

KUALITAS PELAYANAN ROOM SERVICE OLEH WAITERS DI HOTEL BENTANI & RESIDENCE CIREBON

Aeshya Rahma¹, M Guntoro², Aos³
Universitas 17 Agustus 1945 Cirebon

e-mail: aeshyarahma@gmail.com¹, guntoro.untag@untagcirebon.ac.id², akang.405@gmail.com³

Abstrak – Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan Room Service terhadap tamu di Hotel Bentani & Residence Cirebon, mengingat pentingnya kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan tamu sehingga mencapai target penjualan yang di tetapkan. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengukuran skala interval, penelitian ini mengevaluasi berbagai aspek layanan kamar untuk menentukan area yang perlu ditingkatkan. Temuan utama menunjukkan bahwa kualitas layanan kamar secara keseluruhan kurang optimal, terutama dalam hal pelaksanaan layanan dan ketersediaan peralatan yang diperlukan. Data yang dikumpulkan dari survei tamu menyoroti kekurangan spesifik dalam responsivitas dan perhatian terhadap detail, yang berkontribusi pada pengalaman tamu yang kurang memuaskan. Selain itu, pelayan sering menghadapi masalah yang berkaitan dengan sumber daya yang tidak memadai dan hambatan komunikasi dengan departemen hotel lainnya, yang selanjutnya berdampak pada kualitas layanan. Hasilnya menunjukkan bahwa meningkatkan pelatihan pelayan, meningkatkan ketersediaan peralatan, dan membina komunikasi antar-departemen yang lebih baik.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, pelayanan kamar, perhotelan, Hotel Bentani & Residence, Cirebon.

Abstract– This study aims to describe the quality of Room Service service to guests at Hotel Bentani & Residence Cirebon, considering the importance of service quality can increase guest satisfaction so as to achieve the set sales target. Utilizing a quantitative approach with interval scale measurements, the research evaluates various aspects of room service to determine areas needing improvement. Key findings indicate that the overall quality of room service is suboptimal, particularly in terms of service execution and the availability of necessary equipment. Data collected from guest surveys highlight specific deficiencies in responsiveness and attention to detail, which contribute to a less satisfactory guest experience. Moreover, waiters frequently encounter issues related to inadequate resources and communication barriers with other hotel departments, further impacting service quality. The results suggest that enhancing waiter training, improving equipment availability, and fostering better inter-departmental communication are critical steps toward improving room service quality. These insights are valuable for hotel management as they seek to enhance guest satisfaction and operational efficiency.

Keywords: service quality, room service, hospitality, Hotel Bentani & Residence, Cirebon.

PENDAHULUAN

Era globalisasi dan persaingan bisnis yang ketat telah menyebabkan perkembangan pesat di berbagai industri, termasuk industri pariwisata yang berkontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi dan penyediaan lapangan kerja. Hotel adalah salah satu sektor penting dalam industri pariwisata yang menyediakan berbagai layanan seperti penginapan, makanan, dan minuman. Departemen Food and Beverage (F&B) di hotel terbagi menjadi dua: Food and Beverage Service dan Food and Beverage Product, dengan Food and Beverage Service berfokus pada pelayanan tamu di restoran dan kamar (Room Service).

Room Service, yang beroperasi 24 jam, melayani tamu yang ingin makan dan minum di kamar mereka, menawarkan pelayanan eksklusif tanpa gangguan tamu lain. Namun, kendala seperti keterlambatan pengantaran makanan dan kurangnya staf dapat mempengaruhi kualitas layanan dan kepuasan tamu.

Penelitian ini tertarik untuk mengeksplorasi pengaruh kualitas pelayanan Room Service terhadap kepuasan tamu di Hotel Bentani & Residence Cirebon, mengingat pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan tamu dan mencapai target penjualan yang ditetapkan.

