

**PERAN PRAMUSAJI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DI COMO BEACH CLUB PADA MASA PANDEMI**



**OLEH
NI MADE PUTRI SUARPENI
NIM. 1807031002**

PROGRAM STUDI PERHOTELAN DIPLOMA III

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2021

**PERAN PRAMUSAJI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI
COMO BEACH CLUB PADA MASA PANDEMI**

TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III

Jurusan Manajemen

Oleh

Ni Made Putri Suarpeni

NIM.1807031002

PROGRAM STUDI PERHOTELAN DIPLOMA III

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2021

TUGAS AKHIR

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

Menyetujui,

Pembimbing I



Trianasari, M.M., Ph.D.
NIP. 197006062002122002

Pembimbing II



Dr. A.A. Ngurah Yudha Martin Mahardika, S.Pd., M.Pd
NIP. 198003122002121002

TUGAS AKHIR

Tugas Akhir oleh Ni Made Putri Suarpeni
ini telah dipertahankan di depan dewan
penguji

pada tanggal, 8 juli 2021

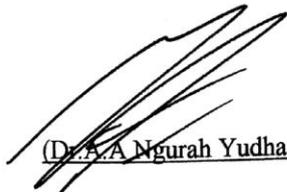
Dewan Penguji,



(Trianasari, M.M., Ph.D.)

(Ketua)

NIP. 197006062002122002



(D.A.A. Ngurah Yudha Martin Mahardika, S.Pd., M.Pd) (Anggota)

NIP. 198003122002121002



(Ni Nyoman Dini Andini, S.ST.Par., M.Par)

(Anggota)

NIP. 19830452008122000

LEMBAR PENGESAHAN

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

Pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 8 Juli 2021

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,

(Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si)
NIP. 196810291993032001

(Dr. A.A. Nugrah Yudha Martin Mahardika, S.Pd., M.Pd)
NIP. 198003122002121002

Mengesahkan



Dean Fakultas Ekonomi,

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

NIP. 197906162002121003

Lampiran 8. Surat Pernyataan Keaslian

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “PERAN PRAMUSAJI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI COMO BEACH CLUB PADA MASA PANDEMI” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya sia menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 25 Juni 2021

Yang membuat pernyataan



Ni Made Putri Suarpeni

1807031002



PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-nya serta dukungan semangat dan upaya penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **Peran Pramusaji Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di COMO Beach Club Pada Masa Pandemi** tepat waktunya.

Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat yang harus dikerjakan oleh mahasiswa tingkat akhir. Tugas Akhir ini menjadi hal yang harus dikerjakan dalam rangka menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Ahli Madya pada program studi Diploma III Perhotelan, Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam Penyusunan tugas akhir ini, tentunya banyak rintangan dan kesulitan yang penulis hadapi. Baik yang terjadi saat bimbingan, pencarian data, dan sulitnya mencari referensi. Namun, berkat teman, keluarga, dan pembimbing yang membantu penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd, selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha atas fasilitas yang diberikan selama penulis melaksanakan studi.
2. Bapak Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha fasilitas yang diberikan selama penulis melaksanakan studi.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Bapak Dr. A.A.Ngr. Yudha Martin Mahardika, M.Pd, selaku Koordinator Program Studi Diploma III Perhotelan dan pembimbing II yang sudah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, mengarahkan serta

- memberikan kritik dan saran dalam proses penyusunan tugas akhir ini
5. Ibu Trianasari, M.M, Ph.D selaku pembimbing I yang sudah banyak memberikan bimbingan, kritik dan juga saran selama proses penyusunan tugas akhir ini.
 6. Bapak dan Ibu dosen pengajar Program Studi Diploma III Perhotelan yang telah memberikan motivasi dan juga bantuan dalam penyusunan tugas akhir.
 7. Orang tua, saudara serta pacar tercinta yang selalu memberikan dukungan baik semangat ataupun fasilitas yang memadai sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini
 8. Teman-teman yang telah memberikan motivasi dan dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Dengan penuh kesadaran, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak. Tanpa dukungan dan motivasi yang diberikan, tentunya peneliti tidak akan bisa sampai pada tahap ini. Untuk itu, akhir kata penulis berharap penelitian ini dapat dimanfaatkan dengan baik sebagai bahan evaluasi jika masih terjadi kekurangan, serta dapat digunakan sebagai pedoman jika sudah sempurna.

Singaraja, 25 Juni 2021

Ni Made Putri Suarpeni

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
PRAKATA.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Telaah Hasil Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Definisi Konsep.....	8
2.2.1 Definisi Restoran.....	8
2.2.2 Definisi Pramusaji.....	8
2.2.3 Definisi Pelayanan.....	10
BAB II METODE PENELITIAN	
3.1 Pendekatan.....	13
3.2 Lokasi Penelitian.....	14
3.3 Jenis Sumber Data.....	14
3.4 Subjek dan Objek Penelitian.....	15
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	15
3.6 Metode Analisis Data.....	17
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	18
4.2 Pembahasan.....	27
4.3 Implikasi Penelitian.....	28

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan..... 29

5.1 Saran..... 29

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Telaah Hasil Penelitian Terdahulu.....5



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Peta COMO Beach Club

Lampiran 2 Struktur Organisasi *Food and Beverage Service*

Lampiran 3 Foto Area COMO Beach Club

Lampiran 4 Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 5 Surat Pernyataan Keaslian

Lampiran 6 Riwayat Hidup Penulis



