

Upaya Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pramusaji di Café Del Mar Canggü Bali

Ni Komang Suriani¹, I Gusti Nyoman Wiantara², Ida Ayu Putu Sulastri³,
^{1,2,3} Perhotelan Konsentrasi Manajemen *Food & Beverage*
Fakultas Bisnis, Pariwisata Dan Pendidikan Universitas Triatma Mulya Mangupura,

Histori Naskah

Diserahkan:
22-04-2026

Direvisi:
29-04-2026

Diterima:
11-05-2026

Keywords

ABSTRACT

This study examines the gap between expected and actual service quality and analyzes the role of management in improving waiter performance at Café del Mar Canggü Bali. This research addresses this gap by integrating the SERVQUAL framework with management functions to understand service quality as an outcome of organizational practices. This study employs a qualitative descriptive approach. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation involving managers, supervisors, and waiters directly engaged in service operations. The data were analyzed to identify patterns of service inconsistency and managerial responses in addressing operational challenges. The findings reveal that service quality gaps primarily occur in responsiveness, reliability, and empathy dimensions, particularly during peak operational conditions. These issues are not solely caused by individual performance, but are also linked to coordination weaknesses, uneven competency distribution, and limitations in training implementation. Management responses include training programs, daily briefings, supervision, performance evaluation, and SOP enforcement, supported by operational adjustments such as staff addition during peak seasons and improved team communication. The study highlights that service quality consistency is strongly influenced by the integration of managerial systems and operational execution. This research contributes to hospitality management literature by extending SERVQUAL analysis through a managerial process perspective, positioning service quality as a systemic outcome rather than an individual performance issue.

: *Service Quality; Waiter Performance; Hospitality Management; SERVQUAL; Customer Satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji kesenjangan antara harapan dan realitas kualitas pelayanan serta menganalisis peran manajemen dalam meningkatkan kinerja pramusaji di Café Del Mar Canggü Bali. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari manajer, supervisor, dan pramusaji yang terlibat langsung dalam operasional pelayanan. Analisis dilakukan untuk mengidentifikasi pola ketidakkonsistenan pelayanan serta respons manajemen dalam mengatasi permasalahan operasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesenjangan kualitas pelayanan terutama terjadi pada dimensi responsiveness, reliability, dan empathy, khususnya pada saat kondisi operasional padat. Permasalahan tersebut tidak hanya disebabkan oleh faktor individu pramusaji, tetapi juga oleh kelemahan koordinasi, ketidakseimbangan kompetensi, serta keterbatasan efektivitas pelatihan. Upaya manajemen dilakukan melalui pelatihan, briefing harian, supervisi, evaluasi kinerja, dan penerapan SOP, serta didukung penambahan staf pada saat peak season dan penguatan komunikasi tim. Penelitian ini menegaskan bahwa konsistensi kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh integrasi sistem manajemen dengan pelaksanaan operasional. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian manajemen hospitality dengan memperluas analisis SERVQUAL melalui perspektif proses manajerial, sehingga kualitas pelayanan dipahami sebagai hasil sistem organisasi, bukan hanya kinerja individu.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan; Pramusaji; Manajemen Hospitality; SERVQUAL; Kepuasan Pelanggan

Corresponding Author : Ni Komang Suriani, Fakultas Bisnis, Pariwisata dan Pendidikan, Universitas Triatma Mulya Mangupura, Jalan Kubu Gunung, Banjar Tegal Jaya, Desa Dalung, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung, Provinsi Bali, Indonesia, e-mail: surianinikomang07@gmail.com

PENDAHULUAN

Bali merupakan salah satu destinasi pariwisata unggulan Indonesia yang telah dikenal secara global. Keindahan alam, kekayaan budaya, serta keberagaman atraksi wisata menjadikan Bali memiliki daya tarik yang kuat bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Potensi tersebut tidak hanya bertumpu pada aspek alam, tetapi juga pada masyarakat lokal yang secara konsisten menjaga serta melestarikan kearifan budaya (Pitana & Setiawan, 2013). Selain itu, distribusi daya tarik wisata yang tersebar di berbagai wilayah menciptakan variasi pengalaman wisata yang beragam dan memperkuat daya saing pariwisata Bali di tingkat internasional (Osin et al., 2019).

