

## **TUGAS AKHIR**

# **PENANGANAN ROOM AMENITIES UNTUK TAMU VIP OLEH IN ROOM DINING STAFF DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Kadek Lisa Tasiana Putri**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

## **TUGAS AKHIR**

# **PENANGANAN ROOM AMENITIES UNTUK TAMU VIP OLEH IN ROOM DINING STAFF DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Kadek Lisa Tasiana Putri  
NIM 2015823023**

**PROGRAM STUDI D3 PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**PENANGANAN ROOM AMENITIES UNTUK TAMU VIP  
OLEH IN ROOM DINING STAFF  
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Oleh :  
**Kadek Lisa Tasiana Putri**  
NIM 2015823023

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**I Ketut Suja, S.E., M.Si.**  
NIP 196412311990031031



**Raden Roro Rieta Anggraheni, S.Pd., M.Hum.**  
NIP 198901172022032007

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.**  
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 BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kadek Lisa Tasiana Putri

NIM : 2015823023

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**PENANGANAN ROOM AMENITIES UNTUK TAMU VIP  
OLEH IN ROOM DINING STAFF  
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, Agustus 2023  
Yang membuat pernyataan.



Nama : Kadek Lisa Tasiana Putri

NIM : 2015823023

DIII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul *PENANGANAN ROOM AMENITIES UNTUK TAMU VIP OLEH IN ROOM DINING STAFF DI THE APURVA KEMPINSKI BALI* ini dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan *Room Amenities* Untuk Tamu *VIP* Oleh *In Room Dining Staff* di The Apurva Kempinski Bali.

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

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SSt.Par., M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Ketut Suja, SE.,M Si. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Raden Roro Rieta Anggraheni, S.Pd.,M.Hum. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Segenap Dosen Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan Pendidikan selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali
8. Bapak Vincent Guironnet selaku *General Manager* di The Apurva Kempinski Bali, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski, Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir.
9. Bapak Horrison Tompodung selaku *Director of Training and Quality Management* di The Apurva Kempinski, Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski, Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir.
10. Bapak I Made Yudiana selaku *In Room Dining Manager* di The Apurva Kempinski, Bali yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.

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

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. 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.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, Agustus 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan .....	4
2. Kegunaan Penulisan .....	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	5
2. Metode dan Teknik Analisis Data .....	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>8</b>
A. Hotel.....	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Klasifikasi Hotel.....	9
B. Jenis dan Tipe Tamu .....	13
C. Pengertian <i>Food and Beverage Departement</i> .....	14
1. <i>Food and Beverage Product (back service)</i> .....	14
2. <i>Food and Beverage Service (front service)</i> .....	15
D. Room Service/ In Room Dining.....	15
1. Pengertian <i>Room Service/ In Room Dining</i> .....	15
2. Jenis Pelayanan <i>Room Service</i> .....	16
3. Prosedur Pelayanan dalam <i>Room Service</i> .....	16



E. Pengertian <i>Room Amenities</i> .....	17
F. Pengertian Penanganan .....	18
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>19</b>
A. Nama dan Lokasi Perusahaan.....	19
B. Sejarah Berdirinya The Apurva Kempinski Bali.....	20
C. Bidang Usaha dan Fasilitas The Apurva Kempinski Bali .....	22
1. Bidang Usaha .....	22
2. Fasilitas The Apurva Kempinski Bali .....	27
D. Struktur Organisasi dan <i>Job Description In Room Dining Service</i> .....	29
1. Struktur Organisasi pada <i>In Room Dining Department</i> di The Apurva Kempinski Bali	29
2. <i>Job Description In Room Dining Department</i> .....	30
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
A. Penanganan <i>Room Amenities</i> untuk Tamu VIP oleh <i>In Room Dining Staff</i> di The Apurva Kempinski Bali .....	33
1. Tahap Persiapan .....	34
2. Tahap Pelaksanaan .....	37
3. Tahap Akhir .....	50
B. Hambatan yang Dihadapi dan Cara mengatasi Hambatan dalam Penanganan <i>Room Amenities</i> untuk Tamu VIP oleh <i>In Room Dining Staff</i> di The Apurva Kempinski Bali.	51
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>54</b>
A. Simpulan .....	54
B. Saran.....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>58</b>

