

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN ROOM SERVICE  
OLEH PRAMUSAJI EVOLUATION RESTAURANT  
DI FOUR POINTS BY SHERATON BALI, UNGASAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**NI PUTU GITA ANDRILA DEWI**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**TUGAS AKHIR**  
**PELAYANAN ROOM SERVICE**  
**OLEH PRAMUSAJI EVOLUATION RESTAURANT**  
**DI FOUR POINTS BY SHERATON BALI, UNGASAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**NI PUTU GITA ANDRILA DEWI**  
**NIM: 2115823059**

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

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN ROOM SERVICE**  
**OLEH PRAMUSAJI EVOLUATION RESTAURANT**  
**DI FOUR POINTS BY SHERATON BALI, UNGASAN**

Tugas akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat  
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**NI PUTU GITA ANDRILA DEWI**  
**NIM: 2115823059**

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

**HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH PRAMUSAJI  
EVOLUATION RESTAURANT DI FOUR POINTS BY  
SHERATON BALI, UNGASAN**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan Program  
Studi D-III Perhotelan Politeknik Negeri Bali  
Pada Hari Kamis, 25 Juli 2024

Pembimbing I,



**I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par**  
**NIP. 198502012014041001**

Pembimbing II,



**Dra. I. A. Kade Werdika Damayanti, M.Par**  
**NIP. 196405011990112001**

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui  
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan  
Politeknik Negeri Bali



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

**HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**  
**PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH PRAMUSAJI**  
**EVOLUATION RESTAURANT DI FOUR POINTS BY**  
**SHERATON BALI, UNGASAN**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan Program  
Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali  
Pada hari Kamis 12 Agustus 2024

Pembimbing I,



**I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par**  
**NIP. 198502012014041001**

Pembimbing II,



**Dra. I. A. Kade Werdika Damayanti, M.Par**  
**NIP. 196405011990112001**

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par**  
**NIP. 19840908200812200**

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

### PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH PRAMUSAJI EVOLUATION RESTAURANT DI FOUR POINTS BY SHERATON BALI, UNGASAN

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Penguji dan Koordinator Program studi  
DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada Senin 12 Agustus 2024

	<b>Nama Tim Penguji</b>	<b>Tanda tangan</b>
<b>Ketua</b>	I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par NIP. 198502012014041001	
<b>Anggota</b>	I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par NIP. 199402172022032006	
<b>Anggota</b>	Dra. Made Ruki, M.Par NIP. 196210061990102001	

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 1990111112022032009



---

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Putu Gita Andriela Dewi

NIM : 2115823059

Program Studi : Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

Pelayanan Room Service Oleh  
Pramusaji Evaluation Restaurant  
Di Four Points By Sheraton Bali, Ungasan

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, ...12... Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



1/21 1/214 GITA ANDRIELA DEWI

NIM. 2115823059

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik serta tepat pada waktunya sesuai dengan yang ditetapkan. Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini guna memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan di Program Studi Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan saran, bantuan, motivasi, dan 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, 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 DIII Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.
6. Dra. I. A. Kade Werdika Damayanti, M.Par., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir.

7. I Made Resna Wijaya, selaku Human Resources Manager Four Points By Sheraton Bali, Ungasan yang telah memberikan ijin untuk mencari data dalam penyusunan Proposal Tugas Akhir.
8. Seluruh Supervisor Departemen Food and Beverage Service Four Points By Sheraton Bali, Ungasan yang memberikan informasi mengenai Pelayanan Room Service.
9. Bapak dan Ibu dosen Program Studi DIII Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
10. Bapak I Made Subrata serta Ibu Ni Komang Suweni, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil serta memberikan dukungan terhadap studi secara finansial dan material.

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 perbaikan Tugas Akhir.