Perkembangan sektor pariwisata tersebut turut mendorong pertumbuhan industri hospitality, khususnya di kawasan Legian dan Seminyak yang telah berkembang menjadi pusat aktivitas wisata internasional. Persaingan yang tinggi di kawasan ini menuntut pelaku industri untuk tidak hanya menawarkan produk yang berkualitas, tetapi juga pengalaman yang berbeda dan bernilai tambah bagi wisatawan (Chair & Pramudia, 2017). Oleh karena itu, inovasi dalam konsep layanan dan produk menjadi faktor penting dalam mempertahankan eksistensi di tengah kompetisi yang semakin ketat.

Salah satu bentuk inovasi yang berkembang adalah konsep rooftop bar yang menggabungkan layanan makanan dan minuman dengan pengalaman visual dan atmosfer eksklusif. Konsep ini tidak hanya berfungsi sebagai tempat konsumsi, tetapi juga sebagai sarana rekreasi yang menawarkan pengalaman estetika bagi pengunjung. Sky Light Rooftop Bar pada Kuta Beach Hotel merupakan salah satu implementasi konsep tersebut dengan mengusung pengalaman menikmati panorama matahari terbenam dan pemandangan laut sebagai daya tarik utama. Namun demikian, keunggulan visual tersebut tidak akan mampu mempertahankan loyalitas tamu tanpa didukung oleh kualitas pelayanan yang konsisten dan profesional (Kasmir, 2017).

Berdasarkan data operasional Sky Light Rooftop Bar periode Januari hingga Desember 2025, jumlah kunjungan tamu menunjukkan fluktuasi dengan total 3.006 tamu. Penurunan signifikan pada bulan tertentu seperti Maret dan September mengindikasikan bahwa tingkat kunjungan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti musim wisata, tetapi juga kemungkinan dipengaruhi oleh faktor internal, khususnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu (Lumempow et al., 2023). Kondisi ini menunjukkan bahwa stabilitas jumlah kunjungan tidak sepenuhnya terjamin meskipun konsep yang ditawarkan memiliki daya tarik yang kuat.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan telah dilakukan oleh pihak manajemen melalui pelatihan teknis, pelayanan, dan grooming sesuai standar operasional prosedur. Namun demikian, hasil observasi awal menunjukkan bahwa implementasi pelayanan di lapangan belum sepenuhnya konsisten. Permasalahan yang ditemukan antara lain keterbatasan pramusaji dalam menjelaskan menu, ketidaktepatan waktu penyajian, kurangnya keramahan pada saat peak hours, serta belum optimalnya perhatian personal kepada tamu. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang telah ditetapkan dengan praktik operasional yang terjadi di lapangan (Sulastri & Wiantara, 2024).

Kualitas pelayanan pramusaji mencakup lima dimensi utama yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Parasuraman et al., 1988). Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas tamu (Pertiwi et al., 2019; Hanafi, 2024). Selain itu, aspek grooming dan sikap pelayanan juga berperan penting dalam membentuk persepsi tamu terhadap kualitas layanan (Reindrawati et al., 2024). Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada hasil akhir berupa kepuasan pelanggan, serta belum secara mendalam mengkaji

