

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA OPERASIONAL
ROOM SERVICE DI HOTEL HARPER CIKARANG BY
ASTON**



TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Diploma Tiga (D3)

ZHILDA NASWA AINURIFKA

NIM : 51210029

Program Studi Perhotelan

Fakultas Ekonomi & Bisnis

Universitas Bina Sarana Informatika

Jakarta

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zhilda Naswa Ainurifka
NIM : 51210029
Jenjang : Diploma Tiga (D3)
Program Studi : Perhotelan
Fakultas : Ekonomi & Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: **“Analisis Kualitas Pelayanan Pada Operasional *Room Service* Di Hotel Harper Cikarang by Aston”**, adalah asli (orisinal) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila di kemudian hari saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa (Tugas Akhir) yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia di proses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Bina Sarana Informatika** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Bekasi

Pada tanggal : 3 Januari 2025

Yang menyatakan,



Zhilda Naswa Ainurifka

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Zhilda Naswa Ainurifka
NIM : 51210029
Jenjang : Diploma Tiga (D3)
Program Studi : Perhotelan
Fakultas : Ekonomi & Bisnis
Perguruan : Universitas Bina Sarana Informatika

Dengan ini menyatakan bahwa data dan atau informasi yang saya gunakan dalam penulisan karya ilmiah penulis dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pada Operasional Room Service Di Hotel Harper Cikarang by Aston”** merupakan data dan atau informasi yang saya peroleh berdasarkan hasil *On The Job Training* pada :

Nama Perusahaan : Hotel Harper Cikarang by Aston
Alamat : Jl. Mataram No. 37-39, Cibatu, Cikarang Selatan, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17530
Waktu On The Job Training : 20 Juli 2023 sampai 19 Januari 2024

Penulis menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak **Universitas Bina Sarana Informatika** untuk mendokumentasikan karya ilmiah saya tersebut secara internal dan terbatas, serta tidak untuk mengunggah karya ilmiah Penulis pada repository Universitas Bina Sarana Informatika.

Penulis bersedia untuk bertanggung jawab secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Universitas Bina Sarana Informatika**, atas materai/isi karya ilmiah tersebut, termasuk bertanggung jawab atas dampak atau kerugian yang timbul dalam bentuk akibat tindakan yang berkaitan dengan data, informasi, interpretasi serta pernyataan yang terdapat pada karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi
Pada tanggal : 3 Januari 2025

Yang menyatakan,



Zhilda Naswa Ainurifka

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Zhilda Naswa Ainurifka
NIM : 51210029
Jenjang : Diploma Tiga (D3)
Program Studi : Perhotelan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika
Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Operasional Room Service Di Hotel Harper Cikarang By Aston

Telah dipertahankan pada periode 2024-2 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Ahli Madya Pariwisata (A.Md.Par) pada Program Diploma Tiga (D3) Program Studi Perhotelan di Universitas Bina Sarana Informatika.

Jakarta, 03 Februari 2025

PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Mezi Julian, S.S., M.M.Par.

DEWAN PENGUJI

Penguji I

Dyah Mustika Wardani, S.Par.,
M.M.

Penguji II

Donna Ekawaty, S.T., MM.Par.
CMT

PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas Akhir Diploma III yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Pada Operasional Room Service Di Hotel Harper Cikarang by Aston**” adalah hasil karya tulis dari Zhilda Naswa Ainurifka dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama Perusahaan	: Hotel Harper Cikarang by Aston
Alamat	: Jl. Mataram No. 37-39, Cibatu, Cikarang Selatan, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17530
No. Telp	: 0851554446144
E-mail	: zhildaai@gmail.com

LEMBAR KONSULTASI TUGAS AKHIR

	LEMBAR KONSULTASI TUGAS AKHIR
UNIVERSITAS BINA SARANA INFORMATIKA	

NIM : 51210029
 Nama Lengkap : Zhilda Naswa Ainurifka
 Dosen Pembimbing : Mezi Julian, MM.Par
 Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Operasional *Room Service* Di Hotel Harper Cikarang By Aston

NO.	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1.	25 Oktober 2024	Konsultasi Judul Tugas Akhir	M. Jul.
2.	8 November 2024	Acc Judul Tugas Akhir + Bimbingan Bab 1	M. Jul.
3.	15 November 2024	Revisi Bab 1 dan Lanjut Bab 2	M. Jul.
4.	22 November 2024	Acc Bab 1 + Bab 2 dan Lanjut Bab 3	M. Jul.
5.	29 November 2024	Acc Bab 3 dan Lanjut Bab 4	M. Jul.
6.	6 Desember 2024	Revisi Bab 4	M. Jul.
7.	13 Desember 2024	Revisi Bab 4	M. Jul.
8.	20 Desember 2024	Acc Bab 4 dan Lanjut Bab 5	M. Jul.
9.	27 Desember 2024	Acc Bab 5 + Abstrak	M. Jul.
10.	3 Januari 2025	Acc Keseluruhan Tugas Akhir	M. Jul.

Catatan untuk Dosen Pembimbing.

Bimbingan Tugas Akhir

- Dimulai pada tanggal : 25 Oktober 2024
- Diakhiri pada tanggal : 03 Januari 2025
- Jumlah pertemuan bimbingan : 10

Disetujui oleh,
 Dosen Pembimbing



(Mezi Julian, MM.Par)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya sebagai penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Pada Operasional Room Service Di Hotel Harper Cikarang by Aston**”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Diploma (D3) Jurusan Perhotelan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Sarana Informatika.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan Tugas Akhir ini. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. Ir Mochamad Wahyudi M.Kom, M.M, M.Pd, IPU, ASEAN Eng, selaku Rektor Universitas Bina Sarana Informatika.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Sarana Informatika.
3. Ibu Dyah Mustika Wardani, S.Par., M.M, selaku ketua Program Studi Perhotelan Universitas Bina Sarana Informatika.
4. Bapak Mezi Julian, MM.Par, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing sehingga bimbingan berjalan dengan sangat lancar dan juga memberikan semangat yang sangat berarti bagi penulis.
5. Ibu Eris Kurniasari dan Bapak Reggie Rahardjo, selaku *Restaurant Banquet Manager* yang membimbing dan mengajarkan penulis bekerja sebagai *Waitress* yang profesional dikala waktu senggang di Rustik Bistro Harper by Aston Cikarang Hotel.
6. Bapak Fahmi, selaku *Supervisor Food & Beverage Service* yang mengarahkan kinerja penulis agar lebih baik dan mencairkan suasana dengan *jokes daddy* nya.
7. Seluruh *Staff* dan *Daily Worker Food & Beverage Service* Hotel Harper by Aston Cikarang khususnya Kak Deva, Kak Akmal, Mas Bimo, Ka Dylla dan Delia yang telah membagikan ilmu nya serta membimbing untuk bekerja secara profesional.
8. Ayahanda Hudah, beliau yang menjadi inti tulang punggung keluarga. Meskipun beliau tidak sempat merasakan pendidikan hingga bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis menjadi perempuan yang kuat dan tegar dalam segala rintangan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya.
9. Ibunda Neneng Juarsih yang selalu memberikan nasihat, motivasi, semangat, dan doa yang tiada henti.
10. Kakak laki-laki penulis, Rifky Fadillah Hidayat yang membantu penulis mengoreksi isi dari Tugas Akhir ini di waktu liburnya ketika Beliau sibuk bekerja.
11. Teman dan saudara yang menyemangati, memberi saran dan arahan untuk penulis.
12. Zerobaseone yang selalu memberikan energi positif lewat musik dan karyanya.

Untuk semua pihak yang terlibat, penulis ucapkan terima kasih sebesar-besarnya karena sudah mendukung dan membantu dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis berharap pengerjaan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat dan wawasan yang berguna. Namun, penulis juga menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini pun masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi penyusunan maupun isi. Oleh karena itu, penulis memohon maaf dan menerima kritik maupun saran yang membangun untuk penyempurnaan di masa mendatang. Akhir kata, semoga penulisan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua pihak yang membutuhkannya.

Bekasi, 3 Januari 2025



Zhilda Naswa Ainurifka



ABSTRAK

Zhilda Naswa Ainurifka (51210029), Analisis Kualitas Pelayanan Pada Operasional *Room Service* Di Hotel Harper Cikarang By Aston

Layanan *Room Service* adalah salah satu layanan terpenting dalam industri perhotelan dan memiliki pengaruh besar terhadap pengalaman tamu. Sebagai bagian dari pelayanan, *Room Service* memberikan kenyamanan bagi tamu yang ingin menikmati makanan dan minuman tanpa harus meninggalkan kamar. Namun, layanan *Room Service* harus menghadapi beberapa kendala operasional yang dapat mengurangi kualitas layanan yang ditawarkan. Ruang lingkup penelitian ini mencakup pembahasan mengenai implementasi operasional layanan *Room Service*, kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan, serta solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efisiensi operasional hotel di Hotel Harper Cikarang by Aston. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi implementasi layanan *Room Service* serta menemukan solusi untuk mengatasi kendala operasional layanan *Room Service*. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang digunakan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara keseluruhan yang berupa perilaku, tindakan, perspektif dengan mendeskripsikannya melalui kalimat, tulisan, dan bahasa dalam konteks alamiah khusus dengan menggunakan teknik pengumpulan data antara lain, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan *Room Service* di Hotel Harper Cikarang by Aston telah diimplementasikan dengan baik, namun masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga diperlukan solusi seperti penambahan jumlah staf, peningkatan komunikasi antar *Department*, dan rekomendasi menu hidangan siap saji untuk meningkatkan efisiensi operasional serta kepuasan tamu.

Kata Kunci: *Room Service*, Kualitas Pelayanan, Operasional Hotel

ABSTRACT

Zhilda Naswa Ainurifka (51210029), Service Quality Analysis on Room Service Operations at Harper Hotel Cikarang By Aston

Room Service is one of the most important Services in the hospitality industry and has a huge impact on the guest experience. As part of the Service, Room Service provides convenience for guests who want to enjoy Food and Beverages without having to leave the room. However, Room Service has to face several operational constraints that can reduce the quality of Service offered. The scope of this research includes a discussion of the operational implementation of Room Service, constraints that affect Service quality, and solutions that can be applied to improve hotel operational efficiency at Harper Hotel Cikarang by Aston. The purpose of this study is to identify and evaluate the implementation of Room Service Services and find solutions to overcome operational obstacles to Room Service Services. In this study using qualitative research methods used to understand the phenomena experienced by the research subject as a whole in the form of behavior, actions, perspectives by describing them through sentences, writing, and language in a special natural context using data collection techniques including observation, interviews, and documentation. The results showed that Room Service at Harper Hotel Cikarang by Aston has been implemented well, but there are still some obstacles that affect customer satisfaction, so solutions are needed such as increasing the number of staff, improving communication between departments, and recommending a ready-to-eat dish menu to improve operational efficiency and guest satisfaction.

Keywords: Room Service, Quality Service Quality, Hotel Operations

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iii
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	v
LEMBAR KONSULTASI TUGAS AKHIR.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.3 Perumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 <i>Room Service</i>	7
2.2 Kualitas Pelayanan	9
2.3 Operasional Hotel.....	11
BAB III METODE PENELITIAN.....	14
3.1 Desain Penelitian	14
3.2 Teknik Pengumpulan Data	14
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	15
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	17
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	17
4.1.1 Sejarah dan Perkembangan Perusahaan.....	17
4.1.2 Struktur dan Tata Kerja Organisasi	19
4.1.3 Kegiatan Usaha	20
4.2 Pembahasan	24

4.2.1 Implementasi Operasional Layanan <i>Room Service</i> Di Hotel Harper Cikarang By Aston	24
4.2.2 Kendala Operasional <i>Room Service</i> Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	27
4.2.3 Solusi untuk mengatasi kendala operasional pada layanan <i>Room Service</i> di Hotel Harper by Aston Cikarang	32
BAB V PENUTUP.....	34
5.1 Kesimpulan.....	34
5.2 Saran.....	35
DAFTAR PUSTAKA	36
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	38
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	39



DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1 Peta lokasi Hotel Harper Cikarang by Aston	16
Gambar IV. 1 Hotel Harper Cikarang by Aston	18
Gambar IV. 2 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i> Harper Cikarang	19
Gambar IV. 3 Rustik Bistro	21
Gambar IV. 4 <i>Arcadia Bar and Lounge</i>	21
Gambar IV. 5 <i>Swimming Pool</i>	22
Gambar IV. 6 <i>Fitness Center</i>	23
Gambar IV.2.1. 1 Proses Pelayanan Operasional <i>Room Service</i>	25
Gambar IV.2.1. 2 Peralatan makanan	26
Gambar IV.2.2. 1 Penginputan pesanan.....	28
Gambar IV.2.2. 2 Penampilan seluruh <i>Staff Food and Beverage Service</i>	29
Gambar IV.2.2. 3 Pelaksanaan <i>General Cleaning</i> area Bar.....	31



DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 <i>Review</i> tamu <i>Online</i> Travel Agent Traveloka	2
Tabel I. 2 Data tenaga kerja <i>Food and Beverage Service</i> di Hotel Harper Cikarang by Aston	4
Tabel III. 1 Waktu penelitian	16



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keterangan <i>On The Job Training</i>	39
Lampiran 2: Hasil Wawancara.....	40
Lampiran 3: Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme.....	43
Lampiran 4: Lembar Penilaian <i>On The Job Training</i>	44
Lampiran 5: Pengantaran pesanan	45
Lampiran 6: Pengambilan peralatan makanan	45
Lampiran 7: Pelatihan karyawan.....	46
Lampiran 8: <i>General Cleaning</i> area Bar.....	46
Lampiran 9: Penampilan seluruh <i>Staff Food and Beverage Service</i>	47
Lampiran 10: Sistem penginputan pesanan.....	47



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

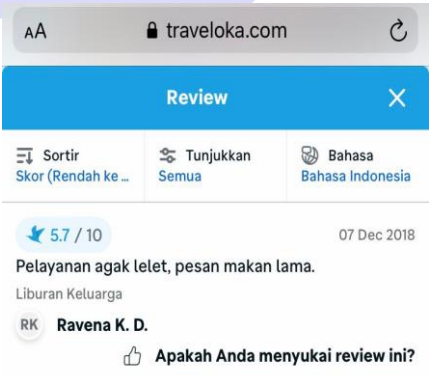
Kota Cikarang yang terletak di Kabupaten Bekasi, Jawa Barat adalah salah satu wilayah perindustrian yang berkembang pesat di Indonesia. Dengan pertumbuhan yang pesat, wilayah ini telah menarik banyak investor dan bisnis, menjadikannya pusat kegiatan bisnis dan industri salah satu nya sektor perhotelan yang memiliki peluang untuk berkembang dengan cukup pesat. Banyak hotel baru bermunculan untuk memenuhi permintaan pasar. Salah satunya adalah Hotel Harper Cikarang by Aston yang saat ini menjadi hotel berbintang 4 (empat) terbaik. Hotel Harper Cikarang by Aston tidak hanya menyediakan tempat tinggal tetapi juga memberikan pelayanan terbaik untuk meningkatkan pengalaman tamu sehingga tamu berkeinginan untuk kembali ke hotel tersebut. Hotel Harper Cikarang by Aston juga memiliki restoran yang bernama Rustik Bistro, seperti restoran pada umumnya yang dijalankan oleh *Food and Beverage department*, Rustik Bistro terkenal karena pelayanan nya yang baik, termasuk layanan *Room Service*.

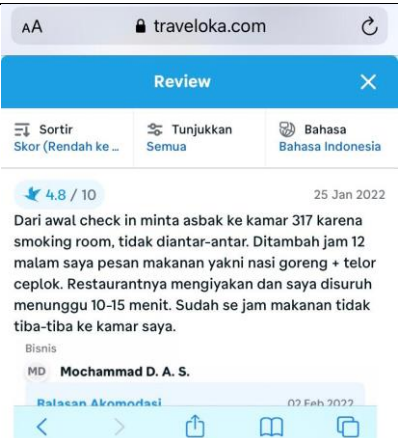
Layanan *Room Service* adalah salah satu layanan yang ditawarkan oleh hotel untuk memfasilitasi tamu yang ingin menikmati makanan dan minuman dikamar mereka. *Room Service* layanan yang sangat penting di industri perhotelan, yang mempunyai dampak besar pada pengalaman tamu (Derianto & Kristiutami, 2015). Sebagai bagian dari pelayanan, *Room Service* memberikan kemudahan untuk tamu yang ingin merasakan makanan dan minuman tanpa harus keluar kamar. Layanan ini relevan di era modern, memberikan kenyamanan dan merupakan indikator kualitas yang diharapkan tamu dengan responsif. Pelayanan *Room Service* yang cepat dapat menciptakan kesan positif, sedangkan keterlambatan atau ketidakpuasan tamu terhadap kualitas layanan dan makanan dapat menciptakan kesan negatif. Meningkatnya ekspektasi tamu terhadap kecepatan dan kualitas layanan memaksa hotel untuk meningkatkan efisiensi operasional untuk memenuhi ekspektasi tersebut. Oleh karena itu, manajemen layanan *Room Service* yang efektif menjadi sangat penting untuk meningkatkan pengalaman tamu.

Namun, layanan *Room Service* sering menghadapi berbagai kendala operasional yang dapat mengurangi kualitas layanan. Salah satu kendala utama adalah

manajemen waktu. Menurut (Fajhriani. N, 2020) manajemen waktu adalah keterampilan seseorang dalam mengelola waktu yang dimilikinya dengan cara menyusun perencanaan, penjadwalan, serta menemukan prioritas dalam mencapai tujuan yang dimiliki. Dengan demikian, manajemen waktu mempunyai peran yang penting untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan. Di Hotel Harper Cikarang by Aston, terdapat situasi di mana pemesanan kamar dikirim terlambat dari yang direncanakan, yang menyebabkan ketidakpuasan tamu dan ini berdampak negatif pada pengalaman tamu serta kualitas pelayanan. Hal tersebut dapat dibuktikan melalui *review* yang diberikan oleh tamu di aplikasi Traveloka, yang dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel I. 1 Review tamu Online Travel Agent Traveloka

No.	Nama Reviewer	Tanggal	Review
1.	Toni H	23 Agustus 2021	
2.	Revana K. D	07 Desember 2018	

3.	Mochammad D. A. S.	25 Januari 2022	
4.	Yura M.	20 April 2020	
5.	Meri P.	01 November 2020	

Sumber : Review Online Travel Agent Traveloka

Selain itu, masalah lain terjadi di dalam pengelolaan sumber daya manusia yang memiliki peranan sangat penting untuk manajemen sebuah organisasi. Menurut Abdurrahmat Fathoni (2006) dalam (Eryana, 2018) Sumber daya manusia ialah aset dan kekayaan utama dalam setiap aktivitas manusia, ini berarti bahwa seseorang yang mempunyai keahlian serta keterampilan yang tepat dengan kebutuhan untuk

melakukan kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan akan menghasilkan kinerja yang diinginkan. Di Hotel Harper Cikarang by Aston menunjukkan bahwa sumber daya manusia tidak memadai dan menjadi salah satu faktor kendala operasional *Room Service*. Pekerjaan yang seharusnya dituntut untuk diselesaikan tepat waktu ternyata tidak didukung dengan ketersediaan tenaga kerja yang profesional, hal tersebut dapat dibuktikan pada Tabel 1.2 terkait kurangnya tenaga kerja di Hotel Harper Cikarang by Aston.

Tabel I. 2 Data tenaga kerja *Food and Beverage Service* di Hotel Harper Cikarang by Aston

Variabel	Data	Keterangan
Jumlah karyawan yang dibutuhkan	12	Jumlah ideal karyawan untuk operasional layanan makanan dan minuman di Hotel Harper by Aston Cikarang
Jumlah karyawan yang tersedia	8	Karyawan yang saat ini bekerja di bagian layanan makanan dan minuman di Hotel Harper by Aston Cikarang
Rata-rata jam kerja karyawan	12 jam	Rata-rata jam karyawan layanan makanan dan minuman di Hotel Harper by Aston Cikarang
Jumlah lowongan pekerjaan	2	Posisi kosong yang membutuhkan pengisian di bagian layanan makanan dan minuman di Hotel Harper by Aston Cikarang

Sumber : Hasil wawancara staff Harper by Aston Cikarang

Masalah lainnya adalah komunikasi yang buruk antar *Department*. Informasi yang tidak jelas atau salah dapat menyebabkan kesalahan dalam pengolahan pesanan, mengganggu alur layanan sehingga mempengaruhi kualitas pelayanan.

Dalam era di mana kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama, kualitas pelayanan *Room Service* dapat menjadi faktor penentu dalam menilai keseluruhan

pengalaman menginap. Menurut (Apriyani, 2022), menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah aspek yang harus dikelola dengan baik oleh penyedia jasa. Kualitas yang dirasakan oleh konsumen didasarkan pada perbandingan antara harapan konsumen terhadap layanan yang ditawarkan oleh perusahaan dan persepsi mereka tentang kinerja penyedia jasa. Pengelolaan yang buruk terhadap operasional dapat mengakibatkan keterlambatan pelayanan, kesalahan dalam pemesanan, dan ketidakpuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan perlu nya analisis mendalam terhadap kendala yang ada.

Analisis kendala operasional pada layanan *Room Service* tidak hanya penting untuk meningkatkan efisiensi tetapi juga untuk memahami bagaimana hotel dapat bersaing di pasar yang semakin kompetitif. Berdasarkan pengamatan awal terhadap beberapa fenomena diatas, penulis menyusun topik penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Operasional *Room Service* Di Hotel Harper Cikarang by Aston”. Melalui analisis ini, diharapkan solusi yang efektif dapat ditemukan untuk meningkatkan kualitas layanan dan memberikan rekomendasi bagi manajemen dalam mengatasi berbagai tantangan yang ada.

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup dalam penelitian ini mencakup pembahasan mengenai implementasi operasional layanan *Room Service*, kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan, serta solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efisiensi operasional hotel di Hotel Harper Cikarang by Aston. Batasan penelitian ini akan dikaji berdasarkan teori *Room Service*, kualitas pelayanan dan operasional hotel sehingga penelitian ini berfokus pada bagaimana layanan *Room Service* dijalankan, kendala-kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan, serta strategi yang dapat diterapkan untuk mengatasi kendala dalam operasional *Room Service*.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka perumusan masalah nya yaitu,

1. Bagaimana implementasi operasional layanan *Room Service* di Hotel Harper Cikarang by Aston?

2. Apa kendala operasional *Room Service* yang mempengaruhi kepuasan pelanggan?
3. Bagaimana solusi untuk mengatasi kendala operasional pada layanan *Room Service* di Hotel Harper Cikarang by Aston?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pada layanan *Room Service*, mengkaji bagaimana kendala tersebut memengaruhi kepuasan pelanggan dan memberikan solusi untuk mengatasi kendala operasional dalam layanan *Room Service*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat bagi penulis

Sebagai syarat untuk menyelesaikan program pendidikan selama Diploma III Perhotelan di Universitas Bina Sarana Informatika, dengan adanya penulisan tugas akhir ini penulis dapat meningkatkan pemahaman, pengetahuan, keterampilan dalam melakukan penelitian, analisis data, dan penulisan ilmiah.

2. Manfaat bagi tempat penelitian

Penelitian ini akan membantu mengidentifikasi berbagai kendala operasional yang dihadapi oleh layanan *Room Service* dan akan memberikan wawasan berharga tentang mana saja yang perlu diperbaiki. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang masalah tersebut, hotel dapat merancang solusi yang tepat dan efektif.

3. Manfaat bagi pembaca

Pembaca dapat mengenali kendala-kendala yang sering dihadapi dalam operasional *Room Service*. Wawasan ini dapat membantu pembaca dalam memahami tantangan operasional yang sering muncul di sektor perhotelan.

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 *Room Service*

Menurut (Prasetyo & Ristiawati, 2022) *Room Service* merupakan sistem layanan di hotel dimana makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu diantarkan ke kamar. Menurut Wiwoho (2008) dalam penelitian (Lukitasari, 2019) *Room Service* didefinisikan sebagai fasilitas yang disediakan oleh hotel berstandar tertentu yang memungkinkan tamu menikmati makanan langsung di kamar. Menurut Marsum (2005) dalam penelitian (Ferdiana, 2022) *Room Service* adalah salah satu bagian dari *Food and Beverage Department* yang bertugas melayani para tamu yang menghendaki makan dan minum di dalam kamarnya. Mengingat telepon yang dipergunakan untuk menerima pesanan para tamu dari kamar jumlahnya terbatas, juga karena kebanyakan tamu waktu makan pagi biasanya tergesa gesa dan kemudian mereka menghendaki makan di dalam kamar saja, maka khusus untuk melayani makan pagi. *Room Service* adalah bagian dari tata hidang yang bertanggung jawab atas pesanan dan pelayanan yang berupa makanan atau minuman untuk dihidangkan di kamar tamu atau tempat lainnya di dalam hotel kecuali restoran (Wahyudi & Arianty, 2023).

Menurut (Lukitasari, 2019) fungsi dari *Room Service* pada dasarnya mirip dengan fungsi restaurant dan bar. Restoran dan juga bar menyajikan makanan dan minuman di area khusus seperti area makan restoran atau bar, sedangkan *Room Service* mempunyai keistimewaan dalam hal layanan dengan menyediakan hidangan langsung di dalam kamar. Selain itu, layanan *Room Service* juga mencakup proses operasional seperti, menerima dan menulis pesanan tamu dengan benar melalui telepon ataupun menu yang digantung di pintu kamar (*taking order*), menyiapkan dan menyusun peralatan yang dibutuhkan seperti *chinaware*, *glassware*, *cutleries*, *napkin* (*preparation*), mengantarkan pesanan dengan tepat sesuai dengan jumlah pesanan dan nomor kamar (*Service*), dan pengembalian peralatan makanan bekas dari dalam kamar (*Clear Up*). Menurut (Ayu et al., 2021) salah satu komponen penting lainnya di Divisi Makanan dan Minuman Hotel adalah layanan kamar, yang bertanggung jawab untuk menjual makanan dan minuman. Namun demikian, operasinya berbeda dengan

restoran. Di restoran, orang yang membutuhkan makanan dan minuman serta pelayanannya harus datang ke restoran yang bersangkutan, tetapi di *Room Service*, orang yang membutuhkan makanan dan minuman di kamar mereka dapat melakukannya di sini.

Berdasarkan pendapat dari para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa, *room Service* merupakan pelayanan makanan dan minuman yang bisa diantar dan dinikmati di dalam kamar yang mencakup beberapa tahapan penting dengan proses yang dilakukan dengan baik agar kepuasan tamu dan kualitas pelayanan terjaga. Berikut ini merupakan prosedur pelayanan *Room Service* menurut (Suardana & Adjiananda Danu, 2021), yaitu:

1. Para tamu membuat pesanan melalui telepon ke *Room Service* dan diterima oleh *order taker*,
2. *Order taker* mencatat pesanan pada formulir pesanan,
3. Formulir dikirim ke dapur dan kasir untuk dibuat *bill*,
4. Petugas *Room Service* menyiapkan peralatan makan,
5. Petugas mengambil pesanan dari dapur dan mengambil *bill* di kasir,
6. Petugas mengantarkan pesanan ke dalam kamar menggunakan *Tray* atau *Trolly*,
7. Setelah sampai di depan kamar petugas *Room Service* mengetuk tiga kali sambil mengucapkan "*Room Service please*",
8. Petugas menata pesanan tamu di atas meja setelah diizinkan masuk,
9. Petugas menyarankan tamu mengecek pesanan kemudian memberikan *bill*,
10. Petugas mempersilahkan tamu untuk menikmati hidangan kemudian mengucapkan terimakasih dan permisi.

Adapun langkah-langkah menerima pesanan tamu, yaitu:

1. Ucapkan salam dan selamat pagi, siang atau malam,
2. Mendengarkan pesanan tamu dengan seksama,
3. Catat pesanan dengan nomor kamar, jumlah tamu, urutan pesanan dan waktu pengantaran di buku pesanan 3 rangkap,
4. Membaca ulang pesanan kepada tamu mencakup nomor kamar dan jam yang akan diantar,

5. Serahkan formulir pesanan pertama dan kedua ke *Room Service* setelah tamu menutup telepon,
6. Baca dan periksa kembali formulir pesanan yang diterima sebelum disampaikan ke dapur dan bar,
7. Siapkan semua peralatan yang dibutuhkan termasuk tagihan tamu atau *bill* langsung ke kamar dalam tamu sesuai dengan pesanan nya.

2.2 Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy & Tjiptono (2015) dalam penelitian (Prasetyo & Ristiawati, 2022) Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai indikator seberapa baik kualitas layanan yang diberi mampu selaras dengan ekspektasi tamu. Menurut Krisnawati (2016) dalam penelitian (Cesariana et al., 2022) Kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu perusahaan untuk mencapai harapan tamu serta memastikan bahwa layanan yang diberikan atau dialami sesuai dengan harapan pelanggan. Hal ini bertujuan agar kualitas layanan dianggap baik dan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Menurut Farooq, et al (2018) dalam (Muzammil et al., 2024) perusahaan yang mengutamakan kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan terhadap konsumen agar konsumen merasa mempunyai nilai yang lebih dari yang diharapkan. Menurut Mahmoedin (2010) dalam (Mariansyah & Syarif, 2020) kualitas pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan, atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan dalam memberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen. Ketika kualitas pelayanan melalui kinerja meningkat untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, masyarakat akan merasa puas dan menumbuhkan kepercayaan pada pelayanan melalui kinerja (Oktariansyah et al., 2017) dalam penelitian (Kasinem, 2020). Menurut Lovelock-Wright yang diterjemahkan oleh (Tjiptono, 2011) dalam (Rohaeni & Marwa, 2020) mengemukakan bahwa “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan produk maupun jasa yang diharapkan atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.” Jasa akan diterima oleh konsumen apabila sesuai dengan yang diharapkan. (Tjiptono, 2011) juga menjelaskan bahwa Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan

kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen”.

Salah satu ukuran keberhasilan dalam memberikan jaminan kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan, mereka dapat secara objektif menilai suatu layanan. Kualitas pelayanan, menurut Yansah et al. (2013) dalam (Riyadin, 2020), didefinisikan sebagai keseluruhan atribut dan fitur suatu produk atau jasa yang menekankan pada pemenuhan harapan pelanggan untuk memperoleh kecocokan untuk pemakaian. Oleh karena itu, kualitas pelayanan adalah sekumpulan karakteristik yang dihasilkan oleh suatu jasa dalam suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Menurut Adya dan Atep (2003) dalam penelitian (Mahmudin, 2022) ada faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan kepada kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Kemampuan karyawan dalam menyajikan layanan. Layanan yang berkualitas mampu dicapai apabila karyawan memiliki tingkat keterampilan kerja yang optimal.
2. Pengembangan sumber daya manusia. Keterampilan dan potensi karyawan perlu ditingkatkan agar mereka mampu memberikan pelayanan yang unggul kepada pelanggan.
3. Pola manajemen perusahaan. Manajemen perusahaan yang mendukung kesejahteraan karyawan tanpa memberikan beban yang berlebih dapat membantu karyawan dalam memberikan layanan yang berkualitas.
4. Keselarasan hubungan kerja. Kerja sama yang harmonis di antara karyawan dapat menciptakan suasana akrab dan penuh hangat yang mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

Fandy & Tjiptono (2014) dalam penelitian (Prasetyo & Ristiawati, 2022) menyatakan bahwa ada lima dimensi untuk menentukan kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti fisik (*Tangible*), yang merupakan bukti nyata dari kepedulian penyedia jasa kepada pelanggan. Dimensi *tangible* sangat penting bagi penyedia jasa baru.
2. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan perusahaan untuk menyediakan layanan yang tepat waktu dan akurat sesuai dengan komitmen yang telah

dijanjikan. Dimensi ini penting karena kepuasan pelanggan dapat menurun jika layanan tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kemampuan perusahaan yang dijalankan secara langsung untuk memberikan bantuan kepada pelanggan dan menyediakan layanan yang sesuai.
4. Jaminan (*Assurance*) merujuk pada pengetahuan serta sikap karyawan yang bertujuan untuk menciptakan rasa percaya dan keyakinan pelanggan saat menggunakan layanan yang disediakan. Dimensi ini memiliki peran penting karena mencerminkan bagaimana pelanggan memandang risiko terkait kemampuan penyedia layanan.
5. Kepedulian (*Emphaty*) adalah kemampuan perusahaan untuk membangun hubungan kepercayaan dan kualitas dengan pelanggan melalui perilaku karyawan mereka.

Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu aktivitas yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan perusahaan dengan menawarkan atau melakukan aktivitas yang membuat pelanggan merasa puas, merasa terpenuhi dengan apa yang diinginkan pelanggan yang memungkinkan perusahaan untuk memperoleh keuntungan yang menguntungkan.

2.3 Operasional Hotel

Operasional hotel adalah semua tindakan dan proses yang terjadi selama pengelolaan dan penyelenggaraan layanan di hotel. Ini mencakup berbagai elemen yang diperlukan untuk memastikan bahwa hotel beroperasi dengan efisien dan memberikan pengalaman bagi tamunya. Untuk menjalankan operasional hotel, diperlukan sebuah tim manajemen hotel. Tim ini bertanggung jawab atas operasional sehari-hari dan berfungsi sebagai perantara antara hotel dengan pemiliknya. Tim manajemen hotel meliputi kepala *Department (Department Head)* seperti manajer makanan dan minuman, manajer kantor depan, *Executive Housekeeper*, manajer penjualan dan pemasaran, *Accounting Manager*, manajer personalia, dan kepala teknik. Tim ini dipimpin oleh *General Manager (GM)*, atau bisa dengan *Operational Manager*. *General Manager* dibantu *Executive Assistant Manager (EAM)* ataupun

Resident Manager. Jika *General Manager* dan wakilnya tidak berada di hotel, maka tugas-tugas mereka akan dilakukan oleh *Duty Manager*, manajer malam, atau *Manager on Duty* (MOD) (Kustini, 2017) dalam (Yuli Sutrisno & Adhila, 2021).

Menurut (Murdana1, 2023) Operasional hotel dapat di bagi atas berbagai pembagian, yaitu berdasarkan pada *Department* yang ada, berdasarkan *revenue generating*, berdasarkan pada divisi, dan lainnya. Berdasarkan pada divisinya, hotel secara umum dibagi atas empat divisi utama yaitu *room division*, *food & beverage division*, *general and administration division*, dan *maintenance & engginering*. Pembagian ini didasarkan pada ukuran hotel, beban kerja, dan cakupan pekerjaan masing-masing *Department*.

Dalam manajemen operasional hotel, penyediaan akomodasi, layanan makanan, dan minuman adalah hal yang paling penting. Ini berarti manajer harus memahami cara kerja kamar, restoran, dan dapur. Pekerjaan manajer hotel rumit dan membutuhkan banyak keterampilan operasional karena berbagai layanan dan pengaturan yang ditemukan dalam eksploitasi hotel. Sementara sebagian besar hotel menampilkan elemen "*front-of-house*" dan "*back-of-house*", tingkat layanan dan frekuensi interaksi pelanggan bervariasi tergantung pada merek dan jenis layanan hotel. Hotel mewah biasanya menawarkan layanan yang lebih personal, restoran *à la carte*, bar koktail, dan akomodasi dengan kepala pelayan dan pelayan khusus, yang semuanya membutuhkan penggunaan staf yang sangat terampil dan terlatih. Oleh karena itu, tanggung jawab khusus manajer hotel akan bergantung pada kualitas layanan dan merek hotel yang ditawarkan kepada pelanggan. Namun, pada dasarnya, peran manajer hotel berkaitan dengan banyak hal yang sama: mengelola penyediaan akomodasi, makanan, dan minuman serta memastikan standar kualitas layanan memenuhi harapan tamu (Chibili et al., 2017) dalam (Sinastriyo, 2024). Menurut (Setiawan, 2022) Adapun sejumlah faktor yang membuat pengelolaan operasional penting ada dalam sebuah hotel, yaitu membantu pencapaian tujuan: Manajemen operasional membantu pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan memantau dan memastikan bahwa semua aktivitas berjalan sesuai dengan rencana. Meningkatkan produktivitas karyawan: Manajemen operasional meningkatkan produktivitas karyawan dengan tidak hanya mengukur kinerja karyawan, tetapi juga memberi mereka kesempatan untuk memberikan pendidikan dan pelatihan yang

berguna. Manajer operasional membantu semua orang dalam tugas mereka dan menciptakan lingkungan yang mendorong produktivitas.

Selain itu ada beberapa tantangan umum yang terjadi dalam operasional hotel menurut Winda Fafrihya Prianka (2024) dalam buku manajemen perhotelan dan pariwisata, yaitu:

1. Manajemen Sumber Daya Manusia

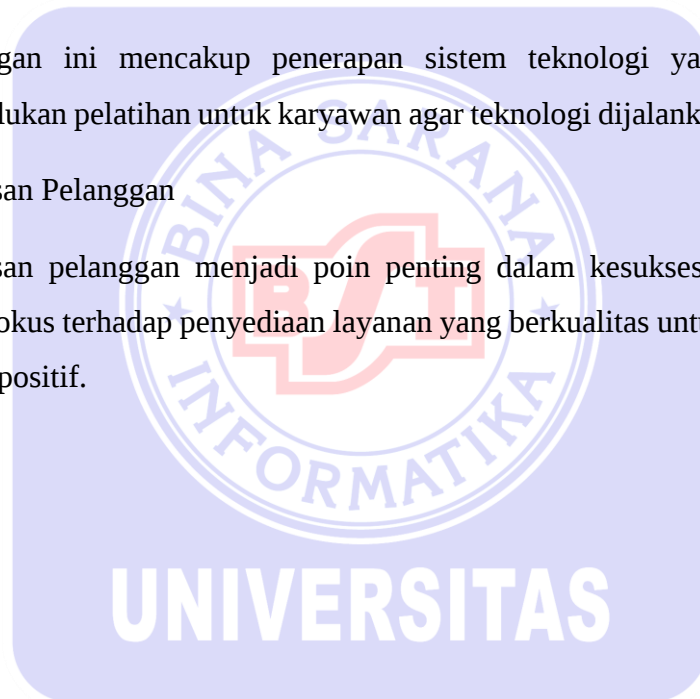
Manajemen sumber daya manusia adalah tantangan utama, dimana pengelolaan tenaga kerja sangat penting.

2. Pemanfaatan Teknologi.

Tantangan ini mencakup penerapan sistem teknologi yang efisien dan memerlukan pelatihan untuk karyawan agar teknologi dijalankan dengan tepat.

3. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan menjadi poin penting dalam kesuksesan hotel. Hotel harus fokus terhadap penyediaan layanan yang berkualitas untuk mendapatkan ulasan positif.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami peristiwa yang dirasakan oleh subjek penelitian secara keseluruhan yang berupa perilaku, perspektif, tindakan motivasi dan lain-lain secara keseluruhan dengan mendeskripsikannya dengan kalimat, tulisan, dan bahasa dalam konteks alamiah khusus (Melong, & J 2016) dalam (Haryono, 2023). Menurut (Sugiyono, 2020) metode penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang didasarkan pada filsafat *positivesme*. Metode ini memanfaatkan objek penelitian alami dengan peneliti yang berperan sebagai instrumen utama. Pengumpulan data yang digunakan melalui teknik *triangulasi* atau gabungan dan analisis data yang dikerjakan secara kualitatif. Hasil dari penelitian kualitatif lebih berfokus pada makna berbanding dengan generalisasi.

Kesimpulan dari metode penelitian kualitatif adalah untuk mengetahui fenomena yang dirasakan oleh semua aspek subjek penelitian, seperti perilaku, perspektif, tindakan, dan motivasi harus dipahami melalui metode penelitian kualitatif yang menggambarkan fenomena tersebut dengan kata-kata atau tulisan dalam konteks alami. Dengan mengutamakan makna daripada generalisasi, analisis data kualitatif berfokus pada mempelajari fenomena dengan lebih rinci untuk memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai topik yang diteliti.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Beberapa teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu:

1. Observasi

Metode observasi atau pengamatan adalah tindakan sehari-hari yang melibatkan penggunaan indera penglihatan dan indera lainnya untuk mendukung pekerjaan. Jika observasi digunakan untuk mengumpulkan data, keberhasilannya sangat bergantung pada kemampuan pengamat. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa pengamat mengamati, mencium, dan mendengarkan objek penelitian sebelum membuat kesimpulan. Oleh karena

itu, pengamat berperan penting dalam menentukan keberhasilan dan akurasi hasil penelitian (yusuf, 2014) dalam (Anufia, 2019).

2. Wawancara

Wawancara adalah proses mengumpulkan informasi guna penelitian memakai cara tanya jawab langsung antar pewawancara dan narasumber. Pewawancara berpartisipasi dalam kehidupan sosial informan selama proses ini, baik dengan maupun tanpa melalui pedoman wawancara (Rahmat, 2009) dalam (Anufia, 2019). Secara sederhana, wawancara adalah komunikasi langsung antara pewawancara dengan sumber informasi dan juga dikenal sebagai percakapan tatap muka antara keduanya. Maka dari itu peneliti mewawancarai 3 informan yaitu: Kak Akmal dan Kak Dylla selaku *Staff Food and Beverage Service* sebagai informan 1 dan informan 2 lalu tamu yang menginap sebagai informan 3.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan dokumen atau rekaman tertulis yang tersedia. (Nasser 2021) dalam (Musyadad et al., 2022). Menurut Sugiyono (2013) dalam (Suardana & Adjiananda Danu, 2021) dokumentasi merupakan pencatatan fenomena yang sudah berlangsung. Dokumen bisa dalam bentuk teks, gambar, atau karya penting yang dibuat individu tersebut. Contoh dokumen dalam bentuk tulisan berupa catatan harian, cerita kehidupan, riwayat hidup, aturan dan pedoman. Sementara itu, dokumen yang berupa gambar bisa berupa foto, video, gambar kasar dan sejenisnya.

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Berikut ini adalah lokasi dan waktu yang penulis ambil untuk melakukan observasi penelitian:

1. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian dalam penelitian ini terletak di Hotel Harper Cikarang by Aston yang terletak di Jl. Mataram No. 37-39, Cibatu, Cikarang Selatan, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17530.

Gambar III. 1 Peta lokasi Hotel Harper Cikarang by Aston

Jangka waktu penelitian dalam tugas akhir ini dapat di lihat pada Tabel 3.3 berikut:

[illegible]

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

Hotel Harper Cikarang by Aston merupakan hotel dengan pesona pedesaan yang dinamis dan desain penuh gaya yang menghadirkan keseimbangan antara suasana tempat tinggal dan fungsionalitas, menawarkan kenyamanan dan efisiensi modern di kawasan bisnis dan industri di Cikarang. Hotel yang masuk dalam grup Aston ini mempunyai 131 kamar yang dilengkapi fasilitas berupa restoran yang bernama Rustik Bistro, selain itu hotel ini mempunyai kolam renang semi *indoor*, serta Onsen atau pemandian air panas khas Jepang yang dapat menampung 10 orang, dan Gym. Untuk kebutuhan pebisnis, Hotel Harper Cikarang by Aston juga memiliki enam ruang rapat yang dapat menampung kapasitas hingga 500 orang. Harper juga memiliki visi dan misi sebagai berikut:

1. Visi

Diakui secara luas sebagai pilihan utama perusahaan perhotelan bagi tamu, pemilik, dan karyawan di mana pun kami beroperasi.

2. Misi

Memberikan lebih dari yang diharapkan oleh tamu di seluruh hotel kami, mendukung karyawan dalam mengembangkan karir mereka, serta membantu para pemilik hotel dalam merancang, menciptakan, dan mengelola hotel mereka agar menjadi yang terbaik di kelasnya.

4.1.1 Sejarah dan Perkembangan Perusahaan

Archipelago International merupakan grup hotel swasta terbesar di Asia Tenggara dengan lebih dari 40.000 kamar serta hunian di lebih dari 200 lokasi di Asia Tenggara, Karabia, Timur Tengah, dan Oseania. Archipelago International memiliki banyak penghargaan yang meliputi penghargaan yang mengakui pencapaian grup secara keseluruhan, penghargaan merk individu, dan penghargaan yang diterima oleh masing-masing hotel sebagai pengakuan atas kerja keras manajemen dan *staff* mereka yang dengan penuh semangat melayani jutaan tamu selama bertahun-tahun. Perusahaan perhotelan terkemuka dengan sejarah panjang dan portofolio yang

mencakup 11 merk peraih penghargaan, di antaranya ASTON, Collection by Aston, Alana, Huxley, Kamuela, Harper, Quest, Hotel NEO, Fave, Nordic dan *powered by* ARCHIPELAGO. *‘We are small enough to treasure each of our hotels but large enough to successfully compete on the global stage’* John Flood, President & CEO Archipelago International.

Harper adalah salah satu merek hotel dari Archipelago International yang menjaga reputasinya dengan posisi menjadi perusahaan manajemen hotel melalui pertumbuhan tercepat di Indonesia dengan mendirikan Harper Cikarang pada 30 Oktober 2017.



Sumber : <https://www.harperhotels.com/en/hotel/view/9/harper-cikarang>

Gambar IV. 1 Hotel Harper Cikarang by Aston

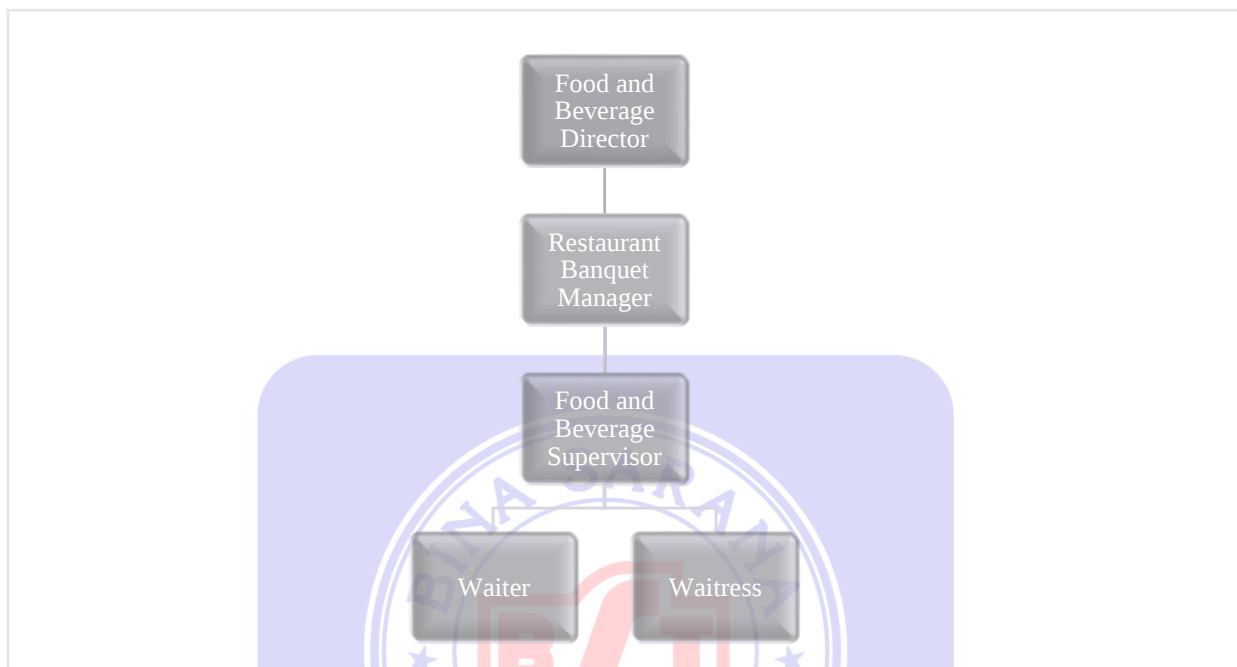
Merk Harper dirancang untuk hotel bintang 3 dan 4 mulai dari 100 hingga 250 kamar di lokasi kota atau *resort*. Gaya khasnya adalah *modern-rustic* yang sesuai dengan kebutuhan akan kenyamanan dan fungsionalitas. Harper Cikarang adalah hotel Harper ke-6 di Indonesia sesudah Harper Mangkubumi Yogyakarta, Harper Purwakarta, Harper Perintis Makassar, Harper Kuta Bali dan Harper M.T Haryono Jakarta.

Hotel Harper memiliki beberapa macam penghargaan, antara lain:

1. *Traveller Review Award* by Booking.com pada tahun 2023
2. *Traveller's Choice Award Winner* by TripAdvisor pada tahun 2022-2023
3. *Gold Circle Award Winner* by Agoda pada tahun 2020-2021
4. *Customer Review Awards* by Agoda pada tahun 2019-2021

4.1.2 Struktur dan Tata Kerja Organisasi

Berikut ini struktur organisasi *Food and Beverage Service* di Hotel Harper Cikarang by Aston, yaitu sebagai berikut:



Sumber : *Food and Beverage Service Organization Chart*

Gambar IV. 2 Struktur Organisasi *Food and Beverage Service* Harper Cikarang

Berdasarkan gambar struktur organisasi di atas setiap jabatan memiliki tugas dan tanggung jawab nya masing-masing, yaitu sebagai berikut:

1. *Food and Beverage Director*

Food and Beverage Director adalah jabatan tertinggi yang bertanggung jawab penuh untuk seluruh kinerja di *Food and Beverage Department* yang terdiri dari *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Kitchen*. *Food and Beverage Director* juga memiliki tugas untuk menetapkan menu dan menyajikannya serta mengatur strategi penjualan. *Food and Beverage Director* juga menjadi penghubung antara karyawan dan pimpinan agar dapat menyampaikan aspirasi dan menciptakan hubungan kerja yang baik.

2. *Restaurant Banquet Manager*

Restaurant Banquet Manager memiliki tanggung jawab untuk meng-handle restoran dan juga *banquet* sesuai prosedur, mengatur semua aspek acara

termasuk penjadwalan, menu dan ruang, menjadi pemimpin serta mengawasi kinerja karyawan, memastikan standar kualitas makanan, minuman, dan layanan terpenuhi selama acara berlangsung, berkomunikasi dengan klien serta melakukan penilaian setelah acara untuk mendapatkan umpan balik.

3. *Food and Beverage Supervisor*

Food and Beverage Supervisor memiliki tugas untuk memeriksa laporan harian dari karyawan, memastikan jika pelayanan sesuai dengan standar, mengatasi keluhan dari konsumen, mengelola persediaan bahan makanan dan minuman, membantu laporan keuangan, berhubungan atau berbicara langsung dengan tamu VIP, mengawasi kinerja karyawan dan mengevaluasi kinerja karyawan.

4. *Waiter dan Waitress*

Waiter/waitress adalah seorang pelayan atau pramusaji yang mempunyai tugas untuk melayani para konsumen dengan profesional, mengatasi keluhan konsumen, mengambil pesanan, mempersiapkan peralatan makanan dan memastikan kepuasan dan kenyamanan pelanggan agar mereka memiliki pengalaman yang menyenangkan.

4.1.3 Kegiatan Usaha

Hotel Harper Cikarang by Aston tidak hanya menyediakan kamar tetapi seperti halnya dengan hotel berbintang lainnya, Harper Cikarang by Aston memiliki beberapa fasilitas yang dapat dinikmati dan memuaskan kebutuhan tamu. Berikut fasilitas-fasilitas yang dapat dinikmati oleh para tamu:

1. *Rustik Bistro*

Rustik Bistro merupakan restoran yang dapat dinikmati makanan dan minumannya. Restoran yang letaknya berada di *lobby* Harper Cikarang by Aston ini menawarkan para tamu sarapan dengan gaya prasmanan Amerika yang menarik dan dikombinasikan dengan masakan Jepang. Memiliki jam operasional dan kapasitas sebagai berikut:

- a. *Breakfast* : 06:00 sampai 10:00
- b. *Lunch* : 11:00 sampai 14:00
- c. *Dinner* : 19:00 sampai 22:00

- d. Kapasitas tempat duduk 100 pax
- e. Menyediakan menu : Asia, Indonesia, Barat



Sumber :

<https://images.archipelagohotels.com/harperhotels/v1/HarperCikarang/Gallery/RustikBuffetSetUp-HarperCikarang.jpg>

Gambar IV. 3 Rustik Bistro

2. *Arcadia Bar and Lounge*

Arcadia Bar and Lounge adalah tempat yang tepat untuk mengadakan pertemuan bisnis informal dan menikmati waktu untuk mengobrol bersama. *Arcadia Bar and Lounge* menyediakan menu seperti *cocktail*, *coffee* dan *alacarte menu*. Memiliki jam operasional 6 AM hingga 10 PM.



Sumber :

<https://images.archipelagohotels.com/harperhotels/v1/HarperCikarang/Gallery/ArcadiaBarFront-HarperCikarang.jpg>

Gambar IV. 4 *Arcadia Bar and Lounge*

3. *Swimming Pool*

Kolam renang semi indoor dengan nuansa asri yang berada di bawah *Rustik Bistro* dan *Terrace Rustik* yang bisa dinikmati oleh para tamu memiliki kedalaman 1,3 meter dan di buka dari jam 06:00 sampai 19:00. Para tamu Hotel Harper Cikarang by Aston memiliki akses gratis untuk bersantai di kolam renang selama berkunjung.



Sumber :

<https://images.archipelago-hotels.com/harper-hotels/v1/HarperCikarang/Gallery/SwimmingPool-HarperCikarang....jpg>

Gambar IV. 5 *Swimming Pool*

4. *Fitness Center*

Fitness Center merupakan tempat berolahraga yang berada di Hotel Harper Cikarang by Aston yang berada di samping swimming pool dengan fasilitas *gym* yang lengkap dan juga televisi datar. Memiliki jam operasional 06:00 – 08:00 WIB.



Sumber :

<https://images.archipelagohotels.com/harperhotels/v1/HarperCikarang/Gallery/Gym-HarperCikarang.jpg>

Gambar IV. 6 Fitness Center

5. Harper Hall

Harper Hall merupakan tempat untuk menyelenggarakan acara MICE (*Meetings, Incentives, Conferences, and Events*) dengan ruang seluas 432 meter persegi yang dapat menampung hingga 500 orang dapat digunakan untuk rapat ataupun pernikahan. Memiliki berbagai macam nama ruang, luas ruangan, kapasitas, jenis setup sebagai berikut:

a. Fujiyama

Fujiyama memiliki luas ruangan sebesar 18m x 24m (432 meter persegi) dengan kapasitas 500 *pax for cocktail setup*, 270 *pax for classroom* dan 160 *pax for U-Shape setup*. Dapat digunakan untuk pertemuan, pelatihan, presentasi, acara sosial, dan pernikahan. Menyediakan sistem suara, layar, *infokus*, buku memo, pensil, air mineral, *flipchart* dengan spidol.

b. Tokyo

Tokyo memiliki luas ruangan 18m x 12m (216 meter persegi) dengan kapasitas 250 *pax for cocktail setup*, 120 *pax for classroom* dan 100 *for U-Shape setup*. Dapat digunakan untuk rapat, pelatihan, presentasi, dan acara sosial. Menyediakan sistem suara, layar, *infokus*, buku memo, pensil, air mineral, *flipchart* dengan spidol.

c. Okinawa & Fukushima

Okinawa & Fukushima memiliki luas ruangan 18m x 6m (108 meter persegi) dengan kapasitas 125 *pax for cocktail setup*, 60 *pax for classroom* dan 40 *for U-Shape setup*. Dapat digunakan untuk rapat, pelatihan, presentasi, dan acara sosial. Menyediakan sistem suara, layar, *infokus*, buku memo, pensil, air mineral, *flipchart* dengan spidol.

4.2 Pembahasan

Hotel Harper Cikarang by Aston adalah hotel bintang 4 yang menawarkan akomodasi dan layanan terbaik untuk memberikan pengalaman yang memuaskan bagi para tamu. Di hotel ini, tamu dapat menikmati berbagai fasilitas, termasuk Rustik Bistro yang dikelola oleh *Department Food and Beverage Service*. *Department Food and Beverage Service* bertanggung jawab untuk melayani pelanggan, mulai dari menyambut tamu, menerima dan menyajikan pesanan, hingga memberikan rekomendasi menu. Selain itu, Hotel Harper Cikarang by Aston juga menyediakan layanan *Room Service* yang memungkinkan tamu menikmati hidangan langsung di kamar dengan berbagai pilihan menu. Namun, dalam pelaksanaan layanan *Room Service*, terdapat beberapa kendala yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga perlu ada solusi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman tamu secara keseluruhan.

4.2.1 Implementasi Operasional Layanan *Room Service* Di Hotel Harper Cikarang By Aston

Implementasi merupakan proses atau pelaksanaan terhadap sesuatu yang telah dirancang atau disusun dengan rinci untuk memperlihatkan hasilnya. Dalam hal ini, berdasarkan teori menurut (Lukitasari, 2019) mengenai *Room Service*, ada beberapa indikator dalam menjalankan operasional layanan *Room Service* yaitu, *Taking Order*, *Preparation*, *Service* dan *Clear Up*. Berdasarkan hasil wawancara yang diungkapkan oleh informan 1 bahwa proses operasional layanan *Room Service* di Hotel Harper Cikarang by Aston berjalan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan oleh hotel. Untuk proses layanan operasional *Room Service* yang dilakukan oleh petugas *Room Service* di Hotel Harper Cikarang by Aston dapat dinyatakan sebagai berikut:



Sumber : Dokumentasi, 2024

Gambar IV.2.1. 1 Proses Pelayanan Operasional *Room Service*

Berdasarkan pemaparan informan 1 yang menyatakan bahwa pada saat menerima dan mencatat pesanan, *order taker* akan menerima panggilan telepon dari tamu dan segera mencatat pesanan tamu dengan benar lalu akan mengulang pesanan tersebut kepada tamu agar tidak terjadi kesalahan dalam pemesanan dan untuk menyiapkan peralatan adalah langkah yang mendukung untuk kelancaran proses operasional *Room Service* maka menyiapkan peralatan menjadi prioritas petugas *Room Service* sebelum mengantarkan pesanan agar operasional layanan *Room Service* berjalan dengan cepat. Dilanjut lagi dengan pernyataan informan 1 bahwa, proses operasional yang memengaruhi kepuasan tamu adalah proses pengantaran pesanan kedalam kamar, ketika petugas *Room Service* mengantarkan pesanan kedalam kamar maka pesanan harus tiba dengan tepat waktu dan dalam kondisi yang baik agar tamu merasa puas dengan hidangan makanan yang rapih dan bersih. Namun, hasil wawancara juga mengungkapkan bahwa operasional layanan *Room Service* mempunyai masalah dalam pengantaran pesanan yang menyebabkan keterlambatan akibat tingginya jumlah orderan. Hal ini membuat petugas *Room Service* mengalami kesulitan dalam mengatur waktu. Selanjutnya informan 2 mengatakan, proses pengembalian peralatan makanan yang dilakukan petugas *Room Service* di Hotel Harper Cikarang by Aston adalah dengan membuat jadwal agar petugas *Room Service* tidak melupakan peralatan makanan yang tertinggal didalam kamar terlalu lama dan mencegah kamar agar tidak tercemar bakteri dan bau tidak sedap. Hal ini juga disampaikan oleh informan 1 yang memperjelas bahwa, untuk pengembalian peralatan makanan biasanya petugas *housekeeping* akan menaruh peralatan makanan tersebut

didepan kamar sehingga bila petugas *Room Service* melakukan *Clear Up*, petugas *Room Service* tidak perlu masuk kedalam kamar, hal tersebut sesuai dengan dokumentasi yang peneliti dapat, seperti berikut:



Sumber : Dokumentasi, 2024

Gambar IV.2.1. 2 Peralatan makanan

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara informan 1 dan observasi menyatakan bahwa layanan *Room Service* mempunyai beberapa tahapan yang harus dilakukan dengan melakukan langkah-langkah dalam proses pelayanan operasional *Room Service* yaitu, ketika tamu menghubungi hotel untuk melakukan pesanan, *order taker* bertanggung jawab untuk menjawab panggilan telepon dari tamu dan mencatat pesanan. Dalam proses pencatatan pesanan, *order taker* harus detail menanyakan kepada tamu seperti nama menu dan jumlah pesanan serta nomor kamar. Penting untuk *order taker* mengulang pesanan kepada tamu untuk memastikan tidak ada kesalahan dalam pemesanan. Proses ini disebut dengan *Taking Order*. Langkah kedua adalah menyiapkan peralatan (*Preparation*) yang diperlukan untuk menyajikan makanan, dilakukan setelah pesanan dikonfirmasi. Pada tahap menyiapkan peralatan, petugas *Room Service* harus memastikan bahwa semua peralatan bersih untuk menjaga standar kebersihan. Peralatan makanan diatur berdasarkan jenis pesanan, dengan peralatan yang lengkap dan juga terawat hal ini akan membuat pengalaman tamu menjadi menyenangkan dan juga proses pelayanan bisa dilakukan dengan cepat. Untuk

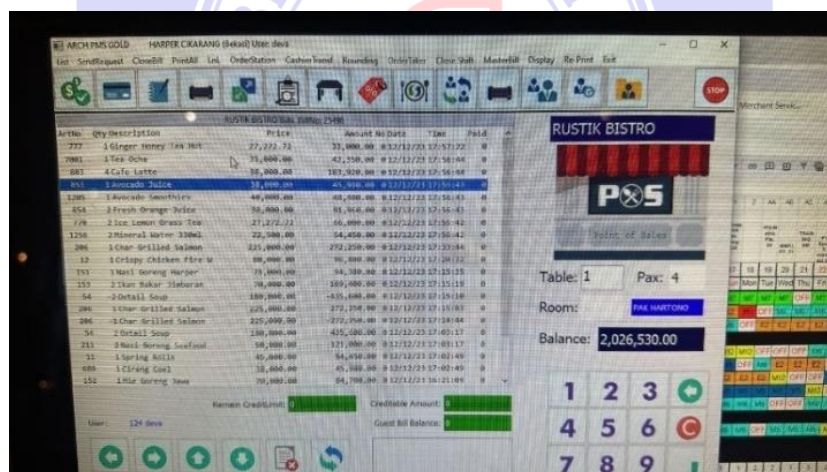
memastikan pengantaran pesanan diantar tepat waktu maka komunikasi yang baik antara petugas *Room Service* dengan *kitchen* sangat penting. Selanjutnya, setelah pesanan sudah siap maka petugas *Room Service* akan mengantarkan pesanan (*Service*) ke kamar sesuai dengan nomor kamar serta pesanan tamu. Proses pengantaran pesanan sangat penting karena ketepatan waktu menjadi faktor utama dalam kepuasan tamu. Selain ketepatan waktu, kondisi makanan juga harus diperhatikan, makanan yang disajikan harus dalam kondisi baik. Lalu untuk menjaga kamar tetap bersih dan menghindari penumpukan peralatan makanan, proses pengembalian peralatan makanan (*Clear Up*) sangat penting. Petugas *Room Service* membuat jadwal pengambilan barang agar tidak tertinggal terlalu lama didalam kamar. Biasanya, petugas *housekeeping* akan menaruh peralatan makanan didepan kamar agar petugas *Room Service* dapat mengambilnya tanpa masuk ke dalam kamar.

Berdasarkan hasil penelitian, proses layanan *Room Service* di Hotel Harper Cikarang by Aston telah diimplementasikan dengan baik. Proses ini mencakup beberapa tahapan penting, seperti pemesanan makanan oleh tamu melalui telepon, pencatatan pesanan oleh *order taker*, persiapan alat makan, serta pengantaran makanan oleh petugas *Room Service*. Temuan ini sejalan dengan pendapat (Suardana & Adjiananda Danu, 2021) yang menyatakan bahwa pelayanan *Room Service* mempunyai prosedur standar yang melibatkan pemesanan, pencatatan, persiapan dan pengantaran pesanan kepada tamu. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa operasional layanan *Room Service* di Hotel Harper Cikarang by Aston telah berjalan sesuai prosedur standar dan memberikan pelayanan yang optimal bagi tamu.

4.2.2 Kendala Operasional *Room Service* Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Dalam layanan *Room Service* di Hotel Harper Cikarang by Aston, kendala operasional sering ditemukan. Dalam kaitannya dengan kendala operasional ada beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil wawancara dengan informan 2 menunjukkan bahwa kendala utama dalam operasional layanan *Room Service* adalah keterlambatan dalam mengantarkan pesanan. Keterlambatan ini terjadi dikarenakan banyaknya pesanan di jam-jam tertentu, kurangnya jumlah *staff*, serta komunikasi yang kurang baik antara petugas *Room Service* dengan *Staff Food*

and Beverage Product sehingga terjadinya penundaan dalam pengantaran pesanan dan menyebabkan tamu merasa tidak puas yang berdampak negatif pada pengalaman mereka. Ketidakpuasan ini terkait dengan kemampuan karyawan untuk mengatur waktu dan prioritas mereka. Informan 2 melanjutkan bahwa untuk meningkatkan kemampuan karyawan di Hotel Harper Cikarang by Aston, hotel selalu mengadakan pelatihan yang diadakan setiap 6kali dalam sebulan dan hotel juga memberikan jadwal kerja yang tidak membebani *Staff Food and Beverage Service*, memiliki hubungan yang baik antara manajemen dengan karyawan sehingga karyawan dapat memberi masukan dan menyampaikan keluhan dengan masalah yang sedang dihadapi. Lalu berdasarkan hasil observasi, kendala operasional tidak hanya pada keterlambatan saja tetapi komunikasi antar *Department* juga menjadi masalah, komunikasi yang buruk terjadi ketika ada nya suatu menu yang *sold out* di *kitchen* tetapi karyawan *kitchen* tidak memberitahukan secara langsung kepada petugas *Room Service* mengenai menu yang tidak tersedia dan sudah terlanjur menginput pesanan ke sistem.



Sumber : Dokumentasi, 2024

Gambar IV.2.2. 1 Penginputan pesanan

Hasil wawancara dengan informan 1 mengenai komunikasi yang buruk antara petugas *Room Service* dengan *kitchen* yang mengakibatkan kesalahan penginputan menu mengatakan bahwa, jika menu yang sudah terlanjur input ke sistem maka petugas *Room Service* harus memberikan penjelasan kepada tamu dan menawarkan solusi jika menu yang diminta tidak dapat dipenuhi. Selanjutnya, informan 1 juga menjelaskan bahwa kendala *Room Service* juga terjadi ketika permintaan tamu untuk tambahan pada menu atau biasa disebut *special request* tertinggal karena petugas

Room Service berfokus pada makanan dan minuman yang tertera sesuai *bill* dan membuat petugas *Room Service* kembali mengantarkan *special request* tamu yang terlewatkan tersebut kedalam kamar.

Selain kendala-kendala yang ditemui dalam proses layanan *Room Service* yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, hasil observasi menemukan bahwa penampilan seluruh *Staff Food and Beverage Service* di Hotel Harper Cikarang by Aston sangat rapi dan bersih, hal ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Sumber : Dokumentasi, 2024

Gambar IV.2.2. 2 Penampilan seluruh *Staff Food and Beverage Service*

Hasil wawancara dari informan 3 yaitu tamu yang menginap di Hotel Harper Cikarang by Aston menyampaikan jika penampilan, kebersihan serta penyajian makanan oleh petugas *Room Service* sangat baik dan mereka merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan. Menurut tamu, petugas *Room Service* selalu rapi dan profesional selain itu, mereka juga menghargai kebersihan kamar dan area restoran. Hal ini juga disampaikan oleh informan 2 yang mengatakan bahwa selain penampilan yang rapi, kebersihan di setiap sudut restoran juga harus bersih maka dari itu seluruh *Staff Food and Beverage Service* selalu mengadakan *General Cleaning* yang diadakan setiap hari minggu. Hasil wawancara juga disampaikan oleh informan 1 yang menambahkan bahwa petugas *Room Service* juga harus memiliki pengetahuan pada berbagai macam varian menu serta sikap dan keterampilan dalam berinteraksi dengan

tamu lalu memiliki rasa kepedulian kepada tamu dengan menunjukkan empati dalam memahami kebutuhan tamu dan responsif terhadap keluhan yang diberikan.

Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi, peneliti menemukan bahwa terdapat beberapa kendala operasional dalam *Room Service* yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kendala tersebut dapat dikaitkan dengan beberapa faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan, sebagaimana dikemukakan Adya dan Atep (2003), yaitu:

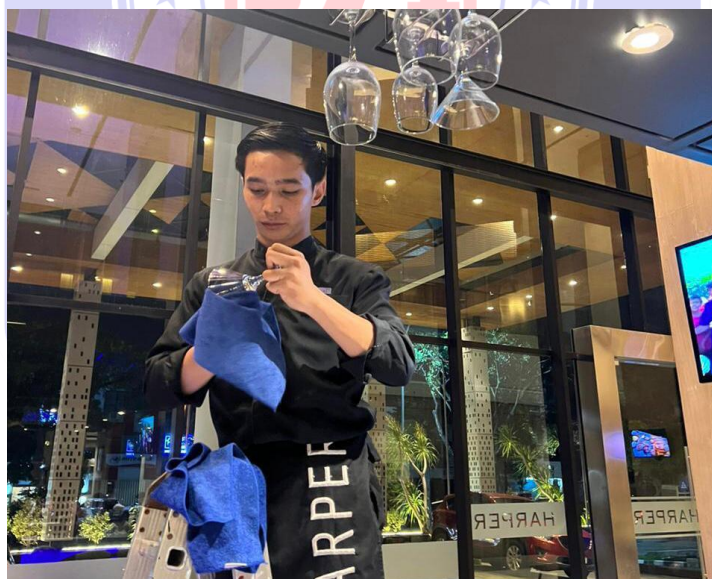
1. Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan
2. Pengembangan sumber daya manusia.
3. Pola manajemen perusahaan.
4. Keselarasan hubungan kerja.

Hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa kemampuan petugas *Room Service* dalam memberikan pelayanan kurang maksimal karena ketidakmampuan petugas *Room Service* dalam mengatur waktu mereka. Kondisi ini sangat mempengaruhi kepuasan tamu yang mengharapkan pengantaran makanan dengan tepat waktu. Ketidakmampuan disebabkan oleh kurangnya pelatihan *staff*, maka berdasarkan hasil wawancara informan 2, pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan Hotel Harper Cikarang by Aston yaitu dengan mengadakan pelatihan yang diadakan 6kali dalam sebulan. Pelatihan tidak hanya meningkatkan kemampuan tetapi juga membantu karyawan dalam berinteraksi dengan tamu agar lebih baik. Dengan pelatihan selama 6kali dalam sebulan, karyawan dapat memiliki kesempatan untuk memperluas pengetahuan serta kemampuan untuk menghadapi kendala dan memberikan solusi yang tepat agar bisa meningkatkan loyalitas tamu. Selain itu, pola manajemen di Hotel Harper Cikarang by Aston memberikan jadwal yang fleksibel kepada karyawan sehingga karyawan tidak merasa terbebani dan karyawan juga dapat memberikan saran atau keluhan tentang masalah yang dihadapi. Selanjutnya berdasarkan observasi, keselarasan hubungan kerja antara petugas *Room Service* dengan *kitchen* terbilang buruk karena kurangnya komunikasi yang menyebabkan pelayanan menjadi kurang bagus. Selain faktor-faktor tersebut, peneliti juga menemukan bahwa untuk memahami kendala-kendala operasional *Room Service* maka penting untuk mempertimbangkan lima dimensi kualitas pelayanan. Menurut

Fandy & Tjiptono (2014), kualitas pelayanan dapat ditentukan melalui lima dimensi utama, yaitu:

1. Bukti fisik (*Tangible*)
2. Keandalan (*Realibility*)
3. Daya tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Kepedulian (*Emphaty*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik (*Tangible*) yang mencakup penampilan serta kebersihan dan penyajian makanan di Hotel Harper Cikarang by Aston terlihat sangat rapi dan bersih. Hasil wawancara dengan informan 3 menunjukkan bahwa mereka sangat puas dan menghargai penampilan serta penyajian makanan yang dilakukan petugas *Room Service*, dalam hasil wawancara dengan informan 2 menekankan bahwa betapa pentingnya penampilan serta menjaga kebersihan di area restoran. Untuk hal ini, maka seluruh *Staff Food and Beverage Service* rutin melaksanakan *General Cleaning* setiap hari minggu.



Sumber : Dokumentasi, 2024

Gambar IV.2.2. 3 Pelaksanaan *General Cleaning* area Bar

Keandalan (*Reliability*) merujuk pada kemampuan karyawan dalam memberikan layanan yang akurat sesuai dengan janji. Profesionalitas karyawan dalam memberikan pelayanan di Harper Cikarang by Aston sangat baik tetapi untuk ketepatan waktu

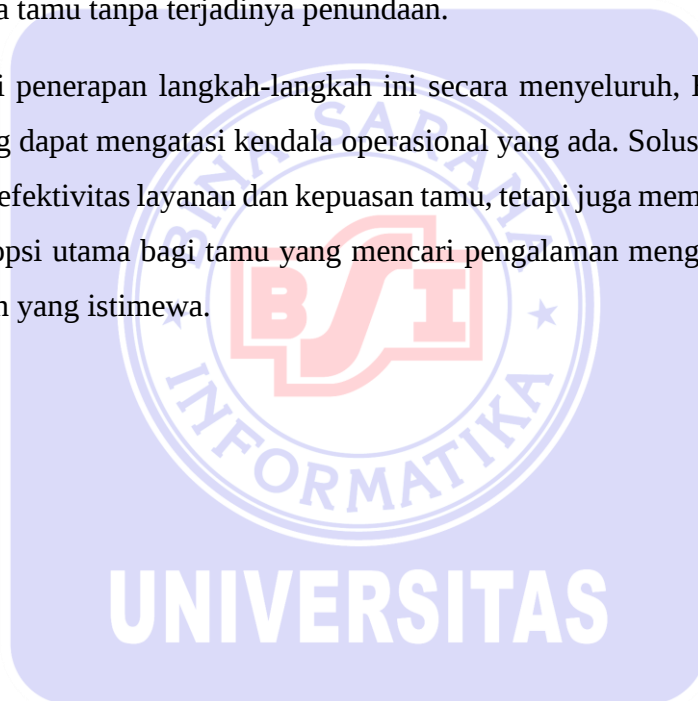
pelayanan *Room Service* kurang baik. Tamu mungkin merasa tidak puas karena beberapa pesanan dikirim tidak tepat waktu meskipun karyawan berusaha untuk memenuhi permintaan tamu tetapi mereka sering kali mengalami kesulitan dalam mengatur waktu. Untuk membantu tamu serta memenuhi permintaan tamu, petugas *Room Service* di Harper Cikarang by Aston memiliki kemampuan untuk merespon dengan cepat (*Responsiveness*), seperti hasil wawancara dengan informan 1 bahwa karyawan harus responsif dan dapat memenuhi harapan tamu agar membuat pengalaman tamu yang menyenangkan. Pengetahuan dan sikap karyawan juga penting untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi dan membangun kepercayaan tamu (*Assurance*), informan 1 menyatakan petugas *Room Service* diharapkan memiliki pengetahuan tentang berbagai jenis menu yang tersedia agar mereka dapat memberikan rekomendasi serta informasi yang tepat kepada tamu. Selain itu, kepedulian (*Emphaty*) dilakukan oleh petugas *Room Service* dengan sikap ramah dan keterampilan dalam berinteraksi dengan tamu menjadi nilai tambahan. Hal ini terlihat dari bagaimana petugas *Room Service* memahami kebutuhan dan menanggapi keluhan tamu dengan cepat.

4.2.3 Solusi untuk mengatasi kendala operasional pada layanan *Room Service* di Hotel Harper by Aston Cikarang

Kendala merupakan segala sesuatu yang menghambat proses dan tujuan. Keberhasilan sebuah hotel dipengaruhi oleh kinerja karyawan, terutama karyawan yang berhubungan langsung dengan tamu seperti petugas *Room Service* yang memainkan peran penting dalam memberikan pengalaman tamu yang menyenangkan. Namun, kendala seperti kurangnya jumlah karyawan, buruknya komunikasi antar *Department*, dan keterlambatan pengantaran pesanan dapat menghambat kualitas layanan serta berdampak negatif pada kepuasan tamu dan reputasi hotel. Oleh karena itu, dibutuhkan solusi untuk mengatasi kendala-kendala ini guna memastikan pelayanan *Room Service* berjalan dengan lancar sesuai dengan harapan tamu. Informan 2 mengatakan bahwa untuk dapat mengurangi atau tidak terjadi keterlambatan dalam pengantaran pesanan maka dapat diberikan solusi seperti, merekomendasikan menu siap saji kepada tamu dan menambahkan jumlah karyawan. Salah satu langkah untuk menambahkan karyawan adalah dengan melalui proses rekrutmen. Dengan

memastikan jumlah karyawan yang cukup, hotel dapat dengan cepat merespon permintaan tamu terutama pada jam sibuk. Selanjutnya, menyusun strategi dengan menawarkan menu khusus yang cepat disiapkan pada jam sibuk juga dapat mempercepat proses pelayanan. Pilihan hidangan yang mudah dan cepat diolah dapat membantu mengurangi waktu tunggu tanpa mengurangi kualitas makanan. Selain itu, peningkatan komunikasi antar *Department* menjadi aspek penting untuk menghindari kesalahan informasi yang dapat menyebabkan keterlambatan atau kesalahan dalam pengantaran pesanan. Karyawan *kitchen* harus bekerja sama dengan petugas *Room Service* atau *order taker* dalam memberikan informasi tentang menu yang sudah habis atau perubahan lainnya, sehingga petugas *Room Service* dapat menyampaikan hal tersebut kepada tamu tanpa terjadinya penundaan.

Melalui penerapan langkah-langkah ini secara menyeluruh, Hotel Harper by Aston Cikarang dapat mengatasi kendala operasional yang ada. Solusi ini tidak hanya meningkatkan efektivitas layanan dan kepuasan tamu, tetapi juga memperkuat reputasi hotel sebagai opsi utama bagi tamu yang mencari pengalaman menginap berkualitas dengan layanan yang istimewa.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian tugas akhir yang sudah dilakukan dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Operasional *Room Service* Di Hotel Harper Cikarang By Aston” dengan menggunakan metode kualitatif dan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Proses layanan *Room Service* di Hotel Harper Cikarang by Aston telah diimplementasikan dengan baik melalui beberapa tahapan penting, mulai dari menerima dan mencatat pesanan hingga pengantaran dan pengembalian peralatan makanan. Setiap langkah sangat penting termasuk komunikasi antara *order taker* dengan *kitchen* dan perhatian terhadap kebersihan serta ketepatan waktu. Hotel dapat memberikan layanan *Room Service* yang sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang telah ditetapkan. Namun, implementasi operasional layanan *Room Service* tidak sempurna karena memiliki masalah yang berupa terlambatnya pengantaran pesanan ke kamar karena orderan yang ramai.
2. Hotel Harper Cikarang by Aston menghadapi beberapa masalah operasional *Room Service* yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, terutama keterlambatan pengantaran pesanan dan komunikasi yang buruk antar *Department*. Meskipun demikian, hotel telah berusaha untuk meningkatkan layanan melalui pelatihan *staff* dan manajemen yang kuat. Selain itu, penampilan dan kebersihan *staff* mendapat apresiasi dari tamu yang menunjukkan bahwa aspek fisik pelayanan sudah baik. Namun, untuk meningkatkan pengalaman tamu secara keseluruhan dapat diperlukan perhatian lebih pada pengelolaan waktu dan komunikasi untuk memastikan setiap aspek layanan berjalan secara optimal.
3. Kendala operasional layanan *Room Service*, seperti kurangnya jumlah karyawan, komunikasi yang buruk, dan keterlambatan pengantaran pesanan dapat menghambat kualitas pelayanan serta memengaruhi kepuasan tamu. Namun, dengan langkah-langkah strategis seperti peningkatan jumlah karyawan, perbaikan komunikasi dengan bekerja sama antar karyawan serta

penawaran menu yang cepat saji, Hotel Harper Cikarang by Aston dapat mengatasi kendala ini secara efektif.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis dapat mengambil saran yang penulis harapkan bisa bermanfaat, diantara lain sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Penelitian ini memberikan pengalaman berharga dalam menganalisis dan memahami implementasi layanan *Room Service* secara mendalam. Penulis diharapkan dapat mengembangkan kemampuan analisis lebih mendalam melalui penelitian-penelitian berikutnya, serta menjadikan temuan ini sebagai bekal untuk berkontribusi dalam industri perhotelan.

2. Bagi Universitas Bina Sarana Informatika

Universitas diharapkan dapat membantu mahasiswa melakukan penelitian yang relevan dengan industri, khususnya di bidang perhotelan. Penelitian ini juga akan membantu memperkuat kerja sama dengan industri untuk meningkatkan kualitas pembelajaran berbasis praktik.

3. Bagi Hotel Harper Cikarang by Aston

Diharapkan hasil penelitian ini akan membantu hotel meningkatkan kualitas layanan *Room Service*. Dengan menambahkan *staff*, meningkatkan komunikasi antar *Department*, dan mempercepat proses operasional agar hotel dapat meningkatkan kepuasan tamu serta daya saing dalam industri perhotelan. Selain itu, penulis menyarankan agar hotel terus memberikan pelatihan kepada karyawan mereka agar mereka dapat menangani tantangan operasional dengan lebih efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Anufia, T. A. & B. (2019). *Instrumen pengumpulan data*. 6.
- Apriyani, D. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen The Little a Coffee Shop Dikota Sidoarjo. *Scientific Journal Of Reflection : Economic, Accounting, Management and Business*, 3(3), 128.
- Ayu, I., Werdika, K., & Suardani, M. (2021). *Pengantar Hotel dan Restoran*.
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224.
- Derianto, P. S., & Kristiutami, Y. P. (2015). Standar Operasional Prosedur Room Service Amaroossa Hotel Bandung. *Jurnal Pariwisata*, 2(1), 15–21.
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejournal/index.php/jp/article/view/295>
- Eryana. (2018). Keterbatasan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Pengelolaan Keuangan Desa. *Iqtishaduna Journal*, Juni(2), 89–95.
- Fajhriani, N, D. (2020). Manajemen Waktu Belajar di Perguruan Tinggi pada Masa Pandemi Covid-19. *JIEMAN: Journal of Islamic Educational Management*, 1(3), 298–309. <https://doi.org/10.35719/jieman.v1i3.27>
- Ferdiana, W. (2022). Peran in-Room Dining Dalam Menangani Pelayanan Program Repatriasi Di Hotel Le Meridien Jakarta. *Jurnal Ilmiah METADATA*, 4(1), 369–379. <https://doi.org/10.47652/metadata.v4i1.298>
- Haryono, E. (2023). Metodologi penelitian kualitatif di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam. *E-Journal an-Nuur: The Journal of Islamic Studies*, 13, 1–6.
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Lukitasari, R. (2019). Standar Operasional Prosedur Room Service Natya Hotel, Tanah Lot, Bali. *Journey : Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*, 1(1 Special Edition), 162–181.
<https://doi.org/10.46837/journey.v1i1.22>
- Mahmudin. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart di Lebak. *Aksioma Al-Musaqoh: Journal of Islamic Economics and Business Studies*, 5(1), 22.
- Mariansyah, A., & Syarif, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu. *JIBM : Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, 3(2), 134–146. www.investor.iddi
- Murdana1, I. M. (2023). *Peran Housekeeping Dalam Operasional Hotel*. 12(2).
- Musyadad, V. F., Hanafiah, H., Tanjung, R., & Arifudin, O. (2022). Supervisi

- Akademik untuk Meningkatkan Motivasi Kerja Guru dalam Membuat Perangkat Pembelajaran. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(6), 1936–1941. <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i6.653>
- Muzammil, V. K., Muzammil, M., Alfitri, N., & Vicky F. Sanjaya. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Revenue: Lentera Bisnis Manajemen*, 2(01), 21–25. <https://doi.org/10.59422/lbm.v2i01.162>
- Prasetyo, B., & Ristiawati, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Service Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Di V Hotel & Residence Bandung. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis Dan Keuangan*, 2(5), 415–432. <https://doi.org/10.55047/transekonomika.v2i5.233>
- Riyadin. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1), 41–50.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2020). *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 2(2), 312–318.
- Setiawan, D. (2022). *MANAJEMEN OPERASIONAL HOTEL*. November.
- Sinastriyo, S. G. (2024). *Analisis Operasional Hotel Pada Food and Beverage Departmentt Section Kitchen di Paprika Restaurant The Phoenix Hotel Yogyakarta*. 7(2), 75–81.
- 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.
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- 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>
- Yuli Sutrisno, E., & Adhila, F. (2021). Dampak Pandemi Covid-19 pada Operasional Hotel di The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta. *Media Wisata*, 19(2), 206–216. <https://doi.org/10.36276/mws.v19i2.144>

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Biodata Mahasiswa

Nama Lengkap : Zhilda Naswa Ainurifka
NIM : 51210029
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 05 Desember 2002
Alamat Lengkap : Jl. Sasak Bali RT. 01/06 Sukamanah, Kec. Sukatani, Kab. Bekasi, Jawa Barat 17630

II. Pendidikan Formal

1. SD Negeri 07 Pagi Srengseng Sawah Jakarta Selatan
2. SMP Negeri 02 Sukatani
3. SMA Negeri 02 Sukatani
4. Universitas Bina Sarana Informatika (2021-Sekarang)

III. Riwayat Pengalaman Bekerja

1. Casual Wisma BSI (2022)
2. Anggota Himpunan Mahasiswa Perhotelan *Food and Beverage* (Januari – Desember 2022)
3. Training *Food and Beverage Service* di Hotel Horison Suites & Residence Rasuna (Januari – April 2023)
4. On The Job Training *Food and Beverage Service* di Hotel Harper Cikarang by Aston (Juli 2023 – Januari 2024)
5. Casual *Food and Beverage Service* di Hotel Quest Prime Cikarang by Aston (Maret – Agustus 2024)
6. Casual *Food and Beverage Service* di Habitare Apart Hotel Rasuna Jakarta (September 2024)

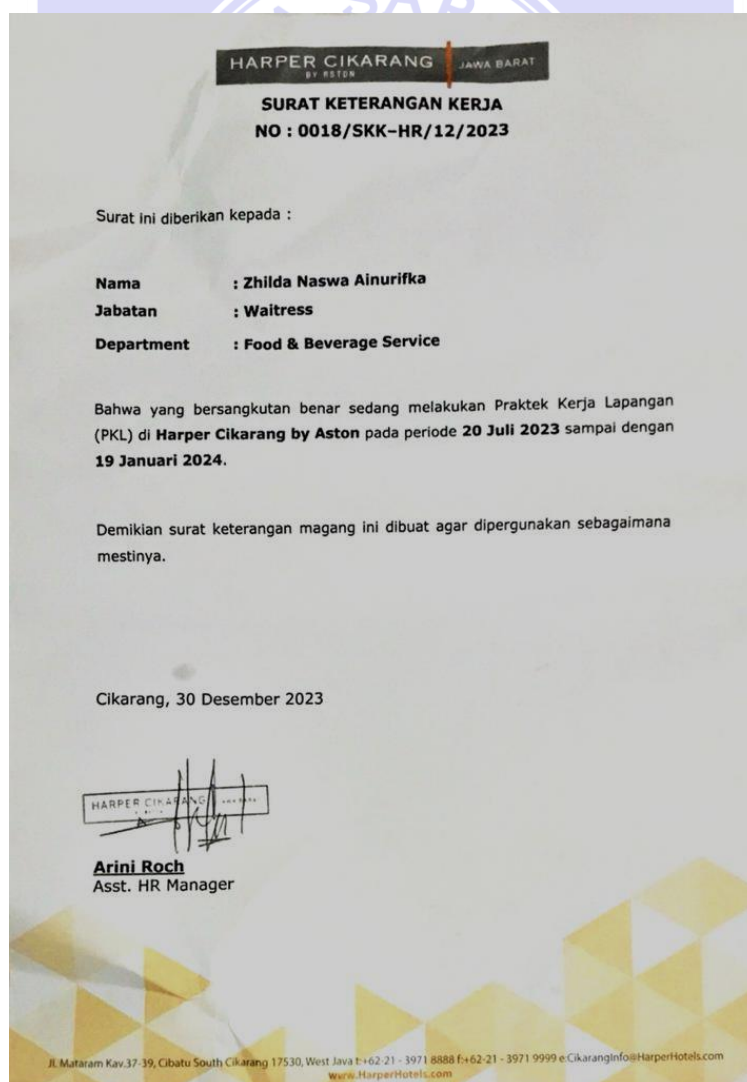
Bekasi, 03 Januari 2025



Zhilda Naswa Ainurifka

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keterangan On The Job Training



Lampiran 2: Hasil Wawancara

Wawancara Kak Akmal selaku Staff Food and Beverage Service sebagai informan 1

- Penulis : Langsung ke pertanyaan aja ya Kak.
- Kak Akmal : Iya, langsung aja.
- Penulis : Jadi, proses layanan *Room Service* disini apa udah sesuai sama prosedur terus boleh tolong dijelasin gimana proses layanan *Room Service* disini Kak?
- Kak Akmal : Kalo proses layanan *Room Service* sih udah sesuai sama prosedur yaa, terus buat proses layanan *Room Service* tuh kita pasti bakal nerima telepon dari tamu ke *Room Service* kan, biasanya diantara kita pasti bakal cepet-cepetan nerima telepon biar dering telepon tuh gak lebih dari 3 kali nah kalo telepon udah diterima pasti kita bakal greeting dulu ngucapin *good morning* atau *good night* terus bilang *can I help you*, *greeting* itu emang wajib buat kita lakuin dan wajib juga bahasa inggris karena tamu kita kan kebanyakan dari orang Korea, Cina sama Jepang.
- Penulis : Oh iya bener kak,
- Kak Akmal : Nah, abis *greeting* kita pasti dengerin tamu mau mesen apa sambil pesenan tamu itu kita catet ke *slip order*, biasanya *slip order* udah ditata rapi dikasir deket telepon, kalo tamu udah selesai mesen, kita juga pastiin buat ulang pesenan tamu atau *repeat order* biar gak ada kesalahan dalam pesenan. Kalo udah kita bakal kasih lembar *slip order* ke *kitchen* abis itu kita lanjut buat nyiapin peralatan makanan mulai dari *cutleries*, *tissue* sama *trolley* buat naro pesenan makanan tamu. Abis itu kalo makanan udah jadi kita anter ke kamar, pengantaran makanan ini harus cepet biar tamu gak nunggu kelamaan.
- Penulis : Buat proses *Clear Up* nya gimana kak?
- Kak Akmal : Kalo *Clear Up* sih biasanya kita ambil dari depan kamar soalnya *housekeeping* tuh bakalan naro peralatan makanan di depan kamar.
- Penulis : Oke Kak, yang ini langsung ke pertanyaan kedua ya, selama Kak Akmal handle *Room Service* ada kendala apa aja sih yang Kak Akmal temuin atau Kak Akmal rasain, boleh tolong Kak Akmal sebut contohnya dan dijelasin juga?
- Kak Akmal : Kendala yang aku rasain pas *handle Room Service* itu komunikasi sama anak *kitchen* yang jelek, contohnya pas menu ada yang *sold out* tapi anak *kitchen* diem aja gak kasih info ke kita yang otomatis kita pasti gak tau menu apa yang udah gak ada di *kitchen*, nah aku pernah langsung input menu yang udah *sold out* itu ke sistem jadi pas aku udah bilang ke *kitchen* kalo tamu mesen menu ini anak *kitchen* langsung

protes kalo menu ini udah abis, jadi kita langsung kasih solusi ke tamu buat ganti menu lain karena menu yang tadi udah *sold out*.

Penulis : Wah padahal anak *kitchen* yang salah tapi kita juga yang kena protes ya Kak, masih ada kendala lain yang Kak Akmal temuin gak?

Kak Akmal : Ada, kalo kendala yang ini karena lupa permintaan tamu, contohnya kalo tamu minta kerupuk di menu nasi goreng *kids* banyak atau sate nya banyakin nah biasanya aku suka lupa, jadi pas kita anter ke kamar tamu komplek tapi gak banyak yang komplek juga karena biasanya tamu gak sadar nah kalo tamu komplek pasti kita bakal balik lagi buat menuhin permintaan tamu tadi.

Penulis : Gapapa Kak, lupa itu normal kok. Aku langsung lanjut pertanyaan ketiga ya, kemampuan petugas *Room Service* disini apa aja sih kak?

Kak Akmal : Petugas *Room Service* disini tuh harus banget punya kemampuan atau pengetahuan dari berbagai macam varian menu disini terus juga *handle* keluhan tamu, komunikasi antar tamu juga harus bagus dan harus responsif karena itu penting buat jadiin umpan balik kita. Keterampilan kita disini harus bagus biar proses operasional berjalan lancar.

Wawancara Kak Dylla selaku Staff *Food and Beverage Service* sebagai informan 2

Penulis : Proses layanan *Room Service* disini kan udah sesuai sama prosedur ya Kak, aku mau tau dong gimana proses Kak Dylla buat *Clear Up* atau ambil peralatan makanan yang ada di dalam kamar?

Kak Dylla : Buat proses *Clear Up* disini itu kita nyebut nya *check floor* nah buat *check floor* ini kita punya jadwal, biasanya jadwal *check floor* di jam 11 siang terus jam 3 sore sama jam 8 malem. Jadwal *check floor* dibuat itu supaya kamar gak bau dan kena bakteri jadi kita juga gak terlalu lama ninggalin peralatan makanan di dalam kamar.

Penulis : Kalo untuk kendala operasional *Room Service* yang Kak Dylla temuin itu apa aja Kak?

Kak Dylla : Proses pengantaran makanan yang terlalu lama. Ini pernah aku alami karena waktu itu pesanan lagi banyak-banyak nya terus kita juga kekurangan karyawan jadi kita gak bisa handle waktu dan terjadilah keterlambatan pengantaran pesanan ke kamar.

Penulis : Solusi biar keterlambatan itu gak terjadi lagi seperti apa ya kak?

Kak Dylla : Kalo menurut aku sih mungkin bisa dari rekomendasiin menu yang mudah dibuat dan cepat saji ke tamu terus tambah karyawan biar kita bisa fokus ke kerjaan masing-masing terus juga pelatihan karyawan,

tapi kalo buat pelatihan karyawan kita disini dilatih kok kemampuan nya, biasanya diadain 6kali dalam sebulan.

Penulis : Nah kalo buat keselarasan hubungan kerja sama pola manajemen disini gimana kak?

Kak Dylla : Hubungan kerja kita antara *staff Food and Beverage Service* baik-baik aja malah kita kompak banget terus kalo pola manajemen disini gak bikin kita merasa terbebani karena jadwal kita fleksibel, kita juga suka cerita-cerita masalah pribadi.

Penulis : Oke, Kak. Kita langsung ke pertanyaan terakhir yaa. Kebersihan di area restoran apakah udah benar-benar bersih Kak?

Kak Dylla : Bersih kok. Kita punya jadwal buat *General Cleaning* setiap hari minggu, biasanya kita bakal *dusting table*, kaki kursi, *tentcard*, pinggiran kaca terus juga isi ulang *pepper&salt*, nambahin air di *flower case*, *cleaning placemat*. *Showcase* juga kita *dusting* biar gak berdebu terus area bar dan peralatan nya juga kita jaga kebersihan nya.

Wawancara tamu yang menginap di Hotel Harper Cikarang by Aston sebagai informan 3

Penulis : Menurut Ibu, penampilan *staff Food and Beverage Service* disini seperti apa?

Tamu : Rapi kok apalagi *waitress* nya, saya liat *waitress* disini rambutnya sengaja dipendekin biar keliatan rapi kalo buat *waiter* nya dari pakaian semua rapi kok, *waiter waitress* semua juga pake apron jadi kalo dari pandangan saya itu udah rapi gak ada yang berantakan. Semua juga pake pantofel termasuk *supervisor* sama *rbm* nya.

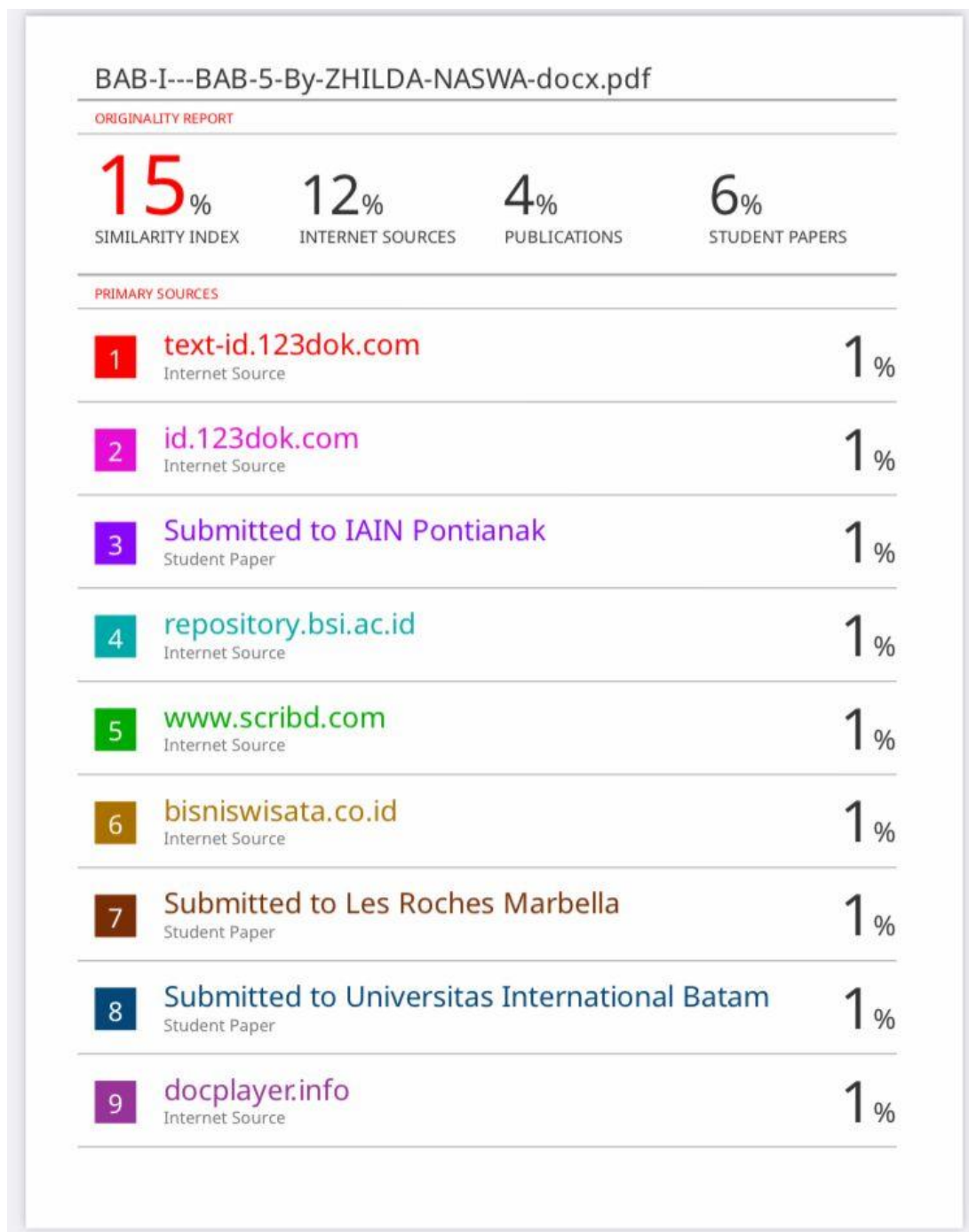
Penulis : Kalau buat kebersihan disini gimana, Bu?

Tamu : Kalau *breakfast* kan saya suka turun kebawah buat makan direstoran nah yang saya perhatiin disini kalo ada makanan jatuh *waiter* sama *waitress* nya langsung bergerak cepet buat *dusting* lantai terus juga mereka suka liat pinggiran-pinggiran *buffet* dan di *dusting* kalo ada yang nempel.

Penulis : Rajin ya, Bu. Nah kalau cara mereka menyajikan makanan waktu Ibu memesan makanan melalui *Room Service* gimana, Bu?

Tamu : Biasanya mereka bakal ketuk pintu 3kali terus kalo pintu udah dibuka sama saya, mereka permisi buat naro pesenan saya di meja paling dekat pintu. Penyajian yang mereka lakukan oke kok.

Lampiran 3: Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme



Lampiran 4: Lembar Penilaian On The Job Training

FORMULIR PENILAIAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

1.	NAMA/NIM	ZHILDA NASWA AINU RIFKA
2.	PROGRAM STUDI	PERHOTELAN
3.	PERGURUAN TINGGI	UNIVERSITAS BINA SARANA INFORMATIKA
4.	LAMA PKL	6 BULAN
5.	NAMA INSTANSI/PERUSAHAAN	HARPER HOTEL CIKARANG
6.	UNIT KERJA	FOOD BEVERAGE SERVICE
7.	ALAMAT INSTANSI/PERUSAHAAN	JL. MATAKAM NO 27-29 CIBATU CIKARANG SELATAN KAB. BEKASI

NO.	UNSUR PENILAIAN	NILAI	
		NILAI	HURUF
A.	KEDISIPLINAN		
1.	Ketepatan waktu/Disiplin	90	A
2.	Sikap kerja/Prosedur kerja	90	A
3.	Tanggung jawab terhadap tugas	95	A
4.	Kehadiran/Absensi	90	A
B.	PRESTASI KERJA		
1.	Kemampuan kerja	85	A
2.	Keterampilan kerja	85	A
3.	Kualitas hasil kerja	90	A
C.	KEMAMPUAN BERADAPTASI		
1.	Kemampuan berkomunikasi	90	A
2.	Kerjasama	95	A
3.	Kerajinan/inisiatif	95	A

D.	LAIN-LAIN		
1.	Memiliki rasa percaya diri	90	A
2.	Mematuhi aturan dan tata tertib PKL	100	A
3.	Penampilan/kerapian	95	A

Lampiran 5: Pengantaran pesanan



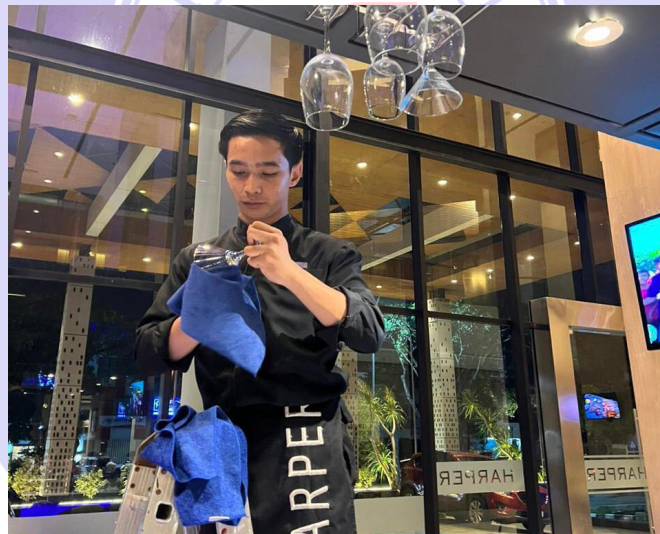
Lampiran 6: Pengambilan peralatan makanan



Lampiran 7: Pelatihan karyawan



Lampiran 8: *General Cleaning area Bar*



Lampiran 9: Penampilan seluruh *Staff Food and Beverage Service*

Lampiran 10: Sistem penginputan pesanan

