

POLA PELAYANAN TAMU DI DEPARTEMEN *FOOD & BEVERAGE SERVICE* PADA RESTORAN W BALI SEMINYAK HOTEL DI MASA PANDEMI

Oleh :

Komang Anan Feriyana Putra. NIM 1807031044

Jurusan Manajemen, Prodi DIII Perhotelan

ABSTRAK

Pelayanan tamu adalah kunci untuk memberikan rasa puas terhadap tamu di hotel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola pelayanan tamu di *Food & Beverage Service* Departemen pada Restoran W Bali Seminyak Hotel di masa pandemi. Metode yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif yang diawali dengan wawancara terhadap supervisor dan juga staff W Bali Seminyak Hotel, dan juga dokumentasi terhadap pelayanan yang diterapkan. Hasil menunjukkan W Bali Seminyak Hotel pola pelayanan yang dikaukan yaitu *a la carte* dan juga *buffet* dengan pelayan yang telah menerapkan protokol kesehatan. Dan W Bali Seminyak Hotel sudah menerapkan pola pelayanan tamu dengan baik selama pandemi. Proses pelayanan kepada tamu sudah dijalankan dengan lancar dengan menerapkan protokol kesehatan yang telah dianjurkan oleh pemerintah. Kemudian kendala-kendala yang dialami berupa penerapan protokol kesehatan berupa penurunan kecepatan pelayanan karena penurunan karyawan sehingga dapat mengganggu pelayanan kepada tamu. Pelayanan yang baik kepada tamu di *Food & Beverage Service* sangat penting karena hal tersebut dapat memberikan rasa puas (*satisfied*) kepada tamu sehingga nantinya dapat memberikan feedback yang baik bagi hotel sehingga dapat menciptakan *repeating guest*.

Kata Kunci :Pola Pelayanan, *Food & Beverage Service*, Pandemi covid-19

POLA PELAYANAN TAMU DI DEPARTEMEN *FOOD & BEVERAGE SERVICE* PADA RESTORAN W BALI SEMINYAK HOTEL DI MASA PANDEMI

Oleh :

Komang Anan Feriyana Putra. NIM 1807031044

Jurusan Manajemen, Prodi DIII Perhotelan

ABSTRACT

Guest service is the key to providing a sense of satisfaction to guests at the hotel. This study aims to determine the pattern of guest service in the Food & Beverage Service department at the W Bali Seminyak Hotel Restaurant during the Pandemic. The method used is descriptive qualitative which begins with interviews with supervisors and staff of W Bali Seminyak Hotel, as well as documentation of the services applied. The results show W Bali Seminyak Hotel that your service pattern is a la carte and also buffet with waiters who have implemented health protocols. And W Bali Seminyak Hotel has implemented a good guest service pattern during the pandemic. The process of service to guests has been carried out smoothly by implementing the health protocols that have been recommended by the government. Then the obstacles experienced in the form of the application of health protocols in the form of a decrease in the speed of service due to a decrease in employees so that it can interfere with service to guests. Good service to guests at Food & Beverage Service is very important because it can provide a sense of satisfaction to guests so that later they can provide good feedback for the hotel so that it can create repeating guests.

Keywords: Service Pattern, Food & Beverage Service, Covid-19 Pandemic