

TUGAS AKHIR
PENANGANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER
DI W BALI SEMINYAK



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Wayan Angga Pratama

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
2023

TUGAS AKHIR
PENANGANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER
DI W BALI SEMINYAK



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

I Wayan Angga Pratama
NIM 2015823284

PROGRAM STUDI D-3 PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
KAMPUS GIANYAR
2023

**PENANGANAN ROOM SERVICE OLEH WAITERDI W BALI
SEMINYAK**

Oleh

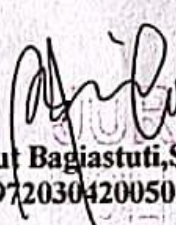
**I Wayan Angga Pratama
NIM 2015823284**

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



Pembimbing I,

Pembimbing II,


**Ni Ketut Bagiasuti, S.H.M.H
NIP. 197203042005012001**


**Made Nova Buanaputra, SST. Par. M.Par
NIP. -**


Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata Ketua,

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET,
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA
Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364
Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Wayan Angga Pratama

NIM : 2015823384

Program Studi : D-3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER DI W BALI
SEMINYAK”**

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, 24 Juli 2023

pernyataan

Nama: I Wayan Angga Pratama

NIM: 2015823384

PS: D-3 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 SERVICE OLEH WAITER DI W BALI SEMINYAK ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan bagaimana Penanganan *Room Service* Oleh Waiter Di W Bali Seminyak

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 penulis sampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Pd. selaku Kaprodi Politeknik Negeri Bali KampusGianyar.
2. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd., M.Pd. selaku Direktur Politeknik Negeri BaliKampus Gianyar.
3. I.G.A. Mirah S., S.Tr.Par., M.Par. selaku Koordinator Penyelenggara Kegiatan PraktikKerja Lapangan.
4. Ni Ketut Bagiastuti,S.H.M.H selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan masukan dan juga saran dalam penulisan laporan ini.apak Titus Rosier selaku Hotel General Manager di W Bali sSeminyak.
5. Bapak Philipp Haupenthal selaku Manager di W Bali Seminyak.
6. Ibu Glaucia selaku Director of Food and Beverage.

7. Ibu Putu Linawati selaku *Director of Human Resource*.
8. Gede Jaya Nadi selaku *Learning & Development Manager And Industrial Relationship Manager*
9. Bapak I Komang Sumantra selaku *Restaurants & Bars Manager*.
10. Bapak I Kadek Iwantara selaku *Starfish Bloo Restaurant Manager*.
11. Bapak I Gede Sumertayasa selaku *In Room Dining & Banquet Manager*.
12. Bapak I Gede Sumertayasa selaku *Manager Room Service*.
13. Segenap duty manager serta staff di W Bali – Seminyak yang telah membimbing penulis selama melaksanakan Praktik Kerja Industri.
14. Kedua Orang Tua penulis yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta doa selama penulis melaksanakan Praktik Kerja Industri.

Penulis menyadari bahwa banyak kekurangan pada Tugas Akhir ini, baik dari segi sistematika, materi dan tata bahasa. Kekurangan tersebut tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia yang tidak luput dari kesalahan maupun kekurangan. Karena hal tersebut, kritik maupun saran oleh pembaca sangat dinantikan sebagai bantuan dalam penyempurnaan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta dapat membantu bagi kemajuan serta perkembangan Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.

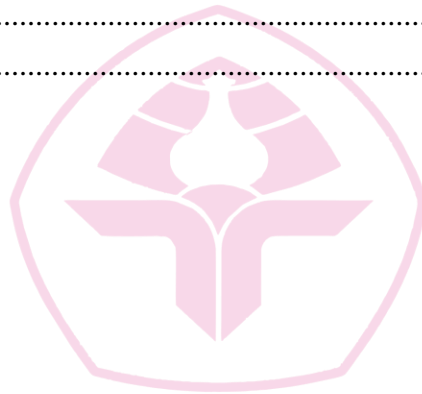
Gianyar, 24 Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR.....	.iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan kegunaan Penulisan Tugas Akhir	4
1. Tujuan penulis	4
2. Kegunaan Penulisan	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	5
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	5
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Hotel.....	7
1. Pengertian Hotel.....	7
2. Jenis- jenis hotel.....	8
B. Restoran.....	9
1. Pengertian restoran	9
2. Macam – macam restoran.....	10
C. <i>Food & Beverage Service</i>	13
D. Penanganan.....	14
E. <i>Room Service</i>	16
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	18
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	18
1. Lokasi Hotel.....	18
2. Sejarah Hotel.....	18

