

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN FLOATING BREAKFAST OLEH WAITER
IN ROOM DINING UNTUK SUITE ROOM PADA HOTEL
THE APURVA KEMPINSKI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Gede Bangkit Sarwaguna

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN FLOATING BREAKFAST OLEH WAITER IN ROOM DINING UNTUK SUITE ROOM PADA HOTEL THE APURVA KEMPINSKI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Gede Bangkit Sarwaguna
NIM. 2115823112**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN FLOATING BREAKFAST OLEH WAITER IN ROOM DINING UNTUK SUITE ROOM PADA HOTEL THE APURVA KEMPINSKI BALI

**Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya di Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Gede Bangkit Sarwaguna
NIM. 2115823112**

**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN FLOATING BREAKFAST OLEH WAITER IN ROOM DINING UNTUK SUITE ROOM PADA HOTEL THE APURVA KEMPINSKI BALI

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali Pada 16 Agustus 2024

Pembimbing I,



Made Suardani, S.Pd., M.Par
NIP. 197303122002122002

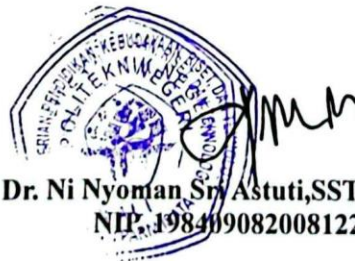
Pembimbing II,



I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par
NIP. 19852102014041001

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali




Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN FLOATING BREAKFAST OLEH WAITER IN ROOM DINING UNTUK SUITE ROOM PADA HOTEL THE APURVA KEMPINSKI BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Program Studi DIII Perhotelan
Politeknik Negeri Bali pada 16 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Made Suardani, S.Pd., M.Par NIP. 197303122002122002	
Anggota	I Ketut Suarta, SE., M.Si NIP. 196309151990031002	
Anggota	Dra. I A Kade Werdika Damayanti, M.Par NIP. 196405011990112001	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng
NIP. 199011112022032009

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Gede Bangkit Sarwaguna

NIM : 2115823112

Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**PELAYANAN FLOATING BREAKFAST OLEH WAITER IN ROOM
DINING UNTUK SUITE ROOM PADA HOTEL
THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Memang benar bebas dari plagiasi. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 16 Agustus, 2024

Yang membuat pernyataan,



Gede Bangkit Sarwaguna
NIM. 2115823112

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus/ Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas akhir yang berjudul “Pelayanan Floating Breakfast Oleh Waiter In Room Dining Untuk Suite Room Pada Hotel The Apurva Kempinski Bali” ini dengan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program studi Diploma III Jurusan Pariwisata politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak memperoleh banyak dukungan serta motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Koordinator program studi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Made Suardani, S.Pd., M.Par., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini ini.
6. I Gede Agus Jaya Sadguna, SST.Par, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Harisson Yabes Tompodung, selaku *Director of Training Manager* The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti praktik kerja lapangan di hotel
8. Bapak I Made Yudiana, selaku *In Room Dining Manager* yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
9. Bapak Putu Satriawan, selaku Assisten *In Room Dining Manager* yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
10. Bapak I Kadek Sedana Putra, selaku Supervisor *In Room Dining* yang telah memberikan izin dan membimbing penulis untuk memperoleh informasi dan pembelajaran di The Apurva Kempinski Bali.

