

TUGAS AKHIR
PELAYANAN SPECIAL OCCASION AMENITIES
UNTUK TAMU OLEH AMENITIES TEAM
IN ROOM DINING DI THE APURVA KEMPINSKI BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

PUTU PUTRI MAHESUARI

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN SPECIAL OCCASION AMENITIES
UNTUK TAMU OLEH AMENITIES TEAM
IN ROOM DINING DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**PUTU PUTRI MAHESUARI
NIM 2115823158**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN SPECIAL OCCASION AMENITIES UNTUK TAMU OLEH AMENITIES TEAM 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

**PUTU PUTRI MAHESUARI
NIM 2115823158**

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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PELAYANAN SPECIAL OCCASION AMENITIES
UNTUK TAMU OLEH AMENITIES TEAM
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 2 September 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,



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



I Gusti Agung Mirah S,S,Tr.Par.,M.Par
NIP 1994021720220322006

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

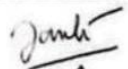
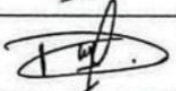



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par.,M.Par
NIP 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN SPECIAL OCCASION AMENITIES UNTUK TAMU OLEH AMENITIES TEAM IN ROOM DINING DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 2 September 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dra. I.A. Kade werdika Damayanti, M.Par. NIP 196405011990112001	
Anggota	Ni Wayan Sintya Dewi, S. Tr.Par.,M.Tr.Par. NIK 202111014	
Anggota	Dra. Made Ruki, M.Par. NIP 196210061990102001	

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



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

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putu Putri Mahesuari
NIM : 2115823158
Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

PELAYANAN SPECIAL OCCASION AMENITIES UNTUK TAMU OLEH AMENITIES TEAM IN ROOM DINING DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Agustus 2024
Yang membuat pernyataan,



Nama : Putu Putri Mahesuari
NIM : 2115823158
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul *Pelayanan Special Occasion Amenities* untuk Tamu oleh *Amenities Team In Room Dining* di The Apurva Kempinski Bali tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan *Pelayanan Special Occasion Amenities* untuk Tamu oleh *Amenities Team In Room Dining* di The Apurva Kempinski Bali, serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi DIII 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 terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom. sebagai Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST. Par., M. Par. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekertaris 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 Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dra. I. A. Kade Werdika Damayanti, M.Par., selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par., selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Segenap Dosen Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan Pendidikan selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak Vincent Guironnet selaku General Manager di The Apurva Kempinski Bali, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski, Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir.
9. Bapak Harrison Tompodung selaku Director of Training and Quality Management di The Apurva Kempinski Bali, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali, untuk mendukung penulisan tugas akhir.
10. Bapak I Made Yudiana selaku In Room Dining Manager di The Apurva Kempinski Bali, yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.

11. Seluruh karyawan The Apurva Kempinski Bali, yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
12. Bapak Made Sudhi Wirawan dan Ibu Made Widiadnyani, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
13. Teman-teman seangkatan di Jurusan Pariwisata yang telah mendukung dan memberikan bantuan serta motivasi dalam penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidak sempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

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 guna menambah ilmu pengetahuan.

Badung, Agustus 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Metode Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Hotel.....	10
B. <i>Food & Beverage Department</i>	13
C. <i>In Room Dining</i>	14
D. Pelayanan.....	15
E. <i>Amenities</i>	16
F. Tamu.....	16
F. <i>Special Occasion Amenities</i>	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	18
A. Lokasi dan Sejarah The Apurva Kempinski Bali.....	18
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Apurva Kempinski Bali	20
C. Struktur Organisasi The Apurva Kempinski Bali.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Penyajian Hasil Observasi	42
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusi.....	52
BAB V PENUTUP.....	54
A. Simpulan	54
B. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Klasifikasi Tipe Kamar The Apurva Kempinski Bali	21
Tabel 3. 2 Klasifikasi Restaurant dan Bar The Apurva Kempinski Bali.....	23
Tabel 3. 3 Venue	26
Tabel 4. 1 Special Occasion Amenities.....	50



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo The Apurva Kempinski Bali	18
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi The Apurva Kempinski Bali.....	36
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi In Room Dining.....	37
Gambar 4. 1 Persiapan Diri	43
Gambar 4. 2 Petal Flower.....	44
Gambar 4. 3 Menyiapkan Special Occasion Amenities	45
Gambar 4. 4 Polishing Wine Glass.....	45
Gambar 4. 5 Special Occasion Amenities di atas trolley.....	47



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Gambar Fasilitas Kamar

Lampiran 2 Restaurant & Bar

Lampiran 3 Venue

Lampiran 4 Fasilitas Penunjang



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata, yang berasal dari akar kata wisata menurut UU Republik Indonesia No. 9 tahun 1990 tentang kepariwisataan, mendefinisikan wisata sebagai kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang mengunjungi tempat tertentu dengan tujuan rekreasi, mengembangkan pribadi, atau mempelajari daya tarik wisata yang dikunjungi. Indonesia merupakan negara yang kaya akan sumber daya alam seperti laut, matahari, pantai, dan daratan yang jika dikelola dengan baik akan memberikan manfaat yang sangat besar bagi negara. Salah satu tujuannya adalah menjadikan kawasan itu sebagai objek wisata. Jumlah wisatawan yang berkunjung ke Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini membuktikan bahwa pariwisata merupakan industri yang digerakkan oleh pasar sehingga peluang pemasaran produk pariwisata di Indonesia sangat besar khususnya Bali.

Pariwisata Bali merupakan salah satu tujuan wisata yang sudah tidak diragukan lagi oleh wisatawan asing maupun wisatawan domestik. Hal ini dikarenakan Bali memiliki keindahan alam yang begitu cantik membuat Pariwisata Bali sudah menjadi tujuan wisata dunia yang terkenal di seluruh manca negara. Di Bali banyak akomodasi yang dibangun seperti hotel, *resort*, penginapan, *villa*, *guest house* dan sebagainya. Dengan keindahan alam dan budaya yang dimiliki Bali inilah menjadi salah satu daya tarik wisatawan luar yang ingin berlibur ke Indonesia. Para wisatawan yang datang

ke Bali tidak hanya datang untuk berlibur melainkan ada beberapa wisatawan melakukan kegiatan yang berhubungan dengan kebudayaan. Keramahan masyarakat Bali membuat para wisatawan nyaman berlibur di Bali menikmati pesona alam, budaya, serta tradisi Bali.

Bali yang dikenal dengan sebutan Pulau Dewata ini memiliki 8 kabupaten yang dimana di setiap kabupaten memiliki keindahan alam, budaya, dan tradisi yang berbeda disetiap daerahnya. Contohnya seperti kabupaten Buleleng memiliki pantai Lovina yang terkenal dengan lumba-lumba dimana para wisatawan bisa melihat lumba-lumba secara langsung di pagi hari dengan menyewa jukung, kabupaten. Kabupaten Gianyar yang dikenal dengan penghasil kerajinan yang tentunya memiliki nilai seni yang tinggi. Masih banyak sekali keindahan yang dimiliki Bali untuk para wisatawan yang akan berlibur ke Bali. Selain destinasi wisata pastinya Bali memiliki sangat banyak akomodasi yang bisa dipilih sesuai keinginan wisatawan. Nusa Dua Bali memiliki banyak pilihan akomodasi yang mempunyai fasilitas penunjang, daya tarik, dan ciri khas dari setiap hotel yang ada.

The Apurva Kempinski Bali adalah salah satu hotel bintang lima yang terletak di Jalan Raya Nusa Dua Selatan, Sawangan, Nusa Dua, Badung, Bali. Hotel ini dibuka pada tahun 2019 dan menjadi hotel Kempinski kedua di Indonesia setelah Hotel Indonesia Kempinski di Jakarta. Terhitung dari awal buka pada tahun 2019 sampai sekarang 2024 the Apurva Kempinski Bali terbilang masih baru, tetapi walaupun baru The Apurva Kempinski Bali

mampu bersaing dengan hotel yang sudah lama berdiri yang ada di sekitar Nusa Dua. Hotel ini memiliki 475 kamar serta 9 *restaurant* dan bar. Untuk mendukung kelancaran operasional hotel, The Apurva Kempinski Bali mengajak beberapa department yang nantinya akan memberikan pelayanan maksimal kepada tamu. Department tersebut meliputi front office department, housekeeping department, food and beverage department, sales & marketing department, engineering department, finance department, human resource department.

Food & Beverage Department adalah salah satu departemen hotel yang memiliki peran penting dan tanggung jawab mengenai kebutuhan pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara *professional*, mulai dari menyiapkan sampai dengan menyajikan makanan dan minuman. *Food & Beverage Department* terbagi menjadi dua bagian yaitu, *Food & Beverage Product* yang menanggapi segala macam pengolahan makanan dan minuman dari yang tadinya masih bahan mentah menjadi produk siap saji yang akan disajikan kepada tamu. Sedangkan *Food & Beverage Service* memiliki tugas menyajikan makanan dan minuman kepada tamu yang sebelumnya sudah diolah oleh *Food & Beverage Product*. Selain restaurant biasanya hotel juga memiliki layanan *In Room Dining* yang buka 24 jam, sehingga tamu masih bisa menikmati makanan dan minuman tanpa harus keluar kamar.

The Apurva Kempinski Bali tentunya memiliki *section In Room Dining* yang bertugas melayani tamu yang ingin menikmati makanan dan minuman dikamar, mulai dari *breakfast, lunch, dinner*, hingga *supper time*. *In Room*

Dining di The Apurva Kempinski Bali juga menyediakan beberapa *amenities* diantaranya yaitu *welcome amenities* berupa buah yang ditata diatas dulang, jajanan pasar, *macaroon* yang akan diberikan kepada seluruh tamu yang baru *check-in* dan di *setup* dikamar sebelum tamu *check-in*. *Special occasion amenities* berupa SPA *amenities* (*flower petal, bath salt, face mist*), *cake, wine* yang diberikan hanya untuk tamu yang memiliki *special occasion* seperti *birthday, honeymoon* dan *anniversary* yang di *setup* di dalam kamar setelah tamu *check-in*. *Turndown amenities* berupa *cookies* yang diberikan kepada seluruh tamu sehari sebelum *checkout*. Tetapi pada tugas akhir ini hanya akan dibahas mengenai *special occasion amenities* yang ada di The Apurva Kempinski Bali, *special occasion amenities* ini akan diberikan kepada tamu yang menginap di The Apurva Kempinski Bali, mulai dari *cake, wine, dan SPA amenities* yang harus di berikan kepada tamu setelah tamu tersebut *check-in*. *Special Occasion amenities* ini adalah *special amenities* yang diberikan hanya untuk tamu yang sedang merayakan hari spesialnya di The Apurva Kempinski Bali seperti *Honeymoon, Anniversary, dan Birthday*. *Special Occasion Amenities* yang diberikan oleh The Apurva Kempinski Bali untuk tamu yang memiliki *special occasion* bertujuan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi tamu, sehingga tamu tersebut merasa hari spesialnya dirayakan oleh The Apurva Kempinski Bali.

Pelayanan *amenities* sudah pernah ditulis oleh Juniarta (2023) dengan judul “Pelayanan In Room Dinning oleh Waiter di The Westin Nusa Dua Bali” memiliki persamaan dan perbedaan dengan tugas akhir saat ini. *In room*

dining yang ada di Westin Nusa Dua memiliki tugas mengantar makanan dan minuman ke kamar tamu serta mengirimkan *amenities*. Terdapat persamaan antara *in room dining* yang ada di Westin Nusa Dua dengan The Apurva Kempinski Bali yaitu juga memiliki tugas mengirimkan *amenities* ke kamar tamu tetapi juga terdapat perbedaan yang dimana *in room dining* yang ada di Westin Resort Nusa Dua bertugas untuk mengirimkan *amenities* berupa *mouse chocolate*, buah-buahan segar, dan *welcome card* untuk tamu VIP yang di *set-up* di dalam kamar tamu, sedangkan *in room dining* yang ada di The Apurva Kempinski Bali mengirimkan *special occasion amenities* berupa SPA *amenities*, *cake*, dan *wine* untuk tamu yang sedang merayakan *special occasion*. Perbandingan tugas akhir kedua yang disusun oleh (Suwardewa et al., 2023) dengan judul “Penerapan Standar Oprasional Prosedur Room Service Pada Food and Bavarage Departement di Hotel Sthala a Tribute Portfolio Ubud Bali”. Memiliki perbedaan dalam segi pelayanan yang ada di *room service* Hotel Sthala Ubud, di mana hotel ini tidak mengirimkan *amenities* ke kamar tamu melainkan hanya memberikan pelayanan makanan dan minuman saja, mulai dari menerima pesanan tamu melalui telepon sampai mengantarkan pesanan ke kamar.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dapat dilihat bahwa selain memberikan pelayanan makanan dan minuman ke kamar tamu, *in room dining* juga menyediakan *amenities* yang harus di *set-up* di kamar tamu.. Masih sedikit tugas akhir yang membahas *amenities* dan tidak semua hotel memberikan pelayanan *amenities* sehingga penulis tertarik membahas

tentang “Pelayanan *Special Occasion Amenities* Untuk Tamu oleh *Amenities Team In Room Dining* di The Apurva Kempinski Bali” sebagai judul tugas akhir ini.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah yang akan dibahas dalam Tugas Akhir ini adalah:

- 1. Bagaimana pelayanan *special occasion amenities* untuk tamu oleh *amenities team in room dining* di The Apurva Kempinski Bali?**
- 2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh *amenities team in room dining* dalam memberikan pelayanan *ocassion amenities* di The Apurva Kempinski Bali dan cara mengatasinya?**

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir

Adapun tujuan dan manfaat yang didapatkan dalam penulisan tugas akhir ini dengan judul Pelayanan *Special Occasion Amenities* untuk Tamu oleh *Amenities Team In Room Dining* di The Apurva Kempinski Bali adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

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

- a. Untuk mendeskripsikan pelayanan *special occasion amenities* untuk tamu oleh *amenities team in room dining* di The Apurva Kempinski Bali.
- b. Menjelaskan kendala yang dihadapi oleh *amenities team in room dining* dalam memberikan pelayanan *occasion amenities* di The Apurva Kempinski Bali dan cara mengatasinya.

2. Manfaat Penulisan

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

a. Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan dan memperoleh Ijazah diploma III pada Program Studi Perhotelan, Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa tentang industri pariwisata khususnya dalam bidang *food & beverage service*.
- 3) Mengasah keterampilan dalam merencanakan, melaksanakan, dan menyelesaikan sebuah proyek penelitian yang diberikan.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Bisa menjadi referensi yang nantinya dapat dijadikan pembanding antara teori yang diberikan di kampus dengan praktik yang diberikan di *industry* pariwisata.
- 2) Menambah koleksi buku di perpustakaan Politeknik Negeri Bali khususnya Jurusan Pariwisata sehingga dapat digunakan sebagai

referensi dalam penyusunan tugas akhir oleh mahasiswa DIII perhotelan.

3) Menambah wawasan dan pengetahuan dosen dan mahasiswa tentang pelayanan *special amenities* di *in room dining*.

c. Perusahaan

1) Sebagai bahan masukan dalam meningkatkan pelayanan *special occasion amenities in room dining* di The Apurva Kempinski Bali.

2) Meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelayanan *special occasion amenities* untuk menciptakan kepuasan tamu yang menginap di The Apurva Kempinski Bali.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Data yang diperlukan dalam penyusunan tugas akhir ini diperoleh dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan studi kepustakaan.

a. Observasi

Metode observasi ini dilakukan dengan cara melihat, mengamati dan terlibat langsung di lapangan serta mencatat pelayanan *special occasion amenities* yang dilakukan di *In Room Dining*, The Apurva Kempinski Bali.

b. Wawancara

Metode wawancara ini dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dengan *flow maker amenities* dan *order taker* untuk mendapatkan data dan informasi yang lebih mendalam tentang pelayanan *special occasion amenities* oleh *amenities team*.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan pengumpulan data dengan cara mencari sumber informasi dengan membaca buku, dokumen, dan sumber lainnya yang berkaitan dengan hotel, *food& beverage department*, *special amenities*.

3. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif, dimana data yang telah dikumpulkan diuraikan atau dideskripsikan dengan jelas. Penyajian hasil menggunakan metode *informal* dan metode *formal*, dimana dengan metode *informal* ini penulis menyajikan data dalam bentuk narasi, sedangkan dengan metode *formal* penulis menyajikan data dengan menggunakan tanda-tanda tertentu seperti table, foto, dan bagan. Penulisan tugas akhir ini menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar, sehingga dapat dengan mudah dipahami oleh pembaca.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Dari uraian diatas penulis dapat simpulkan bahwa dari kegiatan pelayanan *special occasion amenities* untuk tamu oleh *amenities team in room dining* di The Apurva Kempinski Bali banyak pembelajaran yang penulis dapatkan, mulai dari tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap akhir. Tujuan dari adanya tahapan-tahapan tersebut supaya *team amenities* dapat menjalankan seluruh SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada sehingga dapat menghindari kesalahan fatal seperti contohnya *guest complain*. Selain itu juga dapat meningkatkan kepuasan dan pengalaman special yang tamu dapatkan saat menginap di The Apurva Kempinski Bali.

Adapun hambatan dalam operasional terkadang datang dari SPA, karena kadang kala *supplier* bunga datang terlambat dari yang seharusnya dan SPA tidak memiliki stok bunga, jadi *flower petal* tidak bisa disiapkan oleh team SPA dan *amenities team* tidak bisa mengirim *amenities* ke kamar yang akhirnya *amenities* terpending. Untuk cara mengatasi kendala tersebut yaitu, *amenities team* mengecek terlebih dahulu di grup chat apakah ada *amenities* yang *urgent* harus dikirim saat itu juga maka yang dikirim hanya yang *urgent* terlebih dahulu.

Kendala kedua yang membuat pekerjaan menjadi terhambat yaitu, karena lambatnya *clearance team* melakukan proses *clear up* yang menyebabkan kekurangan peralatan makan seperti *dessert plate, cutleries, wine cooler, glass, b&b plate* saat *set up special occasion amenities*. Peralatan yang digunakan untuk

amenities yang ada di kamar, biasanya baru bisa di clear up pada saat tamu *check out* sehingga peralatan untuk *amenities* jumlahnya kurang. Cara mengatasinya adalah dengan menginformasikan kepada *clearance team* supaya bisa dipercepat proses *clear up* dari kamar ke *in room dining*, sehingga peralatan yang diperlukan bisa langsung dibersihkan oleh *steward team* dan digunakan untuk *amenities* berikutnya.

