

Peranan Room Service dalam Melayani Pesanan Makanan dan Minuman di Padma Hotel Bandung

1st Kenn Ezekyiel Sadrakh Narande
D3 Perhotelan, Fakultas Ilmu Terapan
Telkom University
Bandung, Indonesia
knrmddee@student.telkomuniversity.ac.id

2nd Eva Mardiyana
Perhotelan, Fakultas Ilmu Terapan
Telkom University
Bandung, Indonesia

Abstrak — Pelayanan *Room Service* merupakan salah satu aspek penting dalam industri perhotelan, khususnya dalam menciptakan kenyamanan dan kepuasan bagi tamu yang menginap. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan *Room Service* dalam melayani pesanan makanan dan minuman di Padma Hotel Bandung. Dengan fokus pada proses layanan, kualitas makanan, serta interaksi antara petugas dan tamu, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana *Room Service* menjadi bagian dari pengalaman menginap yang personal dan menyenangkan. Hasil Analisis menunjukkan bahwa *Room Service* di Padma Hotel Bandung tidak hanya menjalankan fungsi pengantaran makanan ke kamar, tetapi juga berperan dalam menciptakan suasana yang hangat dan profesional. Faktor-Faktor seperti kecepatan pelayanan, ketepatan pesanan, sikap ramah petugas, dan kualitas sajian menjadi kunci utama dalam membangun kepuasan tamu.

Kata kunci— Room Service, Pelayanan Makanan dan Minuman, Kepuasan Tamu, Padma Hotel Bandung

I. PENDAHULUAN

Industri perhotelan di Indonesia mengalami perkembangan yang pesat seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan, baik domestik maupun mancanegara, yang mengunjungi berbagai destinasi di Tanah Air. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (2023), jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia mencapai lebih dari 11 juta orang, yang berdampak langsung pada pertumbuhan sektor perhotelan nasional. Hotel-hotel di Indonesia kini menawarkan beragam jenis akomodasi, mulai dari hotel berbintang lima dengan fasilitas mewah hingga penginapan sederhana yang terjangkau bagi berbagai kalangan wisatawan (Kemenparekraf, 2022).

Room Service merupakan salah satu layanan penting yang mencerminkan kualitas dan profesionalisme sebuah hotel berbintang, termasuk Padma Hotel Bandung. Sebagai hotel bintang lima, Padma Hotel berupaya memberikan pelayanan terbaik, salah satunya melalui layanan pengantaran makanan dan minuman langsung ke kamar tamu. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat beberapa permasalahan

yang dihadapi oleh bagian Room Service dalam menjalankan fungsinya. Salah satu permasalahan utama adalah ketepatan waktu pengantaran makanan dan minuman, yang kadang mengalami keterlambatan akibat kurangnya koordinasi antara dapur dan staf Room Service. Selain itu, kualitas makanan saat sampai di tangan tamu juga bisa menurun, terutama dari segi suhu dan tampilan, karena proses pengantaran yang memakan waktu. Komunikasi yang kurang efektif antara tamu dan staf juga dapat menimbulkan kesalahan dalam pemesanan, seperti makanan yang tidak sesuai atau pesanan yang tertukar. Di sisi lain, kurangnya pemahaman staf terhadap etika pelayanan kamar—seperti menjaga kesopanan, kebersihan, dan kerahasiaan tamu—juga menjadi tantangan yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan bahwa peranan Room Service dalam melayani pesanan makanan dan minuman masih memiliki aspek yang perlu ditingkatkan agar dapat memberikan pelayanan yang optimal. Oleh karena itu, penting untuk memahami secara mendalam bagaimana Room Service berfungsi, serta langkah-langkah yang diambil untuk meningkatkan kualitas layanan di Padma Hotel Bandung.

