

Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Botol Biru *Grill & Bar* Anantara Uluwatu Resort Bali

Oleh

Putu Kevin Darma Wijaya, NIM 1807031008

Jurusan Manajemen

Prodi Perhotelan Program Diploma III

ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana upaya pihak manajemen restoran dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Botol Biru *Grill & Bar* Anantara Uluwatu Resort Bali. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode pencarian data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Subjek penelitian ini adalah manajer restoran, *supervisor* dan *staff* Botol Biru *Grill & Bar* Anantara Uluwatu Resort Bali yang dapat memberikan informasi terkait penelitian. Objek penelitian ini adalah upaya peningkatan kualitas pelayanan di restoran guna memberikan rasa kenyamanan kepada tamu yang berkunjung ke restoran. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya beberapa keluhan tamu terkait pelayanan di Botol Biru *Grill & Bar* seperti makanan yang datang terlalu lama, terdapat benda asing di makanan, pelayan yang kurang tanggap, serta beberapa hal lagi. Dengan adanya keluhan seperti ini manajemen restoran bergerak cepat dengan melakukan beberapa hal seperti melaksanakan *briefing* setiap hari sebelum bekerja, pelatihan secara rutin melalui online Minor Hotels Virtual Campus, serta hal lainnya yang mampu menunjang meningkatnya kualitas pelayanan di Botol Biru *Grill & Bar* Anantara Uluwatu Resort Bali.

Kata Kunci : Peningkatan, Kualitas, Pelayanan, Restoran, Manajemen.

Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Botol Biru Grill & Bar Anantara Uluwatu Resort Bali

Oleh

Putu Kevin Darma Wijaya, NIM 1807031008

Jurusan Manajemen

Prodi Perhotelan Program Diploma III

ABSTRACT

This study aims to find out how restaurant management efforts in improving the quality of service at Botol Biru Grill & Bar Anantara Uluwatu Resort Bali. The research method used is descriptive qualitative method using data search methods in the form of observation, interviews and documentation. The subjects in this study were the manager, supervisor and staff of Botol Biru Grill & Bar Anantara Uluwatu Bali Resort who could provide information related to research. The object of this research is an effort to improve the quality of service in restaurants in order to provide a sense of comfort to guests who visit the restaurant. The results of this study indicate that there are several guest complaints related the service at Botol Biru Grill & Bar such as food that arrives too long, there are foreign objects in the food, waiters who are less responsive, and several other things. With complaints like this, restaurant management moves quickly by doing several things, such as carrying out daily briefings before work, training online use Minor Hotels Virtual Campus, and other things that can support the improvement of service quality at Botol Biru Grill & Bar Anantara Uluwatu Resort Bali.

Keywords: Improvement, Quality, Service, Restaurant, Management.