

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER/SS
DI FOUR POINTS BY SHERATON BALI, UNGASAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Muchtar Hanif

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER/SS
DI FOUR POINTS BY SHERATON BALI, UNGASAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Muchtar Hanif
NIM. 2115823145**

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

TUGAS AKHIR

PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER/SS 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

**Oleh
Mughtar Hanif
NIM. 2115823145**

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

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER/SS
DI FOUR POINTS BY SHERATON BALI, UNGASAN**

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing Pembimbing dan Ketua
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada 14 agustus 2024

Pembimbing I



Pembimbing II



Kanah, S.Pd., M. Hum

NIP 197004121998022001

Tyas Raharjeng Pamularsih, S.Ant., M.Sc.

NIP 199001132019032015

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata,

Politeknik Negeri Bali



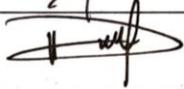
Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par

NIP 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER DI FOUR POINTS BY SHERATON BALI, UNGASAN

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para penguji dan Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali Pada, 12 agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Kanah,S.Pd., M.Hum NIP 197004121998022001	
Anggota	Ni Wayan Wahyu Astuti,SST.Par.,M.Par NIP 198407202008122002	
Anggota	Ni Wayan Sintya Dewi,S.Tr.Par.,M.Tr.Par NIK 202111014	

Mengetahui,

Koordinator Program Studi DIII Perhotelan,
Jurusan Pariwisata Negeri Bali



Kadek Dwi Pradnyani Novianti,S.Pd.,M.Eng
NIP199011112022032009

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini.

Nama : Muchtar Hanif
NIM : 2115823145
Program Studi : Pariwisata

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER DI FOUR POINTS BY SHERATON BALI, UNGASAN

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 : Muchtar Hanif

NIM : 2115823145

PS : DIII perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Alloh SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat Rahmat dan karunia-Nya sehingga Tugas Akhir dengan judul layanan *room service* oleh waiter/ss di Four Points by Sheraton Bali, Ungasan dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan layanan room service oleh Waiter/ss di Four Points by Sheraton Bali, Ungasan serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan proposal 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, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.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 Pradyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Kaprodi D-III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D-3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Kanah, S.Pd., M.Hum, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam proposal Tugas Akhir ini
6. Tyas Raharjeng Pamularsih, S.Ant. M.Sc, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam proposal Tugas Akhir ini
7. Bapak I Made Resna Wijaya, selaku Human Resources Manager Four Points by Sheraton Bali, Ungasan yang telah memberikan arahan.
8. Seluruh Staff Four Points by Sheraton Bali, Ungasan yang memberikan bimbingan.
9. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D-3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
10. Trimo dan Cuci Setyoningsih, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

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

Badung, Agustus 2024

Penulis
Mughtar Hanif

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	HAL
HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan.....	6
D. Metodologi Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	10
1. Pengertian Hotel.....	10
2. Klasifikasi Hotel	11
B. Restoran.....	13
1. Pengertian Restoran	13
2. Jenis-jenis Restoran.....	14
C. Food and Beverage Department	15
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	22
A. Lokasi dan Sejarah Four Points By Sheraton Bali, Ungasan	22
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Four points by Sheraton bali, Ungasan	25
C. Struktur Organisasi Four Points By Sheraton Bali,Ungasan.....	32
BAB IV PEMBAHASAN.....	37
A. Pelayanan <i>room service</i> di Four Points by Sheraton Bali, Ungasan.....	37
B. Hambatan-hambatan Pelayanan Room Service oleh Waiter di Four Point by Sheraton Bali, Ungasan.....	48
BAB V.....	50
PENUTUP.....	50

A. Simpulan.....	50
B. Saran.....	51
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.....	23
Tabel 2.2	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 logo	25
Gambar 3.2 Evolution Restaurant.....	26
Gambar 2.4 Struktur Organisasi	27
Gambar 4.1 Grooming	28
Gambar 4.2 membersihkan area kerja	29
Gambar 4.3 menerima telephone	30
Gambar 4.4 mencatat pesanan tamu	31
Gambar 4.5 menyiapkan tray	32
Gambar 4.6 Bill	34
Gambar 4.7 menata makanan ditrolley	35

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Four Points by Sheraton Bali, Ungasan merupakan hotel bintang 4 yang ada di Bali berlokasi di Jl. Raya Uluwatu Banjar Giri Dharma, Ungasan, Kec. Kuta Sel., Kabupaten Badung, Bali. Hotel ini memiliki beberapa departemen dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk mendukung kelancaran suatu operasional hotel. Departemen tersebut meliputi *Housekeeping Department, Human Resource Department, Sales and Marketing Department, Engineering Department, Front Office Department and Food And Beverage Department*. *Food and Beverage Department* dibagi menjadi dua yaitu *Food and Beverage Service* dan *Food And Beverage Product*. Salah satu *section* yang mengutamakan pelayanan adalah *Food and Beverage Service*. *Food and Beverage Service* sangat dituntut untuk selalu meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan terhadap tamu, baik tamu yang datang untuk makan dan minum di restoran maupun kepada tamu yang berada di kamar melalui *room service*.

Room Service adalah salah satu bagian dari *Food and Beverage Department* yang bertugas melayani para tamu yang menghendaki makan dan minum di dalam kamar (Marsum, 2016). *Room service* mempunyai tata cara pelayanan yang berbeda dengan pelayanan yang diberikan pada saat di restoran, dimana *waiter* di restoran akan melayani tamu dengan jumlah yang banyak dan melakukannya dalam waktu yang bersamaan sesuai dengan jam kedatangan dari

tamu tersebut. Adapun di *room service*, *waiter* akan melayani pesanan tamu melalui telepon dan nantinya pelayanan makan dan minum akan dilakukan di dalam kamar tamu. Selain itu, tamu tidak akan merasa terganggu dengan kehadiran tamu lainnya dikarenakan proses pelayanan dan penyajian hingga tamu makan dilakukan didalam kamar, selain itu dapat memudahkan tamu jika tamu sedang sibuk, sakit ataupun hal lainnya yang tidak memungkinkan tamu untuk langsung datang ke restoran (Marsum, 2016).

Four points By Sheraton Bali, Ungasan merupakan salah satu pilihan yang sangat tepat untuk berlibur Bersama teman dan keluarga, karena Four points By Sheraton Bali, Ungasan memiliki Evolution Restaurant dengan pemandangan teluk Jimbaran di pagi hari dan sore hari, dilayani oleh staf yang ramah serta profesional. Wisatawan yang menginap juga dapat berkunjung ke beberapa tempat hiburan terkenal yang ada di sekitar Jimbaran seperti : GWK, Pantai melasti, dan lain-lain.

Adapun fasilitas yang disediakan Four points By Sheraton Bali, Ungasan untuk menunjang operasional di hotel yaitu : Housekeeping Department, Human Resource Department, Accounting Department, Engginering Department, Front Office Department, Security Department, Food And Beverage Department. Food and beverage Department merupakan departemen yang harus dimiliki hotel dalam menyediakan pelayanan makanan dan minuman. Food and Beverage Department terbagi menjadi dua bagian yang saling membutuhkan dan bekerjasama untuk menjalankan tugas masing-masing, yaitu Food and Beverage Product, dan Food

And Beverage Service. Adapun ruang lingkup kerjanya yaitu, *kitchen*, Evolution Restaurant, dan Best Brew Bar. *Restaurant* ini tidak hanya melayani *buffet breakfast*, akan tetapi juga melayani *room service*.

Tamu-tamu yang menginap banyak menggunakan jasa *room service* untuk memenuhi kebutuhan makan dan minum mereka di pagi, siang, dan malam. Tamu yang pesan di pagi hari, karena mereka harus pergi ke tempat wisata atau ke tempat lainnya di pagi hari sebelum restoran buka, sedangkan mereka ingin makan sebelum berangkat. Adapun tamu yang memesan di siang hari dan malam hari, karena mereka ada rasa malas untuk keluar kamar. Ada juga beberapa tamu yang kondisi badannya kurang sehat sehingga mereka menggunakan jasa layanan *room service*.

Lanang, dkk (2021) telah melakukan observasi tentang “pelayanan room service oleh waiter pada Little Nan Yang Restaurant di Le Grande Bali Uluwatu” di mana pada laporan tersebut terdapat standar operasional prosedur yang diterapkan di setiap outlet tetapi sebagian besar SOP kemungkinan sama dengan Little Nan Yang Restaurant dikarenakan di satu hotel yang berbeda. SOP yang ada di *room service* dimulai dari Tahap Persiapan (*Preparation*) menyiapkan seluruh peralatan dan perlengkapan *ready to use*, tahap kedua yaitu Tahap pelaksanaan pada jalannya operasional Pelayanan *Room Service* dengan baik dalam melayani tamu, tahap terakhir yaitu tahap penutupan memastikan semua barang yang di *set-up* kembali ke tempat semula dengan keadaan aman dan

bersih dan me-*nonaktifkan* semua peralatan dan *machine* yang digunakan pada proses operasional.

Berbeda dengan ayu lestari, dkk (2021) yang melakukan observasi tentang “pelayanan Room service oleh waiterss Pada C-Dev Restaurant di canggu village di mana pada laporan tersebut terdapat beberapa SOP yang dimulai dari tahap persiapan terdiri dari persiapan diri, alat, dan bahan dalam pelayanan Room service oleh waiter/ss pada C-Dev Restaurant di Canggu Dream Village, selanjutnya tahap yang menjelaskan bagaimana pelayanan room service oleh waiter/ss pada C-Dev Restaurant di Canggu Village, dan yang terakhir yaitu tahap penyajian di mana tahap ini menjelaskan tentang penyajian atau presentasi akhir dari pelayanan *room service* oleh waiter/ss pada C-Dev Restaurant di Canggu Dream Village

Terdapat perbedaan pada laporan Lanang, dkk (2021) yang telah melakukan observasi tentang “prosedur pelayanan Room service oleh Waiter pada little Nan yang restaurant di LE GRANDE BALI ULUWATU” di mana pada laporan tersebut terdapat perbedaan contohnya dari segi outlet yang berbeda, untuk *room service* tamu Little Nan Yang Restaurant Di LE GRANDE BALI ULUWATU pada saat pademi, banyak memilih memesan hidangan melalui *room service* dengan alasan menghindari bertemu dengan banyak orang dan tetap menjaga jarak dengan orang lain. Pemesan hidangan di room service pun sangat mudah, namun sebelum melakukan pesanan tamu dapat memindai barcode yang telah disediakan dikartu kamar untuk melihat menu yang disediakan untuk room service.

Sama hal dengan ayu lestari, dkk (2021) yang melakukan observasi tentang “Pelayanan *Room service* oleh waiter/ss pada C-Dev di Canggu Dream Village”. Keunggulan *room service* dapat mengambil alih pemesanan makanan dan minuman pada waktu tengah malam sehingga tamu merasa terlayani setiap waktu. Disamping itu, pelayanan *room service* sangat diminati oleh para tamu lebih memilih menikmati makanannya di dalam kamar untuk menghindari kontak fisik dengan lainnya yang ada di restoran. Keterampilan dalam pelayanan harus ditingkatkan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan. Pelayanan yang ramah dan memuaskan dapat menjalin hubungan yang baik dengan tamu pada umumnya, sehingga mereka tertarik dan nyaman menginap di hotel. Oleh karena itu, *waiter/ss* yang menyajikan makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu haruslah terlaksana sesuai prosedur yang telah ada dengan mengikuti Langkah-langkah prosedur dan juga menerapkan protokol Kesehatan.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk membuat Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan *room service* oleh *Waiter/ss* di Four Points By Sheraton Bali.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat disimpulkan beberapa rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan *room service* oleh *Waiter/ss* di Four Points by Sheraton Bali, Ungasan

2. Apa sajakah kendala yang dihadapi dalam pelayanan *room service* oleh Waiter/ss di Four Points by Sheraton Bali, Ungasan dan cara mengatasinya?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan

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

1. Tujuan Penulisan:

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

- a. Untuk mendiskripsikan proses pelayanan *room service* di Four Points by Sheraton Bali, Ungasan
- b. Untuk menjelaskan kendala-kendala yang dihadapi oleh waiter/ss pada saat melakukan pelayanan *room service* Four Points by Sheraton Bali, Ungasan.

2. Kegunaan Penulisan:

Kegunaan penulisan ini antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan program studi perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *Food and Beverage Service*
 - 2) Mengetahui secara detail tentang pelayanan *room service* oleh Waiter/ss di Four Points by Sheraton Bali, Ungasan

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *Food and Beverage Service*.
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang pelayanan *room service*.

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam pelayanan *room service*.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat melakukan pelayanan *room service*.

D. Metodologi Penelitian

1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut

a. Metode Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. menjelaskan bahwa, observasi merupakan suatu cara pengambilan data yang mempunyai ciri yang

spesifik bila dibandingkan dengan cara yang lain. Menurut Sugiyono (2018). Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Pada penelitian ini, dilakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian yang berhubungan dengan topik penulisan tugas akhir yaitu di *Food and Beverage Service Department* di Four Points by Sheraton Bali, Ungasan. Adapun yang diobservasi yaitu cara menghidangkan makanan dan minuman yang benar saat membawa pesanan ke kamar tamu dan penulis ikut terlibat dalam pelaksanaannya.

b. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2019). Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Pada metode pengumpulan data melalui wawancara, penulis melakukan wawancara kepada Supervisor dan captain restaurant Adapun yang penulis tanyakan yaitu tata cara *room service* yang benar dan sesuai standar hotel ini.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Data diperoleh dari data yang relevan terhadap permasalahan yang akan diteliti dengan melakukan studi pustaka lainnya seperti buku, jurnal, artikel, peneliti terdahulu (Sugiyono, 2016). Hal ini dilakukan dengan cara membaca buku-buku yang berkaitan dengan judul dan permasalahan yang dibahas dalam tugas akhir ini.

2. Teknik Analisis Data

Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang didapat

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian analisis yang penulis gunakan adalah metode formal, dan informal. Metode formal yaitu metode penyajian data dengan kata-kata yang jelas, tabel, foto, dan tanda baca dalam penggabungan hasil analisis. Dan metode analisis data informal yaitu metode teknik penyajian analisis data menggunakan kata-kata yang mengarah ke kata biasa.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Room service merupakan pelayanan makanan dan minuman di dalam kamar tamu yang mana seorang pramusaji atau *waiter* akan membawa dan menyajikan langsung makanan dan minuman ke dalam kamar tamu. Prosedur pelayanan *room service* oleh *waiter* pada Four points By Sheraton Bali, Ungasan memiliki tiga tahapan, yaitu :

1. Tahapan Persiapan

Tahap persiapan ini merupakan tahap seorang *waiter* melakukan persiapan sebelum operasional kerja dimulai yang bertujuan untuk memperlancar jalannya operasional. Tahapan persiapan ini meliputi absensi, persiapan diri dan persiapan operasional *room service*.

2. Tahapan Pelaksanaan

Adapun Langkah-langkah tahap pelaksanaan yaitu: melakukan pengecekan computer, menerima atau mengangkat telephone oleh *order taker*, mencatat pesanan tamu, melakukan *prepare the order* yang dilakukan oleh *waiter*, *delivered the order* yang dilakukan oleh *waiter*, *payment process* yang dilakukan cashier, dan *clearup* yang dilakukan oleh *waiter*.

3. Tahapan penutup atau Closing

Pada tahap ini *order taker* dan *cashier room service* akan *closing bill* dan mencatat semua transaksi yang terjadi ke dalam *dailu log book*. Selanjutnya melaporkan semua transaksi yang di dapat mulai dari *morning shift hingga*

afternoon shift kepada bagian *front office*. Sebelum meninggalkan area kerja waiter serta trainee incharge melakukan proses pembersihan area kerja, peralatan kerja, trolley, food cover, peralatan makanan dan minuman, serta pembersihan condiment tamu.

B. Saran

Terkait dengan penanganan room service oleh waiter/waitress khususnya di Four Points By Sheraton Bali, Ungasan penulis mempunyai beberapa saran yang dapat dijadikan masukan bagi pihak terkait. Adapun saran yang penulis berikut adalah sebagai berikut.

1. SOP dalam menangani room service oleh waiter/waitress atau pun jenis pelayanan lainnya perlu untuk diperjelas dan ditekankan lagi terutama kepada waiter/waitress yang baru, fresh graduated maupun trainee.
2. sebaiknya hotel menuliskan nama menu dalam 2 Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris pada menu yang digunakan agar memudahkan pramusaji untuk memesan makanan dan minuman.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi.Mertayasa, I. G. (2012). *Food & Beverage Service operational job*.
- Budiningsih,annayati dan kusumaningtyas,wahyu. (2012). *profesional pramusaji ahli*. yogyakarta.
- Chair,I.M,dan Pramudia,H. (2017). *Hotel Room division management*. jakarta.
- Kementerian pariwisata dan ekonomi kreatif. (2013). *Peraturan menteri pariwisata dan ekonomi kreatif nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013.tentang standar usaha hotel*. jakarta.
- Larasati, S. (2016). *Exellent hotel operational*. yogyakarta.
- Marsum, W.A dan Fauzah siti. (2016). *profesional waiter*. yogyakarta.
- Marsum W.A. (2016). *restoran dan segala Permasalahannya*. yogyakarta.
- moenir. *pengertian pelayanan*.[http//repository.uin-suska.ac.id](http://repository.uin-suska.ac.id). 2015.
- Oka, I Made Darma dan Winia, I Nyoman . (2017). *pelayanan prima di restoran internasional*. surabaya
- prakoso. (2017). *front office praktis dan prosedur kerja* . yogyakarta.
- Rusyudi. (2017). *customer excellent*. yogyakarta. Gosyen publishing.
- sinambela, lukman. (2014). *reformasi pelayanan publik*. jakarta.
- sugiyono. (2016). *metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r&d*. Bandung.
- Sugiyono. (2018). *metode penelitian kuantitatif*. Bandung.
- sugiyono. (2019). *metodeologi penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D* . Bandung.