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

Badung, Agustus 2024

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis

## DAFTAR ISI

### TABLE OF CONTENTS

<b>TUGAS AKHIR</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>A.Latar Belakang Masalah</b> .....	<b>1</b>
<b>B.Rumusan Masalah</b> .....	<b>4</b>
<b>C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan</b> .....	<b>4</b>
<b>D.Metode Penyusunan Tugas Akhir</b> .....	<b>6</b>
<b>LANDASAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
<b>A. Pengertian Hotel</b> .....	<b>9</b>
<b>B.Klasifikasi Hotel</b> .....	<b>9</b>
<b>C. Pengertian <i>Food and Beverage Departement</i></b> .....	<b>13</b>
<b>D.Restoran</b> .....	<b>13</b>
<b>E.Pelayanan</b> .....	<b>16</b>
<b>F.Pramusaji</b> .....	<b>18</b>
<b>G. Pengertian Room Service</b> .....	<b>20</b>
<b>H. Menu</b> .....	<b>21</b>
<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	<b>24</b>
<b>A.Lokasi dan Sejarah Perusahaan/</b> .....	<b>24</b>
<b>B. Bidang Usaha dan Fasilitas</b> .....	<b>26</b>
<b>C. Struktur Organisasi</b> .....	<b>29</b>
<b>PEMBAHASAN DAN HASIL</b> .....	<b>33</b>

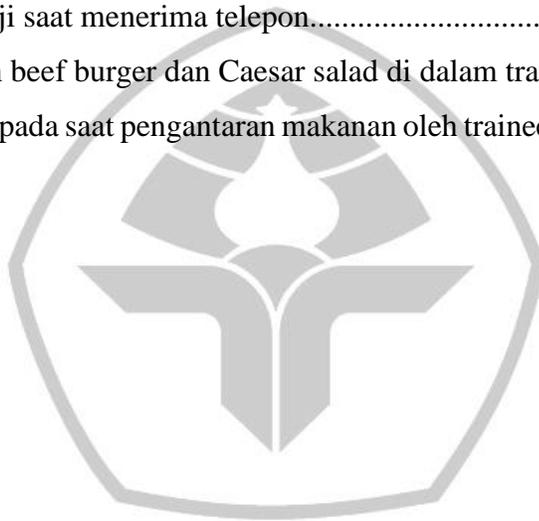
<b>A.Pelayanan <i>Room Service</i> oleh Pramusaji di Four Points By Sheraton Bali, Ungasan.....</b>	<b>33</b>
<b>B. Kendala yang Dihadapi Saat Pelayanan <i>Room Service</i> oleh Pramusaji Di Four Points By Sheraton Bali, Ungasan dan Solusinya.....</b>	<b>43</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>49</b>
<b>A.Simpulan .....</b>	<b>49</b>
<b>B.Saran .....</b>	<b>50</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>51</b>



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Four Points By Sheraton Bali, Ungasan.....	24
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Hotel.....	29
Gambar 3.3 struktur Organisasi Departemen Food and Beverage Service.....	30
Gambar 4.1 Seragam petugas room service.....	35
Gambar 4.2 Gambar peralatan makan.....	36
Gambar 4.3 Gambar bill dan bill cover.....	36
Gambar 4.4 Pramusaji saat menerima telepon.....	38
Gambar 4.5 Penataan beef burger dan Caesar salad di dalam tray.....	40
Gambar 4. 5 Gambar pada saat pengantaran makanan oleh trainee .....	42



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe-Tipe kamar di Four Points By Sheraton Bali, Ungasan .....	26
Tabel 3.2 Jam Oprasional Restaurant di Four Points By Sheraton Bali,Ungasan.....	27



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Menu Evolution Restaurant.....	50
--	----



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Four Points By Sheraton Bali, Ungasan merupakan hotel berbintang 4 yang ada di bawah naungan Marriott International. Terletak di Jl. Raya Uluwatu Banjar Giri Dharma, Ungasan. Jarak dari bandara internasional Ngurah Rai dapat ditempuh selama 30 menit dengan mobil. Hotel Four Points By Sheraton Bali, Ungasan berada di tempat yang strategis dan dekat dengan daerah wisatawan seperti GWK (Garuda Wisnu Kencana), Pura Uluwatu dan Pantai Melasti. Hotel kontempore yang menawarkan berbagai jenis kamar bergaya internasional, fasilitas bisnis modern, dan tempat acara. Fasilitas lainnya termasuk kolam renang, pusat kebugaran, spa, dan restoran.

Hotel ini memiliki beberapa departemen dimana setiap departemen tersebut memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk mendukung kelancaran operasional hotel. Departemen tersebut meliputi Housekeeping Departement, Human Resources Departement, Accounting Departement, Sales and Marketing Departement, Enggining Departement, Front Office Departement, dan Food and Beverage Departement.

*Food and Beverage Departement* dibagi menjadi dua bagian yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*. Meskipun dibagi menjadi dua, tetapi keduanya saling bergantung dan bekerjasama satu sama lain, karena tugas dan

tanggung jawab dari keduanya tetaplah sama yaitu memberikan pelayanan berupa makanan dan minuman yang diperlukan oleh wisatawan atau tamu selama menginap di hotel. Adapun ruang lingkup dari *Food and Beverage Departement* yaitu restoran, bar, dapur, dan *room service*.

Restoran adalah suatu tempat yang menyediakan makanan dan minuman untuk tamu serta memiliki fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan, dan dikelola secara komersial. Four Points By Sheraton Bali, Ungasan memiliki satu *restaurant* utama yang memiliki nama Evolution Restaurant, yang memiliki jam buka operasional 07.00 – 23.00. Evolution Restaurant melayani kebutuhan tamu akan *breakfast*, *lunch*, *dinner*, dan *room service* yang buka selama 24 jam. Pelayanan makan pagi (*breakfast*) di Evolution *Restaurant* menggunakan jenis pelayanan semi Buffet, sedangkan untuk pelayanan makan siang (*lunch*) dan makan malam (*dinner*) di Evolution *Restaurant* menggunakan jenis pelayanan *a'la carte*. Adapun pelayanan *room service* diberikan kepada tamu yang memesan melalui QR *bar code* dan telepon. Semua pesanan akan dibawakan langsung ke kamar tamu menggunakan *tray*.

*Room service* adalah sistem pelayanan terhadap tamu hotel yang mana makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu diantarkan dan dinikmati di dalam kamar. Pada umumnya tamu yang memesan *room service* adalah tamu yang sedang sakit, tidak mempunyai waktu yang banyak untuk datang ke restoran, ingin menjaga privasi diri, sedang lelah untuk turun, dan tidak ingin bertemu dengan banyak orang. Dengan adanya *room service* ini banyak tamu yang akan terbantu dalam pemesanan makanan dan minuman. Selain itu, peranan penting pelayanan *room service* di hotel

memerlukan persiapan yang sangat matang. Diperlukan juga fisik dan komunikasi yang baik pada saat berhadapan dengan tamu, dimana banyaknya karakteristik tamu yang mengakibatkan tantangan yang besar seperti terbatasnya bahasa antara pramusaji dan tamu dimana komunikasi sangatlah penting dalam melakukan pelayanan, tamu yang kelelahan diakibatkan perjalanan jauh atau tamu yang memang tidak suka berkomunikasi dengan orang yang tidak dikenalnya, selain itu tantangan lainnya seperti bahasa yang berbeda dengan tamu terutama pada saat menerima telepon dengan tamu yang bahasanya berbeda.

Aprian, (2023) menjelaskan tentang “Pelayanan Room Service Oleh *Waiter* Di Hotel Prama Sanur Beach Bali”, dimana pada Tugas Akhir tersebut dijelaskan bagaimana seorang *waiter* memberikan pelayanan *room service*. Prosedur yang dilakukan oleh seorang *waiter* saat melayani *room service* di Prama Sanur Beach Bali dari mulai melakukan pemesanan, melakukan penyiapan pesanan, melakukan pengiriman makanan, melakukan penataan makanan, membuat bill dan clear up.

