

# **TUGAS AKHIR**

## **PENERAPAN PELAYANAN PRIMA OLEH SUPERVISOR DI IN ROOM DINING THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**I Kadek Hendra**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

# **TUGAS AKHIR**

## **PENERAPAN PELAYANAN PRIMA OLEH SUPERVISOR DI IN ROOM DINING THE APURVA KEMPINSKI BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh**

**I Kadek Hendra**

**NIM 2015823008**

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

**PENERAPAN PELAYANAN PRIMA OLEH  
SUPERVISOR DI IN ROOM DINING  
THE APURVA KEMPINSKI BALI**

Oleh

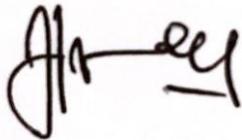
**I Kadek Hendra**

NIM 2015823008

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

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



**I Ketut Suja, SE.,M Si**  
NIP 196412311990031031

Pembimbing II,



**Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par**  
NIP 1933060820220032009

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua,



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



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](http://www.pnb.ac.id)  
Email: [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)**

---

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Kadek Hendra  
NIM : 2015823008  
Kelas : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENERAPAN PELAYANAN PRIMA OLEH  
SUPERVISOR DI IN ROOM DINING  
THE APURVA KEMPINSKI BALI”**

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 18 Agustus 2023  
Yang membuat pernyataan,

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



Nama : I Kadek Hendra  
NIM : 2015823008  
PS : DIII Perhotelan  
Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Penerapan Pelayanan Prima Oleh Supervisor di In Room Dining The Apurva Kempinski Bali” tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini disusun guna memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu pada kesempatan yang baik ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SSt.Par., M.Par. selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi III Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. I Ketut Suja, SE.,M Si selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan serta memberikan motivasi dengan penuh perhatian dan tulus ikhlas yang sangat berguna bagi penulis.
6. Putu Yunita Wacana Sari, S.S., M.Par selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan serta memberikan motivasi dengan penuh perhatian dan tulus ikhlas yang sangat berguna bagi penulis.
7. Bapak Vincent Guironnet selaku General Manager di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak Harrison Tompodung selaku *Director Training & Quality Management* di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin kepada penulis memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini, serta memberikan pelatihan dan materi untuk menambah wawasan kami.
9. Bapak I Made Yudiana selaku Manager In Room Dining di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini serta

memberikan kesempatan penulis untuk melakukan praktek kerja lapangan di *food and beverage department* khususnya di *in room dining*.

10. Seluruh staf di The Apurva Kempinski Bali yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bimbingan dan ilmu pengetahuan serta motivasi untuk melakukan praktik kerja lapangan pada *food and beverage department* khususnya di *in room dining*.

11. Seluruh staf dan dosen di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak bimbingan dan arahan selama penyusunan tugas akhir.

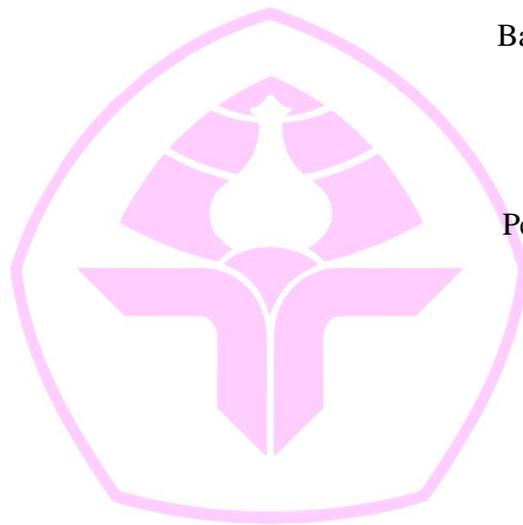
12. Bapak I Nyoman Utama dan Ibu Ni Ketut Suriati yang telah banyak memberikan dukungan, doa, pesan, dan motivasi dalam penyusunan tugas akhir

13. Keluarga dan teman – teman di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang tidak dapat di sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat, dukungan dan motivasi dalam penyusunan tugas akhir.

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

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat serta mampu memberikan wawasan tambahan guna menambah ilmu pengetahuan kepada semua pihak yang membutuhkan dari dalam lingkungan maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung 18 Agustus 2023



Penulis

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

Isi	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir .....	6
D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>11</b>
A. Hotel .....	11
1. Pengertian Hotel.....	11
2. Klasifikasi Hotel.....	11
B. Pengertian Resort .....	13
C. Pengertian Food and Beverage Service .....	14
D. Pengertian Supervisor .....	14
E. Pengertian Operasional.....	15
F. Pengertian <i>In Room Dining</i> .....	15
G. Pengertian Pelayanan dan Pelayanan Prima.....	16
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	<b>18</b>
A. Lokasi dan Sejarah The Apurva Kempinski Bali .....	18
1. Lokasi The Apurva Kempinski Bali .....	18

2. Sejarah The Apurva Kempinski Bali .....	19
B. Bidang Usaha dan Fasilitas The Apurva Kempinski Bali .....	22
1. Bidang Usaha .....	22
2. Fasilitas .....	24
C. Struktur Organisasi .....	39
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
A. Penerapan Pelayanan Prima Oleh Supervisor di In Room Dining The Apurva Kempinski Bali .....	43
1. Tahap Persiapan diri.....	45
2. Tahap Pelaksanaan .....	50
a. Food Delivery.....	50
b. Amenities .....	56
c. Guest Additional Request .....	63
3. Tahap Penutup.....	64
B. Kendala yang dihadapi oleh Supervisor dalam Peningkatan Kualitas Layanan Di In Room Dining The Apurva Kempinski Bali serta solusinya.....	66
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>70</b>
A. Simpulan .....	70
B. Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo The Apurva Kempinski Bali.....	18
Gambar 3.2 The Apurva Kempinski Bali .....	19
Gambar 3.3 Grand Deluxe Room.....	24
Gambar 3.4 Junior Suite Room.....	25
Gambar 3.5 Prestige Suite Room.....	26
Gambar 3.6 Villa.....	27
Gambar 3.7 Selasar Deli .....	29
Gambar 3.8 Izakaya By Oku .....	29
Gambar 3.9 Baiyun Restoran .....	30
Gambar 3.10 L’atelier By Cyril Kongo .....	30
Gambar 3.11 Pala Restaurant.....	31
Gambar 3.12 Pala Rooftop Bar .....	32
Gambar 3.13 Kubu Pool Bar.....	32
Gambar 3.14 Reef Beach Club.....	33
Gambar 3.15 Koral Restoran.....	33
Gambar 3.16 Apurva SPA & Salon .....	34
Gambar 3.17 Gym atau Fitness Center.....	35
Gambar 3.18 Asha Boutique Gallery .....	35
Gambar 3.19 Amala & Kimaya Chapel .....	36
Gambar 3.20 Apurva Chapel .....	37
Gambar 3.21 Swimming Pool .....	37
Gambar 3.22 Jalak Family Kids Club.....	38
Gambar 3.23 Struktur Organisasi In Room Dining .....	39
Gambar 4.1 Persiapan Diri.....	46
Gambar 4.2 Pelaksanaan <i>Food Delivery</i> .....	56

## DAFTAR TABEL

<b>Isi</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 4.1 <i>Tingkatan VIP Arrival Amenities</i> .....	48
Tabel 4.2 <i>Amenities Special Ocasion</i> .....	58



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Persiapan peralatan *food delivery*, *guest request* dan *amenities*

Lampiran 2 : Tahap pelaksanaan *food delivery*

Lampiran 3 : Standar Operasional Prosedur *food delivery*

Lampiran 4 : Standar Operasional Prosedur *Guest Request*



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia adalah negara yang kaya akan sumber daya alam, keanekaragaman suku dan budaya serta keindahan alamnya. Kelebihan tersebut banyak warga negara lain ingin mengetahui dan mengunjungi Indonesia untuk melakukan perjalanan pariwisata. Bali merupakan salah satu pulau di Indonesia yang menjadi tujuan pariwisata dunia yang paling populer. Bali dikenal oleh wisatawan sebagai *Island of God* dikarenakan Bali merupakan pulau seribu pura yang kental dengan spiritualnya. Panorama alam yang dimiliki pulau Bali diantaranya *iklim tropis*, gunung, danau, sawah serta pantai dengan pasir putih dan hitam yang sangat indah. Diperkuat dengan adanya keselarasan hidup antara manusia, alam dan sang pencipta, serta keunikan budaya dan tradisi di Bali yang masih terus dilestarikan.

Keindahan panorama alam dan kebudayaan inilah wisatawan menjadi tertarik datang ke Bali dengan tujuan berlibur ataupun melakukan kegiatan yang berhubungan dengan kebudayaan, serta keramahan masyarakat membuat banyak wisatawan mancanegara ingin melakukan perjalanan untuk berwisata di Bali dan menikmati pesona dan keindahan alam, budaya, serta tradisi Bali. Pariwisata adalah perjalanan yang dilakukan oleh seseorang dalam jangka waktu tertentu dari suatu tempat ke tempat lain dengan perencanaan sebelumnya, tujuannya untuk rekreasi atau untuk suatu kepentingan sehingga keinginannya dapat terpenuhi.

Menurut Undang - Undang NO. 10/2009 tentang kepariwisataan, yang dimaksud dengan pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang di dukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang di sediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Banyak destinasi wisata yang ada, Bali merupakan salah satu destinasi wisata yang tetap memiliki tempat tersendiri di hati wisatawan. Bali menyediakan berbagai fasilitas yang menunjang dan sangat dibutuhkan oleh wisatawan yang datang ke Bali. Pulau Bali banyak akomodasi yang dibangun seperti hotel, *resort*, penginapan, *losmen*, *villa*, *guest house* dan sebagainya. Banyak akomodasi yang ada hotel menjadi salah satu akomodasi yang populer bagi wisatawan untuk menginap dan menghabiskan waktu untuk beristirahat. Salah satu hotel yang menjadi pilihan wisatawan adalah The Apurva Kempinski Bali.

The Apurva Kempinski Bali adalah salah satu hotel bintang lima yang terletak di Jl Raya Nusa Dua Selatan, Sawangan, Nusa Dua, Badung, Bali. The Apurva Kempinski Bali resmi di buka pada tahun 2019 sehingga beroperasi kurang lebih 4 tahun. Dalam operasionalnya hotel The Apurva Kempinski Bali, melibatkan beberapa departemen untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu, dimana setiap departemen memiliki tugas dan tanggung jawab masing – masing untuk mendukung kelancaran operasional hotel. Departemen tersebut meliputi *front office departement*, *housekeeping departement*, *food and beverage departement*, *sales & marketing departement*, *engineering departement*, *finance departement*, *human resource departement*, *lost and prevention departement*.

*Food and beverage department* merupakan bagian dari hotel yang memiliki tugas dan tanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman untuk meningkatkan kepuasan tamu. *Food and beverage department* terbagi menjadi dua bagian yaitu *food and beverage service* dan *food and beverage product*, meskipun department ini terbagi menjadi dua bagian, tetapi keduanya saling bergantung dan bekerja sama satu sama lain, karena tugas dan tanggung jawab dari kedua department ini sama yaitu memberikan pelayanan berupa makanan dan minuman yang diperlukan oleh tamu selama menginap di hotel.

*In room dining* merupakan salah satu bagian dari *food and beverage service* yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pelayanan makanan dan minuman yang diantarkan langsung menuju kamar tamu. Pelayanan *in room dining* beroperasi selama 24 jam. Pelayanan ini akan memberikan kesempatan untuk mendapatkan pengalaman dalam menikmati hidangan langsung di dalam kamar mereka.

Supervisor merupakan seorang anggota dari manajemen lini pertama yang bertanggung jawab atas pekerjaan kelompoknya kepada manajemen yang lebih tinggi. Adapun fungsi dari supervisor yaitu untuk mengawasi dan mengarahkan suatu pekerjaan. Untuk dapat melaksanakan tugas yang begitu luas, tentu tidak setiap orang mampu untuk melaksanakan tugasnya dengan baik, sifat yang harus dipenuhi sehingga seorang supervisor berhasil menjalankan fungsinya sebagai seorang pengawas, adapun berbagai sifat yang harus dimiliki antara lain : kecermatan (*thoroughness*), keadilan (*fairness*), daya usaha (*initiative*), bijaksana (*tact*), kegairahan (*enthusiasm*), pengendalian perasaan (*emotional control*). Peran supervisor dalam *in room dining*

memiliki tekanan yang begitu besar, seperti istilah “*like ham in the sandwich*” yang memiliki arti yaitu peran dari seorang pengawas mendapatkan sebuah tekanan yang berasal dari bawahan, dan juga berasal dari atasan, sehingga seorang supervisor harus mampu menjadi penghubung suatu pekerjaan diberikan oleh atasan yang akan disampaikan kepada bawahan, maupun sebaliknya.

Pengaruh supervisor merupakan sebuah aspek penting dalam peranannya sebagai seorang manajemen lini pertama atas tanggung jawab kelompoknya. Dengan dukungan peranan supervisor akan mendorong bawahannya dalam pelatihan, sehingga mendapatkan motivasi, semangat kerja, serta pengetahuan dan ketrampilan. Komunikasi juga menjadi indikator keberhasilan seorang supervisor dalam menjalankan operasionalnya, komunikasi seorang supervisor dapat memperkuat kerjasama tim dengan menjelaskan kepada tim apa saja yang harus dilakukan, seberapa baik mereka bekerja, dan apa yang dapat dikerjakan untuk memperbaiki kinerja. Adanya komunikasi dalam suatu tim pekerjaan yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar. Adanya seorang supervisor pelayanan *in room dining* di The Apurva Kempinski Bali haruslah sesuai dengan *standard operational procedure* yang benar, dan dapat meminimalisir terjadinya suatu kesalahan yang dapat berakibat besar.

Pengiriman makanan yang dilakukan oleh *waiter* atau *waitress*, peran supervisor sangatlah penting yaitu sebagai seorang *flow maker* dan juga sebagai seorang *checker*. Peran *flow maker* bertugas untuk mengatur jalannya operasional di *in room dining*, mulai dari mendelegasi sebuah pekerjaan, seperti mengantarkan makanan dan minuman ke kamar, menangani *guest request* serta menangani *amenities* yang harus

dikirimkan ke kamar. Dalam hal mendelegasikan pekerjaan harus dengan orang yang dianggap mampu dan benar – benar dipercaya dalam melakukan suatu pekerjaan. Sedangkan peran *checker* bertugas untuk melakukan pengecekan secara berulang untuk memastikan apapun yang akan dikirimkan ke kamar sudah lengkap dan sesuai dengan standarnya. Menjadi seorang *checker* harus teliti dan cermat sehingga dalam menjalankan operasionalnya sudah sesuai dengan standar yang berlaku dan dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan dan tentunya menciptakan kepuasan untuk tamu.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, dapat dilihat bahwa peran pramusaji dan supervisor sangat berpengaruh terhadap operasional pekerjaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan kepuasan terhadap tamu. Dengan adanya Tugas Akhir ini hotel akan sangat terbantu dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada tamu, maka dari itu penulis tertarik untuk mengangkat judul “Penerapan Pelayanan Prima Oleh Supervisor di In Room Dining The Apurva Kempinski Bali”

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam pembuatan tugas akhir ini adalah :

1. Bagaimana penerapan pelayanan prima oleh supervisor terhadap kinerja tim dalam penanganan *food delivery*, *room amenities* dan *guest additional request* di in room dining The Apurva Kempinski Bali?
2. Apa saja yang menjadi permasalahan dalam penerapan pelayanan prima oleh supervisor di in room dining The Apurva Kempinski Bali serta Bagaimana penanganan solusi permasalahannya?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

### **1. Tujuan Penulisan Tugas Akhir**

- a. Untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan prima oleh supervisor terhadap tim ketika menangani *food delivery*, *room amenities* dan *guest additional request* di The Apurva Kempinski Bali
- b. Untuk mengetahui permasalahan apa saja yang dihadapi oleh supervisor in room dining dalam penerapan pelayanan prima di The Apurva Kempinski Bali dan solusinya.

## 2. Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

### a. Bagi Mahasiswa

Penulisan tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III, Program Studi Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, dan sebagai sarana untuk menambah wawasan pada bidang *food and beverage service* khususnya dalam mengetahui peran supervisor dalam meningkatkan kinerja tim dalam memberikan pelayanan yang terbaik demi meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan tamu dan dapat mengembangkan sikap profesionalisme, percaya diri dan tanggung jawab dari seluruh tahapan yang dilakukan.

### b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi referensi yang nantinya dapat digunakan untuk menambah pembendaharaan buku-buku di perpustakaan Politeknik Negeri Bali khususnya pada Jurusan Pariwisata untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang *food and beverage service*

### c. Bagi The Apurva Kempinski Bali

Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pelayanan khususnya oleh in room dining di The Apurva Kempinski Bali pada umumnya tentang memberikan pelayanan prima demi meningkatkan kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan terhadap tamu.

## **D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

### **1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

#### **a. Metode Observasi**

Metode ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari suatu pengamatan secara langsung saat di lapangan tentang peranan supervisor untuk meningkatkan kinerja tim dalam memberikan pelayanan yang terbaik demi meningkatkan kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan terhadap tamu di *in room dining*. Selain itu juga mengumpulkan data seperti standar operasional prosedur *food delivery*, *amenities*, dan *guest additional request*.

#### **b. Metode Wawancara**

Metode wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara atau melakukan proses tanya jawab secara langsung dengan *head of departement*, supervisor dan para *staff* di *in room dining*

#### **c. Metode Kepustakaan**

Metode ini bisa dilakukan dengan cara mencari sumber informasi dengan merangkum buku dan membaca buku yang berkaitan dengan hotel, *food and beverage department*, peran penting serta tanggung jawab seorang supervisor

## **2. Metode dan Teknik Analisis Data**

Untuk penulisan dan penyusunan tugas akhir ini, penulisan menggunakan metode teknik analisis deskriptif kualitatif, dimana penulisan ini akan memaparkan masalah dengan menggunakan data – data yang didapat selama melakukan praktik kerja lapangan di The Apurva Kempinski Bali

## **3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis**

Adapun teknik penyajian yang digunakan penulis yaitu:

- a. Metode Informal, yaitu metode penyaji analisis data dengan kata-kata biasa.
- b. Metode Formal, yaitu metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan tanda- tanda tertentu seperti tabel, foto, dan lain-lain. Metode ini dibantu dengan teknik penggabungan antara kata-kata dan tanda.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Peran supervisor terhadap pelayanan prima oleh pramusaji *in room dining* di The Apurva Kempinski Bali terbagi menjadi tiga tahap yaitu, tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap penutup.

- a. Tahap persiapan, melakukan absensi, dan mengganti seragam sebelum memulai pekerjaan dan memastikan mengikuti standar grooming yang sudah ditetapkan, serta datang 15 menit lebih awal sebelum memulai pekerjaan.
- b. Tahap pelaksanaan, dalam tahap pelaksanaan sebagai peran supervisor, terdapat 3 pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dalam operasional yaitu: penanganan *food delivery*, *room amenities*, dan *guest request*.
- c. Tahap penutup

Dalam tahap penutup penulis menjelaskan tugas dan tanggung jawab yang dapat dibagi menjadi tiga, yaitu *food delivery*, *amenities*, dan *guest request*.

Penangan proses *food delivery* seperti terjadinya komplain yang disebabkan oleh kelalaian seorang supervisor sebagai *food checker* pada saat mempertegas dalam membaca kertas pesanan tamu (doket) dan kurangnya *equiptment* dalam melakukan pengiriman makanan ke kamar tamu. Penangan *Amenities* seperti kurangnya dulang, sebagai wadah untuk buah pada *welcome amenities*, dan Jumlah *equipment* dalam

melakukan *set up amenities*. Penanganan *Guest Request* seperti jumlah *equipment* dalam ketersediaan untuk guest request

## **B. Saran**

Pada kesempatan ini penulis ingin memberikan saran yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan di The Apurva Kempinski Bali khususnya pada *in room dining*, dari pengamatan penulis selama mengikuti kegiatan PKL berjalan dengan sangat baik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur, akan tetapi ada beberapa hal yang harus ditingkatkan demi menjaga kualitas pelayanan di The Apurva Kempinski Bali yakni sebagai berikut:

- a. Perlunya penambahan peralatan operasional seperti piring, *cutlerys*, dan hotbox untuk melakukan pelayanan kepada tamu.
- b. Melakukan *order* kembali untuk dulang sehingga jika occupancy hotel meningkat akan tidak kebingungan dan kewalahan, hal ini akan membantu jika terjadi kekurangan dulang dalam mempersiapkan *welcome amenities*.
- c. Perlunya peningkatan komunikasi dan kerjasama antara *food checker* dan tim *kitchen* ketika ada pesanan sehingga tidak terjadinya kesalahan yang mengakibatkan komplain
- d. Perlunya digunakan sistem alat *record voice* ketika melakukan *taking order*, sebagai *back up* jika terjadinya kesalah pahaman dalam melakukang *taking order*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aninditya SNB, Martinus. (2018). Laporan Praktek Kerja Lapangan Food and Beverage Service di Hotel Plataran Resort and Spa. STP AMPTA Yogyakarta.  
<http://repository.ampta.ac.id/396/1>
- Chair, Ira Meirina dan Pramudia Heru. (2017). Hotel Room Division Managaement. Depok: Kencana
- Dewantoro, F. & Widodo, A. (2021). Kajian Pencahayaan Dan Penhawaan Alami Desain Hotel Resort Kota Batu Pada Iklim Tropis. *JICE (Journal of Infrastructural in Civil Engineering)*, 1-7  
<https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/jice/article/view/1019>
- Eryanto, A. (2019). Tinjauan Pustaka Definisi Supervisor. 1-29. Diakses pada 19 juli 2023 dalam <http://repository.um-surabaya.ac.id/3737>
- Khaerani, Lilik. (2018). Teknik Dalam Menangani Komplain VIA Phone Pada Room Service Di Lombok Raya Hotel. Diss. Universitas Mataram.  
Diaskes dalam <http://eprints.unram.ac.id/eprint/11863>
- Kotler, P. Dan Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT INDEKS
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan.  
Diakses dalam <https://jdih.kemenkeu.go.id/>
- M. Faisal Baehaki. 21 Okt 2021. Pelayanan Prima Adalah: Pengertian Menurut Para Ahli, Tujuan dan Contohnya. Diakses pada 1 Mei 2023 dalam <https://cxsense.com/id/artikel/pelayanan-prima>
- MN. Putranto. 2020 Tinjauan Pustaka Definisi Operasional. Di akses pada 18 Mei 2023 dalam <http://repository.stei.ac.id/932>
- Nugraha Rieskey, Guastanto dan Sujatmoko, Koko. 2016. Ruang Lingkup Tugas dan Tanggung Jawab Order Taker Room Service The Aryaduta Hotel Medan. Sumatera Utara. The University Institutional Repository  
<https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/18693>
- Putri, E. D. H. 2018. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Yogyakarta: Deepublish.

Sulastiyono, A. (2016). *Managemen Pelanyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Suardana, I. Ketut, dan Angga Danu Adjiananda. 2021. Upaya Room Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Saat Pandemi Covid-19 Di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta. *Jurnal Nusantara* 4.2.  
<http://jurnal/akpada.ac.id/index.php/nusantara/article/view/39>

Wijaksana, Fengki. 2020. Laporan Tugas Akhir Food and Beverage Service di Hotel Merapi Merbaby Yogyakarta. Diss. STP AMPTA Yogyakarta.  
<http://repository.ampta.ac.id/396/1>