

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN *ROOM SERVICE* OLEH *WAITER*  
DI INTERCONTINENTAL BALI RESORT JIMBARAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Kadek Andika Pranajaya**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN *ROOM SERVICE* OLEH *WAITER*  
DI INTERCONTINENTAL BALI RESORT JIMBARAN**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Kadek Andika Pranajaya  
NIM. 2115823144**

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

## **TUGAS AKHIR**

### **PENANGANAN *ROOM SERVICE* OLEH *WAITER* DI INTERCONTINENTAL BALI RESORT JIMBARAN**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Kadek Andika Pranajaya  
NIM. 2115823144**

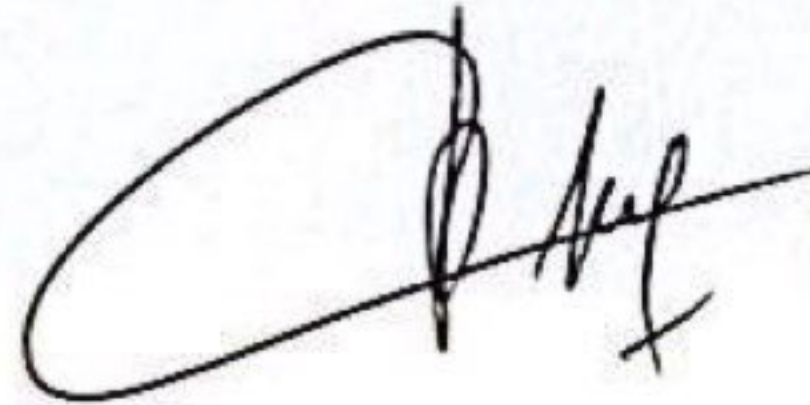
**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**PENANGANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER  
DI INTERCONTINENTAL BALI RESORT JIMBARAN**

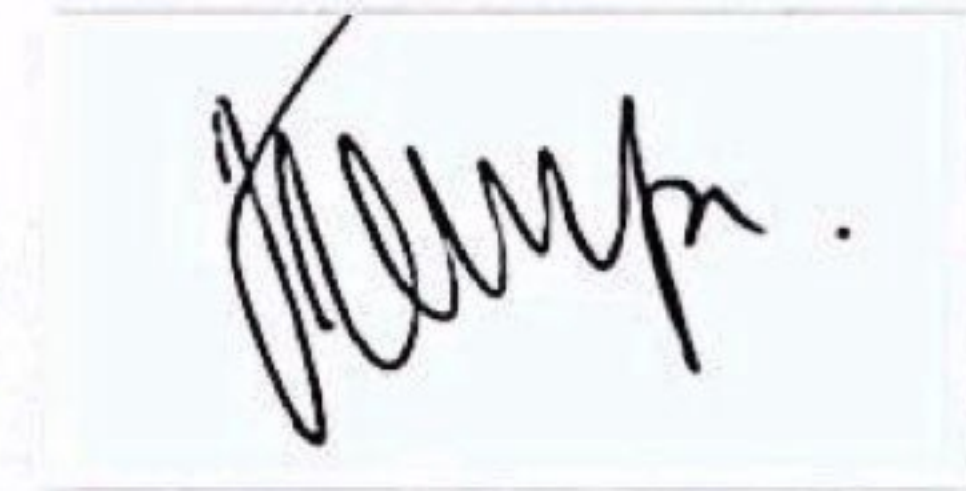
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan  
Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada hari Senin 19 Agustus 2024

