

# **TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN TAKING ORDER IN ROOM DINING  
OLEH WAITER/WAITRESS PADA SUNGAI RESTAURANT  
DI STHALA A, TRIBUTE PORTFOLIO HOTEL, UBUD BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ida Ayu Gede Sri Swantika**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

## **TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN TAKING ORDER IN ROOM DINING  
OLEH WAITER/WAITRESS PADA SUNGAI RESTAURANT  
DI STHALA A, TRIBUTE PORTFOLIO HOTEL, UBUD BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh :  
Ida Ayu Gede Sri Swantika  
NIM. 1915823140**

**PROGRAM STUDI III PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

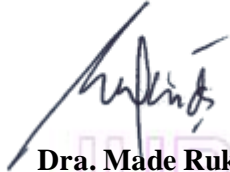
**PELAYANAN TAKING ORDER IN ROOM DINING  
OLEH WAITER/WAITRESS PADA SUNGAI RESTAURANT  
DI STHALA A, TRIBUTE PORTFOLIO HOTEL, UBUD BALI**

Oleh :  
**Ida Ayu Gede Sri Swantika**  
NIM. 1915823140

Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



**Dra. Made Ruki, M. Par.**  
NIP 19621006 1990102001

Pembimbing II,



**Drs. Dewa Made Suria Antara, M. Par.**  
NIP 19640915 1990031031

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD**  
NIP. 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
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](http://www.pnb.ac.id)  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ida Ayu Gede Sri Swantika  
NIM : 1915823140  
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN TAKING ORDER IN ROOM DINING  
OLEH WAITER/WAITRESS PADA SUNGAI RESTAURANT  
DI STHALA A, TRIBUTE PORTFOLIO HOTEL, UBUD BALI”**

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, 26 Juni 2022

Yang membuat pernyataan,



NIM : 1915823140  
PS : DIII Perhotelan  
Jurusan PARIwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul Pelayanan *taking order in room dining* oleh *waiter/waitress* pada Sungai Restaurant di Sthala a, Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali ini dengan baik dan tepat waktunya. Tugas akhir ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan menyelesaikan Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini diperoleh hambatan dan kesulitan yang dihadapi namun dengan adanya bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak. Penulisan tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Dalam kesempatan yang baik ini disampaikan terima kasih kepada:

- 1) I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- 2) Prof. Ni Made Ernawati, MATM, PhD, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- 3) Dr. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk untuk

- 4) menempuh pendidikan di Program Studi DIII Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- 5) Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Kaprodi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
- 6) Dra. Made Ruki, M.Par, selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan motivasi dalam proses penulisan tugas akhir ini.
- 7) Drs. Dewa Made Suria Antara, M. Par, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan motivasi dalam proses penulisan tugas akhir ini.
- 8) Bapak Lasta Arimbawa, selaku General Manager Sthala a, Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi sehingga dapat mendukung penulisan tugas akhir ini.
- 9) Ibu Linda Oktari Dewi, selaku Human Resource Executive pada Sthala a, Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali yang telah memberikan izin untuk memperoleh informasi sehingga dapat mendukung penulisan tugas akhir ini.
- 10) Bapak Agung Widura Pranatha, selaku Restaurant Manager di Sthala a, Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali yang telah memberikan pengetahuan, motivasi dan informasi sehingga dapat mendukung penulisan tugas akhir ini.
- 11) Bapak Eka Jinarta, selaku Supervisor Restaurant di Sthala a, Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali yang telah memberikan pengetahuan dan informasi sehingga dapat mendukung penulisan tugas akhir ini.

- 12) Seluruh *staff* dan *trainee* di Sungai Restaurant pada Sthala a, Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali yang telah memberikan pengetahuan dan pengalaman sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
- 13) Bapak Ida Bagus Ketut Kesumaatmaja dan Ibu Ida Ayu Tri Nadi, selaku orang tua yang telah memberikan doa dan motivasi selama penulisan tugas akhir ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.
- 14) Teman-teman dan sahabat yang telah memberikan semangat serta motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Pada penulisan tugas akhir ini menyadari masih ada kekurangan baik dari sistematika, materi ataupun bahasa maka dari hal tersebut, sebelumnya ingin meminta maaf apabila ada kekurangan dalam tugas akhir ini. Bagi para pembaca diharapkan dapat memberikan saran, kritik guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca di lingkungan Politeknik Negeri Bali atau di luar lingkungan Politeknik Negeri Bali. Akhir kata penulis ucapkan Terima kasih.

