

**STRATEGI PENINGKATAN KETERAMPILAN DI  
*MAKASE RESTAURANT***

**TUGAS AKHIR**

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

**Oleh  
Ida Ayu Kade Winda Wikantini  
NIM. 1707031004**

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN DIPLOMA III  
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



(.Nyoman Dini Andiani, S.St.Par.,M.Par.)

NIP. 198304052008122001

Pembimbing II



(I.Putu Gede Parma,S.St.,M.Par)

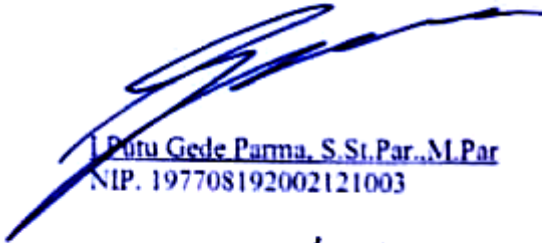
NIP. 197708192002121003

Tugas Akhir oleh Ida Ayu Kade Winda Wikantini ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 09 Juli 2020

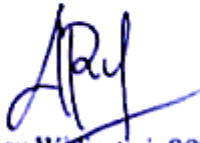
Dewan Penguji,



Nyoman Dini Andiani, SST.Par., M.Par (Ketua)  
NIP.198304052008122001



I Putu Gede Parma, S.St.Par., M.Par (Anggota)  
NIP. 197708192002121003



Dr. Ni Made Ary Widiastini, SST.Par., M.Par (Anggota)  
NIP. 198104162005012002

## LEMBAR PENGESAHAN

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

Pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 09 Juli 2020

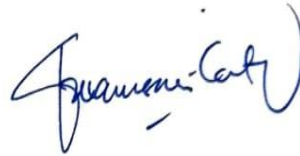
Mengetahui,

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



Trianasari, Ph.D., CHE  
NIP. 197006062002122002

Mengesahkan



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

## PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmatNya-lah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“STRATEGI PENINGKATAN KETERAMPILAN PRAMUSAJI DI MAKASE RESTAURANT”**. Tugas akhir ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar ahli madya pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
2. Dr. Gede Adi Yuniartha, S.E.,Ak.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
3. Ibu Nyoman Dini Andiani, SST.Par.,M.Par selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.
4. Bapak I Putu Gede Parma, S.St.Par.,M.Par selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.
5. Dr. Ni Made Ary Widiastiti, S. ST. Par., M. Par selaku Pembimbing Akademik Program Studi Perhotelan Diploma III, yang selama tiga tahun turut mendukung pencapaian akademik penulis.
6. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Program Studi Perhotelan Program Diploma III yang telah membimbing dan memberikan banyak ilmu dari awal bangku perkuliahan hingga saat ini.
7. Seluruh narasumber di *Makase Restaurant* yang telah banyak membantu penulis dalam memperoleh data untuk penyelesaian tugas akhir ini.

8. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan dukungan berupa material dan non material, doa, dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Seluruh teman-teman di Program Studi Perhotelan Diploma III, yang telah menemani, mendukung, dan memberikan saran kepada penulis dalam proses penyusunan 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 terimakasih kepada pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan tugas akhir ini.

Singaraja, 9 Juli 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

	HALAMAN
ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
PRAKATA .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR BAGAN .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan .....	4
1.4 Manfaat .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1 Konsep Strategi Peningkatan .....	6
2.1.1 Definisi Strategi .....	6
2.1.2 Tipe-tipe Strategi .....	7
2.1.3 Fungsi Strategi .....	8
2.2 Konsep Keterampilan Pramusaji .....	9
2.2.1 Definisi Keterampilan .....	9
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keterampilan .....	10
2.2.3 Definisi Pramusaji .....	10
2.2.4 Syarat dan Sifat Pramusaji .....	11
2.2.5 Tugas Pramusaji .....	12
2.3 Penelitian Terdahulu .....	13

BAB III METODE PENELITIAN.....	16
3.1 Rancangan Penelitian .....	16
3.2 Lokasi Penelitian .....	17
3.3 Jenis Sumber Data .....	17
3.4 Subjek dan Objek Penelitian .....	18
3.5 Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian .....	18
3.5.1 Metode Observasi .....	18
3.5.2 Metode Wawancara .....	19
3.5.3 Metode Dokumentasi .....	19
3.6 Teknik Analisis Data.....	19
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 20
4.1 Gambaran Umum .....	20
4.1.1 Sejarah Hotel Indigo Bali Seminyak <i>Beach</i> .....	20
4.1.2 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	21
4.1.3 Struktur Organisasi .....	22
4.2 Hasil Penelitian.....	23
4.2.1 Kendala pramusaji memberikan pelayanan di Makase Restaurant .....	23
4.2.2 Strategi Dalam Meningkatkan Keterampilan Pramusaji .....	25
4.3 Pembahasan.....	30
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	 34
5.1 Simpulan.....	34
5.2 Saran .....	35
 DAFTAR PUSTAKA .....	 36
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	40



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Table 2.1 Penelitian terdahulu tentang Strategi Peningkatan Keterampilan.....	13



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Peta Bali Hotel Indigo Bali Seminyak <i>Beach</i> .....	17
Gambar 3.2 <i>Makase Restaurant</i> .....	17
Gambar 4.1 <i>Training wine</i> pramusaji <i>Makase Restaurant</i> .....	24
Gambar 4.2 <i>Training</i> pembuatan <i>coffee</i> .....	27
Gambar 4.3 Seminyak <i>Eve</i> Hotel Indigo Bali Seminyak <i>Beach</i> .....	28



## DAFTAR BAGAN

	Halaman
4.1.Bagan Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i> .....	22



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Pedoman wawancara .....	40
Lampiran 2 Foto Area Tempat dan kegiatan Kerja.....	41
Lampiran 3 Surat Pernyataan Keaslian Karya Tulis .....	42
Lampiran 4 Riwayat Hidup Penulis .....	43

