

PERAN PRAMUSAJI UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MAKANAN DAN MINUMANDI 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 untuk 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. 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 pedoman wawancara dan lembar 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 *busgirl* 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 pelatihan dan *briefing* yang dilakukan oleh pihak manajemen restoran dan memberikan pelayanan 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*

ABSTRACT

This study aims to describe the role of waiters to improve the quality of food and beverage service on the Carnival Horizon Cruise Ship during the covid 19 pandemic and describe the quality of food and beverage service at the Carnival Horizon Cruise ship restaurant during the covid 19 pandemic. This type of research is descriptive qualitative research. The subject of this research is the waiters at the Carnival Horizon Cruise Ship restaurant. Methods of collecting data in this study used interviews and observation. The instrument of this research used interview and observation instruments. The informant interviewed was one of the officers from the Food Operations Department. The results of this study indicate that waiters have a very important role in improving service quality during a pandemic, such as Hostess, Cashier, Busboy or Busgirl and Runner Back Area. The role of the waiter in improving the quality of food and beverage service at the Carnival Horizon Cruise Ship restaurant during the COVID-19 pandemic has mostly been carried out well by participating in training and briefing carried out by the restaurant management and providing excellent service such as discipline, responsiveness to guest requests, friendliness. and work according to SOPs and implement health protocols by implementing several service quality indicators from waiters when carrying out their duties, namely: Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Communication (Communication) and Direct Evidence (tangible).

Keywords: *waiter, service quality, carnival horizon, covid-19*

