

# **KARAKTERISTIK DAN KETERAMPILAN PRAMUSAJI DI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0 PADA HOTEL THE OBEROI BEACH RESORT BALI**

Oleh

**Gede Elga Krisna Gita**

**Program Studi Perhotelan (D3)**

**Jurusan Manajemen**

**2020**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik dan keterampilan pramusaji di era revolusi industri 4.0 pada Hotel The Oberoi Resort Bali. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, dengan menggunakan observasi dan wawancara sebagai metode dalam pengumpulan data. Narasumber diambil dari pelaku wisata di bidang tata hidang dan HRD. Selain keterampilan berbahasa asing, komunikasi yang baik, terdapat keterampilan dan karakteristik tambahan di era revolusi 4.0 yang ditemukan di penelitian ini adalah 4 karakteristik (melek teknologi, mengikuti perkembangan di bidang tata hidang, dapat bekerja secara efisien dan efektif dan menguasai teknologi maupun sistem) dan 4 keterampilan (mengikuti perkembangan zaman, bisa menggunakan alat-alat baru terkait operasional kerja, mengikuti tren pelayanan terbaru dan mengerti sistem dan komputer) pramusaji di era revolusi industri 4.0. Kedepannya diharapkan terdapat penelitian yang membahas topik sama agar mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan karakteristik dan keterampilan pramusaji di era 4.0, sehingga mendapat hasil yang lebih baik dan lengkap.

*Kata Kunci : Pelayanan, Pramusaji, Revolusi Industri 4.0, dan Keterampilan abad-*

# **KARAKTERISTIK DAN KETERAMPILAN PRAMUSAJI DI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0 PADA HOTEL THE OBEROI BEACH RESORT BALI**

Oleh

**Gede Elga Krisna Gita**

**Program Studi Perhotelan (D3)**

**Jurusan Manajemen**

**2020**

## **ABSTRACT**

*This study aimed to finding the characteristics and skills of waiters in the era of the industrial revolution 4.0 on The Oberoi Beach Resort Bali. This research was a qualitative descriptive study, using observation and interviews as a method of collecting data. Subject of the study were drawn from Hotelier in the field of governance and HRD. In addition to foreign language skills, good communication, there are additional skills and characteristics in the revolutionary era 4.0 found in this study are 4 characteristics (technological literacy, following developments in the field of governance, being able to work efficiently and effectively and mastering technology and systems) and 4 skills (following the times, can use new tools related to operational work, follow the latest service trends and understand the system and computers) waiters in the era of the industrial revolution 4.0. In the future, it was expected that there will be studies that discuss the same topic in order to study more sources and references related to the characteristics and skills of waiters in the 4.0 era, so that they get better and more complete results.*

*Key words : Service, Waiter, Industrial Revolution 4.0, and 21<sup>st</sup> Century Skill*