

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN FLOATING BREAKFAST
OLEH IN-ROOM DINING SERVICE
THE SEMINYAK BEACH RESORT AND SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Komang Anansa Fitri

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN FLOATING BREAKFAST
OLEH IN-ROOM DINING SERVICE
THE SEMINYAK BEACH RESORT AND SPA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Komang Anansa Fitri

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN FLOATING BREAKFAST
OLEH IN-ROOM DINING SERVICE
THE SEMINYAK BEACH RESORT AND SPA**

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Ni Komang Anansa Fitri
NIM. 2215823259**

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

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN FLOATING BREAKFAST OLEH IN-ROOM DINING SERVICE THE SEMINYAK BEACH RESORT AND SPA

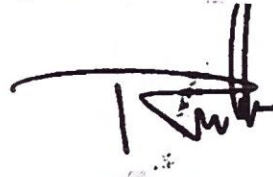
Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator
Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada tanggal
14 Juli 2025

Pembimbing I,



Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par.
NIP. 198407202008122002

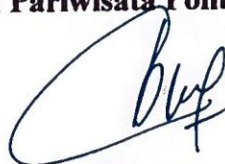
Pembimbing II,



Dr. A. A. A. Ribeka Martha Purwahita, S.E., M.Par.
NIP. 198003132024212011

POLITEKNIK NEGERI BALI

**Mengetahui,
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali**



Kadec Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng
NIP. 199011112022032009

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN FLOATING BREAKFAST OLEH IN-ROOM DINING SERVICE THE SEMINYAK BEACH RESORT AND SPA

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator
Program Studi DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada tanggal
14 Juli 2025

Pembimbing I,



Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par.
NIP. 198407202008122002

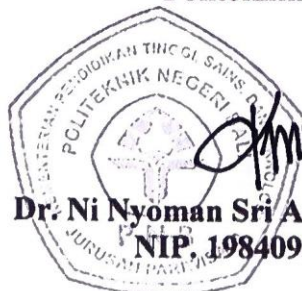
Pembimbing II,



Dr. A. A. A. Ribeka Martha Purwahita, S.E., M.Par.
NIP. 198003132024212011

POLITEKNIK NEGERI BALI

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata,
Politeknik Negeri Bali**



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par.
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN FLOATING BREAKFAST OLEH IN-ROOM DINING SERVICE THE SEMINYAK BEACH RESORT AND SPA

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi
DIII Perhotelan Politeknik Negeri Bali pada tanggal
29 Juli 2025

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par. NIP. 198407202008122002	
Anggota	Sang Ayu Made Krisna Dewi Natalia, M.Pd NIP. 198912252022032007	
Anggota	I Made Sukancajaya, S.Fil.H., M.Fil.H. NIP. 198904112024211001	

Mengetahui,
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng
NIP. 199011112022032009



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

Laman : pariwisata.pnb.ac.id | email : perhotelan@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Komang Anansa Fitri
NIM : 2215823259
Program Studi : DIII Perhotelan

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**PELAYANAN FLOATING BREAKFAST
OLEH IN-ROOM DINING SERVICE
THE SEMINYAK BEACH RESORT AND SPA**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gianyar, Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Komang Anansa Fitri
NIM : 2215823259
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

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 In-Room Dining Service The Seminyak Beach Resort And Spa* dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan *Floating Breakfast Oleh In-Room Dining Service The Seminyak Beach Resort And Spa* serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D3 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 Kaprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd., M.Pd, selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Cabang Gianyar, yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par. selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam laporan Tugas Akhir ini.
7. Dr. Anak Agung Ayu Ribeka Martha Purwahita, S.E., M.Par. selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam laporan Tugas Akhir ini.
8. Ibu Anak Agung Mirah Dwi Suryaniti, selaku *Training Manager/Human Resource Manager* The Seminyak Beach Resort and Spa yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mendapatkan data-data dan informasi dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Seluruh *Staff Food and Beverage Department* The Seminyak Beach Resort and Spa yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali Kampus Cabang Gianyar.
11. Bapak I Wayan Diantara dan Ibu Ni Made Meni, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