METODE PENELITIAN

1. Metode & Analisi Data

Penelitian ini menggunakan metode survei kuantitatif untuk mengumpulkan data statistik dari responden mengenai kualitas pelayanan. Metode ini melibatkan pertanyaan terstruktur (kuesioner) yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

2. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel:

- Populasi: Terdiri dari 20 karyawan Hotel Bentani & Residence Cirebon (1 F&B Manager, 2 Assistant F&B, 5 Waiter/Waitress, dan 12 staf) serta 20 tamu hotel.
- Sampel: Menggunakan metode sampling jenuh dengan seluruh anggota populasi sebagai sampel, yaitu 20 karyawan F&B service department dan 20 tamu hotel.

3. Jenis Data:

Data Primer: Data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner. Kuesioner menggunakan skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi responden tentang kualitas pelayanan.

4. Analisis Data:

Pengumpulan Data: Menggunakan kuesioner dengan skala Likert untuk mendapatkan jawaban responden.

Penghitungan Skor: Menghitung nilai tertinggi dan terendah dari jawaban kuesioner:

Nilai tertinggi: $5 \times 1 \times 20 = 100$

Nilai terendah: $1 \times 1 \times 20 = 20$

Range: $100 - 20 = 80$

Tabel 1. Klasifikasi Kriteria Penilaian Persentase

Interval Presentase	Kategori
80%-100%	Sangat Setuju (SS)
60%-80%	Setuju (S)
40%-60%	Ragu-Ragu (N)
20%-40%	Tidak Setuju (TS)
0%-20%	Sangat Tidak Setuju (STS)

Sumber: Pengolahan Data Responden, 2022.

5. Tahapan Analisis:

Menghitung persentase dan skor setiap indikator variabel penelitian menggunakan rumus persentase.

Menginterpretasikan hasil skor jawaban ke dalam kategori tinggi, sedang, rendah.

Membuat rekapitulasi skor jawaban dari pelaksanaan variabel-variabel penelitian.

Menghitung persentase skor kumulatif pelaksanaan dengan langkah-langkah:

Nilai persentase terkecil: $100 : 500 \times 100\% = 20\%$

Nilai persentase terbesar: $500 : 500 \times 100\% = 100\%$

Range/rentang: $100\% - 20\% = 80\%$

Interval persentase: $80\% : 5 = 16\%$

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil penelitian dan Pembahasan Kualitas pelayanan *Room Service* oleh waiters di Hotel Bentani & Residence Cirebon

Berdasarkan data penelitian yang telah penulis paparkan di BAB 1 sampai dengan BAB III, penulis bermaksud menjabarkan hasil penelitian, pembahasan dan analisis permasalahan.

Dalam penelitian ini penulis mendapatkan data yang berupa tanggapan melalui kuesioner yang penulis sebarkan kepada 20 orang responden di Hotel Bentani & Residence Cirebon. Pada penelitian ini penulis mengajukan beberapa pernyataan kepada staf F&B Service di Hotel Beentani & Residence Cirebon.

Penulis melakukan analisis berdasarkan tanggapan para responden terhadap kuesioner yang telah penulis sebarkan dengan menggunakan skala pengukuran *Likert* & skala *Interval*.

Tabel 1. Penelitian pada Skala Likert

Penilaian	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-Ragu ®	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono.(2012:133)

Tabel 2. Klasifikasi Penilaian Pada Skala Likert

Interval Presentase	Kategori
80%-100%	Sangat Setuju (SS)
60%-80%	Setuju (S)
40%-60%	Ragu-Ragu (N)
20%-40%	Tidak Setuju (TS)
0%-20%	Sangat Tidak Setuju (STS)

Sumber : Pengolahan Data Responden, 2022.

