

**TANTANGAN DAN STRATEGI HOSTESS DALAM MENJALANI  
OPERASIONAL DI PALA RESTAURANT THE APURVA KEMPINSKI**

**BALI**

**Oleh :**

**Komang Putri Yanti, NIM.1907031016**

**Jurusan Manajemen Program Studi Diploma III Perhotelan**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui strategi apa saja yang dilakukan para hostess dalam menghadapi tantangan demi kelancaran operasional di Pala Restaurant The Apurva Kempinski Bali. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu metode yang didapatkan melalui pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Narasumber dari penelitian ini adalah, Manager Pala *Restaurant*, *Para Hostess* di Pala *Restaurant*, dan juga tamu-tamu yang datang ke Pala *Restaurant*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Tantangan yang paling sering dihadapi ketika operasional adalah *waiting list* dan penerapan SOP dalam escort tamu . (2) Strategi yang dilakukan untuk kelancaran operasional adalah dengan membuka *restaurant breakfast* tambahan, melakukan *monthly training* atau pelatihan, melakukan *Time To Talk Together* antara *Leader* dan juga *staff*.

**Kata Kunci : Tantangan, Strategi, SOP, Hostess**

**CHALLENGES AND STRATEGIES OF HOSTESS IN UNDERGOING  
OPERATIONS AT PALA RESTAURANT THE APURVA KEMPINSKI**

**BALI**

**By :**

**Komang Putri Yanti, NIM.1907031016**

**Department of Management, Diploma III Hospitality Study Program**

***ABSTRACT***

*This research was conducted to find out about strategies the hostesses used to challenges for better operations at Pala Restaurant The Apurva Kempinski Bali. The method used in this research is descriptive qualitative method that is obtained through data collection in the form of observation, interview, and documentation. The resource persons are the Pala Restaurant Manager, The Hostess at Pala Restaurant, and also the guests who come to Pala Restaurant. The results of this study indicate that (1) The most challenges during operations are waiting lists, and application of SOP when escorting the guest. (2) Strategies for operations are opened additional breakfast restaurant, monthly training, conducting time to talk together between leaders and staff.*

***Keywords : Challenges, Strategies, SOP, Hostess***