

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN APURVA BREAKFAST OLEH
WAITER/WAITRESS IN ROOM DINING
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Padma Patriciani

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN APURVA BREAKFAST OLEH
WAITER/WAITRESS IN ROOM DINING
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Putu Padma Patriciani
NIM. 2115823080**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN APURVA BREAKFAST OLEH WAITER/WAITRESS IN ROOM DINING DI 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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Putu Padma Patriciani
NIM. 2115823080**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN APURVA BREAKFAST OLEH WAITER/WAITRESS IN ROOM DINING DI 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,



Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par
NIP. 199306082022032009

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali

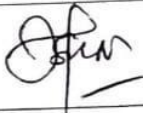

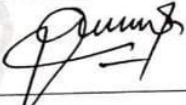


Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par,
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN APURVA BREAKFAST OLEH WAITER/WAITRESS IN ROOM DINING DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

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

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

Mengetahui,

Koordinator Program Studi D-III Perhotelan,
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN PARIWISATA

PRODI DIII PERHOTELAN

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax 701128

Laman: pariwisata.pnb.ac.id | email: perhotelan@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Putu Padma Patriciani

NIM : 2115823080

Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**“ PELAYANAN APURVA BREAKFAST OLEH WAITER/WAITRESS
IN ROOM DINING DI 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,

Ni Putu Padma Patriciani

NIM. 2115823080

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pelayanan Apurva Breakfast Oleh Waiter/Waitress In Room Dining di The Apurva Kempinski Bali” ini tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditetapkan.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis mendapatkan hambatan seperti pengetahuan yang masih terbatas. Penulis juga banyak mendapatkan saran, bantuan, motivasi, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terimakasih 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, S.ST.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 D-III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Made Suardani, S.Pd., M.Par, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan masukan dan bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir.
6. Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan masukan dan bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir.
7. Bapak Vincent Guironnet, selaku *General Manager* di The Apurva Kempinski Bali yang sudah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengambil data dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

8. Bapak Harrison Tompodung, selaku *Director Training & Quality Management* di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk menjadi bagian dari di The Apurva Kempinski Bali
9. Bapak I Made Yudiana, selaku *In Room Dining Manager* di The Apurva Kempinski Bali yang telah membantu, menyalurkan informasi dan menjadi narasumber dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
10. Seluruh staff The Apurva Kempinski Bali khususnya pada *outlet In Room Dining* yang memberikan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir ini.
11. Kedua orang tua penulis, Bapak I Ketut Arta dan Ibu Ni Komang Artini, yang selalu mendukung dan memberikan semangat selama penulis menyusun Tugas Akhir.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali

Badung, Agustus 2024

Ni Putu Padma Patriciani

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN GELAR AHLI MADYA	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir.....	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Hotel.....	10
B. Food and Beverage Department.....	14
C. In Room Dining	15
D. Pelayanan	15
E. Pengertian Waiter/Waitress.....	17
F. Menu	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	21
A. Lokasi dan Sejarah The Apurva Kempinski Bali.....	21
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	23
C. Struktur Organisasi The Apurva Kempinski Bali	39
BAB IV PEMBAHASAN	42
A. Penyajian hasil Observasi	42
B. Hambatan yang Dihadapi dan Solusinya	58
BAB V PENUTUP	61
A. Simpulan	61
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 The Apurva Kempinski Bali	21
Gambar 3. 2 Logo The Apurva Kempinski Bali.....	23
Gambar 3. 3 Grand Deluxe Room	25
Gambar 3. 4 Junior Suite Room	26
Gambar 3. 5 Prestige Suite Room	27
Gambar 3. 6 Villa Room.....	28
Gambar 3. 7 Koral Restaurant	28
Gambar 3. 8 Izakaya by Oku	29
Gambar 3. 9 Bai Yun Restaurant.....	29
Gambar 3. 10 Reef Beach Club	30
Gambar 3. 11 Pala Restaurant	30
Gambar 3. 12 Pala Rooftop Bar.....	31
Gambar 3. 13 L'atelier by Cyril Kongo	31
Gambar 3. 14 Selasar Deli.....	32
Gambar 3. 15 Kubu Pool Bar	32
Gambar 3. 16 Apurva SPA	33
Gambar 3. 17 Apurva GYM.....	33
Gambar 3. 18 Parang Meeting Room	34
Gambar 3. 19 Kawung Meeting Room.....	34
Gambar 3. 20 Ikat Meeting Room	35
Gambar 3. 21 Candi Ballroom.....	35
Gambar 3. 22 Kashi Boardroom.....	36
Gambar 3. 23 Bussiness Centre.....	36
Gambar 3. 24 Asha Boutique & Gallery	37
Gambar 3. 25 Kimaya Chapel	37
Gambar 3. 26 Apurva Chapel	38
Gambar 3. 27 Jalak Family Club	38
Gambar 3. 28 Kolam Renang	39
Gambar 3. 29 Struktur Organisasi The Apurva Kempinski Bali.....	39

