

TUGAS AKHIR
PELAYANAN ROOM SERVICE *ALA CARTE BREAKFAST*
UNTUK *VIP GUEST* DI *HOTEL HILTON BALI RESORT*



POLITEKNIK NEGERI BALI

Agung Nanda Darma Yoga

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

TUGAS AKHIR
PELAYANAN ROOM SERVICE *ALA CARTE BREAKFAST*
UNTUK *VIP GUEST* DI *HOTEL HILTON BALI RESORT*



POLITEKNIK NEGERI BALI

Agung Nanda Darma Yoga
NIM 2115823166

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

TUGAS AKHIR
PELAYANAN ROOM SERVICE *ALA CARTE BREAKFAST*
UNTUK *VIP GUEST* DI *HOTEL HILTON BALI RESORT*

Tugas Akhir ini diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

Agung Nanda Darma Yoga
NIM 2115823166

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

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN ALACARTE BREAKFAST UNTUK VIP GUEST DI HOTEL HILTON BALI RESORT

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada hari Senin 15 Agustus 2024

Pembimbing I,



Dr. Dra Ni Gst Nym Suci Murni., M.Par
NIP. 196405251990032001

Pembimbing II,



Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par.,M.Tr.Par
NIK. 202111014

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI


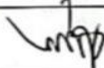
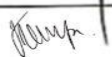


Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**PELAYANAN ALACARTE BREAKFAST UNTUK VIP GUEST DI
HOTEL HILTON BALI RESORT**

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada kamis, 15 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dr. Dra Ni Gst Nym Suci Murni., M.Par NIP. 196405251990032001	
Anggota	Drs. I Wayan Pugra., M.Par NIP. 196312312000031002	
Anggota	Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par NIP. 199306082022032009	

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


JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng
NIP. 19901112022032009



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 : Agung Nanda Darma Yoga

NIM : 2115823166

Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

**PELAYANAN ROOM SERVICE ALA CARTE BREAKFAST
UNTUK VIP GUEST DI HILTON BALI RESORT**

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 15 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Agung Nanda Darma Yoga

NIM 2115823166

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul “Pelayanan *Room Service* Untuk *Vip Guest Villa* Oleh *Waiter* di Hilton Bali Resort” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan bagaimana proses pelayanan VIP *guest* oleh *waiter* serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., 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 Virginia, 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. Ni Wayan Sintya Dewi, S.Tr.Par., M.Par selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.

6. Dr. Dra. Ni Gusti Nyoman Suci Murni., M.Par selaku dosen pembimbing kedua yang senantiasa memberikan saran dan masukan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
7. I Wayan Sugiharta, selaku Human Resource Manager Hilton Bali Resort yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di Hilton Bali Resort, sehingga mahasiswa dapat mengetahui kondisi dan realita ditempat magang sebagai acuan dalam menyusun tugas akhir ini.
8. Seluruh Staff Hilton Bali Resort yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
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 Suardiana dan Ibu I Gusti Ayu Putu Nita Anggreani, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali guna menambah ilmu pengetahuan.

JURUSAN PARIWISATA
Badung, Februari 2024
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Metode Penulisan	7
E. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Hotel.....	10
1. Pengertian Hotel	10
2. Klasifikasi Hotel	10
B. Room Service.....	11
1. Pengertian <i>Room Service</i>	11
2. <i>Room Service</i> Menu	12
C. Alacarte.....	12
1. Pengertian Alacarte	12
2. Alacarte Menu.....	13
D. Waiter	12
1. Pengertian <i>Waiter</i>	12
2. Jenis <i>Waiter</i>	13
E. Pelayanan.....	14
1. Pengertian Pelayanan	14
2. Jenis Pelayanan.....	15
F. <i>Guest</i>	16
1. Pengertian <i>Guest</i>	16
2. Klasifikasi <i>Guest</i>	16
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	19
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	19

B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hilton Bali Resort.....	21
C. Struktur Organisasi Hilton Bali Resort	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
A. Penanganan dan pelayanan	37
1. Tahap Persiapan	37
a. Persiapan Diri	37
b. Persiapan Peralatan	39
2. Tahap Pelayanan	42
a. Order	42
b. Pengantaran	43
c. Tata Cara Masuk Ke Kamar	43
d. Set Up Breakfast	44
e. Set Up Amenities	45
3. Tahap Akhir	48
B. Hambatan yang dihadapi serta solusi	50
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	52
A. Simpulan.....	52
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	55
DAFTAR LAMPIRAN	56



