

**TUGASAKHIR**

**PELAYANAN *IN ROOM DINING*  
OLEH WAITER DI BALI NUSA DUA HOTEL**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Ida Bagus Putu Ricola Yoga**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
JEMBRANA  
2025**

**TUGASAKHIR**

**PELAYANAN *IN ROOM DINING*  
OLEH WAITER DI BALI NUSA DUA HOTEL**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Ida Bagus Putu Ricola Yoga  
2215893003**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
JEMBRANA  
2025**

**TUGASAKHIR**

**PELAYANAN *IN ROOM DINING***  
**OLEH WAITER DI BALI NUSA DUA HOTEL**

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



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**  
**Ida Bagus Putu Ricola Yoga**  
**2215893003**

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN**  
**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**JEMBRANA**  
**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 *In Room Dining* oleh Waiter di Bali Nusa Dua Hotel” dapat terselesaikan dengan baik tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan tentang pelayanan *in room dining* 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 Virginia, 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. I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par., selaku Koorprodi DIII Perhotelan PSDKU Jembrana Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata, Program Studi DI Perhotelan Politeknik Negeri Bali.
5. I Komang Ardana, S.S., M.Hum., selaku Koordinator Pengelola PSDKU Jembrana Jurusan Pariwisata, yang telah memberikan pengarahan, saran serta dorongan kepada penulis.
6. Dr. Dra. Ni Gusti Nyoman Suci Murni M.Par, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis.
7. I Putu Sagita Jaya Utama, SST. Par.,M. Par. selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis.
8. Ibu Ni Luh Dewi Purnaminingsih , selaku Human & Resource Manager di Bali Nusa Dua Convention Center dan Bali Nusa Dua Hotel yang telah memberikan arahan dan kesempatan.
9. Ibu Ni Made Ayu Suryani, selaku Training Coordinator di Bali Nusa Dua Convention Center dan Bali Nusa Dua Hotel yang telah memberikan arahan dan kesempatannya.

10. Bapak Adi Susilo, selaku Event Director di Bali Nusa Dua Convention dan Bali Nusa Dua Hotel yang telah memberikan arahan dan kesempatan.
11. Bapak Ida Bagus Slokantara selaku Food and Beverage Manager di Bali Nusa Dua Convention dan Bali Nusa Dua Hotel yang telah memberikan arahan dan kesempatan.
12. Seluruh Staff di Bali Nusa Dua Convention Center dan Bali Nusa Dua Hotel yang memberikan bimbingan dan pengarahan.
13. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
14. Ida Bagus Komang Darmawan, Ida Ayu Putu Trisnawati, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Pada dasarnya penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih ada kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan dari pembaca demi penyempurnaan Tugas Akhir ini. Akhir kata, penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

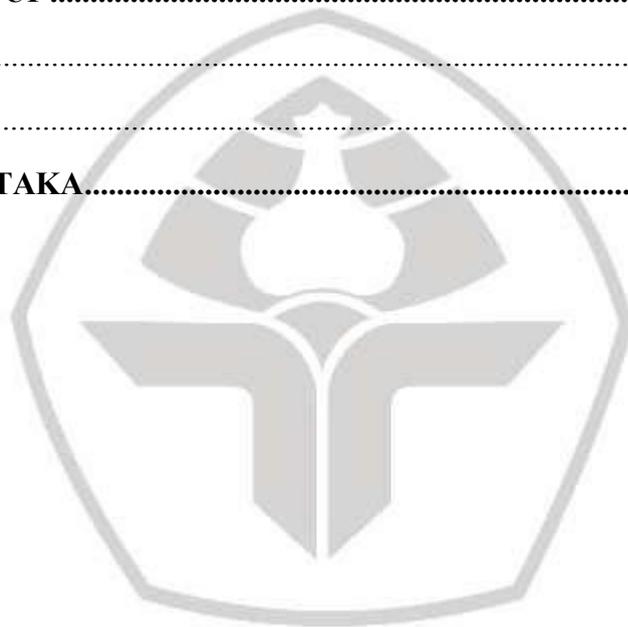
Jembrana, 01 Januari 2025

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	3
D. Metode Penulisan.....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>7</b>
A. Pengertian Hotel.....	8
B. Klasifikasi Hotel.....	8
C. Waiter.....	11
1. Pengertian Waiter.....	11
2. Tugas dan Tanggungjawab Waiter.....	12
D. Food and Beverage Department.....	12
1. Pengertian Food and Beverage Department.....	12
2. Bagian-Bagian Food and Beverage Service.....	13
3. In Room Dining.....	15
E. Pelayanan.....	16

