

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN *ROOM SERVICE* OLEH *WAITER*
DI HOTEL PRAMA SANUR BEACH BALI**



Komang Agus Apriana

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
2023**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER
DI HOTEL PRAMA SANUR BEACH BALI**



Oleh
Komang Agus Apriana
NIM 2015823204


**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
2023**


**PELAYANAN *ROOM SERVICE* OLEH *WAITER*
DI HOTEL PRAMA SANUR BEACH BALI**


Oleh
Komang Agus Apriana
NIM 2015823204

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Dr. I Nyoman Winia, M.Si
NIP 196206112000031001

Pembimbing II,

Putu Widya Darmayanti, S.Par., M.Par



Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,

Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP 196312281990102001





POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTRIAN 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 di bawah ini:

Nama : Komang Agus Apriana

NIM : 2015823204

Program Studi: DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
Kampus Gianyar

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER
DI HOTEL PRAMA SANUR BEACH 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.

Gianyar, 10 Juli 2023
Yang membuat pernyataan,



Nama : Komang Agus Apriana

NIM : 2015823204

PS : 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 “PELAYANAN *ROOM SERVICE* OLEH *WAITER* DI HOTEL PRAMA SANUR BEACH BALI” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan *Room Service* oleh *Waiter* di Hotel Prama Sanur Beach 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. 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

5. Bapak I Made Alus Dherma Negara, S.Pd, M.Pd. Selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
6. Bapak Dr. I Nyoman Winia, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing 1 Politeknik Negeri Bali.
7. Putu Widya Darmayanti, S.Par,M.Par Selaku Dosen Pembimbing 2 Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
8. Bapak A.A Putu Arinata Putra selaku HRD di Prama Sanur Beach Bali yang telah memberi izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Prama Sanur Beach Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak I Gusti Ngurah Antarayana Selaku *F&B Manager* di Prama Sanur Beach Bali yang telah memberi izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan laporan.
10. Ibu Made Suciani selaku Room Service Manager di Prama Sanur Beach Bali yang telah memberi izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan laporan.
11. Seluruh staff Prama sanur Beach Bali yang telah memberikan masukan dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
12. Bapak / Ibu Dosen pengajar dan staf di lingkungan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pelayanan akademik
13. Keluarga, Teman dan rekan rekan mahasiswa yang telah memberikan semangat, dukungan moral, dan motivasi dalam penulisan 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 Kampus Gianyar maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.



Gianyar, 10 Juli 2023

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PEGESAHAN.....	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan.....	3
A. Metodologi Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Hotel.....	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Klasifikasi Hotel	8
B. <i>Room Service</i>	9
1. Pengertian <i>Room Service</i>	10
2. <i>Room Service Menu</i>	11
C. <i>Waiter</i>	12
1. Pengertian <i>Waiter</i>	12
2. Kualifikasi <i>Waiter</i>	13
D. Pelayanan	16
1. Pengertian pelayanan	16
2. Jenis jenis pelayanan.....	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	30
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	30
1. Lokasi Hotel.....	30
2. Sejarah Hotel.....	30
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	33
1. Bidang Usaha Hotel	33

2. Fasilitas Hotel	34
3. Fasilitas lainnya	40
C. Struktur Organisasi Perusahaan	42
BAB IV PEMBAHASAN	46
A. Pelayanan <i>room service</i> oleh <i>Waiter</i> di Prama Sanur Beach Bali.....	47
B. Kendala-kendala yang biasanya dihadapi dalam <i>room service</i> dan solusinya.....	58
BAB V PENUTUP.....	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN	



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 logo perusahaan.....	30
Gambar 3. 2 Tirta Restaurant.....	36
Gambar 3. 3 Basilico Italian Pavilion Restaurant.....	37
Gambar 3. 4 Lada Restaurant.....	38
Gambar 3. 5 Poolside Bar.....	38
Gambar 3. 6 Bamboo Bar.....	39
Gambar 3. 7 Prama Cafe & Lounge.....	40
Gambar 3. 8 Struktur Organisasi F&B Service Departmen.....	40
Gambar 4. 1 mesin print.....	50
Gambar 4. 2 prepare tray.....	51
Gambar 4. 3 Menunggu tamu membukakan pintu.....	52
Gambar 4. 4 bill yang sudah di sign oleh tamu.....	53
Gambar 4. 5 settle bill tamu.....	54
Gambar 4. 6 clear up yang ada di depan kamar.....	55
Gambar 4. 7 <i>room service report</i>	56
Gambar 4. 8 Daily log book.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar pertanyaan

