ABSTRAK

PELAYANAN PRAMUSAJI PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI HOTEL JIVANA RESORT KUTA LOMBOK

OLEH

FATUR AHLIKA

Pesatnya perkembangan dunia pariwisata tidak hanya ditandai dengan jumlah tempat wisata tetapi juga dapat ditandai dengan jumlah hotel baru yang dibangun di berbagai tempat. Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor penyumbang bagi pendapatan daerah, Namun beda halnya dengan situasi yang terjadi pada saat ini yakni pandemi Covid-19 yang melanda segala penjuru dunia pada saat ini. Yang paling terdampak pada situasi ini adalah salah satunya pelayanan dan interaksi antara karyawan hotel dengan tamu terutama di bidang Service. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Standar Oprasional Prosedur (SOP) pramusaji pada masa pandemi Covid-19 di hotel Jivana Resort Kuta Lombok. Penelitian ini menggunakan tehnik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi yang kemudian ditarik kesimpulan. Subjek penelitian ini diperoleh dari wawancara dengan informan kunci seperti HRD, Manager f&b, Supervisor, Pramusaji. Dan hasil penelitian dilakukan sebagaimana staf hotel terutama pramusaji ketika mereka melakukan pelayanan terhadap tamu sesuai dengan protokol kesehatan dimasa pandemi ini. Perhatian khusus harus kita cermati dalam pelayanan seorang Pramusaji dimasa pandemi ini agar kita dapat lebih beradaptasi dengan keadaan-keadaan kedepannya yang lebih buruk agar bisa mempertahankan kepariwisataan Nasional.

Kata kunci : Pelayanan Dimasa Pandemi, Sesuai SoP, Dampak Covid-19 bagi pariwisata.

ABSTRACT

THE WAITER SERVICE SOP DURING THE COVID-19 PANDEMIC AT THE JIVANA RESORT HOTEL KUTA LOMBOK

BY

FATUR AHLIKA

The rapid development of tourism is not only indicated by the number of tourist attractions but also by the number of new hotels being built in various places. The tourism sector is one of the contributing sectors to regional income. However, it is different from the current situation, namely the Covid-19 pandemic which is currently hitting all corners of the world. One thing that is most affected by this situation is the service and interaction between hotel employees and guests, especially in the field of Service. This study aims to determine the standard operating procedures (SOP) for waiters during the Covid-19 pandemic at the Jivana Resort Kuta Lombok hotel. This study uses interview data collection techniques, observation, and documentation which then draws conclusions. The subjects of this study were obtained from interviews with key informants such as HRD, manager of f & b, supervisors, waiters. And the results of the research were carried out as hotel staff, especially waiters, when they performed services to guests in accordance with health protocols during this pandemic. We must pay special attention to the service of a waiter during this pandemic so that we can better adapt to future conditions that are worse in order to maintain national tourism.

Keywords : Service during the Pandemic, According to SoP, Impack