

TUGAS AKHIR
PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH PRAMUSAJI DI
KOMUNE RESORT & BEACH CLUB BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gede Suarna Dipa Pramana

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025

TUGAS AKHIR
PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH PRAMUSAJI DI
KOMUNE RESORT & BEACH CLUB BALI



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Gede Suarna Dipa Pramana
NIM 2215823309

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025

TUGAS AKHIR

PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH PRAMUSAJI DI KOMUNE RESORT & BEACH CLUB BALI

**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 Gede Suarna Dipa Pramana
NIM 2215823309**

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Pelayanan *Room Service* Oleh Pramusaji di Komune Resort & Beach Club Bali” dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi DIII 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. Oleh karena 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 Koordinator Program Studi DIII Perhotelan dan Dosen Pembimbing 1 yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan dan memberikan bimbingan dalam penyusunan tuga akhir.
5. I Made Alus Dherma Negara, S.Pd., M. Pd., selaku Koordinator Kampus Cabang Gianyar yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.

6. I Made Sukanca Jaya, M.Fil.H, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Bapak dan Ibu dosen Program Studi DIII Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Ibu Ni Kadek Purnamawati, selaku Training Manager/Human Resource Manager Komune Resort & Beach Club yang telah memberikan izin pengambilan data untuk penyusunan tugas akhir ini.
9. Seluruh staf di Komune Resort & Beach Club yang telah memberikan bantuan data untuk penyusunan tugas akhir ini.
10. Bapak I Nyoman Sudiarsa, selaku orang tua penulis yang selalu memberikan motivasi dan doa.
11. Teman-teman di Program Studi DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberikan semangat dan dukungan.

Namun pada dasarnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir 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. Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali

Gianyar, Agustus 2025

POLITEKNIK NEGERI BALI

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	I
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	II
HALAMAN PERSYARATAN PENGAJUAN TUGAS AKHIR	III
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	IV
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	VII
KATA PENGANTAR.....	VIII
DAFTAR ISI	X
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR GAMBAR	XII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penulisan.....	4
D. Manfaat Penulisan.....	4
E. Metode Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Hotel.....	7
B. Food and Beverage Service.....	8
C. Pelayanan	9
D. Room Service.....	10
E. Waiter.....	10
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	12
A. Lokasi dan Sejarah Hotel.....	12
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	13
C. Struktur Organisasi Hotel	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
A. Penyajian Hasil Observasi	26
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya	39
BAB V PENUTUP	41
A. Simpulan.....	41
B. Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	44

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Spesifikasi Kamar	14
Tabel 3. 2 Data Restoran	15
Tabel 4. 1 Alat Membawa Pesanan	29
Tabel 4. 2 Alat dan Perlengkapan Penyajian	30
Tabel 4. 3 Alat Transaksi	32
Tabel 4. 4 Alat Pelengkap Lainnya	32



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Komune Resort & Beach Club	12
Gambar 3. 2 Beach Club Restaurant	19
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Secara Umum Komune Resort & Beach Club	22
Gambar 3. 4 Struktur Food and Beverage Departement Komune Resort & Beach Club	22
Gambar 4. 1 Troli	29
Gambar 4. 2 Nampan	29
Gambar 4. 3 <i>Cloche</i>	29
Gambar 4. 4 <i>Cutleries</i>	30
Gambar 4. 5 <i>Napkin</i>	30
Gambar 4. 6 <i>Glassware</i>	30
Gambar 4. 7 <i>Crockery</i>	30
Gambar 4. 8 <i>Condiments</i>	31
Gambar 4. 9 <i>EDC Machine</i>	31
Gambar 4. 10 Alat Tulis	31
Gambar 4. 11 Telepon	32
Gambar 4. 12 <i>Hand sanitizer</i>	32
Gambar 4. 13 <i>Hand Gloves</i>	32
Gambar 4. 14 Menyiapkan <i>Cutleries</i>	34
Gambar 4. 15 Proses Menyiapkan Pesanan	35
Gambar 4. 16 Proses Mengantarkan Makanan ke Kamar	36

POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komune Resort & Beach Club Bali adalah sebuah *resort* mewah di tepi Pantai Keramas yang menawarkan pengalaman menginap yang luar biasa yang memiliki pemandangan pantai dan taman di setiap kamarnya. Hotel ini memiliki beberapa departemen yang memiliki peran dalam menunjang operasional hotel yaitu *Front Office Department, Housekeeping Department, Human Resource Department, Sales and Marketing Department, Finance Department, Engineering Department, Accounting Department, Security Department*, hingga *Food and Beverage Department*.

Food and Beverage Department di Komune Resort & Beach Club Bali dibagi menjadi dua divisi yaitu *food and beverage product* dan *food and beverage service*. Kedua divisi tersebut bertugas untuk memenuhi kebutuhan makanan dan minuman bagi tamu. *Room service* merupakan salah satu pelayanan yang diberikan pada divisi *food and beverage service* di Komune Resort & Beach Club Bali. Pelayanan ini diberikan kepada tamu yang menginap dengan cara tamu memesan makanan dan minuman melalui telepon, kemudian pramusaji akan mengantarkan langsung ke kamar dengan menggunakan keranjang dari rotan yang diletakkan di atas *gueridon trolley*. Tamu dapat memesan layanan *room service* dari pukul 06.00 sampai dengan 23.00 melalui telepon. Pelayanan ini biasanya dipesan oleh tamu yang ingin menikmati makanan dan minuman secara *private* di dalam kamar tanpa terganggu oleh keberadaan orang lain. Hal yang membedakan pelayanan *room*

service dengan pelayanan di restoran adalah tamu dapat mendapat pelayanan pribadi, sehingga membuat tamu lebih nyaman baik dalam memesan maupun menikmati makanan. Komune Resort & Beach Club Bali menggunakan pelayanan *complete menu* yaitu tamu dapat memesan makanan dan minuman sesuai dengan menu yang tertera di kamar, mulai dari *breakfast, lunch* maupun *dinner*. Menu yang disediakan untuk *room service* antara lain *Indonesian food, western food, dan healthy food*. Makanan yang sering dipesan tamu yaitu *two egg your way 95, breaky burrito 95, savory mince, chicken fold, nasi goreng, burger, pizza* dan *salad*. Pengantaran *room service* tidak dikenakan biaya tambahan kepada tamu, sehingga tamu dapat memesan dalam jumlah yang banyak dan berulang kali. Pramusaji yang bertugas pada pelayanan *room service* memiliki peran yang penting untuk menjaga kualitas pengantaran makanan dan minuman tetap terjaga dengan baik. Pelayanan *room service* di Komune Resort & Beach Club Bali saat ini sudah cukup baik akan tetapi masih terdapat kendala lain yang menyebabkan pelayanan *room service* terlambat. Posisi restoran dan lokasi kamar memiliki jarak yang cukup jauh, sehingga tamu terkadang komplain karena terlalu lama menunggu Makanan dan terkadang makanan sudah dingin pada saat disajikan ke tamu. Hal inilah yang menjadi tantangan bagi pramusaji untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar dapat memberikan kepuasan kepada tamu di Komune Resort & Beach Club.

Adapun tugas akhir yang telah dilakukan sebelumnya terkait dengan pelayanan *room service* yaitu berjudul “Pelayanan *Room Service* oleh *Waiter//Waitress* di Alila Ubud Hotel” membahas mengenai pelayanan *room service* yang dilakukan oleh *waiter/waitress* melalui pemesanan lewat telepon yang

tersedia dari jam 07.00 sampai 11 malam (Sari, 2024). Tugas akhir berikutnya yang berjudul “Penanganan *Room Service* oleh *Waiter* di Seleriana Restaurant The Kana Kuta Hotel” yang membahas tentang pelayanan *room service* yang dilakukan oleh *waiter* yang menggunakan konsep *international room service* yang berarti *restaurant* ini menyediakan *room service* 24 jam yang dilayani langsung oleh *food and beverage service* (Andari, 2023). Kedua tugas akhir tersebut membahas tentang pelayanan pengantaran makanan dan minuman ke kamar tamu yang dilakukan oleh *waiter/pramusaji* yang pemesanannya dilakukan lewat telepon.

Permasalahan dan solusi yang dibahas dalam kedua tugas akhir tersebut berbeda dengan permasalahan yang terjadi di Komune Resort Beach & Club, permasalahan yang terjadi pada tugas akhir yang berjudul “Pelayanan *Room Service* oleh *Waiter//Waitress* di Alila Ubud Hotel” (Sari,2024) yaitu kurangnya sumber daya manusia, keterlambatan dalam mengantarkan makanan tamu serta kurangnya fasilitas dalam menerima pesanan tamu dan pengantaran makanan kepada tamu, kemudian permasalahan yang terjadi pada tugas akhir yang berjudul “Penanganan *Room Service* oleh *Waiter* di Seleriana Restaurant The Kana Kuta Hotel” (Andari, 2023) yaitu kurangnya staff di dalam pelayanan *room service* dan kurangnya kemampuan staff dalam berkomunikasi dengan bahasa inggris sedangkan permasalahan yang terjadi pada pelayanan *room service* di Komune Resort & Beach Club adalah terbatasnya jumlah staff yang *in charge* sehingga menyebabkan keterlambatan dalam pengantaran pesanan tamu, kesalahan dalam pencatatan pesanan tamu dan adanya kendala koneksi atau kesalahan sistem pada sistem pembayaran mesin EDC.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk membuat tugas akhir dengan judul “Pelayanan *Room Service* oleh Pramusaji di Komune Resort & Beach Club Bali”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, rumusan masalah dalam tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan *room service* oleh pramusaji di Komune Resort & Beach Club?
2. Apa kendala yang dihadapi dalam pelayanan *room service* oleh pramusaji di Komune Resort & Beach Club dan solusinya?

C. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan pelayanan *room service* oleh pramusaji di Komune Resort & Beach Club.
2. Mendeskripsikan kendala yang dihadapi dalam pelayanan *room service* oleh pramusaji di Komune Resort & Beach Club dan solusi untuk mengatasinya.

D. Manfaat Penulisan

Manfaat penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Sebagai salah satu syarat akademis untuk menyelesaikan Program Studi

DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

- b. Sebagai segi tolak ukur penerapan materi yang sudah diperoleh di dunia perkuliahan dengan yang diperoleh dari lapangan kerja terkait industri perhotelan.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil dari tugas akhir ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya akan digunakan oleh mahasiswa sebagai bahan referensi dan evaluasi untuk menyempurnakan ilmu yang didapatkan dari bangku kuliah dengan yang ada di industri.

3. Bagi Perusahaan

Hasil dari tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan untuk peningkatan pelayanan pramusaji pada *room service* bagi Komune Resort & Beach Club pada masa mendatang.

E. Metode Penulisan

Metode penulisan dalam penyusunan tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan tiga metode pengumpulan data sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Metode Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung terhadap situasi atau peristiwa yang ada di lapangan. Dalam metode ini penulis akan melakukan

pengumpulan data berdasarkan pengamatan tentang cara pelayanan *room service* oleh pramusaji di Komune Resort & Beach Club.

b. Wawancara

Metode Wawancara adalah metode pengumpulan data yang proses memperoleh datanya dengan melakukan tanya jawab antara pewawancara dengan responden/narasumber. Metode ini sering disebut dengan *interview*. Dalam hal ini penulis melakukan wawancara terhadap *supervisor restaurant, captain waiter* dan staf di Komune Resort & Beach Club.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka yang digunakan dilakukan dengan cara membaca dan mengutip referensi seperti buku, jurnal dan artikel yang berkaitan dengan pelayanan *room service*.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Tugas akhir ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yaitu mendeskripsikan data-data yang diperoleh mengenai kegiatan *room service* berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan penulis secara lengkap dan runtut mengenai pelayanan *room service* oleh Pramusaji di Komune Resort & Beach Club.

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang sudah dipaparkan mengenai pelayanan *room service* oleh pramusaji di Komune Resort & Beach Club, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tahap persiapan merupakan tahapan awal yang dilakukan seorang *waiter* sebelum memulai pekerjaan. Tahap persiapan dimulai dari persiapan diri dan juga persiapan alat yang akan digunakan pada saat operasional berlangsung.
2. Tahap Pelaksanaan merupakan tahap operasional pelayanan *room service* berlangsung. Tahap pelaksanaan dimulai dari menerima pesanan, menyiapkan bill, menyiapkan *cutleries* dan *napkin*, mengambil dan menyiapkan pesanan pada *trolley*, penghantaran pesanan, menghidangkan pesanan di dalam kamar, pembayaran, menawarkan bantuan kembali, *farewell (magic words)* dan terakhir tahap *close bill* pada sistem yang menyatakan bahwa pembayaran telah

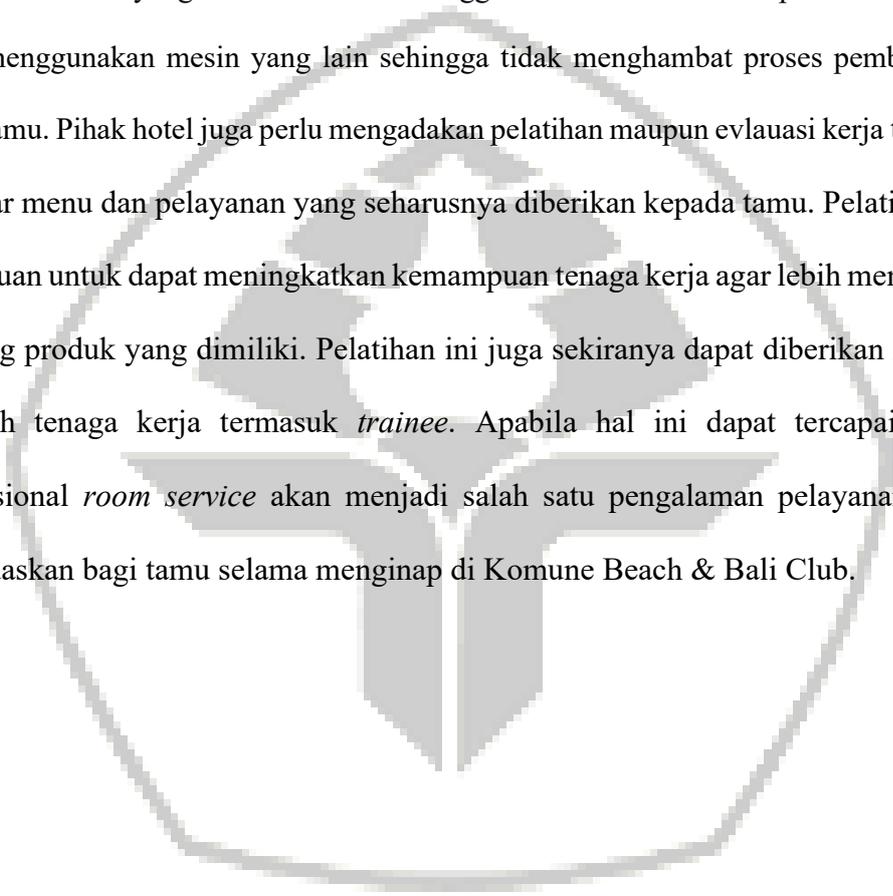
dilakukan.

3. Tahap penutup (*closing*) merupakan tahapan terakhir yang dilakukan diakhir kegiatan operasional ketika akan pergantian *shift* dengan *night shift*. Tahap *closing* dimulai dengan membersihkan semua peralatan yang digunakan pada waktu operasional dan memastikan semua alat dalam kondisi yang siap digunakan kembali, melakukan *refill cutleries*, membersihkan area *room service*, melakukan *closing inventory mini bar*, melakukan *hand over* dengan *night shift* serta mengirim laporan kegiatan operasional pada hari itu.
4. Kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam pelayanan *room service* oleh Pramusaji di Komune Resort & Beach Club diantaranya, pesanan yang terlambat dikirimkan ke kamar tamu, karena *limit person incharge* yang ada dan karena orderan yang banyak. Pesanan yang tidak sesuai dengan order, serta kendala pembayaran menggunakan mesin yang bisa saja bermasalah akibat dari mesin itu sendiri atau gangguan koneksi.
5. Solusi untuk kendala-kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam pelayanan *room service* diantaranya meminta maaf kepada tamu atas keterlambatan pengantaran pesanan tamu. Membuatkan kembali pesanan yang sebelumnya tidak sesuai dengan yang tamu *order*. Dalam kendala proses pembayaran menawarkan alternatif seperti pembayaran *cash* atau transfer ke rekening restoran.

B. Saran

Saran yang dapat penulis sampaikan agar pelayanan *room service* dapat

berjalan lebih baik lagi adalah pramusaji lebih meningkatkan efisiensi waktu dan ketelitian dalam bekerja serta meningkatkan kemampuan tenaga kerja tentang *product knowledge* lagi agar tidak terjadi keterlambatan pengantaran pesanan tamu dan kesalahan pesanan tamu. Selain itu, pihak restoran dapat menambahkan mesin *EDC* selain bank yang sudah dimiliki. Sehingga ketika salah satu terdapat *error system*, bisa menggunakan mesin yang lain sehingga tidak menghambat proses pembayaran oleh tamu. Pihak hotel juga perlu mengadakan pelatihan maupun evaluasi kerja tentang standar menu dan pelayanan yang seharusnya diberikan kepada tamu. Pelatihan ini bertujuan untuk dapat meningkatkan kemampuan tenaga kerja agar lebih menguasai tentang produk yang dimiliki. Pelatihan ini juga sekiranya dapat diberikan kepada seluruh tenaga kerja termasuk *trainee*. Apabila hal ini dapat tercapai maka operasional *room service* akan menjadi salah satu pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi tamu selama menginap di Komune Beach & Bali Club.



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Andari, G. A. P. (2023). *Penanganan Room Service Oleh Waiter di Seleriana Restaurant The Kana Kuta Hotel*. <https://repository.pnb.ac.id>
- Anggraini, F. D., & Utami, L. B. (2022). Upaya Meningkatkan Kinerja Waiter atau Waitress Dalam Menunjang Keberhasilan Operasional Food and Beverage Service Terhadap Dampak Penjualan di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. *Mabha Jurnal*, 3(1), 10–18.
- Apriliana, A., & Sukaris, S. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*, 11(2), 498–504.
- Damantara, I. (2024). *Pelayanan Room Service oleh Server di Hotel Mandapa a Ritz Carlton Reserve*. Politeknik Negeri Bali.
- Insani, Y. D., & 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.
- Polisda, Y. (2021). Tinjauan Tentang Pelayanan Waiter/Waitress Di Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang Dengan Pendekatan Chse. *Jurnal Pariwisata Bunda*, 2(1), 21–35.
- Prasetyo, B., & Ristiawati, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Service Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Di V Hotel & Residence Bandung. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 2(5), 415–432.
- Purwaningrum, H. (2020). *Food & Beverage: Pengetahuan Dasar Restoran*. Danadyaksa.
- Rosidah, R. (2015). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan dalam Organisasi. *Efisiensi - Kajian Ilmu Administrasi*, 7(1), 209–234. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v7i1.3912>
- Sari, N. P. L. K. (2024). *Pelayanan Room Service oleh Waiter / Waitress di Alila Ubud Hotel*. <https://repository.pnb.ac.id>
- Syafri, Y., & Wulandari, D. P. (2023). Pengaruh service performance terhadap repurchase intention di The Axana Hotel Padang. *Jurnal Manajemen*

Perhotelan Dan Pariwisata, 6(2), 662–669.

Ubaidillah, M., Riza, S., & Sandi, O. (2021). *Eventmeeting Pada Banquet Section Di Harris Hotel and Convention Malang.*



POLITEKNIK NEGERI BALI