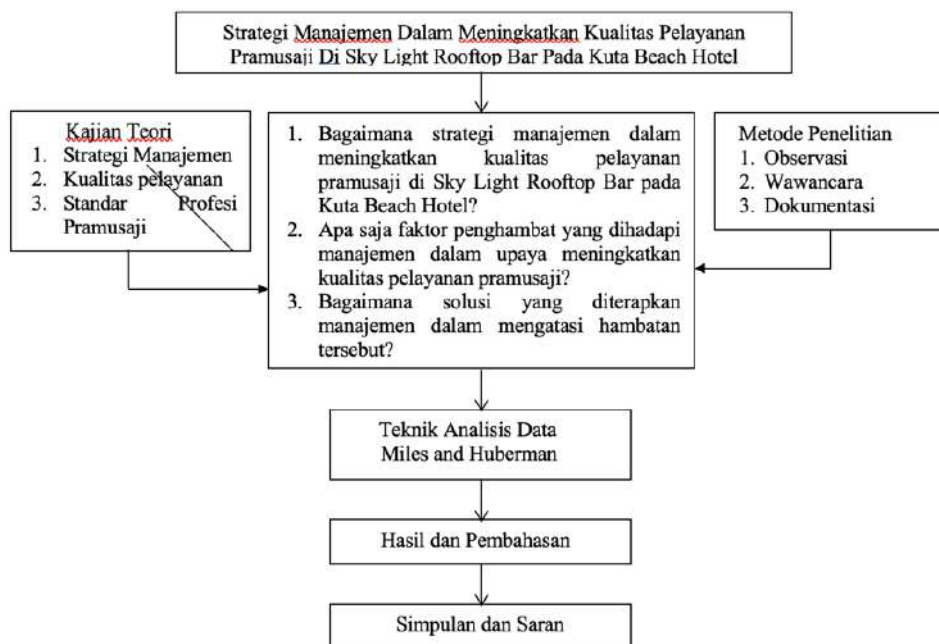
bagaimana strategi manajemen dalam mengelola dan meningkatkan kualitas pelayanan dalam kondisi operasional yang dinamis (Wikantini & Andiani, 2020; Bhisma & Ekasani, 2025).

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat kesenjangan penelitian yang terletak pada belum terintegrasinya kajian antara strategi manajemen, implementasi pelayanan pramusaji, serta kondisi operasional nyata di lapangan, khususnya dalam konteks rooftop bar yang memiliki karakteristik pelayanan berbeda dibandingkan restoran konvensional. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan dengan memfokuskan pada analisis strategi peningkatan kualitas pelayanan pramusaji di Sky Light Rooftop Bar Kuta Beach Hotel, dengan mempertimbangkan faktor operasional, hambatan yang dihadapi, serta upaya manajerial yang dilakukan secara berkelanjutan. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih komprehensif dalam pengembangan kualitas pelayanan di industri hospitality, baik secara teoritis maupun praktis (Sugiyono, 2018; Abubakar, 2021).

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena yang terjadi dalam konteks nyata, khususnya terkait strategi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji di Sky Light Rooftop Bar pada Kuta Beach Hotel. Menurut (Sugiyono, 2018) penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek secara alamiah, di mana peneliti menjadi instrumen utama dalam pengumpulan data. Oleh karena itu, penelitian ini lebih menekankan pada makna, proses, serta pemahaman terhadap fenomena yang terjadi di lapangan dibandingkan pengukuran numerik.



Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian dilaksanakan di Sky Light Rooftop Bar pada Kuta Beach Hotel yang beralamat di Jl. Benesari, Legian, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Bali 80361. Lokasi ini dipilih karena merupakan salah satu fasilitas Food and Beverage yang memiliki aktivitas

pelayanan langsung kepada tamu serta relevan dengan fokus penelitian. Penelitian ini dilaksanakan selama enam bulan, yaitu mulai November 2025 hingga Mei 2026. Dalam periode tersebut dilakukan observasi awal, pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi, analisis data, hingga penyusunan laporan akhir penelitian.

C. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan terdiri dari dua jenis, yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif adalah data yang berbentuk informasi non-angka berupa deskripsi, keterangan, atau penjelasan mengenai suatu fenomena (Sugiyono, 2018); (Anggara dkk, 2026). Dalam penelitian ini, data kualitatif meliputi sejarah hotel, struktur organisasi, hasil wawancara, serta observasi mengenai kualitas pelayanan pramusaji di Sky Light Rooftop Bar. Data kuantitatif merupakan data yang disajikan dalam bentuk angka yang digunakan sebagai pendukung analisis penelitian (Abubakar, 2021). Data ini meliputi jumlah pengunjung tamu dan kapasitas operasional restoran. Data primer diperoleh secara langsung dari sumber utama melalui observasi dan wawancara dengan pihak manajemen, yaitu *Food and Beverage Manager* serta *Supervisor Food and Beverage* terkait strategi pelayanan pramusaji. Data sekunder diperoleh dari sumber yang telah tersedia sebelumnya, seperti dokumen perusahaan, struktur organisasi, *job description*, serta data operasional Sky Light Rooftop Bar.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut: Observasi, Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung aktivitas pelayanan di Sky Light Rooftop Bar untuk memperoleh gambaran nyata mengenai strategi manajemen dan kualitas pelayanan pramusaji (Albardiaz, 2018). Wawancara, wawancara dilakukan secara langsung dengan pihak manajemen untuk memperoleh informasi mendalam terkait strategi, kendala, dan solusi dalam peningkatan kualitas pelayanan (Sugiyono, 2015); (Anggara dkk, 2026). Dokumentasi, Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data tertulis maupun visual seperti struktur organisasi, *job description*, serta foto-foto pendukung yang relevan dengan penelitian.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dalam studi ini adalah peneliti sendiri sebagai instrumen utama (*human instrument*). Selain itu, digunakan pula alat bantu berupa lembar observasi, pedoman wawancara, alat perekam, buku catatan, serta kamera untuk mendokumentasikan data penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Analisis ini dilakukan dengan cara menguraikan, menjelaskan, dan menggambarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian secara sistematis sehingga dapat memberikan pemahaman yang mendalam mengenai fenomena yang diteliti. Menurut (Sugiyono, 2018), analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus hingga data mencapai titik jenuh. Model analisis yang digunakan mengacu pada Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu:

1. **Reduksi Data**, Reduksi data merupakan proses merangkum, memilih, dan memfokuskan data yang relevan dengan penelitian (Sugiyono, 2018). Tahapan ini bertujuan untuk menyederhanakan data agar lebih terarah sesuai fokus penelitian mengenai strategi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji.

2. **Penyajian Data**, Penyajian data dilakukan dengan menyusun informasi yang telah direduksi ke dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, atau bagan sehingga memudahkan pemahaman terhadap hasil penelitian. Dalam penelitian ini, data disajikan secara sistematis berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.
3. **Penarikan Kesimpulan**, Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam analisis data yang bertujuan untuk menjawab rumusan masalah penelitian (Sugiyono, 2018). Kesimpulan diperoleh berdasarkan hasil interpretasi data yang telah direduksi dan disajikan sehingga menghasilkan temuan penelitian yang lebih jelas dan bermakna.

G. Teknik Penyajian Hasil Analisis

Hasil analisis dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk naratif deskriptif yang didukung oleh data lapangan seperti hasil wawancara, observasi, dokumentasi, serta data operasional restoran. Penyajian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas dan sistematis mengenai strategi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji di Sky Light Rooftop Bar.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Jumlah Pengunjung Tamu

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi di Sky Light Rooftop Bar pada Kuta Beach Hotel, diperoleh data mengenai jumlah kunjungan tamu selama periode Januari hingga Desember 2025 yang menunjukkan adanya fluktuasi tingkat kunjungan setiap bulan. Data tersebut dapat dilihat pada Tabel 1 berikut

Tabel 1. Jumlah Pengunjung Tamu Di Sky Light Rooftop Bar

Bulan	Jumlah Pengunjung
Januari 2025	236
Februari 2025	168
Maret 2025	105
Mei 2025	277
April 2025	282
Juni 2025	295
Juli 2025	301
Agustus 2025	409
September 2025	158
Oktober 2025	392
November 2025	339
Desember 2025	326
Total	3.006

Sumber: Sales Sky Light Rooftop Bar, 2026

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan tamu di Sky Light Rooftop Bar mengalami fluktuasi selama periode Januari hingga Desember 2025. Jumlah kunjungan tertinggi terjadi pada bulan Agustus sebanyak 409 tamu, sedangkan jumlah terendah terjadi pada bulan Maret sebanyak 105 tamu. Fluktuasi ini menunjukkan bahwa tingkat kunjungan tamu tidak stabil dan dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti musim kunjungan wisata, tingkat okupansi hotel, serta kualitas pelayanan yang diberikan. Secara keseluruhan, total kunjungan tamu selama satu tahun mencapai 3.006 tamu, yang menggambarkan bahwa Sky Light Rooftop Bar tetap memiliki daya tarik sebagai salah satu fasilitas Food and Beverage di Kuta Beach Hotel meskipun terdapat variasi tingkat kunjungan pada setiap bulannya. Adapun hasil wawancara dengan pihak manajemen terkait strategi peningkatan kualitas pelayanan pramusaji di Sky Light Rooftop Bar dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Ringkasan Hasil Wawancara

No	Aspek Penelitian	Hasil Wawancara
1	Strategi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pramusaji	Pihak Pengelola Sudah Melakukan Upaya Berupa Training and Development, Daily Briefing, Serta Evaluasi Kinerja Berkala. Pelatihan Mencakup Service Skill, Product Knowledge, Dan Grooming Sesuai Sop. Selain Itu, Diterapkan Prinsip “Do the Right Thing” Dan “Show We Care”. Namun Implementasi Masih Belum Konsisten Terutama Pada Saat Peak Hours.
2	Kualitas Pelayanan Pramusaji	Kualitas Pelayanan Belum Sepenuhnya Sesuai Standar Hotel Berbintang. Masih Ditemukan Kelemahan Pada Kemampuan Menjelaskan Menu, Kecepatan Pelayanan Saat Ramai, Serta Kurangnya Keramahan Dan Personal Touch Kepada Tamu. Dimensi Servqual (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy) Belum Diterapkan Secara Merata.
3	Faktor Penghambat	Terdapat Beberapa Kendala Utama Yaitu Keterbatasan Product Knowledge Pramusaji, Kurangnya Konsistensi Penerapan Sop, Beban Kerja Tinggi Saat Peak Hours, Serta Minimnya Evaluasi Berbasis Feedback Tamu Baik Online Maupun Offline.
4	Solusi Yang Diterapkan Manajemen	Solusi Yang Dilakukan Meliputi Peningkatan Intensitas Pelatihan, Daily Briefing Sebelum Operasional, Penguatan Pengawasan Supervisor Pada Jam Sibuk, Serta Peningkatan Kesadaran Karyawan Terhadap Pentingnya Review Tamu Sebagai Bahan Evaluasi Layanan.

Sumber: Hasil Wawancara, 2026

Berdasarkan hasil Tabel 2 secara umum dapat diketahui bahwa manajemen Sky Light Rooftop Bar telah menerapkan berbagai strategi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji, terutama melalui pelatihan, *briefing* harian, dan evaluasi kinerja. Namun demikian, implementasi di lapangan masih belum berjalan secara optimal dan konsisten, terutama pada saat jam sibuk. Dari sisi kualitas pelayanan, masih terdapat beberapa kelemahan yang berkaitan dengan kemampuan komunikasi, kecepatan pelayanan, serta aspek keramahan pramusaji. Selain itu, terdapat beberapa faktor penghambat utama seperti keterbatasan pengetahuan produk, ketidakkonsistenan SOP, beban kerja tinggi, serta kurangnya pemanfaatan *feedback* tamu sebagai bahan evaluasi.

Secara umum, manajemen telah melakukan berbagai upaya perbaikan melalui pelatihan berkelanjutan, *briefing* rutin, serta pengawasan oleh supervisor. Namun demikian, hasil ini menunjukkan bahwa masih diperlukan penguatan strategi yang lebih sistematis dan konsisten agar kualitas pelayanan pramusaji dapat mencapai standar yang diharapkan. Pembahasan secara lebih rinci mengenai setiap aspek tersebut akan dijelaskan pada sub bab berikutnya.

B. Strategi Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pramusaji

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak manajemen Food and Beverage telah menerapkan beberapa strategi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji, di antaranya melalui pelatihan rutin (*training and development*), *briefing* harian sebelum operasional (*daily briefing*), serta evaluasi kinerja berkala. Pelatihan yang diberikan mencakup teknik pelayanan, product knowledge, serta grooming sesuai standar operasional prosedur hotel. Selain itu, manajemen juga memberikan arahan terkait pentingnya komunikasi efektif dengan tamu serta penerapan standar pelayanan berbasis prinsip “do the right thing” dan “show we care”. Namun demikian, implementasi strategi tersebut masih belum berjalan secara optimal di seluruh lini operasional. Hal ini terlihat dari masih adanya ketidakkonsistenan dalam penerapan standar pelayanan oleh pramusaji, terutama pada saat jam sibuk (*peak hours*).

C. Kualitas Pelayanan Pramusaji di Sky Light Rooftop Bar

Berdasarkan hasil observasi, kualitas pelayanan pramusaji di Sky Light Rooftop Bar menunjukkan kondisi yang belum sepenuhnya konsisten dengan standar pelayanan hotel berbintang. Beberapa aspek yang masih menjadi perhatian adalah kemampuan pramusaji dalam menjelaskan menu kepada tamu, kecepatan pelayanan pada jam operasional tinggi, serta tingkat keramahan dan perhatian personal kepada tamu. Pada beberapa kondisi, ditemukan bahwa interaksi antara pramusaji dan tamu masih bersifat formal dan belum sepenuhnya menciptakan pengalaman yang personal. Selain itu, penerapan dimensi kualitas pelayanan menurut (Parasuraman dkk, 1998) yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, belum sepenuhnya tercapai secara merata di seluruh pramusaji.

D. Faktor Penghambat dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan

Hasil wawancara dengan pihak manajemen menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan pramusaji, yaitu:

1. Keterbatasan kompetensi pramusaji dalam penguasaan menu dan product knowledge.
2. Kurangnya konsistensi penerapan SOP dalam pelayanan harian.
3. Tingginya beban kerja pada jam sibuk (peak hours) yang mempengaruhi kecepatan dan kualitas pelayanan.
4. Kurangnya evaluasi berbasis feedback tamu, baik dari ulasan langsung maupun digital.

Faktor-faktor tersebut menunjukkan bahwa tantangan utama tidak hanya berasal dari individu pramusaji, tetapi juga dari sistem pengelolaan operasional yang belum sepenuhnya optimal.

E. Solusi yang Diterapkan oleh Manajemen

Dalam mengatasi hambatan tersebut, pihak manajemen telah melakukan beberapa langkah strategis, antara lain:

1. Peningkatan intensitas pelatihan (*training*) secara berkala, khususnya pada aspek pelayanan dan komunikasi dengan tamu.
2. Pelaksanaan *daily briefing* untuk memastikan seluruh pramusaji memahami standar pelayanan sebelum operasional dimulai.
3. Penguatan pengawasan oleh supervisor pada saat jam sibuk untuk memastikan pelayanan tetap berjalan sesuai standar.
4. Peningkatan kesadaran karyawan terhadap pentingnya ulasan tamu sebagai bahan evaluasi pelayanan.

Upaya-upaya tersebut menunjukkan bahwa manajemen berusaha melakukan perbaikan secara bertahap untuk meningkatkan kualitas pelayanan, meskipun masih diperlukan penguatan dalam aspek implementasi dan evaluasi berkelanjutan.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji di Sky Light Rooftop Bar telah diterapkan melalui beberapa upaya, seperti pelatihan (*training and development*), *briefing harian (daily briefing)*, serta evaluasi kinerja secara berkala. Strategi tersebut pada dasarnya sudah mencerminkan fungsi manajemen strategi yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi untuk mencapai tujuan organisasi (Bagas, et al, 2023). Dengan demikian, secara konseptual, langkah yang dilakukan pihak manajemen sudah sesuai dengan teori manajemen strategis dalam industri jasa (Recka et al, 2025).