Lampiran 2 : *Room Service Menu Regular Guest*

Lampiran 3 : *Room Service Menu For Garuda Crew*

Lampiran 4 : Foto saat wawancara bersama *Staff Room Service*

Lampiran 5 : Ruang *One Stop Service*

Lampiran 6 : Ruang *Room Service*

Lampiran 7 : Telephone yang digunakan menerima pesanan tamu



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bali merupakan salah satu pulau yang terletak di Indonesia. Pulau Bali merupakan destinasi wisata yang memiliki potensi pariwisata seperti potensi wisata alam, potensi wisata budaya dan potensi wisata buatan yang mampu menjadi daya tarik bagi wisatawan yang berkunjung. Bali dikenal dengan Pulau Dewata yang terkenal dengan keramah tamahana dari masyarakatnya. Hal ini pula didukung dengan keberadaan usaha akomodasi yang tersebar di masing-masing daerah di Bali. Hal ini dikarenakan Bali memiliki 8 kabupaten dan satu kota. Salah satu usaha akomodasi tersebut adalah hotel.

Hotel adalah sebuah bangunan yang didirikan dan dikelola dengan tujuan komersial dengan jalan menyediakan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum, dengan fasilitas seperti jasa penginapan, pelayanan makanan dan minuman, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian, penggunaan fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada di dalamnya. Endar dan Sri,(dalam Sri Larasati.2016). Dalam menunjang kelancaran operasional dituntut dalam mengutamakan pelayanan sebagai alat utama dalam menarik tamu untuk datang dan menginap di hotel.

Prama Sanur Beach Bali Hotel merupakan hotel bintang 5 yang ada di bali berlokasi di jalan cemara, Sanur Kauh, Denpasar Selatan, kota Denpasar. Sama seperti hotel lainnya, Prama Sanur Beach Bali memiliki beberapa departemen

dimana setiap departemen mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk mendukung kelancaran suatu operasional hotel. Departemen tersebut meliputi *housekeeping department, Human Resource Department, sales and Marketing Department, Engineering Department, Front Office Department and Food and Beverage Department.*

Food and beverage Department di bagi menjadi dua yaitu *Food and Beverage service* dan *food and beverage product*. Salah satu *section* yang mengutamakan pelayanan adalah *food and beverage service*. *Food and beverage service* sangat dituntut untuk selalu meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan terhadap tamu, baik tamu yang datang untuk makan dan minum di restoran maupun kepada tamu yang berada di kamar melalui *room service*. Sehingga diharapkan dapat meningkatkan penjualan makanan dan minuman semaksimal mungkin sehingga sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Room Service adalah salah satu bagian dari *Food and Beverage Department* yang bertugas melayani para tamu yang menghendaki makan dan minum di dalam kamar (Marsum, 2016). *Room service* mempunyai tata cara pelayanan yang berbeda dengan pelayanan yang diberikan pada saat di restoran, dimana *waiter* di restoran akan melayani tamu dengan jumlah yang banyak dan melakukannya dalam waktu yang bersamaan sesuai dengan jam kedatangan dari tamu tersebut. Sedangkan pada *room service waiter* akan melayani pesanan tamu melalui telpon dan nantinya pelayanan makan dan minum akan dilakukan di dalam kamar tamu. Selain itu tamu tidak akan merasa terganggu dengan kehadiran tamu lainnya dikarenakan proses pelayanan dan penyajian hingga tamu makan dilakukan

didalam kamar, selain itu dapat memudahkan tamu jika tamu sedang sibuk, sakit ataupun hal lainnya yang tidak memungkinkan tamu untuk langsung datang kerestoran. Hal inilah yang membuat kesan eksklusif terhadap tamu dikarenakan tamu mendapatkan pelayanan secara pribadi. Namun biasanya sering terjadi kendala keterlambatan pengantaran makanan ataupun kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan. Hal itu dikarenakan kurangnya staff yang membuat kurang maksimalnya pelayanan yang di berikan dan masih mengandalkan DW atau training saja.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk membuat Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan *Room Service* Oleh *Waiter* Di Hotel Prama Sanur Beach Bali”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka dikemukakan rumusan permasalahan yang akan di bahas dalam laporan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimana proses Pelayanan *Room Service* di hotel Prama Sanur Beach Bali?
2. Apa saja kendala-kendala yang biasa dialami *waiter* pada saat pelayanan *Room Service* di hotel Prama Sanur Beach Bali?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan

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

1. Tujuan Penulisan:

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

- a. Untuk mengetahui Proses Pelayanan *Room Service* di hotel Prama Sanur Beach Bali
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi melalui Pelayanan *Room Service* oleh *Waiter* di hotel Prama Sanur Beach Bali.

2. Kegunaan Penulisan:

Kegunaan penulisan ini antara lain:

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan program studi perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *Food and Beverage Service*.
- 2) Mengetahui secara detail tentang Pelayanan *Room Service* oleh *Waiter* di Hotel Prama Sanur Beach Bali.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *Food and Beverage Service*.

- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang Pelayanan *Room Service*.

c. Bagi Perusahaan

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

D. Metodologi Penelitian

1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai

berikut :

a. Metode Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Metode observasi yaitu cara pengumpulan data Menurut Sugiyono (2018). Pada penelitian ini, dilakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian yang berhubungan dengan topik penelitian yaitu pada saat melakukan praktik kerja lapangan di *Food and Beverage Service Department* di Hotel Prama Sanur Beach Bali.

b. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini kegiatan wawancara akan dilakukan tanya jawab secara langsung kepada narasumber terkait guna memperoleh data mengenai pelayanan *Room Service* di hotel Prama Sanur Beach Bali.

c. Studi Kepustakaan

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

d. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019) Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu baik berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini didukung oleh dokumen berbentuk gambar mengenai Pelayanan *Room Service* oleh *Waiter* di Hotel Prama Sanur Beach Bali.

2. Teknik Analisis Data

Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang didapat selama melakukan praktek kerja lapangan di Prama Sanur Beach Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

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

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai pelayanan *room service* oleh *waiter* di Hotel Prama Sanur Beach Bali, penulis dapat menarik kesimpulan anatar lain:

1. Pelayanan *room service* oleh *waiter* di Hotel Prama Sanur Beach Bali, dibagi menjadi 3 (tiga) tahap yaitu:

a. Tahap persiapan,

Tahap persiapan dilakukan sebelum operasional kerja dimulai yang di mulai dari persiapan diri sampai dengan persiapan peralatan dan ruang kerja *room service*.

b. Tahapan pelaksanaan

Tahap dimana *waiter* memulai melakukan pekerjaannya di dalam ruang lingkup *room service* seperti melakukan pemesanan, melakukan penyiapan pesanan, melakukan pengiriman makanan, melakukan penataan makanan, membuat bill dan clear up.

c. Tahap Akhir

Tahap akhir adalah akhir dari tugas *waiter* yang dimana seorang *waiter* melakukan close shift di sistem (closing bill), menulis daily log book, dan membersihkan area kerja.

2. Hambatan - hambatan yang dihadapi yaitu:
 - a. Kurangnya staff dan peralatan kerja
 - b. Makanan atau minuman tumpah saat akan di antar ke kamar tamu
 - c. Keterlambatan dalam mengatarkan makanan tamu sehingga tamu complain
 - d. Tamu tidak ada di kamar

B. Saran

Adapun saran yang ingin penulis sampaikan untuk mengatasi kendala- kendala yang ada pada saat melayani room service di Prama Sanur Beach Bali:

1. Pihak manajemen sebaiknya menambah staff atau Dwi dan training ketika high season serta menambah peralatan seperti dessert spoon, tea spoon, dinner spoon untuk memperlancar operasional saat meningkatnya *occupancy* di hotel.
2. Sebaiknya ketika waiter membawa pesanan tamu yang banyak memisahkan antara makanan dan minuman menjadi dua tray dan membawanya menggunakan trolley sehingga tidak meyulitkan waiter dalam membawa pesanan ke kamar tamu. Serta selalu melakukan re-check dalam setiap pesanan yang dipesan mulai dari makanan atau minuman dan sebelum membawakan makanan dan minuman ke kamar tamu sebaiknya ditelpon terlebih dahulu agar memastikan apakah tamu sedang berada di kamar atau tidak sehingga pesanan makanan ataupun minuman tamu diantarkan ke kamar tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiningsih, Annayati dan Kusumaningtyas, Wahyu. 2012. Profesional Pramusaji Ahli. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Chair, I. M, dan Pramudia, H. 2017, *Hotel Room division Management*. Jakarta: Kencana.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. 2013. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel. Jakarta.
- Larasati, Sri. 2016. *Exellent Hotel operational*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Marsum, W.A dan Fauzah, Siti. 2016. *Profesional Waiter*. Yogyakarta: Andi Offset
- Marsum, W.A.2016. Restoran dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta: Andi.
- Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food & Beverage Service Operational Job Preparation*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Moenir. 2015. Pengentian Pelayanan. http://repository.uin-suska.ac.id/13155/7/7.%20BAB%20II_2018385ADN.pdf (diakses tanggal 20 April 2023)
- Oka, I Made Darma dan Winia, I Nyoman. 2017. Pelayanan Prima Di Restoran Internasional. Surabaya: Paramita
- Prakoso. 2017. *Front Office Praktis dan Prosedur Kerja*. Yogyakarta : Gava Media.
- Rusyudi. 2017. *Customer Excellent*. Yogyakarta: Gosyen publishing.
- Sinambela, Lukman. 2014. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Aksara.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2019. Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: ALFABET