



TUGAS AKHIR

**KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI SAAT *THEME NIGHT*
DINNER PADA THE SQUARE RESTAURANT DI NOVOTEL
BALI NUSA DUA HOTEL & RESIDENCE**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Ahli Madya Pariwisata (A.Md. Par)**

**Oleh :
Ferdiansyah Wahyu Aditya Estrada
2000531010**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERHOTELAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2023**



FINAL REPORT

**WAITRESS SERVICE QUALITY DURING THEME NIGHT
DINNER AT THE SQUARE RESTAURANT NOVOTEL BALI
NUSA DUA HOTEL & RESIDENCE**

**Submitted as one of the Requirements
to Obtain the Diploma Degree of Tourism (A.Md. Par)**

**By :
Ferdiansyah Wahyu Aditya Estrada
2000531010**

**STUDY PROGRAM OF DIPLOMA III HOSPITALITY
FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
UNIVERSITY OF MUHAMMADIYAH JEMBER
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa Tugas Akhir berjudul :

KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI SAAT *THEME NIGHT DINNER* PADA THE SQUARE RESTAURANT DI NOVOTEL BALI NUSA DUA HOTEL & RESIDENCE

Yang disusun oleh Ferdiansyah Wahyu Aditya Estrada, NIM 2000531010 telah disetujui dan dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 10 Juli 2023

Pembimbing



Drs. Juhanda, M.Par
NPK : 1964061510505556

Mengetahui

Ketua Prodi DIII Perhotelan



Syah Riza Octavy Sandy. SE. S.Kom .,M.Si
NPK :1981181010510416

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa Tugas Akhir berjudul :

KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI SAAT THEME NIGHT DINNER PADA THE SQUARE RESTAURANT DI NOVOTEL BALI NUSA DUA HOTEL & RESIDENCE

Yang disusun oleh Ferdiansyah Wahyu Aditya Estrada, NIM 2000531010 telah disetujui dan dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal 10 Juli 2023

Ketua



Bagus Indra Tj., SST. Par, M.Si

NPK : 1983052611007547

Sekretaris



Drs. Juhanda, M.Par

NPK : 1964061510505556

Anggota



Hadi Jatmiko, SST. Par, M.Si

NPK : 1978110210401377

Mengetahui

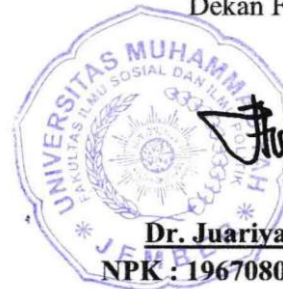
Ketua Program Studi D III Perhotelan



Syah Riza Octavy S., SE. S.Kom M.Si

NPK : 1981181010510416

Dekan FISIP



Dr. Juariyah, M.Si

NPK : 196708061993032002

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ferdiansyah Wahyu Aditya Estrada

NIM : 2000531010

Program Studi : DIII Perhotelan

Judul Laporan Akhir : Kualitas Pelayanan Pramusaji Saat Theme Night Dinner
Pada The Square Restaurant Di Novotel Bali Nusa Dua
Hotel & Residence

Dosen Pembimbing : Drs. Juhanda, M.Par

Menyatakan bahwa Laporan Akhir ini adalah bukan hasil menjiplak sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila terdapat pelanggaran dikemudian hari.

Jember, 10 Juli 2023

Dosen Pembimbing

Mahasiswa



Drs. Juhanda, M.Par
NPK : 1964061510505556

Ferdiansyah Wahyu Aditya Estrada
NIM : 2000531010

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pramusaji Saat Theme Night Dinner Pada The Square Restaurant di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence” sebagaimana mestinya.

Adapun maksud dan tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Pariwisata (A.Md.Par) di Program Studi DIII Perhotelan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan ini penulis mendapat banyak dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang menjadi semangat dan dorongan untuk menyelesaikan Tugas Akhir tepat waktu. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada berbagai pihak tersebut, diantaranya :

1. Ibu Dr. Juariyah, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Syah Riza Octavy Sandy, S.E., S.Kom., M.Si.,selaku Ketua Program Studi D III Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Drs. Juhanda, M.Par ,selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
4. Bapak Christophe Bernard Keramaris, selaku General Manager di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence
5. Bapak I Dewa Gde Trihita, selaku Food And Beverage *Captaint* di The Square Restaurant dan Ibu Selvi Sri Rahayu, selaku Food And Beverage

Supervisor di Pause Cafee yang telah memberikan informasi dan menjawab banyak pertanyaan dari penulis.

6. Kedua Orang Tua yang senantiasa memberikan dukungan berupa doa, waktu, materi dan hal-hal lain yang tidak ternilai harganya.
7. Keluarga besar “*Siempre Amigo*” yaitu staff FnB Produk dan Service di Novotel Bali Nusa Dua yang memberikan masukan dan nasihat kepada penulis.
8. Seluruh Dosen di Prodi DIII Perhotelan Universitas Muhammadiyah Jember yang telah mengajarkan Ilmu secara Teori maupun Praktik.
9. Seluruh teman – teman DIII Perhotelan yang memberikan semangat.
10. Maulidha Dwi Wahyuni, selaku sahabat baik yang telah meluangkan waktunya untuk membantu penelitian, mendengarkan keluh kesah penulis, dan memberikan dukungan selama proses perkuliahan hingga penyusunan Tugas Akhir.

Penulis menyadari dalam penulisan Tugas Akhir masih terdapat banyak kekurangan baik sengaja maupun tidak sengaja. Maka dari itu segala kritik dan masukan akan diterima dengan senang hati demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Akhir kata Wassalamualaikum Wr Wb.

Jember, 12 Juli 2023



Penulis
Ferdiansyah Wahyu Aditya Estrada

DAFTAR ISI

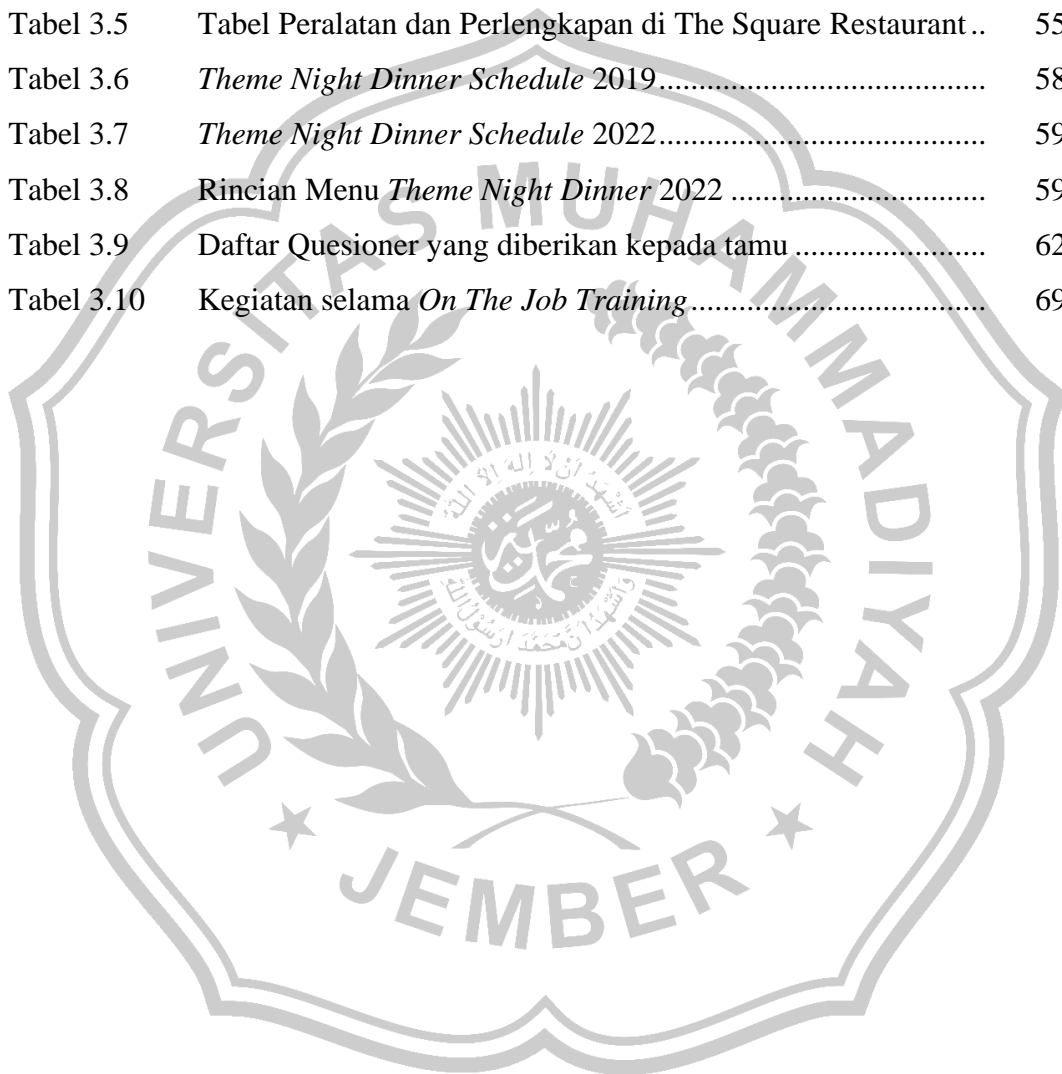
Judul	i
Tittle	ii
Lembar Persetujuan Tugas Akhir	iii
Lembar Pengesahan Tugas Akhir	iv
Pernyataan Orisinalitas Laporan Akhir	v
Abstrak	vi
<i>Abstract</i>	vii
Motto	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Bagi Peneliti	4
1.4.2 Manfaat Bagi Perusahaan	5
1.4.3 Manfaat Bagi Akademisi	5
1.5 Lokasi Penelitian	5
1.6 Jenis dan Sumber Data	6
1.6.1 Jenis Data	6
1.6.2 Sumber Data	6
1.7 Teknik Pengumpulan data	7
1.8 Teknik Analisis Data	8
1.8.1 Teknik Analisis Deskriptif	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Pengertian Pariwisata	10
2.2 Pengertian Wisatawan	11
2.3 Pengertian Hotel.....	13
2.3.1 Klasifikasi Hotel	13
2.3.2 Departemen Di Hotel	17
2.4 <i>Food And Beverage Department</i>	20
2.4.1 <i>Food And Beverage Product</i>	20
2.4.2 <i>Food And Beverage Service</i>	22
2.5 Pengertian Restoran.....	23
2.5.1 Jenis-jenis Restoran	23
2.6 Pengertian Kualitas Pelayanan	25
2.6.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	25
2.7 Pengertian Pramusaji.....	26
2.8 Pengertian Pelayanan <i>Dinner</i>	29
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	30
3.1 Gambaran Umum Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence	30
3.1.1 Sejarah Singkat Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence ...	31
3.1.2 Fasilitas Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence	32
3.1.3 Struktur Organisasi Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence	44
3.1.4 Departemen-Departemen Di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence	45
3.2 Gambaran Umum <i>Food and Beverage Service Department</i> di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence	48
3.2.1 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service Department</i> di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence.....	49
3.2.2 Seksi – Seksi Di <i>Food and Beverage Service Department</i>	50
3.3 Gambaran Khusus The Square Restaurant di Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence	51
3.3.1 Struktur Organisasi The Square Restaurant Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence.....	51
3.3.2 Tugas Dan Tanggung Jawab <i>Food and Beverage Service</i> Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence.....	52

3.3.3 Tugas Dan Tanggung Jawab Staf Di <i>Food and Beverage Service</i>	52
3.3.4 Peralatan dan Perlengkapan di The Square Restaurant Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence.....	55
3.4 Analisa Deskriptif Kualitas Pelayanan Pramusaji <i>Theme Night Dinner</i> di The Square Restaurant Novotel Bali Nusa Dua.....	57
3.4.1 Gambaran Umum <i>Theme Night Dinner</i> di The Square Restaurant Novotel Bali Nusa Dua	57
3.4.2 Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Pramusaji Saat <i>Theme Night Dinner</i> Pada The Square Restaurant Di Novotel Bali Nusa Dua.....	61
3.4.3 Kendala dan Solusi	67
3.5 Kegiatan selama On The Job Training :	68
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	75
4.1 Kesimpulan.....	75
4.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN-LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jumlah Kamar Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences ...	33
Tabel 3.2	Tipe Kamar Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences	34
Tabel 3.3	Fasilitas Kamar Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences .	39
Tabel 3.4	<i>Function Room</i> Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residences..	39
Tabel 3.5	Tabel Peralatan dan Perlengkapan di The Square Restaurant ..	55
Tabel 3.6	<i>Theme Night Dinner Schedule</i> 2019	58
Tabel 3.7	<i>Theme Night Dinner Schedule</i> 2022	59
Tabel 3.8	Rincian Menu <i>Theme Night Dinner</i> 2022	59
Tabel 3.9	Daftar Quesioner yang diberikan kepada tamu	62
Tabel 3.10	Kegiatan selama <i>On The Job Training</i>	69



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Struktur Organisasi <i>General</i> Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence	45
Gambar 3.2	Struktur Organisasi <i>Food And Beverage Service</i> Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence.....	49
Gambar 3.3	Struktur Organisasi <i>The Square Restaurant</i> Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence	51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	<i>Theme Night Dinner Acrylic Promotion</i>	78
Lampiran 2	<i>Live Cooking Station</i>	78
Lampiran 3	<i>Buffet Table</i>	79
Lampiran 4	<i>Salad Bar</i>	79
Lampiran 5	<i>Soup Buffet</i>	79
Lampiran 6	<i>Theme Night Dinner Table Set Up</i>	80
Lampiran 7	<i>Questioner About Waiter/ss Service Quality</i>	80
Lampiran 8	<i>On The Job Training Certificate</i>	81
Lampiran 9	<i>With HRD Novotel Bali Nusa Dua Hotel & Residence</i>	81

