

TUGAS AKHIR

PELAYANAN IN ROOM DINING OLEH WAITER DI HILTON BALI RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ida Bagus Putu Darma Putra

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN IN ROOM DINING OLEH WAITER

DI HILTON BALI RESORT



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ida Bagus Putu Darma Putra

NIM 2115823359

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

TUGAS AKHIR
PELAYANAN IN ROOM DINING OLEH WAITER
DI HILTON BALI RESORT

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



Ida Bagus Putu Darma Putra

NIM 2115823359

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN IN ROOM DINING OLEH WAITER DI HILTON BALI RESORT

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Koordinator
Program Studi D III Perhotelan Politeknik Negeri Bali
pada 26 Juli 2024

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



**Putu Agus Murtono,S.Pd.,M.Par.
NIP.199011252024211001**

Mengetahui

**Koordinator Program Studi D-III Perhotelan
Politeknik Negeri Bali**



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

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN IN ROOM DINING OLEH WAITER DI HILTON BALI RESORT

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali
pada 26 Juli 2024

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Putu Agus Murtono,S.Pd.,M.Par.
NIP.199011252024211001

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par.,M.Par.
NIP.198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAYANAN IN ROOM DINING OLEH WAITER DI HILTON BALI RESORT

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator
Program Studi D III Perhotelan Politeknik Negeri Bali
pada 26 Juli 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST,.Par.,M.Par NIP.198409082008122004	
Anggota	Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H NIP.197203042005012000	
Anggota	Putu Agus Murtono,S.Pd.,M.Par. NIP.199011252024211001	

Mengetahui
Koordinator Program Studi D-III Perhotelan
Politeknik Negeri Bali



Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, S.ST.Par., M.Par.
NIP.198409082008122004



POLITEKNIK NEGERI BALI

**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 : Ida Bagus Putu Darma Putra

NIM : 2115823359

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

**“PELAYANAN IN ROOM DINING OLEH WAITER
DI HILTON BALI RESORT ”**

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Jembrana, Juli 2024

nyataan



Nama : Ida Bagus Putu Darma Putra

NIM : 2115823359

PS : D-III Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widi Wasa (Tuhan Yang Maha Esa) atas rahmatnya saya dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Pelayanan In Room Dining Oleh Waiter Di Hilton Bali Resort” ini dengan tepat waktu.

Adapun tujuan dari penulisan laporan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali. Selain itu, laporan tugas akhir ini juga bertujuan untuk menambah pengetahuan tentang Pelayanan In Room Dining oleh Waiter di Hilton Bali Resort.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih atas motivasi dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat melewati hambatan dan kesulitan yang terjadi, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Dalam kesempatan ini, disampaikan rasa terima kasih kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menjalani pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST,.Par.,M.Par., selaku Ketua Jurusan Pariwisata dan Dosen Pembimbing I yang telah membimbing, mengarahkan penulis dalam membuat Tugas Akhir ini dan memberikan kesempatan untuk menjalani Pendidikan di Politeknik Negeri Bali

3. Putu Tika Virginia, M.Pd. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menjalani Pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd.,M.Eng. selaku Koprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberi semangat dan pengarahan kepada penulis dalam pembuatan tugas akhir.
5. Putu Agus Murtono.S.Pd.,M.Par., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam membuat Tugas Akhir ini.
6. Bapak Amit Sakhrani, selaku *General Manager* di Hilton Bali Resort. Yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi mengai Hilton Bali Resort
7. Bapak Agus Suka Ardana, selaku *Food and Beverage Director* Hilton Bali Resort yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian terkait Tugas Akhir di Hilton Bali Resort
8. Bapak Made Widiawan , selaku Asst. Manager In Room Dining yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Hilton Bali Resort untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini, serta telah memberikan bimbingan dan motivasi selama penulisan Tugas Akhir ini.
9. Seluruh *Staff Food and Beverage Service* Di Hilton Bali Resort yang telah membantu penulis selama berada di Hilton Bali Resort
10. Keluarga yang sangat di cintai penulis dan yang telah memberikan restu serta dukungan bagi penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari Tugas Akhir ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Saya mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi orang lain