JURUSAN PARIWISATA  
Badung, Juni 2022  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan .....	5
1. Tujuan Penulisan .....	5
2. Kegunaan Penulisan .....	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	6
1. Metode Pengumpulan Data.....	6
2. Metode Analisis Data .....	7
3. Metode Penyajian Hasil Analisis .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	8
A. Hotel.....	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Klasifikasi Hotel.....	8
B. Food and Beverage Department.....	11
1. Pengertian Food and Beverage Service.....	11
C. Pengertian Waiter/Waitress .....	12



D. Pengertian Restaurant.....	12
E. In Room Dining.....	13
F. Taking Order .....	14
G. Menu .....	15
1. Pengertian Menu .....	15
2. Jenis Menu.....	15
3. Room Service Menu .....	16
H. Pelayanan .....	17
1. Pengertian Pelayanan .....	17
2. Pelayanan Trolley dan Tray set-up.....	17
3. Prosedur Pelayanan Room Service .....	18
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>20</b>
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan .....	20
1. Lokasi Perusahaan .....	20
2. Sejarah Perusahaan.....	20
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan/Hotel .....	23
1. Bidang Usaha Perusahaan/Hotel .....	23
2. Fasilitas Usaha Perusahaan/Hotel .....	23
C. Struktur Organisasi Food and Beverage Service.....	28
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
A. Pelayanan Taking Order in Room Dining Oleh Waiter/Waitress Pada Sungai Restaurant Di Sthala a, Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali.....	37
1. Tahapan Persiapan.....	38
2. Tahapan Pelaksanaan .....	43
3. Tahapan Penutup/Closing .....	53
B. Kendala Dalam Memberikan Pelayanan Taking Order In Room Dining Oleh Waiter/Waitress Pada Sungai Restaurant Di Sthala a, Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali dan Cara Mengatasinya.....	54

<b>BAB V PENUTUP</b> .....	57
A. Simpulan.....	57
1. Pelayanan Taking Order in Room Dining Oleh Waiter/Waitress Pada Sungai Restaurant Di Sthala a, Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali.....	57
2. Kendala Pelayanan Taking Order In Room Dining Oleh Waiter/Waitress Pada Sungai Restaurant Di Sthala a, Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali dan Cara Mengatasi .....	54
B. Saran.....	59

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 4.1 Jenis-Jenis Room.....	25
Tabel 4.2 Jenis Restoran dan Bar .....	26
Tabel 4.3 Jenis Ruangan Meeting .....	28



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Prosedur Pelayanan Room Service .....	20
Gambar 2.2 Sungai Restaurant .....	27
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Food and Beverage Service Department .....	30
Gambar 3.1 Persiapan Diri .....	40
Gambar 3.2 Area Kerja Persiapan In Room Dining .....	42
Gambar 3.3 Menerima Telepon .....	44
Gambar 3.4 Captain order .....	45
Gambar 3.5 Area Kerja Taking Order In Room Dining .....	47
Gambar 3.6 Persiapan IRD tray .....	48
Gambar 3.7 Set-up Table and area Buffet.....	53

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Foto Telepon Sungai Restaurant

Lampiran 2 : Foto Bill

Lampiran 3 : EDC Machine

Lampiran 4 : Micros Sungai Restaurant

Lampiran 5 : Daily Log Book Bill

Lampiran 6 : In Room Dining Log Book

Lampiran 7 : In Room Dining Menu

Lampiran 8 : Drink Menu Sungai Restaurant



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Akomodasi adalah salah satu fasilitas yang terpenting dalam *industry* pariwisata. Dimana akomodasi merupakan sarana yang menyediakan jasa pelayanan penginapan bagi wisatawan. Di Bali untuk jasa akomodasi ada berbagai macam yang ditawarkan mulai dari *homestay, losmen, cottage, bungalow, guest house dan hotel*. Hotel merupakan salah satu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, dimana menjadi salah satu penunjang fasilitas terpenting di *industry* pariwisata yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan/jasa penginapan berikut, dengan makanan dan minuman. Berbagai upaya dilakukan oleh pihak manajemen untuk menawarkan hotelnya, seperti membuat program penawaran spesial yang berkepanjangan agar dapat memberikan harga yang menarik minat wisatawan melalui biro perjalanan wisata ataupun bekerja sama dengan perusahaan perjalanan online, seperti Agoda, Booking com, Traveloka ataupun perusahaan online lainnya.