Wikrama, (2021) dalam Tugas Akhirnya tentang “Prosedur Pelayanan Room Service Oleh *Waiter* Pada Little Nan Restaurant Di Le Grande Bali Uluwatu”. Pada tugas akhir itu menjelaskan seorang *waiter* saat menangani tamu mulai dari mengangkat telpon hingga pesanan diproses dan dibawakan ke kamar tamu. Pada saat pandemi banyaknya tamu yang menjaga jarak mengakibatkan sulitnya pemesanan makanan yang dilakukan secara langsung di restoran, dalam hal ini departemen *room service* akhirnya membuatkan aplikasi Lizy dimana tamu bisa memesan makanan melalui aplikasi yang sudah di sediakan.

Dari kedua tugas akhir tersebut persamaan yang dapat penulis sebutkan yaitu kedua tugas akhir di atas sama-sama membahas tentang prosedur pelayanan *room service* yang ada di restoran atau hotel dan sama-sama menggunakan sistem QR untuk melihat menu, sedangkan perbedaan yang penulis lihat terdapat pada cara pemesanan makanan pada saat pelayanan *room service* dimana pada artikel di atas menggunakan aplikasi untuk melakukan pemesanan *room service* sedangkan di Four Points By Sheraton Bali, Ungasan masih menggunakan telepon untuk sistem pemesanannya.

Berdasarkan pemaparan dan perbandingan dengan tulisan Tugas Akhir sebelumnya, penulis tertarik untuk memilih judul “Pelayanan *Room Service* Oleh Pramusaji Evolution Restaurant di Four Points By Sheraton Bali, Ungasan”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut

- a. Bagaimanakah pelayanan *room service* oleh pramusaji di Four Points By Sheraton Bali, Ungasan?
- b. Apa kendala yang dihadapi saat pelayanan *room service* oleh pramusaji di Four Points By Sheraton Bali, Ungasan ndan bagaimana solusinya?

## **C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, makan tujuan dan

kegunaan dari penulisan Tugas Akhir ini sebagai berikut :

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan yang dapat penulis jelaskan yaitu:

- a. Untuk mengetahui Pelayanan *Room Service* Oleh Pramusaji di Hotel Four Points By Sheraton Bali, Ungasan.
- b. Untuk mengetahui kendala dihadapi saat memberikan Pelayanan *Room Service* Oleh Pramusaji di Four Points By Sheraton Bali, Ungasan.

2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi mahasiswa adalah sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali serta mempraktekkan teori yang didapat selama di bangku kuliah.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali adalah untuk menambah referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya akan di gunakan oleh adik kelas sebagai bahan evaluasi untuk menyempurnakan ilmu yang di dapatkan dari bangku kuliah dengan yang ada di industri.
- c. Bagi perusahaan Tugas Akhir ini di harapkan dapat di jadikan masukan bagi perusahaan khususnya di Four Points By Sheraton Bali, Ungasan dalam meningkatkan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan kepada tamu, yaitu pelayanan makan dan minum di restaurant.

#### **D. Metode Penyusunan Tugas Akhir**

##### a. Metode Pengumpulan Data

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

##### a) Metode Observasi

Menurut Yuniardi, (2018) metode pengumpulan data melalui pengamatan perilaku dalam situasi tertentu kemudian mencatat peristiwa yang diamati dengan sistematis dan memaknai peristiwa yang diamati. Kegiatan observasi yang penulis lakukan di antaranya pelayanan *room service* oleh *pramusaji* pada *Evolution Restaurant* di *Four Points By Sheraton Bali*, Ungasan dan kendala kendala yang dihadapi.

##### b) Wawancara

Menurut Rachmawati, (2014) wawancara adalah suatu metode pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau tanya jawab langsung dengan satu *Staff Supervisor* yang bertugas di bagian *Room Service*.