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

Gianyar, Juli 2025

Penulis



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	i
HALAMAN PERNYATAAN GELAR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan	6
D. Manfaat	7
E. Metode Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Hotel	10
1. Pengertian Hotel	10
2. Klasifikasi Hotel	10
B. Food and Beverage Department	16
1. Pengertian Food and Beverage Departement	16
2. Pengertian Pelayanan	18
C. Restoran	20
1. Pengertian Restoran	20
2. Klasifikasi Restoran	21
D. Room Service	21
1. Pengertian Room Service	21
E. Menu	22
1. Pengertian Menu	22
2. Jenis-jenis menu floating breakfast	23
3. Klasifikasi Menu	24
F. Breakfast	25
G. Floating Breakfast	25
1. Pengertian Floating Breakfast	25
2. Karakteristik Floating Breakfast	26
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	28
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	28
1. Lokasi Hotel	28
2. Sejarah Hotel	29
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	29
1. Usaha	29

2. Fasilitas Hotel	32
C. Struktur Organisasi	46
D. Tugas Dan Tanggung Jawab Dari Setiap Jabatan Di Food and Beverage Service.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
A. Penyajian Hasil Observasi	51
B. Kendala Yang Ditemui Pada Pelayanan Floating Breakfast dan cara mengatasinya.....	63
BAB V PENUTUP.....	65
A. Simpulan	65
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar di The Seminyak Beach Resort and Spa.....	30
Tabel 3. 2 Restaurant/Bar di The Seminyak Beach Resort and Spa	30



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo The Seminyak Beach Resort and Spa	27
Gambar 3. 2 <i>Garden Room</i>	33
Gambar 3. 3 <i>Beach Room</i>	34
Gambar 3. 4 <i>Ocean Suites with Jacuzzi</i>	36
Gambar 3. 5 <i>Ocean Bedroom Garden Pool Villa</i>	37
Gambar 3. 6 <i>One Bedroom Ocean Pool Villa</i>	39
Gambar 3. 7 <i>Two Bedroom Gardens Pool Villa</i>	40
Gambar 3. 8 <i>Santan Restaurant</i>	41
Gambar 3. 9 <i>Sanje Restaurant</i>	41
Gambar 3. 10 <i>Klass and Brass</i>	42
Gambar 3. 11 <i>Invinity Pool</i>	42
Gambar 3. 12 <i>The Khayangan Spa</i>	43
Gambar 3. 13 <i>Fitness Center</i>	43
Gambar 3. 14 <i>Purnama Pavilion</i>	44
Gambar 3. 15 <i>The Banjar Meeting Room</i>	44
Gambar 3. 16 Food And Beverage Service.....	46
Gambar 4. 1 Absensi menggunakan kartu	50
Gambar 4. 2 Personal Grooming	51
Gambar 4. 3 Room Service Menu.....	52
Gambar 4. 4 Telephone	52
Gambar 4. 5 Computer	53
Gambar 4. 6 Captain Order	53
Gambar 4. 7 Trolley	54
Gambar 4. 8 Floating Tray	54
Gambar 4. 9 Sush Runner	54
Gambar 4. 10 Accecories dan Food Cover	55
Gambar 4. 11 Cuttleries	55
Gambar 4. 12 Penerimaan Pesanan Tamu Oleh Room Service	56
Gambar 4. 13 Tray Setup Floating Breakfast	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi The Seminyak Beach Resort And Spa

