

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN IN ROOM DINING  
MENGUNAKAN LQA STANDARD  
DI ANANTARA ULUWATU BALI RESORT**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Putu Anda Agustin Kusuma Dewi**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN IN ROOM DINING  
MENGUNAKAN LQA STANDARD  
DI ANANTARA ULUWATU BALI RESORT**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Ni Putu Anda Agustin Kusuma Dewi  
NIM 2015823037**

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

**PELAYANAN IN ROOM DINING  
MENGUNAKAN LQA STANDARD  
DI ANANTARA ULUWATU BALI RESORT**

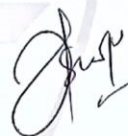
Oleh  
**Ni Putu Anda Agustin Kusuma Dewi**  
NIM 2015823037

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,



**Dr. I Made Darma Oka, SST.Par., M.Par**  
NIP. 196510202000121001

**Ida Ayu Ketut Sumawidari, S.E., M.Agb**  
NIP. 197205072005012001

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
**Prof. Ni Made Estuawati, MATM., Ph.D.**  
NIP. 196302281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN 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](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 : Ni Putu Anda Agustin Kusuma Dewi

NIM : 2015823037

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN IN ROOM DINING  
MENGUNAKAN LQA STANDARD  
DI ANANTARA ULUWATU BALI RESORT”**

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 : Ni Putu Anda Agustin K.D.

NIM : 2015823037

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 berjudul PELAYANAN IN ROOM DINING MENGGUNAKAN LQA STANDARD DI ANANTARA ULUWATU BALI RESORT ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan *in room dining* menggunakan LQA Standard di Anantara Uluwatu Bali Resort.

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, S.E., 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 Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata 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 DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Dr. I Made Darma Oka, S.ST.Par.,S.Sos., M.Par selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Ida Ayu Ketut Sumawidari, S.E., M.Agb selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Max Chin selaku *General Manager* di Anantara Uluwatu Bali Resort, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Anantara Uluwatu Bali Resort untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Ibu Ni Nyoman Ade Indah Putri Melati selaku *Training Manager* di Anantara Uluwatu Bali Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Anantara Uluwatu Bali Resort untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Ibu Putu Purtini Utami, selaku *F&B Manager* di Anantara Uluwatu Bali Resort yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi kepada penulis selama penulisan tugas akhir ini.
10. Bapak Kadek Yudi Astrawan selaku *Asst. Restaurant Manager* di Anantara Uluwatu Bali Resort yang telah memberikan informasi selama penyusunan tugas akhir ini.

11. Bapak Gede Pradana Arta dan Putu Januarta selaku *Restaurant Supervisor* di Anantara Uluwatu Bali Resort yang telah memberikan informasi dan bimbingan kepada penulis selama penyusunan tugas akhir ini.
12. Seluruh staf Anantara Uluwatu Bali Resort yang telah memberikan masukan dan semangat kepada penulis selama penyusunan tugas akhir ini.
13. Bapak I Wayan Bagiada dan Ibu Ni Nyoman Seriani, kedua orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
14. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali 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 maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, Agustus 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan .....	5
1. Tujuan Penulisan .....	5
2. Kegunaan Penulisan .....	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	7
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....	7
2. Metode dan Teknik Analisis Data .....	8
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
A. Pengertian dan Klasifikasi Hotel .....	9
1. Pengertian Hotel .....	9
2. Klasifikasi Hotel.....	9
B. Pengertian Food and Beverage Service Department (F&BS Department). 13	
1. Pengertian Waiter/Waitress .....	13
2. Tugas dan Tanggung Jawab Waiter/Waitress .....	14
C. Pengertian dan Jenis-jenis Service .....	15
1. Pengertian Service .....	15
2. Jenis-jenis Service .....	16
D. Pengertian dan Tata Cara Room Service/in Room Dining .....	18
1. Pengertian Room Service/in Room Dining .....	18
2. Tata Cara Room Service/in Room Dining .....	19
E. Pengertian Leading Quality Assurance (LQA) .....	21
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>22</b>
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan .....	22
1. Lokasi Perusahaan .....	22
2. Sejarah Perusahaan / Hotel.....	23
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan / Hotel .....	25
1. Bidang Usaha Perusahaan / Hotel .....	25
2. Fasilitas Perusahaan / Hotel .....	31