<b>BAB III GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>20</b>
A. Lokasi dan Sejarah Nama Hotel.....	20
B. Struktur Organisasi.....	21
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
A. Pelayanan <i>In Room Dining</i> Oleh Waiter di Bali Nusa Dua Hotel.....	31
B. Hambatan Pelayanan <i>In Room Dining</i> .....	37
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>40</b>
C. Simpulan.....	40
D. Saran.....	41
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>43</b>



POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 3.1</b> BNDC & BNDH.....	28
<b>Gambar 3.2</b> Struktur Organisasi Hotel.....	19
<b>Gambar 3.3</b> <i>Deluxe</i> .....	21
<b>Gambar 3.4</b> <i>Premiere Room</i> .....	22
<b>Gambar 3.5</b> <i>Deluxe Suite</i> .....	22
<b>Gambar 3.6</b> <i>Premiere Suite</i> .....	23
<b>Gambar 3.7</b> <i>Executive Suite</i> .....	24
<b>Gambar 3.8</b> <i>Bed Room Presidential Suite</i> .....	25
<b>Gambar 3.9</b> Kuningit Restoran.....	25
<b>Gambar 3. 10</b> <i>Inner Glow SPA BNDH</i> .....	26
<b>Gambar 3.11</b> <i>Fitness Centre BNDH</i> .....	27
<b>Gambar 3.12</b> <i>Lobby Lounge BNDH</i> .....	27
<b>Gambar 3.13</b> BNDH.....	28
<b>Gambar 4.1</b> <i>Briefing</i> .....	33
<b>Gambar 4.2</b> Saat Mengangkat Telepon <i>Room Service</i> .....	34
<b>Gambar 4.3</b> <i>Closing</i> .....	36



POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Hotel merupakan salah satu industri jasa yang berperan penting dalam mendukung sektor pariwisata dan perhotelan. Sebagai tempat yang menyediakan akomodasi, hotel tidak hanya memberikan fasilitas kamar untuk menginap, tetapi juga melengkapi pelayanannya dengan sarana penunjang lain seperti restoran, ruang pertemuan, fasilitas rekreasi, hingga pelayanan makanan dan minuman yang berkualitas. Keberadaan hotel menjadi bagian dari upaya memenuhi kebutuhan wisatawan maupun pelaku perjalanan bisnis akan kenyamanan, keamanan, dan pelayanan yang profesional.

Di dalam operasional hotel, terdapat berbagai departemen yang saling mendukung untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Beberapa departemen utama yang ada di hotel antara lain Front Office Department, yang berfungsi sebagai pusat penerimaan dan pelayanan tamu; Housekeeping Department, yang bertanggung jawab menjaga kebersihan serta kerapian kamar dan area publik; serta Food and Beverage Department, yang menangani seluruh kebutuhan makanan dan minuman. Masing-masing departemen memiliki peran penting dan saling berhubungan satu sama lain agar operasional hotel berjalan dengan baik.

Salah satu departemen yang memiliki kontribusi besar dalam kepuasan tamu adalah Food and Beverage (F&B) Department. Departemen ini bertugas menyediakan makanan dan minuman sesuai standar kualitas yang telah ditentukan. Selain itu, F&B Department juga menjadi salah satu sumber pendapatan terbesar hotel karena layanan makanan dan minuman tidak hanya diperuntukkan bagi tamu yang menginap, tetapi juga bagi tamu luar yang datang untuk menikmati sajian restoran atau menghadiri acara tertentu. Profesionalisme, kecepatan, serta keramahan staf dalam memberikan pelayanan menjadi kunci keberhasilan departemen ini.

Pada umumnya, hotel menyediakan restoran dan layanan in room dining untuk memenuhi kebutuhan konsumsi tamu. Restoran hotel biasanya menyajikan berbagai menu, mulai dari makanan khas lokal hingga internasional, dengan konsep pelayanan yang bervariasi seperti buffet, à la carte, atau fine dining. Di sisi lain, in room dining merupakan salah satu fasilitas unggulan hotel berbintang yang memungkinkan tamu menikmati hidangan langsung di kamar. Layanan ini ditujukan untuk memberikan kenyamanan, privasi, serta fleksibilitas waktu bagi tamu dan paha restoran.

Pelayanan in room dining dijalankan oleh waiter atau room service staff yang memiliki keterampilan khusus dalam melayani tamu. Waiter tidak hanya bertugas mengantarkan pesanan makanan dan minuman ke kamar tamu, tetapi juga memastikan penyajian sesuai standar, menjaga kebersihan serta estetika peralatan, dan memberikan pelayanan dengan sikap yang sopan dan ramah.

Dengan demikian, peran waiter dalam pelayanan in room dining sangat penting untuk menciptakan pengalaman berkesan bagi tamu serta meningkatkan citra profesional hotel secara keseluruhan.

Nusa Dua merupakan salah satu wilayah tepatnya berada di Kabupaten Badung, Kecamatan Kuta Selatan yang bila dilihat secara seksama bahwa hampir 100% masyarakatnya berkarir di bidang pariwisata mulai dari souvenir, jasa guiding, water sports dan hotel. Tidak heran lagi kalau di Bali, kawasan ini termasuk ke dalam kawasan elite yang mana dari segi pengamanannya sangat ketat selama 24 jam. Kawasan ini sendiri baru berganti nama dari yang awalnya BTDC (*Bali Tourism Development Corporation*) resmi pada tanggal 16 Mei 2014 berganti menjadi ITDC (*Indonesia Tourism Development Corporation*). Kawasan ini terkenal sebagai kawasan yang sudah sering digunakan untuk menggelar acara-acara berskala internasional maupun nasional seperti KTT G20, dan KTT AIS FORUM dsb. ITDC juga terkenal dengan akomodasi hotel-hotel maupun resort bahkan memiliki convention center berbintang 5 dengan chain internasional semua ada di kawasan ini. Tidak heran lagi kalau di Bali, kawasan ini termasuk ke dalam kawasan elite yang mana dari segi pengamanannya sangat ketat selama 24 jam. Kawasan ini sendiri baru berganti nama dari yang awalnya BTDC (*Bali Tourism Development Corporation*) resmi pada tanggal 16 Mei 2014 berganti menjadi ITDC (*Indonesia Tourism Development Corporation*). Kawasan ini terkenal sebagai kawasan yang sudah sering digunakan untuk menggelar acara berskala internasional maupun nasional

seperti KTT G20, dan KTT AIS dsb. Salah satu *convention center* bintang 5 yang ada di kawasan ITDC adalah Bali Nusa Dua Convention Center sendiri berdiri sejak tahun 2011 yang berada dibawah perusahaan PT. Dyandra Media Internasional, Tbk atau dikenal juga dengan Dyandra & co. Bali Nusa Dua *Convention Center* merupakan *convention* bintang 5 yang menawarkan tempat pertemuan yang mewah dengan lokasi yang sangat strategis dikawasan ITDC(*Indonesia Tourism Development Corporation*). *Convention* memiliki nuansa yang berbeda, dibangun unik dan dipadukan dengan ornamen klasik khas Bali.

Bali Nusa Dua *Convention Center* memiliki 2 unit gedung yang terdistribusi dari BNDCC1 dan BNDCC2. Di setiap gedung memiliki beberapa ruangan untuk penyelenggaraan event baik event berskala kecil atau pun berskala besar. Dalam penyelenggaraan event dibutuhkan tenaga atau tim yang ahli di bidangnya baik pada waktu *set-up*, *service*, dan pembongkaran yang disebut dengan *Banquet Service*.

Tugas Akhir oleh IPutu Agus Shanes Sbastian Tahun 2024 yang berjudul “Pelayanan Kerja Waiters/Waitresses di Kuning Restaurant Bali Nusa Dua Hotel” membahas proses pelayanan secara umum yang dilakukan oleh waiters/waitresses di Kuning Restaurant mencakup seluruh waktu layanan, mulai dari breakfast, lunch, dinner, hingga room service, dengan penekanan pada urutan pekerjaan dan prosedur *sequence of service* di berbagai shift.

Sementara itu, Tugas ini berjudul “Pelayanan In Room Dining oleh

Waiter di Bali Nusa Dua Hotel” lebih menekankan secara khusus pada pelayanan *in room dining* yang dijalankan selama 24 jam penuh. Pelaksananya dibagi ke dalam tahapan persiapan, pelaksanaan, dan tahap akhir, serta memberikan penjelasan teknis yang lebih rinci mengenai persiapan diri dan operasional, penerimaan pesanan, koordinasi dengan dapur, penggunaan sistem POS dan aplikasi Wi-Q, hingga evaluasi pelayanan pasca-layanan.

Pelayanan waiter dalam melayani tamu memiliki peranan yang sangat penting karena melibatkan sikap ramah, profesional, serta kemampuan beradaptasi dengan kebutuhan tamu secara langsung. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik mengangkat judul “*Pelayanan In Room Dining oleh Waiter di Bali Nusa Dua Hotel*” sebagai fokus pembahasan.

## **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. Bagaimana Pelayanan *In-Room Dining* oleh waiter di Bali Nusa Dua Hotel?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh waiter dalam Pelayanan *In-Room Dining* di Bali Nusa Dua Hotel?

### C. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan yaitu:

- a. Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan *In-Room Dining* oleh *waiter* di Bali Nusa Dua Hotel.
- b. Untuk mengetahui apa saja kendala atau hambatan *waiter* dalam melaksanakan pelayanan *In Room Dining* di Bali Nusa Dua Hotel.

#### 2. Manfaat Penulisan

Kegunaan penulisan ini antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa
  - 1) Tugas Akhir merupakan salah satu syarat akademik yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Di Politeknik Negeri Bali, dan mahasiswa diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, serta kemampuan dalam bidang *In Room Dining Service*.
  - 2) Mahasiswa diharapkan mampu memahami tentang bagaimana Pelayanan *In Room Dining* yang benar oleh *waiter* di Bali Nusa Dua Hotel
  - 3) Untuk menumbuhkan sikap tanggung jawab, disiplin, mandiri dan

inisiatif.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang *In Room Dining Service*.
- 2) Untuk mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide- ide melalui penulisan Tugas Akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam menyusun Tugas Akhir atau buku ajar tentang *In Room Dining Service*.

c. Bagi Resort & Villas Nusa Dua Hotel

- 1) Diharapkan dapat mengambil tindakan yang sesuai dalam menangani hambatan-hambatan yang dialami oleh *waiter* dan *waitress*.
- 2) Tugas Akhir ini diharapkan bisa menjadi bahan referensi tambahan bagi pihak hotel.

**D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis akan menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data yang berhubungan dengan penelitian Tugas Akhir. Beberapa metode yaitu sebagai berikut :

**1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

- a. Metode Observasi

Melakukan pengumpulan data dengan cara mengamati dan mencatat setiap gejala yang terjadi guna memperoleh data mengenai Pelayanan *In Room Dining*

b. Metode Wawancara

Melakukan wawancara atau berkomunikasi langsung dengan Staff atau *Asst. Manager In Room Dining – F&B Service* terkait dengan SOP (Standard Operasional Prosedur) dalam *In Room Dining* di Bali Nusa Hotel.

c. Studi Kepustakaan.

Mengumpulkan data dari perpustakaan dengan cara membaca buku untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan hotel. Mengumpulkan data dengan cara membaca dan mencari di sumber karya ilmiah yang terkait dengan Pelayanan *In Room Dining*

## 2. Metode dan Teknik Analisis Data

Dimana Metode analisis yang digunakan pada penulisan

laporan ini menggunakan metode analisis deskriptif yaitu jenis pengolahan data yang ditujukan untuk mengetahui kondisi yang terjadi di lapangan saat ini mengenai proses Pelayanan *In Room Dining* di Bali Nusa Dua Hotel. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu analisis deskriptif, metode menganalisis, menggambarkan, meringkas berbagai kondisi dan

menguraikan data secara detail dan disesuaikan dengan pihak yang kompeten.

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

Metode penyajian hasil analisis yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah metode formal dan informal. Dalam penyajian ini, data yang disampaikan dengan kata-kata biasa, kata-kata yang mudah dimengerti dan dipahami oleh pembaca, dan disertai dengan gambar untuk menjelaskan bagaimana pelayanan InRoom Dining di Bali Nusa Dua Hotel.



POLITEKNIK NEGERI BALI

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Bedasarkan pembahasan mengenai Pelayanan *In Room Dining* di Bali Nusa Dua Hotel penulis dapat menyimpulkan bahwa

##### 1. Pelayanan *In Room Dining* di Bali Nusa Dua Hotel

###### a. Tahap Persiapan

Pada tahap persiapan, waiter memastikan seluruh peralatan dan perlengkapan *In Room Dining* tersedia dengan baik, mulai dari pengecekan *tray*, *trolley*, peralatan makan, amenities pack, hingga kesiapan diri seperti grooming dan briefing singkat. Persiapan yang matang menjadi kunci utama untuk menjamin pelayanan yang rapi, cepat, dan sesuai standar.

###### b. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap pelaksanaan, waiter menerima pesanan melalui sistem POS atau aplikasi Wi-Q, mencatat dengan teliti, kemudian melakukan koordinasi dengan kitchen dan bar. Selanjutnya, waiter mengantarkan makanan dengan peralatan lengkap, menata meja sesuai permintaan tamu, membuka *food cover* dengan elegan, menjelaskan menu yang disajikan, serta memastikan kepuasan tamu sebelum meninggalkan kamar.

### c. Tahap Akhir

Pada tahap akhir, waiter melakukan *finishing touch* dengan menanyakan kepuasan tamu, menyerahkan bill, serta menjadwalkan pengambilan *trolley* dan peralatan kotor. Waiter juga melakukan *follow up service* melalui telepon 15–20 menit setelah pelayanan, untuk memastikan makanan dan layanan sesuai harapan, serta menangani keluhan bila ada.

## 2. KendaladanSolusi

Dalam operasional pelayanan *InRoomDining*, waiter menghadapi berbagai kendala yang dapat memengaruhi kelancaran pelayanan, diantaranya keterlambatan pengantaran makanan akibat koordinasi yang kurang optimal dan keterbatasan peralatan, gangguan sistem pemesanan digital yang menyebabkan pesanan tidak terbaca dengan jelas, hingga ketidaksesuaian pesanan karena miskomunikasi antara tamu, order taker, dan dapur. Selain itu, keterbatasan peralatan makan dan amenities pack, hambatan komunikasi dengan tamu asing, kondisi cuaca, serta tingginya beban kerja pada musim ramai juga menjadi

Untuk mengatasi kendala tersebut, diperlukan solusi berupa peningkatan koordinasi antar departemen dengan sistem komunikasi yang lebih efektif, penyediaan *backup system* manual bila terjadi gangguan aplikasi, serta penerapan prosedur *repeat order* untuk meminimalisir kesalahan pesanan. Hotel juga perlu menambah jumlah

peralatan standar, membuat checklist persediaan setiap shift, memberikan pelatihan bahasa asing dan komunikasi kepada waiter, serta menambah tenaga kerja tambahan saat *high season*. Dengan penerapan solusi tersebut, diharapkan kualitas pelayanan *In Room Dining* tetap terjaga dan kepuasan tamu dapat meningkat.

## **B. Saran**

Untuk mengatasi berbagai kendala yang dihadapi dalam pelayanan *In Room Dining* di Bali Nusa Dua Hotel, diperlukan sejumlah langkah strategis yang dapat diterapkan secara berkelanjutan. Pertama, untuk mengatasi keterlambatan dalam pengantaran makanan, pihak hotel perlu meningkatkan koordinasi antara tim dapur dan waiter. Hal ini dapat dilakukan melalui *briefing* rutin setiap pergantian shift serta penerapan sistem komunikasi digital seperti *Kitchen Display System (KDS)* yang dapat mempercepat alur informasi pesanan. Selain itu, penambahan jumlah peralatan operasional seperti tray, trolley, hot box, dan food cover juga sangat diperlukan agar tidak terjadi keterbatasan alat saat volume pesanan tinggi. Kedua, guna menghindari gangguan teknis pada sistem pemesanan digital melalui aplikasi Wi-Q, manajemen hotel perlu melakukan pemeliharaan sistem secara rutin dan memastikan jaringan internet dalam kondisi stabil. Tim teknologi informasi (TI) juga harus siaga menangani gangguan yang muncul secara cepat.

Selanjutnya, untuk mengurangi kesalahan pemesanan atau ketidaksesuaian antara makanan yang dipesan dengan yang disajikan, diperlukan pelatihan ulang bagi order taker dan waiter mengenai pentingnya mencatat secara akurat dan menyampaikan permintaan khusus dari tamu dengan jelas kepada pihak dapur. SOP pemesanan juga perlu diperbarui agar lebih detail, termasuk adanya sistem verifikasi ulang sebelum makanan diproses. Kendala lain yang sering terjadi adalah kurangnya ketersediaan peralatan dan *amenities pack*. Untuk mengatasi hal ini, staf harus menerapkan sistem checklist harian sebelum memulai shift kerja, dan supervisor harus melakukan pengecekan ulang untuk memastikan semua kebutuhan operasional telah lengkap dan siap digunakan.

Dalam hal komunikasi, terutama dengan tamu asing, perlu dilakukan pelatihan berkala mengenai kemampuan berbahasa asing, khususnya Bahasa Inggris. Penggunaan skrip layanan standar dalam bahasa asing juga dapat membantu memperlancar komunikasi dan menghindari miskomunikasi. Selain itu, untuk mengurangi kelelahan staf pada saat musim ramai (*high season*), manajemen hotel sebaiknya melakukan penjadwalan kerja yang lebih proporsional dan mempertimbangkan penambahan tenaga kerja cadangan atau *daily worker* guna menjaga kualitas pelayanan. Proses serah terima shift juga perlu distandarkan dengan menggunakan formulir laporan harian yang mencakup data pesanan, kendala, kondisi outlet, serta catatan keluhan tamu, sehingga pergantian staf dapat berlangsung dengan lancar tanpa kehilangan informasi penting.

Untuk mengatasi kelelahan staf akibat beban kerja tinggi saat high season dan kurangnya tenaga kerja di shift malam, manajemen dapat melakukan penyesuaian jadwal dengan sistem rotasi shift dan istirahat terjadwal, merekrut tenaga kerja tambahan seperti part-time atau magang, serta mengoptimalkan teknologi seperti sistem POS untuk pencatatan pesanan agar tidak mengandalkan ingatan. Pelatihan staf tentang manajemen prioritas dan komunikasi efektif juga penting, termasuk pembagian tugas yang jelas seperti penggunaan runner untuk pengantaran makanan. Interupsi dari tamu dapat diminimalkan dengan sistem komunikasi internal yang efisien, sementara dukungan berupa apresiasi dan perhatian terhadap kesejahteraan staf membantu menjaga semangat kerja dan kualitas layanan.

Terakhir, penting bagi hotel untuk menyediakan fitur umpan balik digital langsung melalui aplikasi pemesanan, agar tamu dapat memberikan penilaian terhadap layanan yang telah diterima. Umpan balik ini akan menjadi data penting untuk evaluasi dan peningkatan layanan yang berkesinambungan. Dengan menerapkan saran-saran ini secara konsisten, diharapkan kualitas layanan *In Room Dining* di Bali Nusa Dua Hotel dapat semakin optimal dan mampu meningkatkan kepuasan serta loyalitas tamu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Barrows, C. W., & Powers, T. (2003). *Introduction to management in the hospitality industry* (6th ed.). John Wiley & Sons.
- Damayanti, I. A. K. W., dkk. (2021). *Pengantar ilmu perhotelan*. Deepublish.
- Direktorat Jenderal Pariwisata. (1988). *Keputusan Dirjen Pariwisata No. 14/U/II/1988 tentang Usaha dan Pengelolaan Hotel*.
- Haqim, A. (2019). *Manajemen pelayanan prima di industri jasa*. CV Jejak.
- Hermawan, A., dkk. (2018). *Dasar-dasar operasional hotel dan restoran*. Prenada Media.
- Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (1995). *Managing front office operations* (5th ed.). Educational Institute of the American Hotel & Motel Association.
- Kasmir. (2017). *Etika customer service*. RajaGrafindo Persada.
- Kementerian Pariwisata Pos dan Telekomunikasi. (1986). *Keputusan Menparpostel No. KM/37/PW/304/MPPT-86 tentang Pengertian Hotel*.
- O'Fallon, M. J., & Rutherford, D. G. (2010). *Hotel management and operations* (5th ed.). Wiley.
- Sbastiann, I. P. A. S. (2024). *Pelayanan Kerja Waiters/Waitresses di Kuyit Restaurant Bali Nusa Dua Hotel*. Proposal Tugas Akhir. Program Studi Perhotelan, (Politeknik Negeri Bali).