

# STRATEGI PENINGKATAN KINERJA PRAMUSAJI DI HOTEL EPISODE KUTA BALI

Oleh

Ketut Alit Widya Patmana, NIM 2257015048

Program Studi D4 Pengeloan Perhotelan

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi peningkatan kinerja pramusaji di hotel Episode Kuta Bali. Subjek dari penelitian ini adalah *Manager, Supervisor* dan Staf *Bulung Restaurant*. Objek penelitian ini adalah strategi peningkatan kinerja pramusaji di Hotel Episode Kuta Bali. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah (1) adapun kendala yang memengaruhi peningkatan kinerja pramusaji di Hotel Episode Kuta Bali seperti, kurangnya jumlah staf yang ada di *Bulung Restaurant*, kurangnya Inisiatif dari seorang Pramusaji, kekurangan peralatan *cutleries, plate* dan *bowl* pada saat *breakfast*. (2) strategi yang sangat memengaruhi peningkatan kinerja pramusaji di *Bulung Restaurant* adalah motivasi, penilaian kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji, pemberian training, pelaksanaan SOP secara konsisten. Dapat disimpulkan bahwa pemberian motivasi dari diri sendiri dan pimpinan, training secara rutin, pelaksanaan SOP secara konsisten dan melakukan penilaian kerja sangat memengaruhi kinerja pramusaji di *Bulung Restaurant*.

**Kata Kunci** : kinerja, pramusaji, *restaurant*, strategi

**STRATEGI PENINGKATAN KINERJA PRAMUSAJI  
DI HOTEL EPISODE KUTA BALI**

**Oleh**

**Ketut Alit Widya Patmana, NIM 2257015048**

**Program Studi D4 Pengeloaan Perhotelan**

***ABSTRACT***

*This study aimed to determine the strategy of improving waiter performance at Episode Kuta Bali hotel. The subjects of this research are Manager, Supervisor and Staff of Bulung Restaurant. The object of this research is the strategy to improve waiter performance at Episode Hotel Kuta Bali. This research uses qualitative descriptive methods and data collection is carried out through observation, interviews and documentation. The results of this study are (1) as for the obstacles that affect the improvement of waiter performance at Hotel Episode Kuta Bali such as, lack of staff at Bulung Restaurant, lack of initiative from a waiter, lack of cutleries, plates and bowls at breakfast. (2) strategies that greatly influence the improvement of waiter performance at Bulung Restaurant are motivation, work evaluations to improve the quality of waiter service, providing training, consistent implementation of the SOP. It can be concluded that providing motivation from oneself and the leadership, routine training, consistent implementation of SOP and conducting work evaluations greatly affect the performance of waiters at Bulung Restaurant.*

***Keyword*** : *performance, waiters, restaurant, strategy*