Pembimbing I,

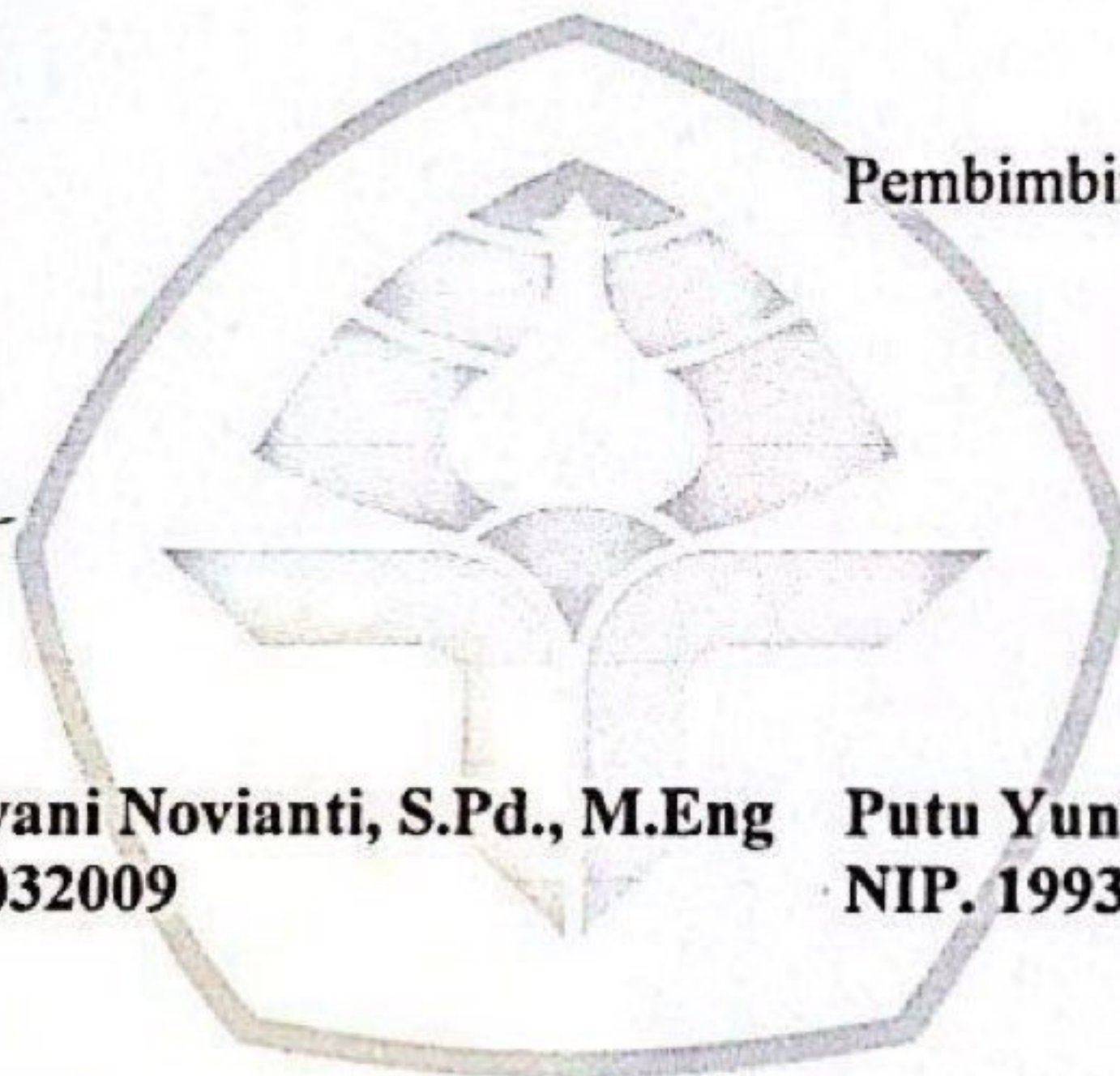


**Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng**  
**NIP. 19901112022032009**

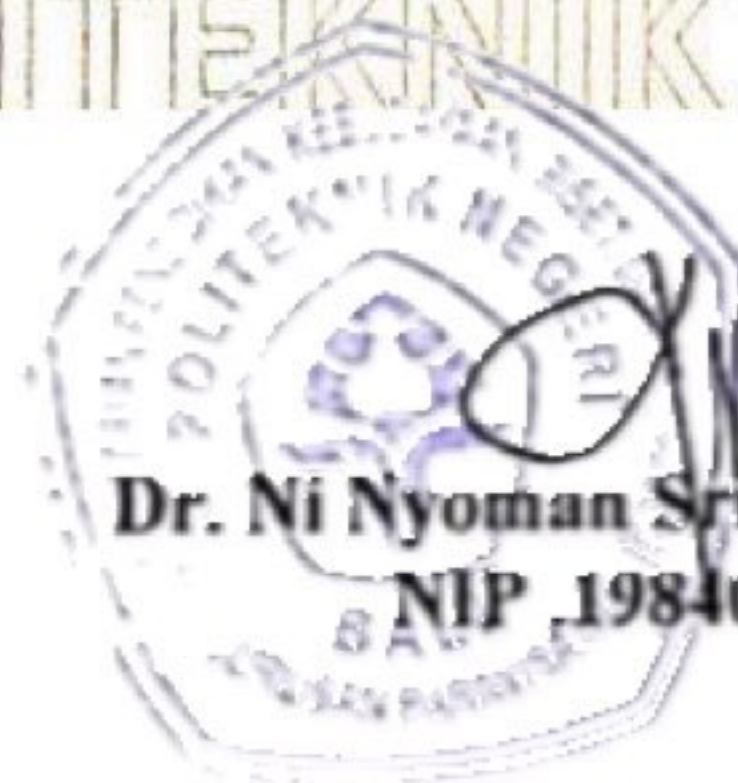
Pembimbing II,



**Putu Yunita Wacana Sari, S.S.,M.Par.**  
**NIP. 199306082022032009**



JURUSAN **PARISWISATA**  
Mengetahui,  
Ketua Jurusan Pariwisata,  
Politeknik Negeri Bali  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**

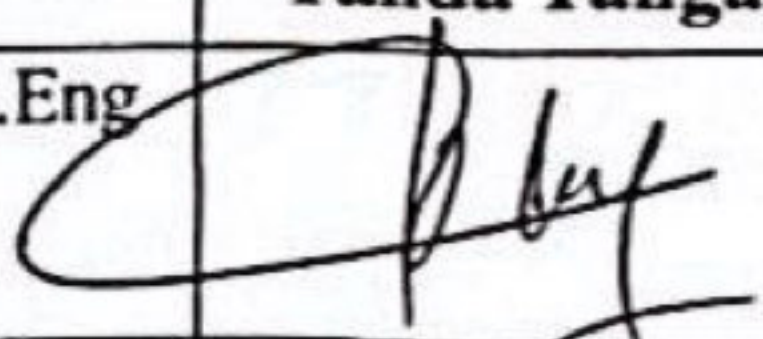
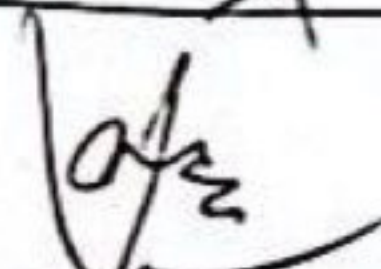
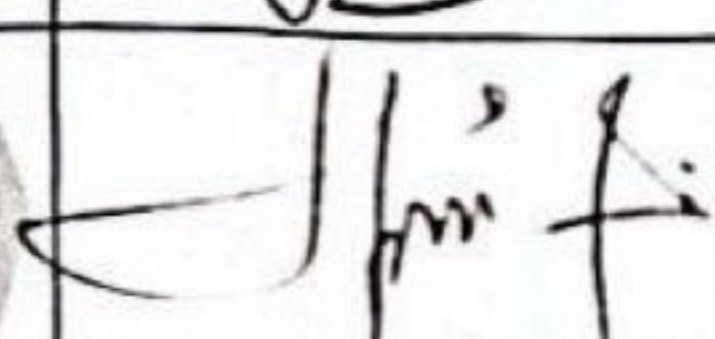


**Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par**  
**NIP. 198409082008122004**

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### PENANGANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER DI INTERCONTINENTAL BALI RESORT JIMBARAN

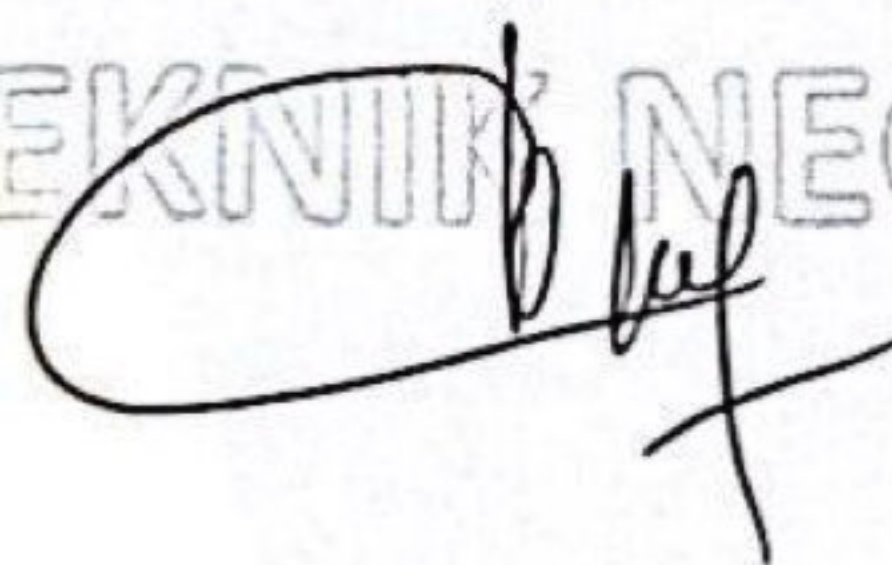
Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada kamis, 19 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
<b>Ketua</b>	Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.P.d., M.Eng NIP. 19901112022032009	
<b>Anggota</b>	Drs. Wayan Jendra, M.Ed.Admin. NIP. 196001251988031001	
<b>Anggota</b>	Raden Roro Rieta Anggraheni, S.Pd.,M.Hum. NIP. 198901172022032007	

