

TUGAS AKHIR

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk memenuhi salah satu persyaratan
Dalam menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III
Jurusan Manajemen**



**Oleh:
Gede Permanajati
1907031015**

**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

Pembimbing II



I Putu Gede Parma, S.ST.Par., M.Par
NIP.197708192002121000



Dr. A.A.N. Yudha M. Mahardika, S.Pd., M.Pd
NIP. 198003122002121002

Tugas Akhir oleh Gede Permanajati
telah dipertahankan di depan dewan
penguji pada tanggal,

Dewan Penguji




I Putu Gede Parma, S.ST.Par., M.Par
NIP.197708192002121000

(Ketua)



Dr. A.A.N. Yudha M. Mahardika, S.Pd., M.Pd
NIP. 198003122002121002

(Anggota)



Putu Indah Rahmawati, M.Bus., Ph.D.
NIP. 198002172002122001

(Anggota)

LEMBAR PENGESAHAN

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

Pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 06 Juli 2022


Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP.196810291993032001



Dr. A.A.N. Yudha M. Mahardika, S.Pd., M.Pd
NIP. 198003122002121002

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi,



Dr. Gede Adi Yuniartha, S.E., Ak., M.Si
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyampaikan bahwa karya tulis yang berjudul "PERAN TRAINEE DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN FOOD AND BEVERAGE SERVICE DI W BALI SEMINYAK" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya 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 dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya terhadap keaslian karya tulis saya ini.

Singaraja, 31 Mei 2022

Yang membuat pernyataan



PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke Tuhan Yang Maha Esa karena berkat RahmatNya-lah penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul **“PERAN TRAINEE DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN FOOD AND BEVERAGE SERVICE DI W BALI-SEMINYAK HOTEL”** Proposal ini dibuat sebagai persyaratan pembuatan Tugas Akhir guna memenuhi persyaratan mencapai gelar ahli madya pada Universitas Pendidikan Ganesha. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kegiatan atraksi wisata dan fasilitas apa saja yang ada di pantai penimbangan. Oleh karena itu perlu adanya pengembangan wisata pantai penimbangan.

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniartha, S.E.,Ak.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Dr. I Nengah Suarmayasa, S.E,M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonom, Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Dr. A.A Ngurah Yudha Martin Mahardika,S.Pd,M.Pd, selaku Koordinator Program Studi Perhotelan Program Diploma III, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
5. Bapak I Putu Gede Parma, S.St.Par,M.Par, selaku Pembimbing I yang sudah memberikan dorongan, bimbingan serta dukungan selama proses penyusunan tugas akhir ini.
6. Dr. A.A Ngurah Yudha Martin Mahardika, S.Pd,M.Pd, selaku Pembimbing II yang sudah memberikan dorongan, bimbingan serta dukungan selama proses penyusunan tugas akhir ini.

7. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Program Studi Perhotelan Program Diploma III yang telah membimbing dan memberikan banyak ilmu dari awal bangku perkuliahan hingga saat ini.
8. Seluruh narasumber 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;
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.

Besar harapan penulis agar tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca, penelitian selanjutnya serta bagi pengembangan dunia pendidikan dalam bidang industri pariwisata dan perhotelan. Penulis menyadari dalam penulisan tugas akhir ini terdapat banyak kekurangan karena masih terbatasnya pengetahuan yang penulis miliki, maka dengan kerendahan hati penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak guna menyempurnakan tugas akhir ini. Sekali lagi penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan tugas akhir ini.

Singaraja, 30 Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
PRAKATA	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	4
1.4.2 Manfaat Praktis	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Telaah Hasil Penelitian Sebelumnya.....	5
2.2 Deskripsi Konsep	8
2.2.1 Pengertian Pelayanan	8
2.2.2 Pengertian Trainee.....	9
2.2.3 Pengertian Food and Beverage Service Departmen.....	9
BAB III METODE PENELITIAN	11
3.1 Rancangan penelitian	11
3.2 Lokasi penelitian	11
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	12
3.4 Sumber Data	12
3.5 Metode Pengumpulan Data	12
3.6 Metode Analisa Data	13
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	14
4.1 Gambaran Umum	14
4.1.1 Sejarah W Bali Seminyak Hotel.....	14
4.1.2 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	15

4.1.3 Struktur Organisasi.....	20
4.1.4 Tugas dan Tanggung Jawab	20
4.2 Hasil Penelitian	21
4.2.1 Alur dan kriteria W Bali Seminyak Hotel dalam merekrut <i>trainee</i> ...	21
4.2.2 Peran <i>trainee</i> dalam memberikan pelayanan <i>Food and Beverage Service</i> khususnya di <i>In Room Dinning</i>	23
4.2.3 Kendala yang dialami <i>trainee</i> dalam melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL).....	24
4.3 Pembahasan.....	25
4.3.1 Pembahasan alur dan kriteria W Bali Seminyak Hotel dalam merekrut <i>trainee</i>	25
4.3.2 Pembahasan peran <i>trainee</i> dalam memberikan pelayanan <i>Food and Beverage Service</i> khususnya di <i>In Room Dinning (IRD)</i>	29
4.3.3 Pembahasan kendala yang dialami <i>trainee</i> selama melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL)	32
BAB V KESIMPULAN	35
5.1 Kesimpulan.....	35
5.2 Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA.....	38
Lampiran.....	40



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Telaah hasil penelitian sebelumnya5



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Lokasi Penelitian	11
Gambar 4.1 W Lounge & Bar	15
Gambar 4.2 Fire Restaurant	16
Gambar 4.3 Starfish Bloo Restaurant	17
Gambar 4.4 Ice Bar	17
Gambar 4.5 Wood Bar	18
Gambar 4.6 Woodesk.....	18
Gambar 4.7 Woosky.....	19
Gambar 4.8 In Room Dinning.....	19
Gambar 4.9 Wet	20
Gambar 4.10 Struktur Organisasi.....	20

