

**TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER/WAITRESS  
DI HOTEL IDOOP BY PRASANTHI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Baiq Safira Ranum Patmala**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
LOMBOK BARAT  
2025**

## **TUGAS AKHIR**

### **HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER/WAITRESS DI HOTEL IDOOP BY PRASANTHI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Baiq Safira Ranum Patmala  
2215903015**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
LOMBOK BARAT  
2025**

## **TUGAS AKHIR**

### **PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITER/WAITRESS DI HOTEL IDOOP BY PRASANTHI**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Baiq Safira Ranum Patmala  
2215903015**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
LOMBOK BARAT  
2025**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Hotel Idoop by Prasanthi merupakan salah satu hotel berbintang 3 tiga yang ada di Lombok. Idoop hotel terletak di Jln Swarmadika, Mataram yaitu bertepatan dengan Jln Pejanggik No. 8, Mataram. Jarak dari bandara Internasional Lombok dapat ditempuh selama 44 Menit karena Hotel ini berada dekat dengan Museum NTB Limbok, dan Mataram Mall (Suwarno 2018). Hotel Idoop by Prasanthi berdiri sejak tahun 2014 dan hotel ini juga menyediakan jasa penyewaan kamar dengan total 96 kamar yang terdiri atas berbagai tipe yaitu *Superior*, *Deluxe* dan *Junior Suite*, dan hotel ini juga mempunyai *restaurant* yang bersampingan dengan *lobby* sekaligus *front office*, Hotel Idoop by Prasanthi berusaha memberikan pelayanan yang maksimal bagi para tamu. Salah satu layanan yang berusaha untuk terus ditingkatkan oleh Hotel Idoop ialah layanan (*room service*) dan juga pengantaran makanan dan minuman, oleh bagian *restaurant* atau *food and beverage service*.

*Food and Beverage Service* merupakan salah satu atau bagian yang paling penting dalam industri perhotelan yang bertanggung jawab atas penyajian makanan dan minuman kepada hotel (Widiastini, 2020). *Department* ini mencakup berbagai jenis layanan, seperti *restaurant kafe*, *bar*, dan juga layanan kamar (*room service*), *baguet* (acara), hingga pelayanan di area *lobby* yang berdekatan dengan *Department Front Office*. Tujuan utama dari *Food and Beverage Service* adalah memberikan pengalaman bersantap yang nyaman, profesional, dan memuaskan bagi tamu, baik untuk kebutuhan santai, bisnis, maupun acara khusus. Dalam

operasionalnya, *Food and Beverage Service* dijalankan oleh tim yang terdiri dari *waiter/waitress*, *captain service*, *supervisor*, hingga dengan manajer restoran. Mereka harus memahami standar pelayanan, etika kerja, keterampilan dalam bekerja, dan komunikasi yang baik, serta penyajian makanan yang sangat bersih dan tepat. Selain itu penyediaan pelayanan. *Food and Beverage Service* menangani mulai dari *breakfast*, *lunch*, dan *dinner* maupun juga melayani makanan tengah malam yang merupakan dalam kegiatan *room service* yang bekerja langsung dengan dapur (*kitchen*) untuk memastikan makanan yang diidangkan atau yang dipesan sesuai dengan permintaan tamu.

*Room service* adalah salah satu bagian dari *Food and Beverage Department* yang bertugas melayani para tamu yang hendak makan dan minum di dalam kamar. (Swardewa, 2023). *Room service* mempunyai tata cara pelayanan yang berbeda dengan pelayanan yang di berikan pada saat di *restaurant*, dimana *waiter/waitress* di *restaurant* akan melayani tamu dengan jumlah yang banyak dan melakukannya dalam waktu yang bersamaan sesuai dengan jam kedatangan tamu, sedangkan pada *room service* *waiter/waitress* akan melayani pesanan tamu melalui telpon dan nantinya pelayanan makanan dan minuman akan dilakukan di dalam kamar tamu.

Selain itu tamu tidak merasa terganggu dengan kehadiran tamu lainnya dikarenakan proses pelayanan dan penyajian hingga akan dilakukan di dalam kamar, selain itu dapat memudahkan tamu jika tamu sibuk, sakit atau hal lainnya yang tidak memungkinkan tamu untuk langsung datang ke *restaurant*. Hal inilah yang membuat kesan eksklusif terhadap tamu dikarenakan tamu mendapatkan pelayanan secara pribadi, namun biasanya sering terjadi kendala keterlambatan dalam.

Pengantaran makanan dan minuman ataupun kurang maksimalnya pelayanan yang di berikan. Hal itu dikarenakan kurangnya staf yang membuat kurang maksimalnya pelayanan yng di berikan dan masih mengandalkan *cesuel* dan Quality.

Adapun tugas akhir yang mengangkat topik serupa dengan penulis ditulis pertama, oleh Agus, (2023) dengan judul Pelayanan *Room Service* Oleh *Waiter* pada era pandemic di Hotel Four Season Resort Bali At Jembrana. Dan kedua Dewi, (2024) membahas mengenai tahap pelayanan *dinner* di saudara *restaurant*. Adapun perbedaannya terletak pada pemilihan lokasi dan proses pelayanan *room service*. Adapun permasalahan dari topik ini yaitu pada pemilihan topik mengenai pelayanan *room service* oleh *waiterss*, peralatan yang digunakan dan juga standar groomignya.

Berdasarkan uraian yang diatas penulis dapat tertarik untuk membuat judul tugas akhir yang mengenai dengan “Pelayanan *room service* oleh *waiter/waitress* di Hotel Idoop By Prasanthi” Dengan adanya tugas akhir ini, penulis berharap agar tugas akhir ini dapat menjadi gambaran betapa pentingnya peran seorang *waiter/waitress* disebuah hotel maupun *restaurant*.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah yang di atas dapat di simpulkan bahwa tugas akhir ini yaitu:

1. Bagaimana pelayana *room service* oleh *waiter /waitress* di Hotel Idoop by Prasanthi?

2. Apa kendala yang di hadapi oleh *waiter/ waitress* dalam pelayanan *room service* di Idoop Hotel by Prasanthi?

### C. Tujuan dan Manfaat

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dan manfaat penulisan ini adalah untuk mengetahui pelayanan *room service* oleh *waiter/waitress* di Hotel Idoop By Prasanthi.

#### 1. Tujuan

Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah :

1. Mengetahui proses pelayanan *room service* oleh *waiter/waitress* yang dilakukan di Hotel Idop by Prasanthi.
2. Mengetahui kendala yang dihadapi dalam pelayanan *room service* oleh *waiter/waitress* di Hotel Idoop by Prasanthi.

#### 2. Manfaat

Manfaat yang bisa di dapatkan dari penulisan tugas akhir ini adalah

1. Mahasiswa
  - a. Sebagai salah satu syarat akademis yang harus di tempuh untuk menyelesaikan Porogram Studi perhotelan Diploma III pada Jurusan pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
  - b. Sebagai tambahan pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam menangani pelayanan *room service* oleh *waiter / waitress*.
2. Politeknik Negri Bali
  - a. Menjadi referensi di perpustakaan Politeknuk Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu

pengetahuan pembaca yang ingin menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang *food and beverage service*.

- b. Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide-ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang *food and beverage service*.

### 3. Bagi Perusahaan

- a. Sebagai bahan masukan tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada tamu, khususnya dalam pelayanan *room service* oleh *waiter/waitress* di Hotel Idoop by Prasanthi.
- b. Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat menangani pelayanan *room service* di Hotel Idoop by Prasanthi.

## D. Metode Penulisan Tugas Akhir

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

### 1. Metode Pengumpulan Data

#### a. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati, memahami dan terlibat langsung dalam proses Pelayanan (Laia, 2023). Observasi dilakukan dengan cara terlibat langsung dalam pelayanan *Room Service* di Idoop Hotel by Prasanthi.

## b. Wawancara

Wawancara yaitu metode pengumpulan data melalui proses wawancara atau tanya jawab yang berlangsung satu arah supervisor dan empat staff *restaurant* pada *saction food and baverage service* yang berkaitan dengan pelayanan (Phafiandita et al., 2022). Wawancara dilakukan dengan cara terlibat langsung dalam melakukan pelayanan *Room service* di Idoop Hotel by Prasanthi.

## c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data-data dengan mengadakan studi literatur, catatan-catatan dan laporan-laporan yang memiliki hubungan dengan permasalahan yang akan diselesaikan pada pelayanan (Miya, 2020). Studi kepustakaan yang memiliki hubungan langsung dengan data-data, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang mengenai langsung dengan *Room Service* di Hotel Idoop by Prasanthi.

## 2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dan teknik analisis data yang penulis gunakan dalam menyusun Tugas Akhir ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu suatu cara menganalisis data dengan memaparkan data secara lengkap sehingga mendapatkan kesimpulan yang tepat (Afif et al., 2023). Dalam hal ini memaparkan atau menguraikan data-data yang di dapat mengenai prosedur pelayanan *room service* di Idoop Hotel by Prasanthi

### 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang penulis gunakan pada tugas akhir ini yaitu:

- a. Metode Informal: Suatu metode penyajian hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata biasa.
- b. Metode Formal: Suatu metode penyajian hasil analisis dengan menggunakan tanda dan lambang-lambang. Tanda yang di maksud yaitu tambah (+), tanda kurang (-), tanda kurung ( ) dan lain sebagainya. Sedangkan lambang yang dimaksud yaitu singkatan nama dan berbagai diagram atau bagian dalam Tugas Akhir mengenai prosedur Pelayanan *Room Service* oleh *waiter/waitress* di Idoop Hotel by Prasanthi.



## **BAB V PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Kesimpulan dalam pelayanan *room service* oleh *waiter/waitress* di Hotel Idoop by Prasanthi ada beberapa tahap yang perlu diperhatikan yaitu:

- 1) Tahap persiapan yaitu *grooming* meliputi penampilan, personal, *hygiene*, persensi, kemudian persiapan perlengkapan.
- 2) Tahap pelaksanaan meliputi pelayanan *room service* oleh *waiter/waitress*.
- 3) Tahap akhir pada tahap ini *captain waiter/waitress* dari *room service* akan melakukan closing bil yang nantinya akan diserahkan ke *front desk* mulai dari *breakfast*, *launch*, hingga *dinner*. Setelah meninggalkan *outlet waiter/waitress* akan melakukan proses pembersihan di area *outlet*.

Namun demikian, dalam pelaksanaan pelayanan *room service* dapat ditemukan beberapa kendala, seperti berikut:

- 1) Keterlambatan dalam pelayanan pada jam-jam sibuk
- 2) kurangnya koordinasi antar bagian yang terkait dengan pelayanan *room service*.

Kendala ini perlu mendapatkan perhatian dan perbaikan agar pelayanan *room service* dapat semakin optimal. Secara keseluruhan, pelayanan *room service* oleh *waiter dan waitress* di Hotel Idoop by Prasanthi telah memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan hotel serta membangun citra yang baik di mata tamu, dan agar lebih membangun citra yang baik di mata tamu maka diperlukan dalam operasional hotel dengan meningkatkan koordinasi yang baik kepada *department* hotel untuk mencapai pelayanan yang terintegrasi dan efisien.

Koordinasi yang baik dapat dicapai melalui komunikasi efektif, SOP yang jelas, *briefing* rutin dan pemanfaatan system teknologi. Dengan koordinasi yang optimal, setiap department dapat bekerja lebih harmonis dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang di atas mengenai Pelayanan *Room Service* oleh *waiter/Waitress* di Hotel Idoop by Prasanthi, maka penulis memberikan beberapa saran yang di harapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan ke depan, yaitu sebagai beriku:

### **1) Untuk Meingkatkan Koordinasi Antar Department.**

Karena Koordinasi antar departemen adalah proses menyelesaikan kegiatan, komunikasi, dan tujuan antara satu bagian dengan bagian lainnya, dalam organisasi agar semuanya berjalan selaras dan efisien. Tanpa koordinasi yang baik, akan terjadi miskomunikasi, tumpang tindih pekerjaan, atau bahkan konflik antar tim.

### **2) Meningkatkan Jumlah Tenaga Kerja pada Jam Sibuk.**

Meningkatkan jumlah tenaga kerja pada jam sibuk berarti menambah jumlah karyawan yang bekerja di waktu-waktu dengan volume pekerjaan atau permintaan yang tinggi. Tujuannya adalah untuk menjaga kelancaran operasional, meningkatkan produktivitas, dan memastikan pelayanan tetap optimal.

### 3) Meningkatkan Fasilitas Penunjang Room Service.

Meningkatkan fasilitas penunjang *room service* berarti menambah atau memperbaiki sarana, peralatan, serta sistem pendukung yang digunakan untuk memberikan layanan kamar kepada tamu (biasanya di hotel, resort, atau penginapan). Tujuannya adalah untuk meningkatkan kenyamanan tamu, mempercepat layanan, dan memberikan pengalaman yang lebih memuaskan.



POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Afif, Z., Azhari, D. S., Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian Ilmiah ( Kuantitatif ) Beserta Paradigma , Pendekatan , Asumsi Dasar, Karakteristik, Metode Analisis Data Dan Outputnya. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(3), 682–693. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative%0APenelitian>
- Agus, K. (2023). *Pelayanan Room Service Oleh Waiter Di Hotel Prama Sanur Beach Bali*.
- Annishia, B. (2019). The Effect Of Prices And Facilities On Guest Stay At The Best Western Premier The Hive Hotel Jakarta. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, 4(1), 1–85. <http://journal.ubm.ac.id/>
- Aras, M., Persada, I. N., & Nabella, S. D. (2023). The Influence Of Service Quality, Trust, And Facilities On The Decision To Choose Sp Hotel Batam. *International Journal of Accounting, Management, Economics and Social Sciences (IJAMESC)*, 1(4), 417–431. <https://doi.org/10.61990/ijamesc.v1i4.39>
- Atmaja, I. N. P. S., Pambudi, B., & Wardana, M. A. (2023). Analisis Strategi Pengembangan Bisnis Berbasis Menu Engineering Dalam Upaya Meningkatkan Pendapatan Restoran. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(5), 1206–1224. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i5.428>
- Beno, J., Silen, A. ., & Yanti, M. (2022). pengaruh variasi menu dan kualitas pelayanan pada menu room service terhadap keputusan membeli tamu di the arista hotel Palembang. *Braz Dent J.*, 33(1), 1–12.
- Derianto, P. S., & Kristiutami, Y. P. (2015). Standar Operasional Prosedur Room Service Amaroossa Hotel Bandung. *Jurnal Pariwisata*, 2(1), 15–21. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jp/article/view/295>
- Dewi, N. P. G. A. (2024). *Pelayanan Room Service Oleh Pramusaji Evolusion Restaurant Di Four Points By Sheraton Bali, Ungasan*.
- Durachim, E. D., & Hamzah, F. (2017). Restoran Bisnis Berbasis Standar Kompetensi. *Jurnal Parwisata*, 4(1), 10–21. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jp/article/view/1701>
- 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), 13–28. <https://doi.org/10.51977/jiip.v2i1.297>
- Ferdiana, W. (2022). Peran in-Room Dining Dalam Menangani Pelayanan Program Repatriasi Di Hotel Le Meridien Jakarta. *Jurnal Ilmiah METADATA*, 4(1), 369–379. <https://doi.org/10.47652/metadata.v4i1.298>
- Miya, S. (2020). Penelitian Kepustakaan (Library Research) dalam Penelitian Pendidikan IPA. *Jurnal Penelitian Bidang IPA Dan Pendidikan IPA*, 6(1), 41–53.
- Phafiandita, A. N., Permadani, A., Pradani, A. S., & Wahyudi, M. I. (2022). Urgensi Evaluasi Pembelajaran di Kelas. *JIRA: Jurnal Inovasi Dan Riset Akademik*, 3(2), 111–121. <https://doi.org/10.47387/jira.v3i2.262>
- Pratama, A. (2023). *Tugas Akhir Penanganan Room Service Oleh Waiter Di W Bali Seminyak*.
- Pribadi, G. H. (2013). *Landasan Konseptual Perencanaan Dan Perancangan Hotel*

- Konvensi Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Doctoral Dissertation, UAJY*, 18–59. <http://e-journal.uajy.ac.id/4206/3/2TA13174.pdf>
- Rinasih, N. L., & Adnyana, I. K. W. (2023). Rancang Bangun Sistem Terintegrasi Dengan Memanfaatkan Application Programming Interface Sebagai Sarana Penghubung. *Journal of Information System*, 7(2), 173. <https://doi.org/10.51211/isbi.v7i2.2244>
- Septia, E., Fasa, M. I., & Suharto, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (AMBITEK)*, 3(1), 53–62. <https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.65>
- Sutariyawan, I. putu. (2022). *Pelayanan Room Service Oleh Waiter pada era pandemic di Hotel Four Season Resort Bali At Jembrana* (Vol. 1997). <http://eprints.itenas.ac.id/id/eprint/386>
- Suwarno, Y., Laksmitasari, R., & Widiyawati, K. (2018). Perancangan Hotel Bintang Tiga dengan Konsep Hospitality di Jakarta Selatan. *Jurnal Desain*, 5(01), 53. <https://doi.org/10.30998/jurnal desain.v5i01.2179>
- Swardewa, I. G. N. A. (2023). Penerapan Standar Operasional Prosedur Room Service Pada Food And Beverage Department Di Hotel Sthala A Tribute Portfolio Ubud Bali Oleh. In *Politeknik Negri Bali*.
- Syarifudin, G., & Kosasi, S. (2015). Perancangan Aplikasi Point of Sale Dalam Pemesanan Menu Restoran. *Semnasteknomedia Online*, 3(1), 1-2–409. <https://ojs.amikom.ac.id/index.php/semnasteknomedia/article/view/769>
- Udayana, K. D. I., & Widiastini, N. M. A. (2020). Upaya Meningkatkan Kebersihan Area Bar di Food And Beverage Service Department Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(2), 78–85. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v3i2.29080>
- Wahyuni, I. A. P. P. S. W., & Parma, I. P. G. (2020). Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Departemen Food And Beverage Service The Oberoi Beach Resort, Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(1), 20. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v3i1.28997>
- Wardhani, F. A. (2020). Menu sebagai Media Komunikasi Nonverbal bagi Konsumen Mengenai Konsep Restoran Botanika. *Universitas Airlangga Repository*, 1–30.
- Widyastuti, N., Nissa, C., & Panunggal, B. (2018). Manjamene Pelayanan Makanan. *Journal of Nutrition College*, 11(2), 1–83.
- Zaky, M., Dwi Respati, R., & Dewi Sartika, T. (2023). Pengaruh Komunikasi Antara Food and Beverage Service dan Kitchen Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel The 101 Airport Jakarta CBC. *Jurnal WisataMuh*. [https://jurnal.umt.ac.id/public/journals/40/homepageImage\\_en\\_US.jpg](https://jurnal.umt.ac.id/public/journals/40/homepageImage_en_US.jpg)