Sthala a, Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali merupakan hotel bintang 5 yang berlokasi di daerah Ubud, Bali. Lebih tepatnya hotel ini dibangun di kawasan perbukitan yang asri dan hijau di kawasan Lodtunduh, tepatnya di sisi selatan Ubud. Hotel ini dibangun di bibir tebing menghadap lembah Sungai Wos. Hotel ini baru dibuka pada tanggal 30 November 2016 yang dimana merupakan salah satu *property* yang dimiliki oleh Marriot International. Sthala a, Tribute Portfolio Hotel,

Ubud Bali memiliki 143 kamar dan memiliki 4 kategori yaitu *standard*, *superior*, *premium*, dan *suite*, dan tentunya ada perbedaan dalam hal fasilitas dan tingkat kenyamanannya. Sthala a, Tribute Portfolio Hotel juga memiliki fasilitas *restaurant*, dimana memiliki 2 restaurant (*Sungai Restaurant and Beji Restaurant*) dan 2 bar (*The Naga Rooftop Bar & Lounge and Panorama Pool Bar*) yang masing-masing menawarkan ragam sajian yang berbeda.

*Restaurant* merupakan suatu tempat atau ruangan untuk melakukan sebuah usaha komersil yang, dimana menyediakan pelayanan jasa makan dan minum bagi tamu. Sungai Restaurant merupakan salah satu restaurant di Sthala Ubud berbagai aktivitas yang dapat dilakukan pada restaurant ini mulai dari pelayanan *breakfast*, *lunch*, *coffee break*, *dinner and in room dining*. Kadang juga pada Sungai Restaurant diperuntukkan juga untuk acara *wedding atau table manner* dikarenakan dapat menampung kapasitas lebih dari 200 orang. Sungai Restaurant juga berdamping dengan Beji Restaurant dan Kids Corner. Dimana Beji Restaurant merupakan Balinese Restaurant yang menawarkan menu-menu tradisional khas Bali Beji Restaurant berada di *indoor* yaitu memiliki ruangan tersendiri/*privat room* dipergunakan untuk acara tertentu saja.

*In Room Dining* merupakan bagian dari *food and beverage service department* yang melayani jasa pelayanan khususnya yang bertugas untuk mengelola atau menangani penjualan makanan dan minuman yang diantar langsung ke kamar tamu. Dalam pelayanan dan penanganan *in room dining* pada Sungai Restaurant di Sthala a, Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali yang menangani penerimaan *taking order in room dining* adalah *Hostess* karena yang paling terdekat

dalam menerima telepon *in room dining*. Namun uniknya pada pelayanan dan penerimaan *taking order in room dining* di Sungai Restaurant ini selain *hostess* yang bertugas dalam penerimaan dan pelayanan *taking order in room dining* seorang *waiter/waitress* juga dapat berperan dalam pelayanan *taking order in room dining* maupun seluruh *staff* dan *trainee*. *Waiter/Waitress* merupakan bagian dari *Food and Beverage Service Department* yang memiliki peranan dalam operasional di *restaurant* bertugas dalam jasa pelayanan dan penyajian makanan dan minuman.

