

**KARAKTERISTIK DAN KETERAMPILAN  
PRAMUSAJI DI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0 PADA  
HOTEL THE OBEROI BEACH RESORT BALI**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan

Program Studi Perhotelan (D3)

Jurusan Manajemen



Oleh

**Gede Elga Krisna Gita**

**NIM. 1707031015**

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN (D3)**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

**SINGARAJA**

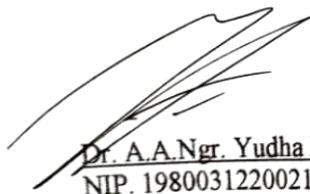
**2020**

**TUGAS AKHIR**

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


**Menyetujui,**

Pembimbing I,



Dr. A.A.Ngr. Yudha M. Mahardika, M.Pd  
NIP. 198003122002121002

Pembimbing II,



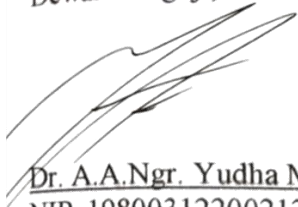
Dr. Ni Md. Ary Widiastini, S.ST.Par., M.Par  
NIP. 198002172002122001

Tugas Akhir oleh Gede Elga Krisna Gita

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji


Pada tanggal 10 Juli 2020

Dewan Penguji,



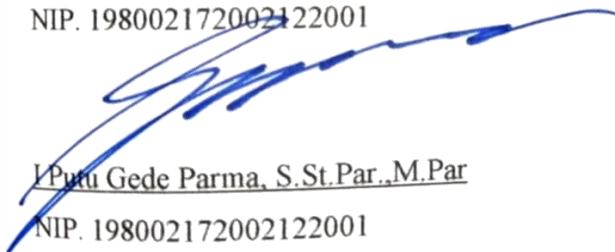
Dr. A.A.Ngr. Yudha M. Mahardika, M.Pd  
NIP. 198003122002121002

(Ketua)



Dr. Ni Md. Ary Widiastini, S.ST.Par., M.Par  
NIP. 198002172002122001

(Anggota)



I Putu Gede Parma, S.St.Par.,M.Par  
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 : 10 Juli 2020

**Mengetahui,**

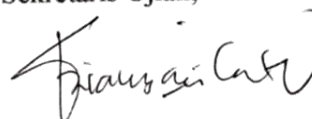
Ketua Ujian,



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

NIP. 197906162002121003

Sekretaris Ujian,



Trianasari, Ph.D., CH

NIP.197006062002122002

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi,



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

NIP. 197906162002121003

### Lampiran 3. Surat Pernyataan Keaslian Karya Tulis

#### PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul “Karakteristik dan Keterampilan Pramusaji Di Era Revolusi Industri 4.0 Pada Hotel The Oberoi Beach Resort Bali” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-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 ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim terhadap keaslian karya ini.

Singaraja, 5 Juli 2020

Yang Membuat Pernyataan



Gede Elga Krisna Gita

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Karakteristik dan Keterampilan Pramusaji di Era Revolusi Industri 4.0 pada Hotel The Oberoi Beach Resort Bali”.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan, masukan dan kerjasama yang baik dari berbagai pihak sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak., CPA selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Trianasari, Ph.D, CHE selaku Koordinator Program Studi Perhotelan (D3).
5. A.A. Ngurah Yudha Martin Mahardika, S.Pd. M.Pd selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membimbing dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.ST.Par., M.Par selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan banyak saran selama proses bimbingan dan selalu memotivasi.
7. Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.ST.Par., M.Par selaku Pembimbing Akademik penulis yang selama tiga tahun turut mendukung pencapaian akademik peneliti.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Perhotelan (D3) Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha yang telah banyak menuntun selama masa perkuliahan.

9. Berterimakasih kepada seluruh narasumber yang telah banyak membantu, serta memberikan data dalam penyelesaian tugas akhir ini.
10. Kepada kedua orangtua yang senantiasa memberikan motivasi semangat, dukungan moril dan materiil serta doa yang tiada henti, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.
11. Kepada seluruh teman-teman di Program Studi Perhotelan (D3) yang menemani, membantu dan memberikan saran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang telah mendukung terselesaikannya tugas akhir ini.

Tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, maka dengan segala kerendahan hati sangat mengharapkan bantuan kritik dan saran yang membangun dari pembaca guna kesempurnaan tugas akhir ini.



Singaraja, 5 Juli 2020  
Penulis,

Gede Elga Krisna Gita

## DAFTAR ISI

### HALAMAN

ABSTRACT .....	ii
<b>PRAKATA .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1 Definisi Pelayanan.....	5
2.2 Defiisi Pramusaji .....	6
2.3 Konsep Revolusi 4.0 .....	8
2.4 Konsep Keterampilan Abad 21 .....	9
2.4.1 Definisi Keterampilan.....	9
2.4.2 Keterampilan Abad 21 .....	10
2.5 Penelitian Terdahulu .....	11
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>14</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	14



3.2 Lokasi Penelitian.....	15
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	15
3.4 Jenis Sumber Data.....	15
3.5 Pengumpulan Data .....	16
3.6 Metode dan Teknik Analisi Data .....	17
3.6 Tabel Penelitian.....	18
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>19</b>
4.1 Gambaran Umum Hotel .....	19
4.2 Hasil Penelitian.....	19
4.2.1 Karakteristik Pramusaji di Era Revolusi Industri 4.0 .....	21
4.2.2 Keterampilan Pramusaji di Era Revolusi Industri 4.0 .....	26
4.3 Pembahasan.....	30
4.3.1 Karakteristik Pramusaji di Era Revolusi Industri 4.0 .....	30
4.3.2 Keterampilan Pramusaji di Era Revolusi Industri 4.0 .....	31
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>34</b>
5.1 Simpulan.....	34
5.2 Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA .....	35
LAMPIRAN – LAMPIRAN .....	36



## DAFTAR TABEL

### HALAMAN

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3.1 Ringkasan Penelitian .....	18



## DAFTAR LAMPIRAN

### HALAMAN

<b>Lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara .....</b>	<b>39</b>
Lampiran 2 Hasil Wawancara .....	39
Lampiran 3 Surat Pernyataan Keaslian Karya Tulis.....	44