Gambar 3. 30 Struktur Organisasi In Room Dining.....	40
Gambar 4. 1 Persiapan Diri	44
Gambar 4. 2 Cutleries.....	44
Gambar 4. 3 Bread & Butter Plate.....	45
Gambar 4. 4 Napkin	45
Gambar 4. 5 Gelas	45
Gambar 4. 6 Glass Holder	46
Gambar 4. 7 Cup & Saucer	46
Gambar 4. 8 Sugar Bowl	47
Gambar 4. 9 Sauce Dish	47
Gambar 4. 10 Bread Basket.....	47
Gambar 4. 11 Mise en Place.....	48
Gambar 4. 12 Trolley	48
Gambar 4. 13 Hotbox	48
Gambar 4. 14 Tampilan Bill.....	49
Gambar 4. 15 Tampilan Modify Bill.....	49
Gambar 4. 16 Persiapan Trolley.....	50
Gambar 4. 17 Persiapan Mise en Place	50
Gambar 4. 18 Jam and Butter.....	50
Gambar 4. 19 Slice Fruit	51
Gambar 4. 20 Persiapan Bread	51
Gambar 4. 21 Persiapan Makanan.....	52
Gambar 4. 22 Persiapan Peneman Makanan	52
Gambar 4. 23 Penempatan Hotbox.....	53
Gambar 4. 24 Mesin Bill Time Keeping	53
Gambar 4. 25 Penulisan bill	57
Gambar 4. 26 Format pengiriman foto bill.....	58

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang dijuluki sebagai negara 1000 pulau yang kaya akan keindahan sumber daya alam serta keanekaragaman suku dan adat istiadatnya. Hal itu membuat banyak wisatawan tertarik untuk mengunjungi Indonesia. Salah satu destinasi yang banyak diminati para wisatawan adalah Pulau Bali. Bali dikenal dengan adat istiadat dan tradisinya yang masih sangat kental dan keindahan sumber daya alamnya. Tidak hanya itu, Bali juga dikenal dengan kulinernya yang lezat serta keramahtamahan masyarakatnya. Dalam setiap tahunnya Bali dapat menarik jutaan wisatawan dari mancanegara. Hal ini yang membuat Bali menjadi sektor industri pariwisata terbaik di Indonesia. Dikutip dari (Yanwardhana, 2021) Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Parekraf) Sandiaga Salahudin Uno, mengatakan Bali masih menjadi penyumbang devisa negara terbesar bagi Indonesia, terbanyak kedua setelah industri Minyak dan Gas. Agar industri pariwisata di Bali tetap berjalan dengan baik maka diperlukannya fasilitas yang layak dan memadai, baik itu dari segi akomodasi, industri penyedia makanan dan minuman, jasa transportasi serta infrastruktur umum. Akomodasi merupakan hal terpenting dalam mendukung jalannya pariwisata, yang dimana akomodasi memiliki arti yaitu tempat dimana seseorang dapat beristirahat atau menginap sementara waktu selama melakukan perjalanan dan mendapatkan fasilitas pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lainnya. Adapun contoh dari akomodasi penginapan, seperti: hotel,

resort, villa, homestay, guest house, dan lain sebagainya. Karena pesatnya perkembangan pariwisata di Bali, membuat Bali memiliki banyaknya akomodasi hotel bintang 5 berkelas Internasional.

Bali juga pernah terpilih menjadi tuan rumah penyelenggara puncak KTT G20 pada tanggal 15 dan 16 November 2022 di salah satu hotel mewah, tepatnya di hotel The Apurva Kempinski Bali. The Apurva Kempinski Bali resmi dibuka pada tahun 2019 dan telah beroperasi selama 5 tahun. Hotel ini terletak di Bali bagian selatan lebih tepatnya di Jl. Raya Nusa Dua Selatan, Sawangan, Benoa, Kec. Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. The Apurva Kempinski Bali terletak diatas tebing dan berhadapan dengan indahnya pemandangan laut samudera Hindia. Hotel yang memiliki luas 14 hektar ini memiliki fasilitas kamar dengan total 475 kamar serta fasilitas *resort* yang mewah. Dibalik pelayanannya yang mengesankan, The Apurva Kempinski Bali melibatkan beberapa department yang mendukung lancarnya operasional hotel antara lain Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Sales & Marketing Department, Engineering Department, Finance Department, Human Resource Department, Lost and Prevention Department.

Food and Beverage Department merupakan bagian yang memiliki tugas serta tanggungjawab melayani kebutuhan makanan dan minuman untuk meningkatkan kepuasan tamu. Pada Food and Beverage Department dibagi menjadi 2 bagian yaitu Food and Beverage Product dan Food and Beverage Service. Kedua bagian ini sangat bergantung satu sama lain dan memiliki

tanggung jawab yang sama yaitu memberi kepuasan kepada tamu khususnya pada pelayanan makanan dan minuman.

In Room Dining adalah salah satu *outlet* yang termasuk pada bagian Food and Beverage Service. In room dining adalah sebutan lain dari *room service* di The Apurva Kempinski Bali yang bertugas melayani serta mengantarkan pesanan tamu ke kamar mulai dari *breakfast, lunch, dinner* hingga *supper*. Selain mengantarkan pesanan tamu ke kamar, In Room dining juga memiliki tugas untuk menata berbagai *amenities* tamu *arrival* atau tamu yang menginap dengan *special occasion*.

Pelayanan In Room Dining tersedia 24 jam. Menu In Room Dining dapat dilihat dan diakses oleh tamu melalui *barcode* yang tertera diwadah kunci kamar tamu, buku menu yang disediakan di kamar dan *barcode* yang tertera di televisi. Apabila tamu ingin memesan makanan atau minuman, tamu dapat menekan langsung tombol cepat atau *quick button* di telepon untuk menghubungi In Room Dining lalu setelah telepon terhubung maka *order taker* akan mencatat pesanan tamu. In Room Dining sangat membantu tamu disaat tamu sedang tidak ingin keluar kamar terutama pada saat sarapan karena jarak kamar dengan restoran yang jauh sehingga mereka memilih untuk memesan sarapan di In Room Dining. Menu sarapan yang ditawarkan di In Room Dining yaitu: Apurva Breakfast, Kempinski Breakfast, Continental Breakfast, Breakfast for Children, dan Healthy Breakfast. Pada laporan tugas akhir ini penulis akan membahas mengenai Apurva Breakfast.

Apurva Breakfast merupakan *signature breakfast* di In room dining yang juga merupakan jenis *Indonesian breakfast*. Pelayanan Apurva breakfast menawarkan pengalaman sarapan yang personal yang memungkinkan tamu untuk menikmati sarapan dengan nyaman dan privasi tanpa harus meninggalkan kamar mereka. Apurva breakfast juga menawarkan pilihan makanan yang lezat untuk dinikmati tamu dengan tetap menunjukkan ciri khas menu sarapan Indonesia seperti pilihan nasi goreng/mie goreng/bubur ayam, jajanan khas dari Indonesia dan beberapa pilihan lainnya. In Room Dining di The Apurva Kempinski Bali memiliki standar operasional (SOP) yang tertata, pengiriman makanan yang cepat serta *waiter/waitress* yang ramah dan professional membuat pengalaman sarapan tamu lebih berkesan.

Dalam perbandingan Tugas Akhir yang telah ditelusuri oleh penulis, terdapat beberapa Tugas Akhir yang membahas mengenai pelayanan *breakfast* In Room Dining atau *room service* pada sebuah hotel oleh seorang *waiter/waitress*. Namun terdapat juga perbedaan mengenai Tugas Akhir tersebut dengan Tugas Akhir yang dibuat oleh penulis. Berdasarkan Tugas Akhir yang ditulis oleh Sang Putu Krisma Bayu Paundra (2023) yang berjudul “Floating Breakfast Service By In Room Dining Waiter At The Apurva Kempinski Bali” yang membahas mengenai pelayanan sarapan pada In Room Dining yang disajikan di kolam renang privat pada kamar tamu menggunakan *floating tray*, sedangkan dalam pembahasan penulis pada Tugas Akhir ini adalah mengenai pelayanan salah satu menu *breakfast* yaitu Apurva Breakfast yang dikirim ke kamar tamu dan disajikan diatas meja troli atau diatas meja

tamu. Berdasarkan penelitian penulis mengenai Tugas Akhir yang ditulis oleh Ni Komang Rasmini (2022) yang berjudul “Prosedur Pelayanan Room Service Oleh Pramusaji Pada 180 Dreamland Resto And Bar di Klapa Resort Bali” membahas mengenai prosedur pelayanan oleh pramusaji *room service* mulai dari menjelaskan cara mengakses menu yang menggunakan aplikasi bernama “Desty” dan pesanan tamu melalui telepon akan dicatat oleh pramusaji, sedangkan dalam pembahasan penulis pada Tugas Akhir ini yaitu mengenai standar operasional atau SOP di In room dining The Apurva Kempinski Bali khususnya pada saat breakfast yang menjelaskan mulai dari tamu memesan makanan melalui telepon kamar dan pesanan akan dicatat oleh *Order Taker*.

Dengan demikian penulis tertarik untuk mengajukan judul tugas akhir “Pelayanan Apurva Breakfast Oleh Waiter/Waitress In Room Dining di The Apurva Kempinski Bali” hal ini dikarenakan penulis ingin berbagi ilmu kepada para pembaca tentang bagaimana standar operasional (SOP) yang diterapkan in room dining di The Apurva Kempinski Bali sehingga dapat memberikan pelayanan yang cepat, professional, dan memuaskan bagi tamu serta tetap membuat tamu merasa nyaman.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan Tugas Akhir sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan Apurva Breakfast oleh Waiter/Waitress In Room Dining di The Apurva Kempinski Bali?

2. Apa sajakah hambatan yang dihadapi dan bagaimana cara mengatasi hambatan dalam pelayanan Apurva Breakfast oleh Waiter/Waitress In Room Dining di The Apurva Kempinski Bali?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir

Adapun tujuan dan manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

1. Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Apurva Breakfast oleh Waiter/Waitress In Room Dining di The Apurva Kempinski Bali.
- b. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi serta bagaimana cara mengatasi hambatan dalam Pelayanan Apurva Breakfast oleh Waiter/Waitress In Room Dining di The Apurva Kempinski Bali.

2. Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebagai syarat akademis kelulusan untuk menyelesaikan Pendidikan Program Studi Diploma III Perhotelan di Politeknik Negeri Bali
 - 2) Menambah ilmu pengetahuan, wawasan, serta kemampuan di

dunia Industri Pariwisata khususnya di bidang Food and Beverage Service.

- 3) Mengetahui secara detail tentang Pelayanan Apurva Breakfast oleh Waiter/Waitress In Room Dining di The Apurva Kempinski Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi suatu referensi sebagai bahan untuk menambah wawasan bagi mahasiswa di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali terutama dalam bidang Food and Beverage Service.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir serta dapat menjadi referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir tentang pelayanan Apurva Breakfast.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Menjadi suatu referensi perusahaan dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu, khususnya pada saat mengantarkan dan melayani pesanan *breakfast* tamu khususnya Apurva Breakfast.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan pada saat memberikan pelayanan Apurva Breakfast.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini, sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode Observasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara memahami, mengamati secara langsung, mencatat serta mempelajari informasi data yang didapat secara keseluruhan, yang berkaitan Pelayanan Apurva Breakfast oleh Waiter/Waitress In Room Dining di The Apurva Kempinski Bali.

b. Metode Wawancara

Metode Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan melakukan wawancara kepada *staff waiter, order taker, dan supervisor* In Room Dining dengan bahasa yang baik dan benar mengenai Pelayanan Apurva Breakfast oleh Waiter/Waitress In Room Dining di The Apurva Kempinski Bali.

c. Metode Studi Kepustakaan

Metode Studi Kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan *research* di internet atau mencari data atau informasi di buku dan *social media* terkait penelitian yang ada.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode Analisis Data yang digunakan penulis dalam pemuatan Tugas Akhir ini adalah teknik analisis deskriptif yaitu dengan memaparkan secara

jelas dan terperinci dengan menggunakan data-data yang ada tentang Pelayanan Apurva Breakfast oleh Waiter/Waitress In Room Dining di The Apurva Kempinski Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode Penyajian Analisis yang digunakan penulis adalah gabungan dari metode formal dan metode informal, yang artinya dengan memaparkan metode penyaji analisis data dengan kata-kata sopan, baik dan benar mengenai Pelayanan Apurva Breakfast oleh Waiter/Waitress In Room Dining di The Apurva Kempinski Bali.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Peran *waiter/waitress* terhadap pelayanan Apurva Breakfast In Room Dining di The Apurva Kempinski Bali terbagi menjadi tiga tahap yaitu, tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap penutup.

- a. Tahap persiapan, pada tahap ini *waiter/waitress* akan melakukan absensi, mengganti seragam dan memastikan sudah mengikuti standar *grooming* yang ditetapkan
- b. Tahap pelaksanaan, pada tahap ini pekerjaan *waiter/waitress* dibagi menjadi 3 yaitu: persiapan, pelaksanaan, dan akhir. Pada bagian persiapan *waiter/waitress* akan mempersiapkan semua perlengkapan untuk pesanan tamu. Pada bagian pelaksanaan saat sampai di depan kamar tamu, *waiter/waitress* akan melakukan standar operasional (SOP) yang telah ditetapkan mulai dari *greeting* hingga *bidding farewell*. Pada bagian akhir, *waiter/waitress* akan mengambil foto *bill* dan dikirim pada aplikasi *google chat*. Saat sampai di *office*, *waiter/waitress* akan memberikan *bill* tersebut kepada order taker
- c. Tahap Penutup, pada tahap penutup penulis menjelaskan mengenai pekerjaan yang harus dilakukan oleh seorang *waiter/waitress* sebelum *shift* berakhir

B. Saran

Pada kesempatan ini penulis ingin memberi saran mengenai peningkatan pelayanan In Room Dining di The Apurva Kempinski Bali. Berdasarkan pengamatan penulis selama mengikuti kegiatan PKL di In Room Dining, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) telah berjalan dengan lancar, akan tetapi ada beberapa hal yang harus ditingkatkan demi menjaga kualitas pelayanan In Room Dining di yakni sebagai berikut:

- a Penambahan peralatan untuk kelancaran operasional seperti *hotbox* dan *cutleries*.
- b Membuat jadwal untuk melakukan perbaikan *trolley* yang rusak untuk meminimalisir kurangnya *trolley* pada saat *high season*.
- c Mempunyai banyak persediaan candangan untuk *table cloth* dan *napkin* dan membuat jadwal “spotting linen” untuk *table cloth* dan *napkin* yang terdapat noda membandel.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulya Rahman, E. (2015). Pelaksanaan Tugas Bellboy Pada Front Office Department di Grand Central Hotel Pekanbaru. *Jom FISIP*, 2, 1–12.
- Dhian Anggraini, F., & Beru Utami, L. (2022). Upaya Meningkatkan Kinerja Waiter Atau Waitress Dalam Menunjang Keberhasilan Operasional Food And Beverage Service Terhadap Penjualan Di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. *MABHA JURNAL*, 3(1), 10–18.
- Febrina, D. (2023). Kualitas Pelayanan Pramusaji di Rudang Hotel Berastagi Sumatera Utara. *SKYLANDSEA PROFESIONAL Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Teknologi*, 3(1), 88–93.
- Ferdiana, W. (2022). Peran In-Room Dining Dalam Menangani Pelayanan Program Repatriasi di Hotel Le Meridien Jakarta. *Jurnal Ilmiah METADATA*, 4(1), 369–379.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. (2023). <https://kbbi.web.id/hotel>
- Kanedi, I., Hari Utami, F., & Natalia Zulita, L. (2017). Sistem Pelayanan untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu. *Jurnal Pseudocode*, 1. www.ejournal.unib.ac.id/index.php/pseudocode
- Mahyudin, & Suradi. (2018). Pentingnya Komunikasi Receiving Dengan Purchasing Saat Penerimaan Barang Guna Meminimalisir Terjadinya Kesalahan Di Hotel Grand Aston Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 9(1), 72–83.
- Natalie, J., & Kusumowidagdo, A. (2023). Perancangan Proyek Boutique Hotel Dengan Pendalaman Sense of Place Oleh Konsultan Arsitektur Interior Jenee Studio. *Kreasi*, 9, 96–109.
- Nitami, A., Munthe, A. A., & Masrizal. (2021). Sistem Informasi Reservasi Hotel Rantauprapat Berbasis Web Dengan Framework Codeigniter. *Journal of Student Development Information System (JoSDIS)*, 1(3), 7–17.
- Nuralam, K. (2017). Koordinasi Kerja Food and Beverage Service Dengan Food and Beverage Product Dalam Operasional Breakfast di Hotel Aston Tanjungpinang. *JOM FISIP*, 4(2), 1–13.
- Paundra, S. P. K. B. (2023). *TUGAS AKHIR PELAYANAN FLOATING BREAKFAST OLEH PRAMUSAJI IN ROOM DINING DI THE APURVA KEMPINSKI BALI*.
- Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 51–56. <https://doi.org/10.23969/decision.v2i1.2382>

- Sri Wahyuni, I. A. P. P., & Gede Parma, I. P. (2020). Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Departemen Food And Beverage Service The Oberoi Beach Resort, Bali. *JMPP*, 3(1), 20–28.
- Suardana, I. K., & Adjiananda, A. D. (2021). Upaya Room Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Saat Pandemi COVID-19 di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan)*, 4(2), 14–32.
- Supriyanto, S., & Hendriyati, L. (2021). Analisa Pengaruh SOP (Standard Operating Procedure) Terhadap Kinerja Waiter Dan Waitress Di In Bloom Restoran Hotel Ayaartta Malioboro Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Tourism and Economic*, 4(1), 73–84. <https://doi.org/10.36594/jtec/wfrnje97>
- Susila, B. P. E., & Nugraha, S. (2021). Menu Engineering Sebagai Strategi Penetapan Produk Makanan Dalam Menghadapi Tatanan Kehidupan Baru Di Kori Restaurant & Bar Kuta - Bali. Dalam *Journal of Applied Management and Accounting Science (JAMAS)* (Vol. 3, Nomor 1).
- Werdika Damayanti, I. A. K., Solihin, & Suardani, M. (2021). *PENGANTAR HOTEL DAN RESTORAN*. EUREKA MEDIA AKSARA.
- Yanwardhana. (2021, 12 22). CNBC Indonesia. Retrieved from CNBC Indonesia: <https://www.cnbcindonesia.com/news/20211222193439-4-301297/sandi-uno-bali-penyumbang-devisa-terbesar-di-pariwisata-ri>