Dengan dilaksanakannya Praktik kerja lapangan (PKL) mempersiapkan Trainee untuk memasuki dunia kerja, karena Praktik kerja lapangan (PKL) adalah langkah awal pelatihan dasar kerja sebagai modal untuk menambah pengalaman dan juga sebagai modal untuk menambah pengalaman dan juga sebagai modal untuk memasuki jenjang karir di bidang perhotelan. Untuk itu pelaksanaan (PKL) akan berguna bagi seluruh pihak terutama bagi Trainee. Penulis memilih departemen Food and Beverage Service sebagai tempat pelatihan kerja. Sehingga dapat mempelajari secara langsung tentang prosedur memberikan pelayanan terbaik sebagai wujud kompeten. Dengan ini penulis diharapkan memiliki bekal yang cukup untuk menempuh dunia kerja terkhusus dalam pelayanan terhadap tamu

II. KAJIAN TEORI

A. Gambaran Perusahaan

Hotel Padma, sebelumnya bernama Manajemen Hotel Sekar Alliance, berkomitmen pada kenyamanan dan pelayanan yang penuh perhatian bagi tamu. Terinspirasi oleh budaya lokal, setiap properti di bawah Padma Hotels menciptakan suasana santai dengan fasilitas modern, layanan personal, dan keramahan yang tulus, selaras dengan lingkungan sekitarnya.

Nama "Padma" berasal dari bahasa Sanskerta yang berarti "bunga teratai". Dalam kepercayaan Hindu, teratai melambangkan keindahan, kemakmuran, dan kesuburan. Bunga ini juga dianggap sebagai simbol keabadian, kemurnian, serta kehidupan yang selalu diperbarui.

Di Padma Hotel Bandung, karyawan memberikan pelayanan yang hangat, mencerminkan keramahan khas orang Sunda. Dengan pemandangan alam yang unik, hotel ini mengusung slogan "Experience Nature in Total Comfort".

Awalnya, hotel ini bernama The Chedi Hotel Bandung, diresmikan pada 29 April 1994 dengan 51 kamar. Pada 1 April 2001, kepemilikannya beralih ke PT. Puri Zuqni, dan namanya berubah menjadi Hotel Malia Bandung. Kemudian, pada 3 Maret 2008, PT. Trigana Putra Mandiri mengambil alih dan melakukan renovasi, menambah fasilitas serta kapasitas kamar menjadi 124 kamar. Pada Agustus 2009, hotel ini berganti nama menjadi Padma Hotel Bandung, sebuah hotel bintang 5 yang berlokasi di Jalan Rancabentang No. 56-58, Ciumbuleuit, Cidadak, Bandung, Jawa Barat 40142.

B. Industri Perhotelan

Industri Perhotelan adalah bagian dari sektor jasa yang berfokus pada penyediaan akomodasi, pelayanan, dan pengalaman kepada tamu atau wisatawan, baik yang berpergian untuk tujuan bisnis, liburan, maupun keperluan lainnya. Hotel bukan hanya tempat untuk tidur atau menginap, melainkan juga ruang di mana kenyamanan, keramahan, dan kepuasan menjadi prioritas utama. Industri perhotelan di Indonesia mengalami perkembangan yang pesat seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan, baik domestik maupun mancanegara, yang mengunjungi berbagai destinasi di Tanah Air. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (2023), jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia mencapai lebih dari 11 juta orang, yang berdampak langsung pada pertumbuhan sektor perhotelan nasional. Hotel-hotel di Indonesia kini menawarkan beragam jenis akomodasi, mulai dari hotel berbintang lima dengan fasilitas mewah hingga penginapan sederhana yang terjangkau bagi berbagai kalangan wisatawan (Kemenparekraf, 2022).

C. Room Service

Marsum (2005) Room Service adalah salah satu bagian dari Food and Beverage Department yang bertugas melayani para tamu yang ingin makan dan minum di dalam kamarnya. Pelayanan pesanan makanan dan minuman dapat dilakukan dengan dua metode, yaitu menelpon langsung ke bagian Room Service atau mengisi Door Knob menu yang digantungkan pada

tombol pintu kamar. Layanan ini sangat membantu, terutama bagi tamu yang ingin beristirahat setelah perjalanan panjang, sedang bekerja, atau hanya ingin menikmati waktu dengan lebih tenang dan privat.