C. Struktur Organisasi Perusahaan / Hotel .....	31
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
A. Pelayanan in Room Dining Menggunakan LQA Standard oleh Waiter/Waitress di Anantara Uluwatu Bali Resort .....	37
1. Tahap Persiapan .....	38
2. Tahap Pelayanan .....	41
3. Tahap Akhir.....	54
B. Kendala yang dihadapi Saat Pelayanan in Room Dining di Anantara Uluwatu Bali Resort.....	55
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>57</b>
A. Simpulan.....	57
B. Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo Anantara Uluwatu Bali Resort .....	24
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Food and Beverage Department.....	32
Gambar 4.1 Grooming .....	40
Gambar 4.2 Absensi Fingerprint .....	40
Gambar 4.3 Outlet in Room Dining.....	41
Gambar 4.4 Menerima Panggilan Telepon.....	42
Gambar 4.5 Taking Order .....	44
Gambar 4.6 Input Order to System .....	46
Gambar 4.7 In Room Dining Bill .....	47
Gambar 4.8 Preparation in Room Dining .....	48
Gambar 4.9 Preparing Order on the Tray.....	49
Gambar 4.10 Greeting the Guest .....	50
Gambar 4.11 Serving the Order .....	51
Gambar 4.12 Explaining the Order .....	52
Gambar 4.13 Signed Bill.....	53

## DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 Tipe Kamar Anantara Uluwatu Bali Resort .....	25
Tabel 3.2 Restaurant Anantara Uluwatu Bali Resort .....	27

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Tipe Kamar Anantara Uluwatu Bali Resort
- Lampiran 2. *Restaurant dan Bar Anantara Uluwatu Bali Resort*
- Lampiran 3. *Visual Hotel Program (VHP) System*
- Lampiran 4. *In Room Dining All Day Menu*
- Lampiran 5. *In Room Dining All Night Menu*
- Lampiran 6. *Drink List*
- Lampiran 7. *LQA Self Assesment*
- Lampiran 8. *Dokumentasi Kegiatan*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang menggunakan seluruh bangunan atau sebagian untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa lainnya kepada wisatawan yang dikelola secara komersial. Selain untuk menginap, hotel juga menyediakan berbagai fasilitas penunjang lain yang dapat dinikmati wisatawan. Dalam suatu hotel terdapat berbagai departemen seperti departemen yang menangani pelayanan makanan minuman yang disebut Food & Beverage Department, Front Office Department, Housekeeping Department, Engineering Department, Human Resource Department, dan lain-lain.

Food and Beverage Department adalah departemen yang menangani layanan makanan dan minuman pada sebuah perusahaan. Food and Beverage Department terdiri dari 2 bagian yaitu Food and Beverage Product dan Food and Beverage Service. Food and Beverage Service Department adalah departemen yang memberikan jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara professional dan komersial untuk memberikan kepuasan pelanggan serta mendatangkan keuntungan.

Dalam suatu operasional hotel, *Food and Beverage Service* sangat berperan penting di *restaurant*. Karena *restaurant* adalah tempat tamu untuk menikmati makanan dan minuman di hotel. Disanalah *Food and Beverage Service* berperan

penting untuk melayani tamu, mulai dari tamu datang hingga meninggalkan *restaurant*. Selain *restaurant*, *Food and Beverage Service* juga memiliki beberapa *section/outlet* diantaranya *bar*, *banquet*, dan *room service/in room dining*.

Anantara Uluwatu Bali Resort merupakan salah satu hotel bintang 5 di Bali yang terletak di Uluwatu. Beralamat di Jl. Pemutih – Labuan Sait, Uluwatu, Bali. Hotel ini menawarkan indahnya pemandangan Pantai Padang-padang, Impossible Beach serta Pantai Bingin, sehingga menarik minat wisatawan domestik maupun mancanegara. Anantara Uluwatu mengutamakan kepuasan wisatawan dengan penginapan, rekreasi, serta kuliner yang ditawarkan. Memiliki 73 kamar yang terdiri dari *suite*, *villa* dan *penthouse*, 3 *restaurant*, *gym*, *spa*, *bar*, dan berbagai fasilitas lainnya untuk menunjang kebutuhan wisatawan. 3 Restaurant diantaranya adalah 360 Restaurant, Botol Biru Bar & Grill, dan Sono Teppanyaki. Salah satu fasilitas hotel yang memberikan pelayanan makanan dan minuman selain di *restaurant* adalah *in room dining*. Layanan ini banyak dimanfaatkan oleh wisatawan yang menginap karena ingin menikmati suasana di kamar sambil menikmati hidangan *breakfast*, *lunch*, maupun *dinner*. Wisatawan dapat menikmati makanan dan minuman di kamar tanpa harus pergi ke *restaurant*.

*In room dining* adalah salah satu *section/outlet* Food and Beverage Service Department yang memberikan pelayanan makanan dan minuman yang dihantarkan ke kamar. Selain memberikan pelayanan makanan dan minuman, *in room dining* juga melayani *room complimentary*. Wisatawan yang menginap di hotel Anantara Uluwatu Bali Resort kebanyakan menggunakan fasilitas *room service* disebabkan oleh fasilitas kamar yang didukung oleh pemandangan yang ditawarkan serta

suasana yang nyaman untuk menikmati liburannya. Dengan demikian untuk mewujudkan upaya-upaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan atau wisatawan maka, pelayanan yang diberikan harus berorientasi pada wisatawan atau *customer focus*, sehingga terciptalah *guest satisfaction*. Dalam mewujudkan *guest satisfaction*, seorang petugas *room service* harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik, yang menguasai standar operasional prosedur dengan baik, ramah tamah, professional, sehingga bisa menciptakan kepuasan pelanggan atau wisatawan di hotel. Dengan demikian wisatawan akan merasa betah serta nyaman di hotel, sehingga mempunyai harapan kedatangan untuk kedua kalinya bisa tinggal di hotel Anantara Uluwatu Bali Resort.

Setiap hotel atau perusahaan memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang berbeda. SOP ini wajib dipatuhi oleh semua orang di perusahaan. Standar operasional prosedur sangat penting dalam sebuah hotel, khususnya untuk membantu proses perkembangan dan kemajuan hotel itu sendiri. Jika sebuah hotel tidak memiliki aturan pastinya semua kegiatan operasional hotel menjadi tidak terarah, dan kinerja para pegawai pun tidak maksimal. Apabila pegawai belum menerapkan SOP, maka diperlukan evaluasi dan monitoring agar kinerja pegawai maksimal dan tujuan hotel pun tercapai. Anantara Uluwatu Bali Resort memiliki acuan *Leading Quality Assurance (LQA) Standard* untuk standar operasional prosedurnya.

*Leading Quality Assurance (LQA)* merupakan sistem penilaian dari perusahaan jasa internasional yang menyediakan jasa audit pelayanan hotel, jasa pelatihan dan *benchmarking* data hotel maupun sektor pariwisata lainnya dalam

*hospitality industry*. LQA bermitra dengan berbagai merek hotel mewah terkemuka di 130 negara untuk mengoptimalkan pengalaman tamu, termasuk merek hotel Anantara di dunia. LQA diterapkan bukan hanya pada hotel Anantara saja, namun juga diterapkan ke semua merek hotel Minor Group, dapat dikatakan bahwa LQA sudah diterapkan sejak Anantara Uluwatu Bali Resort mulai beroperasi. LQA mencakup semua aspek yang memengaruhi kenyamanan, kemudahan, dan pengalaman tamu dengan fokus inti pada empat area utama yaitu *front office, food and beverage, housekeeping*, dan lain-lain.

LQA diterapkan di seluruh departemen di Anantara Uluwatu Bali Resort, setiap tahapan pelayanan akan dinilai oleh tim penilai dari pihak LQA melalui *mystery guest* yang akan menyamar sebagai tamu untuk menilai standar pelayanan LQA di setiap departemen. Seluruh departemen akan bertanggung jawab dan menjamin pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Salah satu departemen di Anantara Uluwatu Bali Resort yang bergerak di bidang pelayanan makanan dan minuman yaitu *in room dining/room service*. Penerapan LQA Standard bertujuan untuk memberikan *satisfaction* yang diharapkan sesuai atau dapat melebihi *guest expectation* itu sendiri kepada setiap tamu yang datang ke Anantara. Oleh sebab itu, pelayanan sesuai standar operasional prosedur sangat penting untuk diterapkan kepada semua tamu yang menginap di hotel Anantara Uluwatu Bali Resort.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengangkat judul “Pelayanan In Room Dining Menggunakan LQA Standard di Anantara Uluwatu Bali Resort”



## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tahapan pelayanan *in room dining* menggunakan LQA Standard oleh *waiter/waitress* di Anantara Uluwatu Bali Resort?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi oleh *waiter/waitress* dalam pelayanan *in room dining* di Anantara Uluwatu Bali Resort?

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

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

### **1. Tujuan Penulisan**

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

- a. Untuk menjelaskan tahapan pelayanan *in room dining* menggunakan LQA *Standard* oleh *waiter/waitress* di Anantara Uluwatu Bali Resort.
- b. Untuk mendeskripsikan kendala yang dihadapi oleh *waiter/waitress* dalam pelayanan *in room dining* beserta cara mengatasinya di Anantara Uluwatu Bali Resort.

## 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 DIII pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
- 2) Mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam Bidang *Food and Beverage Service*, serta dapat mengetahui secara detail tentang pelayanan *in room dining* di Anantara Uluwatu Bali Resort.
- 3) Sebagai tolak ukur pemahaman dengan mengetahui perbandingan-perbandingan antara teori yang didapat di perkuliahan dengan di industri mengenai prosedur pelayanan *in room dining*.

### b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai sumber landasan dan menambah informasi dalam rangka meningkatkan proses belajar mengajar dan sebagai bahan referensi yang nantinya dapat digunakan sebagai penelitian yang berhubungan dengan *Food & Beverage Service*.
- 2) Sebagai bahan referensi atau bacaan untuk mahasiswa di lingkungan kampus Politeknik Negeri Bali tentang prosedur pelayanan *in room dining*.

### c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam pelayanan *in room dining*.

- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat pelayanan *in room dining*.

#### **D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

##### **1. Metode Pengumpulan Data**

Sub-bab ini berisikan penjelasan mengenai metode pengumpulan data baik itu metode wawancara, observasi maupun studi kepustakaan.

###### **a. Metode Observasi**

Metode observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan dan terjun langsung yang disertai dengan adanya berbagai pencatatan terhadap hal yang ditemukan selama terlibat dalam pelayanan *in room dining* di Anantara Uluwatu Bali Resort.

###### **b. Metode Wawancara**

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung kepada narasumber yaitu staf serta atasan Food and Beverage Service Department mengenai pelayanan *in room dining*, LQA Standard, serta hal-hal yang berkaitan dengan judul tugas akhir.

###### **c. Metode Studi Kepustakaan**

Metode kepustakaan adalah metode pengumpulan data dengan dengan melakukan penelaahan terhadap buku, literatur, catatan, serta berbagai laporan yang berkaitan dengan topik yang akan dibahas. Dalam hal ini, pengumpulan data yang berkaitan dengan tugas akhir diperoleh dari perpustakaan, internet, serta dari hotel Anantara Uluwatu Bali Resort.

## **2. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang akan digunakan adalah analisis deksriptif kualitatif, yaitu memaparkan serta menjelaskan data-data yang telah diperoleh selama melakukan praktek kerja lapangan yang didapat dari berbagai sumber untuk pelayanan *in room dining* di Anantara Uluwatu Bali Resort.

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

Teknik penyajian hasil analisis akan menggunakan metode formal dan informal yaitu hasil analisis data disajikan dengan menggunakan tanda atau lambang, tabel, gambar maupun bagan, serta hasil analisis data ini disajikan dengan kata-kata biasa atau lumrah yang mudah dipahami.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Dari uraian pembahasan pada Bab IV, maka penulis dapat menarik simpulan sebagai berikut:

1. Tahapan pelayanan *in room dining* menggunakan LQA Standard oleh waiter/waitress di Anantara Uluwatu Bali Resort dilakukan melalui 3 tahap yaitu: tahap persiapan, tahap pelayanan dan tahap akhir.
  - a. Tahap persiapan yang harus dilakukan seorang *waiter/waitress in room dining* yaitu persiapan diri seperti: *personal grooming*, *attendance* dan persiapan *uniform*, dan juga persiapan area kerja serta persiapan peralatan.
  - b. Tahap pelayanan yaitu memberikan pelayanan kepada tamu mulai dari menerima panggilan telepon, dapat dilakukan setelah semua persiapan sudah siap dan seorang *waiter/waitress in room dining* dapat memberikan layanan *in room dining* dengan baik.
  - c. Tahap akhir yang harus dilakukan yaitu *posting bill paid* pada *system*, menulis *bill* pada buku *bill in room dining*, dan menyerahkan ke Front Office.
2. Kendala-kendala yang dihadapi saat pelayanan *in room dining* di Anantara Uluwatu Bali Resort.
  - a. Hujan disertai angin kencang saat akan membawa pesanan ke *villa/condo*. Untuk mengatasi hal ini *waiter/waitress* dapat meminta bantuan kepada teman untuk memegang payung dan menutupi *tray* dengan *tray cover*.

- b. Tamu tidak membukakan pintu. Untuk mengatasi hal ini *waiter/waitress* dianjurkan untuk menggunakan telephone yang ada di koridor kemudian menelepon ke kamar dan meminta tamu untuk membukakan pintu
- c. Keterbatasan *cutleries* dan *napkin*. Untuk mengatasi hal ini *waiter/waitress* dianjurkan menggunakan yang tersedia saja terlebih dahulu.

## **B. Saran**

Adapun saran yang dapat penulis berikan guna meningkatkan kualitas pelayanan di Anantara Uluwatu Bali Resort, diantaranya:

1. Ketika musim hujan sebaiknya menghantarkan pesanan menggunakan *caddy food* yang kedap air dan dapat menjaga suhu makanan sehingga makanan tidak akan kebasahan dan memudahkan *waiter/waitress* saat mengirim makanan.
2. Sebaiknya menginformasikan kepada *engineering* bahwa ada beberapa bel kamar yang tidak berfungsi agar dapat diperbaiki. Untuk *order taker* dapat menguhungi tamu terlebih dahulu dan menginformasikan bahwa pesannya akan dihantarkan ke kamar.
3. Mengadakan penambahan jumlah peralatan karena ketika *in room dining* ramai seringkali kekurangan peralatan yang mengakibatkan *preparation* terhambat serta meningkatkan kualitas *laundry*, hal ini dikarenakan banyak *napkin spotting* dan warnanya luntur karena *chemical* yang terlalu keras. Karena banyak *napkin spotting* menyebabkan jumlah yang terbatas dan kesulitan saat ada pesanan banyak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Mertayasa, I Gede. 2012. *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi.
- Annayati Budiningsih dan Wahyu Kusumaningtyas. 2012. *Pelayanan Makan dan Minum untuk SMK*. Depok: Arya Duta.
- Annayati Budiningsih, Nono Hariono dan Wahyu Kusumaningtyas. 2017. *Tata Hidang Kelas XI SMK*. Bogor: Yudhistira.
- Atmadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Atmodjo, Marsum Widjojo & Siti Fauzah. 2016. *Profesional Waiter*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Bagyono. 2012. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta
- Isdarmanto. 2017. *Dasar-Dasar Kepariwisata dan Pengelolaan Destinasi Pariwisata*. Daerah Istimewa Yogyakarta: Gerbang Media Aksara.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Komar, Richard. 2014. *Hotel management: (manajemen perhotelan)*. Jakarta: Grasindo.
- Waryono, W. 2014. *Profil Pramusaji Hotel Bintang Empat Kota Padang*. *E-Journal Home Economic and Tourism*.
- www.goaudits.com.2023. Apa standar LQA untuk Hotel. Sumber URL <https://goaudits.com/blog/lqa-hotel-standards/apa-standar-LQA-untuk-hotel> diakses pada 20 Juli 2023.