

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER DI
PONDOK SANTI ESTATE**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Doby Setiawan
2115823484**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BANDUNG
2024**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER
DI PONDOK SANTI ESTATE**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Doby Setiawan
2115823484**

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

TUGAS AKHIR

PENANGANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER DI PONDOK SANTI ESTATE

Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya di Program Studi Perhotelan Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Doby Setiawan
NIM : 2115823484

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

**PENANGANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER
DI PONDOK SANTI ESTATE GILI TRAWANGAN**

Oleh
Doby Setiawan
NIM 2115823484

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

Pembimbing I,



Kanah, S.Pd.,M.Hum
NIP. 197004121998022001

Pembimbing II,



Irsan Hambali, S.Pd.,M.Pd.
NIP. -



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

PENANGANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER DI PONDOK SANTI ESTATE GILI TRAWANGAN

Tugas Akhir Ini Telah Disahkan Oleh Para Penguji Dan Koordinator Program Studi
DIII Perhotelan, Politeknik Negeri Bali Pada 31 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Kanah, S.Pd.,M.Hum. NIP. 197004121998022001	
Anggota	Irsan Hambali, S.Pd.,M.Pd. NIP.	
Anggota	Ichsan Nawawi, S.Pd.,M.Pd. NIP.	

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

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



Kadec Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd.,M.Eng.
NIP. 1990112022032009



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN,
KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA**

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

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id

Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Doby Setiawan
NIM : 2115823484
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER
DI PONDOK SANTI ESTATE GILI TRAWANGAN”**

benar bebas dari plagiat. 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, 25 Juli 2024
Yang membuat Pernyataan,



B3111ALX305557R56

Doby Setiawan

2115823484

DIII Perhotelan Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri
Bali

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang maha Esa, karna Rahmatnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul PENANGANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER DI PONDOK SANTI ESTATE, ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini di buat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan dan penanganan room service oleh waiter di pondok santi estate serta untuk melengkapi persyaratan pada kelulusan Program Studi D-3 Perhotelan Pariwisata Politeknik Negeri Bali PSDKU Lombok Barat

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak di peroleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terimakasih kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali PSDKU Lombok Barat
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par.,M.Paar selaku ketua jurusan pariwisata yang telah memebri kesempatan untuk menempuh Pendidikan di jurusan pariwisata politeknik Negeri Bali PSDKU Lombok Barat.
3. Putu Tika VirginiaS.Pd.,MPd selaku sekertaris jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memebrikan kesempatan untik menempuh Pendidikan di jurusan pariwisata Politeknik Negeri Bali PSDKU Lombok Barat.

4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd.,M.Eng, selaku koordinator Program Studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M,Pd. Selaku Koordinator Pendamping Program Studi DiluarKampus Utama (PSDKU) D-III Perhotelan Lombok Barat Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
6. Ruju Rahmad, S.Pd.,MT selaku Koordinator PSDKU Lombok Barat Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah membantu proses Pendidikan di D-III Perhotelan PSDKU Lombok Barat
7. Kanah, S,Pd.,M.Hum selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Irsan Hambali, S.Pd.,M.Pd. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam laporan proposal
9. Wawan selaku FBS coordinator yang telah memebrikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Paraktik Kerja Lapangan di hotel Pondok Santi Estate Gili Trawangan
10. Seluruh staff food beverage service yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
11. Bapak dan ibu dosen Program Studi D3 perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali PSDKU Lombok Barat.

12. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali PSDKU Lombok Barat yang telah memberikan semangat, dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini. Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya.
13. Bapak TAHIP AS dan Ibu SUGIATI selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

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 PSDKU Lombok Barat.

Kuripan, Agustus 2024

Penulis

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan kegunaan penulis.....	3
1. Tujuan Penulis	3
2. Kegunaan penulis	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	4
1. Metode pengumpulan data	4
2. Teknik Analisis Data	5
3. Metode Penyajian Hasil analisis.....	6
BAB II.....	7
LANDASAN TEORI.....	7
A. RESORT	7
1. Pengertian Resort.....	7
2. JENIS -JENIS RESORT.....	7
B. Food and Beverage Departemen.....	9
1. Pengertian F&B Service	9
C. Restaurant.....	10
1. Pengertian Restaurant.....	10
2. Jenis-jenis Restaurant	10
D. Waiter/waitrees.....	12
E. Menu	14
1. Pengertian menu	14
2. Jenis-jenis menu	14
F. Definisi Pelayanan Room Service	vii6

BAB III.....	17
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	17
A. Lokasi dan Sejarah Pondok Santi Estate.....	17
1. Lokasi Pondok Santi Estate.....	17
2. Sejarah Pondok Santi Estate.....	18
B. PRODUCT KNOWLEDGE.....	18
C. HOTEL FACILITIES.....	18
D. Fasilitas Divisi FB Service.....	19
E. Struktur Organisasi Pondok Santi Gili Trawangan.....	20
1. Food and Beverage Director.....	22
2. Assitant Food and Beverage Director.....	23
3. Restaurant Manager/Outlate Manager.....	23
4. Assistent Restaurant Manager/Outlate Manager.....	24
5. Team Leader/Supervisor.....	24
6. Waiter/waiters.....	25
7. Apprentice.....	25
BAB IV.....	26
PEMBAHASAN.....	26
A. Pelayanan Room Service Oleh Waiter di Pondok Santi Estate.....	26
1. Tahapan persiapan.....	26
2. Tahap pelaksanaan.....	28
3. Tahap Akhir.....	30
B. Hambatan Apa Saja Yang Dihadapi Olehh Waiter/Waitrees Dalam Memberikan Pelayanan Room Service Dan Bagaimana Cara Mengatasinya.....	30
BAB V.....	32
PENUTUP.....	33
A. Simpulan.....	33
B. Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA.....	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Pondok Santi Estate	17
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Pondok Santi Estate	21
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Food and Beverage Service	22
Gambar 4.1 Finger Print Untuk Staf dan DW	27



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 IJO Restaurant

Lampiran 2 Santi Beach Restauran

Lampiran 3 Head of Departemen

Lampiran 4 Foto Dokumentasi



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut kodyat (2023) pariwisata adalah perjalanan dari suatu tempat ke tempat yang lain. Bersifat sementara dilakukan perorangan atau kelompok, sebagai usaha mencari keseimbangan untuk keserasian dan kebahagiaan dengan lingkungan dalam dimensi sosial, budaya, alam, dan ilmu. Sebagai yang tertuang dalam *UU No. 10 Tahun 2009* bahwa industri pariwisata merupakan kumpulan usaha yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan jasa bagi pemenuhan kebutuhan.

Industi pariwisata merupakan salah satu industri yang memiliki keterkaitan yang kuat dengan sektor lain, karna pariwisata bisa dikatakan sebagai hubungan fenomena dan hubungan timbal balik akibat adanya iteraksi timbal balik akibat adanya interaksi dengan wisatawan, suplayerbisnis, pemerintah tujuan visa serta masyarakat dengan daerah tujuan wisata.

Pondok Santi Estate merupakan salah satu industri yang berbintang yang ada di Gili Trawangan terletak di Gili Jl. Pantai Gili Trawangan Gili Indah kec Pemenang Kabupaten Lombok Utara, Nusa Tenggara Barat. Hotel ini menyediakan kamar, minuman, makanan. Khususnya *food and beverage product* dan *food and Beverage service*.

Food and Beverage Departement yang berada di Pondok Santi Estate Gili Trawangan. Dapat di bagi menjadi dua bagian yaitu *food and Beverage*

product adalah departemen yang khusus menangani bagian pengolahan makanan yang ada di hotel. Departemen selanjutnya adalah *food and Beverage Service* adalah bagian tata hidang yang memberikan jasa pelayanan dan penyajian makanan dan minuman kepada tamu, mulai dari tamu datang hingga tamu meninggalkan *restaurant*. Pondok Santi Estate Gili Trawangan memiliki dua *Restaurant* yaitu *Santi Beach Club Restaurant* dan *Ijo restaurant*.

