

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN IN ROOM DINING OLEH WAITER
DI THE WESTIN RESORT NUSA DUA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Nyoman Tristan Juniarta

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN IN ROOM DINING OLEH WAITER
DI THE WESTIN RESORT NUSA DUA BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh:
I Nyoman Tristan Juniarta
NIM 2015823145**

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

PELAYANAN IN ROOM DINING OLEH WAITER DI THE WESTIN RESORT NUSA DUA BALI

Oleh
I Nyoman Tristan Juniarta
NIM 2015823145

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Dra. Ni Made Sudarmini, M Agb
19640526 199003 2 003

Pembimbing II



Drs. Dewa Made Suria Antara, M Par
19640915 199003 1 003

Disahkan Oleh
Jurusan Pariwisata



Prof. Ni Made Lishayati, MATM., Ph.D.
19631228199010200



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
Email : poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Nyoman Tristan Juniartha

NIM : 2015823145

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“PELAYANAN IN ROOM DINING OLEH WAITER
DI THE WESTIN RESORT NUSA DUA 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 : I Nyoman Tristan Juniartha

NIM : 2015823145

PS : DIII Perhotelan

Jurusan pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "Pelayanan *in room dining* oleh *waiter* di the westin resort nusa dua bali" ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menjelaskan bagaimana pelayanan *in room dining* oleh *waiter* di The Westin Resort Nusa Dua Bali.

Dalam proses penulisan laporan praktik ini, penulis menemui banyak 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 kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis 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 kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dra. Ni Made Sudarmini, M Agb selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Drs. Dewa Made Suria Antara, M Par selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Sander Looijen selaku General manager di The Westin Resort Nusa Dua Bali, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Westin Resort Nusa Dua Bali, untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Dhaniel Tumpal Fernando selaku Training Manager di The Westin Resort Nusa Dua Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Westin Resort Nusa Dua Bali, untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak I Made Muliana selaku *F&B manager* di The Westin Resort Nusa Dua Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Westin Resort Nusa Dua Bali, untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
10. Bapak Rudy Gunawan selaku manager *in room dining* yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Westin Resort Nusa Dua Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini, serta telah memberikan bimbingan dan motivasi selama penulisan tugas akhir.

11. Ibu Ni Wayan Astini selaku Captain 1 *in room dining* yang telah memberikan bimbingan dan motivasi selama penulisan tugas akhir.
12. Bapak I Wayan Sana selaku Captain 2 *in room dining* yang telah memberikan bimbingan dan motivasi selama penulisan tugas akhir.
13. Bapak I Wayan Sugiatha dan Ni Ketut Muliati selaku orang tua penulis yang telah memotivasi, membimbing 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 mengucapkan terimakasih kepada tuhan yang maha esa, dan semoga tuhan berkenan membalas kebaikan para pembimbing dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan 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

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	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	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	5
2. Metode dan Teknik Analisis Data	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel	8
1. Pengertian Hotel	8
2. Klasifikasi Hotel	9
B. <i>Food and Beverage Department</i>	10
1. Food and Beverage Product	11
2. Food and Beverage Service	11
C. Waiter	12
1. Pengertian Waiter	12
2. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Waiter</i>	13
D. <i>Pelayanan</i>	13
1. Pengertian <i>Pelayanan</i>	13
2. Kualitas <i>Pelayanan</i> dan Dimensi <i>Pelayanan</i>	14
E. <i>In Room Dining</i>	15
1. Pengertian <i>In Room Dining</i>	15

2. Fungsi <i>In Room Dining</i>	16
3. Tugas <i>In Room Dining</i>	17
4. Peralatan <i>In Room Dining</i>	18
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	20
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan / Hotel	20
1. Lokasi Hotel	20
2. Sejarah Hotel	21
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	23
1. Bidang Usaha	23
2. Fasilitas Hotel	23
C. Struktur Organisasi	30
BAB IV PEMBAHASAN	33
A. Pelayanan <i>In Room Dining</i> Oleh <i>Waiter</i> di The Westin Resort Nusa Dua Bali .	34
1. Tahap Persiapan	34
2. Tahap Pelaksanaan	37
3. Tahap Penutup	46
B. Hambatan-Hambatan Yang Dihadapi dan Solusinya	47
BAB V PENUTUP	50
A. Simpulan	50
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo The Westin Resort Nusa Dua Bali	20
Gambar 3.2 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service Department</i>	30
Gambar 4.1 <i>Office In Room Dining</i>	35
Gambar 4.2 <i>Trolley In Room Dining</i>	35
Gambar 4.3 <i>Napkin & 1 set cutleries</i>	36
Gambar 4.4 <i>Kopi mesin in room dining</i>	36
Gambar 4.5 <i>Peralatan In Room Dining</i>	37
Gambar 4.6 <i>Glass Ware In Room Dining</i>	37
Gambar 4.7 <i>set-up order</i>	39
Gambar 4.8 <i>clear up peralatan in room dining</i>	43
Gambar 4.9 <i>prepare amenities</i>	44
Gambar 4.10 <i>set-up amenities</i>	45

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Penjualan kamar di The Westin Resort Nusa Dua Bali	24
Tabel 3.2 Restaurant di The Westin Resort Nusa Dua Bali	27
Tabel 3.3 Lantai 1 Meeting Room di The Westin Resort Nusa Dua Bali	27
Tabel 3.4 Lantai 2 Meeting Room di The Westin Resort Nusa Dua Bali	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Struktur Organisasi The Westin Resort Nusa Dua Bali

Lampiran 2 : Masa orientasi

Lampiran 3 : *Office in room dining* The Westin Resort Nusa Dua Bali

Lampiran 4 : Fasilitas hotel The Westin Resort Nusa Dua, Bali

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah suatu jenis perjalanan yang dilakukan dari satu tempat ke tempat lain secara individu atau kelompok, dengan tujuan untuk kebutuhan rekreasi maupun untuk kebutuhan usaha/bisnis, perjalanan wisata yang dilakukan dalam rangka menjalankan dinas kerja, atau berhubungan dengan bisnis seseorang. Selain itu pariwisata juga memiliki potensi yang besar untuk sumber penerimaan devisa, serta dapat mendorong pertumbuhan ekonomi nasional, khususnya dalam mengurangi jumlah pengangguran dan meningkatkan produktivitas suatu negara. khususnya pulau Bali yang terkenal dengan keindahan alamnya sehingga wisatawan akan tertarik untuk datang berwisata ke Bali.

Bali merupakan salah satu pulau di Indonesia yang sudah terkenal di seluruh dunia. Selain terkenal dengan keindahan alam, terutama pantainya, Bali juga terkenal dengan kesenian dan budayanya yang unik dan menarik. Banyak wisatawan lokal maupun wisatawan asing karena keindahan alam dan keberagaman budaya yang dimilikinya. Dengan banyaknya wisatawan yang berkunjung membuat industri pariwisata Bali semakin berkembang. Oleh sebab itu diperlukannya akomodasi untuk wisatawan yang berkunjung seperti, tempat menginap serta

keperluan yang dibutuhkan wisatawan untuk melakukan kegiatan pariwisata yaitu hotel.

Hotel adalah sebuah bangunan, atau perusahaan yang menyediakan sebuah jasa, yang umumnya jasa yang ditawarkan oleh hotel berupa penginapan. Akan tetapi masih banyak lagi yang bisa ditawarkan oleh suatu hotel. Seperti menyediakan tempat hiburan, SPA, serta restoran yang menyediakan berbagai makanan dan minuman. Seluruh fasilitas yang ada di dalam hotel akan diperuntukan bagi pengunjungnya.

Bali kini sudah banyak memiliki hotel-hotel berbintang diberbagai daerah yang dekat dengan tujuan wisata, yang dimana dapat menarik wisatawan untuk datang kehotel untuk menginap. Dalam suatu hotel terdapat beberapa *department* yang memiliki tugasnya masing-masing seperti *front office department*, *housekeeping department*, *engineering*, *human resource department*, *F&B department*. Semua *department* saling berkaitan satu sama lain guna memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu.

Salah satu *department* yang keberadaannya sangat penting adalah *Food and Beverage Department*. *Food and Beverage Department* merupakan salah satu *department* dalam perhotelan yang memberikan pelayanan dan penyajian makanan dan minuman yang dikelola secara professional dan bersifat komersial dengan tujuan untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan. Bidang pelayanan *Food and beverage department* terdiri dari, *restaurant*, *bar*, *banquet*, dan *In Room Dining*

The Westin Resort Nusa Dua Bali merupakan salah satu hotel berbintang 5 yang berada dikawasan ITDC, yang memiliki 433 jumlah kamar dan memiliki 7 restoran diantaranya, The Lobby Bar & Lounge, Seasonal Taste, Prego, Hamabe Japanese Restaurant, Ikan Restaurant, Velada, dan By The Water. Serta di Westin Resort Nusa Dua Bali memiliki suatu *section* yang termasuk dalam *Food and Beverage department* yaitu *in room dining*.

In room dining merupakan salah satu section di *Food and Beverage department* yang memberikan pelayanan makanan dan minuman 24 jam. *In room dining* memungkinkan para tamunya untuk memilih makanan dan minuman untuk diantar ke kamar. *In room dining* The Westin Resort Nusa Bali tamunya dapat menikmati makanan dari berbagai restoran tanpa perlu keluar dari kamar. Jenis pelayanan *in room dining* biasanya menggunakan *tray service* atau *guedon trolley* yang digunakan untuk mengantar makanan ke kamar tamu oleh *Waiter in room dining* memiliki tugas penting berupa *preparing, setup guest order, runner* makanan / pesanan tamu, sampai dengan *billing*.

Pelayanan *in room dining* oleh *waiter* selama bertugas harus tetap menjaga kebersihan, kerapian, penampilan serta menjaga kesopanan terutama apabila bertemu dengan tamu. *Set-up amenities* juga merupakan tugas dari *in room dining* yang dimana biasanya dilakukan untuk kamar tamu yang dianggap penting atau VIP. *Amenities in room dining* adalah bagian dari fasilitas yang disiapkan di kamar hotel sebagai ucapan selamat datang serta bisa juga digunakan sebagai permintaan

maaf apabila pihak hotel melakukan kesalahan dan membuat tamunya merasa tidak nyaman. *Amenities* yang biasa disiapkan untuk set-up di kamar tamu dapat berupa mouse chocolate, buah-buahan segar beserta dengan kartu ucapan dari *General Manager (GM)* di The Westin Resort Nusa Dua Bali. Pelayanan *in room dining* oleh *waiter* di The Westin Resort Nusa Dua, Bali memiliki daya tarik tersendiri saat mengantar makanan / *order* ke kamar tamu, yaitu *waiter* dapat lebih paham mengenai menu dan *condiment* dari mengantarkan pesanan tamu, *waiter* dapat berkomunikasi langsung dengan tamu dan dapat mengetahui bagaimana sifat-sifat tamu, serta dapat meningkatkan pengetahuan dalam berbahasa yang baik.

Berdasarkan latar belakang di atas yang mendasari penulis untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan *In Room Dining* Oleh *Waiter* di The Westin Resort Nusa Dua Bali”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah yang dapat dibahas dalam Tugas Akhir ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah proses pelayanan *in room dining* oleh *waiter* di The Westin Resort Nusa Dua Bali?
2. Apa sajakah hambatan-hambatan yang dihadapi dalam menangani proses pelayanan *in room dining* oleh *waiter* di The Westin Resort Nusa Dua Bali?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk mengetahui pelayanan *in room dining* oleh *waiter* di The Westin Resort Nusa Dua, Bali
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan *in room dining* oleh *waiter* di The Westin Resort Nusa Dua Bali dan cara mengatasi kendalanya.

2. Kegunaan Penulisaan

- a. Bagi mahasiswa adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali dan untuk referensi bagi mahasiswa yang tertarik untuk mengetahui proses pelayanan *in room dining* The Westin Resort Nusa Dua Bali serta sebagai pengingat untuk penulis.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali adalah Sebagai referensi yang dapat digunakan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali untuk mahasiswa yang ingin membahas mengenai proses pelayanan *in room dining* yang baik dilakukan.
- c. Bagi pihak Hotel adalah sebagai bahan pertimbangan dalam menangani menangani proses pelayanan *in room dining* The Westin Resort Nusa Dua Bali agar tamunya merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan data dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Metode Observasi, yaitu pengumpulan data dengan cara mengamati, belajar, dan melihat sendiri secara langsung dalam menangani proses pelayanan *in room dining*. Serta metode ini dibantu dengan mencatat hal penting dan dokumentasi berupa gambar.
 - b. Wawancara, yaitu pengumpulan data dengan mengadakan wawancara atau melakukan tanya jawab beserta dengan respondennya, seperti melakukan tanya jawab kepada manajer *in room dining* dan beberapa staff lainnya guna mendapatkan penjelasan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan menangani proses pelayanan *in room dining* The Westin Resort Nusa Dua Bali.
 - c. Studi kepustakaan, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan membaca dokumen-dokumen yang sudah ada, yang berhubungan dengan proses pelayanan *in room dining*.
2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu dengan menjelaskan, memaparkan, menguraikan, dan mencari data secara lengkap kemudian disusun kedalam bentuk yang lebih mudah dipahami mengenai proses pelayanan *in room dining* di The Westin Resort Nusa Dua Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Teknik penyajian data yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah teknik formal dan informal. Teknik formal adalah teknik penyajian hasil analisis yang struktur penulisannya lengkap berisikan halaman judul, halaman pengesahan, gambar dan lain-lain. Sedangkan teknik informal adalah teknik penyajian hasil analisis yang dibuat dengan berisikan penjelasan-penjelasan. Dikarenakan penulis ingin menyertakan gambar beserta penjelasannya sehingga pembaca menjadi lebih memahami isi dari tugas akhir ini, yang membahas tentang proses pelayanan *in room dining* di The Westin Resort Nusa Dua Bali.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Dari uraian mengenai pelayanan *in room dining* oleh waiter di The Westin Resort Nusa Dua Bali, pada bab IV dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelayanan *In Room Dining* Oleh *Waiter* di The Westin Resort Nusa Dua, Bali terdiri dari tiga tahap yaitu :

- a. Tahap persiapan

Pada tahap ini yang perlu dipersiapkan adalah persiapan diri yang terdiri dari : kehadiran, melakukan absensi tepat waktu, menggunakan seragam *in room dining* dan menggunakan *name tag* beserta dengan pin yang berisikan logo westin. Selanjutnya ada tahap persiapan operational yang terdiri dari : menjaga kebersihan area kerja, menjaga kebersihan *tray*, *trolley*, melipat *napkin*, beserta keperluan peralatan *in room dining* lainnya.

- b. Tahap pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan *in room dining*, *waiter* memiliki tugas dan tanggung jawab melakukan pelayanan pesanan makanan dan minuman, mulai dari menerima pesanan dari *telephone operator (repeat order)*, mengantarkan *slip order* kepada *kitchen*, melakukan *prepare the order*, mengantar pesanan makanan dan minuman sesuai dengan tujuan kamar, *closing bill*, dan melakukan *clear up* peralatan *in room*

dining apabila tamu sudah selesai dengan pesanan makanan dan minumannya. *waiter* juga memiliki tugas melakukan *set-up amenities* ke kamar-kamar sesuai dengan arahan dari *front office department*, yang dilakukan oleh *waiter in room dining* adalah mulai dari mencatat nomor-nomor kamar yang akan dikirimkan *amenities*, memastikan status kamar melalui *lightspeed*, mempersiapkan peralatan di atas *trolley* beserta dengan buah dan cokelat untuk *set-up amenities* ke kamar-kamar.

c. Tahap akhir

Pada tahap ini *waiter in room dining* perlu membersihkan area kerjanya dan mempersiapkan peralatan yang akan dibutuhkan untuk *shift* selanjutnya, serta melakukan pengiriman berkas-berkas *bill* yang telah ditanda tangani.

2. Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelayanan *in room dining* oleh *waiter* di hotel The Westin Resort Bali dan cara mengatasinya yaitu :

a. Makanan yang dikirim ke kamar sudah tidak hangat.

Hambatan seperti ini sudah biasa terjadi dalam pelayanan *in room dining* untuk solusi dari hambatan tersebut adalah *waiter* dapat mengingatkan kembali kepada pihak *kitchen* agar pesanan makanan *out* bersamaan sehingga makanan yang dibawakan tetap terjaga kehangatannya,

b. Tamu ingin melakukan pembayaran dengan metode *room charge* akan tetapi tidak memiliki deposit yang cukup.

Hambatan ini biasa terjadi saat proses *billing* setelah *waiter* mengantarkan pesanan makanan dan minuman ke kamar tamu, untuk solusi dari hambatan tersebut adalah *waiter* akan melakukan pengecekan ulang untuk mengetahui apakah kamar tersebut memiliki deposit yang cukup untuk melakukan pembayaran secara *room charge*. Apabila setelah melakukan pengecekan ulang dan kamar tersebut tidak memiliki deposit yang cukup, *waiter* dapat menyarankan metode pembayaran lainnya.

c. *Lift* karyawan yang terkadang tidak dapat dipergunakan

Pada hambatan ini sangat berpengaruh pada kegiatan pelayanan *in room dining* karena apabila *lift* tidak dapat berjalan dengan baik maka kegiatan pelayanan *in room dining* akan terhambat dan memerlukan tenaga yang lebih banyak dikarenakan harus melewati tangga dengan membawa *tray* berisi pesanan makanan tamu.

B. Saran

Dari kesimpulan tersebut maka saran yang tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan *in room dining* yang dapat disampaikan kepada pihak hotel yaitu :

1. Agar mencegah terjadinya tamu *complain*, pihak kitchen perlu memastikan agar pesanan makanan yang dipesan oleh tamu tetap terjaga, mulai dari kehangatan pesanan makanan sampai dengan *condiment* pesanan tamu tersebut.

2. Diperlukannya komunikasi yang baik antara pihak *in room dining* dengan pihak *kitchen* sehingga proses pelayanan *in room dining* tidak terhambat dan dapat berjalan dengan lancar.
3. Disarankan untuk memperhatikan *lift* karyawan yang sering macet sehingga menghambat pelayanan *in room dining* agar segera diperbaiki, karena karyawan harus melalui tangga sehingga menghambat *waiter* dalam membawa *tray* berisi pesanan makan dan minuman tamu, serta *waiter in room dining* agar menggunakan *lift* tamu agar proses pengiriman pesanan tamu tersebut tepat waktu dan pesanan tamu tetap terjaga dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- American Hotel And Motel Associations (AHMA) (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Pada Hotel Abadi Di Pangkalan BUN.*
- Barata, (2022). *Pelayanan Pemanduan Terhadap Keselamatan Dan Keamanan Kapal Sesuai Standar Operasional Prosedur Di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Cabang Tanjung Wangi.*
- Brown (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Service Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Di V Hotel & Residence Bandung.*
- Ekawatiningsih, (2014). *Analisis Pemahaman Materi Menyediakan Room Service Siswa Smk Negeri 9 Bandung Sebagai Kesiapan Menjadi Waiter Di Restoran Hotel.*
- Sarifuddin, T., & Isra, M. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kentucky Fried Chicken Cabang Palu Grand Mall.* Terj. JEMMA (Journal of Economic, Management and Accounting
- Karlina, (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur.* Widya Cipta, 3(1), 7-16.
- Kotler, (2019). *Pengaruh Semangat Kerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Paser.*
- Mertayasa, (2023). *Standar Operasional Prosedur Food And Beverages Service Di Restoran Samara Hotel Grand Ambarrukmo Yogyakarta.*
- Prakoso, P. A. (2017). *Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja.* Yogyakarta: Gava Media.
- Semara, I. M. T. (2018). *Perencanaan dan Perancangan Hotel.* Deepublish.
- Kusumawati, A. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas tamu hotel*
- Utama, I. Gusti Bagus Rai (2015) *Pengantar Industri Pariwisata.*