## DAFTAR GAMBAR

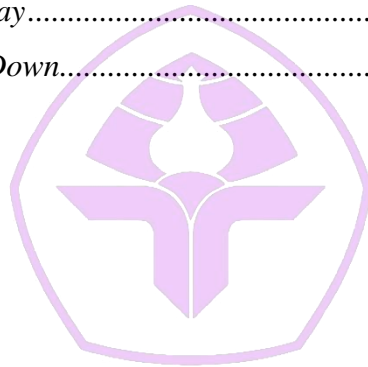
Gambar 3. 1 Logo Hotel .....	19
Gambar 4. 1 Tipe <i>Wine Amenities</i> .....	43
Gambar 4. 2 Buah <i>Amenities</i> .....	43
Gambar 4. 3 Jajan Pasar .....	44
Gambar 4. 4 Troli <i>Amenities</i> .....	44



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar Hotel di The Apurva Kempinski Bali .....	22
Tabel 3. 2 Tipe <i>Meeting Room</i> di Apurva Kempinski Bali .....	27
<i>Tabel 4. 1 Amenities VIP 0 dan VIP 1</i> .....	39
<i>Tabel 4. 2 Amenities VIP 2</i> .....	40
<i>Tabel 4. 3 Amenities VIP 3</i> .....	41
<i>Tabel 4. 4 Amenities VIP 4</i> .....	42
<i>Tabel 4. 5 Amenities Honeymoon</i> .....	47
Tabel 4. 6 <i>Amenities Anniversary</i> .....	48
Tabel 4. 7 <i>Amenities Birthday</i> .....	49
Tabel 4. 8 <i>Amenities Turn Down</i> .....	50



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hotel Kempinski .....	58
Lampiran 2. Kamar Hotel.....	59
Lampiran 3. <i>Restaurant</i> Hotel.....	60
Lampiran 4. Fasilitas Hotel .....	63
Lampiran 5. <i>Daily Activity In Room Dining</i> .....	66
Lampiran 6. <i>Log Book Amenities</i> .....	67
Lampiran 7. Lembaran <i>Special Amenities</i> .....	68



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Bali merupakan salah satu pulau yang memiliki sektor pariwisata yang tertinggi di Indonesia dan termasuk tempat wisata favorit untuk dikunjungi. Kekentalan adat dan budaya yang sangat dijaga oleh masyarakat Bali sangat menarik minat wisatawan. Sikap ramah dan keterbukaan masyarakat Bali memberikan nilai positif terhadap para wisatawan dan oleh karena itu mendukung pariwisata di Bali. Hampir semua pantainya merupakan objek wisata bahari, juga perkampungan wisata yang menyediakan aneka kebutuhan para wisatawan. Kawasan ini dikelola menjadi objek wisata dengan berbagai fasilitas bertaraf internasional Widiastuti (2020).

Kebutuhan wisatawan dalam berwisata didukung dengan pembangunan hotel sebagai akomodasi sangat dibutuhkan oleh tamu atau wisatawan selama melakukan wisata di daerah tujuan wisata. Keberadaan objek wisata juga mendorong pemerintah untuk lebih memperhatikan sektor pariwisata dan melakukan berbagai upaya dalam memajukan pariwisata, misalnya menata dan memelihara lingkungan objek wisata sehingga diharapkan mampu mengundang wisatawan untuk datang mengunjunginya. Pariwisata dan industri perhotelan memiliki hubungan yang sangat erat. Hotel dibangun di daerah pariwisata sebagai suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyediaan makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya yang dikelola secara komersial dan semua pelayanan itu

diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu Putri (2018).

The Apurva Kempinski Bali merupakan salah satu hotel berbintang lima yang terletak di Sawangan, Nusa Dua, Bali. Hotel ini berdiri pada tanggal 2 Februari 2019 jadi jika dibandingkan dengan hotel-hotel besar lainnya yang berada di daerah Sawangan, Hotel The Apurva Kempinski Bali merupakan hotel yang baru berdiri.

The Apurva Kempinski Bali memiliki beberapa *department* dalam operasionalnya, seperti: *Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Accounting/Finance Department, Sales and Marketing Department, Human Resource Department, Purchasing Department, Security Department, dan Engineering Department.*

The Apurva Kempinski Bali memiliki beberapa departemen dalam menunjang keberhasilan operasionalnya, salah satunya adalah Food and Beverage Service. Food & Beverage Service adalah salah satu *section* yang bertugas dalam hal penyiapan peralatan makan agar siap digunakan untuk menghidangkan makanan di hadapan tamu serta bertugas untuk melayani dan memuaskan tamu yang berkunjung ke *outlet* maupun memberikan pelayanan makanan *in roomdining* yang buka selama 24 jam. Perbedaan pelayanan di *restaurant* dengan *in room dining* adalah apabila di *restaurant* tamu dapat memesan makanan langsung melalui *waitress*, tetapi pada *in-room dining* makanan akan dikirim ke kamar tamu

oleh pramusaji setelah tamu memesan melalui telepon (*order taker*) atau *doorknob menu*. *Food and Beverage Department* terbagi menjadi dua bagian yang saling berhubungan satu sama lain yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*. Ruang lingkup kerja *Food and Beverage Department* meliputi: *kitchen, restaurant, bar, in room dining (room service)*, dan *banquet*.

*In- Room Dining* merupakan salah satu *section* yang ada di *Food & Beverage Department* di The Apurva Kempinski Bali. *Section* ini melakukan pelayanan makanan dan minuman ke kamar tamu saat *breakfast, lunch, dinner* maupun *supper time*. Pelayanan pemesanan makanan dan minuman ke kamar tamu umumnya diminati oleh tamu *honeymoon*, tamu yang sedang sibuk dengan pekerjaan, dan tamu yang enggan keluar kamar. *In Room Dining* juga menyediakan *food welcome amenities* seperti buah, jajan pasar, *macaron* yang harus di *set up* sebelum tamu *check in* dan juga ada beberapa *special amenities* yang harus diberikan kepada tamu jika sudah menginap lama (*long stay guest*) dan bisa di sebut dengan *VIP Guest*. The Apurva Kempinski Bali mempunyai 4 tipe *VIP membership* yaitu *Gold, Platinum, Black, dan Red*.

Berdasarkan penjelasan di atas, terlihat bahwa *room service* merupakan pelayanan pemesanan makanan dan minuman ke kamar tamu. *Room service* juga menyediakan *room amenities* untuk tamu sebelum *check in* yang harus di *set up* di kamar. Beberapa alasan tersebut menjadi dasar bagi penulis untuk menyusun

laporan dengan mengambil judul “Penanganan *Room Amenities* Untuk Tamu *VIP* oleh *In Room Dining Staff* di The Apurva Kempinski Bali”.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana penanganan *room amenities* untuk tamu *VIP* oleh staf *in room dining* di The Apurva Kempinski Bali?
2. Hambatan yang di hadapi dan cara mengatasi hambatan dalam Penanganan *Room Amenities* untuk Tamu *VIP* oleh *In Room Dining Staff* di The Apurva Kempinski Bali

## **C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan**

### **1. Tujuan Penulisan**

- a. Untuk mengetahui penanganan *room amenities* untuk tamu *VIP* oleh *In Room Dining Staff* di The Apurva Kempinski Bali.
- b. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi oleh *in room dining staff* dalam memberikan *room amenities* untuk tamu *VIP* di The Apurva Kempinski Bali.

### **2. Kegunaan Penulisan**

- a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu persyaratan untuk dapat menyelesaikan pendidikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang *Food and Beverage Service* khususnya di *In Room Dining*.
- 2) Penulis mendapatkan pengalaman dan pengetahuan baru mengenai bidang yang dipilih dan dapat mengasah kemampuan dalam bekerja serta belajar untuk mengambil keputusan, mengasah mental, sikap dan perilaku yang



bertujuan untuk mempersiapkan diri dalam persaingan di dunia industri.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai referensi untuk mahasiswa Politeknik Negeri Bali khususnya Jurusan Pariwisata dalam studi dan penulisan mengenai “Penanganan *Room Amenities* untuk Tamu *VIP* oleh *In Room Dining Staff* di The Apurva Kempinski Bali”.

c. Bagi Perusahaan di The Apurva Kempinski Bali

1) Tugas Akhir ini bisa digunakan sebagai bahan masukan untuk *In Room Dining* mengenai permasalahan dalam memberikan Penanganan *Room Amenities* untuk Tamu *VIP* oleh *In Room Dining Staff* di The Apurva Kempinski Bali.

2) Menjalin hubungan yang baik antara pihak industri dengan pihak kampus sehingga bisa kerjasama dalam praktik kerja lapangan untuk periode selanjutnya.

