

**STRATEGI PENINGKATAN KINERJA PRAMUSAJI  
DI HOTEL EPISODE KUTA BALI**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam**

**Menyelesaikan Program Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan**



**Oleh**

**Ketut Alit Widya Patmana**

**NIM 2257015048**

**PROGRAM STUDI D4 PENGELOLAAN PERHOTELAN**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

**2024**

**TUGAS AKHIR**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS  
DAN MEMENUHI SYARAT SYARAT  
UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA  
TERAPAN PARIWISATA**

Menyetujui

Pembimbing I,



Prof. Putu Indah Rahmawati, S.St.Par., M.Bis., Ph.D

NIP. 1980021720021122001

Pembimbing II,



Dr. I Gede Putra Nugraha, S.S., M.Par.

NIP. 198412142015041002

Tugas Akhir oleh Ketut Alit Widya Patmana  
Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 21 Maret 2024

Dewan Penguji,

Ketua Penguji,



Prof. Putu Indah Rahmawati, S.St.Par., M.Bis., Ph.D

NIP. 198002172002122001

Anggota Penguji,



Dr. I Gede Putra Nugraha, S.S., M.Par.

NIP. 198412142015041002

Anggota Penguji,



Trianasari, M.M., Ph.D

NIP. 197006062002122002

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat syarat untuk mencapai gelar Sarjana

Terapan Pengelolaan Perhotelan

Pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 21 Maret 2024

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



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



Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par.  
NIP. 198104162005012002

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



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

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Strategi Peningkatan Kinerja Pramusaji di Hotel Episode Kuta Bali” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 21 Maret 2024

Yang membuat pernyataan,



Ketut Alit Widya Patmana

NIM. 2257015048

## PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmatNya-lah, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Strategi Peningkatan Kinerja Pramusaji di Hotel Episode Kuta Bali”**. Penyusunan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan guna mencapai gelar Sarjana Terapan Pariwisata di Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak baik berupa moral maupun material. Dengan itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Ibu Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par, M.Par. selaku Koordinator Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan.
5. Ibu Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.
6. Bapak Dr. I Gede Putra Nugraha, S.S., M.Par. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.
7. Bapak Dr. A.A. Ngurah Yudha Martin Mahardika, S.Pd., M.Pd. selaku Pembimbing Akademik Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan, yang selama empat tahun turut mendukung pencapaian akademik penulis.
8. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan yang telah membimbing dan memberikan banyak ilmu dari awal bangku perkuliahan hingga saat ini.



9. Bapak Agus Yanto, selaku *Head Waiter Bulung Restaurant* yang telah bersedia membantu memberikan data yang diperlukan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini
10. Ibu Ni Wayan Selly Yuliana, selaku *Supervisor Bulung Restaurant* yang telah bersedia membantu dalam memberikan arahan, bimbingan, motivasi serta evaluasi bagi penulis dalam melaksanakan proses penelitian
11. Kedua orang tua, saudara, dan keluarga yang senantiasa memberikan dukungan berupa material dan non material, doa, dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Kepada I Gst Ayu Putu Ananda Santhika Artawan yang senantiasa mendengarkan keluh kesah peneliti, memberi dukungan, motivasi, pengingat, dan menemani peneliti sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik
13. Berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini yang tidak bisa disebutkan satu per satu

Besar harapan penulis agar tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca, penelitian selanjutnya. Demi kesempurnaan tugas akhir ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan dalam bidang industri pariwisata dan perhotelan.

Singaraja, 10 Oktober 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Pembatasan Masalah.....	4
1.4 Rumusan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian .....	4
1.6 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	6
2.2. Landasan Teori.....	11
2.3 Model Penelitian .....	17



<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>18</b>
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	18
3.2 Lokasi Penelitian.....	18
3.3 Sumber Data.....	19
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	20
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data.....	21
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>22</b>
4.1 Gambaran Umum Episode Kuta Bali.....	22
4.2 Hasil penelitian dan pembahasan.....	23
4.3 Pembahasan.....	28
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>32</b>
5.1 Simpulan .....	32
5.2 Saran .....	32
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>34</b>



## DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Berpikir.....	18
3.1 Peta Bali Hotel Episode Kuta Bali.....	20
3.2 Bulung Restaurant.....	20
4.1 Logo Episode Kuta Bali.....	23
4.2 Pemberian Training Oleh Manajer Bulung Restaurant.....	25
4.3 Pemberian Penghargaan Best Employee.....	27



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara .....	37
Lampiran 2. Dokumentasi .....	38
Lampiran 3. Riwayat Hidup.....	40
Surat Pernyataan.....	41