D. Pelayanan

Pelayanan menurut kajian terbaru dalam literatur hospitality (Zeithaml et al., 2020; Kotler & Keller, 2022) didefinisikan sebagai interaksi bernilai antara penyedia layanan dan pelanggan yang melibatkan aspek teknis (kualitas produk) dan fungsional (proses penyampaian). Penelitian terbaru (Parasuraman et al., 2021) menekankan lima dimensi kritis: reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan kepastian), empathy (empati), dan tangibles (bukti fisik). Konsep service excellence kontemporer (Lovelock & Wirtz, 2023) menyoroti pentingnya personalisasi layanan berbasis teknologi dan emotional connection untuk menciptakan memorable experience. Studi terbaru (Grönroos, 2022) juga menggarisbawahi bahwa keberhasilan pelayanan di era digital ditentukan oleh integrasi human touch dengan efisiensi sistem, di mana kualitas interaksi manusia tetap menjadi pembeda utama meski didukung otomatisasi.

III. METODE

A. Analisis Sistem

Marsum (2005) Room Service adalah salah satu bagian dari Food and Beverage Department yang bertugas melayani para tamu yang ingin makan dan minum di dalam kamarnya. Pelayanan pesanan makanan dan minuman dapat dilakukan dengan dua metode, yaitu menelpon langsung ke bagian Room Service atau mengisi Door Knob menu yang digantungkan pada tombol pintu kamar. Room Service di Padma Hotel Bandung memiliki peranan penting dalam memberikan layanan makanan dan minuman langsung ke kamar tamu. Layanan ini bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan, terutama bagi tamu yang ingin bersantai tanpa harus keluar kamar.

Prosesnya dimulai dari pemesanan oleh tamu melalui telepon atau aplikasi, lalu diteruskan ke dapur untuk diproses. Setelah makanan siap, staf Room Service mengantarkan pesanan ke kamar dengan menjaga standar kebersihan dan keramahan. Selain sebagai pengantar makanan, staf Room Service juga menjadi perwakilan citra pelayanan hotel yang langsung berinteraksi dengan tamu. Tantangan yang sering muncul antara lain keterlambatan pengantaran, salah pesanan, dan kurangnya pelatihan staf.

Untuk meningkatkan kualitas layanan, Padma Hotel dapat menerapkan sistem digital pemesanan, integrasi data antara dapur dan bagian billing, serta pelatihan rutin bagi staf. Dengan sistem yang baik dan pelayanan yang ramah, Room Service dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu terhadap hotel.

B. Gambar sistem saat ini

Sistem Room Service di Padma Hotel Bandung berjalan dengan alur yang cukup sederhana. Tamu melakukan pemesanan makanan atau minuman melalui telepon atau aplikasi hotel. Setelah itu, staf Room Service menerima dan mencatat pesanan, lalu meneruskannya ke dapur untuk diproses. Setelah

makanan selesai disiapkan oleh dapur, staf Room Service akan mengambilnya, memeriksa kelengkapan dan kualitasnya, kemudian mengantarkannya langsung ke kamar tamu.

Setelah pesanan diterima, tamu bisa langsung membayar atau dibebankan ke tagihan kamar. Terakhir, tamu dapat memberikan feedback atas layanan yang diberikan. Sistem ini bertujuan untuk memberikan kenyamanan, kecepatan, dan pelayanan maksimal kepada setiap tamu yang menginap.

C. Pengembangan Sistem

Untuk meningkatkan kualitas layanan, sistem Room Service di Padma Hotel Bandung dapat dikembangkan ke arah yang lebih modern dan efisien. Salah satu pengembangan yang bisa dilakukan adalah digitalisasi sistem pemesanan, di mana tamu dapat memesan makanan dan minuman melalui aplikasi mobile atau TV interaktif di kamar. Sistem ini bisa terintegrasi langsung dengan dapur dan bagian keuangan hotel, sehingga mengurangi kesalahan pencatatan dan mempercepat proses pelayanan. Menurut O'Brien dan Marakas (2010), kualitas sistem adalah kemampuan sistem untuk menyediakan fungsi dan kinerja sesuai dengan kebutuhan pengguna, baik dalam hal kecepatan, keandalan, maupun kemudahan akses.

Selain itu, pengembangan juga bisa mencakup pelatihan rutin untuk staf Room Service agar lebih terampil dalam komunikasi dan pelayanan. Fitur pelacakan pesanan secara real-time dan sistem feedback otomatis juga dapat ditambahkan untuk meningkatkan transparansi dan kepuasan tamu. Dengan pengembangan ini, layanan Room Service akan menjadi lebih cepat, akurat, dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi tamu hotel.

D. Kualitas / Kinerja Sistem

Kinerja sistem Room Service di Padma Hotel Bandung dapat dikatakan cukup baik, terutama dalam hal kecepatan pelayanan, keramahan staf, dan ketepatan pengantaran pesanan. Sistem ini memungkinkan tamu untuk memesan makanan dan minuman tanpa harus keluar kamar, sehingga memberikan kenyamanan lebih. Staf Room Service juga umumnya sigap dan ramah dalam melayani, yang mencerminkan citra profesional hotel. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat beberapa kendala seperti keterlambatan pengantaran pada jam sibuk atau kesalahan dalam pesanan akibat pencatatan manual. Oleh karena itu, meskipun kinerja sistem secara umum sudah berjalan dengan baik, masih terdapat ruang untuk peningkatan melalui integrasi teknologi, pelatihan staf yang berkelanjutan, serta evaluasi rutin terhadap kepuasan tamu. Dengan peningkatan tersebut, kinerja sistem Room Service dapat menjadi lebih optimal dan konsisten.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan Room Service makanan dan minuman yang diberikan oleh Padma Hotel Bandung

Pelayanan Room Service di Padma Hotel Bandung menunjukkan kualitas yang cukup baik dan sesuai standar hotel berbintang lima. Proses pelayanan

dilakukan melalui tahapan yang sistematis, dimulai dari pemesanan makanan oleh tamu, penyampaian pesanan ke dapur, pengecekan makanan oleh staf, hingga pengantaran langsung ke kamar tamu. Seluruh tahapan tersebut dijalankan dengan memperhatikan ketepatan, kebersihan, serta sikap sopan santun kepada tamu.

Hasil observasi menunjukkan bahwa staf Room Service menjalankan perannya dengan profesional, sigap, dan ramah dalam melayani tamu. Hal ini memberikan pengalaman menginap yang nyaman dan meningkatkan nilai kepuasan tamu. Kendati demikian, terdapat beberapa kendala teknis yang mengganggu kelancaran pelayanan, seperti keterlambatan pengantaran pada jam sibuk dan kesalahan dalam mencatat pesanan akibat sistem manual. Permasalahan ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan sudah baik, masih diperlukan peningkatan melalui integrasi teknologi dan pelatihan berkelanjutan.

B. Pengujian Luaran

Evaluasi kinerja peserta dilakukan berdasarkan beberapa indikator kunci yang mencerminkan kompetensi dalam layanan Room Service. Pertama, kemampuan menangani pesanan tamu diuji melalui ketepatan pencatatan pesanan dan penyampaian ke dapur, baik dalam kondisi sibuk maupun normal, dengan pengawasan langsung supervisor. Kedua, ketepatan dan kecepatan pengantaran diukur sesuai standar operasional hotel, di mana peserta menunjukkan peningkatan efisiensi waktu dan responsivitas terhadap permintaan tamu.

Selain aspek teknis, sikap dan etika pelayanan turut menjadi penilaian penting. Peserta terbukti mampu berinteraksi dengan ramah dan profesional, sebagaimana tercermin dari umpan balik positif tamu melalui sistem penilaian internal. Lebih lanjut, pemahaman terhadap SOP Room Service telah dikuasai dengan baik, mencakup seluruh alur kerja dari pemesanan hingga pengantaran, serta kemampuan menjelaskan prosedur secara sistematis dalam evaluasi bersama manajemen F&B.

Tidak hanya itu, peserta juga mampu menghadapi kendala operasional, seperti pesanan tertukar atau keterlambatan dapur, dengan solusi efektif melalui koordinasi tim dan komunikasi yang baik kepada tamu. Hasil penilaian menunjukkan bahwa peserta berhasil menerapkan pengetahuan dan keterampilan pelatihan secara memadai, memenuhi standar kompetensi dasar dalam layanan Room Service. Pencapaian ini menjadi bekal berharga untuk memasuki dunia kerja profesional di industri perhotelan.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa layanan Room Service makanan dan minuman di Padma Hotel Bandung sudah berjalan dengan baik. Hotel ini menyediakan dua cara pemesanan yang mudah, yaitu lewat telepon dan menggunakan Door Knob menu yang digantung di pintu kamar.

Pelayanan yang diberikan petugas Room Service juga dinilai memuaskan. Makanan diantar tepat waktu, pesanan sesuai dan petugas bersikap ramah dan sopan. Hal ini membuat tamu merasa nyaman dan puas selama menginap. Dengan Kualitas pelayanan yang baik, Room Service di Padma Hotel Bandung menjadi salah satu

keunggulan yang bisa meningkatkan kepuasan dan kepercayaan tamu terhadap hotel.

Kepuasan tamu terhadap pelayanan Room Service makanan dan minuman Padma Hotel Bandung dipengaruhi oleh beberapa faktor penting, yaitu kecepatan pengantaran, ketepatan pesanan, kualitas makanan, keramahan petugas, kemudahan pemesanan, serta kebersihan penyajian.

Jika semua faktor tersebut berjalan dengan baik, tamu akan merasa puas dan nyaman. Pelayanan yang cepat, ramah, dan sesuai harapan dapat meningkatkan citra hotel serta membuat tamu ingin kembali menginap.

VI. SARAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan praktik kerja lapangan serta temuan selama berada di divisi Room Service Padma Hotel Bandung, penulis memberikan beberapa saran untuk peningkatan pelayanan dan efektivitas kerja. Pertama, pihak hotel disarankan untuk melakukan pelatihan rutin kepada staf Room Service, terutama terkait etika pelayanan, komunikasi interpersonal, dan manajemen waktu. Pelatihan ini penting untuk meningkatkan profesionalitas serta meminimalisir kesalahan dalam pengantaran pesanan. Selain itu, diperlukan peningkatan koordinasi antara dapur dan tim Room Service agar proses pengolahan hingga pengantaran makanan dapat berjalan lebih efisien dan tepat waktu.

Selanjutnya, penggunaan teknologi berbasis digital sangat disarankan untuk diterapkan dalam sistem pemesanan makanan dan minuman di kamar. Aplikasi pemesanan melalui televisi interaktif atau perangkat digital lain di kamar tamu dapat mempercepat proses pemesanan sekaligus mengurangi kesalahan pencatatan manual. Selain itu, evaluasi kepuasan tamu melalui kuesioner digital atau form singkat sebaiknya dilakukan secara berkala guna mengidentifikasi kelemahan layanan yang masih perlu diperbaiki. Peningkatan sistem

pelayanan dan evaluasi berkelanjutan ini diharapkan dapat mendukung pencapaian standar layanan hotel bintang lima serta memperkuat loyalitas tamu terhadap Padma Hotel Bandung.

REFERENSI

- [1] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality," *J. Retail.*, vol. 64, no. 1, pp. 12–40, 2021.
- [2] Badan Pusat Statistik, *Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia Tahun 2023*. Jakarta, Indonesia: BPS, 2023.
- [3] C. Grönroos, *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*, 5th ed. Hoboken, NJ, USA: Wiley, 2022.
- [4] C. Lovelock and J. Wirtz, *Services Marketing: People, Technology, Strategy*, 9th ed. Singapore: World Scientific, 2023.
- [5] J. A. O'Brien and G. M. Marakas, *Management Information Systems*, 10th ed. New York, NY, USA: McGraw-Hill, 2010.
- [6] Kemenparekraf RI, *Laporan Tahunan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif*. Jakarta, Indonesia: Kemenparekraf, 2022.
- [7] Marsum, *Manajemen Akomodasi dan Tata Hidang*. Jakarta, Indonesia: Penerbit Gramedia Widiasarana Indonesia, 2005.
- [8] P. Kotler and K. L. Keller, *Marketing Management*, 16th ed. London, UK: Pearson, 2022.
- [9] V. A. Zeithaml, A. Parasuraman, and L. L. Berry, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York, NY, USA: Free Press, 2020.