Lampiran 2 Absensi Menggunakan Kartu

Lampiran 3 *Personal Grooming*

Lampiran 4 *Cutleries*

Lampiran 5 *Folding Napkin* Untuk *Room Service*

Lampiran 6 *Accessories* dan *Food Cover*

Lampiran 7 Penerimaan Pesanan Tamu Oleh *Room Service*

Lampiran 8 *Floating Set Up*



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang berkembang pesat di Indonesia. Pariwisata memiliki peran penting dalam perekonomian Indonesia, dengan menyumbang devisa negara dan menciptakan lapangan kerja. Bali terkenal dengan daya tarik wisatanya baik alam, budaya, dan buaatannya. Banyak wisatawan baik mancanegara atau nusantara yang berlibur ke Bali. Hal ini tentu saja memerlukan fasilitas penunjang yang dibutuhkan tamu selama berkunjung ke Bali, baik itu restoran ataupun akomodasi. Seminyak merupakan salah satu destinasi wisata terpopuler di Bali, dengan keindahan pantai, restoran, dan fasilitas wisata lainnya. Adapun salah satu akomodasi yang sering dikunjungi wisatawan sebagai tempat menginap saat berkunjung ke Bali adalah The Seminyak Beach Resort and Spa.

The Seminyak Beach Resort and Spa merupakan usaha yang bergerak di bidang jasa atau pelayanan yang menyediakan layanan akomodasi atau penginapan, pelayanan makanan dan minuman bagi para wisatawan. The Seminyak Beach Resort and Spa terletak di Jl. Kayu Aya, Pantai Seminyak, Kuta, Seminyak, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Jarak dari bandara internasional Ngurah Rai dapat ditempuh selama 35 menit dengan jarak tempuh 12 kilometer. Hotel berada dekat dengan Pantai Seminyak, Pantai Petitenget, dan Pantai Mesari yang cocok untuk menikmati keindahan matahari terbenam di sore hari.

Dalam *industry* yang bergerak di bidang jasa pelayanan menjadikan hal yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kebutuhan tamu. Pelayanan yang diberikan kepada tamu tentunya adalah pelayanan yang baik dan memuaskan, yang dapat memberikan kesan yang baik kepada tamu dan tentunya hal tersebut akan menimbulkan rasa nyaman dan aman bagi tamu, menimbulkan keinginan untuk datang berkunjung dan tinggal kembali. Pelayanan yang diberikan juga harus bersifat menyeluruh, salah satu pelayanan yang diberikan di The Seminyak Beach Resort and Spa adalah *food and beverage service*.

Food and beverage service merupakan bidang jasa yang dikelola secara komersial yang bertugas dan bertanggung jawab dalam pengadaan makanan dan minuman serta kebutuhan lain bagi tamu yang tinggal ataupun yang tidak tinggal di hotel dengan tujuan memberikan kepuasan bagi pelanggan. Salah satu *section* yang ada di *food and beverage service* adalah *room service*. *Room Service* merupakan pelayanan/penyajian makanan dan minuman yang dilakukan oleh *staff room service* yang bertujuan untuk memberikan pelayanan ke kamar tamu yang menginap di hotel, *room service* juga bertugas menangani *amenities* serta *special request* yang diminta oleh tamu selama tinggal di hotel.

Di The Seminyak Beach Resort and Spa memberikan pelayanan *room service* selama 24 jam yang meliputi *breakfast, lunch, dinner, dan supper*. Salah satu pelayanan *room service* yang diberikan adalah *floating breakfast* menyediakan berbagai macam menu, seperti: *American breakfast, Indonesian breakfast, dan Continental breakfast*. *American breakfast menu* adalah jenis hidangan *breakfast* ala Amerika yang terdiri dari beberapa komponen makanan

telur, daging (*cool cut*), roti, sayuran dan minuman (kopi/teh/susu/jus) dengan karakteristik makanan yang berat, manis dan bergizi dengan harga Rp.175.000,-/pax. *Indonesian breakfast menu* merupakan jenis hidangan *breakfast* dengan ciri khas makanan berat, memiliki rasa yang beragam, berempah, pedas, dan segar yang terdiri dari makanan tradisional Indonesia seperti nasi goreng, mie goreng, soto ayam, bubur ayam dan lainnya, kopi/teh/jus buah sebagai tambahan pilihan dengan harga Rp.150.000,-/pax. *Continental breakfast menu* adalah jenis hidangan *breakfast* ala Eropa yang terdiri dari beberapa komponen makanan seperti roti/*pastry*, buah-buahan, yogurt granola, cereal, telur dan minumam (kopi/teh/susu/jus). *Continental breakfast* memiliki karakteristik makanan yang berat, manis dan bergizi dengan harga Rp.200.000,-/pax. Tamu dapat memesan menu melalui telepon serta menyampaikan *request* sesuai keinginannya seperti penyediaan pelayanan *breakfast* di kolam renang. Salah satu *special request* yang sering diminta oleh tamu adalah *floating breakfast*. Ketiga menu *breakfast* tersebut tersedia untuk *floating breakfast* dengan biaya tambahan *floating tray* sebesar Rp.175.000,-/tray sudah termasuk 21% *tax & Service*.

Floating breakfast merupakan suatu layanan yang ditawarkan oleh hotel kepada tamu untuk penyajian *breakfast* di kolam renang, menggunakan nampan sehingga tamu dapat menikmati *breakfast* terapung di dalam kolam renang pribadi dimasing-masing villa. Pelayanan *floating breakfast* terdapat *floating tray* yang akan di *set-up* lengkap dengan *accessoris* seperti, (*flower vas*), *salt and pepper*, *sugar bowl*, *toothpick* dan *cutleries* sesuai dengan jenis makanan yang dipesan. Di The Seminyak Beach Resort and Spa

kecenderungan tamu memilih pelayanan *floating breakfast* guna mendapatkan pengalaman *breakfast* yang menarik yang dilakukan di villa.

Berdasarkan beberapa tugas akhir yang telah penulis telaah, terdapat judul yang memiliki kemiripan dengan tugas akhir penulis, yaitu “Pelayanan Floating Breakfast Oleh Waiter In Room Dining Untuk Suite Room Pada Hotel The Apurva Kempinski Bali” karya Gede Bangkit Sarwaguna (2024). Kedua tugas akhir ini sama-sama membahas pelayanan *floating breakfast* yang dilakukan oleh departemen *Food and Beverage Service*, khususnya dalam lingkup *room dining*. Namun, terdapat beberapa perbedaan mendasar yang membedakan kedua Tugas Akhir tersebut secara signifikan dari segi lokasi, sehingga kondisi operasional, budaya organisasi, dan karakteristik tamu yang dilayani berpotensi berbeda secara signifikan. Dari sisi judul, meskipun keduanya membahas *floating breakfast*, tugas akhir Gede secara spesifik menyoroti pelayanan oleh *waiter* kepada tamu di *suite room*, sedangkan tugas akhir penulis mungkin memiliki fokus pelayanan yang lebih luas, seperti pelayanan *floating breakfast* untuk tipe kamar lain, aspek kualitas pelayanan, atau strategi peningkatan pelayanan yang berbeda. Dari segi sasaran pelayanan, Tugas Akhir Gede menitikberatkan pada layanan untuk tamu *suite room* saja, yang biasanya merupakan segmen pasar dengan ekspektasi dan kebutuhan khusus, sementara tugas akhir penulis menargetkan seluruh tamu hotel atau segmen pasar yang memiliki reservasi untuk *privat pool villa* sehingga pendekatan pelayanan, evaluasi kepuasan, dan rekomendasi perbaikannya pun dapat berbeda. Dengan demikian, meskipun terdapat persamaan konteks yakni *floating breakfast* dan departemen *Food and Beverage Service*, perbedaan hotel tempat penelitian,

fokus judul, serta sasaran pelayanan menjadikan kedua tugas akhir ini unik dan memberikan kontribusi yang berbeda dalam pengembangan ilmu dan praktik layanan hotel.

Tugas akhir kedua yang menjadi bahan pembandingan berjudul “Pelayanan Room Service Oleh Pramusaji Di The Cassowary Restaurant Sanctoo Suites & Villa”, yang ditulis oleh Anak Agung Istri Pradnya Pratiwi (2024). Tugas akhir ini memiliki kesamaan dengan penelitian penulis, yaitu sama-sama berada dalam lingkup Departemen *Food and Beverage Service*, khususnya bagian *room service*, yang berperan penting dalam memberikan layanan langsung ke kamar tamu. Namun, terdapat beberapa perbedaan signifikan yang membedakan tugas akhir Pratiwi dengan tugas akhir penulis. Dari sisi objek penelitian (lokasi) yang tentu memengaruhi standar operasional prosedur (SOP), kultur layanan, serta profil tamu yang dilayani. Dari segi judul dan fokus kajian, tugas akhir Pratiwi lebih menitikberatkan pada pelayanan *room service* secara umum di restoran hotel, sedangkan penulis lebih spesifik membahas pelayanan *floating breakfast*, yang memiliki karakteristik unik baik dari sisi waktu, metode penyajian, maupun ekspektasi tamu yang lebih tinggi terhadap pengalaman visual dan kualitas layanan dan memiliki perbedaan dalam hal segmentasi tamu dan waktu pelayanan. Tugas akhir Pratiwi tidak secara khusus membatasi segmen tamu atau waktu penyajian, sementara Tugas Akhir penulis berfokus pada tamu yang memesan *floating breakfast* biasanya tamu dengan kategori tertentu dan hanya disajikan pada waktu pagi hari, sehingga membutuhkan manajemen waktu dan koordinasi antar staf yang lebih spesifik.

Dengan melihat kedua tugas akhir tersebut, penulis merasa bahwa pelayanan *floating breakfast* di The Seminyak Beach Resort and Spa memiliki keunikan tersendiri. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat topik ini sebagai fokus utama dalam tugas akhir, dengan harapan dapat memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan *floating breakfast* di industri perhotelan. Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk membahas tentang “Pelayanan Floating Breakfast Oleh In-Room Dining Service The Seminyak Beach Resort And Spa”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelayanan *Floating Breakfast* Oleh *Room Dining Service* di The Seminyak Beach Resort and Spa?
2. Apa saja kendala-kendala yang ditemui pada pelayanan *floating breakfast* di The Seminyak Beach Resort and Spa dan solusinya?

C. Tujuan

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan *Floating Breakfast* Oleh *Room Dining Service* The Seminyak Beach Resort And Spa. Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

1. Untuk memaparkan Pelayanan *Floating Breakfast* Oleh *Room Dining Service* di The Seminyak Beach Resort and Spa.

2. Untuk menjelaskan kendala-kendala yang diperlukan dalam menangani *floating breakfast* di The Seminyak Beach Resort and Spa.

D. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

1. Mahasiswa
 - a. Sebagai syarat kelulusan program Study D3 perhotelan
 - b. Dapat menambah ilmu dan wawasan mahasiswa terkait pelayanan *floating breakfast* yang baik.
 - c. Membentuk mental dan fisik penulis agar siap dalam menjalankan tanggung jawab serta menyikapi permasalahan yang mungkin terjadi pada saat melakukan *floating breakfast* di hotel.

2. Politeknik Negeri Bali

Sebagai referensi tambahan dan dapat digunakan sebagai bahan ajar bagi dosen di Politeknik Negeri Bali dalam pembelajaran bidang *food and beverage service*.

3. The Seminyak Beach Resort and Spa

Sebagai referensi untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada tamu dan juga dapat mengambil keputusan apabila terjadi kendala-kendala pada saat memberikan pelayanan *floating breakfast* oleh *room dining*.

E. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data sehingga memperoleh data yang valid atau akurat yang kemudian diteliti oleh penulis. Adapun metode dan teknik yang penulis gunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah:

a. Metode observasi

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Disamping itu penulis juga diberikan kesempatan praktik kerja langsung dilapangan.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data melalui sebuah proses interaksi antara pewawancara (*interviewer*) dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai (*interviewee*) melalui komunikasi langsung dengan mengajukan daftar pertanyaan sesuai dengan topik permasalahan yang penulis alami. Penulis melakukan wawancara secara langsung kepada *supervisor* dan *staff food and beverage service* khususnya di The Seminyak Beach Resort and Spa.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan segala usaha yang dilakukan untuk informasi yang diperoleh dari buku - buku ilmiah, laporan penelitian, karangan-karangan ilmiah, tesis dan kajian, serta kutipan-kutipan lainnya.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode dan teknik penyajian dari hasil analisis yang penulis gunakan adalah metode dan teknik penyajian hasil analisis deskriptif kualitatif. Penulis mendeskripsikan data yang diperoleh secara langsung di lapangan dengan mengumpulkan data melalui wawancara, observasi langsung, dan dokumentasi mengenai *Pelayanan Floating Breakfast Oleh In-Room Dining Service The Seminyak Beach Resort And Spa*. Dalam penyajiannya, penulis menggunakan pendekatan formal dan informal. Secara formal, data disusun secara sistematis dan ditampilkan dalam bentuk narasi yang didukung oleh kutipan hasil wawancara dan dokumentasi, sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah. Sementara itu, secara informal, penulis juga menyampaikan hasil pengamatan lapangan dan pengalaman praktis secara deskriptif untuk memberikan gambaran yang lebih kontekstual dan mendalam terhadap situasi yang terjadi selama pelaksanaan pelayanan *floating breakfast*.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai Pelayanan *Floating Breakfast* Oleh *In-Room Dining Service* The Seminyak Beach Resort And Spa, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan *Floating Breakfast* Oleh *In-Room Dining Service* The Seminyak Beach Resort And Spa dibagi menjadi tiga tahapan berikut:

a. Tahap Persiapan

Tahap persiapan dimulai dari persiapan diri (*attendant, personal grooming* dan *uniform*) dan persiapan peralatan (*room service menu, telephone, computer, captain order, trolley, floating tray, sush runner, accesories & food cover* dan *cutleries*).

b. Tahap pelaksanaan

Tahap pelaksanaan dimulai dari penerimaan pesanan, mempersiapkan pesanan, mengantarkan pesanan ke kamar dan proses penyajian pesanan kepada tamu.

c. Tahap Akhir

Tahap akhir dimulai dari clear up dan storage.

B. Saran

Dalam Pelayanan *Floating Breakfast* Oleh *In-Room Dining Service* The Seminyak Beach Resort And Spa, terdapat saran yang penulis ingin sampaikan antara lain:

1. Untuk The Seminyak Beach Resort and Spa

- a. Perencanaan yang baik penting dilakukan untuk selalu memastikan pelayanan *floating breakfast* telah direncanakan dengan baik, termasuk penjadwalan pengiriman makanan dan pengelolaan *staff*.
- b. Pengawasan pelayanan yang secara rutin dilaksanakan agar pelayanan yang diberikan memuaskan dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- c. Pengelolaan *staff* untuk memastikan bahwa *staff* telah dilatih dengan baik serta memiliki kemampuan menyajikan makanan dan minuman sesuai prosedur dan standar pelayanan *in room dining* serta mampu menjalin komunikasi yang baik dengan tamu ataupun rekan kerja.
- d. Inovasi menu dilakukan secara berkala dengan tujuan memperkaya produk makanan serta memberikan kepuasan kepada tamu dalam bentuk berbagai pilihan menu yang lebih berinovasi, melalui pengumpulan umpan balik berupa *guest commant* dari tamu untuk untuk dapat memberikan masukan mengenai area dan fasilitas yang perlu ditingkatkan dan membuat perubahan jika diperlukan agar informasi berkaitan dengan pelayanan dapat memberikan kontribusi positif dalam peningkatan pelayanan dan produk.

2. Untuk Politeknik Negeri Bali

- a. Meningkatkan kualitas Pendidikan dan menyediakan fasilitas yang memadai guna menunjang aktifitas belajar di kampus.
- b. Meningkatkan fasilitas kampus, guna mendukung kenyamanan proses belajar mengajar di kampus. Seperti ruang praktik dan ruang kelas yang lebih optimal.

- c. Meningkatkan kegiatan ekstrakurikuler, seperti meningkatkan serta mengembangkan kegiatan mahasiswa untuk mendukung serta mewadahi keterampilan dan kreativitas mahasiswa.
 - d. Meningkatkan pelayanan mahasiswa, meningkatkan pelayanan akademik, konseling dan kesehatan untuk mendukung kebutuhan mahasiswa selama menempuh perkuliahan.
 - e. Meningkatkan kerja sama yang lebih luas dengan industri untuk meningkatkan kesempatan kerja dan magang bagi mahasiswa.
3. Untuk Mahasiswa/i
- a. Kembangkan keterampilan, mahasiswa mampu mengembangkan keterampilan yang relevan dengan kebutuhan industri, seperti dalam bidang teknologi, komunikasi dan kerja sama dalam sebuah team.
 - b. Membangun jaringan, mahasiswa mampu membangun jaringan yang baik dan profesional di industri guna meningkatkan kesempatan kerja dan magang.
 - c. Mengikuti perkembangan industri, mahasiswa mampu mengikuti perkembangan industri, memperbarui dan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan secara terus-menerus.
 - d. Mahasiswa aktif dalam kegiatan kampus, seperti organisasi mahasiswa dan unit kegiatan mahasiswa untuk mengembangkan minat dan bakat mahasiswa.
 - e. Tetapkan tujuan, menetapkan tujuan yang jelas untuk mencapai tujuan akademik dan profesional.

DAFTAR PUSTAKA

- Damayanti, Ida Ayu Kade Werdika, Solihin Solihin, And Made Suardani. 2021. "Pengantar Hotel Dan Restoran."
- Dewi, Kartika, And Monika Tiodina Ulina Limbong. 2025. "Faktor Kepuasan Pelanggan Buffet Breakfast Di The Trans Luxury Hotel Bandung." *Jurnal Sains Manajemen* 7(1):17–26.
- Lafifa, Ainil, And Syah Riza Octavy Sandy. 2023. "Optimalisasi Peran Waiter & Waitress Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Restoran Tang Palace Hotel Jw Marriott Surabaya." *Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan* 1(1):8.
- Mahardika, I. Komang Hendra. 2025. "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kecanggihan Teknologi Informasi, Partisipasi Manajemen Dan Pengetahuan Karyawan Bagian Akuntansi Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Pada Hotel Berbintang Di Kota Denpasar."
- Muhjirin, Muhjirin, And Prayitno Basuki. 2025. "Dampak Pariwisata Terhadap Penyerapan Tenaga Kerja Di Kabupaten Lombok Tengah." *Jurnal Konstanta* 4(1):122–42.
- Oka, I. Made Darma, And I. Nyoman Winia. 2017. "Pelayanan Prima Di Restoran Internasional." *Surabaya: Paramita*.
- Putri, Ni Kade Dwi Cahyani, Harisal Harisal, And Ida Ayu Kade Werdika Damayanti. 2023. "Penanganan Breakfast In Room Dining Oleh Waitress Di 360 Restaurant Anantara Uluwatu Bali Resort."
- Suwarno, Yogo, Rita Laksmidasari, And Karya Widyawati. 2017. "Perancangan Hotel Bintang Tiga Dengan Konsep Hospitality Di Jakarta Selatan." *Jurnal Desain* 5(01):53–60.
- Zaky, Muchammad. 2025. "Pengaruh Komunikasi Antara Food And Beverage Service Dan Kitchen Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel The 101 Airport Jakarta Cbc." *Wisatamuh (Journal Of Tourism)* 3(2).