Tabel 3. Hasil penilaian kuesioner

No	Pertanyaan	Kriteria Penilaian					Index
		SS (5)	S (4)	N (3)	TS (2)	STS(1)	
1	Karyawan Hotel selalu memberikan Greeting pada saat mengangkat telephone.	11	4	0	1	4	
2	Karyawan Hotel memberikan pelayanan Room Service secara cepat.	1	2	1	8	8	

3	Karyawan Selalu ramah dalam memberikan pelayanan Room service kepada tamu.	0	0	0	6	14	
4	Karyawan membantu kesulitan apapun yang tamu hadapi perihal Pelayanan Room Service.	0	0	0	5	15	
5	Karyawan Hotel bisa memberikan pelayanan terhadap keluhan tamu.	0	1	2	5	14	
6	Karyawan memberikan informasi tentang pelayanan <i>Room Service</i> dengan jelas dan mudah dimengerti.	1	2	2	6	9	
7	Karyawan mengetahui tentang lingkungan hotel.	2	2	6	8	2	
8	Karyawan memberikan	1	2	0	8	9	

	jaminan rasa aman dan jasa						
9	Karyawan memberikan sikap sopan,ramah dalam memberikan pelayanan <i>Room Service</i> kepada tamu.	4	2	5	2	7	
10	Karyawan	1	2	4	6	7	

	bersikap jujur kepada tamu.						
11	Karyawan memiliki komunikasi yang baik kepada tamu dalam memberikan pelayanan.	2	3	1	6	8	
12	Karyawan selalu memenuhi kebutuhan, harapan dan segala keinginan tamu dalam pelayanan <i>Room Service</i> .	2	2	6	3	7	
13	Karyawan selalu memberikan perhatian khusus mengenai pelayanan <i>Room Service</i> yang diberikan oleh Hotel Bentani & Residence Cirebon.	1	2	0	6	10	
14	Karyawan selalu menjaga kebersihan Troly <i>Room Service</i> .	0	0	0	1	19	
15	Equitment yang digunakan untuk pelayanan <i>Room Service</i> sangat memadai.	0	1	0	4	15	
16	Karyawan selalu menjaga penampilan agar terlihat bersih & rapi.	1	3	2	3	11	

Tabel 4. Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Hotel Selalu Memberikan Greeting pada Saat Mengangkat Telephone (n = 20)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)	Skor
1	Sangat Setuju	0	0	0
2	Setuju	0	0	0
3	Ragu-Ragu	0	0	0
4	Tidak Setuju	1	1	2
5	Sangat Tidak Setuju	19	19	19
	Jumlah	20	20	21

Sumber Data: Hasil Penelitian 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui 11 responden (11%) menjawab Sangat Setuju,4 responden (4%) menjawab Setuju,0 responden (0%) menjawab Raguragu,1 responden (1%) menjawab Tidak setuju dan 4 responden (4%) menjawab Sangat Tidak setuju.

Tabel 5. Tanggapan Responden Mengenai Karyawan Hotel Memberikan Pelayanan *Room Service* secara cepat. (n = 20)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)	Skor
1	Sangat Setuju	1	1	5
2	Setuju	2	2	8
3	Ragu-Ragu	1	1	3
4	Tidak Setuju	8	8	16
5	Sangat Tidak Setuju	8	8	8
	Jumlah	20	20	40

Sumber Data: Hasil Penelitian 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui 1 responden (1%) menjawab Sangat Setuju,2 responden (2%) menjawab Setuju,1 responden (1%) menjawab Ragu-ragu,8 responden (8%) menjawab Tidak setuju dan 8 responden (8%) menjawab Sangat Tidak setuju.

Tabel 6. Tanggapan Responden Mengenai Karyawan selalu ramah dalam memberikan Pelayanan *Room Service* kepada tamu. (n = 20)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)	Skor
1	Sangat Setuju	0	0	0
2	Setuju	0	0	0
3	Ragu-Ragu	0	0	0
4	Tidak Setuju	6	6	12
5	Sangat Tidak Setuju	14	14	14
	Jumlah	20	20	26

Sumber Data: Hasil Penelitian 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui 0 responden (0%) menjawab Sangat Setuju,0 responden (0%) menjawab Setuju,0 responden (0%) menjawab Ragu-ragu,6 responden (6%) menjawab Tidak setuju dan 14 responden (14%) menjawab Sangat Tidak setuju.

Tabel 7. Tanggapan Responden Mengenai Karyawan membantu kesulitan apapun yang tamu hadapi perihal pelayanan *Room Service*. (n = 20)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)	Skor
1	Sangat Setuju	0	0	0
2	Setuju	0	0	0
3	Ragu-Ragu	0	0	0
4	Tidak Setuju	5	5	10
5	Sangat Tidak Setuju	15	15	15
	Jumlah	20	20	25

Sumber Data: Hasil Penelitian 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui 0 responden (0%) menjawab Sangat Setuju,0 responden (0%) menjawab Setuju,0 responden (0%) menjawab Ragu-ragu,5 responden (5%) menjawab Tidak setuju dan 15 responden (15%) menjawab Sangat Tidak setuju.

Tabel 8. Tanggapan Responden Mengenai Karyawan hotel bisa memberikan pelayanan terhadap keluhan tamu. (n = 20)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)	Skor
1	Sangat Setuju	0	0	0
2	Setuju	1	1	4
3	Ragu-Ragu	2	2	6
4	Tidak Setuju	5	5	10
5	Sangat Tidak Setuju	14	14	14
	Jumlah	20	20	34

Sumber Data: Hasil Penelitian 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui 0 responden (0%) menjawab Sangat Setuju,1 responden (1%) menjawab Setuju,2 responden (2%) menjawab Ragu-ragu,5 responden (5%) menjawab Tidak setuju dan 14 responden (14%) menjawab Sangat Tidak setuju.

Tabel 9. Tanggapan Responden Mengenai Karyawan memberikan informasi tentang pelayanan *Room Service* dengan jelas dan mudah dimengerti. (n = 20)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)	Skor
1	Sangat Setuju	1	1	5
2	Setuju	2	2	8
3	Ragu-Ragu	2	2	6
4	Tidak Setuju	6	6	12
5	Sangat Tidak Setuju	9	9	9
	Jumlah	20	20	40

Sumber Data: Hasil Penelitian 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui 1 responden (1%) menjawab Sangat Setuju,2 responden (2%) menjawab Setuju,2 responden (2%) menjawab Ragu-ragu,6 responden (6%) menjawab Tidak setuju dan 9 responden (9%) menjawab Sangat Tidak setuju.

Tabel 10. Tanggapan Responden Mengenai Karyawan mengetahui tentang Lingkungan Hotel. (n = 20)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)	Skor
1	Sangat Setuju	2	2	10
2	Setuju	2	2	8
3	Ragu-Ragu	6	6	18
4	Tidak Setuju	8	8	16
5	Sangat Tidak Setuju	2	2	2
	Jumlah	20	20	54

Sumber Data: Hasil Penelitian 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui 2 responden (2%) menjawab Sangat Setuju, 2 responden (2%) menjawab Setuju, 6 responden (6%) menjawab Ragu-ragu, 8 responden (8%) menjawab Tidak setuju dan 2 responden (2%) menjawab Sangat Tidak setuju.

Tabel 11. Tanggapan Responden Mengenai Karyawan memberikan jaminan rasa aman dan jasa. (n = 20)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)	Skor
1	Sangat Setuju	1	1	5
2	Setuju	2	2	8
3	Ragu-Ragu	0	0	0
4	Tidak Setuju	8	8	16
5	Sangat Tidak Setuju	9	9	9
	Jumlah	20	20	38

Sumber Data: Hasil Penelitian 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui 1 responden (1%) menjawab Sangat Setuju, 2 responden (2%) menjawab Setuju, 0 responden (0%) menjawab Ragu-ragu, 8 responden (8%) menjawab Tidak setuju dan 9 responden (9%) menjawab Sangat Tidak setuju.

Tabel 12. Tanggapan Responden Mengenai Karyawan memberikan sikap sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan Room Service kepada tamu. (n = 20)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)	Skor
1	Sangat Setuju	4	4	20
2	Setuju	2	2	8
3	Ragu-Ragu	5	5	15
4	Tidak Setuju	2	2	4
5	Sangat Tidak Setuju	7	7	7
	Jumlah	20	20	54

Sumber Data: Hasil Penelitian 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui 4 responden (4%) menjawab Sangat Setuju, 2 responden (2%) menjawab Setuju, 5 responden (5%) menjawab Ragu-ragu, 2 responden (2%) menjawab Tidak setuju dan 7 responden (7%) menjawab Sangat Tidak setuju.

Tabel 13. Tanggapan Responden Mengenai Karyawan bersikap jujur kepada tamu. (n = 20)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)	Skor
1	Sangat Setuju	1	1	5
2	Setuju	2	2	8
3	Ragu-Ragu	4	4	12
4	Tidak Setuju	6	6	12
5	Sangat Tidak Setuju	7	7	7
	Jumlah	20	20	44

Sumber Data: Hasil Penelitian 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui 1 responden (1%) menjawab Sangat Setuju,2 responden (2%) menjawab Setuju,4 responden (4%) menjawab Ragu-ragu,6 responden (6%) menjawab Tidak setuju dan 7 responden (7%) menjawab Sangat Tidak setuju.

Tabel 14. Tanggapan Responden Mengenai Karyawan memberikan komunikasi yang baik dalam memberikan pelayanan. (n = 20)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)	Skor
1	Sangat Setuju	2	2	10
2	Setuju	3	3	12
3	Ragu-Ragu	1	1	3
4	Tidak Setuju	6	6	12
5	Sangat Tidak Setuju	8	8	8
	Jumlah	20	20	45

Sumber Data: Hasil Penelitian 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui 2 responden (2%) menjawab Sangat Setuju,3 responden (3%) menjawab Setuju,1 responden (1%) menjawab Ragu-ragu,6 responden (6%) menjawab Tidak setuju dan 8 responden (8%) menjawab Sangat Tidak setuju.

Tabel 15. Tanggapan Responden Mengenai Karyawan selalu memberikan memenuhi kebutuhan,harapan dan segala keinginan tamu dalam pelayanan *Room Service*.
(n = 20)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)	Skor
1	Sangat Setuju	2	2	10
2	Setuju	2	2	8
3	Ragu-Ragu	6	6	16
4	Tidak Setuju	3	3	6
5	Sangat Tidak Setuju	7	7	7
	Jumlah	20	20	47

Sumber Data: Hasil Penelitian 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui 2 responden (2%) menjawab Sangat Setuju,2 responden (2%) menjawab Setuju,6 responden (6%) menjawab Ragu-ragu,3 responden (3%) menjawab Tidak setuju dan 7 responden (7%) menjawab Sangat Tidak setuju.

Tabel 16. Tanggapan Responden Mengenai Karyawan selalu memberikan Perhatian Khusus mengenai pelayanan *Room Service*. (n = 20)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)	Skor
1	Sangat Setuju	1	1	5
2	Setuju	2	2	8
3	Ragu-Ragu	0	0	0
4	Tidak Setuju	6	6	12
5	Sangat Tidak Setuju	10	11	11
	Jumlah	20	20	36

Sumber Data: Hasil Penelitian 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui 1 responden (1%) menjawab Sangat Setuju,2 responden (2%) menjawab Setuju,0 responden (0%) menjawab Ragu-ragu,6 responden (6%) menjawab Tidak setuju dan 10 responden (10%) menjawab Sangat Tidak setuju.

Tabel 17. Tanggapan Responden Mengenai Karyawan selalu menjaga kebersihan Troly *Room Service*. (n = 20)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)	Skor
1	Sangat Setuju	0	0	0
2	Setuju	0	0	0
3	Ragu-Ragu	0	0	0
4	Tidak Setuju	1	1	2
5	Sangat Tidak Setuju	19	19	19
	Jumlah	20	20	21

Sumber Data: Hasil Penelitian 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui 0 responden (0%) menjawab Sangat Setuju,0 responden (0%) menjawab Setuju,0 responden (0%) menjawab Ragu-ragu,1 responden (1%) menjawab Tidak setuju dan 19 responden (19%) menjawab Sangat Tidak setuju.

Tabel 18. Tanggapan Responden Mengenai Equipment yang digunakan untuk pelayanan *Room Service* sangat memadai. (n = 20)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)	Skor
1	Sangat Setuju	0	0	0
2	Setuju	1	1	4
3	Ragu-Ragu	0	0	0
4	Tidak Setuju	4	4	8
5	Sangat Tidak Setuju	15	15	15
	Jumlah	20	20	27

Sumber Data: Hasil Penelitian 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui 0 responden (0%) menjawab Sangat Setuju,1 responden (1%) menjawab Setuju,0 responden (0%) menjawab Ragu-ragu,4 responden (4%) menjawab Tidak setuju dan 15 responden (15%) menjawab Sangat Tidak setuju.

Tanggapan Responden Mengenai Karyawan selalu menjaga penampilan agar terlihat bersih & rapi. (n = 20)

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)	Skor
1	Sangat Setuju	1	1	5
2	Setuju	3	3	12
3	Ragu-Ragu	2	2	6
4	Tidak Setuju	3	3	6
5	Sangat Tidak Setuju	11	11	11
	Jumlah	20	20	40

Sumber Data: Hasil Penelitian 2024

Berdasarkan tabel diatas diketahui 5 responden (5%) menjawab Sangat Setuju,12 responden (12%) menjawab Setuju,6 responden (6%) menjawab Ragu-ragu,6 responden (6%) menjawab Tidak setuju dan 11 responden (11%) menjawab Sangat Tidak setuju.

Tabel 20. Tabulasi Skor Jawaban Responden untuk Variabel Kualitas Pelayanan Room Service oleh Waiters

Pertanyaan	Skor Jawaban					Jumlah
	5	4	3	2	1	
1	0	0	0	2	19	21
2	5	8	3	16	8	40
3	0	0	0	12	14	26
4	0	0	0	10	15	25
5	0	4	6	10	14	34
6	5	8	6	12	9	40
7	10	8	18	16	2	54
8	5	8	0	16	9	38
9	20	8	15	4	7	54
10	5	8	12	12	7	44
11	10	12	3	12	8	45
12	10	8	16	6	7	47
13	5	8	0	12	11	36
14	0	0	0	2	19	21
15	0	4	0	8	15	27
16	5	12	6	6	11	40
Jumlah						592

Sumber Data : Penelitian 2024

Berdasarkan Tabel diatas dapat dilihat jawaban skor yang diperoleh pada Variabel (X) Kualitas pelayanan Room service Berdasarkan Tabulasi skor tanggapan responden ialah 592 dengan demikian Kualitas Pelayanan Room Service oleh Waiters di Hotel Bentani & Residence Cirebon Dinyatakan Kurang baik.

B. HAMBATAN-HAMBATAN YANG DIHADAPI

- a. Kurangnya staff dan peralatan kerja seperti trolley room service.

kurangnya staff yang membuat kurang maksimalnya pelayanan yang di berikan dan masih mengandalkan DW atau training saja sedangkan penggunaan trolley room service juga tidak diterapkan sehingga bisa mempengaruhi kualitas makanan dan membuat para tamu complaint.

- b. Makanan atau minuman tumpah saat akan di antar ke kamar tamu

Karena tidak adanya penerapan trolley tetapi hanya menggunakan tray saja sehingga seringkali terjadi trouble makanan atau minuman tumpah,itu bisa mengakibatkan tamu complaint dan memperlama proses pengantaran sehingga kurangnya maintenance tentang pelayanan Room Service di Hotel Bentani & Residence Cirebon.

- c. Keterlambatan dalam mengatarkan makanan tamu sehingga tamu complain.

Karena kurangnya karyawan sehingga pengantaran makanan atau minuman menjadi telat dan itu menyebabkan complaint.

- d. Tamu tidak ada di kamar

Hambatan yang sering terjadi adalah tamu tidak ada di kamar sehingga menyebabkan kualitas makanan berkurang.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan mengenai pelayanan room service oleh waiters di Hotel Bentani & Residence Cirebon, penulis dapat menarik kesimpulan antara lain:

1. Pelayanan room service oleh waiter di Hotel Bentani & Residence Cirebon, dibagi menjadi 3 (tiga) tahap yaitu:

- a. Tahap persiapan,

Tahap persiapan dilakukan sebelum operasional kerja dimulai yang di mulai dari persiapan diri sampai dengan persiapan peralatan dan ruang kerja room service.

- b. Tahapan pelaksanaan

Tahap dimana waiters memulai melakukan pekerjaannya di dalam ruang lingkup room service seperti melakukan pemesanan, melakukan penyiapan pesanan, melakukan pengiriman makanan, melakukan penataan makanan, membuat bill dan clear up.

- c. Tahap Akhir

Tahap akhir adalah akhir dari tugas waiter yang dimana seorang waiter melakukan close shift di sistem (closing bill), menulis daily log book, dan membersihkan area kerja.

2. Hambatan - hambatan yang dihadapi yaitu:

- a. Kurangnya staff dan peralatan kerja seperti trolley room service.

- b. Makanan atau minuman tumpah saat akan di antar ke kamar tamu

- b. Keterlambatan dalam mengatarkan makanan tamu sehingga tamu complain.

- c. Tamu tidak ada di kamar

SARAN

Adapun saran yang ingin penulis sampaikan untuk mengatasi kendala- kendala yang ada pada saat melayani room service di Hotel Bentani & Residence Cirebon:

- a. Pihak manajemen sebaiknya menambah staff atau Dw dan training ketika high season

serta menambah peralatan seperti dessert spoon, tea spoon, dinner spoon untuk memperlancar operasional saat meningkatnya occupancy di hotel.

- b. Sebaiknya ketika waiter membawa pesanan tamu yang banyak memisahkan antara makanan dan minuman menjadi dua tray dan membawanya menggunakan troly sehingga tidak meyulitkan waiter dalam membawa pesanan ke kamar tamu. Serta selalu melakukan re check dalam setiap pesanan yang dipesan mulai dari makanan atau minuman dan sebelum membawakan makanan dan minuman ke kamar tamu sebaiknya ditelpon terlebih dahulu agar memastikan apakah tamu sedang berada di kamar atau tidak sehingga pesanan makanan ataupun minuman tamu diantarkan ke kamar tepat waktu

DAFTAR PUSTAKA

2019. Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Alfabeta.
- Bali.
- Budiningsih, Annayati dan Kusumaningtyas, Wahyu. 2012. Profesional Pramusaji Ahli. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Chair, I. M, dan Pramudia, H. 2017. Hotel Room Division Management. Jakarta: Kencana. Hotel. Jakarta.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. 2013. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha
- Larasati, Sri. 2016. Exellent Hotel Operational. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Mahendra, I Komang Gede. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan tamu pada hotel Griya Sunset Kuta. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana.
- Marsum, W.A dan Fauzah, Siti. 2016. Profesional Waiter. Yogyakarta: Andi.
- Marsum, W.A. 2016. Restoran dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta: Andi.
- Mertayasa, I Gede Agus. 2012. Food & Beverage Service Operational Job Preparation. Yogyakarta: Andi Offset.
- Moenir. 2015. Pengertian Pelayanan. http://repository.uin-suska.ac.id/13155/7/7.%20BAB%20II_2018385ADN.pdf (diakses tanggal 20 April 2023).
- Oka, I Made Darma dan Winia, I Nyoman. 2017. Pelayanan Prima Di Restoran Internasional. Surabaya: Paramita.
- Prakoso. 2017. Front Office Praktis dan Prosedur Kerja. Yogyakarta: Gava Media.
- Rusyudi. 2017. Customer Excellent. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Sinambela, Lukman. 2014. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Aksara.
- Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfa Beta.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung:
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.
- Tjiptono, Fandi. 1996. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandi. 2004. Pemasaran Jasa. Edisi pertama. Jawa Tengah: Bayu Media.
- Tjiptono, Fandi. 2005. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandi. Kiat menangani keluhan pelanggan. Business News, Ruang Strategis Usaha No. 317 (10 April), Th VII, pp. 1-4