*Taking Order* merupakan salah satu bagian dari pelayanan di *restaurant* khususnya pada pelayanan *room* dimana *waiter/waitress* bertugas dalam menangani dan menerima pesanan *taking order* dengan cara mencatat pesanan dari tamu melalui telepon. Menariknya dalam pencatatan *taking order* pada Sungai Restaurant harus rinci dan jelas seperti, *number room, time order, pax dan serve* serta yang paling terpenting yaitu pesanan harus benar, tepat dan melakukan *repeat* pesanan tamu sehingga nantinya dapat mencegah terjadinya keluhan dari tamu. Dalam pelayanan *in room dining* seorang *waiter/waitress* harus memiliki *skill* dan keterampilan terutama dalam pengetahuan tentang menu yang dijual dan menu yang belum tersedia pada *restaurant* sehingga nantinya dapat menjelaskan menu dengan baik kepada tamu saat *taking order*. Maka dapat dikatakan tantangan melakukan *taking order* dalam pelayanan *in room dining* yaitu harus memiliki *skill* dalam menguasai menu yang akan dipresentasikan kepada tamu dan keterampilan dalam berkomunikasi. Berdasarkan dari penjelasan diatas maka pentingnya dari pelayanan *taking order in room dining* yaitu untuk menghindari terjadinya kesalahan pesanan, memberikan kepuasan bagi tamu dan untuk memberikan



rekomendasi menu sesuai harapan tamu sehingga kepuasan tamu dalam pemesanan makanan dan minuman dapat terpenuhi secara baik.

Pelayanan merupakan bentuk jasa yang diberikan oleh *waiter/waitress* dalam memberikan kepuasan kepada tamu dalam sebuah restoran yang dikelola secara komersil. Pelayanan dikatakan berkualitas dan baik apabila suatu pelayanan tersebut dapat memenuhi harapan tamu dan jika tamu merasakan tidak puas dalam pelayanan yang diberikan maka, pelayanan itu dapat dikatakan tidak berkualitas atau tidak efisien. Khususnya dalam memberikan pelayanan *taking order in room dining* oleh *waiter/waitress* diperlukan persiapan yaitu memiliki pengetahuan menu yang dijual dan keterampilan komunikasi yang baik sehingga pelayanan *taking order in room dining* dapat berjalan dengan lancar dan dapat memenuhi kepuasan konsumen. Dengan memiliki persiapan tersebut *waiter/waitress* dapat memberikan pelayanan *taking order in room dining* dengan pelayanan yang terbaik. Proses persiapan tersebut juga akan berdampak pada pendapatan restoran dengan dilakukannya *upselling* oleh *waiter/waitress* dalam memberikan pelayanan *in room dining* maka dari itu akan terciptanya langkah kerja yang baik dan profesional.

Dengan demikian, dari latar belakang tersebut tertarik untuk mengangkat judul Pelayanan *Taking Order In Room Dining* Oleh *Waiter/Waitress* pada Sungai Restaurant di Sthala a, Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dikemukakan rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini, sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan *taking order in room dining* oleh *waiter/waitress* pada Sungai Restaurant di Sthala a, Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi dalam pelayanan *taking order in room dining* oleh *waiter/waitress* pada Sungai Restaurant di Sthala a, Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali dan cara mengatasinya?

### C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

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

#### 1. Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini adalah:

- a. Mengetahui pelayanan *taking order in room dining* oleh *waiter/waitress* pada Sungai Restaurant di Sthala a, Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali.
- b. Mengetahui kendala yang dihadapi oleh *waiter/waitress* dalam memberikan pelayanan *taking order in room dining* pada Sungai Restaurant di Sthala a, Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali.

#### 2. Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Adapun kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah:

- a. Bagi Mahasiswa

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Pendidikan program Diploma III program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali dan sebagai implementasi dalam penerapan teori yang didapat saat masa perkuliahan.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai bahan referensi dan informasi bagi dosen dan mahasiswa Politeknik Negeri Bali mengenai keadaan industri perhotelan khususnya di bidang *Food and Beverage Service* yang dapat dijadikan perbandingan dalam meningkatkan proses belajar dan mengajar.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan informasi, referensi, dan saran bagi perusahaan yang bermanfaat dalam meningkatkan kepuasan tamu dalam pelayanan *taking order in room dining* di Sthala a, Tribute Portfolio Hotel, Ubud.

**D. Metode Penulisan**

Penulisan Tugas Akhir ini menggunakan metode sebagai berikut:

**1. Metode Pengumpulan Data**

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah :

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan pelayanan *taking order in room dining* oleh *waiter/waitress* pada Sungai Restaurant di Sthala a, Tribute Portfolio Hotel Ubud Bali.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara adalah suatu cara pengumpulan data secara langsung dengan pihak terkait yaitu *manager* restoran, *staff* restoran dan *supervisor* restoran yang berhubungan dengan pelayanan *taking order in room dining* oleh *waiter/waitress* sehingga mendapatkan informasi dan dirangkum dengan baik dalam penulisan tugas akhir ini.

### c. Metode Kepustakaan

Metode kepuustakaan adalah suatu cara pengumpulan data dengan membaca, mencari sumber, referensi berupa buku atau jurnal yang berkaitan dengan dengan pelayanan *taking order in room dining* oleh *waiter/waitress* pada Sungai Restaurant di Sthala a, Tribute Portfolio Hotel Ubud Bali sehingga mendapatkan informasi dan dirangkun dengan baik dalam penulisan tugas akhir ini.

### d. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah suatu cara pengumpulan data tentang pelayanan *taking order in room dining* dengan melakukan pengamatan secara langsung pada lokasi sehingga mendapatkan informasi berupa gambar secara lengkap dan dapat dideskripsikan dengan baik pada penulisan tugas akhir ini.

## 2. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah metode analisis deskriptif yaitu memaparkan dan menjelaskan keseluruhan data berkaitan pelayanan *taking order in room dining* yang terkumpul di *Industry* secara menyeluruh dan sistematika sehingga dapat dideskripsikan pada penulisan tugas akhir ini.

## 3. Metode Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah metode penyajian analisis informal yaitu dengan menjelaskan, mendeskripsikan, dan memaparkan secara lengkap data yang berkaitan dengan pelayanan *taking order in room dining* yang telah terkumpul sehingga dapat dijelaskan pada penulisan tugas

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan analisis yang dilakukan pada pembahasan bab IV maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan *Taking Order in Room Dining* Oleh *Waiter/Waitress* Pada Sungai Restaurant Di Sthala a, Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali

Proses pelayanan *taking order in room dining* oleh *waiter/waitress* Pada Sungai Restaurant terdiri dari beberapa tahap yaitu:

- a. Tahapan Persiapan

*Waiter/waitress* melakukan persiapan diri meliputi, absensi, memakai *uniform*, penampilan dan mempersiapkan kelengkapan kerja seperti *tray, cutleries (dinner spoon, fork, knife and soup spoon)* sebelum memulai pelayanan *In Room Dining*.

- b. Tahapan Pelaksanaan

*Waiter/waitress* melakukan proses pelaksanaan dalam memberikan pelayanan *In Room Dining* mulai dari penerimaan *taking order*, mengatarkan pesanan ke kamar tamu, proses *payment* hingga melaksanakan *clear-up pantry* maka dengan proses tersebut diharapkan dapat memberikan *service* terbaik khususnya dalam pelayanan *in room dining* dan memenuhi kepuasan tamu.

c. Tahapan Penutup atau *Closing*

*Closing* operasional restoran dilakukan oleh *hostess/cashier* yang bertugas pada *shift sore* dimulai dari *morning shift* hingga *evening shift. sore. Hostess/cashier* akan mencatat semua transaksi ke *daily log book* dan diserahkan ke bagian *front office*. Pencatatan tersebut dilakukan setelah adanya pengecekan *actual bill* di *micros* dan transaksi *cash* dimasukkan ke amplop *remittance* kemudian dibawa ke brankas yang berada di *front office*. Dalam proses itu didampingi oleh *security* pada saat memasukan amplop *remittance* ke brankas dan pengisian *form*. Transaksi menggunakan *EDC machine* untuk *settlement* ditarik kemudian dibawa ke *accounting* dengan *bill* transaksinya. Seorang *waiter/waitress* pada tahap *closing* ini ditugaskan melakukan *set up table, area buffet for the breakfast, polishing glass, cup and cutleries* serta merapikan perlengkapan/peralatan area kerja khususnya pada *In Room Dining* dan restoran.

2. Kendala Pelayanan *Taking Order In Room Dining* Oleh *Waiter/Waitress* Pada Sungai Restaurant Di Sthala a, Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali dan Cara Mengatasi.