 JURUSAN PARIWISATA
 POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar	22
Tabel 3. 2 Restoran dan Bar	23
Tabel 3. 3 Venue	23
Tabel 3. 4 Penjualan SPA.....	24



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Hilton Bali Resort	19
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Hilton Bali Resort	33
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi F&B Service	34
Gambar 4. 1 Melipat <i>Napkin</i>	40
Gambar 4. 2 <i>Set up</i> Aminities	42
Gambar 4. 3 <i>Clear up</i> Villa	44
Gambar 4. 4 <i>Set up</i> Breakfast	46



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Hilton Bali Resort.....	56
Lampiran 2 Dokumentasi Kegiatan	57
Lampiran 3 Biodata Penulis	59



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Destinasi pariwisata merupakan sumber devisa utama bangsa Indonesia khususnya untuk daerah pulau Bali. Tentunya dengan terdapatnya banyak tempat eksotis menjadikan pulau Bali sebagai sasaran oleh pelancong dari berbagai penjuru dunia. Namun menilik kondisi geopolitik yang tengah terjadi kontraksi berimplikasi terhadap perekonomian, yakni kondisi ekonomi global menjadi penuh ketidakpastian. Dengan fenomena ini mengharuskan pengelola destinasi wisata Bali harus merumuskan strategi jitu untuk memikat konsumen baik dalam maupun luar negeri.

Berbicara mengenai keberadaan hotel tidak akan pernah lepas dari indikator pelayanan. Melihat hotel adalah masuk kategori perusahaan jasa sudah tentu pelayanan sudah menjadi hal yang fundamental. Suwithi (2020) mendefinisikan hotel merupakan suatu bangunan yang menyediakan akomodasi dan pelayanan makanan bagi wisatawan dengan preferensi tamu yang dituju adalah orang-orang yang sedang melakukan perjalanan. Keberadaan hotel begitu penting sebab menjadi instrumen tambah destinasi wisata khususnya di daerah Bali. Keberhasilan suatu hotel tidak akan pernah lepas dari kualitas pelayanan dari hotel itu sendiri. Hotel akan terkenal dan dapat maju karena pelayanan yang maksimal. Tjiptono (2019) memberikan esensi pelayanan hotel adalah kemampuan hotel dalam memberikan semua keunggulan kepada semua pengunjung dengan tujuan harapan dan ekspektasi dari pengunjung sesuai dengan realita preferensi hotel pilihan.

Tentunya pemegang kendali dari pelayanan dalam sebuah hotel adalah *waiter*. Sugiarto (2018) menjelaskan bahwa *waiter* ialah karyawan restoran hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para pelanggan hotel restoran secara profesional. *Waiter* memegang kendali penuh, mulai dari memberikan pelayanan, menerima keluhan pengunjung serta memenuhi semua keinginan pengunjung. Salah satu faktor terpenting dalam pelayanan hotel adalah *room service*. Wiwoho (2021) mendefinisikan *room service* adalah setiap hotel yang berukuran standar dipastikan memiliki salah satu fasilitas yang diberikan kepada tamu, yakni tamu dapat menikmati makanan untuk disantap dan menginap. Kunci keberhasilan hotel adalah pada pelayanan *room servicenya*. Melihat kondisi ini sudah menjadi kewajiban absolut setiap hotel untuk meningkatkan pelayanan *room servicenya*. Menurut Wiwoho (2021) *VIP guest room service* adalah salah satu pelayanan efektif yang diberikan oleh suatu hotel kepada tamu yang berkelas dengan tujuan untuk memberikan pelayanan semaksimal mungkin serta memenuhi semua keinginannya.