B. Saran

Adapun beberapa saran yang dapat diberikan sehubungan dengan tugas akhir ini, antara lain:

1. Sebaiknya *Team SPA* jika tidak memiliki stok bunga untuk *flower petal* agar menginformasikan *supplier* untuk mengirim bunga lebih awal, sehingga *amenities team* bisa menyiapkan *special occasion amenities* tepat waktu.
2. Peralatan *special occasion amenities* agar disiapkan secara khusus hanya untuk *special occasion amenities* saja supaya tidak tercampur dengan peralatan yang digunakan oleh *room service*. Biasanya peralatan yang digunakan untuk *special occasion amenities* yang di kirim ke kamar tamu akan balik setelah tamu tersebut *check-out*, yang mengakibatkan kurangnya ketersediaan peralatan untuk *special occasion amenities* maupun pelayanan *room service*.

DAFTAR PUSTAKA

- Chair, I. M. (2017). *Hotel Room Division Management*. Kencana.
- Ferdiana, W. (2022). Peran in-Room Dining Dalam Menangani Pelayanan Program Repatriasi Di Hotel Le Meridien Jakarta. *Jurnal Ilmiah METADATA*, 4(1), 369–379. <https://doi.org/10.47652/metadata.v4i1.298>
- Hadi, W., & Putra, R. A. (2015). Peranan Bellboy Dalam Menangani Barang Bawaan Tamu di Hotel Grand Wahid Salatiga. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 6(2), 21–30. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/khasanah/article/view/487>
- Inggi, R., Mardin, M., Siregar, M., Asmira, A., Dika, R. D. D. T., Pujiyanto, D., Meilantika, D., Abutaleb, H., Tamimi, A., Alrawashdeh, T., Gunawan, S., Wibowo, E. W., Wahyu Wibowo, E., Siswardhani Wahjono, D., Harahap, S., Wahyudi, I., Styawati, M., Yulia, A., Amikom, S., ... Mazia, L. (2023). Issn : 2776-849X. *Jurnal Sistem Informasi Mahakarya*, 1(1), 1–10.
- Juniartha, T. (2023). *Pelayanan In Room Dining Oleh Waiter Di The Westin Resort Nusa Dua Bali*.
- Komar, R. (2014). *Hotel Management*. PT. Gramedia Widiasarana 1 Kompas Gramedia Building.
- Krisna Mulawarman, U., -Yeni Rosilawati, Ms., Mulawarman, K., Yeni Rosilawati, Ms., & Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi, M. (2007). Komunikasi organisasi pada dinas perijinan pota yogyakarta. *Jurnal Makna*, 5(1), 31–41.
- Kurnia, H., Sriyogani, I. A., & Nuryati, N. (2021). Implementasi Nilai-Nilai Pancasila dalam Food And Beverage Departemen di Restoran Hotel New Saphir Yogyakarta. *Jurnal Basicedu*, 5(5), 4127–4137. <https://jbasic.org/index.php/basicedu/article/view/1473>
- Prakoso, P. A. (2017). *Front Office Praktis. Dministrasi dan Prosedur Kerja*. Gava Media.
- Rinanda, S. I. (2016). Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Karyawan Di Hotel Dyan Graha Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa FISIP*, 3(2), 1–14.
- Sedianingsih, Mustikawati F., N. P. S. (2014). *Teori dan Praktik Administrasi Kesekretariatan*.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara.
- Susianto, B., Johannes, J., & Yacob, S. (2022). Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Amenitas Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan pada Desa Wisata Kabupaten Kerinci. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(6), 592–605.

<https://www.dinastirev.org/JIMT/article/view/1094%0Ahttps://www.dinastirev.org/JIMT/article/download/1094/658>

Suwardewa, I., Sari, I., & Pramita, G. A. P. (2023). *Penerapan Standar Operasional Prosedur Room Service pada Food and Beverage Department di Hotel Sthala A Tribute Portfolio Ubud Bali*. Politeknik Negeri Bali.

Wiwoho, A. (2008). *Pengetahuan Tata Hidang*. PT. Gelora Aksara Pratama.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI