

TUGAS AKHIR

PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITRESS MENGUNAKAN SEPEDA DI THE PATRA BALI RESORT AND VILLAS



Ni Luh Putu Ayu Noviani

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITRESS MENGUNAKAN SEPEDA DI THE PATRA BALI RESORT AND VILLAS



Oleh
Ni Luh Putu Ayu Noviani
NIM 2015823114

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITRESS MENGGUNAKAN SEPEDA
DI THE PATRA BALI RESORT AND VILLAS**

Oleh
Ni Luh Putu Ayu Noviani
NIM 2015823114

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Ayu Dwi Yulianthi, SE., M.Si, Ak
198507152010122002

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata

Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP 196312281990102001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET
DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN PARIWISATA

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

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id
Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini;

Nama : Ni Luh Putu Ayu Noviani
NIM : 2015823114
Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITRESS MENGGUNAKAN
SEPEDA DI THE PATRA BALI RESORT & VILLAS”**

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana
mestinya.

Badung,
Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Luh Putu Ayu Noviani
NIM : 2015823114
PS : DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul *PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITRESS MENGGUNAKAN SEPEDA DI THE PATRA BALI RESORT AND VILLAS* ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan *Pelayanan Room Service oleh waitress menggunakan sepeda di The Patra Bali Resort and Villas*. Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali..
3. Dr. I Gede Ginaya., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST Par., M.Par selaku Ketua Program Studi DIII Perhotelan yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST Par., M.Par selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah membantu memberikan bimbingan serta meluangkan waktu, tenaga dan pikiran kepada penulis di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Ibu Ayu Dwi Yulianthi, SE., M.Si,Ak. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah membantu dan memberikan bimbingan serta meluangkan waktu, tenaga dan pikiran kepada penulisan di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Segenap Dosen Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pendidikan selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
8. Bapak Andi Erwanto selaku *General Manager* di The Patra Bali Resort and Villas yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Patra Bali Resort and Villas Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Bapak Gede Pasek Sandiyasa sebagai manager restoran di The Patra Bali Resort and Villas yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
10. Seluruh staf The Patra Bali Resort and Villas yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.

11. Kedua orang tua, Bapak I Ketut Suanta dan Ibu Ni Ketut Simpen dan keluarga yang telah membantu memberikan nasihat dan dukungan serta doa selama penulisan tugas akhir ini.
12. Semua teman-teman dan semua pihak yang telah mendukung dan memberikan bantuan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

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.

Badung, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	xiii
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	4
1. Tujuan Penulisan	4
2. Kegunaan Penulisan	5
D. Metode Penulisan Tugas Akhir.....	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data.....	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel	8
1. Pengertian Hotel	8
2. Jenis – jenis Hotel.....	9
B. Food & Beverage.....	12

C. Restaurant	13
1. Pengertian Restaurant	13
2. Jenis – jenis Restaurant	13
D. Menu	15
1. Pengertian Menu	15
2. Jenis – jenis Menu	15
E. Pelayanan di sebuah Hotel	16
1. Pengertian Pelayanan	16
2. Jenis – jenis pelayanan	17
F. Pelayanan Room Service Di Hotel	23
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	24
A. Lokasi dan Hotel.....	24
B. Sejarah Berdirinya	25
C. Struktur Organisasi Hotel	27
D. Kegiatan Usaha di Hotel.....	32
1. Penjualan Kamar	33
2. Penjualan Makanan & Minuman	37
3. Fasilitas Pendukung	39
BAB IV PEMBAHASAN.....	43
A. Pelayanan Room Service	43
1. Tahap Persiapan	43
2. Tahap Pelaksanaan.....	49
3. Tahap Akhir	50
B. Hambatan – hambatan saat pelayanan.....	53
1. Hambatan – hambatan	53
2. Solusi	54
BAB V PENUTUP	54
A. Simpulan	56
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi F & B Service	27
--	----

DAFTAR TABEL

Table 3.1 Destinasi Wisata sekitar Hotel.....	24
---	----

LAMPIRAN

Lampiran 1: Foto Kamar di The Patra Bali Resort & Villas

Lampiran 2: Foto Kamar di The Patra Bali Resort & Villas

Lampiran 3: Foto Restoran dan Pool di The Patra Bali Resort & Villas

Lampiran 4: Foto Kegiatan Penulis dalam pelayanan Room Service

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu dari beberapa negara berkembang di Asia Tenggara yang cukup terkenal dengan industri pariwisatanya. Industri pariwisata merupakan sehimpunan bidang usaha yang menghasilkan berbagai jasa dan barang yang dibutuhkan oleh mereka yang melakukan perjalanan wisata. Keanekaragaman suku dan budaya menjadikan Indonesia sebagai destinasi bagi para wisatawan, karena pariwisata menyediakan banyak peluang dan lapangan pekerjaan untuk masyarakat. Sektor pariwisata memiliki peranan yang sangat penting karena pembangunan pariwisata telah menjadi suatu alternatif kebijakan untuk membantu pertumbuhan perekonomian, khususnya bagi negara Indonesia yang termasuk negara berkembang.

Pulau Bali atau juga yang dikenal dengan sebutan Pulau Dewata memiliki kekayaan alam yang indah. Pariwisata harus mampu menyediakan fasilitas lengkap, sesuai kebutuhan para wisatawan seperti berbagai penginapan, pusat-pusat perbelanjaan, tempat rekreasi, tempat hiburan malam, sarana dan fasilitas olahraga air atau *watersport*. Perkembangan Pariwisata di Bali begitu pesat, sehingga persaingan usaha di dunia pariwisata dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada wisatawan yang berkunjung. Industri perhotelan merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan dan jasa, juga turut

memberi kontribusi yang besar dalam sektor pariwisata. Bertambahnya jumlah hotel di Bali telah meningkatkan persaingan-persaingan di antara perusahaan akomodasi, sehingga perlu pemikiran yang makin kritis atas pemanfaatan secara optimal penggunaan berbagai sumber dana dan daya yang ada.

Hotel adalah sarana pokok dalam mendukung kelancaran kegiatan pariwisata, karena selain menyediakan tempat menginap juga memberikan pelayanan makan dan minum bagi wisatawan yang menginap di tempat tersebut. Pertumbuhan hotel di wilayah Kuta yang sangat pesat mulai dari pondok wisata, hotel melati, sampai hotel berbintang lima. Salah satu industri jasa perhotelan yang sudah berkembang saat ini adalah The Patra Bali Resort & Villas.

Dalam mendukung operasional hotel saat memberikan pelayanan produk dan jasa kepada wisatawan/tamu yang menginap tentunya sebuah hotel memiliki manajemen dengan sistem yang terorganisasi dalam tugas dan tanggung jawabnya berdasarkan ruang lingkup kerja sehingga setiap pelayanan maupun produk merupakan hasil dari profesionalitas kerja. Hal ini terealisasi dengan pembagian 2 departemen dalam manajemen hotel, dimana hotel memiliki sembilan departemen yaitu *Front Office*, *Housekeeping*, *Food and Beverage (F&B) Department*, *Engineering*, *Security*, *Human Resources*, *Accounting*, *Sales and Marketing*, dan *Purchase and Store*. Setiap departemen tentunya memberi sumbangsi pendapatan bagi hotel, tetapi dua departemen yang berperan besar dalam hal pendapatan adalah departemen *Food and Beverage dan Housekeeping Department*. *F&B Department* adalah departemen hotel yang berfokus pada pengolahan, penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman di hotel. Dalam tugas dan tanggung jawab, ruang

lingkup kerja departemen *Food and Beverage* terbagi atas dua, yaitu *Food and Beverage Product* yang berfokus pada produksi makanan dan *Food and Beverage Service* berfokus pada pelayanan kepada para tamu yang menikmati makanan. Pembagian ini dilakukan agar terciptanya profesionalitas kerja

The Patra Bali Resort and Villas memiliki ikon yang unik yaitu memberikan pelayanan *room service* menggunakan sepeda. Dengan lahan seluas 10,4 hektar dan memiliki bangunan berkonsep resort dan villa yang berjarak sekitar 500 meter dari *room service* sehingga manajemen memberikan sepeda untuk semua departemen salah satunya restoran yang digunakan untuk memberikan pelayanan *room service*.

Hal ini memberikan tantangan bagi *room service* saat mengantarkan makanan dan minuman ke kamar tamu dan menjadikan ciri khas tersendiri serta perbedaan dari hotel – hotel pada umumnya. Memiliki jumlah kamar sebanyak 228 kamar, pelayanan *room service* sering dilakukan pada saat *lunch* dan *dinner* sebesar 70% dibandingkan pagi hari yaitu pada saat *breakfast*.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat sebuah judul “Pelayanan *Room Service oleh waitress* menggunakan sepeda di The Patra Bali Resort and Villas”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada tugas akhir ini sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan *Room Service oleh waitress* menggunakan sepeda di The Patra Bali Resort and Villas?

2. Apa saja hambatan *room service* dalam memberikan pelayanan *Room Service* oleh *waitress* menggunakan sepeda di The Patra Bali Resort and Villas?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini antara lain :

- a. Untuk mengetahui pelayanan *Room Service* oleh *waitress* menggunakan sepeda di The Patra Bali Resort and Villas.
- b. Untuk mengetahui hambatan *room service* dalam memberikan pelayanan *Room Service* oleh *waitress* menggunakan sepeda di The Patra Bali Resort and Villas.

2. Kegunaan Penulisan

Adapun kegunaannya sebagai berikut :

- a. Bagi Mahasiswa
 - a. Sebagai salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali, dan diharapkan mahasiswa dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam Bidang *Food and Beverage Service* serta mengetahui secara detail tentang pelayanan *Room Service* oleh *waitress* menggunakan sepeda di The Patra Bali Resort and Villas.
- b. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan

pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *Food and Beverage Service*.

- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam penyusunan tugas akhir atau buku ajar tentang pelayanan *room service oleh waitress* menggunakan sepeda di The Patra Bali Resort & Villas

c. Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan pelayanan *room service* menggunakan sepeda.
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat pelayanan *room service* menggunakan sepeda.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam tahap penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data diantaranya :

a. Metode Observasi

Dalam pembuatan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode observasi yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap pelayanan *room service* dan mencatat semua data yang diperlukan serta ikut terlibat langsung dalam memberikan pelayanan *room service oleh waitress* menggunakan sepeda di The Patra Bali and Resort

b. Metode Wawancara

Metode ini merupakan metode pengumpulan data dengan melakukan wawancara dengan pihak terkait seperti *Human Resource*, *Training Manager* serta *Restaurant Manager* di The Patra Bali Resort and Villas.

c. Metode Kepustakaan

Metode ini merupakan metode pengumpulan data dari sumber-sumber dan membaca buku-buku, jurnal serta referensi lainnya yang berkaitan dengan penyusunan tugas akhir.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dan teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah metode deskriptif, yaitu teknik analisis dengan cara memaparkan atau menguraikan secara sistematis data-data mengenai pelayanan *room service* menggunakan sepeda di The Patra Bali Resort and Villas.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Teknik penyajian data yang penulis gunakan yaitu ada dua yaitu penyajian data dalam bentuk formal dan informal. Penyajian data dalam bentuk formal penulis menggunakan tabel dan bagan, sedangkan penyajian data dalam bentuk informal, penulis menyajikan data menggunakan bentuk narasi atau dalam bentuk kalimat. Penulis menyajikan hasil analisis yang disusun dalam tugas akhir dengan menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar sehingga pembaca dapat memahami isi dan maksud dari penulis.

BAB V

PENUTUP

1. Simpulan

Berdasarkan pada pembahasan diatas mengenai pelayanan *Room Service* oleh *waitress* menggunakan sepeda di The Patra Bali Resort & Villas, maka simpulan pada tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Pelayanan *Room Service* oleh *waitress* di The Patra Bali Resort & Villas melalui beberapa tahapan yaitu;

a. Tahap Persiapan

Adapun hal yang disiapkan dalam memberikan pelayanan *Room Service* oleh *waitress* yaitu persiapan pada saat *taking order (captain order)*, persiapan peralatan, *trolley* dan *bill* tamu.

b. Tahap Pelaksanaan

Pelayanan yang baik sangat mempengaruhi kepuasan tamu. Proses pelaksanaan pelayanan *Room Service* yaitu waiter memastikan nomor kamar yang dituju, menjelaskan makanan atau minuman dan peralatan yang akan digunakan oleh tamu, menyelesaikan bill tamu.

c. Tahap akhir

Tahap akhir pelayanan *Room Service* yaitu *clearing up room service*.

2. Saran

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan dalam memberikan pelayanan *room service* di The Patra Bali Resort & Villas:

- a. Waitress dapat menggunakan alat transportasi sebaik mungkin agar tidak terjadi *complain* mengenai pesanan yang terlambat (*delay*)
- b. Melakukan penyajian makanan atau minuman dengan tepat seperti menggunakan alat pemanas (*food heater*) untuk makanan panas dan menggunakan *ice bucket* untuk minuman dingin.

DAFTAR PUSTAKA

- Brahmanto, Erlangga. 2018. *Pengantar Manajemen Hospitality*. Jawa Tengah: PT NEM
- Damayanti, I.A.W. 2011. *Pengantar Hotel dan Restoran*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2011. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Departemen Pendidikan Nasional. 2012. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa Edisi Keempat*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Devi, Emita. 2018. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Yogyakarta: Deepublish
- Khaerani, Lilik. 2018. *Menangani Komplain Pada Room Service*. NTB: Universitas Mataram
- Moshinsky, M. (2015). *Pengertian Hotel*. Pekanbaru: Nucl. Phys
- Prihastuti. 2022. *Menu Restoran*. Yogyakarta: Tim PT Boga Fakultas Teknik UNY
- Suardani, Made. 2013:57. *Pengertian Menu 1*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali.
- Subroto, F.Y. Djoko. 2013:16. *Food & Beverage and Table Setting*. Surabaya: Grasindo
- Sugiarto (2002). *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Winia, I Nyoman dan I Made Darma Oka. 2012. *Tata Hidangan 1*. Denpasar: Politeknik Negeri Bali
- Insani, Yuda Dwi. 2020. *Jurnal Kajian Pariwisata Vol 2 No 1*. Bandung: LPPM STPARS Internasional
- Yulianto, Atun. 2013. *Jurnal Pariwisata dan Budaya*. Jakarta Pusat: Universitas Bina Sarana Informatika
- Derianto, Panji Septian. 2015. *Jurnal Pariwisata*. Jakarta Pusat: Universitas Binasarana Informatika