Didalam dunia perhotelan setiap pengunjung memiliki klasifikasi atau segmen yang menjadi target bagi perusahaan hotel. Klasifikasi tamu antara lain terdapat tamu standar, kelas menengah, *VIP* dan *VVIP*. Semakin tinggi level tamu tentunya juga biaya operasional akan dikeluarkan lebih mahal bagi tamu yang datang. *Guest* adalah istilah tamu dalam dunia perhotelan, sedangkan *VIP Guest* adalah tamu dengan klasifikasi dan kategori sebagai orang penting sehingga patut diberikan pelayanan dengan maksimal. Klasifikasi tamu hotel terkadang datang dari

pejabat eksekutif pemerintahan yang sedang melakukan kunjungan kerja ke daerah-daerah yang ada di Indonesia.

Hilton Bali Resort adalah jenis hotel tersohoro di daerah Bali, yang mana terkenal dengan pelayanan *room service* yang kompeten dan berkelas. Berkat kekonsistenan Hilton Bali Resort dalam menjaga citranya memberikan berkah terhadap hotelnya yaitu menjadi pilihan bagi orang penting untuk melakukan reservasi di Hilton Bali Resort. Kondisi demikian melihat tujuan dari Hilton Bali Resort memprioritaskan kenyamanan dan kepuasan semua tamu. Hilton Bali Resort saat ini masuk nominasi hotel berkelas bintang 5 yang terletak pada batu cadas berketinggian 40 meter dari tepi pantai Samudera Hindia. Hilton Bali Resort merupakan sebuah hotel yang berdiri di daerah yang pariwisatanya sangat terkenal dan sangat banyak dikunjungi oleh wisatawan nusantara maupun wisatawan manca negara yaitu di Nusa Dua. Nusa Dua merupakan salah satu kawasan pariwisata yang berada di Kabupaten Badung. Pelayanan *VIP guest* di Hilton Bali Resort melibatkan berbagai aspek untuk memberikan pengalaman istimewa kepada tamu yang dianggap penting. Beberapa strategi umum yang digunakan oleh hotel termasuk personalisasi pelayanan, fasilitas dan layanan khusus, program VIP, check-in khusus, dan manajemen informasi yang baik. Semua ini bertujuan untuk memberikan pengalaman menginap yang tak terlupakan bagi tamu VIP.

Hilton Bali Resort merupakan salah satu bagian dari Hilton Worldwide dan membawa nama Hilton Hotels & Resort menjadi salah satu destinasi utama I dunia. Hilton Worldwide memiliki 10 merek Hilton yaitu, Hilton Hotels & Resort, Conrad Hotels, Doubletree, Embassy Suites Hotels, Hampton Inn, Hampton Inn & Suites,

Hilton Garden Inn, Hilton Grand Vacations Company, Homewood Suites by Hilton dan The Waldorf-Astoria Collection. Hilton Worldwide didirikan oleh Conrad Hilton pada tahun 1919, perusahaan ini sekarang di pimpin oleh Christopher J. Nassetta yang merupakan President dan CEO (*Chief Executive Officer*) di Hilton Worldwide. Segmentasi dan targeting *guest* dari Hilton Bali Resort adalah menasar *VIP Guest*. Hal tersebut dikarenakan fasilitas yang ditawarkan sudah berstandar internasional dan terdapat desain interior dan eksterior untuk kaum menengah atas. Tidak ayal akhirnya Hilton Bali Resort direkomendasikan oleh Pemerintah Kabupaten Badung sebagai tempat menginap bagi orang penting. Pelayanan kepada *VIP Guest* juga terkesan lebih kompleks, dengan kata lain semua pelayanan yang diberikan harus benar benar maksimal dan tidak sedikitpun ternodai oleh kesalahan. Karena jika hal tersebut terjadi sudah dipastikan akan disebarluaskan secara eksplisit melalui media sosial yang saat ini tengah zamannya. Tidak dipungkirnantinya akan berdampak terhadap perkembangan hotel kedepannya. *VIP guest room service* adalah pelayanan ekstra kepada tamu pilihan dan tergolong menengah keatas dengan tujuan untuk meningkatkan kemajuan perusahaan. Menilik kembali pelayanan *VIP guest* harus benar maksimal dan apapun keinginan tamu harus dapat dipenuhi oleh Hilton Bali Resort. Kondisi menjadi inspirasi dan aspirasi bagi mahasiswa untuk melakukan penelitian dengan topik pelayanan *VIP guest* untuk dapat mengetahui bagaimana melayani orang menengah keatas dan strategi pelayanan yang digunakan oleh Hilton Bali Resort dalam memuaskan tamunya. Pemilihan subjek *VIP guest* adalah melihat di Hilton Bali Resort merupakan hotel kelas bintang 5 yang mana paling banyak tamu berkunjung

memilih fasilitas VIP. Sehingga dengan mayoritas tamu berkunjung adalah VIP menjadi alasan utama dalam melakukan penelitian.

Menilik fenomena saat ini persaingan dunia perhotelan semakin ketat, hal tersebut dikarenakan dunia pariwisata saat ini sedang memasuki tahap peningkatan perekonomian dari sektor pariwisata. Hal tersebut sebagai implikasi dari pandemi yang menyebabkan semua pelancong luar dan dalam negeri menjadi *stay at home* (berdiam diri dirumah). Dengan persaingan yang ketat ini mengharuskan semua hotel khususnya Hilton Bali Resort melakukan disrupti strategi untuk memenangkan persaingan. Ketika suatu hotel gagal mengikuti perkembangan zaman dan kebutuhan tamunya akan membawa pengaruh buruk terhadap perkembangan hotel menjadi tidak relevan lagi. Melihat pentingnya keadaan suatu keadaan jika suatu citra hotel mendapat nilai buruk tentunya sangat sulit untuk mengembalikan citra tersebut dibenak konsumen. Hal ini berkaitan dengan *positioning* dari Hilton Bali Resort, yakni kemampuan dalam menanamkan citra dan keunggulan hotel menjadi semakin beken dimana dunia.

Berdasarkan fenomena yang berkembang dan untuk mengetahui bagaimana strategi Hilton Bali Resort dalam bersaing saat ini, memberikan inspirasi bagi mahasiswa untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pelayanan *Room Service* untuk VIP Guest Villa oleh Waiter di Hilton Bali Resort”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pelayanan *Room Service Alacarte breakfast* untuk *VIP guest* oleh *Waiter* di Hilton Bali Resort?

2. Apa sajakah kendala yang ditemukan dalam pelayanan *Room Service ala-carte breakfast* untuk

VIP Guest oleh *Waiter* di Hilton Bali Resort?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dan manfaat pada penelitian saat ini yaitu:

1. Tujuan

Tujuan Penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dijabarkan. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah:

- a. Mendeskripsikan pelayanan *room service ala-carte breakfast* untuk *VIP Guest* di Hilton Bali Resort.
- b. Menjelaskan kendala dalam pelayanan *room service ala-carte breakfast* untuk *VIP Guest* di Hilton Bali Resort.

2. Manfaat

Manfaat yang bisa didapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk:

- a. Mahasiswa

- 1) Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan, Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali. Adanya Tugas Akhir ini menjadi tolak ukur dalam Penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan apa yang diperoleh pada saat terjun di lapangan.

2) Mahasiswa menjadi lebih memahami dan mengerti tentang prosedur dalam pilihan strategi dan prosedur serta mengetahui solusi kendala di Hilton Bali Resort.

b. Politeknik Negeri Bali

1) Penulis berharap Tugas Akhir ini bisa menjadi sumber informasi serta menjadi referensi bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali mengenai pilihan strategi dan prosedur dalam menangani pelayanan *room service* untuk *VIP Guest Villa* oleh *Waiter* di Hilton Bali Resort.

c. Perusahaan

1) Dengan penelitian ini semoga dapat memberikan masukan dan gagasan bagi pihak Hilton Bali Resort sebagai acuan dalam merumuskan strategi visioner mendatang.