Beberapa kendala yang terjadi dalam memberikan pelayanan *in room dining* oleh *waiter/waitress* yaitu:

- a. Pengucapan atau suara tamu kurang jelas dan kecil melalui telepon. Cara mengatasi permasalahan di atas yaitu *waiter/waitress* sebaiknya mendengarkan permintaan tamu dengan seksama dan meminta tamu untuk mengulangi dengan suara yang lebih jelas. Pengucapan tamu masih belum dipahami ada baiknya melaporkan hal tersebut kepada senior agar segera dapat ditangani atau

meminta izin kepada tamu melakukan *taking order* secara langsung melalui kamarnya sehingga kepuasan tamu dapat terpenuhi.

- b. Tamu tidak berada di kamar. Cara mengatasi permasalahan di atas yaitu *waiter/waitress* dapat menunggu di depan kamar tamu selama 2-5 menit agar pintu dibukakan atau sebelum mengantarkan makanan supaya membawa *HT (Handy Talky)*. Tujuannya supaya dapat langsung menghubungi *senior* jika terjadi kendala seperti ini.
- c. Kamar tamu dalam status kamar *DND*. Cara mengatasi permasalahan di atas yaitu *waiter/waitress* agar kembali membawa makanan ke Sungai Restaurant supaya kualitas makanan tetap terjaga dan melaporkan kejadian tersebut kepada *senior* agar segera dapat ditangani.

## **B. Saran**

Dari beberapa kendala tersebut dalam proses memberikan pelayanan *taking order in room dining* oleh *waiter/waitress* di Sungai Restaurant pada Sthala a, Tribute Portfolio Hotel, Ubud Bali beberapa saran yang ingin disampaikan terkait kendala yang pernah dialami yaitu:

- 1) Sebaiknya *waiter/waitress* melakukan konfirmasi kepada tamu melalui telepon bahwa makannya sudah *ready* sehingga dapat dengan cepat dan efisien diantarkan ke kamar. Tujuan melakukan konfirmasi dalam pelayanan *taking order in room dining* dapat memberikan pelayanan yang lebih maksimal dengan begitu, kepuasan tamu dapat terpenuhi.
- 2) Melakukan pemeriksaan pada telepon *in room dining* yang menjadi penyebab suara tamu terdengar kecil saat proses *taking order in room dining*. Adanya

pemeriksaan tersebut tujuannya komunikasi antar tamu berjalan lancar, menghindari keluhan serta dapat memberikan kepuasan kepada tamu.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo, Marsum Widjojo & Fauziah, Siti. (2016). *Profesional Waiter*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Benedict, Ivan. (2020). *Jurnal Akomodasi Agung Volume VII No.1/APRIL/*.
- Galih, Dian T. (2013). *Sistem Informasi Pemesanan Makanan dan Minuman Pada Omahe Café and Resto Berbasis Client Server dengan Platform Android*. Semarang: Universitas Dian Nuswantoro.
- Hermawan, H., Brahmanto, E dan Faizal H. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. Pekalongan: Penerbit NEM.
- Kasmir. (2019). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*: Depok, PT: Rajagrafindo Persada.
- Laksana, Fajar. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Larasati, Sri. (2016). *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Mertayasa, I Gede Agus. (2012). *Food and Beverage Operational*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Marsum, WA. (2018). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Manuntum, Rotua, Rohanta Sireger. (2015). *Manajemen Sistem Penyelenggaraan Makanan Institusi Dasar*. Jakarta: Egc.
- Pradiatingtyas, Diah. (2015). *Analisis Perbedaan Penerapan Marketing Mix dalam Meningkatkan Penjualan (Kajian Terhadap Bisnis Perhotelan Bintang dan Non Bintang di Yogyakarta)*. Yogyakarta: Jurnal Khasanah Ilmu Vol. VI No.1 Maret 2015
- Suardana, I. K., & Wandani, D. A. (2020). *Peranan Resepsionis Dalam Melayani Tamu Untuk Menunjang Tingkat Hunian Di Queen Of The South Resort, Yogyakarta*. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan)*, 3(2), 39-50.
- Sulastiyono, Agus. (2016). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI