

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN FLOATING BREAKFAST OLEH WAITER
IN ROOM DINING DI HILTON BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Putu Setia Adi Putra

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN FLOATING BREAKFAST OLEH WAITER
IN ROOM DINING DI HILTON BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Putu Setia Adi Putra
NIM 2215823077

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

TUGAS AKHIR

PELAYANAN FLOATING BREAKFAST OLEH WAITER IN ROOM DINING DI HILTON BALI RESORT

Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya di Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Putu Setia Adi Putra
NIM 2215823077**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul “Pelayanan Floating Breakfast Oleh Waiter In Room Dining di Hilton Bali Resort” ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan *floating breakfast* oleh *waiter in room dining* di Hilton Bali Resort serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan, tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi dengan baik. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M. eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

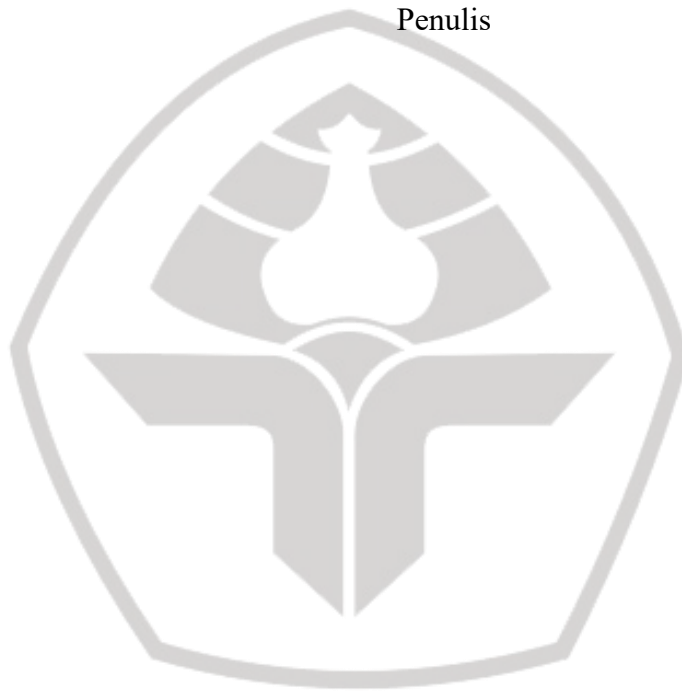
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Koprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Dr. I Ketut Suja, SE.,M Si, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam laporan Tugas Akhir ini.
6. Indah Utami Chaerunnisah, S.S., M.Hum, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam pembuatan proposal.
7. Bapak Arnoldus Andre dwi Cahya N, selaku Training Manager/Human Resource Manager Hilton Bali Resort yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktek Kerja Lapangan di hotel.
8. Seluruh Staff Hilton Bali Resort yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktek Kerja Lapangan.
9. Ibu Ni Wayan Rumiasih, selaku orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan tugas akhir ini

Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 11 Juni 2025

Penulis



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat	4
D. Metode Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel.....	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Klasifikasi Hotel	9
B. Food and Beverage Department.....	11
1. Pengertian Food and Beverage Department	11
2. Pengertian Food and Beverage Product	11
3. Pengertian Food and Beverage Service	11
C. Pelayanan	12
1. Pengertian Pelayanan	12
2. Jenis-Jenis Pelayanan.....	12
D. Menu	14
1. Pengertian Menu	14
2. Jenis-Jenis Menu	14

E. Pengertian <i>Waiter</i>	16
F. Pengertian In Room Dining	16
G. Pengertian <i>Floating Breakfast</i>	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	18
A. Lokasi dan Sejarah Hilton Bali Resort.....	18
1. Lokasi Hotel Hilton Bali Resort	18
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hilton Bali Resort.....	20
1. Bidang Usaha	20
2. Fasilitas Hotel	24
C. Struktur Organisasi	28
BAB IV PEMBAHASAN.....	34
A. Pelayanan Floating Breakfast oleh Waiter in Room Dining di Hilton Bali Resort	34
B. Kendala-kendala yang dihadapi dan cara mengatasinya.....	48
BAB V PENUTUP	49
A. Simpulan	49
B. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN.....	53

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

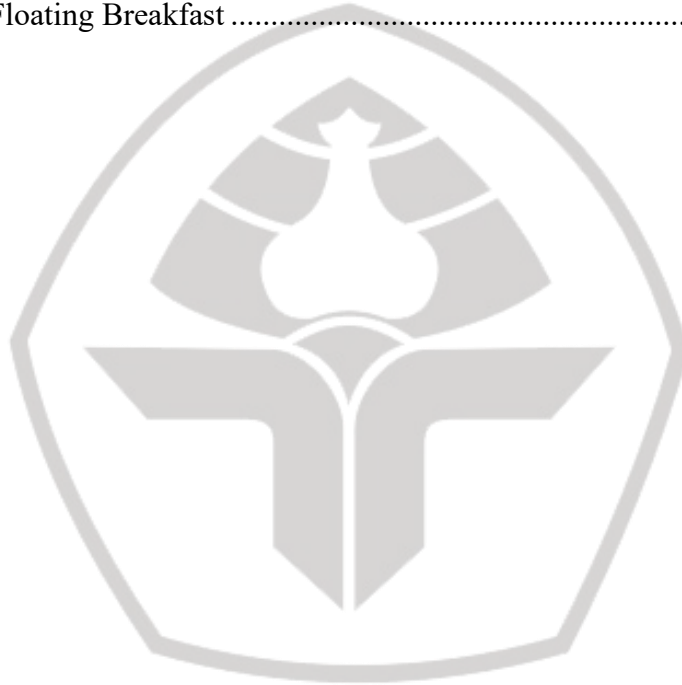
Tabel 3. 1 Penjualan Kamar Di Hilton Bali Resort, 2024.....	21
Tabel 3. 2 Jenis Restaurant Hilton Bali Resort, 2024	22
Tabel 3. 3 Graha Paruman Hilton Bali Resort, 2024	23
Tabel 3. 4 Graha Sawangan Hilton Bali Resort, 2024	24



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Hilton Bali Resort.....	18
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Hilton Bali Resort	29
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi F&B Service.....	30
Gambar 4. 1 Menu floating	34
Gambar 4. 2 In room dining grooming	36
Gambar 4. 3 Condiment dan peralatan.....	39
Gambar 4. 4 Proses polishing	40
Gambar 4. 5 <i>Floating breakfast Set-Up</i>	42
Gambar 4. 6 Peletakan Floating basket pada buggy	43
Gambar 4. 7 Floating Breakfast	46



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran: 1 Melihat slip order	53
Lampiran: 2 EDC Mesin	53
Lampiran: 3 Deliver Order.....	54



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hilton Bali Resort adalah hotel bintang lima yang mewah, berlokasi di Nusa Dua dan memiliki tempat yang unik yaitu pada batu cadas berketinggian 40 meter dari tepi pantai Samudra Hindia. Hotel ini menjadi tempat favorit bagi wisatawan dalam negeri maupun mancanegara yang berkunjung ke Bali baik karena adanya urusan bisnis maupun yang sekedar menikmati hari libur. Dalam memberikan pengalaman yang terbaik bagi para wisatawan, Hilton Bali Resort memiliki beberapa departemen yang membantu mewujudkan hal tersebut, seperti: Human Resource Department, Front Office Department, Accounting Department, Sales and Marketing Department, Engineering Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Product, and Food and Beverage Service. Setiap departemen mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam menunjang pelayanan dan operasional yang ada.

Food and Beverage Department merupakan departemen yang menyediakan jasa pelayanan makan dan minum yang dapat dibagi menjadi dua bagian yaitu Food and Beverage Service dan Food and Beverage Product. Food and Beverage Product bertugas menyiapkan dan membuat makanan sampai siap disajikan kepada tamu, sedangkan Food and Beverage Service memiliki tanggung jawab memberikan pelayanan kepada tamu mulai dari pelayanan makanan dan minuman. Adapun pelayanan *service* yang dapat dinikmati oleh tamu salah satunya adalah pelayanan *floating breakfast*.

In room dining merupakan salah satu *section* yang ada didalam suatu hotel yang akan melayani pesanan tamu yang perlu jasa pengantar ke tamu yang berada dalam kamar maupun yang berada diluar kamar. Di Hilton Bali Resort, in room dining bertugas 24 jam melayani pesanan tamu mulai dari *breakfast, lunch*, hingga *dinner*. In room dining juga bertugas mengirim *amenities, request* hingga *special compliment* kepada tamu. Salah satu pesanan *special* tamu bernama *floating breakfast*. Adapun keunikan dari pelayanan *floating breakfast* adalah salah satu layanan hotel yang khas diberikan kepada tamu yang penyajian sarapan ini dilakukan di atas nampan yang mengapung di kolam renang dengan menu diantaranya *smoothies bowl*, nasi goreng, mie goreng, roti, buah, kopi, *juice*, dan sejenisnya. Nampannya kemudian dihias dengan batu batuan dan ranting yang sudah didesain sebelumnya sebagai hiasan pendamping. Inovasi ini akan memberikan pengalaman yang berbeda bagi tamu karena tidak semua hotel menyediakan *floating breakfast* dan di Hilton sendiri layanan ini tidak tersedia kepada semua tamu hanya tamu yang menginap di villa saja yang bisa memesan layanan ini karena hanya di villa terdapat kolam pribadi di setiap kamar. Dan keunikan yang juga bisa di dapat tamu jika tamu memesan layanan ini adalah dimana tamu dapat menikmati hidangan makan dan minum sambil berenang dengan menikmati sejuknya udara pagi yang membuat tamu lebih *relax* sebelum menjalankan aktivitasnya, terutama tamu yang menginap di villa karena lebih praktis dikarenakan akses menuju restoran *breakfast* utama lumayan jauh dari villa sehingga layanan ini sangat banyak diminati oleh tamu. Pelayanan yang diberikan

saat *floating breakfast* ini sangat unik dan khas, mulai dari *preparation*, *delivery* hingga ter *set up* di atas kolam.

Sebagai sumber referensi, penulis menggunakan dua judul tugas akhir. Tulisan pertama adalah tugas akhir yang disusun oleh. I Desak Putu Eka Setiani (2020) dengan judul “Pelayanan Floating Breakfast Oleh Waiter Pada In-Room Dining Di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort”. Tulisan ini Memiliki beberapa kesamaan dengan tulisan penulis, persamaannya yaitu sama-sama dilakukan oleh Food and Beverage Service department dan dilakukan oleh *waiter*. Sedangkan perbedaannya terletak pada saat proses *set-up floating basket* yang pada tugas akhir tersebut menggunakan *floating basket* berbentuk lingkaran dan pada proses pengirimannya menggunakan troley. Tulisan kedua yaitu tugas akhir yang disusun oleh Gede Bangkit Sarwaguna (2024) dengan judul “Pelayanan Floating Breakfast Oleh Waiter In Room Dining Untuk Suite Room Pada Hotel The Apurva Kempinski Bali”. Tugas akhir ini memiliki beberapa kesamaan dengan tugas akhir penulis, yaitu sama-sama membahas *floating breakfast* dan juga dilakukan oleh *waiter*, sedangkan perbedaannya yaitu dari cara cara pengiriman dan *set-up* nya menggunakan *floating basket* berbentuk kotak.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik mengangkat judul “Pelayanan *Floating Breakfast* Oleh *Waiter In Room Dining* Di Hilton Bali Resort” sebagai judul Tugas Akhir.

B. Rumusan Masalah

Perumusan masalah di bawah ini ditetapkan berdasarkan uraian latar belakang masalah yang dijelaskan diatas. Rumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelayanan *floating breakfast* oleh *waiter* in room dining di Hilton Bali Resort?
2. Apa sajakah hambatan dalam pelayanan *floating breakfast* oleh *waiter* in room dining di Hilton Bali Resort?

C. Tujuan dan Manfaat

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan *Floating Breakfast* oleh *Waiter* In Room Dining di Hilton Bali Resort” adalah sebagai berikut.

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Menjelaskan cara penyajian *floating breakfast* di Hilton Bali Resort.
- b. Mendeskripsikan kendala yang dihadapi oleh *waiter* saat penyajian *floating breakfast* di Hilton Bali Resort dan mengetahui cara mengatasinya.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain:

- a. Mahasiswa
 - 1) Sebagai salah satu syarat kelulusan yang harus dilakukan untuk menyelesaikan program studi Diploma III pada Jurusan Pariwisata di

Politeknik Negeri Bali dan diharapkan mahasiswa/i dapat menambah kemampuan di bidang Food and Beverage Service.

- 2) Agar lebih menguasai cara melakukan *floating breakfast* yang tepat dan dapat memberikan kepuasan kepada tamu.
- 3) Mengetahui secara detail tentang pelayanan *floating breakfast* di Hilton Bali Resort.

b. Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai materi untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *Food and Beverage*
- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar dalam pelayanan *floating breakfast* di Hilton Bali Resort
- 3) Menjadikan pembanding bagi mahasiswa dan dosen untuk menyusun dan mengembangkan ide dalam penulisan tugas akhir.

c. Perusahaan Hilton Bali Resort /*Floating Breakfast*

- 1) Sebagai referensi untuk mengembangkan *standar operasional prosedur* yang dibuat agar mendapatkan hasil yang lebih maksimal dari sebelumnya.

- 2) Dapat mengambil keputusan yang tepat berdasarkan hambatan yang terjadi ketika saat menangani tamu.
- 3) Meningkatkan citra perusahaan karena seringkali dipandang positif karena mendukung pendidikan dan pengembangan generasi berikutnya.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menjabarkan terkait metode pengumpulan data yang dilakukan seperti misalnya metode observasi wawancara maupun studi pustaka.

a. Observasi

Pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dan mencatat data data yang diperlukan seperti cara melakukan pengiriman, cara melakukan pelayanan dan cara melakukan tahap akhir dalam pelayanan in room dining oleh *waiter* di Hilton Bali Resort.

b. Wawancara

Pengumpulan data dengan cara tanya jawab secara langsung kepada Manager outlet yaitu bapak Widiawan dan seluruh *staff* in room dining mengenai penanganan *floating breakfast in room dining* di Hilton Bali Resort.

c. Studi Pustaka

Pengumpulan data yang diperoleh dari hasil pencarian informasi terhadap berbagai buku literatur dan internet yang berkaitan dengan judul tugas akhir yang penulis buat.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis proposal tugas akhir ini menggunakan metode pengumpulan data deskriptif kualitatif dengan cara menyajikan hasil analisis data dengan menjabarkan kata-kata yang mudah dipahami, berupa penjelasan dan keterangan yang berkaitan dengan cara penanganan pelayanan *floating breakfast* oleh *waiter* di Hilton Bali Resort.



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Pelayanan *floating breakfast oleh waiter* di Hilton Bali Resort sesuai dengan pembahasan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelayanan *floating breakfast oleh waiter* di Hilton Bali Resort dibagi menjadi 3 tahapan yaitu:
 - a. Tahap Persiapan, tahapan ini meliputi tahap persiapan diri yang dipersiapkan *waiter* sebelum memulai pekerjaan dan melayani tamu. Tahapan persiapan ini juga meliputi tahapan persiapan sebelum operasional dimulai.
 - b. Tahap Operasional, tahapan ini dimulai dari *prepare the order* sampai dengan *delivering the order* dari *in room dining* sampai di kolam renang pribadi tamu.
 - c. Tahap akhir, tahap akhir setelah tahapan operasional. Yaitu tahapan *waiter* akan melakukan *report* ke *outlet in room dining* dan membawa *bill* atau kupon ke *office*.
2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan *floating breakfast oleh waiter* di Hilton Bali Resort dan cara mengatasinya
 - a. Kurangnya personil dalam pengiriman *floating breakfast* hal ini dapat diatasi dengan cara yaitu *waiter* akan meminta bantuan kepada *team kitchen*

atau *staf steward* yang sedang bertugas saat itu untuk membantu membawakan *floating breakfast*.

- b. Bocornya *floating basket* pada saat peletakan dikolam renang hal ini dapat diatasi dengan cara *waiter* akan mengambil *floating basket* yang baru dan menyusun ulang kembali *set-up* an *floating breakfast* tersebut dan menaruhnya di kolam.

B. Saran

Pelayanan in room dining di Hilton Bali Resort sudah baik dan lancar. Namun, agar pelayanan menjadi semakin efektif dan memuaskan, ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan, yaitu:

1. Melaksanakan *briefing* rutin terutama pada saat hunian tinggi agar meminimalisir kejadian yang tidak diinginkan pada saat proses oprasional dikarenakan kurangnya tenaga kerja yang terdapat di hotel.
2. Selalu rutin memeriksa peralatan penunjang keberhasilannya operasional secara berkala agar mengurangi resiko kerusakan pada peralatan dan juga meminimalisir terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan seperti tenggelamnya *floating basket* di kolam renang tamu sehingga tamu tidak merasa kecewa menggunakan pelayanan *floating breakfast*.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwi Insani, Y., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1). <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP>
- Erianto, E., & Msp, Ss. (2022). Food and Beverage Promotion Strategy in Efforts to Attract Hotel Guests (Case Study on Hotel Horison and Prime Hotel Kualanamu). *Jurnal Akomodasi Agung*, IX(1).
- Ferdiana, W. (2022). PERAN IN-ROOM DINING DALAM MENANGANI PELAYANAN PROGRAM REPATRIASI DI HOTEL LE MERIDIEN JAKARTA. *Jurnal Ilmiah METADATA*, 4, 369–379.
- Firmansyah, A., & Destira, Y. (2023). *Usaha Food and Beverage Product Dalam Meningkatkan Penggunaan Bahan Baku Secara Efisien: Studi Kasus Pada Hotel Prima In Yogyakarta*. 410–426.
- Gede Bangkit Sarwaguna. (2024). *Pelayanan Floating Breakfast Oleh Waiter In Room Dining Untuk Suite Room Pada Hotel The Apurva Kempinski Bali*.
- I Desak Putu Eka Setiani. (2020). *Pelayanan Floating Breakfast Oleh Waiter Pada In-Room Dining Di Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort*. Politeknik Negeri Bali.
- Marsum, W. A., & Fauziah, S. (2016). *Professional Waiter*. Andi.
- Noviastuti, N., & Astuti, I. W. (2021). USAHA FOOD AND BEVERAGE PRODUCTDALAM MENINGKATKAN REVENUE DI GRANDPURI SARON BOUTIQUEHOTEL YOGYAKARTA. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan*, 4(1). <https://jurnal.akpada.ac.id/27>
- Oka, I. M. D., & Winia, I. N. (2017). *Pelayanan Prima Di Restoran Internasional*. Paramita.
- Prakoso, P. A. (2017). *Front office Praktis Administrasi Dan Prosedur Kerja*. Gava Media.
- Pranata, A., & Chair, I. M. (n.d.). *Peranan Room Division Leader Dalam Melaksanakan Tugas Supervisor Di Housekeeping Department Hotel Rangkyo Basa Padang*. <http://jkpbpp.ppj.unp.ac.id/>
- Salakkirat, P., Pariwisata Bunda, A., Akademi, Y. P., & Bunda, P. (n.d.). *TINJAUAN TENTANG PELAYANAN WAITER/WAITRESS DI SKYLINE RESTAURANT IBIS HOTEL PADANG DENGAN PENDEKATAN CHSE*.
- Susana, D. (2017). *Food and Beveragee Pelayanan Makanan Dan Minuman*. Relasi Inti Media.

- Utama, I. G. B. R. (2015). *Pengantar Industri Pariwisata*. Deepublish.
- Wahyuni, I. A. P. P. S., & Parma, I. P. G. P. (2020). Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL. Pada Depertment Food And Beverage Service The Oberoi Beach Resort. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(1), 20–28.
- Wibowati, J., & Octarinie, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manejemen*, Vol 8(2), 15–31.



POLITEKNIK NEGERI BALI