**D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

**1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

Terdapat tiga metode atau teknik yang dilakukan penulis dalam mengumpulkan data, sebagai bahan penulisan Tugas Akhir ini yaitu sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Merupakan suatu metode yang dilakukan penulis untuk mencari dan mengumpulkan data ataupun informasi yang diperlukan dengan cara datang secara langsung ke industri perhotelan dan ikut serta menjadi bagian dari industri

tersebut. Metode observasi bukan hanya kegiatan pengamatan dan pencatatan, namun juga memudahkan untuk mendapatkan informasi tentang dunia sekitar Hasanah (2017).

b. Metode Wawancara

Dalam metode ini, penulis melakukan wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada 1 *staff food and beverage* dan 1 *order taker* untuk mendapatkan data dan informasi sebagai bahan penulisan Tugas Akhir.

c. Studi Kepustakaan

Untuk mengumpulkan data atau sebagai bahan penulisan Tugas Akhir, dengan metode ini, penulis mencari referensi pada buku yang memuat tentang *Food and Beverage Service* serta dari Tugas Akhir para alumni Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

## 2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini menggunakan teknik analisis deskriptif dan kualitatif, yaitu dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya secara aktual menyeluruh selengkap-lengkapannya, sehingga memperoleh data yang baik serta mengaitkannya dengan beberapa informasi yang diperoleh dari beberapa referensi sehingga dapat menarik kesimpulan.

### **3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis**

Teknik penyajian data yang penulis gunakan yaitu dalam bentuk formal dan informal. Dalam bentuk formal penulis menggunakan tabel dan bagan, sedangkan yang dimaksud dalam bentuk informal, penulis menyajikan data menggunakan bentuk narasi. Penulis menyajikan hasil analisis yang disusun dalam tugas akhir dengan menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar sehingga pembaca dapat memahami isi dan maksud dari penulis. Teknik penyajian data yang penulis gunakan yaitu dalam bentuk formal dan informal.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah disampaikan pada BAB IV, maka dapat ditarik kesimpulan antara lain:

1. Penanganan *Room Amenities* untuk Tamu *VIP* oleh *In Room Dining Staff* di The Apurva Kempinski Bali.
  - a. Tahap persiapan. Pada tahap ini pramusaji melakukan kegiatan persiapan diri dan persiapan dalam pembagian kerja. Persiapan diri meliputi grooming, sedangkan persiapan dalam pembagian kerja meliputi: menjaga kebersihan area office, selalu memeriksa ketersediaan buah, jajan pasar, napkin, dulang, dan mempersiapkan semua peralatan yang digunakan.
  - b. Tahap pelaksanaan. Pada tahap ini yang dilakukan seorang pramusaji, yaitu: mengantarkan *guest amenities*, *special occasion*, dan *turn down amenities*. *Membership* dapat dibagi menjadi 4 yaitu: *Gold member*, *Platinum member*, *Black member*, *Red member*.
  - c. Tahap akhir. Pada tahap ini hal yang harus dilakukan oleh pramusaji, yaitu: menulis di *daily log book amenities*, memberikan *report* melalui ponsel, *overhandle* pekerjaan kepada rekan kerja
2. Hambatan yang Dihadapi dan Cara mengatasi Hambatan dalam Penanganan *Room Amenities* untuk Tamu *VIP* oleh *In Room Dining Staff* di The Apurva Kempinski Bali

- a. Keterlambatan proses clearing up disebabkan karena sedikitnya tenaga kerja, sedangkan jumlah dari (*guest request*) yang terus berdatangan, ini menjadi penyebab utama terjadinya keterlambatan tersebut. Kemudian hambatan lain disebabkan karena kurangnya peralatan makan bersih seperti *dessert plate, cutleries, wine cooler, glass, b&b plate* saat *set-up amenities* berlangsung. Cara Mengatasinya adalah seorang *leader* harus menambah stock dan berkomunikasi dengan pihak *steward* untuk melakukan penambahan barang dan menyiapkan *spare* pada *office steward*. Untuk menangani lambatnya proses pekerjaan seorang *leader* harus mengatur *schedule* lebih baik lagi dan menambah tenaga kerja untuk *team clearance*
- b. Hambatan lainnya disebabkan karena lambatnya proses pencucian napkin di bagian binatu, yang menyebabkan proses set up mengalami keterlambatan yang akan berdampak pada kepuasan tamu itu sendiri. Solusi dari hambatan yang muncul adalah dengan membuat *job description* untuk seluruh *staff* yang bekerja, sehingga tuags dan tanggung jawab menjadi sangat jelas. Solusi lainnya pada saat proses pembersihan napkin di bagian binatu hendaknya dibagi menjadi dua sesi sehingga napkin akan terbagi dua dan selesai pada waktu yang diharapkan.
- c. Kurangnya persediaan dulang buah dan ketersediaan buah untuk *set up amenities* pada saat *high occupancy* merupakan salah satu hal yang menjadi hambatan. Solusi yang dapat diambil yaitu dengan Melakukan *store requisition* untuk penambahan dulang dan membuat *form fruit order* sesuai dengan *occupancy*. Selain itu kecepatan *clear up* juga harus ditingkatkan sehingga ketersediaan dulang menjadi lebih cepat.

