

POLA PELAYANAN TAMU DI DEPARTEMEN *FOOD & BEVERAGE SERVICE* PADA RESTORAN W BALI SEMINYAK HOTEL DI MASA PANDEMI

TUGAS AKHIR



PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
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



Pembimbing II



Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par, M.Par

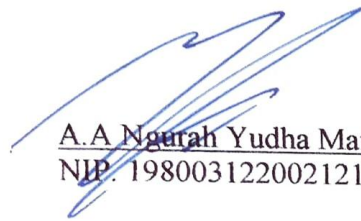
NIP. 198104162005012002

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

NIP.197708192002121003

Tugas Akhir oleh Komang Anan Feriyana Putra
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 21 Juli 2021

Dewan Penguji,



A.A Ngarah Yudha Martin Mahardika, S.Pd., M.Pd (Ketua)
NIP. 198003122002121000



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



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

LEMBAR PENGESAHAN

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

Hari : Rabu

Tanggal : 21 Juli 2021

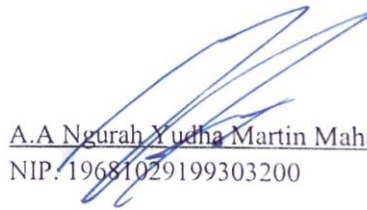
Mengetahui,

Ketua Ujian

Sekretaris Ujian



Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 196810291993032001



A.A Ngurah Yudha Martin Mahardika, S.Pd., M.Pd,
NIP. 19681029199303200



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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyampaikan bahwa karya tulis yang berjudul **“Pola Pelayanan Tamu Di Departemen Food & Beverage Service Pada Restoran W Bali Seminyak Hotel”** merupakan karya sendiri dan tidak melaukan penjiplakan atau mengutip dengan cara – cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini saya siap menanggung risiko atau sanksi yang akan dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya terhadap keaslian karya tulis saya.

Singaraja, 25 Mei 2021

Yang membuat pernyataan



Komang Anan Feriyana Putra

NIM 1807031044

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“POLA PELAYANAN TAMU DI DEPARTEMEN FOOD & BEVERAGE SERVICE PADA RESTORAN W BALI SEMINYAK HOTEL DI MASA PANDEMI”** dengan tepat waktu. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar ahli madya pariwisata di Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis telah banyak mendapat bimbingan dan juga dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd, selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
2. Bapak Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
4. Bapak A.A Ngurah Yudha Martin Mahardika, S.Pd.,M.Pd, selaku Koordinator dan Pembimbing Akademik Program Studi Diploma III Perhotelan yang selama tiga tahun turut mendukung pencapaian akademik penulis.
5. Ibu Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par, selaku pembimbing I yang sudah banyak memberikan bimbingan, kritik dan juga saran selama proses penyusunan tugas akhir ini.
6. Bapak I Putu Gede Parma S.St.Par., M.Par, selaku pembimbing II yang sudah banyak memberikan bimbingan, kritik dan saran dalam proses penyusunan tugas akhir ini.
7. Seluruh dosen pengajar Program Studi Diploma III Perhotelan yang telah memberikan motivasi dan juga bantuan dalam penyusunan tugas akhir.

8. Bapak I Wayan Angga Wirawan selaku *Supervisor Restaurant* di W Bali Seminyak Hotel yang telah membantu memberikan data-data yang dibutuhkan penulis untuk menyusun tugas akhir ini.
9. Orang tua, saudara, teman-teman dan semua pihak yang telah memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan tugas akhir.

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. Penulis juga berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat dan berguna bagi para pembaca.



Singaraja, 25 Mei 2021

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Manfaat Teoritis	3
1.4.2 Manfaat Praktis	3
BAB II	5
2.1 Telah Hasil Penelitian Sebelumnya	5
2.2 Konsep Pola Pelayanan	7
2.2.1 Pola-pola Pelayanan Publik	7
2.2.2 Pengertian Pelayanan	7
2.3.3 Klasifikasi dan Jenis Restoran	9
2.4 Konsep Departemen Makanan dan Minuman	10
2.4.1 Pengertian Departemen Makan dan Minuman	10
2.4.2 Seksi – Seksi Departemen Makanan dan Minuman	11
BAB III	12
3.1 Rancangan Penelitian	12
3.2 Lokasi Penelitian	12
3.3 Jenis Sumber Data	13
3.3 Metode Pengumpulan Data	13
3.4.1 Purposive Sampling	14
3.5 Metode Analisis Data	14
BAB IV	15
4.1 Gambaran Umum	15
4.1.1 Sejarah Hotel	15
4.1.2 Struktur Organisasi Hotel	16

4.1.2	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	17
4.1.3	Struktur Organisasi	19
4.1.4	Tugas dan Tanggung Jawab Masing-masing Jabatan.....	19
4.2	Hasil Penelitian Dan Pembahasan	21
4.2.1	Pola Pelayanan Tamu yang dilakukan di Departemen <i>Food & Beverage Service</i> pada Restaurant W Bali Seminyak Hotel selama Pandemi.....	21
4.2.3	Kendala dalam Melayani Tamu pada Masa Pandemi.....	24
4.2.4	Implikasi	25
BAB V	26
5.1	Kesimpulan.....	26
5.2	Saran	27
DAFTAR PUSTAKA	28



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Lokasi Penelitian	12
Gambar 3.2 W Bali Seminyak Hotel	12
Gambar 4.1.2 Fire Restoran	18
Gambar 4.1.3 Starfishbloo Restoran	18



DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1.2 Struktur Organisasi Hotel	18
Bagan 4.1.3 Struktur Organisasi Departemen Food & Beverage Service	19

