

**PERAN PRAMUSAJI UNTUK MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN MAKANAN DAN MINUMAN
DI KAPAL PESIAR *CARNIVAL HORIZON*
PADA MASA PANDEMI COVID-19**



**OLEH:
I KOMANG ANOM ANTARA
NIM. 2015017002**

**PENDIDIKAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2022



**PERAN PRAMUSAJI UNTUK MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN MAKANAN DAN
MINUMAN DI KAPAL PESIAR *CARNIVAL HORIZON*
PADA MASA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan

Program Sarjana Pendidikan Kesejahteraan keluarga



Oleh:

I KOMANG ANOM ANTARA

NIM. 2015017002

PENDIDIKAN KESEJAHTERAAN KELUARGA

FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

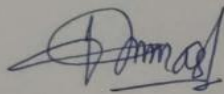
SINGARAJA

2022

SKRIPSI
PERAN PRAMUSAJI UNTUK MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN MAKANAN DAN
MINUMAN DI KAPAL PESIAR *CARNIVAL HORIZON*
PADA MASA PANDEMI COVID-19

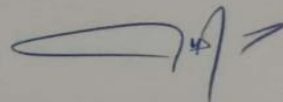
Menyetujui

Dosen Pembimbing I



Luh Masdarini, S.Pd., M. Pd
NIP.197104212002122001

Dosen Pembimbing II



Dra. Damiati, M. Kes
NIP.196502191991032001

Skripsi oleh I Komang Anom Antara
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 3 Agustus 2022

Dewan Penguji,



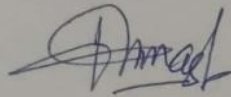
Dr. Dra. Risa Panti Ariani, M.Si.
NIP. 196504191990032001

(Ketua)



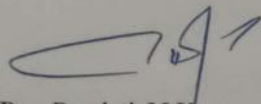
Made Diah Angendari, S.Pd., M.Pd.
NIP. 197403162006042001

(Anggota)



Luh Masdarini, S.Pd., M. Pd.
NIP. 197104212002122001

(Anggota)



Dra. Damiati, M.Kes.
NIP. 196502191991032001

(Anggota)

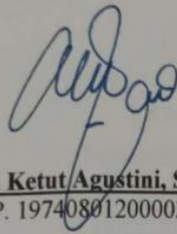
Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Tehnik Kejuruan
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana Pendidikan

Pada:

Hari : Senin
Tanggal : 10 Oktober 2022

Mengetahui,

Ketua Ujian



Dr. Ketut Agustini, S.Si., M.Si.
NIP. 197408012000032001

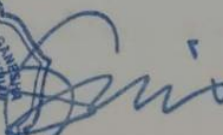
Sekretaris Ujian



Dr. Dra. Risa Panti Ariani, M.Si.
NIP. 196504191990032001

Mengesahkan
Dekan Fakultas Tehnik dan Kejuruan




Dr. A Gede Sudirtha, S.Pd., M.Pd.
NIP. 197106161996021001

KATA PERSEMBAHAN

“Om Swastyastu”

Puja dan puji syukur penulis ucapkan atas anugrah Ida Sang Hyang Widi Wasa /Tuhan Yang Maha Esa, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

I Nyoman Kebon Sila Kethi, S. Pd., M.Si. (Ayah)

Ni Luh Sasih (Ibu)

Ni Ketut Subriasih, S.Pd. (Istri)

Ni Luh Kiran Tiara Putri (Putri)

I Kadek Srikana Raditia Briantara (Putra)

Teman-Teman Seperjuangan Angkatan Tahun 2020

Terima kasih atas segala doa restu, kasih sayang, dukungan, nasehat, kekuatan dan kerjasama serta segala materi yang telah diberikan kepada penulis sehingga sampai pada titik saat ini dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik serta terselesaikan tepat pada waktunya.

“Om Santih, Santih, Santih Om”

MOTTO

**“BELAJARLAH SEAKAN KAMU HIDUP
SELAMANYA”**



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa (*Tuhan Yang Maha Esa*), karena atas kerta wara nugraha-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Peran Pramusaji Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Makanan dan Minuman di Kapal Pesiar *Carnival Horizon* Pada Masa Pandemi Covid 19”** Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa bantuan moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. I Gede Sudirtha, S.Pd., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Kejuruan Universitas Pendidikan Ganesha yang sudah memberikan bimbingan dan arahan yang baik untuk menyelesaikan skripsi.
2. Ibu Dr. Dra. Risa Panti Ariani, M.Si. selaku Koordinator Prodi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga Universitas Pendidikan Ganesha sekaligus sebagai penguji 1 yang sudah memberikan saran masukan dan arahan yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Luh Masdarini, S.Pd., M.Pd. selaku Pembimbing 1 yang telah banyak memberikan masukan pendapat untuk menjadikan penelitian ini lebih bermakna.
4. Ibu Dra. Darmiati, M. Kes selaku Pembimbing 2 yang telah banyak memberikan masukan pendapat untuk menjadikan penelitian ini lebih bermakna.

5. Ibu Made Diah Angendari, S.Pd., M.Pd. selaku Penguji 2 yang sudah memberikan saran masukan dan arahan yang baik dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen serta staf administrasi di Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga yang selalu memberikan dukungan, bimbingan, arahan, bantuan dan mendidik selama penulis belajar dan menyelesaikan skripsi ini
7. Manajemen *Food Operation Department* kapal pesiar *Carnival Horizon* yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini.
8. Rekan-rekan mahasiswa Alih Kredit, Prodi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga, jurusan Teknologi Industri angkatan tahun 2020 di Universitas Ganesha.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu peneliti mengharapkan masukan dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pariwisata.

Singaraja, 25 Juli 2022

Penulis.

**PERAN PRAMUSAJI UNTUK MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN MAKANAN DAN MINUMAN
DI KAPAL PESIAR *CARNIVAL HORIZON*
PADA MASA PANDEMI COVID-19**

Oleh

**I Komang Anom Antara, NIM. 2017057002
Jurusan Teknologi Industri
Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran pramusaji dalam meningkatkan kualitas pelayanan makanan dan minuman di Kapal Pesiar *Carnival Horizon* pada masa pandemi covid 19 dan mendeskripsikan kualitas pelayanan makanan dan minuman di restoran Kapal Pesiar *Carnival Horizon* pada masa pandemi covid 19. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dirancang menggunakan beberapa tahapan yaitu perencanaan, wawancara dan observasi, analisis masalah, pengecekan keakuratan dan melaksanakan penelitian. Subyek penelitian ini adalah pramusaji di restoran Kapal Pesiar *Carnival Horizon*. Metode Pengumpulan data penelitian ini menggunakan metode wawancara dan observasi. Instrumen penelitian ini menggunakan instrumen wawancara dan observasi. Informan yang diwawancarai adalah salah satu petugas dari *Food Operation Department*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pramusaji memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di masa pandemi, seperti sebagai *Hostess, Cashier, Busboy* atau *busgir dan Runner Back Area*. Peran pramusaji untuk meningkatkan kualitas pelayanan makanan dan minuman di restoran Kapal Pesiar *Carnival Horizon* pada masa pandemi covid 19 sebagian besar telah diimplementasikan dengan baik dengan cara mengikuti setiap pelatihan, *briefing* yang dilakukan oleh pihak manajemen restoran dan memberikan pelayanan pelayan prima seperti disiplin, tangap terhadap permintaan tamu, ramah dan bekerja sesuai SOP serta menerapkan protokol kesehatan dengan melaksanakan beberapa indikator kualitas pelayanan yang dari *waiters* saat melaksanakan tugas, yaitu: Kehandalan (*Realibility*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empathy, Komunikasi (*Communication*) dan Bukti langsung (*tangibles*).

Kata Kunci: *pramusaji, kualitas pelayanan, Carnival Horizon, Covid-19*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
BAB II.....	9
2.1 Kapal Pesiar.....	9
2.2 Pandemi Covid 19.....	11
2.3 Pengertian Pramusaji	12
2.4 Pengertian Pelayanan.....	14
2.5 Kualitas Pelayanan.....	14
2.6 Definisi Restoran	16
2.7 Pelayanan Restoran.....	23
2.8 Hasil Penelitian Yang Relevan.....	25
2.10 Kerangka Berpikir	26
BAB III.....	28
3.1 Rancangan Penelitian.....	28
3.2 Metode Penelitian	29
3.3 Instrumen Penelitian	30

3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
3.5 Subyek dan Informan Penelitian	33
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	33
3.7 Analisis Data.....	35
BAB IV	37
4.1 Hasil Penelitian.....	37
4.2 Pembahasan.....	62
BAB V.....	64
5.1 Rangkuman	64
5.2 Kesimpulan.....	66
5.3 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	





DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Faktor dan Variabel Produk Restoran.....	22
Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian Wawancara.....	311
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Observasi.....	32
Tabel 3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	333
Tabel 4.1 Lima Nama Presiden Carnival Selama 50 Tahun.....	388
Tabel 4.2 Nama Kapal Sesuai Dengan Kelas Kapal	399



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	266
Gambar 3.1 Model Rancangan Penelitian	288
Gambar 4.1 Panorama Kapal Carnival Horizon	377
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Food Operation Department Carnival Cruise Horizon	488
Gambar 4.3 Pengukuran Suhu Tubuh	522
Gambar 4.4 Mencuci Tangan.....	522
Gambar 4.5 Menggunakan Hand Sanitizer dan Masker.....	533
Gambar 4.6 Daftar Menu Online	533
Gambar 4.7 Menyajikan Makanan dan Minuman.....	544
Gambar 4.8 Penutup Makanan.....	544
Gambar 4.9 Penggunaan Alat Makan.....	555
Gambar 4.10 Pembayaran Secara Non Tunai.....	555
Gambar 4.11 Membersihkan Meja Makan	566



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1.** Lembar Instrumen Wawancara
- Lampiran 2.** Lembar Hasil Wawancara
- Lampiran 3.** Lembar Instrumen Observasi
- Lampiran 4.** Melakukan Briefing
- Lampiran 5.** Mencuci Tangan
- Lampiran 6.** Menggunakan Sanitizer Pada Tangan dan Memakai Masker
- Lampiran 7.** Persiapan Menyambut Tamu di Restoran
- Lampiran 8.** Menjaga Jarak Kepada Tamu Saat Memberikan Pelayanan
- Lampiran 9.** Melakukan Pengambilan Pesanan Tamu
- Lampiran 10.** Menyajikan Makanan ke Meja Tamu
- Lampiran 11.** Menu Online
- Lampiran 12.** Pembayaran Nontunai
- Lampiran 13.** Surat Izin Melakukan Penelitian
- Lampiran 14.** Surat Keterangan Bekerja
- Lampiran 15.** Riwayat Hidup
- Lampiran 16.** Surat Pernyataan