D. Metode Penulisan

Adapun metode penulisan dalam penelitian saat ini yaitu:

1. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data pada penelitian saat ini yaitu:

a. Observasi

Observasi adalah kegiatan untuk mengamati secara langsung dengan menggunakan panca indra untuk dapat mengetahui kondisi subjek penelitian yang dipilih. Penulis melakukan pengumpulan data dengan observasi secara langsung di Hilton Bali Resort, kondisi tersebut

bertepatan dengan kegiatan PKL (Praktik Kerja Lapangan). Sehingga penulis dapat mengetahui secara langsung kondisi yang terjadi di Hilton Bali Resort.

b. Wawancara

Wawancara interaktif secara langsung dilakukan dengan *waiter* Hilton Bali Resort untuk mengetahui secara gamblang strategi, prosedur dan kendala saat melakukan kegiatan pelayanan *room service* kepada tamu VIP.

c. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data juga didapat dari berbagai literatur seperti melalui buku-buku, jurnal artikel ilmiah, dan internet dengan tujuan menambah kelengkapan data dalam penelitian saat ini.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis dan penyajian hasil yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan jenis analisis kualitatif deskriptif. Analisis kualitatif deskriptif adalah jenis analisis dengan cara menjabarkan penjelasan dengan menggunakan narasi sesuai dengan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan bersama Hilton Bali Resort. Sehingga dengan analisis ini akan dijabarkan secara komprehensif strategi, prosedur dan kendala bagi Hilton Bali Resort.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai Pelayanan *Room Service Ala-Carte Breakfast* Untuk *VIP Guest* Di Hotel Hilton Bali Resort :

1. Pelayanan *Room Service Ala-Carte Breakfast* Untuk *VIP Guest* Di Hotel

Hilton Bali Resort, dibagi menjadi 3 (tiga) tahap yaitu:

a. Tahap persiapan,

Tahap persiapan dilakukan sebelum operasional kerja dimulai yang di mulai dari persiapan diri sampai dengan persiapan peralatan dan ruang kerja di *in-room dining*.

b. Tahap pelaksanaan

Tahap dimana *waiter* memulai melakukan pekerjaannya di dalam ruang lingkup *in-room dining* seperti melakukan pemesanan, melakukan penyiapan pesanan, melakukan pengiriman makanan, melakukan penataan makanan, membuat *bill* dan *clear up*.

c. Tahap Akhir

Tahap akhir adalah akhir dari tugas *waiter* yang dimana seorang *waiter* melakukan *Clear – up*.

2. Hambatan – hambatan yang dihadapi yaitu:
 - a. Kurangnya staff dan peralatan kerja.
 - b. Keterlambatan dalam mengantar makanan tamu sehingga tamu komplain.
 - c. Tamu tidak ada di kamar.

B. Saran

Adapun saran yang ingin penulis sampaikan untuk mengatasi kendala – kendala yang ada pada saat melayani *Room Service* di Hilton Bali Resort:

1. Pihak manajemen sebaiknya menambah Daily Worker dan training ketika *high season* serta menambah peralatan seperti *napkin, trolley, dinner spoon, dan dinner fork* untuk memperlancar operasional saat meningkatnya *occupancy* di hotel.
2. Sebaiknya selalu melakukan *re-check* dalam setiap pesanan yang dipesan mulai dari makanan atau minuman dan menginformasikan ke order taker sehingga tidak ada keterlambatan dalam pengiriman makanan.
3. Sebaiknya sebelum membawakan makanan dan minuman ke kamar tamu, ditelpon terlebih dahulu agar memastikan apakah tamu sedang berada di kamar atau tidak sehingga pesanan makanan ataupun minuman tamu diantarkan ke kamar tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Gary Dessler's " Human Resource Management (2019)"
- Hunziker dan Kraft (2020). *Pengertian Wisata*. Jakarta : PT. Gramedia.
- John R.Walker, dalam bukunya "The Restaurant:From Concept To Operation "(edisi terbaru 2021)
- Kraft, dkk. (2020). Social media and the changing information environment: Sentiment differences in read versus recirculated news content. *Public Opinion Quarterly*, 84(S1), 195–215. <https://doi.org/10.1093/poq/nfaa015>
- Marsum. (2018). *Restoran dan Segala Permasalahannya, Edisi IV*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiarto & Sri Sulartiningrum. (2018). *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Suparlan. (2020). *Manusia, Kebudayaan dan Lingkungannya*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Suwithi, N.W. (2020). *Industri Perhotelan*. Jakarta: Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.
- Wiwoho. (2021). *Food Service Equipment*. Semarang: Nayati.
- Widjojo Atmodjo. (2020). *Restoran dan Segala Permasalahannya. Edisi Empat*. Yogyakarta: Andi.