TUGAS AKHIR

PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH PRAMUSAJI DI STANDING STONES RESTAURANT THE ROYAL PURNAMA

I Kadek Edi Sagita

POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025

TUGAS AKHIR

PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH PRAMUSAJI DI STANDING STONES RESTAURANT THE ROYAL PURNAMA

I Kadek Edi Sagita
NIM. 2215823289

POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025

TUGAS AKHIR

PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH PRAMUSAJI DI STANDING STONES RESTAURANT THE ROYAL PURNAMA

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

I Kadek Edi Sagita
NIM. 2215823289

POLITEKNIK NEGERI BALI

PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
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 Room Service Oleh Pramusaji Di The Standing Stones Restaurant The Royal Purnama" dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan oleh Pramusaji di The Standing Stones Restaurant The Royal Purnama 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 inii, 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.

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, selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Cabang Gianyar yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Drs. I Wayan Pugra S.Par., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam laporan Tugas Akhir.
7. Indah Utami Chaerunnisah, M. Hum., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam laporan Tugas Akhir.
8. Bapak I Made Yudha Dibrata, selaku Human Resource Manager The Royal Purnama yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel
9. Seluruh Staff The Royal Purnama 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.

POLITEKNIK NEGERI BALI

11. I Nyoman Sukrawan dan Ni Wayan Ratniti kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali

Gianyar, 15 Juni 2025

Penulis

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR ..... **I**
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR ..... **II**
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR ..... **III**
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS ..... **VII**
KATA PENGANTAR ..... **II**
DAFTAR ISI ..... **V**
DAFTAR TABEL ..... **VII**
DAFTAR GAMBAR ..... **VIII**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **IX**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang **1**
B. Rumusan Masalah **3**
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir **4**
D. Metode Penulisan **5**
BAB II LANDASAN TEORI **7**
A. Hotel **7**
B. *Food and Beverage Department* **10**
C. Food and Beverage Service **11**
D. Restoran **12**
E. Pelayanan **16**
F. Pramusaji **17**
G. *Room service* **21**
H. Menu **23**
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN **25**
A. Lokasi dan Sejarah Hotel **25**
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel **26**
C. Struktur Organisasi **32**

POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB IV HASIL PEMBAHASAN 38
A. Pelayanan *Room Service* oleh Pramusaji di Standing Stones Restaurant The Royal Purnama **38**
B. Hambatan dan cara mengatasi pelayanan *room service* oleh pramusaji di Standing Stones Restaurant The Royal Purnama **49**
BAB V PENUTUP 51
A. Kesimpulan **51**
B. Saran **9**
DAFTAR PUSTAKA 10
LAMPIRAN 56

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Table 3. 1 Kategori Kamar 28

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo The Royal Purnama 25
Gambar 3. 2 Standing Stones Restaurant 28
Gambar 3. 3 *Spa* The Royal Purnama 29
Gambar 3. 4 Butik 29
Gambar 3. 5 *Rooftop yoga class* 30
Gambar 3. 6 *Wedding* 30
Gambar 3. 7 *GYM* 31
Gambar 3. 8 *Swimming pool* 31
Gambar 3. 9 Struktur organisasi hotel 33
Gambar 3. 10 *Struktur organisasi food and beverage service* 33
Gambar 4. 1 *Personal grooming laki – lak*i 39
Gambar 4. 2 *Personal grooming Perempuan* 40
Gambar 4. 3 *Tray* 41
Gambar 4. 4 *Food cover* 42
Gambar 4. 5 *Telephone* 42
Gambar 4. 6 *Computer* 43
Gambar 4. 7 *Silverware* 43
Gambar 4. 8 *Glassware* 44
Gambar 4. 9 *Chinaware* 44
Gambar 4. 10 Hidangan 46
Gambar 4. 11 Pengiriman makanan dan minuman 46

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. *Breakfast menu* 56

Lampiran 2. *A'la carte menu* 56

Lampiran 3. Pelayanan *room service* 57

Lampiran 4. *Floating breakfast* 57

POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

The Royal Purnama merupakan salah satu hotel yang bintang lima terletak di Jl. Pantai Purnama, Sukawati, Kecamatan Sukawati, Kabupaten Gianyar. Hotel ini berdiri di pesisir Pantai Purnama yang menciptakan keindahan dan kenyamanan yang berdekatan dengan Pasar Seni Sukawati menjadi kawasan pusat perbelanjaan. The Royal Purnama memiliki beberapa *department* dimana setiap *department* tersebut memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk mendukung kelancaran operasional hotel. Salah satu *department* yang memberikan penghasilan yang cukup besar setiap bulannya adalah *food and beverage department.*

Food and Beverage Department adalah bagian dari perhotelan yang berperan penting dalam pengelolaan makanan dan minuman untuk melayani tamu, dengan memperhatikan standar kualitas, kepuasan pelanggan, dan kontribusi terhadap pendapatan hotel. *Food and Beverage Department* dibagi menjadi 2 (dua) yaitu, *food and beverage product* adalah *section* yang memproduksi atau mengolah makanan yang dibuat untuk tamu sedangkan *food and beverage service* adalah bagian yang memberikan pelayanan, penyajian makanan dan minuman seperti *breakfast, lunch* dan *dinner* dengan pelayanan yang profesional dengan tujuan untuk memberikan kepuasan bagi tamu. The Royal Purnama memiliki 2 (dua) restoran yaitu Moonstone Beach Club dan Standing Stones Restaurant.

Standing Stones Restaurant salah satu restoran The Royal Purnama yang menyajikan makanan dan minuman dengan menawarkan pemandangan indahnya

POLITEKNIK NEGERI BALI

Pantai Purnama, adapun *section*s yang dibagi dan memiliki tugas masing-masing yaitu, *hostess* sebagai seseorang yang menyambut tamu dan mengantar tamu ke meja yang disediakan, pramusaji sebagai melayani pemesanan makanan atau minuman dan memastikan kepuasan tamu atas pelayanan yang diberikan, *bartender* sebagai seseorang yang membuat minuman yang dipesan oleh tamu, *runner* bertugas sebagai mengirim makanan atau minuman ke meja tamu, dan yang terakhir ada.

Room service adalah bagian yang bertanggung jawab atas pelayanan makanan dan minuman di dalam kamar yang dapat memudahkan tamu apabila tamu sedang sibuk, sakit ataupun hal lainya yang tidak memungkinkan tamu untuk langsung datang ke *restaurant.* Penyajian yang diberikan kepada tamu ada dua cara yaitu dengan cara disajikan langsung di kamar tamu (*tray service*) dan ada juga disajikan di dalam *private swimming pool (floating service) . Floating service* banyak dilakukan pada waktu *breakfast* dikarenakan kamar yang dipesan tamu biasanya ada yang sudah *include floating breakfast.* Pengantaran *room service* ini bisa menggunakan *buggy* sehingga dapat mencegah menurunnya kualitas makanan dan minuman seperti makanan yang dingin, dan dapat mempercepat proses pengantaran.

POLITEKNIK NEGERI BALI

Pada tugas akhir sebelumnya ada beberapa topik yang menjadi referensi penulis untuk mengangkat judul sebagai tugas akhir yang telah dibuat oleh (Lindia, 2024) dengan judul “Pelayanan oleh *Waiter/ Waitress* di Alila Ubud Hotel” dan tugas akhir yang telah dibuat oleh (Pradnya, 2024) dengan judul “Pelayanan oleh Pramusaji di The Cassowary Restaurant Sanctoo Suites and Villas”. Kedua

penelitian itu membahas tentang bagaimana pelayanan *room service* di setiap hotel yang dijadikan tugas akhir ini, dari kedua tugas akhir tersebut, penulis dapat menemukan beberapa perbandingan yaitu, pada Alila Ubud pelayanan *room service* dapat dihantarkan menggunakan kendaraan (*buggy*) sehingga dapat mempercepat proses pelayanan *room service*, sedangkan pada The Cassowary Restaurant Sanctoo Suites pelayanan room service tidak menggunakan *buggy* karena kamar dan *restaurant* sudah berdekatan. Dari kedua tugas akhir tersebut adapun perbandingan dengan Pelayanan *room service* oleh Pramusaji di Standing Stones Restaurant The Royal Purnama yaitu pada saat pelayanan *room service* di Standing Stones Restauran tamu yang memesan *room service* akan dikenakan *delivery carge* sebesar Rp.80.000,00 per satu kali pemesanan, sedangan pada kedua tugas akhir yang dijadikan referensi itu pelayanan *room service* tidak dikenakan biaya pengiriman (*free delivery*).

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk membahas tentang "Pelayanan *room service* oleh Pramusaji di Standing Stones Restaurant The Royal Purnama".

POLITEKNIK NEGERI BALI

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pelayanan *room service* oleh pramusaji di Standing Stones Restaurant The Royal Purnama ?
2. Apa saja hambatan serta solusi pada saat pelayanan *room service* oleh pramusaji di Standing Stones Restauran The Royal Purnama ?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir

Adapun tujuan dan manfaat yang diperoleh dalam penulisan Tugas Akhir dengan judul Pelayanan *room service* oleh pramusaji di Standing Stones *Restaurant* The Royal Purnama adalah sebagai berikut.

1. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah :

a. Untuk menjelaskan pelayanan *room service* oleh pramusaji di Standing Stones Restaurant The Royal Purnama.

b. Untuk mendeskripsikan hambatan serta cara mengatasi hambatan tersebut pada saat melakukan pelayanan *room service* oleh pramusaji di Standing Stones Restaurant The Royal Purnama.

2. Manfaat

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini antara lain :

a. Mahasiswa

1) Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

2) Mengetahui bagaimana cara pelayanan *room service* di The Royal Purnama.

b. Politeknik Negeri Bali

1) Sebagai bahan referensi untuk Jurusan Pariwisata dalam pembuatan tugas akhir khususnya dalam bidang *Food and Beverage Service.*

POLITEKNIK NEGERI BALI

2) Sebagai bahan untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang *Food and Beverage Service.*

c. The Royal Purnama

1) Sebagai bahan untuk meningkatkan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penanganan *room service* di The Royal Purnama.

2) Dapat mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat melakukan proses pelayanan *room service*.

D. Metode Penulisan

Dalam penyusunan tugas akhir ini terdapat beberapa metode penulisan tugas akhir adalah sebagai berikut :

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan penulis dalam Menyusun tugas akhir ini adalah :

a. Observasi

Metode observasi adalah teknik pengumpulan data dengan ikut serta memberikan pelayanan *room service* secara langsung dan mencatat semua data yang berkaitan dengan pelayanan *room service* di Standing Stones Restaurant The Royal Purnama.

POLITEKNIK NEGERI BALI

b. Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab kepada narasumber yang terkait, metode ini dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada *Food and Beverage*

Manager, Assistant Manager, Supervisor, Pramusaji yang berkaitan tentang pelayanan.

c. Studi Pustaka

Pengumpulan data yang diperoleh dari hasil pencarian informasi terhadap berbagai buku literatur, buku – buku ilmiah, laporan penelitian dan tesis yang berkaitan denga nisi tugas akhir.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Metode analisis data yang digunakan penulis dalam menyusun tugas akhir ini adalah metode analisis deskritif kualitatif yaitu, teknik menganalisis, menggambarkan, dan meringkas hasil yang dikumpulkan berupa hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi seperti rekamanan video atau gambar. Metode penyajian hasil yang digunakan adalah metode penyajian data formal dan informal, metode formal yaitu penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan table dan foto. Metode informal yaitu penyajian atau penjelasan dengan menggunakan kata – kata biasa

POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Room service merupakan pelayanan makanan dan minuman yang disediakan oleh hotel untuk tamu yang ingin memesan dari kamar. Dalam layanan *room service*, tamu dapat memesan makanan dan minuman melalui *telephone* hotel dengan memilih daftar menu yang tersedia di kamar. Berdasarkan uraian pembahasan tentang pelayanan *room service* oleh pramusaji di Standing Stones Restauran The Royal Purnama dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelayanan *room service* di Standing Stones Restauran The Royal Purnama dilakukan dengan cara beberapa tahapan yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir.
   a. Tahap persiapan merupakan tahapan yang dilakukan sebelum jam operasional kerja berlangsung seperti melakukan persiapan diri sampai dengan persiapan peralatan dan persiapan lingkungan kerja.
   b. Tahap pelaksanaan adalah dimana pramusaji memulai melakukan pekerjaannya seperti melakukan pemesanan, melakukan penyiapan peralatan pesanan, melakukan pengiriman makanan, melakukan penataan pesanan, membuat *bill* dan mengambil peralatan-peralatan kotor *(clear up)*.
   c. Tahap akhir adalah ketika pramusaji sudah selesai mengambil peralatan kotor ke kamar tamu hal selanjutnya yang harus dilakukan yaitu: mencuci

POLITEKNIK NEGERI BALI

peralatan yang telah digunakan saat , memeriksa kembali jumlah dan jenis peralatan makan *(cutleries)* yang sudah terpakai, dan merapikan dan membersihkan area kerja.

2. Hambatan - hambatan yang dihadapi ketika melakukan pelayanan *room service* di Standing Stones Restaurant The Royal Purnama yaitu:
   a. Kurangnya sumber daya manusia, untuk menangani hal ini yaitu pihak hotel harus menambah *staff* atau *daily worker* untuk menutupi kekurangan tenaga pada saat tamu ramai sehingga operasional dapat berjalan dengan lancar.
   b. Kendaraan yang digunakan untuk pelayanan *room service, buggy* yang digunakan sering sekali mati pada saat pengiriman makanan atau minuman ke kamar tamu, hal ini harus diatasi oleh seorang *supervisor* dengan cara menginformasikan kepada *engineering* bahwa *buggy* yang digunakan pada saat pelayanan *room service* sering mati sehingga dapat dicari penyebab matinya *buggy* sehingga dapat diperbaiki.
   c. Kesalah/pahaman antara tamu dengan pramusaji, selain menambah kemampuan dalam bahasa asing, untuk mengatasi hal ini tentunya seorang *supervisor* akan menempatkan *staff – staff* yang berpengalaman dan lebih banyak memahami bahasa asing sehingga kesalah/pahaman antara pramusaji dengan tamu tidak boleh terjadi.

POLITEKNIK NEGERI BALI

B. Saran

Saran yang ingin penulis sampaikan untuk mengatasi hambatan – hambatan yang ada pada saat melayani *room service* di Standing Stones Restaurant The Royal Purnama yaitu:

1. Pihak hotel sebaiknya menambah *staff* atau *daily worker* untuk menutupi kekurangan tenaga pada saat hotel dalam keadaan ramai sehingga terdapat pramusaji yang *stand-by* untuk melayani *room sevice* dan operasional dapat berjalan dengan lancar
2. *Buggy* yang sering mati sebaiknya dapat segera diperbaiki sehingga dapat mencegah keterlambatan pada saat pelayanan *room service*
3. Kesalah/pahaman antara pramusaji dengan tamu dapat disebabkan karena kurangnya kemampuan dalam bahasa asing, hal ini dapat diatasi dengan cara menambah kemampuan dalam bahasa asing, dan sebaiknya seorang *supervisor* seharusnya menempatkan *staff* yang berpengalaman dan lebih banyak memahami bahasa asing untuk menghindari kesalah/pahaman antara tamu dengan pramusaji

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

Dita Susana. (2024). *Food and Beverage Pelayanan makanan dan Minuman*.

Fauziah, H. M. dan H. S. (2023). *Pelayanan Ala Carta Breakfast oleh Pramusaji pada Restoran Standing Stones di The Royal Purnama* [Politeknik Negeri Bali]. http://repository.pnb.ac.id/7076/%0Ahttp://repository.pnb.ac.id/7076/3/RAMA_93402_2015823207_0011066212_part.pdf

Febrina, D. (2023). Kualitas Pelayanan Pramusaji di Rudang Hotel Berastagi Sumatera Utara. *Jurnal Institut Bisnis Informasi Teknologi Dan Bisnis*, *3*(1), 88–93.

Lindia. (2024). *Tugas akhir pelayanan room service oleh waiter / waitress di alila ubud hotel* [Politeknik Negeri Bali]. http://repository.pnb.ac.id/id/eprint/11210

Muljadi. (2015). *Kepariwisataan dan Perjalanan*. Fajar Interpratama Mandiri.

Nurdin, A., & Santoso, B. (2021). *Strategis Front Office: Optimalisasi Pelayanan dan Pendapatan Hotel.*

Oka dan Winia. (2017). *Pelayanan Prima Di Restoran Internasional*. Paramita.

Pradnya. (2024). *Tugas akhir pelayanan room service oleh pramusaji di the cassowary restaurant sanctoo suites & villas* [Politeknik Negeri Bali]. http://repository.pnb.ac.id/id/eprint/11203

Santoso, K. I., & Nugroho, M. (2020). Analisis Desain Menu Pada Restoran. *Ejournal Akpindo*, *II*(September 2019), 1–12.

Sinaga, F. (2024). *Restoran dan Kegiatannya*. ANDI.

Solihin, Damayanti, & Suardani. (2021). *Pengantar Hotel dan Restoran*. 1–109.

Suardana, I. K., & Adjiananda Danu, A. (2021). Upaya Room Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Saat Pandemi Covid-19 Di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan*, *4*(2).

Wahyuni, I. A. P. P. S. W., & Parma, I. P. G. (2020). Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Departemen Food And Beverage Service The Oberoi Beach Resort, Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, *3*(1), 20.

POLITEKNIK NEGERI BALI

https://doi.org/10.23887/jmpp.v3i1.28997

Wijayanti Ani Hakim Nurul Faturahman, M. (2016). Tinjauan Tentang Tugas Dan Tanggung Jawab room Service Di Hotel Jw Marriott Medan. *Akademi Pariwisata Dan Perhotelan Darma Agung Medan*, *2*, 1–23.

POLITEKNIK NEGERI BALI