##### c) Studi Kepustakaan

Menurut Evaniroso, (2014) studi pustaka umumnya dipakai dalam penelitian kualitatif. Dalam hal ini, studi pustaka digunakan untuk memperoleh data berdasarkan fakta-fakta konseptual maupun fakta teoritis, bukan berdasarkan pada persepsi peneliti. Hasil penelitiannya adalah data deskriptif berupa ucapan atau tulisan yang berisi pengamatan perilaku orang-orang dalam konteks tertentu dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistik menurut

##### d) Analisis Data

Menurut Sugiyono, (2018) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengkoordinasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

e) Penyajian Data

Menurut Yuni, (2011), Penyajian data adalah rangkaian kegiatan dalam proses penyelesaian hasil penelitian dengan mempergunakan metode analisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Penulis menjabarkan data hasil analisis dengan menggunakan metode informal, yang mana secara informal data disajikan dan dijelaskan dalam bentuk uraian kata, tabel, serta gambar agar data dapat diuraikan dan dirincikan dengan baik dengan tujuan agar lebih mudah dipahami dan dimengerti oleh pembaca berkaitan dengan Tugas Akhir yang penulis buat.

Dalam pembuatan Tugas Akhir ini penulis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif yang penyajiannya dibuat dalam bentuk deskriptif yang terdiri dari narasi, gambar ataupun tabel, dengan mengambil sumber data dari hasil penelitian kualitatif, yang menjadi data utama dalam penulisan Tugas Akhir. Menurut Sugiyono, (2018), metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci teknik pengumpulan data digunakan secara triangulasi (gabungan), analisis data

bersifat induktif/ kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan, dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok, atau suatu kejadian.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

*Room service* merupakan salah satu layanan dalam restoran yang pada umumnya dilakukan melalui telepon, sehingga pesanan diterima melalui telepon kamar menuju telepon restoran dan kemudian pesanan tamu akan dihantarkan oleh pramusaji, pramusaji yang baik harus bisa memperkirakan waktu yang diperlukan untuk bertugas mengantarkan makanan dan minuman ke kamar tamu yang berada di bawah *Food and Beverage Departement*.

Adapun pelayanan *room service* yang harus dipersiapkan oleh pramusaji dari sebelum memasuki restoran hingga memulai pekerjaan di *room service* yaitu: Tahap persiapan yang terdiri dari 4 bagian yaitu persiapan diri, pengarahan (briefing), persiapan peralatan makanan, dan persiapan perlengkapan lainnya. Pelayanan *room service* yang terdiri dari *taking order*, dan mengulangi pesanan tamu. Mengantarkan makanan dan minuman ke kamar tamu dengan sebelumnya menata peralatan tambahan, mengambil makanan dan minuman tamu yang telah siap di hidangkan, mengirim makanan dan minuman ke kamar tamu. Memasuki kamar tamu dan menata makanan di atas meja atau di tempat yang diinginkan oleh tamu sambil menginformasikan kembali makanan yang di pesan tamu, menerima pembayaran dan menginformasikan peletakan piring kotor kepada tamu.