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 : Kadek Andika Pranajaya

NIM : 2115823144

Program Studi : DIII Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

PENANGANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER  
DI INTERCONTINENTAL BALI RESORT JIMBARAN

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.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 19 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Kadek Andika Pranajaya

NIM 2115823144

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul “Penanganan *Room Service* oleh *Waiter* di Intercontinental Bali Resort Jimbaran” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan bagaimana pelayanan *room service* 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, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan dan telah menyediakan fasilitas selama perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan dan telah menyediakan fasilitas selama perkuliahan 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 kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Koordinator Program Studi Perhotelan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan dan program studi jurusan pariwisata PNB.
5. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku dosen pembimbing I yang telah banyak membimbing, dan memberi masukan serta dukungan kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir.

6. Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par, Dosen Pembimbing II yang telah banyak membimbing, dan memberi masukan serta dukungan kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir.
7. Bapak Made Sugitha selaku Manager di *Room Service* dan seluruh staff di InterContinental Bali Resort yang telah banyak memberikan bimbingan, pengajaran dan bantuan kepada penulis dalam melakukan Praktik Kerja Lapangan.
8. Seluruh *Head of Food and Beverage Service* serta seluruh InterContinental Bali Resort staff yang telah membantu dan membimbing penulis dalam penyusunan tugas akhir.
9. Bapak, Ibu dan teman-teman yang selalu memberikan motivasi dan semangat dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

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

  
Badung, Juli 2024  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>TUGAS AKHIR.....</b>	<b>i</b>
<b>TUGAS AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Tujuan dan Manfaat Tugas Akhir .....	2
D. Metode Penulisan .....	4
E. Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>7</b>
A. Hotel.....	7
1. Pengertian Hotel .....	7
2. Klasifikasi Hotel.....	7
B. Room Service .....	15
1. Pengertian <i>Room Service</i> .....	15
2. Room Service Menu .....	16
C. Waiter .....	16
1. Pengertian <i>Waiter</i> .....	16
2. Jenis <i>Waiter</i> .....	17
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>19</b>
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan .....	19
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Intercontinental Resort Bali Jimbaran .....	22
C. Struktur Organisasi Intercontinental Resort Bali Jimbaran .....	31
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
A. Kendala yang dihadapi dan Solusinya .....	48

<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>52</b>
A. Simpulan .....	52
B. Saran.....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>58</b>



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 Intercontinental Bali Resort Jimbaran .....	19
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Food And Beverage Service.....	31
Gambar 4. 1 <i>Polish Cutleris</i> .....	38
Gambar 4. 2 <i>Polish Glass</i> .....	40
Gambar 4. 3 Melipat <i>Napkin</i> .....	42
Gambar 4. 4 <i>Prepare Cutleris</i> .....	43
Gambar 4. 5 Bagan Alur Pembahasan Pelayanan <i>Room Service</i> Oleh <i>Waiter</i> .....	48



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Intercontinental Bali Resort. ....	58
Lampiran 2 Dokumentasi Kegiatan .....	60



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

InterContinental Bali Resort masuk nominasi kategori hotel berbintang 5 yang terletak di kawasan Jimbaran. InterContinental Bali Resort berlokasi di Jl. Raya Uluwatu No.45, Jimbaran, Bali, Kabupaten Badung. Saat ini InterContinental Bali Resort memiliki beberapa departemen sebagai penunjang operasional hotel guna memberikan pelayanan yang maksimal kepada semua pengunjung. Diantaranya *Human Resource Department, Engineering Department, Sales & Marketing Department, Finance Department, Front Office Department, Housekeeping Department, Spa & Recreation Department, Loss Prevention (Security) Department, dan Food & Beverage department* yang merupakan tugas bagi penulis ketika melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di InterContinental Bali Resort. Sehingga semua tugas dan tanggungjawab mesti diselesaikan dengan maksimal.

Hasil tugas akhir sebelumnya oleh Angga Pratama (2023) dimana hasil penanganan *room service* oleh *waiter* di W-Bali Seminyak mengimplementasikan proses penanganan *room service* oleh *waiter/waitress* di W-Bali Seminyak dibagi menjadi dua tahap, yaitu tahap persiapan dan tahap pelaksanaan. Berbeda dengan InterContinental Bali yang mana menggunakan metode empat tahap, yaitu tahap perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan evaluasi. Semua tahapan ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan pelayanan *room service* bagi semua tamu. Ditambah lagi dengan tahap evaluasi, yaitu setiap *waiter* akan melakukan

survey kepada semua tamu selesai berkunjung untuk mendapatkan data testimoni seberapa besar tingkat kepuasan pelayanan *room service* dari hotel InterContinental Bali. Hasil tugas akhir lain dari Andari (2023) mendapatkan hasil penanganan *room service* oleh *waiter* di Seleriana Restaurant The Kana Kuta Hotel menggunakan tiga metode tahapan yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan dan tahap penutupan. Berbeda halnya dengan InterContinental Bali yang mana menggunakan metode empat tahap, yaitu tahap perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan evaluasi. Setiap hotel menggunakan strategi berbeda dalam menunjang operasional pelayanan *room service* hal tersebut disesuaikan dengan tingkat segmentasi dari para tamu.

Berdasarkan fenomena yang berkembang dan untuk mengetahui bagaimana strategi dan kendala yang ditemukan dalam proses penanganan *room service* oleh *waiter* di Intercontinental Bali, memberikan inspirasi bagi mahasiswa untuk melakukan tugas akhir dengan judul **“Penanganan Room Service oleh Waiter di Intercontinental Bali Resort Jimbaran”**.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah prosedur penanganan *Room Service* oleh *Waiter* di InterContinental Bali Resort?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi oleh *Waiter* pada saat melakukan Penanganan *Room Service* di InterContinental Bali Resort?

## **C. Tujuan dan Manfaat Tugas Akhir**

Adapun tujuan dan manfaat pada tugas akhir 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 prosedur dan strategi dalam proses penanganan *Room Service* oleh *Waiter* di InterContinental Bali Resort.
- b. Menjelaskan kendala yang dihadapi oleh *Waiter* pada saat melakukan Penanganan *Room Service* di InterContinental Bali Resort.

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) Penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan mahasiswa sebelum memasuki dunia kerja khususnya tentang prosedur *Penanganan Room Service* oleh *Waiter* di Intercontinental Resort Bali.

### b. Politeknik Negeri Bali

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 prosedur *Penanganan Room Service* oleh Waiter di Intercontinental Resort Bali.

c. Perusahaan

Bagi Perusahaan (Intercontinental Resort Bali Jimbaran) diharapkan dapat menjadi masukan dan referensi dalam prosedur *Penanganan Room Service* oleh Waiter di Intercontinental Resort Bali.

#### D. Metode Penulisan

Adapun metode penulisan dalam tugas akhir saat ini yaitu:

1. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data pada tugas akhir saat ini yaitu:

a. Observasi

Pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dan ikut berpartisipasi dalam pelayanan tersebut, mencatat sesuai dengan data yang diperlukan, khususnya yang berkaitan dengan penanganan *room service* oleh *Waiter* di Intercontinental Bali Resort Jimbaran.

b. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara mewawancarai atau bertanya langsung kepada *Outlet Manager*, *Supervisor* dan *staff Room Service* mengenai penanganan *Room Service* oleh *Waiter* di Intercontinental Bali Resort Jimbaran. Adapun yang ditanyakan antara lain tahapan pelayanan *Room Service*, peralatan yang digunakan oleh *Waiter* pada

saat operasional berlangsung di *Room Service*, sistem pembayaran dan cara menangani apabila terjadi *complain* di *Room Service*.

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 tugas akhir saat ini.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Menjelaskan metode apakah yang digunakan dalam tugas akhir ini kualitatif deskriptif. Metode kualitatif deskriptif adalah teknik analisis yang dilakukan dengan melakukan penjabaran informasi yang didapat ketika melakukan suatu pengamatan atau wawancara yang kemudian hasilnya akan dinarasikan kedalam kata-kata. Dalam tugas akhir ini akan membahas secara rinci bagaimana strategi dan kendala yang ditemukan dalam proses penanganan *room service* oleh *waiter* di Intercontinental Bali.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

**E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penulisan Tugas Akhir ini yaitu,

1. Bab I Pendahuluan

Memaparkan dengan jelas dan rinci terkait latar belakang, rumusan masalah, tujuan tugas akhir, manfaat tugas akhir, metode tugas akhir dan metode analisis yang digunakan.

## 2. Bab II Landasan Teori

Memaparkan teori teori berkenaan dengan hotel, *waiter*, dan *room service*.

## 3. Bab III Gambaran Umum Perusahaan

Pada bab ini memaparkan lokasi dan sejarah Intercontinental Bali Resort Jimbaran, fasilitas yang ditawarkan serta pemaparan struktur organisasi Intercontinental Bali Resort Jimbaran.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Simpulan**

Pelayanan *room service* menjadi fasilitas penting dalam hal menjaga kepuasan tamu serta memanjakan tamu yang datang. Saat ini banyak hotel-hotel yang ada di Bali menerapkan sistem pelayanan *room service* dengan penuh keseriusan. Dengan kata lain setiap hotel berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik guna meningkatkan kepuasan tamu yang berkunjung. Intercontinental 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 Jimbaran. Saat ini Intercontinental Bali Resort menduduki nominasi sebagai hotel dengan bintang 5, itu artinya hotel ini menjadi pilihan orang-orang terkenal serta menjadi prioritas untuk berkunjung.

Dikala mengadakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Intercontinental Bali Resort pelayanan oleh *waiter* sudah sangat efektif dilakukan. Namun melihat banyaknya kebutuhan tamu yang berkunjung memberikan kendala yaitu pelayanan yang sedikit melambat. Faktor lain yaitu masalah kedisiplinan dari *waiter* yang cenderung menurun sehingga berpengaruh terhadap kinerja pelayanan. Namun pihak manajer *room service* sudah melakukan evaluasi secara mendalam terkait pelayanan *room service* di Intercontinental Bali Resort. Salah satu cara untuk mengatasi masalah tersebut yaitu dengan cara melakukan pendidikan dan pelatihan secara mendalam untuk para *waiter* agar kinerja dapat lebih ditingkatkan. Dengan cara inilah kedepan kinerja pelayanan *room service* oleh *waiter* di Intercontinental

Bali Resort dapat memberikan hasil yang memuaskan sehingga kebutuhan tamu tetap menjadi prioritas bagi Intercontinental Bali Resort.

## **B. Saran**

Adapun saran dan masukan yang bersifat membangun dari penulis untuk dapat dijadikan bahan evaluasi kedepan yaitu:

### 1) Mahasiswa

Dengan hasil laporan tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi mahasiswa selanjutnya dikala menyusun tugas akhir dengan topik yang sama. Selain itu penulis berharap agar kedepan mahasiswa dapat menyusun laporan tugas akhir dengan penambahan teori-teori lebih mutakhir, pembahasan lebih kompleks dan tentunya dapat memilih tempat tugas akhir lainnya.

### 2) Intercontinental Bali Resort

1. Saran bagi Intercontinental Bali Resort Jimbaran terkait masalah komunikasi yaitu :

- a) Menggunakan teknologi dengan bijak : Pastikan alat komunikasi yang digunakan selalu diperbarui dan terintegrasi dengan sistem lain yang digunakan tim.
- b) Latih keterampilan menggunakan aktif : Ciptakan lingkungan di mana anggota tim merasa nyaman untuk menyampaikan pendapat dan memberikan umpan balik.

2. Saran bagi Intercontinental Bali Resort Jimbaran mengenai masalah teknis yaitu :

- a) Melakukan perawatan rutin : Misalnya, setiap bulan atau kuartal, lakukan pemeriksaan menyeluruh untuk memastikan semua berfungsi dengan baik.
  - b) Pelatihan staf untuk menangani masalah teknis : Selenggarakan pelatihan rutin untuk staf tentang cara mengatasi masalah teknis yang umum. Ini termasuk cara menangani peralatan dengan benar, serta langkah-langkah pemecahan masalah dasar.
  - c) Penyimpanan peralatan cadangan : Identifikasi peralatan yang kritis untuk operasi dan pastikan ada peralatan cadangan yang siap digunakan.
3. Saran bagi Intercontinental Bali Resort Jimbaran mengenai permintaan tamu yang kompleks
- Mendengarkan dengan seksama permintaan tamu
- a) Komunikasi yang intensif : Jika permintaan kompleks memerlukan waktu atau ada keterlambatan, beri tahu tamu secepat mungkin. Jelaskan alasan keterlambatan dengan transparan dan jujur.
  - b) Mengelola keterlambatan pelayanan : Jika terjadi keterlambatan, minta maaf dengan tulus. Ungkapkan empati dan tanggung jawab atas ketidaknyamanan yang mungkin mereka alami.
  - c) Jaga sikap positif dan profesional : Hadapi situasi dengan sikap tenang dan sabar. Tetaplah profesional, bahkan jika tamu menjadi frustrasi atau tidak sabar. Usahakan untuk mengubah situasi yang

kurang ideal menjadi pengalaman positif dengan memberikan layanan pelanggan yang luar biasa.

4. Saran bagi Intercontinental Bali Resort Jimbaran mengenai turunnya konsentrasi yaitu :
  - a) Ambil istirahat singkat : Jika merasa konsentrasi menurun, luangkan waktu beberapa menit untuk istirahat sejenak. Ini dapat membantu menyegarkan pikiran dan mengurangi stres.
  - b) Manajemen stres : Kenali faktor-faktor yang menyebabkan stres dan cari cara untuk mengelolanya. Ini bisa mencakup beban kerja yang tinggi atau konflik dengan rekan kerja.
  - c) Praktikkan teknik relaksasi : melakukan teknik relaksasi sederhana seperti latihan lolok pernapasan atau meditasi singkat untuk meningkatkan fokus dan mengurangi stres.
5. Saran bagi Intercontinental Bali Resort Jimbaran mengenai keterbatasan pengadaan yaitu :
  - a) Investasi peralatan berkualitas : Investasikan dalam peralatan penyajian dan pengantaran yang sesuai dengan kebutuhan operasional, seperti tray, piring, dan wadah penyimpanan yang tahan lama dan efisien.
  - b) Penggantian dan upgrade peralatan : Secara berkala, tinjau kondisi peralatan dan identifikasi peralatan yang perlu diganti atau di-upgrade. Peralatan yang usang atau rusak dapat mempengaruhi efisiensi dan kualitas pelayanan.

- c) Manajemen inventaris peralatan : Lacak inventaris peralatan secara rutin untuk memastikan jumlah yang cukup tersedia dan dalam kondisi baik. Simpan peralatan cadangan yang cukup untuk menggantikan peralatan yang rusak atau hilang agar operasional tidak terganggu.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## DAFTAR PUSTAKA

- Damayanti, Ida Ayu Kade Werdika, dkk. (2021). *Pengantar Hotel dan Restaurant*. Jawa Tengah: Eureka Media Aksara.
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Pengantar manajemen hospitality*. Pemalang: PT Nasya Expanding Management.
- Hunziker dan Kraft (1942). *Pengertian Wisata*. Jakarta : PT. Gramedia.
- Marsum & Widjojo Atmodjo. (2020). *Restoran dan Segala Permasalahannya. Edisi Empat*. Yogyakarta: Andi.
- Marsum. (2018). *Restoran dan Segala Permasalahannya, Edisi IV*. Yogyakarta: Andi.
- Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2019). *Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Nomor Pm.53/Hm.001/Mpek/2013 Tentang Standar Usaha Hotel*. 1–5.
- Sihite, Richard. (2000). *Tourism Industry (Kepariwisataaan)*, Surabaya: Penerbit SIC. Yoeti, Oka A., 1997, *TOURS AND TRAVEL MANAGEMENT*. Jakarta: PT Pradnya Paramita.
- 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.
- Tjiptono, Fandy. (2019). *Pemasaran Jasa Edisi Terbaru*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wiwoho. (2021). *Food Service Equipment*. Semarang: Nayati.