

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN *IN ROOM DINING HONEYMOON PACKAGE*
OLEH *WAITER ATAU WAITRESS*
DI PADMA RESORT LEGIAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

I Made Bintang Prima Setiawan

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN *IN ROOM DINING HONEYMOON PACKAGE*
OLEH *WAITER ATAU WAITRESS*
DI PADMA RESORT LEGIAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Made Bintang Prima Setiawan
2215823113**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

TUGAS AKHIR

PENANGANAN *IN ROOM DINING HONEYMOON PACKAGE* OLEH *WAITER ATAU WAITRESS* DI PADMA RESORT LEGIAN

Tugas Akhir ini diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

**I Made Bintang Prima Setiawan
2215823113**

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul **Penanganan *In Room Dining Honeymoon Package* Oleh *Waiter* atau *Waitress* di Padma Resort Legian** dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Penanganan *In Room Dining Honeymoon Package* oleh *Waiter* atau *Waitress* di Padma Resort Legian serta untuk melengkapi persyaratan kelulusan pada Program Studi D-III Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini, didapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr.Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menjalani 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 kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku Koordinator Program Studi D-III Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. I Ketut Suarta, SE., M.Si., selaku pembimbing I yang meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan bimbingan penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
6. Layla Fickri Amalia, S.S., M.Si., selaku pembimbing II yang juga telah meluangkan waktunya untuk membantu dan membimbing penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
7. Seluruh Padma Resort Legian yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
8. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
9. Made Oka Budiasa dan Ibu Ni Wayan Asparini kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.

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 guna menambah ilmu pengetahuan.

Badung, Agustus 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERSYARATAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	v
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	vi
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat.....	5
1. Tujuan	5
2. Manfaat	5
D. Metode Penulisan	6
1. Metode Pengumpulan Data	6
2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Hotel	10
1. Pengertian Hotel.....	10
2. Klasifikasi Hotel.....	11
B. Food and Beverage Department	12
1. Pengertian Food and Beverage Department.....	12
2. Jenis-jenis Food and Beverage.....	12
C. Restoran.....	14

1. Pengertian Restoran	14
2. Jenis Restoran	14
D. Menu	16
1. Pengertian Menu	16
2. Jenis-jenis Menu	17
E. Dinner	19
1. Pengertian Dinner.....	19
F. Penanganan	22
1. Pengertian Penanganan	22
2. Jenis-Jenis Penanganan	22
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	26
A. Lokasi dan Sejarah Hotel	26
1. Lokasi Hotel.....	26
2. Sejarah Hotel.....	26
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	28
1. Bidang Usaha	28
2. Fasilitas	29
3. Struktur Organisasi	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	63
A. Penanganan In Room Dining Honeymoon Package oleh <i>Waiter</i> atau <i>Waitress</i> di Padma Resort Legian	63
1. Tahap Persiapan	64
2. Tahap Pelaksanaan	68
3. Tahap Akhir	69
B. Kendala yang dihadapi oleh <i>Waiter/ss</i> dalam penanganan di In Room Dining di Padma Resort Legian dan solusinya	71
BAB V PENUTUP.....	73
A. Simpulan	73
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tipe Kamar Hotel Padma Legian	28
Tabel 3. 2 Restoran dan Bar Hotel Padma Legian.....	44
Tabel 3. 3 Theme Dinner Don Bui Restaurant.....	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Padma Resort Legian	25
Gambar 3. 2 Deluxe Room.....	29
Gambar 3. 3 Deluxe Lagoon View Room.....	30
Gambar 3. 4 Deluxe Chalet.....	31
Gambar 3. 5 Premier Double Double.....	32
Gambar 3. 6 Family Room.....	33
Gambar 3. 7 Garden Club Chalet.....	34
Gambar 3. 8 Lagoon Access Room	35
Gambar 3. 9 Junior Suite	36
Gambar 3. 10 Studio Suite	37
Gambar 3. 11 Balcony Suite-One Bedroom	38
Gambar 3. 12 Balcony Suite-Two Bedroom	39
Gambar 3. 13 Deluxe Suite	40
Gambar 3. 14 Family Room Ground Floor.....	41
Gambar 3. 15 Family Deluxe Room	42
Gambar 3. 16 Family Suite	43
Gambar 3. 17 Presidential Suite.....	44
Gambar 3. 18 Don Biu Restaurant.....	45
Gambar 3. 19 The Deli Restaurant.....	48
Gambar 3. 20 Tenkai Japanese Nikkei Restaurant	49
Gambar 3. 21 The Barong Pool Bar & Café.....	50
Gambar 3. 22 Seruni Sunken Pool Bar	50
Gambar 3. 23 In room Dining	51
Gambar 3. 24 SKAI Bar & Grill	52
Gambar 3. 25 Main Pool	53
Gambar 3. 26 Infinity Pool	53
Gambar 3. 27 Lagoon Pool	54
Gambar 3. 28 Family Pool	54
Gambar 3. 29 SKAI Pool	55
Gambar 3. 30 Fitness Centre.....	55
Gambar 3. 31 The Spa	56
Gambar 3. 32 Plumeria Grand Ballroom	57
Gambar 3. 33 Sarasvati Concept Store	57
Gambar 3. 34 Wolly Kids Club	58
Gambar 3. 35 Struktur Organisasi Hotel Padma Legian	59
Gambar 3. 36 Struktur Organisasi Food and Beverage Department.....	59
Gambar 4. 1 Grooming	63
Gambar 4. 2 Cutleries	64
Gambar 4. 3 Mempersiapkan Peralatan	64
Gambar 4. 4 Set up Honeymoon Package	65
Gambar 4. 5 Set up Honeymoon Package	65
Gambar 4. 6 Set up Honeymoon Package.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Set Up Fruit VIP	79
Lampiran 2 Menyiapkan Napkin	79
Lampiran 3 Set Up Birthday Package	79
Lampiran 4 Input Data Orderan	79

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam dunia perhotelan, tingkat kepuasan pelanggan merupakan tanda penting dari suksesnya layanan, terutama dalam sektor Makanan & Minuman (F&B) yang memainkan peran kunci dalam menentukan keseluruhan pengalaman tamu. Sektor F&B tidak hanya bertugas menyediakan amakanan dan minuman, melainkan juga menciptakan atmosfer dan layanan yang berdampak pada bagaimana tamu menilai kualitas hotel (Abdullah et al, 2023)

Semua aspek operasional khususnya terkait produk Makanan & Minuman (F&B) selalu diarahkan untuk menawarkan layanan terbaik demi kepuasan para tamu. Fokus tidak hanya berada pada mutu fisik barang (rasa, wangi, ukuran, tingkat kematangan, dan penyajian), tetapi juga pada kinerja layanan yang diberikan oleh pelayan (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *empathy* dan *assurance*) (Amonius A.T, 2021).

Kepuasan pelanggan adalah ukuran utama dari mutu pelayanan yang diberikan oleh setiap bagian, termasuk layanan kamar. Sebagai komponen penting dari Departemen Makanan dan Minuman, layanan kamar memiliki peranan krusial dalam menciptakan pengalaman menginap yang pribadi dan nyaman bagi pengunjung, terutama bagi mereka yang ingin menikmati makanan dan minuman tanpa harus meninggalkan ruang mereka. Oleh sebab itu, semua elemen pelayanan mulai dari kecepatan, akurasi pesanan, mutu makanan, hingga sikap serta

penampilan staff senantiasa diusahakan sebaik mungkin untuk memenuhi standar layanan yang unggul. Upaya ini berlandaskan pada pengertian bahwa layanan yang berkualitas tinggi akan berdampak langsung terhadap kepuasan pelanggan, kesetiaan pelanggan, serta citra hotel secara keseluruhan (Setiawan & Sayuti, 2017).

Hotel resort merupakan suatu penyedia jasa penginapan dan fasilitas pendukung lainnya yang terletak di kawasan dengan potensi wisata. Para pengunjung datang untuk menikmati potensi alam, rekreasi maupun beristirahat. Hotel resort merupakan hotel yang terletak di daerah wisata, baik pegunungan atau pantai, hotel ini umumnya dimanfaatkan oleh para wisatawan yang datang untuk wisata atau rekreasi (Susanto, dkk, 2015).

Padma Resort Legian merupakan salah satu hotel bintang 5 yang terkenal di Bali. Hotel ini berlokasi di Jl. Padma No.1, Legian, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Terletak di kawasan pantai Legian, lokasinya sangat strategis karena dekat dengan pusat kota. Dari Bandar Udara Internasional Ngurah Rai, perjalanan menuju hotel ini hanya memakan waktu sekitar 20 hingga 25 menit jika lalu lintas lancar. Di sekitar area hotel, terdapat berbagai toko yang menawarkan beragam suvenir, seperti pakaian, tas anyaman, dekorasi dinding, dan banyak lagi.

Sebagai salah satu hotel bintang lima di Bali, Padma Resort Legian menghadirkan berbagai fasilitas yang dirancang untuk memberikan pengalaman terbaik bagi tamu. Salah satu fasilitas unggulan yang dimiliki adalah Don Biu Restoran, yang dikenal dengan pelayanan kuliner premium, termasuk berbagai tema makan malam *buffet* internasional yang diselenggarakan untuk memperingati

momen-momen khusus, seperti perayaan Tahun Baru. Padma Resort Legian memiliki sejumlah departemen penting yang mendukung kelancaran operasional hotel.

Salah satu departemen yang memiliki peranan penting terhadap kelancaran operasional sebuah hotel adalah *Food and Beverage Department*, yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap pelayanan makanan dan minuman (Karismayani & Aryana, 2022). Penjualan makanan dan minuman dari *Food and Beverage Department* menjadi salah satu sumber penghasilan terbesar bagi sebuah hotel setelah penjualan kamar. Pada *Food and Beverage Department* memiliki dua sub departemen yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*.

Food and Beverage Service berperan sebagai bagian depan yang berhadapan langsung dengan tamu. Mulai dari pelayanan restoran, pelayanan prasmanan pada sebuah acara konversi dan juga pelayanan makanan minuman melalui *Room Service*. *Room Service* adalah salah satu pelayanan yang ditawarkan oleh *Food and Beverage Service*. *Room service* merupakan sistem pelayanan makanan dan minuman yang dihantarkan ke kamar tamu. *Room service* disediakan bagi tamu yang ini menikmati makanan dan minuman dengan suasana yang lebih tenang dan reflektif (Richard Komar, 2014: 309).

Tugas Akhir yang disusun oleh Putri (2023) berjudul “Penanganan *Breakfast In Room Dining* oleh *Waitress* Di 360 *Restaurant* Anantara Uluwatu Bali Resort” Pada Anantara Uluwatu Bali Resort *honeymoon set up* terletak pada bagian *restaurant* atau *outdoor*. Sementara itu, dalam *Honeymoon Package* di Padma Resort Legian, penataan dilakukan di kamar tamu dengan dekorasi yang dirancang

secara menarik dan estetik.. ini yang menjadikannya berbeda dengan dengan hotel Padma Resort Legian. Tugas akhir ini memiliki persamaan topik namun memiliki lokasi set up yang berbeda.

Tugas Akhir yang disusun oleh Yuliani (2024) dengan judul “Penanganan *Honeymoon Package* pada *Suite Room* oleh *Room Attendant* di Plataran Ubud Hotel and SPA, yang dimana perbedaan tersebut pada dekorasi *Package* seperti adanya bunga mawar, *Towel art*, *bucket* bunga mawar. adapun perbedaan antara Hotel Plataran Ubud dengan Padma Resort Legian yaitu pada dekorasinya seperti yang tersedia di Padma Resort Legian adalah bunga mawar, *Towel art*, *Set up bathub* dengan bunga mawar, *Honeymoon cake* dan balon huruf atau balon angka. persamaannya yaitu pada letak *Set up* di kamar dan juga pada *complimentary* yang diberikan seperti bunga mawar, dan *Towel art*.

Keunikan Penanganan In Room Dining Honeymoon Package terletak pada cara melakukan *set up* kamar dibanding dengan penanganan in room dining biasanya, pada penanganan ini kamar di *set up* menggunakan dekorasi yang romantis, sehingga tamu memperoleh momen *special* di hari bahagianya. Selain itu, kepuasan tamu dalam pelayanan ini dapat meningkatkan *rating* hotel sehingga dapat menambah *revenue* dari hotel. Dari kedua alasan tersebut maka penulis tertarik mengambil judul tugas akhir “Penanganan *In Room Dining Honeymoon Package* oleh *Waiter* atau *Waitress*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah penanganan *In Room Dining Honeymoon Package* oleh *Waiter* atau *Waitress*?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh *Waiter* atau *Waitress* dalam penanganan di *In Room Dining* di Padma Resort Legian dan solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan

Adapun tujuan dan manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut.

- a. Untuk mengetahui penanganan *In Room Dining Honeymoon Package* oleh *Waiter* atau *Waitress* di Padma Resort Legian.
- b. Untuk mengetahui kendala yang ditemukan dalam penanganan *In Room Dining* oleh *Waiter* atau *Waitress* di Padma Resort Legian dan solusinya.

2. Manfaat

- a. Bagi Mahasiswa
 - 1) Salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan pada Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.
 - 2) Meningkatkan pemahaman dan keahlian dalam bidang pelayanan terutama dibidang *F&B service* dalam industri perhotelan

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan serta pembandingan dalam penggarapan tugas akhir 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 di restoran.

c. Bagi Padma Resort Legian

- 1) Sebagai bahan referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penyempurnaan penanganan *In Room Dining Honeymoon Package*.
- 2) Sebagai bahan masukan dalam mengambil tindakan yang tepat berdasarkan hambatan saat penanganan *In Room Dining Honeymoon Package*.

D. Metode Penulisan

1. Metode Pengumpulan Data

Berikut merupakan metode dan Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penulisan tugas akhir ini sebagai berikut:

a) Observasi

Observasi adalah suatu proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala-gejala yang tampak pada objek penelitian. Teknik ini dilakukan untuk memperoleh gambaran yang akurat tentang kondisi yang sebenarnya, baik dari segi perilaku, aktivitas, maupun situasi tertentu (Mahendra, 2022). Metode observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan melakukan langsung *Waiter/ss* (*Waiter* atau *Waitress*) berperan dalam memberikan penanganan *In Room Dining*

Contoh nya seperti bagaimana senior menyambut dan melayani tamu dengan ramah dan professional, mempersiapkan area yang akan di *set up* untuk *honeymoon package* yang sudah sesuai dengan *request* dari tamu, dan selalu ingat untuk *double check* pekerjaan agar tidak adanya miskomunikasi antar *waiter/ss* dengan tamu.

b) Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara komunikasi verbal, baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang mendalam terkait permasalahan yang diteliti (Suryantini & Ariputra, 2022). Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara secara langsung dengan beberapa *staf* di Padma Resort Legian, terutama kepada para *staf* yang berada di *Departemen Food and Beverage Service*.

Seperti menanyakan kepada senior bagaimana cara melayani pada saat tamu complain dengan baik dan sopan.

c) Studi Pustaka

Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengkaji buku, jurnal, artikel, dokumen, maupun sumber-sumber lain yang berkaitan dengan masalah penelitian (Sugiyono, 2019). Metode kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dengan cara membaca buku-buku, dokumen tertulis, serta jurnal yang berkaitan dengan judul yang dibahas dalam tugas akhir ini.

Seperti mengumpulkan artikel atau tugas akhir yang memiliki topik yang sama untuk dijadikan referensi tambahan

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Menurut Sugiyono (2019) Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengkoordinasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Dalam penelitian ini digunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Penulis menggunakan teknik deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk membuat gambaran mengenai situasi dan kejadian-kejadian, dibuat dalam bentuk deskriptif yang terdiri dari narasi, gambar atau tabel. Dengan mengambil sumber data dari hasil analisis kualitatif, yang menjadi data utama dalam penulisan Tugas Akhir.

Metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat pos positivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci teknik pengumpulan data digunakan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat komplementer (Ghozali, 2018).

2. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan merupakan inti dari keseluruhan proses pelayanan, di mana kualitas interaksi langsung antara *waiter/ss* dengan tamu diuji secara nyata. Setelah cake dan dekorasi siap, *waiter/ss* membawa perlengkapan menuju kamar yang telah ditentukan. Perjalanan menuju kamar dilakukan dengan tenang dan hati-hati, menghindari guncangan agar penyajian cake tetap dalam kondisi prima. Setibanya di kamar, berikut tahap pelaksanaan yang dilakukan oleh *waiter/ss*:

- a. *Waiter/ss* mengetuk pintu dan memperkenalkan diri dengan sopan.

Prosedur awal ketika *Waiter/ss* sampai ke kamar tamu maka harus mengetuk pintu untuk memastikan tamu ada dalam ruangan atau tidak. Meskipun tamu tidak ada dalam ruangan *Waiter/ss* harus tetap mengetuk pintu sebanyak 3x. Ketika tamu ada dalam ruangan berikut percakapan yang dilakukan oleh *Waiter/ss*

Waiter/ss : "Good evening, Mr. and Mrs., I'm from Room Service. I'm here to deliver your Honeymoon Package setup."

Guest : "Yes, please come in. Thank you so much."

Setelah mendapatkan izin masuk, *waiter/ss* dengan tenang membawa *tray* ke dalam kamar dan meletakkannya di meja. Kemudian, ia mulai menata seluruh elemen dekorasi, *towel art* diletakkan di atas tempat tidur, kelopak bunga ditaburkan di area ranjang dan *bathtub*, lilin aroma terapi dinyalakan di sudut ruangan, dan balon romantis diposisikan pada bagian yang mudah terlihat oleh tamu.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil observasi dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa penanganan *In Room Dining Honeymoon Package* oleh Waiter/Service Staff di Padma Resort Legian telah dilaksanakan dengan sangat baik dan profesional. Proses pelayanan dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) hotel berbintang lima, yang mengutamakan kenyamanan, privasi, serta kepuasan tamu, khususnya pasangan yang sedang menikmati masa bulan madu.

1. Penanganan *In Room Dining Honeymoon Package* oleh *Waiter/ss* di Padma Resort Legian. Pelayanan dilakukan melalui tahapan yang terstruktur dan berorientasi pada detail. Tahap persiapan diri mencakup mengecek *grooming*, kebersihan, penampilan fisik seperti bau badan, kebersihan kuku dan juga *briefing* sebelum melakukan pekerjaan, pengecekan alat dan dekorasi yang akan digunakan untuk di *set up*, hingga koordinasi lintas departemen untuk memastikan kesiapan kamar dan makanan. Pada tahap pelaksanaan, *waiter/ss* menjalankan pelayanan dengan komunikasi yang sopan, penataan dekorasi sesuai standar romantis, serta penyajian makanan yang higienis dan estetis. Tahap akhir ditutup dengan pembersihan area makan, konfirmasi pembayaran, serta ucapan perpisahan hangat yang menegaskan profesionalitas dan

keramahtamahan. Seluruh proses ini menunjukkan bahwa *waiter/ss* tidak hanya menjalankan tugas teknis, tetapi juga menciptakan pengalaman emosional yang berkesan bagi tamu.

2. Kendala dan Solusi dalam Penanganan In Room Dining di Padma Resort Legian. Beberapa kendala yang dihadapi *waiter/ss* antara lain kurangnya koordinasi antar departemen (*kitchen*, *housekeeping*, *room service*), keterbatasan teknis dan stok dekorasi, serta hambatan komunikasi dengan tamu asing. Selain itu, saat tingkat hunian tinggi, beban kerja meningkat sehingga pelayanan berisiko menjadi kurang personal. Untuk mengatasi hal tersebut, solusi yang diterapkan antara lain penguatan sistem komunikasi digital internal, pemeliharaan rutin peralatan dan ketersediaan stok cadangan, serta pelatihan bahasa dan keterampilan komunikasi lintas budaya. Penyesuaian *shift* kerja dan penambahan staf saat *peak season* juga menjadi langkah strategis dalam menjaga kualitas layanan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan yang telah diperoleh, penulis menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan konstruktif bagi pihak terkait serta penelitian di masa mendatang, yaitu:

Manajemen hotel diharapkan dapat meningkatkan efektivitas koordinasi lintas departemen, khususnya antara *waiter/ss*, *kitchen*, dan *housekeeping*, dalam pelaksanaan In Room Dining *Honeymoon Package*. Penerapan sistem komunikasi

digital internal yang *real-time* akan membantu mengurangi keterlambatan dalam pelayanan. Selain itu, penting untuk mengadakan pelatihan berkala terkait pelayanan personal, dekorasi romantis, serta kemampuan komunikasi bahasa asing agar *waiter/ss* dapat memberikan layanan yang semakin profesional dan sesuai ekspektasi tamu *Honeymoon*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, I. W. A. T. M., Ekasani, K. A., & Sinaga, F. (2023). Kinerja Profesional Pelayanan Restoran di Hotel Plataran Ubud. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(5), 1153–1176. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i5.418>
- Andini, P. K., Astuti, N. N. S., & Budarma, I. K. (2020). Implementation of Green Human Resources Management Through Pro-environmental Behavior in Alpina Hotel & Spa Chamonix France. *International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 2(2), 63–71.
- Ashari, S. H., & Tjahyadi, B. I. (2023). Kualitas Pelayanan pada Napa Eatery and Bar di Ascent Premiere Hotel and Convention Malang. *Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(1), 8. <https://doi.org/10.47134/pjpp.v1i1.1890>
- Aulia Mutia Giska, & Hijriyantomi Suyuthie. (2023). Analisis Beban Kerja Karyawan Banquet di UNP Hotel and Convention. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 3(1), 25–30. <https://doi.org/10.55606/jempper.v3i1.2295>
- Ayu Oka Karismayani, I. D., & Rajin Aryana, I. N. (2022). Analysis Of Food And Beverage Service To Increase Guest Satisfaction During The Covid-19 Pancemic At Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 7(1), 13–23. <https://doi.org/10.56743/jstp.v7i1.317>
- Abdullah, O., Sufi, T., & Kumar, S. (2023). Impact of Food and Beverage Quality and Service Quality Towards Customer Satisfaction and Customer Retention: A Study of Five-Star Hotels. *International Journal of Professional Business Review*, 8(5), 01-15.
- Amonius A.T. (2021). Laporan studi literatur atribut-atribut kualitas layanan yang menjadi prioritas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di industri perhotelan. <http://repository.wima.ac.id/25359/>
- Bagyono. (2016). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Alfabeta.
- Belia, P. S. (2022). Pelayanan Prima Pramusaji Dalam Melayani Tamu Di Restoran Hotel. *Jurnal Pariwisata Bunda*, 3(1), 30–38.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Universitas Diponegoro.
- Kania, D., & Mudayat, M. (2022). Kinerja karyawan hotel bintang 4 dan bintang 5 di Bandung Raya. *Jurnal Integrasi Sumber Daya Manusia*, 1(1), 1–20.

<https://doi.org/10.56721/jisd.v1i1.33>

Kotler dan Keller. (2016). *Marketing management. 15th ed.* Pearson Education, Inc.

Komar, Richard. 2014. *Manajemen Perhotelan*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Mahendra, I. G. A. (2022). Implementasi standar operasional prosedur dalam menangani tamu check in dan check out di the trans resort bali. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(11), 3054–3070. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i11.212>

Masdiawan, I. G. O. V. A. (2024). *Tugas akhir pelayanan italian buffet dinner pada don biu restaurant di padma resort legian.*

Mokodongan, A., Bantulu, L., & Saihi, M. P. R. (2022). Kualitas Pelayanan Banquet Di Hotel Amaris Kota Gorontalo. *Jurnal Darmawisata*, 1(2), 74–78. <https://doi.org/10.56190/jdw.v1i2.12>

Putri, N. K. D. C. (2023). *Tugas Akhir Penanganan Breakfast in Room Dining Oleh Waitress Di 360 Restaurant.*

Soleha, P. A., Aldisa, R. T., & Abdullah, M. A. (2023). Pemilihan Waitress Resto Akul Terbaik Menerapkan Metode WASPAS dengan Pembobotan ROC. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 4(3), 903–913. <https://doi.org/10.47065/josh.v4i3.3375>

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Susanto, E., Sasmito, A., & Tisnaningtyas, E. Y. (2015). *Perancangan Hotel Resort Di Kawasan Wisata Rawapening.*

Suryantini, D. K. L., & Ariputra, I. P. S. (2022). Pergeseran Pelaksanaan Ngaben di Desa Pakraman Menuju Krematorium. *Vidya Samhita : Jurnal Penelitian Agama*, Volume 8,(Ngaben Krematorium), 127 – 134. <http://ojs.uhnsugriwa.ac.id/index.php/VS>

Setiawan, H., & Sayuti, A. J. (2017). Effects of service quality, customer trust and corporate image on customer satisfaction and loyalty: An assessment of travel services in Indonesia. *Journal of Tourism, Hospitality and Sports*, 29, 102–112.

Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Andi Publisher.

Widayani, N. P. (2024). *Tugas akhir pelayanan surf n turf dinner sesuai dengan sop oleh pramusaji di donbiu restaurant hotel padma resort legian.*

Yuliani, N. K. (2024). *Penanganan honeymoon package pada suite room oleh room attendant di plataran ubud hotel & spa*. Politeknik Negeri Bali.