

UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA TASBIH RESTAURANT DI BALI TAMAN BEACH RESORT & SPA LOVINA

Oleh

I Gusti Ayu Putu Puspa Adnyani, NIM 2257015005

Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana penerapan Prosedur Operasional Standar (POS) Tasbih *Restaurant* di Bali Taman *Beach Resort & Spa* Lovina, untuk digunakan sebagai dasar upaya peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan informan karyawan Tasbih *Restaurant* dan *manager* Bali Taman *Beach Resort & Spa*. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan, POS belum sepenuhnya dilaksanakan secara utuh akibat belum dipahaminya dengan baik, sehingga memunculkan pelayanan yang kurang cermat, kurang teliti, kurang telaten, serta keteledoran. Hanya tidak tersediakannya tissue pada penyiapan pesanan makanan untuk lunch dan dinner misalnya, sudah cukup menimbulkan kekesalan serta munculnya komplain dari tamu. Hal terjadinya mis-komunikasi antara staf dengan tenaga trainee yang melakukan taking order yang berakibat pesanan menu yang telah dikoreksi/diganti oleh pemesannya yang tetap disajikan, juga menimbulkan kesan yang tidak baik. Berdasarkan kenyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa POS yang telah dimiliki oleh Tasbih *Restaurant* belum dilaksanakan secara utuh oleh staf pelayanan, yang berakibat kurang maksimalnya pelayanan. Untuk mengatasi hal itu, perlu dilakukan peningkatan pemahaman terhadap POS bagi seluruh staf, dilakukannya pembinaan secara terus-menerus, serta dilaksanakannya pengawasan terhadap kinerja para staf secara berkelanjutan.

Kata Kunci : Peningkatan, Kualitas Pelayanan, *Restauran*

EFFORTS TO IMPROVE SERVICE QUALITY IN TASBIH RESTAURANT AT BALI TAMAN BEACH RESORT & SPA LOVINA

Oleh

I Gusti Ayu Putu Puspa Adnyani, NIM 2257015005

Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan

ABSTRACT

The goal of this study is to improve service quality at Tasbih Restaurant in Bali Taman Beach Resort & Spa Lovina by implementing Standard Operating Procedures. The study found that the SOP has not been fully implemented, resulting in suboptimal service quality. A lack of understanding has led to less precise, less thorough, less attentive, and careless service, with mistakes such as incorrect orders and the absence of tissue paper during the preparation of food orders for lunch and dinner. Such mistakes are enough to cause dissatisfaction and complaints from guests. To address this issue, it is necessary to increase understanding of the SOP among all staff, provide continuous training, and supervision to improve the performance of the staff. By doing so, we can ensure that guests receive the highest quality service possible, which will increase customer satisfaction and loyalty.

Keyword : Improvement, Service Quality, Restaurant