

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS *BARISTA*  
DAN *BARTENDER* DI HOTEL *FOUR POINTS BY*  
*SHERATON* BALI SEMINYAK**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan**

**Dalam Menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan**

**Jurusan Manajemen**

**Oleh**

**Ida Ayu Putu Mega Pramita**

**NIM. 1707031005**

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN DIPLOMA III**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

**SINGARAJA**

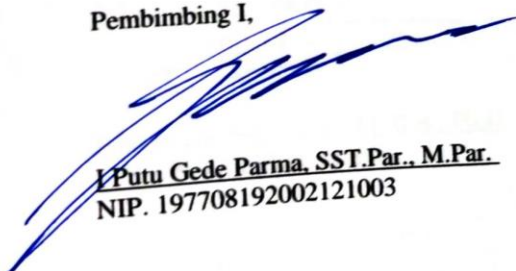
**2020**

**TUGAS AKHIR**

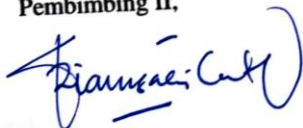
**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI  
SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR AHLI MADYA**

**Menyetujui**

**Pembimbing I,**

  
**Putu Gede Parma, SST.Par., M.Par.**  
**NIP. 197708192002121003**

**Pembimbing II,**

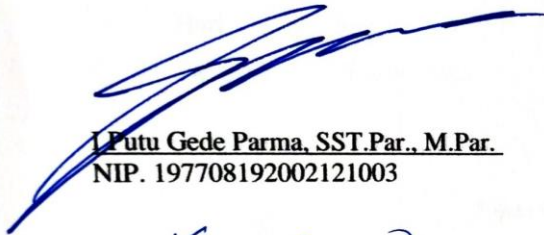
  
**Trianasari, Ph.D., CHE.**  
**NIP. 197006062002122002**

Tugas Akhir Oleh Ida Ayu Putu Mega Pramita

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 10 Juli 2020

Dewan Penguji,



Ida Ayu Putu Mega Pramita, SST.Par., M.Par. (Ketua)  
NIP. 197708192002121003



Trianasari, Ph.D., CHE. (Anggota)  
NIP. 197006062002122002



Putu Indah Rahmawati, M. Bus., Ph.D (Anggota)  
NIP. 198002172002122001

**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

**Menyetujui,**

Ketua Ujian,



Dr. Gede Adi Yuniarta, SE., Ak., M.Si.  
NIP. 19790612002121003

Sekretaris Ujian,



Trianasari, Ph.D., CHE  
NIP.197006062002122002

**Mengesahkan**

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Gede Adi Yuniarta, SE., Ak., M.Si.  
NIP. 19790612002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “**Strategi Peningkatan Kualitas Barista dan Bartender di Hotel Four Points by Sheraton Bali Seminyak**” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun dan bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Singaraja, 08 Juli 2020



Yang membuat pernyataan,

  
Ida Ayu Putu Mega Pramita  
NIM. 1707031005

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Strategi peningkatan kualitas *Barista* dan *Bartender* di Hotel *Four Points by Sheraton* Bali Seminyak”. Laporan tugas akhir ini disusun untuk mengetahui salah satu syarat menyelesaikan pendidikan diploma III (A.Md) pada Program Studi Perhotelan, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam penulisan laporan ini tentulah banyak pihak yang mendukung dan membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd selaku ketua Rektorat Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Dr. Gede Adi Yuniarta, SE.Ak., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Bapak Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Ibu Trianasari, Ph.D., CHE, selaku Koordinator Program Studi Diploma III Perhotelan sekaligus Dosen Pembimbing II Laporan Tugas Akhir.
5. Bapak I Putu Gede Parma, SST.Par., M.Par selaku Dosen Pembimbing I Laporan Tugas Akhir.
6. Seluruh Dosen pengajar Program Studi Diploma III Perhotelan Undiksha atas pengetahuan dan pengalaman yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
7. Seluruh staf serta teman-teman training di Hotel Four Points Points by Sheraton Bali Seminyak yang telah bersedia memberi kesempatan, ilmu pengetahuan, pengalaman dan bimbingan ketika penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL).

8. Kedua orang tua dan teman-teman penulis yang selalu memberi semangat untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.

Dalam menyusun Laporan Tugas Akhir ini meskipun penulis telah menyusun semaksimal mungkin berdasarkan wawasan dan pengetahuan yang penulis miliki baik dari masa perkuliahan maupun Praktek Kerja Lapangan, namun penulis menyadari Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik atau saran yang bersifat membangun untuk menyempurnakan laporan ini. Penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan, terimakasih.

Singaraja, 08 juli 2020



Penulis



## DAFTAR ISI

PRAKATA .....	i
ABSTRAK .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan .....	5
1.4 Manfaat .....	6
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2. Manfaat Praktis .....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	7
2.1 Strategi .....	7
2.2 Kualitas Pelayanan .....	7
2.3 Restoran .....	8
2.3.1 Definisi Restoran .....	8
2.3.2 Pelayanan dalam Restoran.....	10
2.4 Barista .....	11
2.5 Bartender.....	14
2.6 Penelitian Terdahulu .....	15
BAB III METODELOGI PENELITIAN .....	18
3.1 Metodologi Penelitian .....	18
3.2 Lokasi Penelitian .....	18
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	19
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	19
3.5 Analisis Data.....	20



BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	21
4.1 Gambaran Umum Hotel.....	21
4.2 Apa syarat yang dimiliki seorang <i>barista</i> dan <i>bartender</i> yang profesional di Hotel <i>Four Points by Sheraton</i> Bali Seminyak.....	28
4.2.1 Syarat menjadi seorang <i>barista</i> yang profesional.....	28
4.2.2 Syarat menjadi seorang <i>bartender</i> yang profesional.....	29
4.3 Kendala yang dihadapi seorang <i>barista</i> dan <i>bartender</i> dalam bekerja.....	31
4.4 Upaya dalam meningkatkan <i>skill barista</i> dan <i>bartender</i> .....	34
BAB V PENUTUP .....	39
5.1 Simpulan .....	39
5.2 Saran.....	40
DAFTAR RUJUKAN .....	42
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	45



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Peta Bali Letak Hotel <i>Four Points by Sheraton</i> Bali Seminyak...19
Gambar 4.1 Devali <i>Restaurant</i> .....25
Gambar 4.2 <i>Above Rooftop Lounge and Bar</i> .....26
Gambar 4.3 <i>Splash Pool Bar</i> .....26



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu.....	15
-------------------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Daftar Pertanyaan Wawancara.....	45
---	----