## B. Saran

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan di hotel Four Points By Sheraton Bali, Ungasan, pramusaji mendapatkan kendala dalam memberikan pelayanan room service kepada tamu dikarenakan jumlah pramusaji yang terbatas dan waktu pengantaran yang cukup lama. Untuk mengatasi hal tersebut adapun beberapa saran yang bertujuan sebagai masukan kepada pihak hotel dengan menambah jumlah pramusaji yang bekerja (*Daily Worker*) pada saat *hight season* di Evolution Restaurant khususnya untuk *afternoon* dan *night shift* agar pramusaji yang bekerja dapat dengan fokus menjalankan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Selain itu jumlah pramusaji yang bertugas pada *room service* hendaknya diberikan lebih dari dua orang, yang nantinya dapat berfungsi saling melengkapi agar tidak adanya keterlambatan pada pengantaran pesanan tamu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Albataafi. (2015). House Keeping Departement, Floer and Publick Area. *Alfabeta*.
- Aprian, A. (2023). *Pelayanan Room Service Oleh Waiter Di Hotel Prama Sanur Beach Bali*. <http://103.216.87.80/index.php/jhet/article/view/10639/7795>.
- Derianto, P. S., & Kristiutami, Y. P. (2015). Standar Operasional Prosedur Room Service Amaroossa Hotel Bandung. *Jurnal Pariwisata*, 2(1), 15–21. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jp/article/view/295>
- Edelina. (2016). *Peran Pramusaji Di Restoran Mulia Resto Pada Bintang Mulia Hotel dan Resto*. <https://repository.unej.ac.id/handle/123456789/75679>
- Evanirosa. (2014). *Pengertian Studi Pustaka dan Ciri-cirinya dalam Penelitian*. Kumpara.Com.
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. *Gava Media*, Yogyakarta.
- Komar, R. (2014). *Food and Beverage Service*. Repository.Bsi.Ac.Id.
- Kotler, & Keller. (2018). Marketing Management. *Prentice Hall*, 14.
- Larasati. (2016). Upaya Mengoptimalkan Waiter dan Waiterss Daalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Ah Yat Abalone forum restaurant Harris Hotel & Conventions Malang. *Repository.Unmuhjember*.
- Mertayasa, I. G. A. (2014). Food And Beverage Operational. *Yogyakarta. Andi*.
- Musawantoro, M. (2018). *Analisa Perilaku Karyawan Restoran Dalam Mengelolah Sampah Organik Di Kota Makassar) Behavior Analysis of Restaurants Employees in Managing Organic Waste in Makassar*. Papers.Ssrn.Com.
- Oka, D., & Winia, N. (2017). Pelayanan Prima Di Restoran Internasional. *Surabaya, Paramita*.
- Perhubungan, M. (2022). *Surat Keputusan Menteri Perhubungan No.PM10/PW.301/phb-77, berdasarkan tujuan dan tuntutan tamu yang ingin menginap*.
- Putri. (2018). *Tinjauan Teori, data, Jenis Restaurant*. Elibrary Unikom.
- Rachmawati, I. (2014). Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: Wawancara. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 35–40.
- Ristiawati, M. (2022). Prasetyo, B., & Ristiawati, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Service Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Di V Hotel & Residence Bandung. In *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis dan Keuangan*.
- Sinambela. (2014). Reformasi Pelayanan Publik-Teori, Kebijakan, Dan Implementasi. In *Bumi Aksara*.
- Sugiarto. (2023). Room Service Hotel: Pengertian, Fungsi dan Manfaatnya. *Jurnal Online Mahasiswa*.
- Sugiyono. (2018). Teknik Analisis Data Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. *Serupa.Id*, 285.
- Sulastiono, A. (2016). Management Penyelenggaraan Hotel. *Afabeta. Bandung*.
- Vina Eka. (2016). *Pengetahuan Menu : Fungsi, Struktur dan Jenis Menu*. ACADEMIA.

- Warsum. (2015). *Dasar Dasar Dunia Perhotelan dan Pelayanan*. Gramedia Pustaka Indonesia.
- Wikrama, L. (2021). *Prosedur Pelayanan Room Service Oleh waiter Pada Little Nan Restaurant Di Le Grande Bali Uluwatu*. Politeknik Negeri Bali.
- Wiwoho, A. (2022). *Pramusaji: Pengertian, Tugas, Tanggung Jawab, dan Karakteristik*. Makemeask.Com.  
<https://www.makemeask.com/2022/09/pramusaji-pengertian-tugas-tanggung.html>
- Yuni. (2011). *Metode Penyajian Data dan Analisis Data Kuantitatif*. Gramedia.
- Yuniardi, M. S. (2018). *Metode Penelitian Berdasarkan Aspek Kaidah Bahasa*. Baca.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI