

# **PERAN PRAMUSAJI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI COMO BEACH CLUB PADA ERA PANDEMI**

**Oleh**

Ni Made Putri Suarpeni, NIM. 1807031002

Jurusan Manajemen

Prodi Perhotelan Program Diploma III

## **ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui (1) bagaimana peran pramusaji dalam meningkatkan kualitas pelayanan di COMO Beach Club pada masa pandemi. (2) kendala-kendala apa saja yang dihadapi pramusaji dalam meningkatkan kualitas pelayanan di COMO Beach Club pada masa pandemi. Penelitian ini dirancang menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu metode observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan secara langsung oleh penulis di hotel COMO Uma Cunggu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pramusaji memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di masa pandemi, dimana pramusaji harus mampu membuat rasa nyaman dan betah kepada para pengunjung yang datang. Baik dengan keramah-tamahan, rasa sopan, dan juga sikap yang terbuka bagi para pengunjung. Banyak hambatan yang dihadapi oleh pramusaji dalam meningkatkan kualitas pelayanan di masa pandemi ini. Namun, sedikit demi sedikit kendala yang dihadapi mulai bisa diatasi.

**Kata Kunci** : Pramusaji, Peran Pramusaji, Pandemi Covid-19

**PERAN PRAMUSAJIDALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYAN DI COMO  
BEACH CLUB PADA MASA PANDEMI**

**Oleh**

**Ni Made Putri Suarpeni, NIM. 1807031002**

**Prodi Perhotelan Program Diploma III**

**ABSTRACT**

*This study was conducted to find out (1) how the role of waiters in improving the quality of service at COMO Beach Club during the pandemic. (2) Constraints experienced by waiters in improving service quality during the pandemic. This study uses descriptive qualitative data analysis techniques. The data collection method used by the author is the method of observation, interviews and documentation carried out directly by the author at the COMO Uma Canggu hotel. The results of this study indicate that waiters have a very important role in improving the quality of services during a pandemic, where the waiter must be able to make the visitors feel comfortable and at home. Both with hospitality, politeness, and also an open attitude to visitors. There are many obstacles faced by waiters in improving the quality of service during this pandemic. However, little by little the obstacles that were understood began to be overcome.*

**Keywords:** *Waiter, Role of waiter, Pandemic Covid-1*