## B. Saran

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan selama praktek kerja lapangan di The Apurva Kempinski Bali, khususnya dalam penanganan *room amenities VIP*, maka penulis dapat memberikan saran untuk kedua permasalahan di atas yaitu:

1. *Staff In Room Dining* perlu meningkatkan koordinasi dan kerjasama dalam team agar dapat bekerja dengan lebih profesional dan tepat waktu saat *set-up amenities*.
2. Perlu ditingkatkan komunikasi antara LIR (*lady in red*) dengan *in room dining* mengenai *room amenities* agar dapat di *set-up sesuai prosedur* dan amenities tidak di pindah-pindah.
3. Pada saat *occupancy* hotel tinggi sebaiknya *manager in room dining* membuat jadwal kerja yang sesuai dengan kebutuhan supaya *team* bisa membagi khusus untuk *team amenities* dan membawa orderan tamu ke kamar mengurangi keterlambatan pengiriman pesanan makanan dan minuman ke kamar tamu.
4. *In room dining* staff hendak memikirkan solusi tepat untuk mengurangi beban kerja karyawan pada *set up amenities* dan mengirim orderan tamu karena peralatan yang sering kurang lengkap dan menunggu *lift* sangat lama karena jika permintaan pesanan tamu banyak akan memberikan beban yang sangat berat untuk karyawan. Faktanya *office in room dining* jaraknya sangat jauh menuju akses ke kamar.

### DAFTAR PUSTAKA

- Anggarawati, S. (2022). *Kepariwisataan*. Padang: Get Press.  
<https://books.google.co.id/books?id=rsGAEAAAQBAJ>
- Belia, P. S., & Polisda, Y. (2022). *Pelayanan Prima Pramusaji dalam Melayani Tamu di Restoran Hotel*. 3(1), 30–38.
- Chair, Meirina, & Pramudia, H. (2017). *Hotel Room Devision Management*. Depok: Kencana.
- Hasanah, H. (2017). Teknik-teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial). *At-Taqaddum*, 8(1), 21.  
<https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>
- Junaidi, M. H., Suci, A., & Satria Tri Nanda, B. K. (2020). *MATEL Muslim -- Friendly Assessment Tool For Hotel Sebuah Pedoman Kompromistis Untuk Standarisasi Hotel Ramah Muslim*. Deepublish.  
<https://books.google.co.id/books?id=huYREAAAQBAJ>
- Kemdikbud. (2023). *KBBI Online (Diakses Tanggal 05 Juli 2023)*.  
<https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/PENANGANAN>
- Munthe, A. (2006). *Hotel Management*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Murdana et.al (2023). *Ekonomi Pariwisata*. Padang: Global Eksekutif Teknologi.  
<https://books.google.co.id/books?id=ueeuEAAAQBAJ>
- Putri, E. D. H. (2018). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Yogyakarta: Deepublish. <https://books.google.co.id/books?id=dbV-DwAAQBAJ>
- Susana, Dita. 2017. *Food And Beverage Pelayanan Makanan Dan Minuman* Yogyakarta: Relasi Inti Media
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan (Dilengkapi dengan HasilRiset Pada Hotel Berbintang di Sumatera Utara)*. Yogyakarta: Deepublish. <https://books.google.co.id/books?id=b9JBDAAAQBAJ>
- Utama, I. G. B. R. (2015). *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish. <https://books.google.co.id/books?id=lqr4CQAAQBAJ>
- Widiastuti, R. (2020). *Kebudayaan dan Pariwisata Bali*. ALPRIN: Semarang.
- Wiwoho, A. (2008). *Pengetahuan Tata Hidang*. Jakarta: Erlangga.  
<https://books.google.co.id/books?id=QJy2lhN8In8C>