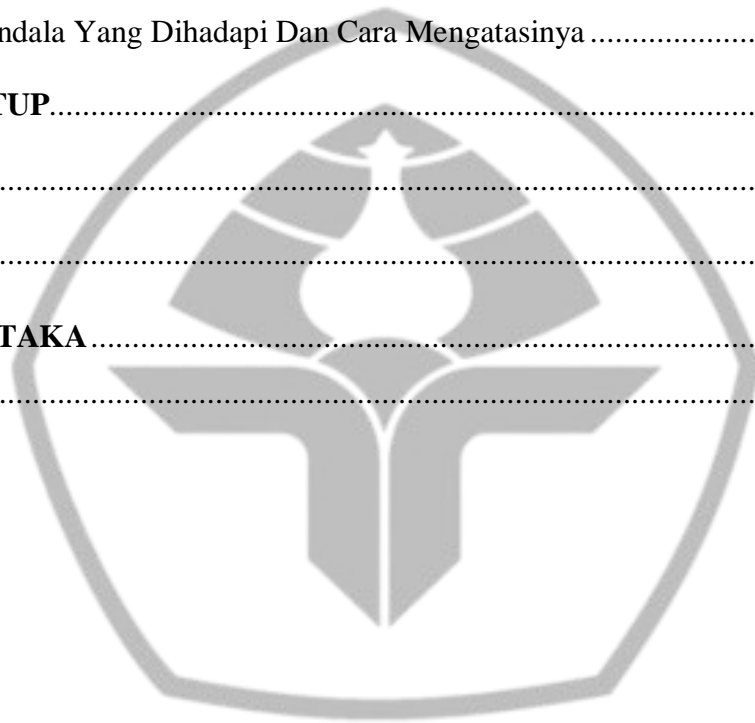
11. Seluruh *staff* The Apurva Kempinski Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan, khususnya *In Room Dining Service*.
12. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, khususnya ibu Made Suardani dan bapak Degus.
13. Bapak Nyoman Sudarsa dan Ibu Ni Nyoman Tri Ari Utami selaku kedua orang tua penulis yang telah memberikan motivasi kepada penulis sehingga tekun untuk mengerjakan tugas akhir ini, dan melakukan bimbingan, serta ikut serta mendukung penulis selama berkuliah dalam segi waktu yang dikeluarkan dan finansial yang di keluarkan.
14. Kadek Dwi Putra Adhiguna, selaku saudara penulis, yang sudah memberikan dukungan, dan doa selama penulisan Tugas Akhir ini.
15. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Karena kebaikan semua pihak yang telah penulis sebutkan maka penulis bisa menyelesaikan laporan magang ini dengan sebaik-baiknya. Tugas akhir ini memang masih jauh dari kesempurnaan, tetapi penulis sudah berusaha sebaik mungkin. Sekali lagi terima kasih. Semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Pengertian Pelayanan.....	9
B. Food and Beverage Department.....	10
C. In Room Dining.....	12
D. Waiter.....	12
E. Waktu Makan.....	13
BAB III Lokasi dan Sejarah Perusahaan	14
A. Lokasi dan Sejarah The Apurva Kempinski Bali.....	16
B. Sejarah The Apurva Kempinski Bali.....	17
C. Bidang Usaha dan Fasilitas The Apurva Kempinski Bali.....	19

D. Fasilitas Hotel.....	21
E. Struktur Organisasi The Apurva Kempinski Bali	34
BAB IV PEMBAHASAN.....	38
A. Tahap Persiapan	39
B. Tahap Pelaksanaan.	47
C. Tahap Akhir	48
D. Kendala - kendala Yang Dihadapi Dan Cara Mengatasinya	52
BAB V PENUTUP.....	53
A. Simpulan	53
B. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN	59



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo The Apurva Kempinski Bali.....	14
Gambar 3. 2 Grand Deluxe Room	20
Gambar 3. 3 Cliff Private Pool Junior Suite Room	21
Gambar 3. 4 The Apurva Prestige Suite.....	21
Gambar 3. 5 Nusantara Villa	22
Gambar 3. 6 Selasar Deli.....	22
Gambar 3. 7 Pala Restaurant	23
Gambar 3. 8 Pala Rooftop Bar.....	24
Gambar 3. 9 Kubu Pool Bar	24
Gambar 3. 10 Koral Restaurant	25
Gambar 3. 11 Reef Beach Club	26
Gambar 3. 12 Izakaya By Oku	26
Gambar 3. 13 Baiyun Restaurant.....	27
Gambar 3. 14 Latelier Bar.....	28
Gambar 3. 15 Amala dan Kimaya Chapel.....	28
Gambar 3. 16 Apurva Chapel.....	29
Gambar 3. 17 Ocean Front Lawn.....	29
Gambar 3. 18 Fitness Center	30
Gambar 3. 19 Pool.....	31
Gambar 3. 20 Kids Club.....	32
Gambar 3. 21 Asha Boutique & Gallery.....	32
Gambar 3. 22 Apurva Spa.....	33
Gambar 3. 23 Struktur Organisasi Hotel.....	34
Gambar 3. 24 Struktur Organisasi In Room Dining	35
Gambar 4. 1 Menu Floating Breakfast	43
Gambar 4. 2 Food & Beverage Service Grooming	45
Gambar 4. 3 Wine Glass, Tea Cup, Juice Glass, Dinner Fork, Dinner Knife, Dessert Plate, Dinner Plate.....	46
Gambar 4. 4 Trolley, Edc Machine, Square Tray, Vase, Salt and papper.	50

Gambar 4. 5 Floating Breakfast Set Up.....	52
Gambar 4. 6 Delivering Floating Breakfast	53
Gambar 4. 7 Floating Breakfast	55
Gambar 4. 8 Pembayaran Menggunakan EDC Machine	55



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar The Apurva Kempinski Bali.....	17
Tabel 3. 2 Restoran, Bar dan Lounge.....	18
Tabel 3. 3 Daftar Meeting Room dan Chapel	18



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- A. Lampiran 1 Foto Jenis Kamar The Apurva Kempinski Bali
- B. Lampiran 2 Foto Jenis Restaurant The Apurva Kempinski Bali
- C. Lampiran 3 Foto Kegiatan



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para wisatawan asing maupun wisatawan lokal. Di Bali terdapat berbagai jenis hotel mulai dari hotel bintang satu sampai dengan hotel bintang lima. Dengan banyaknya hotel yang terdapat di Bali para pelaku usaha pariwisata bersaing untuk meningkatkan kualitas hotelnya baik dari segi fasilitas maupun yang lainnya untuk menarik wisatawan baik wisatawan asing maupun wisatawan lokal. Untuk mendukung kegiatan operasional hotel, hotel memiliki beberapa departemen di dalamnya seperti *Human Resource Department*, *Front Office Department*, *Food and Beverage Department*, *Engineering Department* dan *Housekeeping Department*. Setiap departemen mempunyai tugas dan tanggung jawab masing – masing dan saling berhubungan satu sama lain. Dengan adanya beberapa departemen tersebut maka oprasional hotel dapat berjalan dengan lancar dan bisa memberikan pelayanan yang terbaik untuk wisatawan yang datang dan menginap agar mereka merasa nyaman.

The Apurva Kempinski Bali merupakan salah satu hotel bintang lima dan hotel terbaik yang ada di Bali, berlokasi di daerah Sawangan terletak di seberang tebing yang dikelilingi alam yang asri dan pemandangan langsung ke arah laut yang indah

menjadi magnet yang menarik para wisatawan untuk menginap. Terinspirasi dari budaya-budaya Indonesia, menggabungkan estetika eropa dengan sentuhan lokal menjadi pengalaman yang benar-benar menarik. Lengkap dengan fasilitas yang diberikan beserta staff professional yang berpengalaman di bidangnya masing-masing, The Apurva Kempinski Bali menjadi tempat yang paling diminati untuk menginap.

The Apurva Kempinski Bali memiliki 12 *outlet* sebagai penunjang dalam menyajikan jasa pelayanan makan dan minum yaitu Koral Restaurant, Izakaya by Oku, Reef Beach Club, Bai Yun, Pala & Rooftop Bar, Selasar Deli, L'Atelier by Cyril Kongo, *In Room Dining*, Kubu Pool Bar, Cliff Lounge, dan Villa Lounge. Koral Restaurant yang ikonik melayani *fine dining* dengan pengalaman bersantap akuatik di Bali. Izakaya by Oku melayani *casual dining* dengan bergaya Japanese style, Reef Beach Club melayani *casual dining* dengan pengalaman panggang memanggang arang menangkap esensi suasana tropis Bali, menampilkan daging *premium* – lezat dan makanan laut mendesis. Bai yun melayani *casual dining* dengan hidangan hot pot autentik kuliner khas Chinese. Pala & Rooftop Bar melayani *casual dining* untuk tamu breakfast dan brunch, dan Rooftop Bar yang melayani tamu dengan menu cocktail, Selasar Deli melayani *casual dining* yang berlokasi di Penodopo Lobby dengan indahny pemandangan lautan Indian, L'Atelier by Cyril Kongo melayani dengan menu cocktail dan mocktail yang membawa transformasi besar-besaran dari seluruh area di lantai tertinggi The Apurva Kempinski Bali. *In Room Dining* melayani pesanan makan dan minum tamu didalam maupun diluar kamar dan buka selama 24 jam. Kubu Pool Bar melayani

tamu untuk kebutuhan cemilan atau minuman di area kolam renang dan pantai. Cliff Lounge melayani *casual dining* dan buka untuk breakfast di area Cliff, Villa Lounge melayani *casual dining* dan buka untuk breakfast di area Villa.

Food & Beverage Service adalah salah satu *Departemen* yang memiliki peranan penting dalam operasional sebuah hotel, karena *Food & Beverage Service* sebagai sumber pendapatan setelah penjualan kamar. *Food & Beverage Service* bertugas dalam mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan jasa makan dan minum serta kebutuhan lain para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial. Dalam hal pelayanan makan dan minum di The Apurva Kempinski Bali dibagi menjadi 2 yaitu *Food & beverage Service* dan *Food & Beverage Product*. Pada *Food & Beverage Service* dibagi lagi menjadi beberapa section di setiap *Departemen* untuk melancarkan operasional kerja. *In Room Dining* merupakan salah satu *Departemen* yang berlokasi di *Main Kitchen* yang menjadi dapur utama tempat *maincourse, soup, sauce* dan proses masak memasak dilakukan.

In Room Dining section, merupakan salah satu *section* yang ada didalam suatu hotel yang akan melayani pemesanan tamu yang perlu jasa pengantar ke tamu yang berada didalam kamar maupun diluar kamar, di The Apurva Kempinski Bali *In Room Dining* bertugas 24 jam melayani pesanan tamu mulai dari breakfast, lunch hingga dinner. *In Room Dining* juga bertugas mengirim *amenities, request* hingga *special compliment* kepada tamu. Salah satu pesanan special tamu bernama *Floating Breakfast, Floating Breakfast* adalah salah satu layanan hotel yang diberikan pada hotel mewah, *floating breakfast* adalah sarapan layanan kamar hotel kelas atas yang

jarang ditemukan dan sangat khas, menu diantaranya bubur, nasi goreng, mie goreng, roti, buah, kopi, dan sejenisnya. Disajikan di kolam renang atau bak mandi air panas, bukan di tempat tidur. Biasanya, mereka ditempatkan di piring besar atau keranjang berwarna-warni, kemudian dilengkapi dengan bunga-bunga tropis yang cerah untuk membuatnya lebih fotogenik. Sarapan ini sangat populer di Asia dan Pasifik, terutama di resor vila pribadi bercuaca hangat, tamu dapat menikmati hidangan *breakfast* mengapung di atas kolam pribadi pada kamar tamu, Pelayanan yang diberikan saat *Floating Breakfast* sangat unik dan khas, mulai dari *Preparation*, *Delivery* hingga ke *Set up* diatas kolam.

Terdapat beberapa TA terlebih dahulu seperti “Pelayanan Floating Breakfast Oleh Waiter Pada In-Room Dining Di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort”, yang ditulis oleh I Desak Putu Eka Setiani. Terdapat persamaan antara TA Desak dengan TA penulis, persamaannya yaitu sama-sama dilakukan oleh departemen Food And Beverage Service dan merupakan salah satu tugas dari Waiter. Sedangkan perbedaannya berupa hotel dan kegiatan yang difokuskan yaitu pada saat proses set up dan pengiriman dengan TA penulis.

TA kedua yang menjadi pembanding yaitu “Penanganan Floating Lunch di Six Senses Uluwatu” yang ditulis oleh Kadek Arya Dwi Permana Putra. Persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang Floating Menu dan sama-sama di lakukan oleh Waiter. Untuk perbedaannya yaitu pada waktu pengiriman, cara pengiriman, hotel dan hingga kegiatan yang difokuskan.

Berkaitan dengan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat topik untuk dibahas dalam Tugas Akhir dengan judul: “Pelayanan

Floating Breakfast Oleh Waiter Untuk Kamar Junior Suite Pada Hotel The Apurva Kempinski Bali” Karena kesan dari Floating breakfast sangatlah unik dan juga di lain sisi *floating breakfast* adalah layanan eksklusif yang jarang ada di hotel manapun, khususnya di tipe kamar *Suite Room* pada hotel The Apurva Kempinski Bali disediakan layanan *floating breakfast* karena memiliki kolam pribadi dan memiliki view langsung ke pantai yang membuat *floating breakfast* semakin banyak diminati khususnya di kamar *Suite Room*.

B. Rumusan Masalah

Perumusan masalah di bawah ini ditetapkan berdasarkan uraian latar belakang masalah yang dijelaskan diatas. Rumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Pelayanan Floating Breakfast Oleh Waiter In Room Dining Untuk Suite Room Pada Hotel The Apurva Kempinski Bali?
2. Apa saja hambatan dalam Pelayanan Floating Breakfast Oleh Waiter In Room Dining Untuk Suite Room Pada Hotel The Apurva Kempinski Bali dan bagaimana solusinya?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Menjelaskan Pelayanan Floating Breakfast Oleh Waiter In Room Dining Untuk Suite Room Pada Hotel The Apurva Kempinski Bali.
- b. Menjelaskan hambatan dalam Pelayanan Floating Breakfast Oleh Waiter In Room Dining Untuk Suite Room Pada Hotel The Apurva Kempinski Bali.

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *Food and Beverage*.
- 3) Mengetahui secara detail tentang Pelayanan *Floating Breakfast* Oleh Waiter Untuk Kamar Junior Suite Pada Hotel The Apurva Kempinski Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *Food and Beverage* khususnya di *section In Room Dining*.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa/I dalam mengembangkan ide melalui penulisan Tugas Akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa/I atau dosen pengajar dalam penyusunan Tugas Akhir.

c. Bagi The Apurva Kempinski Bali

- 1) Sebagai referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penanganan *floating breakfast* tamu.

- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat dalam menghadapi hambatan dalam penanganan *floating breakfast* tamu.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Sub-bab ini berisikan penjelasan mengenai metode pengumpulan data baik itu metode wawancara, observasi, maupun kepustakaan.

d. Metode Observasi

Metode observasi merupakan teknik pengumpulan data dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian mengenai penanganan cara Pelayanan Floating Breakfast Oleh Waiter In Room Dining Untuk Suite Room Pada Hotel The Apurva Kempinski Bali saat masa praktik kerja lapangan. Dalam metode ini penulis menggunakan metode catat dan mengoperasionalkan dari pengumpulan data dalam proses penanganan cara pelayanan *Floating Breakfast* yakni menangani *floating breakfast* tamu seperti *set up, preparation, checking* hingga terkirim ke kamar tamu.

e. Metode Wawancara

Wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai. Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis mewawancarai *Supervisor In Room Dining*, serta para *staff*, mengenai pengertian, atau tahap-tahap dari *floating breakfast*, serta hambatan yang dihadapi.

f. Studi Kepustakaan

Metode kepustakaan adalah metode pengumpulan artikel-artikel dan buku yang berkaitan dengan Tugas Akhir ini. Dalam studi kepustakaan ini penulis melihat pedoman melalui file yang dipakai sehari-hari yang dapat ditemukan di komputer yang digunakan *order taker staff*.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan cara memberikan gambaran umum, memaparkan secara sistematis data yang diperoleh dalam melakukan praktek kerja lapangan di The Apurva Kempinski Bali dan memaparkan informasi yang diperoleh dan dalam penyajian hasil analisis menyajikan hasil analisis data dengan penjabaran kata-kata yang mudah dipahami, berupa penjelasan dan keterangan yang berkaitan dengan penanganan cara pelayanan *Floating Breakfast* sistem oleh *Waiter* di The Apurva Kempinski Bali.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pada pembahasan di Bab IV, pada Pelayanan *Floating Breakfast* Oleh *Waiter In Room Dining* Untuk *Suite Room* Pada Hotel The Apurva Kempinski Bali terdapat beberapa tahapan. Di bawah ini adalah tahapan – tahapan yang dimaksud.

1. Tahap Persiapan diri
 - a. Absensi merupakan sebuah data yang menunjukkan tentang kehadiran karyawan setiap harinya dalam sebuah perusahaan. Absensi yang biasa dilakukan di The Apurva Kempinski Bali yaitu setelah melakukan *fingerprint* *Waiter* dapat memakai atribut hotel lengkap. Persiapan operasional yang dilaksanakan oleh *Waiter* sebelum mendapat pesanan yang diberikan oleh *order taker* dan persiapan sesudah mendapatkan pesanan dari *order taker*.
Preparation oleh *Waiter* yang sesudah mendapatkan pesanan dari *order taker*.
 - b. Tahap *delivering menu* ke kamar tamu yang sudah ditentukan.
 - c. Tahap pelayanan didalam kamar tamu dan proses *payment*.
 - d. Penutup (*closing*) yang dilaksanakan oleh *Waiter* setelah selesai mengirimkan pesanan tamu ke kamar, dengan cara menuliskan report, mengembalikan alat yang digunakan untuk mengirim pesanan, dan memberi bill kepada *ordertaker*.

- e. Kendala-kendala yang dihadapi dan cara mengatasinya
- 1) Pesanan tamu yang tidak cukup dalam satu *tray* dan *hot box*, Pelayanan floating breakfast ini akan memberikan kendala terhadap *Waiter* jika pesanan tamu banyak. Hal ini ditambah dengan jarak dari office menuju kamar yang sangat jauh. Solusinya *In Room Dining Manager* memberikan pengarahan jika makanan yang di pesan oleh tamu lumayan banyak maka *Waiter* dapat menggunakan dua *hotbox* dengan catatan tetap berhati-hati dalam mengirimnya. Dan *hot box* tersebut diletakkan pada bagian kaki trolley bagian depan dan belakang.
 - 2) Proses pembayaran *credit card* yang terhambat. Ketika melayani tamu di kamarnya pada saat proses transaksi pembayaran sering kali *Waiter* mendapatkan hambatan untuk pembayaran tamu yang akan menggunakan *credit card*, yaitu: mesin EDC (*electronic data capture*) menemui hambatan sinyal yang kurang baik ketika tamu akan melakukan transaksi. Hambatan inilah yang membuat pelayanan kurang maksimal. Solusinya adalah pramusaji dapat mengkontak *Order taker* melalui aplikasi Google Chat dan *Order Taker* akan memberikan informasi ke *Waiter* lain yang akan langsung diberikan pengarahan untuk membawa mesin EDC baru yang dapat digunakan.

B. Saran

Berdasarkan kendala – kendala yang telah ditulis pada Bab IV berikut adalah saran yang diberikan.