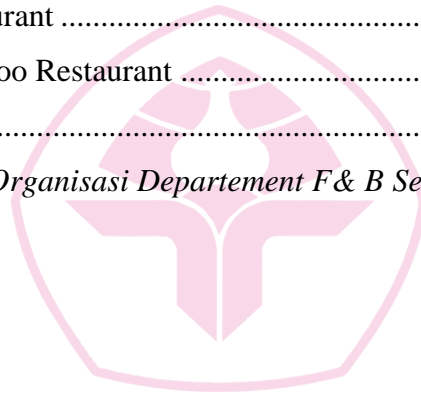
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	20
1. Bidang Usaha	20
2. Fasilitas-fasilitas Lain	25
C. Struktur Organisasi	29
BAB IV PEMBAHASAN.....	30
A. Penanganan Room Service oleh Waiter di Hotel W Bali Seminyak	30
1. Tahap Persiapan <i>Room Service</i>	30
2. Proses Penanganan <i>Room Service</i>	32
3. Tahap Akhir	34
B. kendala-kendala yang dihadapi dalam Penanganan <i>Room Service</i> oleh Waiter di Hotel W Bali Seminyak dan cara mengatasinya	34
BAB V PENUTUP.....	36
A. Simpulan	36
B. Saran	36
DAFTAR PUSTAKA	



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo W Bali Seminyak	18
Gambar 3. 2 <i>Wonderful garden view</i>	21
Gambar 3. 3 <i>Spectacular Ocean Glimps Retreat</i>	22
Gambar 3. 4 <i>Spectacular Ocean Glimpse Escapes</i>	22
Gambar 3. 5 <i>Marvelous Suite</i>	23
Gambar 3. 6 <i>WOW Suite</i>	24
Gambar 3. 7 <i>Extreme Wow suite</i>	24
Gambar 3. 8 Fire Restaurant	26
Gambar 3. 9 Starfish Bloo Restaurant	27
Gambar 3. 10 Woo bar	28
Gambar 3. 11 Struktur <i>Organisasi Departement F& B Service W Bali</i>	29



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan perjalanan wisata yang dilakukan secara berkeliling baik secara terencana maupun tidak terencana yang dapat menghasilkan pengalaman total bagi pelakunya pariwisata juga dilakukan untuk melaksanakan bisnis, atau sekedar berlibur saja untuk mengisi waktu luang disela-sela sibuk bekerja. Menurut A.J dalam Damanika (2006) Pariwisata adalah perpindahan orang untuk sementara dan dalam jangka waktu pendek ketujuan - tujuan di luar tempat di mana mereka bisa hidup dan bekerja dan juga kegiatan - kegiatan mereka selama tinggal di suatu tempat tujuan.

Indonesia merupakan negara dengan tingkat pariwisata yang sangat tinggi ,indonesia memiliki 34 provinsi dengan daya tarik wisatanya masing-masing. Salah satunya adalah provinsi Bali. Bali menjadi daya tarik wisatawan yang banyak dikunjungi oleh wisatawan domestik dan mancanegara karena bali memiliki adat istiadat yang beragam, keramah tamahan ,spot pantai yang bagus dan hotel-hotel megah dengan view yang bagus

W Bali Seminyak adalah hotel bintang lima yang berlokasi di Jalan raya petitenget, Kelurahan Seminyak, Desa Kerobokan, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali.W Bali Seminyak berada di kawasan regional Asia Pasific. Hotel yang secara resmi dibukapada tanggal 1 Maret 2011 ini berada dibawah kepemilikan PT. Dua Cahaya Anugrah.

W Bali Seminyak memiliki beberapa department salah satunya adalah *Food & Beverage Service*. *Food & Beverage Service* adalah layanan atau pelayanan yang berkaitan dengan penyajian makanan dan minuman untuk tamu di restoran, kafe, bar, atau hotel. *Food & Beverage Service* mencakup seluruh proses yang terkait dengan pelayanan makanan dan minuman, mulai dari menerima pesanan, penyajian, hingga pembayaran. *Food & Beverage Service* merupakan bagian penting dari pelayanan hotel karena keberhasilan operasi F&B dapat mempengaruhi kepuasan tamu dan reputasi hotel. Oleh karena itu, W Bali Seminyak memiliki departemen F&B yang terpisah dan dikelola secara profesional dengan staf yang terlatih dan berpengalaman. Tugas dan tanggung jawab dalam *Food & Beverage Service* dapat beragam, tergantung pada posisi dan tanggung jawab masing-masing staf. Staf yang bertugas pada departemen ini adalah Waiters.

Waiters adalah staf yang bekerja di restoran yang memiliki tugas utama untuk melayani pelanggan dengan memberikan menu, mengambil pesanan makanan dan minuman, mengantarkan makanan dan minuman ke meja pelanggan, menjelaskan makanan atau minuman kepada pelanggan, memastikan kenyamanan pelanggan selama makan atau minum, dan mengatur pembayaran di akhir makanan. Waiters juga bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan dan kerapian di area tempat makan. Untuk menjadi waiter yang baik, seseorang harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik, penuh perhatian, ramah, dan efisien dalam melayani pelanggan. Salah satu bentuk pelayanan tersebut adalah *room service*.

Room service adalah layanan yang disediakan oleh hotel yang memungkinkan tamu untuk memesan makanan atau minuman dari kamar mereka. Dalam layanan *room service*, tamu dapat memesan makanan atau minuman dari daftar menu yang tersedia dan meminta agar makanan atau minuman tersebut diantar ke kamar mereka. Pelayanan *room service* sangat penting karena memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi tamu hotel yang membutuhkan makanan atau minuman tanpa harus keluar dari kamar mereka, memberikan privasi kepada tamu dalam menikmati makanannya, tamu dapat menemukan pilihan menu dan tamu mendapat pelayanan 24 jam.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik mengangkat judul tugas akhir yaitu Penanganan *Room Service* oleh Waiter di Hotel W Bali Seminyak.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka adapun masalah dalam penelitian Penanganan *Room Service* oleh Waiter di Hotel W Bali Seminyak.

1. Bagaimana Penanganan *Room Service* oleh Waiter di Hotel W Bali Seminyak?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam Penanganan *Room Service* oleh Waiter di Hotel W Bali Seminyak dan cara mengatasinya?

C. Tujuan dan kegunaan Penulisan Tugas Akhir

1. Tujuan penulis

- a. Untuk mengetahui bagaimana Bagaimana Penanganan *Room Service* oleh Waiter di Hotel W Bali Seminyak
- b. Untuk mengetahui apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam Penanganan *Room Service* oleh Waiter di Hotel W Bali Seminyak.

2. Kegunaan Penulisan

Kegunaan penulisan ini antara lain:

a. Bagi Mahasiswa

Sebagai sarana untuk menyelesaikan program pendidikan selama Diploma III Perhotelan jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali kampus Gianyar, dengan adanya penulisan tugas akhir ini mahasiswa di harapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang penanganan room service oleh waiter di hotel W Seminyak

b. Bagi Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar

Tugas akhir ini diharapkan agar dapat menjadi pedoman atau bacaan bagi mahasiswa Politeknik Negeri bali Kampus Gianyar pada angkatan berikutnya khususnya dalam bidang *Food and Beverage Service* Sebagai sumber landasan dan menambah informasi dalam rangka meningkatkan proses belajar mengajar antara dosendan mahasiswa

c. Bagi perusahaan

Penulisan tugas akhir ini dapat digunakan sebagi masukan bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas penangan *room service*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode yang digunakan dalam pengumpulan data sebagai berikut yaitu:

a. Metode Observasi

Metode observasi adalah salah satu contoh metode pengumpulan data kualitatif. Metode observasi umumnya dilakukan dengan mengamati bagaimana proses atau SOP menangani room service. Metode observasi yang penulis lakukan untuk memperoleh data yaitu dengan melakukan observasi partisipatif yaitu dengan membuat kedekatan secara mendalam dengan suatu komunitas atau lingkungan alamiah dari objek yang sedang diteliti tersebut.

b. Metode Wawancara

Metode ini dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung kepada *Senior food and beverage service* yang diperoleh dari hasil wawancara nantinya diurai dan diolah kembali dalam penelitian.

c. Studi Kepustakaan

Metode pengumpulan data dengan cara membaca literatur dan mengumpulkan data dari sumber-sumber tertulis yang berkaitan dengan permasalahan yang terdapat dalam penyusunan tugas akhir ini.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan data kualitatif. Penelitian ini hanya membuat untuk deskriptif gambar dan lukisan tentang suatu keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya “penelitian

deskriptif adalah penelitian yang mendeskripsikan suatu gejala, fakta atau kejadian yang sedang atau sudah terjadi

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Teknik penyajian hasil analisis dalam penyajian hasil analisis data penulis menggunakan metode Informal. Metode ini merupakan metode penyajian analisis dengan menggunakan kata-kata untuk menjelaskan atau menerangkan prosedur penanganan *Room Service* oleh *waiter* di W Bali Seminyak.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

E. Simpulan

Berdasarkan pemaparan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

Proses penanganan *room service* oleh *waiter/waitress* di W-Bali Seminyak dibagi atas tahap persiapan dan tahap pelaksanaan. Tahap persiapan mencakup persiapan diri, persiapan peralatan kerja dan tahap pelaksanaan yang mencakup tahapan penanganan tamu mulai dari mengangkat telpon hingga pesanan diproses dan dibawakan ke kamar tamu.

Kendala yang dihadapi antara lain kekurangan sumberdaya manusia karena staf *room service* ikut dilibatkan dalam *event* di hotel pada jam opsional *room service*, serta tamu yang merasa kurang mendapat penjelasan menu di hotel sehingga menyulitkan komunikasi terkait dengan pesanan. Kendala-kendala tersebut berusaha diantisipasi oleh pihak restoran agar ke depannya bisa diminimalisir.

F. Saran

Terkait dengan penanganan *room service* oleh *waiter/waitress* khususnya di W-Seminyak Bali, penulis mempunyai beberapa saran yang dapat dijadikan masukan bagi pihak terkait. Adapun saran yang penulis berikut adalah sebagai berikut.

1. SOP dalam menangani *room service* oleh *waiter/waitress* atau pun jenis pelayanan lainnya perlu untuk diperjelas dan ditekankan lagi terutama kepada *waiter/waitress* yang baru atau *fresh graduated*.
2. Adanya pilihan beberapa bahasa pada menu yang digunakan agar memudahkan tamu untuk memesan makanan



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- A., Bambang Sujatno. (2019). *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: Andi
- Atmojo M.W & Widjojo, M. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Daryanto, I. S (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Cetakan I. Yogyakarta: Gava Media.
- Ekasari, S., & Yusrizal, F. (2018). Pelaksanaan Prosedur Kerja Pramusaji di Karang Restaurant Ktm Resort Batam. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*,5(2), 1-15.
- Fatihudin. D., & Firmansyah,A (2019). *Pemasaran Jasa (strategi,mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan)*.
- Deepublish Kasmir, D. (2017). *Customer Service Excellent*. Depok: Raja Grafindo Persada
- Khusnul, L. & Ugie,Y. (2018). *Pelayanan Restoran Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta : Andi.
- Oka, I.M.D., & Winia, I.N. (2017). *Pelayanan Prima di Restoran Internasional*. Surabaya: Paramita.
- Putra, A.J (2018). *Penanganan Guest Complaint oleh Waiter/Waitress F&B Service pada Café Cakra Restoran di Hotel Grand Legi Mataram. (Doctoral dissertation, Universitas Matara.)*
- Soekresno & Pendit. (1998). *Pramusaji Food & Beverage Sevice*. Jakarta PT Gramedia Pustaka Umum.
- Suharnoto,. S. (2019). *Hotel Bisnis di Kota Pontianak Jurnal Mosaik Arsitektur*, hal. 16-35. Pontianak: Program Studi Arsitektur Falkutas Teknik Universitas Tanjungpura.
- Susana, D. (2017). *Food and Beverage Pelayanan Makanan dan Minuman*. Relasi Inti Media.
- Susepti, A.Hamid,. D. & Kusumawati,A (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel. (Studi tentang persepsi tamu hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi)*.

Tarmoezi,T,. & Manurung. H.(2000). Hotel Front Office. Jakarta: Kesaint Blanc
Tjiptono.C.(2014). Service Quality & Satisfaction, edisi 3. Yogyakarta:



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI