

HAMBATAN *F&B SERVICE* DALAM PENERAPAN STANDAR PELAYANAN BERNUANSA MEXICAN DI UNIQUE *ROOFTOP BAR* RIMBA BY AYANA BALI

OLEH
IDA BAGUS PUTU DHIRATSAHA ADI PUTRA
NIM. 2257011018



PROGRAM STUDI D4 PENGELOLAAN PERHOTELAN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2026



UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
• Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
• Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.





UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"

- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR-E - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR-E
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



TUGAS AKHIR

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

Menyetujui

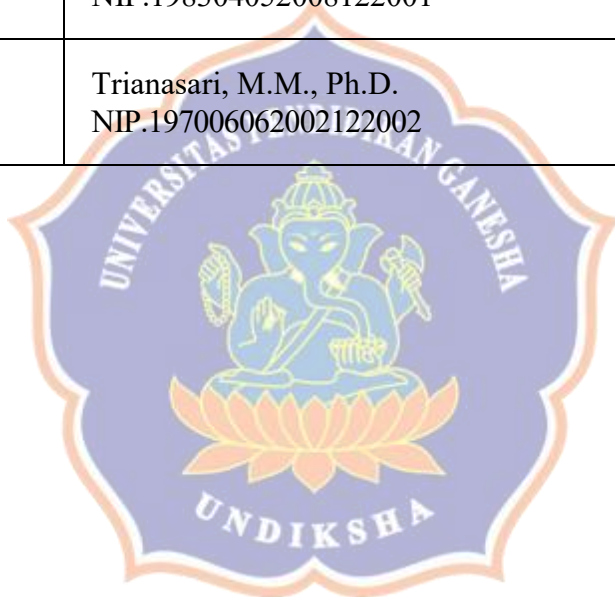
Pembimbing I	Dr. Nyoman Dini Andiani, SST.Par., M.Par. NIP.198304052008122001
Pembimbing II	Trianasari, M.M., Ph.D. NIP.197006062002122002



Tugas Akhir oleh Ida Bagus Putu Dhiratsaha Adi Putra
ini telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 10 Juni 2026

Dewan Penguji

Ketua	Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D. NIP.198002172002122001
Anggota	Dr. Nyoman Dini Andiani, SST.Par., M.Par. NIP.198304052008122001
Anggota	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 Pariwisata

Menyetujui

Ketua Ujian	Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. NIP.196810291993032001
Sekretaris Ujian	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



UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
• Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR-E - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSR-E
• Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

PERNYATAAN KEASLIAN PENULIS

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul " Hambatan *F&B Service* Dalam Penerapan Standar Pelayanan Bernuansa Mexican Di Unique *Rooftop Bar* Rimba By Ayana 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/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukannya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 14 Juli 2026

Penulis Pernyataan



Ida Bagus Putu Dhiratsaha Adi Putra

NIM: 2257011018

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, penulis akhirnya dapat menyelesaikan Tugas Akhir berjudul “Hambatan *F&B Service* dalam Penerapan Standar Pelayanan Bernuansa *Mexican* di *Unique Rooftop Bar Rimba by Ayana*”. Penyusunan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam proses penyusunannya, penulis menghadapi berbagai tantangan dan hambatan, namun berkat dukungan dari banyak pihak, karya ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya 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 Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan
5. Ibu Dr. Nyoman Dini Andiani, SST.Par., M.Par. sebagai Pembimbing I, atas bimbingan, ketelitian, kesabaran, serta motivasi yang diberikan meskipun di tengah kesibukan beliau, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan tepat waktu.
6. Ibu Trianasari, M.M., Ph.D selaku Pembimbing II, yang dengan penuh kesabaran dan ketelitian memberikan arahan dan dorongan sampai selesainya Tugas Akhir ini.
7. Seluruh jajaran staf jurusan dan dosen Pengelolaan Perhotelan yang telah memberikan dukungan selama proses penyusunan Tugas Akhir.
8. Seluruh keluarga di rumah yang selalu memberikan dukungan, semangat, serta doa, sehingga menjadi sumber kekuatan utama bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

9. Seluruh pihak lain yang turut membantu kelancaran penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan Tugas Akhir ini, serta berharap karya ini dapat memberikan manfaat dan wawasan bagi para pembaca.

Singaraja, 27 Mei 2026



Ida Bagus Putu Dhiratsaha Adi Putra

DAFTAR ISI

<u>PRAKATA</u>	v
<u>DAFTAR ISI</u>	viii
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	x
<u>DAFTAR TABEL</u>	xi
<u>BAB 1 PENDAHULUAN</u>	1
1.1 <u>Latar Belakang Masalah Penelitian</u>	3
1.2 <u>Identifikasi Masalah</u>	5
1.3 <u>Pembatasan Masalah</u>	6
1.4 <u>Rumusan Masalah Penelitian</u>	6
1.5 <u>Tujuan Penelitian</u>	7
1.6 <u>Manfaat Hasil Penelitian</u>	7
1.6.1 <u>Manfaat Teoritis</u>	7
1.6.2 <u>Manfaat Praktis</u>	7
<u>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA</u>	7
2.1 <u>Kajian Hasil Penelitian Yang Relevan</u>	7
2.2 <u>Deskripsi Konsep</u>	14
2.2.1 <u>Konsep Pelatihan</u>	14
2.2.2 <u>Konsep Standar Pelayanan <i>Food and Beverage Service</i></u>	15
2.3 <u>Model Penelitian</u>	17
<u>BAB 3 METODE PENELITIAN</u>	19
3.1 <u>Pendekatan Dan Jenis Penelitian</u>	19
3.2 <u>Lokasi Penelitian</u>	19
3.3 <u>Sumber Data</u>	20
3.4 <u>Jenis Data</u>	21
3.5 <u>Metode Pengumpulan Data</u>	21
3.5.1 <u>Wawancara</u>	21
3.5.2 <u>Dokumentasi</u>	21
3.5.3 <u>Observasi</u>	22

3.6 Metode Dan Teknik Analisis Data	22
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Gambaran Umum Unique <i>Rooftop Bar</i> Rimba By Ayana Bali	23
4.1.1 Lokasi Ayana Bali	25
4.1.2 Sejarah Ayana Bali	25
4.1.3 Restoran Dan Bar (<i>Food And Beverage Outlet</i>)	27
4.2 Pelatihan <i>F&B Service</i> Dalam Mendukung Standar Pelayanan	31
4.3 Hambatan Dalam Implementasi Hasil Pelatihan	37
4.4 Strategi Peningkatan Efektivitas Pelatihan <i>F&B Service</i>	39
4.5 Pembahasan	41
BAB 5 PENUTUP	47
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	50



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	18
Gambar 3. 1 Lokasi Ayana Bali.....	19
Gambar 4. 1 Unique Rooftop Bar	23
Gambar 4. 2 Menu Makanan Unique Rooftop Bar.....	24
Gambar 4. 3 Logo Ayana Bali	25
Gambar 4. 4 Pool Deck Unique Rooftop Bar	27
Gambar 4. 5 Rock Bar	28
Gambar 4. 6 To'Ge Restaurant	28
Gambar 4. 7 Padi Restaurant	29
Gambar 4. 8 DAVA	29
Gambar 4. 9 Karang.....	30
Gambar 4. 10 Liu Li Palace.....	31
Gambar 4. 11 Product Knowledge Training	34
Gambar 4. 12 Service Proceess dan Guest Handling Training	35



DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Pelatihan <i>F&B Service</i> Dalam Mendukung Standar Pelayanan	33
Tabel 4. 2 Hambatan Dalam Implementasi Hasil Pelatihan	36

