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	Pembimbing II
(.Nyoman Dini Andiani, S.St.Par.,M.Par.)	(I Putu Gede Parma,S.St.,M.Par)
NIP. 198304052008122001	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
Dekan Fakultas Ekonomi,

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
ABSTRACT ii
PRAKATA iii
DAFTAR ISI v
DAFTAR TABEL vii
DAFTAR GAMBAR viii
DAFTARBAGAN ix
DAFTAR LAMPIRAN ix

BAB I PANDAHULUAN 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 Pamusaji 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 *Beach* 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 *Beach* 17
Gambar 3.2 *Makase Restaurant*.....17
Gambar 4.1 *Training wine* pramusaji *Makase Restaura*n 24
Gambar 4.2 *Training* pembuatan *coffee*..... 27
Gambar 4.3 Seminyak *Eve* Hotel Indigo Bali Seminyak *Beach*..... 28

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
UNDIKSHA

DAFTAR BAGAN

Halaman

4.1.Bagan Struktur Organisasi *Food and Baverage Service* 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