Badung, 26 Juli 2024

Penulis



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	
HALAMAN SAMPUL DALAM	i
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	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	5
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	5
1. Tujuan Penulisan	5
2. Manfaat Penulisan	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	7
1. Metode Pengumpulan Data	7
2. Metode Analisis Data	7
3. Metode Penyajian Hasil Analisis	8
E. Sistematika Penulisan Tugas Akhir	8
1. BAB I Pendahuluan	8
2. BAB II Landasan Teori	8
3. BAB III Gambaran Umum Perusahaan	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
A. Hotel	9
1. Pengertian Hotel	9
2. Klasifikasi Hotel	10
B. Food and Beverage Department	13
1. Pengertian Food and Beverage Department	13

2. Bagian Food and Beverage Department	13
C. Waiter	13
1. Pengertian Waiter	13
2. Tugas dan Tanggungjawab Waiter	14
D. Pelayanan	15
1. Pengertian Pelayanan.	15
E. In Room Dining	18
1. Pengertian In Room Dining	18
2. Fungsi In Room Dining.....	18
3. Tugas In Room Dining.....	19
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	20
A. Lokasi dan Sejarah Nama Hotel.....	20
1. Lokasi Hotel	20
2. Sejarah Hotel	21
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	22
1. Bidang Usaha	22
2. Fasilitas Hotel	22
3. Pelayanan Makanan dan Minuman	24
4. MICE.....	28
C. Struktur Organisasi Hilton Bali Resort.....	30
BAB IV PEMBAHASAN.....	34
A. Pelayanan In Room Dining Oleh Waiter di Hilton Bali Resort	34
1. Tahap Persiapan	35
2. Tahap Pelaksanaan	37
3. Tahap Akhir.	48
B. Hambatan – Hambatan yang dihadapi dan Solusinya.	51
BAB V PENUTUP	54
A. Simpulan.	54
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Fasilitas Kamar.....	23
Tabel 3. 2 Jenis dan Jumlah Villa.....	24



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Hilton Bali Resort	20
Gambar 3. 2 Grain Restaurant.....	24
Gambar 3. 3 The Shore Restaurant	25
Gambar 3. 4 Paon Bali Resturant	26
Gambar 3. 5 The Breeze Restaurant	26
Gambar 3. 6 Delicatessen.....	27
Gambar 3. 7 Struktur Organisasi Hilton Bali Resort	31
Gambar 3. 8 Struktur Organisasi Food and Beverage Departement	31
Gambar 4. 1 Pelayanan Table VIP oleh waiter In Room Dining	34
Gambar 4. 2 Standard Operational Procedure Taking Order IRD. Hilton Bali Resort	38
Gambar 4. 3 Welcoming Fruit VIP 4 and Welcoming Drinks at Villa Room	45
Gambar 4. 4 Set Up Complete Amenities For Room VVIP	46
Gambar 4. 5 Clearing-Up Cutlery and Amenities at room and corridor	48

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Dokumentasi Taking Order

Lampiran 2: Dokumentasi Prepare Order

Lampiran 3: Dokumentasi Making The Order to Agylisis



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh perorangan maupun berkelompok ke tempat di luar tempat tinggalnya, yang bertujuan untuk bersenang senang, pendidikan, wisata rohani, bisnis, menikmati daerah tujuan wisata, dan lain sebagainya. “Pariwisata merupakan sumber devisa suatu negara, karena mempunyai potensi yang besar dalam meningkatkan pertumbuhan perekonomian” Simamora & Sinaga (2016). Pariwisata merupakan salah satu sektor penting dalam perekonomian Indonesia. Tingginya minat wisatawan untuk datang ke Indonesia menjadi salah satu faktor penyumbang devisa bagi Indonesia, apalagi disertai dengan semakin dikembangkan dan dipromosikannya sektor pariwisata oleh pemerintah pusat maupun daerah.

Bali merupakan salah satu pulau di Indonesia yang terletak di antara Pulau Jawa dan Kepulauan Nusa Tenggara Barat. Pulau Bali memiliki luas 5.780 Km² yang terbagi menjadi 8 kabupaten dan 1 kota, yaitu Kabupaten Karangasem, Kabupaten Klungkung, Kabupaten Gianyar, Kabupaten Buleleng, Kabupaten Bangli, Kabupaten Tabanan, Kabupaten Jembrana, Kabupaten Badung serta Kota Denpasar sebagai ibu kota provinsi. Seperti pulau-pulau di Indonesia lainnya, Bali juga berada di dalam garis khatulistiwa. Garis khatulistiwa menyebabkan Bali beriklim hangat, sehingga memiliki keindahan alam yang indah dan bervariasi, dapat dilihat dari keindahan gunung, dataran tinggi, sungai, danau, hingga pantai. Selain keindahan alam, Bali juga kaya dengan keberagaman budaya yang kental

dan dijunjung oleh penduduknya. Karena beberapa faktor di atas, Bali menjadi salah satu icon daerah tujuan wisata andalan Indonesia yang sangat terkenal dikalangan turis lokal maupun mancanegara. Dapat dilihat dari masuknya Bali dalam “*Most Popular Destination in the World*” oleh Tripadvisor, dan berhasil menempati peringkat kedua.

Fasilitas penunjang pariwisata merupakan salah satu faktor penunjang keberhasilan Bali sebagai icon daerah tujuan wisata. Karena itu Pemerintah Provinsi Bali terus berupaya untuk mengembangkan fasilitas penunjang pariwisata di Bali. Semakin berkembangnya fasilitas penunjang wisata ini tidak hanya sebagai faktor penunjang keberhasilan Bali sebagai icon daerah wisata, namun juga berdampak pada terangsangnya pertumbuhan industri pariwisata, terciptanya lapangan kerja, terciptanya peluang usaha, kesempatan kerja dan mengurangi angka pengangguran atau mengikis angka kemiskinan. Hotel merupakan salah satu bagian dari akomodasi yang tidak dapat dipisahkan serta memberikan peran yang sangat penting dalam kegiatan pariwisata. Hotel adalah adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa. Fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap.

Hilton Bali Resort merupakan salah satu hotel berbintang 5 yang berada pada Kawasan Nusa Dua yang tergabung dalam jaringan Hilton Hotels Internasional 3 yang menaungi hotel berbintang 5 lainnya yang ada di seluruh dunia. Hilton Bali Resort berdiri tepat di atas batu cadas berketinggian 40 m yang menghadap

langsung tepi pantai Sawangan dan lautan Samudra Hindia. Hilton Bali Resort Berjarak 14,8 Km dari Bandara Internasional Ngurah Rai, 3,7 km dari Bali Nusa Dua Convention Center. 15,6 Km dari Pantai Kuta dan 4 km dari Kawasan ITDC Nusa Dua. Hilton Bali Resort dibangun di atas lahan seluas 11,3 hektar yang terdiri dari 401 kamar dan suite, 19 villa, 5 restaurant and bar, kids club, ballroom, tennis court, gym, dan 4 kolam renang yang saling terhubung.

Dalam menjalankan operasionalnya, suatu hotel tentu memerlukan kerjasama dari departement-departement lain sehingga keberlangsungan kegiatan operasional berjalan dengan lancar begitu pula dengan Hilton Bali Resort. Adapun *department-department* yang ada di Hilton Bali Resort diantaranya *Front Office Department*, *Housekeeping Departement*, *F&B Kitchen Departement*, *F&B Service Department*, *Business Development*, *Finance Department*, *IT & System Department*, *Loss Prevention Department* dan *Human Resources Department*.

Selain sebagai penyedia jasa penginapan, hotel juga menyediakan pelayananan makanan dan minuman. Dalam fungsinya sebagai penyedia layanan makanan dan minuman, Hilton Bali Resort memiliki 5 restaurant yang memiliki daya tarik masing-masing, serta memiliki 1 outlet bukan restaurant penyedia makanan dan minuman yaitu Grain Restaurant melayani *buffet breakfast* dan *semi buffet dinner*, The Shore Restaurant yang menyediakan menu A'la Carte untuk *lunch* dan *dinner*, The Breeze Restaurant yang menyediakan menu A'la Carte untuk *lunch* dan *dinner*, Paon Bali Restaurant yang menyediakan makanan khas Bali, dan Delicatessen Restaurant yang menyediakan makanan ringan seperti roti, kue, kopi, dan teh. Selain Outlet Restaurant sebagai pelayanan makanan dan minuman di

Hilton Bali Resort juga memiliki 1 outlet bukan restaurant penyedia makanan dan minuman yang bernama *In-Room Dining* .

Selain itu, tamu juga bisa menggunakan layanan *In Room Dining* dengan menghubungi majic, staf hotel yang siap membantu, melalui telepon kamar dengan mengklik tombol "0". Langkah ini memastikan kenyamanan dan aksesibilitas yang maksimal bagi tamu, sehingga mereka dapat menikmati hidangan atau minuman favorit mereka kapan saja tanpa hambatan.

Pemesanan melalui aplikasi *Wi-Q* atau kontak dengan majic melalui telepon kamar memungkinkan tamu untuk menyesuaikan pesanan mereka, termasuk memilih waktu pengiriman yang sesuai dengan jadwal mereka. Dengan layanan room service 24 jam, hotel menciptakan fleksibilitas untuk memenuhi kebutuhan tamu sepanjang waktu, memastikan pengalaman menginap yang lebih personal dan nyaman di Hilton Bali Resort. Setelah pemesanan, pramusaji akan memastikan persiapan makanan sesuai dengan standar kualitas Hilton dengan mengutamakan kualitas kebersihan dan *hygiene* makanan yang akan dikirimkan, serta kondisi makanan akan dikirimkan masih dalam kondisi sama seperti seharusnya (Panas ,Dingin , Hangat ataupun Medium). Lalu, Hidangan dan minuman kemudian dikirim langsung ke pintu kamar tamu pada waktu yang telah ditentukan atau sesuai permintaan khusus tamu dengan memberikan layanan ramah dan profesional, menciptakan pengalaman bersantap yang menyenangkan bagi setiap tamu yang memesan makanan dan minuman di *In Room Dining* Hilton Bali Resort dan Tamu memiliki fleksibilitas untuk memilih tempat pengantaran dalam kamar atau mengatur meja makan pribadi. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis

tertarik untuk mengangkat “Pelayanan *In Room Dining* Oleh Waiter Di Hilton Bali Resort” sebagai judul dari Tugas Akhir.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dirumuskan beberapa masalah yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelayanan *In-Room Dining* oleh di Hilton Bali Resort
2. Apa saja kendala yang di hadapi oleh waiter dalam Pelayanan *In-Room Dining* di Hilton Bali Resort

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat di simpulkan tujuan dan manfaat penulisan tugas akhir ini, sebagai berikut :

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah diatas.

- a. Untuk mengetahui bagaimana Pelayanan *In-Room Dining* oleh waiter di Hilton Bali Resort
- b. Untuk mengetahui apa saja kendala atau hambatan waiter dalam melaksanakan Pelayanan *In Room Dining* di Hilton Bali Resort

2. Manfaat Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

Manfaat penulisan laporan tugas akhir ini adalah antara lain :

- a) Untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan program studi D-III Perhotelan Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali
- b) Untuk menambah pengetahuan tentang bagaimana Pelayanan *In Room Dining* yang benar oleh Waiter Di Hilton Bali Resort

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Adapun manfaat penulisan bagi Politeknik Negeri Bali antara lain :

- a) Sebagai refrensi untuk menambah pengetahuan mahasiswa lainnya dalam Pelayanan *In Room Dining* Di Hilton Bali Resort
- b) Mengetahui dan mengukur seberapa jauh kemampuan siswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan tugas akhir dan sebagai refrensi dosen untuk dapat dijadikan Pelajaran bagi mahasiswa lain tentang cara pembuatan menu.

c. Bagi Perusahaan/Hotel

Manfaat yang di dapat dari penulisan tugas akhir ini bagi perusahaan adalah sebagai referensi untuk mengembangkan standar operasional prosedur yang di buat agar mendapatkan hasil yang lebih maksimal dari sebelumnya.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

Metode pengumpulan data penulisan tugas akhir ini dapat dilakukan dengan beberapa tahap antara lain :

1. Metode 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 Hilton Bali Resort.

c. Studi Perpustakaan

Mengumpulkan data dari perpustakaan dengan cara membaca buku untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan hotel.

d. Jurnal Ilmiah

Mengumpulkan data dengan cara membaca dan mencari di sumber karya-karya ilmiah terkait dengan Pelayanan *In Room Dining*

2. Metode 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 Hilton Bali Resort.

3. Metode Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis menggunakan metode penyajian formal dan informal, yang dimana metode penyajian formal disajikan dalam bentuk tabel dan metode penyajian informal di sajikan dalam bentuk penjelasan. Dimana Tugas Akhir ini menjelaskan mengenai proses Pelayanan *In Room Dining* di Hilton Bali Resort

E. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

1. BAB I Pendahuluan

BAB ini berisi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penulisan, Metode Penulisan, dan Sistematikan Penulisan.

2. BAB II Landasan Teori

BAB ini memuat teori mengenai Pelayanan *In Room Dining* di Hilton Bali Resort satu per satu.

3. BAB III Gambaran Umum Perusahaan

BAB ini menjelaskan lokasi dan sejarah Perusahaan Hilton Bali Resort, bidang usaha dan fasilitas perusahaan hotel dan struktur organisasi Perusahaan hotel Hilton Bali Resot

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan.

Dari uraian mengenai Pelayanan *In Room Dining* Oleh *Waiter* di Hilton Bali Resort terdiri dari tiga tahap yaitu ;

1. Tahap Persiapan

- a. Kehadiran / Absensi: *Waiter* harus hadir 15 menit sebelum jam kerja dimulai untuk mengambil uniform.
- b. Penampilan: Standar grooming termasuk rapi, bersih, tanpa janggut, kumis, potongan rambut rapi, kuku pendek, dan wanginya menyenangkan.
- c. Uniform : Menggunakan uniform F&B Associate dengan name tag Hilton Bali Resort, kaos kaki, dan sepatu pantofel.
- d. Persiapan Operasional : Menjaga kebersihan outlet sebelum dan setelah pergantian shift. Persiapan peralatan seperti *tray, cutlery, salt & pepper, ketchup, chilli sauce, food cover, hot box, glass, placemat*, dan lainnya.

2. Tahap Pelaksanaan.

- a. *Taking Order*: Melalui telepon operator, aplikasi Wi-Q, atau langsung ke tamu di kamar.
- b. *Prepare the Order*: Memeriksa pesanan, mempersiapkan peralatan seperti *cutlery*, dan memastikan semua sesuai dengan pesanan tamu.

- c. *Check the Food Ordered* : *Food checker* memeriksa kualitas, rasa, dan kebersihan makanan sebelum pengiriman.
- d. *Send Order to the Room*: Mengirim pesanan ke kamar tamu sesuai dengan standar pelayanan *in room dining* dan memastikan pelayanan langsung di kamar
- e. *Billing for Guest Order*: Melakukan *billing* dengan *cash, card, atau room charge*, memastikan transaksi lancar dan aman.
- f. *Prepare Amenities Order / Complimentary for Guest Room*: Menyiapkan pesanan khusus seperti buah selamat datang, kue ulang tahun, atau minuman selamat datang sesuai permintaan tamu.

3. Tahap Akhir

- a. Membersihkan Area Kerja : Setelah selesai mengantarkan pesanan, membersihkan area kerja dan mempersiapkan peralatan untuk shift selanjutnya.
- b. Mengirimkan Berkas *Bill* ke *Accounting* dan *Front Office*: Memastikan semua bill diserahkan dengan lengkap untuk verifikasi dan pencatatan keuangan.

B. Hambatan – Hambatan yang Dihadapi dan Solusinya

1. Hambatan dalam Pelayanan *In Room Dining* di Hilton Bali Resort

Lift Karyawan: Masalah ketika *lift* tidak berfungsi, mempengaruhi efisiensi pengantaran pesanan.

Pembayaran dengan *Room Charge*: Tamu ingin membayar dengan room charge tetapi tidak memiliki deposit yang cukup.

Kesesuaian Pesanan: Terkadang makanan yang dibuat oleh dapur tidak sesuai dengan pesanan tamu.

Untuk mengatasi hambatan ini, perlu koordinasi yang baik antar tim baik *kitchen* ataupun *waiter*, komunikasi yang efektif dengan tamu, dan penanganan yang cepat terhadap masalah teknis atau administratif yang muncul. Dengan mengikuti prosedur dan standar operasional seperti yang dijelaskan di atas, diharapkan pelayanan *in-room dining* di Hilton Bali Resort dapat memberikan pengalaman yang memuaskan dan tak terlupakan bagi setiap tamu yang menginap.

B. Saran

Dari kesimpulan tersebut maka saran yang tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan *in room dining* di Hilton Bali Resort yang dapat disampaikan kepada pihak hotel yaitu :

1. Penanganan Lift Karyawan: Untuk mengatasi masalah lift yang tidak berfungsi, penting untuk memiliki prosedur darurat atau alternatif seperti penggunaan lift tamu atau tangga darurat untuk memastikan pengantaran pesanan tidak terganggu.
2. Kesesuaian Pesanan: Untuk memastikan makanan sesuai dengan pesanan tamu, diperlukan komunikasi yang jelas antara pelayan dan dapur. Implementasi pemeriksaan kualitas yang ketat sebelum pengiriman juga dapat membantu mengurangi kesalahan dalam pelayanan.

3. Pelatihan dan Peningkatan Komunikasi: Memperkuat pelatihan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi tim, baik dalam hal pengelolaan pesanan maupun penanganan masalah yang mungkin muncul, akan mendukung peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan.
4. Evaluasi Rutin dan Umpan Balik Tamu: Melakukan evaluasi rutin terhadap proses dan kualitas pelayanan *in-room dining* serta mengumpulkan umpan balik dari tamu secara teratur dapat membantu mengidentifikasi area perbaikan yang perlu ditingkatkan.

Dengan mengimplementasikan saran-saran ini, diharapkan Hilton Bali Resort dapat meningkatkan pengalaman *in-room dining* mereka dan memastikan setiap tamu merasa puas dengan layanan yang mereka terima.

DAFTAR PUSTAKA

- Brown, J. (2018). *Professional Waiter Skills*. London: Service Industry Publishing.2018
- Clayton W. Barrows , Tom Powers .(2003).*Introduction to Management in the Hospitality Industry*.New York : Thomson, 2003.
- Dessler,Gary (2005) .*Human Resource Management* .New Jersey: Pearson Prentice Hall ,2005
- Hermawan, H., Brahmanto, E dan Faizal H. (2018). Pengantar Manajemen Hospitality. Pekalongan: Penerbit NEM
- Ida Ayu Kade Werdika Damayanti, dkk.(2021). Pengantar Hotel dan Restoran..Pekalongan : Eureka
- James A. Fitzsimmons, Mona J. Bordoloi, Sanjeev.(2014). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*. McGraw-Hill Educational. New York ;2014
- Johnson, P. (2019). "The Role of Waiters in Enhancing Customer Satisfaction." *Journal of Hospitality Management*, 35(4), 223-235.
- Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (1995). *Managing Front Office Operations*. Lansing, MI: Educational Institute of the American Hotel & Motel Association.
- Keputusan Dirjen Pariwisata no 14 / U/II/88 Tentang usaha dan pengelolaan Hotel(1988).
- O'Fallon, M. J., & Rutherford, D. G. (2010). *Hotel Management and Operations*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Simamora, R. K., & Salam, S. R. (2016). Peran Pemerintah Daerah dalam Pengembangan Pariwisata Alam dan Budaya di Kabupaten Tapanuli Utara.Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA, 80.
- Smith, A. (2020). *Hospitality and Restaurant Service*. New York: Culinary Press.
- Walker, J. R. (2017). *Introduction to Hospitality Management*. Boston: Pearson Education