

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Hasil Wawancara

Informan 1

Tanggal wawancara : 7 Maret 2022

Tempat/Waktu : W Bali – Seminyak

Nama Informan : Pak Jay

Hasil Wawancara

- P: Selama pandemi masih berlangsung apakah ada kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan bagaimana cara mengatasinya?
- N: Tentu saja ada, yang namanya pandemi pasti banyak yang mempengaruhi baik dari segi sistem operasional, produk dan kualitas, serta memperlambat para pramusaji dalam mengantarkan makanan para tamu. Dalam operasional kualitas pelayanan oleh para pramusaji di Fire Restaurant masih mendapatkan komplain dari beberapa tamu, karena ada beberapa hal yang membuat pelayanan di Fire Restaurant agak lambat. Selain itu faktor internal dari kondisi karyawan kami baik itu dari masalah keluarga, masalah finansial sehingga mempengaruhi kinerja karyawan kami dalam memberikan pelayanan, cara untuk mengatasi kendala itu kami mengadakan training.
- P: Apakah ada strategi yang bisa diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan selama pandemi Covid-19 dan apakah strategi tersebut sudah berjalan dengan baik?
- N: Yang namanya strategi, kami punya yang namanya strategic plan yang dibuat/dirancang yearly plan dan strategi tersebut sudah berjalan dengan baik sampai sekarang.
- P: Apakah strategi tersebut mengacu pada SOP yang sudah ada atau ada tambahan?

- N: SOP yang sudah ada tidak bisa tidak dilakukan, tidak bisa dikurangi kalau dikurangi sama halnya mengurangi kualitas pelayanan dan jika ada tambahan itu diperbolehkan seperti *full month training*.
- P: Bagaimana cara pramusaji dalam menangani tamu yang komplain di Fire Restaurant?
- N: Untuk menangani komplain kami selalu menerapkan LEARN teknik yaitu Listen dengan mendengarkan apa yang dikeluhkan oleh tamu, Empathy ikut merasakan apa yang dirasakan tamu yang mengakibatkan komplain, Apologize selalu meminta maaf kepada tamu dan Result secepat mungkin mengganti makanan jika yang dikeluhkan itu adalah makanan.
- P: Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kinerja pramusaji dalam meningkatkan kualitas pelayanan?
- N: Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pramusaji yaitu income disaat pandemi yang tidak menentu, dari segi kebiasaan dan kualitas pelayanan yang harus dilakukan kontroling oleh departemen head masing-masing.
- P: Apakah keterampilan pramusaji berpengaruh terhadap kepuasan tamu dan kelancaran operasional Fire Restaurant?
- N: Pastinya, karena kalau kualitas pelayanan pramusaji ditingkatkan tamu akan merasa aman dan nyaman sehingga tamu juga merasa terpanggil untuk datang kembali ke Fire Restaurant.
- P: Bagaimana cara menilai kualitas pelayanan seorang pramusaji dan adakah kriteria khusus dalam menilai kualitas pelayanan seorang pramusaji?
- N: Untuk menilai kualitas pelayanan pramusaji kami memiliki yang namanya NTTC (New Training Talent Certificate) yang dimana ada tingkat levelnya, level 1 bagi yang sudah menjalani training, level 2 bagi yang sudah bisa menerapkan dari apa yang sudah dipelajari saat training, level 3 bagi yang sudah menguasai semua

dan level 4 bagi yang sudah bisa mengajarkan ilmunya kepada bawahannya.



Informan 2

Tanggal wawancara : 7 Maret 2022

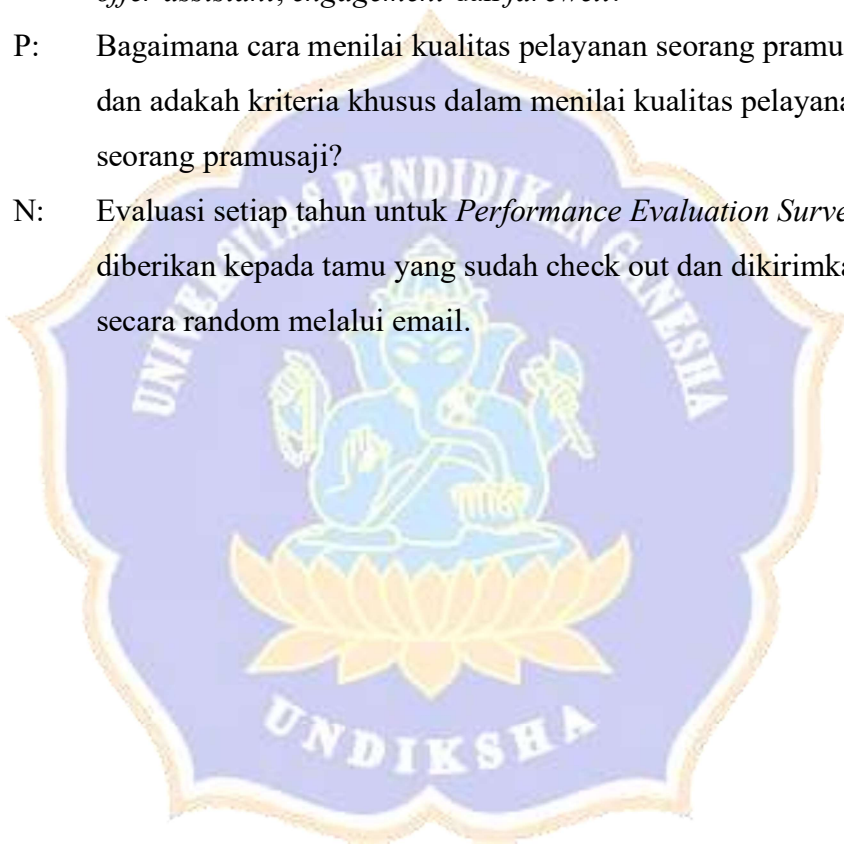
Tempat/Waktu : W Bali – Seminyak

Nama Informan : Pak Made

Hasil Wawancara

- P: Selama pandemi masih berlangsung apakah ada kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan bagaimana cara mengatasinya?
- N: Tentu saja ada perubahan dari segi *sequence of service* selama pandemi dan cara untuk mengatasinya kami memiliki yang namanya CTC (*commitment to clean*).
- P: Apakah ada strategi yang bisa diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan selama pandemi Covid-19 dan apakah strategi tersebut sudah berjalan dengan baik?
- N: Strateginya adalah dengan menunjukkan bahwa kita sudah menerapkan CTC dengan baik dan strategi tersebut sudah berjalan sesuai dengan CTC list.
- P: Apakah strategi tersebut mengacu pada SOP yang sudah ada atau ada tambahan?
- N: Semua SOP itu sudah ada di *Sequence of service* yang dimiliki oleh Fire Restaurant.
- P: Bagaimana cara pramusaji dalam menangani tamu yang komplain di Fire Restaurant?
- N: Formula yang biasanya kami pakai yaitu *Listen* dengarkan keluhan tamu, *Emphaty* yaitu rasakan apa yang dirasakan oleh tamu, *Apologize* selalu meminta maaf, *Result* dan *Follow up* sesegera mungkin mengganti apa yang dikeluhkan oleh tamu, serta jangan lupa share di group agar semua pramusaji tahu apa yang harus dilakukan keesokan harinya.

- P: Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kinerja pramusaji dalam meningkatkan kualitas pelayanan?
- N: Konsistensi paling penting, semua yang dilakukan harus dengan konsistensi.
- P: Apakah keterampilan pramusaji berpengaruh terhadap kepuasan tamu dan kelancaran operasional Fire Restaurant?
- N: Sangat berpengaruh, karena pramusaji sebagai ujung tombaknya Fire Restaurant dan 5 Basic Service yaitu *greeting, name used, offer assistant, engagement* dan *farewell*.
- P: Bagaimana cara menilai kualitas pelayanan seorang pramusaji dan adakah kriteria khusus dalam menilai kualitas pelayanan seorang pramusaji?
- N: Evaluasi setiap tahun untuk *Performance Evaluation Survey* yang diberikan kepada tamu yang sudah check out dan dikirimkan secara random melalui email.



Lampiran 2. Dokumentasi



Set up Buffet



Pelaksanaan Wine Training



Prepare Breakfast



Pelaksanaan *Tasting Food*



Hostess team



Pelaksanaan *Training Cocktail & Mocktail*



Apresiasi kepada para *trainee* di *Fire Restaurant*



Pelaksanaan Leadership Skill



Training Graduation Batch 2

Lampiran 3. Surat Pernyataan

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PRAMUSAJI PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI FIRE RESTAURANT W BALI – SEMINYAK” 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 keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 25 April 2022

Yang membuat pernyataan,



Kadek Susi Purniasih

NIM. 1907031018

Lampiran 4. Riwayat Hidup

RIWAYAT HIDUP



Kadek Susi Purniasih lahir di Selat pada tanggal 01 Oktober 2001. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak Kadek Kartina dan Ibu Kadek Kertiasih. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis bertempat tinggal di Banjar Dinas Selat, Desa Selat, Kecamatan Sukasada, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 3 Selat dan lulus pada tahun 2013. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Ayodhya Pura dan lulus pada tahun 2016. Pada tahun 2019 penulis lulus dari SMK Pariwisata Triatmajaya Singaraja jurusan Akomodasi Perhotelan dan selanjutnya, mulai dari tahun 2019 sampai dengan penulisan tugas akhir ini, penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Perhotelan Diploma III di Universitas Pendidikan Ganesha.