- A. Pesanan tamu yang tidak cukup dalam satu *tray* dan *hot box* terkait dengan banyaknya pesanan tamu dalam sekali pesanan disarankan untuk membeli trolley khusus floating breakfast yang ukurannya lebih besar dari yang dimiliki sebelumnya.
- B. Proses pembayaran *credit card* yang terhambat saran dari penulis, mungkin untuk kedepannya sinyal di lantai bawah yang sering mengalami gangguan bisa di berikan nirkabel sinyal agar menggunakan mesin EDC bisa berjalan dengan lancar, dan untuk pembayaran cash mungkin untuk mata uang selain rupiah bisa di terima, asalkan sudah ada perjanjian diantara pihak In Room Dining dan pihak tamu, jadi tidak akan ada yang merasa di rugikan saat proses pembayaran berlangsung.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Ayu, I., Padma, P., Wahyuni, S., Putu, I., & Parma, G. (2020). Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Departemen Food And Beverage Service The Oberoi Beach Resort, Bali. *JMPP*, 3(1).
- Derianto, P. S., & Kristiutami, Y. P. (2015a). *STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ROOM SERVICE AMAROOSSA HOTEL BANDUNG. II(1)*.
- Derianto, P. S., & Kristiutami, Y. P. (2015b). *STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ROOM SERVICE AMAROOSSA HOTEL BANDUNG. II(1)*.
- Dwi Insani, Y., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1). <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP>
- Elvandy Pandu, S., & Dian Yulie Reindrawati, S. Sos. , M. M. , P. (2019). *PAYA MENJAGA KUALITAS MAKANAN DAN PELAYANAN (ROLE PLAY & FOOD TEST SEBAGAI UPAYA MENJAGA KUALITAS MAKANAN DAN MINUMAN DI HOTEL FAIRFIELD). Thesis.*
- Gede Madani, P., Made, G., Arnawa, S., Gede, I., Surya, D., & Widhyadanta, A. (2023). Strategi Pelayanan Waiter dan Kepuasan Tamu Waiter Service Strategies and Guest Satisfaction. *Jurnal Pariwisata dan Bisnis*, 02(10), 2289–2300. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i10>
- Ivan Benedict Tambunan. (2020). PENANGANAN PERALATAN MAKANAN DAN MINUMAN DI RESTORAN SPOON DINING PADA HOTEL GRAND ASTON CITY HALL MEDAN. *Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung* 7 (1), 9–17.
- Komang, I., Setiawan, D., Putu, T. E., & Undiksha, I. R. (2020). Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Di Envy Restaurant Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *JMPP*, 3(2).
- Lutfi Hendriyati, & Ihsan Budi Santoso. (2021). Strategi Pemasaran Food And Beverage Untuk Meningkatkan Penjualan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Cavinton Hotel Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Tourism and Economic*, 4(1), 60–72. <https://doi.org/10.36594/jtec/xwpggeh73>

Noviastuti, N., Astuti, I. W., Pariwisata, A., Nusantara, D., Akparda, S. (, & Yogyakarta,). (2021). USAHA FOOD AND BEVERAGE PRODUCT DALAM MENINGKATKAN REVENUE DI GRAND PURI SARON BOUTIQUE HOTEL YOGYAKARTA. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan*), 4(1). <https://jurnal.akparda.ac.id/27>

Nuryana, A. (2017). SISTEM PAKAR NUTRITION PLAN UNTUK ORANG DEWASA DENGAN METODE FORWARD CHAINING BERBASIS WEBSITE. Dalam *Jurnal Teknologi Informatika dan Terapan* (Vol. 04, Nomor 01).

Program, A. J., Manajemen, S., Bisnis, F., & Sosial, I. (2018). *PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN PADANG SEDERHANA KARAWANG*.

Yuspasari, N., Faisal Dharma, R., Pariwisata, A., Banjarmasin, N., Kunci, K., Strategi, :, Makanan, K., Minuman, D., Pada, P., & Abstrak, M. (2021). STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PADA KARYAWAN FOOD AND BEVERAGE PRODUCT HOTEL PYRAMID SUITES BANJARMASIN. Dalam *Jurnal Sosial Pariwisata 2021* (Vol. 3, Nomor 1).



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI