

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN *ROOM SERVICE*
OLEH *WAITER* DI ZENSO RESTAURANT
PADA THE SAMATA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN *ROOM SERVICE*
OLEH *WAITER* DI ZENSO RESTAURANT
PADA THE SAMATA**



**I Wayan Juli Arta
NIM 2215823308**

POLITEKNIK NEGERI BALI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
GIANYAR
2025**

TUGAS AKHIR

PELAYANAN *ROOM SERVICE* OLEH *WAITER* DI ZENSO RESTAURANT PADA THE SAMATA

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



POLITEKNIK NEGERI BALI

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga tugas akhir dengan judul Pelayanan *Room Service* oleh *Waiter* di Zenso Restaurant pada The Samata dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan Pelayanan *Room Service* oleh *Waiter* di Zenso Restaurant pada The Samata serta 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. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan fasilitas dan 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 Kordinator Program Studi DIII 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, S.Pd., M.Pd., selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Cabang Gianyar, yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini.

6. Ni Ketut Bagiastuti, SH.,M.H., selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
7. Raden Roro Rieta Anggraheni, S.Pd., M.Hum, selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
8. Made Rizki Sri Nadiarini, selaku Training Manager The Samata Sanur yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti Praktik Kerja Lapangan di hotel
9. Seluruh Staff The Samata Sanur yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan.
10. Bapak dan Ibu dosen Program Studi DIII Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
11. Ketut Purnala dan Ni Nyoman Murni 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.

Gianyar, 17 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERNYATAAN GELAR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	vi
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	vii
KATA PENGANTAR	viii
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 Penulisan	5
D. Manfaat Penulisan	5
E. Metode Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. Villa.....	8
1. Pengertian Villa	8
2. Klasifikasi Villa.....	9
B. Restoran.....	11
1. Pengertian Restoran.....	11
2. Klasifikasi Restoran.....	12
C. <i>Room Service</i>	14
1. Pengertian <i>Room Service</i>	14
2. Tahapan Pelayanan <i>Room Service</i>	15
D. Waiter	16
1. Pengertian Waiter	16
2. Tugas dan Tanggungjawab Waiter	17
E. Pelayanan.....	19
1. Pengertian Pelayanan.....	19
2. Jenis Pelayanan <i>Room Service</i>	19
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	22
A. Lokasi dan Sejarah The Samata Sanur.....	22
1. Lokasi The Samata Sanur	22
2. Sejarah The Samata Sanur	22
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Samata Sanur.....	23

C. Struktur Organisasi The Samata Sanur	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Pelayanan Room Service	40
B. Kendala yang Dihadapi dan Solusinya	54
BAB V PENUTUP.....	57
A. Simpulan.....	57
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1 Spesifikasi Kamar.....	24
Tabel 3. 2 Spesifikasi Restaurant dan Bar.....	24
Tabel 3. 3 Spesifikasi Venue	25
Tabel 4. 1 Alat untuk Membawa Pesanan	44
Tabel 4. 2 Alat Penghidangan.....	45
Tabel 4. 3 Alat Transaksi.....	46
Tabel 4. 4 Alat Penerima Pesanan.....	46
Tabel 4. 5 Alat Pelengkap Lainnya	47



POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3. 1 Logo The Samata Sanur	22
Gambar 3. 2 Spa Suit Room.....	26
Gambar 3. 3 Ocean View Suite Room	26
Gambar 3. 4 One Bedroom Pool Villa	27
Gambar 3. 5 Two Bedroom Pool Villa.....	27
Gambar 3. 6 Three Bedroom Villa.....	28
Gambar 3. 7 Zenso Restaurant	29
Gambar 3. 8 The Spa.....	29
Gambar 3. 9 Games Room.....	30
Gambar 3. 10 Gymnasium	31
Gambar 3. 11 Tennis Court	31
Gambar 3. 12 Pool.....	32
Gambar 3. 13 Struktur Organisasi The Samata	33
Gambar 3. 14 Struktur Organisasi Departemen Food and Beverage The Samata	35
Gambar 4. 1 Menerima Pesanan dan Menyiapkan Bill	49
Gambar 4. 2 Menyiapkan Cutleries dan Napkin.....	49
Gambar 4. 3 Mengambil dan Menyiapkan Pesanan.....	50
Gambar 4. 4 Menghidangkan Pesanan di Dalam Kamar.....	51

POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Dokumentasi.....	63



POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia pariwisata merupakan salah satu bisnis yang sangat menjanjikan saat ini. Seiring dengan mudahnya mengakses informasi melalui internet menyebabkan perkembangan pariwisata menjadi sangat pesat. Pasalnya banyak keragaman budaya yang dapat dijadikan sebagai daya tarik dari suatu daerah, tidak hanya budaya, tetapi juga keindahan alam dan keramahtamahan (*hospitality*). Salah satu daerah yang sangat terkenal dengan keragaman seni budaya, alamnya serta keramahtamahannya adalah Pulau Bali. Pariwisata menjadi paru-paru kehidupan ekonomi di Bali, hal ini terbukti dengan banyaknya masyarakat di Bali yang sumber penghasilannya adalah dengan bekerja di dunia pariwisata.

Perkembangan pariwisata di Bali menyebabkan banyak para pebisnis dan wirausahawan yang melakukan investasi untuk membangun usaha di bidang pariwisata. Usaha tersebut dapat berupa jasa penginapan, produk seperti souvenir, dan makanan khas Bali. Salah satu usaha yang paling berkembang adalah usaha jasa penginapan. Usaha ini dapat berupa sebuah hotel, homestay, bungalow, villa dan penginapan sejenis. Villa menjadi salah satu usaha yang mulai menjamur dan berkembang pesat di Bali (Wahyudi & Arianty, 2023). Hal ini disebabkan oleh banyaknya wisatawan yang berkunjung ke Bali, dan pelayanan villa menjadi kebutuhan pokok bagi wisatawan untuk menginap.

Dalam sebuah villa umumnya mempunyai beberapa departemen untuk menunjang kelancaran operasional dalam villa tersebut. Salah satu departemen yang memiliki peranan penting terhadap kelancaran operasional sebuah villa adalah *Food and Beverage Department*, yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap pelayanan makanan dan minuman (Putra & Arianty, 2023). Penjualan makanan dan minuman dari *Food and Beverage Department* menjadi salah satu sumber penghasilan terbesar bagi sebuah villa setelah penjualan kamar. Pada *Food and Beverage Department* memiliki dua sub-department yaitu *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service* (Rahma & Guntoro, 2024).

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*. Pelayanan *room service* merupakan sistem pelayanan makanan dan minuman yang dihantarkan ke kamar tamu (Yudistira & Astina, 2024). Pelayanan ini disediakan bagi tamu yang ingin menikmati makanan dan minuman secara lebih privat, diperuntukkan bagi tamu yang tidak suka dengan keramaian suasana restoran, dan juga untuk pelayanan *supper*, apabila malam hari tamu merasa lapar, sedangkan keadaan restoran sudah tutup, maka tamu dapat memesan makanan melalui pelayanan *room service* (Kirana & Koeswiryono, 2024). Karena beberapa faktor tersebut, pelayanan *room service* menjadi salah satu hal penting dalam sebuah villa.

Pada umumnya pelayanan *room service* cenderung ramai pada waktu malam hari ketika mulai memasuki tengah malam (Hariani, 2024). Jumlah harga makanan lebih mahal, namun pelayanan *room service* tetap sangat diminati oleh para tamu. Mengingat banyaknya tamu yang melakukan pemesanan makanan dan minuman di *room service*, maka kualitas dan pelayanan di *room service* tentunya harus diperhatikan dengan baik demi kepuasan tamu (Suardana & Suriansyah, 2024). Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penulisan terhadap pelayanan *room service* oleh *waiter* di Zenzo Restaurant pada The Samata.

Pada penelitian sebelumnya ada beberapa topik yang menjadi inspirasi penulis untuk mengangkat judul tugas akhir yang telah diambil yaitu oleh Dyatmika (2024) dengan judul “Pelayanan *Room Service* oleh *Waiter* di Hotel Padma Resort Ubud” yang kedua penulis temukan yaitu oleh Dewi (2024) dengan judul “Pelayanan *Room Service* oleh *Waiter/S* di Hotel Seres Springs Resort and Spa”. Kedua penelitian ini membahas tentang bagaimana pelayanan *room service* yang diberikan masing – masing hotel yang dijadikan sebagai tempat melakukan penelitian tugas akhir ini, penulis juga mengangkat permasalahan tentang pelayanan *room service* di The Samata Sanur.

Berdasarkan hasil perbandingan yang disampaikan oleh penulis lainnya ternyata ada persamaan dan perbedaan dari pelayanan tersebut. Persamaannya adalah standar operasional prosedur yang ditetapkan oleh masing – masing hotel baik hotel Padma Resort Ubud, Seres Springs Resort and Spa, dan The Samata Sanur yang mencakup profesionalitas staff, kebersihan, standar higienis, kemudahan dalam pemesanan, dan

personalisasi layanan dalam artian tamu diberikan kesempatan untuk *request* pesanan seperti makanan bebas *gluten*, vegetarian, dan lainnya sesuai kebutuhan pribadi tamu. Tahapan – tahapan pelaksanaan pelayanan *room service* yang dimiliki juga sama. Namun yang menjadi perbedaan dalam pelayanan *room service* pada ketiga hotel tersebut yaitu teknologi pemesanan yang digunakan dimana hotel Padma Resort Ubud menggunakan sistem digital *in room tablet* dan aplikasi *mobile*, sedangkan pada hotel Seres Springs Resort and Spa dan The Samata Sanur masih menggunakan telepon kamar secara manual. Selain itu, waktu operasional *room service* yang berbeda, untuk Hotel Padma Resort Ubud layanan penuh 24 jam sedangkan untuk Seres Springs Resort and Spa dan The Samata terbatas hingga pukul 23.00 Wita.

Pelayanan *room service* di The Samata memiliki standar pelayanan sendiri. Dalam hal ini penulis menjabarkan bagaimana proses pelayanan *room service* di The Samata serta mengetahui kendala – kendala apa saja yang akan dihadapi oleh seorang *waiter* dalam melaksanakan kegiatan pelayanan *room service* di The Samata. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengambil judul Tugas Akhir “Pelayanan *Room Service* oleh *Waiter* di Zenzo Restaurant pada The Samata”. Adapun alasan penulis mengambil penelitian ini karena penulis berhadapan langsung dengan tamu (*guest contact*), selain itu penulis juga tertarik mengetahui lebih dalam terkait pelayanan *room service* dan bisa membandingkan pelayanan *room service* di The Samata dengan hotel lainnya.

B. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pelayanan *room service* oleh *waiter* di Zenzo Restaurant pada The Samata?
2. Apa kendala – kendala dalam pelayanan *room service* oleh *waiter* di Zenzo Restaurant pada The Samata?

C. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan, maka tujuan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan pelayanan *room service* oleh *waiter* di Zenzo Restaurant pada The Samata.
2. Mendeskripsikan kendala – kendala yang dihadapi dan solusi dalam pelayanan *room service* oleh *waiter* di Zenzo Restaurant pada The Samata.

D. Manfaat Penulisan

Hasil tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat bagi berbagai pihak, yaitu:

1. Bagi Mahasiswa

Hasil dari tugas akhir ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi D3 Perhotelan (Diploma III) di Politeknik

Negeri Bali, serta sebagai segi tolak ukur penerapan materi yang sudah diperoleh di dunia perkuliahan dengan apa yang diperoleh dari lapangan kerja terkait industri perhotelan.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

- a. Hasil dari tugas akhir ini diharapkan dapat digunakan untuk menambah referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya akan digunakan oleh mahasiswa.
- b. 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 *waiter* pada *room service* bagi Zenso Restaurant di The Samata pada masa mendatang.

E. Metode Penulisan

Metode penulisan dalam penyusunan tugas akhir ini terbagi atas dua metode, yaitu:

1. Metode Pengumpulan Data

Penyusunan penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan dua metode pengumpulan data, metode tersebut terbagi atas:

a. Observasi

Metode Observasi merupakan metode pengumpulan data dimana penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap situasi atau peristiwa yang ada di lapangan. Dalam metode ini penulis akan melakukan pengumpulan data berdasarkan pengamatan yang disaksikan tentang pelayanan *room service* di Zenzo Restaurant pada The Samata.

b. Wawancara

Metode Wawancara adalah metode pengumpulan data yang proses memperoleh datanya dengan melakukan tanya jawab antara pewawancara dengan responden yang diwawancarai. Metode ini sering disebut dengan interview. Dalam hal ini penulis melakukan wawancara terhadap *supervisor*, *captain waiter* dan staf di Zenzo Restaurant pada The Samata mengenai pelayanan *room service* di hotel tersebut.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Tugas akhir ini menggunakan metode analisis kualitatif deskriptif yang data – datanya berupa kalimat yang mendeskripsikan tentang data – data yang diperoleh mengenai kegiatan *room service* berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan penulis. Untuk menyajikan hasil penelitian agar tersaji dengan baik, penulis menggunakan metode kualitatif yang mendeskripsikan secara lengkap dan runtun mengenai pelayanan *room service* oleh *waiter* di Zenzo Restaurant pada The Samata.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang sudah dipaparkan mengenai Pelayanan *Room Service* oleh *Waiter* di Zenzo Restaurant pada The Samata, 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. Persiapan diri meliputi kebersihan diri (*personal hygiene*) yang berupa kebersihan diri seorang *waiter* dari ujung rambut hingga ujung kaki, kemudian *grooming* yang menekankan pada kebersihan *uniform* yang digunakan oleh *waiter* serta cara berpenampilan seorang *waiter* dan terakhir termasuk juga absensi sebelum memulai pekerjaan. Persiapan peralatan meliputi semua jenis peralatan yang akan digunakan oleh *waiter* dalam kegiatan operasional, mulai dari alat untuk membawa pesanan, alat penghidangan, alat transaksi, alat penerimaan pesanan hingga alat – alat pelengkap lainnya.
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. Kegiatan ini akan dilakukan berulang berdasarkan pesanan yang masuk. Dalam tahapan ini diharapkan agar kegiatan berjalan dengan baik dan lancar untuk memberikan kesan pelayanan yang memuaskan bagi tamu.

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 *waiter* dalam pelayanan *room service* di Zenzo Restaurant pada The Samata diantaranya, pesanan yang terlambat dikirimkan ke kamar tamu, karena *limit person incharge* yang ada dan karena orderan yang banyak. Pesanan yang tidak sesuai dengan ekspektasi tamu, yang mana ini terjadi karena perbedaan *experience* tamu itu sendiri dan terkadang pesanan yang belum sesuai dengan standar. Komunikasi yang kurang efektif yang menyebabkan pelayanan kurang optimal, 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 *waiter* dalam pelayanan *room service* di Zenzo Restaurant pada The Samata diantaranya, lebih meningkatkan efisiensi waktu dalam bekerja, dan meningkatkan kemampuan tenaga kerja tentang *product knowledge* agar tidak terjadi keterlambatan pengantaran pesanan tamu. Beberapa *section* perlu diberikan pelatihan 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 Villa The Samata. Selain itu, memaksimalkan komunikasi antara operator dan team *room service*, dengan difasilitasi sebuah *group whatsapp*.

B. Saran

Saran yang dapat penulis sampaikan agar pelayanan *room service* di Zenzo Restaurant pada The Samata lebih baik lagi adalah lebih meningkatkan efisiensi waktu dalam bekerja, dan meningkatkan kemampuan tenaga kerja tentang *product knowledge* agar tidak terjadi keterlambatan pengantaran pesanan tamu. Berdasarkan pengamatan penulis, beberapa *section* perlu diberikan pelatihan 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 Villa The Samata.

Saran kedua yaitu tentang memaksimalkan komunikasi antara operator dan team *room service*, dengan difasilitasi sebuah *group whatsapp*. Team operator dengan *room service* hanya berkomunikasi dengan telepon dan *walkie talkie*, maka dari itu, pembuatan *group whatsapp* yang mengikutsertakan *trainee* sangat dibutuhkan agar semua anggota team mengetahui informasi yang berkaitan dengan pelayanan *room service*. Selain itu, perlu ditekankan tentang *double check* terhadap suatu informasi untuk menghindari kesalahan penerimaan dan penyampaian informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, G. A. S. (2024). Pelayanan Room Service Oleh Waiter/S Di Hotel Seres Springs Resort And Spa. In *Politeknik Negeri Bali* (Vol. 15, Issue 1).
- Dewi, R. P., & Wicaksono, R. A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di restoran hotel berbintang di Yogyakarta. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, 11(2), 115–128.
- Dyatmika, I. G. B. W. (2024). Pelayanan Room Service Oleh Waiter Di Hotel Padma Resort Ubud. In *Politeknik Negeri Bali* (Vol. 15, Issue 1).
- Estrada, F. W. A., & Juhandia, J. (2023). Kualitas Pelayanan Pramusaji Saat Theme Night Dinner Pada the Square Restaurant di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence. *Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(1), 12. <https://doi.org/10.47134/pjpp.v1i1.1891>
- Fajri, M. H. ., Zaki, N. N., Pratama, R. A., & Noviyanti, I. (2024). Keberlanjutan Usaha Kuliner: Analisis Tantangan dan Strategi Pengembangan. *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 9(204), 2297–2314.
- Fauziah, H. M., Susilowati, M. H. D., Guswandi, G., & Anggrahita, H. (2022). Pemaknaan tempat bagi konsumen pada restoran di Jalan Cipete Raya, Jakarta Selatan. *Majalah Geografi Indonesia*, 37(1), 59. <https://doi.org/10.22146/mgi.73243>
- Hariani, Y. S. (2024). Application of Room Service SOP by Waiters and Waitress in Improving Guest Satisfaction at Hotel SWISS-BELCOURT Lombok. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 8(2), 192–206.
- Hatoguan, O., Hia, P. S., Saputra, W. I., Setiawan, B., & Suheryadi, H. (2025). Struktur Organisasi dan Efektivitas Operasional Hotel Berbintang 5 : Hubungan, Dampak, dan Implikasinya Terhadap Kinerja Hotel. *Jurnal Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 3(1).
- Kirana, K. C., & Koeswiryono, D. P. (2024). Implementasi SOP dalam Pelayanan Waitress di Restaurant. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 3(1), 118–120. <https://doi.org/10.22334/paris.v3i1.695>
- Liap, V. F. L., & Keni. (2023). Faktor yang Memengaruhi Intensi untuk Meninggap di Hotel Ramah Lingkungan. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 7(6), 1281–1294. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v7i6.27260>
- Maulida, N., & Hidayat, T. (2023). Strategi peningkatan pelayanan restoran dalam hotel berbintang di Bandung. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 7(1), 67–75.

- Noviastuti, N., & Rahardian, W. (2022). Kualitas Pelayanan Waiter Dan Waitrees Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Seruni Coffee Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 5(2), 6–12. <http://jurnal.akpada.ac.id/index.php/nusantara/article/view/27%0Ahttps://jurnal.akpada.ac.id/index.php/nusantara/article/download/27/31>
- Putra, I. W. W., & Arianty, A. A. A. A. S. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Room Service Melalui Penanganan Keluhan Tamu. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(8), 1862–1867. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i8.509>
- Rahma, A., & Guntoro, M. (2024). Kualitas Pelayanan Room Service oleh Waiters di Hotel Bentani & Residence Cirebon. *Jurnal Ekonomi Revolusioner*, 7(6), 380–392.
- Riyanto, F. Y. (2024). Peran Waiter Dan Waitress Dalam Memberikan Pelayanan Resto Di Hotel Grand Mercure Malang. *SS&H: Studies in Social Sciences and Humanities*, 1(2), 80–92.
- Somantri, D., Hendrajaya, Aprilliyani, R., & Prabowo, B. A. (2024). Pengaruh Fasilitas Hotel terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 7(1), 159–165. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v7i1.79112>
- 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 Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 4(2), 2597–5323.
- Suardana, I. K., & Suriansyah, S. (2024). Upaya Meningkatkan Profesionalisme Waiter Dan Waitress Dalam Mencapai Keberhasilan Operasional Food And Beverage Service Dan Kepuasan Pelanggan Di Restaurant Mawar Saron Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 7(2).
- Wahyudi, I. G., & Arianty, A. A. A. A. S. (2023). Pelaksanaan SOP Room Service Pada Era New Normal di Sudamala Suites & Villa Sanur. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(3), 829–836. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i3.377>
- Wibawa, I. K., & Mathilda, K. (2023). Sequences Of Service Implementation In Improving The Service Quality At Lobby Lounge Bar And Restaurant JW Marriot Hotel Surabaya. *Journey : Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*, 6(1), 107–126. <https://doi.org/10.46837/journey.v6i1.160>
- Yudistira, I. G. N. B., & Astina, M. A. (2024). Penerapan Standard Operating Procedure Room Service. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 3(2), 217–231. <https://doi.org/10.22334/paris.v3i2.707>