

STRATEGI PENINGKATAN KETERAMPILAN PRAMUSAJI DI *MAKASE RESTAURANT*

Oleh

Ida Ayu Kade Winda Wikantini, Nim. 1707031004

Prodi Perhotelan Program Diploma III

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi peningkatan keterampilan pramusaji di *Makase Restaurant*. Subjek penelitian ini adalah Supervisor dan karyawan *Makase Restaurant*. Objek dari penelitian ini adalah strategi peningkatan keterampilan pramusaji di *Makase Restaurant*. Metode pengumpulan data adalah observasi, dokumentasi dan wawancara. Hasil penelitian ini adalah (1) kendala pramusaji dalam melayani tamu di *Makase Restaurant* adalah keterbatasan bahasa asing karena tidak semua tamu bisa berbahasa Inggris menyebabkan *slow service* dan tamu *complaint*. (2) strategi yang digunakan untuk meningkatkan keterampilan pramusaji adalah dengan memberikan pelatihan secara konsisten, uji kompetensi, dan mengadakan kompetisi di hotel yang dapat mempengaruhi kelancaran operasional, meningkatkan kepuasan tamu dan meningkatkan penjualan.

Kata Kunci : Strategi, Keterampilan, Pramusaji



STRATEGI PENINGKATAN KETERAMPILAN PRAMUSAJI DI MAKASE RESTAURANT

Oleh

Ida Ayu Kade Winda Wikantini, Nim. 1707031004

Prodi Perhotelan Program Diploma III

ABSTRACT

This study aims to determine strategies for improving waiter/ss skills in Makase Restaurant. The subjects of this study were the Supervisor and Makase Restaurant employees. The object of this study is a strategy to improve the skills of waiter/ss at Makase Restaurant. Data collection methods are observation, documentation and interviews. The results of this study are (1) the waiter/ss' constraints in serving guests at Makase Restaurant are the limitations of foreign languages because not all guests can speak English causing slow service and guest complaints. (2) the strategy used to improve the skills of waiter/ss is to provide consistent training, competency tests, and hold competitions in hotels that can affect operational smoothness, increase guest satisfaction and increase sales.

Keywords : Strategy, Skills, Waiter/ss