Santi Beach Club Restaurant terletak dipantai pribadi yang asri sesuai dengan identitas pulau Gili, Santi beach Club menghadirkan Suasana pedesaan-teropis yang dipadukan dengan menu makanan dan minuman gourmet yang menarik. Nikmati hidangan intim dengan dua orang, nikmati tapas sepanjang hari dibawah sinar matahari, atau bagikan beberapa koktail malam saat matahari terbenam dengan latar belakang soundtrack modern yang dikurasi, ini adalah tujuan dimana anda dapat bersantai, makan, minum, dan bersantai disalah satu tempat yang paling tenang lokasi menyenangkan yang ditawarkan bagian dunia ini. Jam buka: 11.00 – 23.00 (pemesanan terakhir pukul 22.00) tamu luar dipersilakan!

IJO restaurant, kami berusaha untuk memberikan tamu kami pengalaman bersantap yang tak terlupakan yang merayakan terroir lokal inspirasi Chef kami, dipadukan dengan bahan-bahan musiman yang bersumber secara lokal memastikan semuanya kunjungan ke restaurant kami adalah perjalanan kuliner yang penuh dengan cita rasa lezat dan kejutan menyenangkan. Koki kami mendapatkan inspirasi dari bahan-bahan ini dan

hasratnya terhadap kreativitas kuliner. Yang tinggi masakan tingkat eksekusi di IJO dipandu oleh keahliannya dan karunia musim yang selalu berubah. Jam buka: Dari senin hingga Sabtu 18:00 – 23:00 pesanan terakhir pukul 21:30 Hari minggu tutup saat ini. Tamu luar dipersilakan

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas dan pengamatan penulis selama terjun langsung lapangan maka penulis merumuskan masalah yang ditemukan selama melakukan praktik kerja lapangan di hotel PONDOK SANTI ESTATE GILI TRAWANGAN pada departemen Food and Beverage service adalah pelayanan room service oleh waiter

1. Bagaimana Pelayanan Room service oleh waiter
2. Hambatan apa saja yang dihadapi oleh waiter/waitress dalam memberikan pelayanan Room service dan bagaimana cara mengatasinya

C. Tujuan penulisan

Adapun tujuan dan manfaat yang di dapat dalam penulis tugas akhir dengan judul Pelayanan Room Service Oleh Waiter di Pondok Santi Estate Gili Trawangan.

1. Tujuan Penulis

Adapun tujuan dari penyusunan Tugas akhir ini yaitu untuk mengetahui pelayanan Room Service di Pndok Santi Estate Gili Trawangan, selain itu dapat digunakan sebagai perbandingan anatar teori yang diperoleh dalam proses perkuliahan dan praktik di industri.

2. Kegunaan penulis

a. Bagi mahasiswa

Kegunaan penyusunan tugas akhir ini bagi mahasiswa adalah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Diploma III Perhotelan pada jurusan Pariwisata politeknik Negeri Bali Lombok barat. Selain itu dapat digunakan sebagai perbandingan antara teori yang diperoleh dalam proses perkuliahan dan praktik di industri.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Kegunaan penyusunan Tugas Akhir ini bagi Politeknik Negeri Bali adalah sebagai data dan informasi mengenai sejauh mana mahasiswa menguasai teori dan kenyataan yang ada di industri, selain itu, data dan informasi ini juga bisa bermanfaat sebagai acuan bagi mahasiswa lain dalam menyusun Tugas Akhir, serta sebagai tambahan referensi perpustakaan Politeknik Negeri Bali.

c. Bagi Pondok Santi Estate Gili Trawangan

Tugas Akhir ini sebagai masukan untuk Pondok Santi Estate khususnya dalam pelayanan Room Service oleh waiter sehingga dapat digunakan dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam pembuatan tugas akhir ini, metode yang digunakan adalah:

1. Metode pengumpulan data

a. Metode Observasi

Metode observasi yaitu metode pengumpulan data dengan cara berpartisipasi secara langsung dalam pelayanan Room Service melakukan pengamatan mengenai kegiatan pelayanan Room Service dan mencatat kegiatan, cara, alat, dan data yang diperlukan dalam pelayanan Room Service di Pondok Santi Estate.

b. Metode wawancara

Metode wawancara dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur secara langsung kepada outlet manager, supervisor dan staff Pondok santi Estate mengenai Room Service prosedur, cara, alat, dan data yang diperlukan saat melakukan pelayanan Room Service.

c. Metode kepustakaan

Metode kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan cara membaca buku menurut para ahli dan sumber yang berkaitan dengan pelayanan Room Service, Buku atau jurnal yang penulis baca yaitu : Buku Restoran dan Segala Permasalahannya, Buku Ilmu perhotelan dan Restoran, jurnal profesional waiter, jurnal, strategi Guest Relation Officier dalam penanganan tamu, jurnal hotel management penyeleenggaraan usaha jasa saran Pariwisata jurnal Hotel akomodasi.

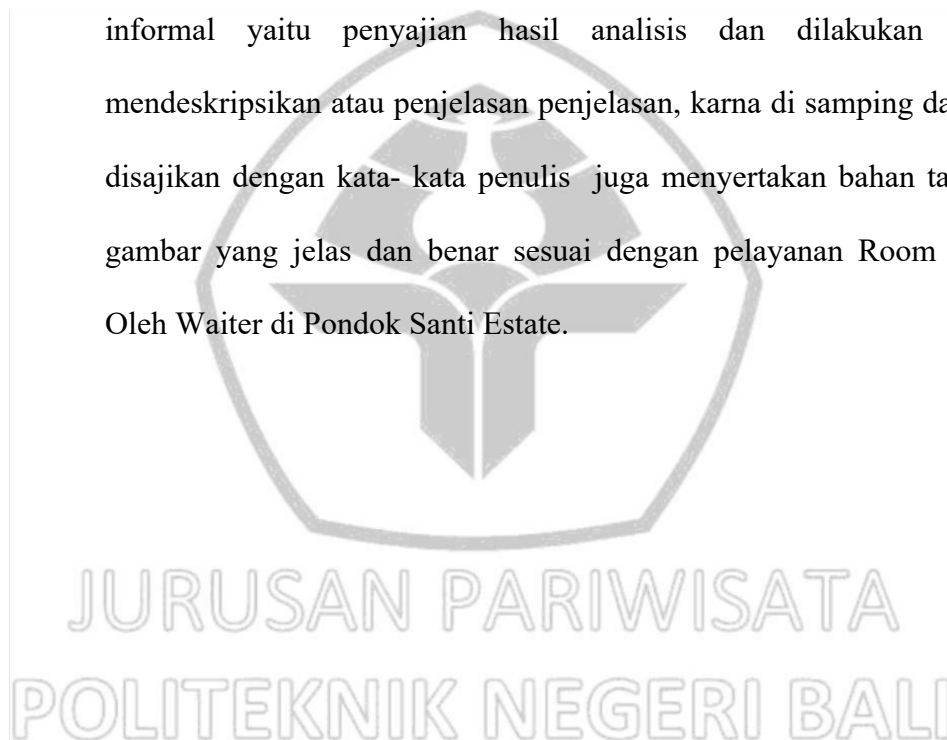
2. Teknik Analisis Data

Metode Teknik analisis data yang digunakan penulis dalam penyusunan Tugas Akhir adalah analisis deskriptif kualitatif dengan cara

memaparkan dan menguraikan serta memberikan gambaran mengenai pelayanan Room Service di Pondok Santi Estate.

3. Metode Penyajian Hasil analisis

Metode Teknik penyajian hasil analisis yang penulis gunakan yaitu teknik formal dan informal. Teknik formal yaitu penyajian hasil analisis data disajikan dalam bentuk table foto dan lain-lain Sedangkan teknik informal yaitu penyajian hasil analisis dan dilakukan dengan mendeskripsikan atau penjelasan penjelasan, karna di samping data yang disajikan dengan kata- kata penulis juga menyertakan bahan table dan gambar yang jelas dan benar sesuai dengan pelayanan Room Service Oleh Waiter di Pondok Santi Estate.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dalam memberikan pelayanan room service, seorang waiter/waitress menghadapi beberapa hambatan seperti keterbatasan waktu, kesalahan pesanan, tantangan transportasi, kepuasan tamu yang berbeda, keterbatasan fasilitas, dan masalah keamanan. Namun, dengan pendekatan yang tepat, hambatan-hambatan ini dapat diatasi:

- 1. Manajemen waktu dengan baik:** Prioritaskan dan koordinasikan pesanan untuk meminimalkan tekanan waktu.
- 2. Perhatikan detail:** Verifikasi pesanan dengan teliti untuk menghindari kesalahan dalam penyajian..
- 3. Pelayanan yang responsif:** Ajukan pertanyaan yang jelas dan tanggapi dengan baik permintaan atau keluhan tamu.
- 4. Adaptasi dengan sumber daya:** Kreatif dalam memanfaatkan fasilitas yang ada untuk memenuhi kebutuhan tamu.
- 5. Prioritaskan keamanan:** Pastikan identifikasi tamu sebelum memasuki kamar mereka dan koordinasikan dengan manajemen untuk langkah-langkah keamanan jika diperlukan.

B. Saran

Berikut adalah beberapa saran untuk meningkatkan pelayanan room service sebagai seorang waiter/waitress:

- 1. Pelajari Menu dengan Mendalam:** Mengetahui dengan baik menu dan semua opsi yang tersedia akan membantu Anda memberikan rekomendasi yang baik kepada tamu. Ini juga memungkinkan untuk menjawab pertanyaan tamu dengan percaya diri.
- 2. Komunikasi yang Efektif:** Selalu jaga komunikasi yang jelas dengan dapur dan staf lainnya untuk memastikan pesanan diproses dengan tepat waktu dan sesuai dengan keinginan tamu.
- 3. Fleksibilitas dan Responsivitas:** Terkadang tamu memiliki permintaan khusus atau perubahan dalam pesanan mereka. Jadilah fleksibel dan responsif dalam menanggapi ini dengan memastikan bahwa semua permintaan tamu dipenuhi sejauh mungkin.
- 4. Kebersihan dan Presentasi:** Pastikan setiap sajian yang Anda bawa ke kamar tamu disajikan dengan rapi dan bersih. Kehadiran yang bersih dan profesional meningkatkan pengalaman tamu secara keseluruhan.
- 5. Perhatikan Detail:** Perhatikan detail dari permintaan tamu hingga cara penyajian makanan. Kecermatan dalam hal-hal kecil bisa membuat perbedaan besar dalam pengalaman tamu.
- 6. Pelayanan yang Ramah dan Profesional:** Jadilah ramah dan profesional dalam setiap interaksi dengan tamu. Ini menciptakan lingkungan yang menyenangkan dan membuat tamu merasa dihargai.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmojo, H. Marsum Widjojo, Fauziah, Hj. Siti. 2016 *profesional waiter* Yogyakarta: Andi.
- Badudu, Muhammad Zaid. 2015. *Strategi Guest Relation Officer dalam penanganan Tamu Yang Menunggu Pelayanan di Hotel Santika Premier Yogyakarta*. Jurnal Khasanah Ilmu: Vol.8.No.1
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI Nomor 11 tahun 2014 tentang Standar Usaha Restoran.
- Sinaga, Firman. 2018. Restoran dan kegiatannya. Yogyakarta: andi
- Hurdawaty dan Parantika. 2018. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Kemendikbudristek. (2022). Pengertian *Food and Beverage Departement*. Diakses pada (2 Februari 2024) URL <https://www.vokasi.kemdikbud.go.id/read/b/jangan-tertukar-inilah-perbedaan-food-beverage-product-dan-food-beverage-service>
- Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. 2022. (diakses 2 Februari 2024): <https://kbbi.web.id/kuliner>
- Nariswari. (2022) Apa Itu A'la carte, Pengertian ala carte. Diakses (2 Februari 2024): <https://lifestyle.kompas.com/read/2022/09/28/133407820/apa-itu-ala-carte-sistem-menu-agar-tak-ada-makanan-terbuang-percuma>

POLITEKNIK NEGERI BALI