

**STRATEGI HOSTESS DALAM MENGATASI  
TANTANGAN DI PALA RESTAURANT THE APURVA  
KEMPINSKI BALI**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III  
Jurusan Manajemen**



**Oleh  
Komang Putri Yanti  
1907031016**

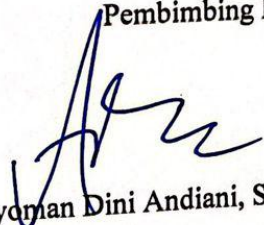
**PROGRAM STUDI PERHOTELAN DIPLOMA III  
JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA  
2022**

**TUGAS AKHIR**

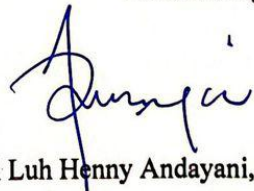
**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS  
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK  
MENCAPAI GELAR AHLI MADYA**

**Menyetujui,**

**Pembimbing I**

  
Dr. Nyoman Dini Andiani, S.ST.Par.,M.Par  
NIP. 198304052008122001

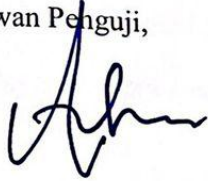
**Pembimbing II**

  
Ni Luh Henny Andayani, S.ST.Par.,M.Par  
NIP. 198304142010122002

Tugas Akhir oleh (Nama) ini

telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 28 Juni 2022

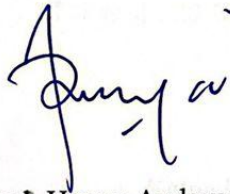
Dewan Penguji,



(Dr. Nyoman Dini Andiani, S.ST.Par.,M.Par)

(Ketua)

NIP. 198304052008122001



Ni Luh Henny Andayani, S.ST.Par.,M.Par

(Anggota)

NIP. 198304142010122002



(Trianasari, Ph.,CHE)

(Anggota)

NIP. 197006062002122002

LEMBAR PENGESAHAN

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar ahli madya

Pada :

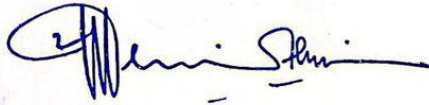
Hari : Selasa

Tanggal : 28 Juni 2022

Mengetahui,

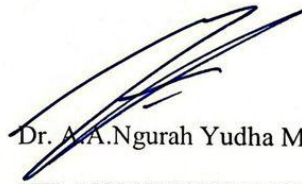
Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



(Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si)

NIP. 196810291993032001



Dr. A.A. Ngurah Yudha Martin Mahardika

NIP. 198003122002121002

Mengesahkan



(Dr. Gede Adi Kumartaha, S.E., Ak., M.Si)

NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyampaikan bahwa karya tulis yang berjudul **"STRATEGI HOSTESS DALAM MENGATASI TANTANGAN DI PALA RESTAURANT THE APURVA KEMPINSKI BALI"** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan atau mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang akan dilanjutkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya terhadap keaslian karya tulis saya ini.

Singaraja, 20 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,

A rectangular stamp with a grid pattern and some illegible text is visible. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

Komang Putri Yanti

NIM. 1907031016



## PRAKATA

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma Tiga (D-3) Program Studi Perhotelan, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha tahun 2022. Dalam hal ini Tugas Akhir yang disusun berjudul “Strategi Hostess dalam Mengatasi Tantangan Di Pala Restaurant The Apurva Kempinski Bali”.

Pada penyusunan Tugas Akhir ini banyak hambatan yang ditemukan. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki. Namun, berkat bantuan dari berbagai pihak, hambatan-hambatan tersebut dapat diatasi. Dalam kesempatan yang sangat berbahagia ini, saya ingin menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha
2. Bapak Dr. Gede Adi Yuniartha, S.E.Ak., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi
3. Bapak Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E. M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
4. Bapak Dr.A.A Ngurah Yudha Martin Mahardika, M.Pd, selaku Koordinator Program Studi Diploma III Perhotelan yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penulis menempuh pendidikan.
5. Ibu Dr. Nyoman Dini Andiani, S.ST.Par.,M.Par selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.
6. Ibu Ni Luh Henny Andayani, S.ST.Par.,M.Par selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.
7. Seluruh Dosen dan staff Universitas Pendidikan Ganesha yang telah membantu memberikan pengetahuan serta bimbingan selama penulis duduk dibangku perkuliahan

8. Seluruh narasumber pada bagian Food & Beverage yang telah banyak membantu penulis dalam memperoleh data untuk penyelesaian tugas akhir ini.
9. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan dukungan berupa material dan non material, doa, dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis juga mengharapkan saran dan kritikan demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan penerapan di lapangan kerja serta dapat dikembangkan lagi. Sekali lagi penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan tugas akhir ini.



## DAFTAR ISI

|   |     |
|---|-----|
| HALAMAN                                     |     |
| ABSTRAK.....                                | i   |
| ABSTRACT.....                               | ii  |
| PRAKARTA.....                               | iii |
| DAFTAR ISI.....                             | iv  |
| BAB I Pendahuluan .....                     | 1   |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....             | 3   |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                   | 4   |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                 | 5   |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                | 5   |
| BAB II Tinjauan Pustaka .....               | 6   |
| 2.1 Deskripsi Konsep .....                  | 6   |
| 2.2 Konsepsi Hostess.....                   | 9   |
| 2.3 Strategi .....                          | 10  |
| 2.4 Tantangan.....                          | 11  |
| BAB III METODE PENELITIAN.....              | 15  |
| 3.1.Rencana Penelitian.....                 | 15  |
| 3.2.Lokasi Penelitian.....                  | 16  |
| 3.3.Subjek dan Objek Penelitian.....        | 17  |
| 3.4.Sumber Data.....                        | 17  |
| 3.5.Metode Pengumpulan Data.....            | 17  |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 19  |
| 4.1...Hasil Penelitian.....                 | 19  |
| 4.2...Pembahasan.....                       | 25  |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....             | 29  |
| 5.1 Kesimpulan.....                         | 29  |
| 5.2 Saran.....                              | 30  |
| Daftar pustaka.....                         | 31  |