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa implementasi strategi tersebut belum berjalan secara optimal dan konsisten di seluruh lini operasional. Tidak konsistennan penerapan SOP, terutama pada saat jam sibuk (*peak hours*), menunjukkan adanya kesenjangan antara perencanaan manajemen dan praktik di lapangan. Kondisi ini berdampak pada kualitas pelayanan pramusaji yang belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan hotel berbintang hasil ini selaras dengan hasil penelitian (Hanafi, 2024). Jika dikaitkan dengan teori kualitas pelayanan, hasil ini menunjukkan bahwa lima dimensi SERVQUAL yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Parasuraman, 1988) belum diterapkan secara merata dalam aktivitas operasional. Temuan ini juga sejalan dengan pendapat (Sulastri dan Wiantara, 2024), yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan sangat bergantung pada peran manajemen dalam melakukan pengawasan dan evaluasi secara berkelanjutan. Dalam konteks Sky Light Rooftop Bar, pengawasan yang belum optimal terutama pada kondisi operasional padat menyebabkan standar pelayanan tidak selalu tercapai secara konsisten. Hal ini memperkuat bahwa faktor manajerial memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga kualitas layanan.

Selain itu, faktor penghambat yang ditemukan dalam penelitian ini, seperti keterbatasan *product knowledge* pramusaji, kurangnya konsistensi penerapan SOP, tingginya beban kerja pada jam sibuk, serta belum optimalnya pemanfaatan *feedback* tamu, menunjukkan bahwa permasalahan tidak hanya berasal dari individu pramusaji, tetapi juga dari sistem manajemen sumber daya manusia. Kondisi ini mengindikasikan perlunya penguatan dalam aspek pelatihan yang lebih terstruktur serta pembentukan budaya pelayanan (*service culture*) yang lebih kuat di lingkungan kerja. Upaya solusi yang telah dilakukan oleh pihak manajemen, seperti peningkatan intensitas pelatihan, pelaksanaan *daily briefing*, pengawasan oleh supervisor, serta peningkatan kesadaran terhadap pentingnya ulasan tamu, merupakan langkah yang sudah tepat dalam memperbaiki kualitas pelayanan. Namun, jika dikaitkan dengan teori manajemen kualitas, upaya tersebut masih perlu diperkuat dengan sistem evaluasi yang lebih terukur berbasis kinerja serta integrasi *feedback* tamu secara sistematis sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini sejalan dengan teori-teori yang digunakan, baik dalam konsep manajemen strategi maupun kualitas pelayanan. Akan tetapi, implementasi di lapangan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pramusaji di Sky Light Rooftop Bar masih berada pada tahap pengembangan dan memerlukan penguatan strategi manajemen yang lebih sistematis, konsisten, dan berkelanjutan agar dapat mencapai standar pelayanan yang optimal.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai strategi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji di Sky Light Rooftop Bar pada Kuta Beach Hotel, dapat disimpulkan bahwa pihak manajemen telah menerapkan beberapa strategi utama seperti pelatihan (*training and development*), *briefing* harian (*daily briefing*), serta evaluasi kinerja secara berkala. Strategi tersebut bertujuan untuk meningkatkan kompetensi pramusaji dalam aspek pelayanan, *product knowledge*, serta *grooming* sesuai standar operasional prosedur hotel.

Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi strategi tersebut belum berjalan secara konsisten di seluruh operasional, terutama pada saat jam sibuk (*peak hours*). Hal ini berdampak pada kualitas pelayanan pramusaji yang belum sepenuhnya sesuai dengan standar hotel berbintang, khususnya pada aspek kecepatan pelayanan, kemampuan komunikasi, serta tingkat keramahan kepada tamu.

Selain itu, terdapat beberapa faktor penghambat yang memengaruhi optimalisasi kualitas pelayanan, yaitu keterbatasan penguasaan product knowledge pramusaji, kurangnya konsistensi penerapan SOP, tingginya beban kerja pada jam sibuk, serta belum optimalnya pemanfaatan feedback tamu sebagai bahan evaluasi. Meskipun demikian, pihak manajemen telah melakukan berbagai upaya perbaikan melalui peningkatan intensitas pelatihan, penguatan briefing harian, serta pengawasan oleh supervisor pada jam operasional.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pramusaji di Sky Light Rooftop Bar masih berada pada tahap pengembangan dan membutuhkan penguatan strategi manajemen yang lebih sistematis, konsisten, dan berkelanjutan agar mampu mencapai standar pelayanan yang diharapkan serta meningkatkan kepuasan tamu secara optimal.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan kepada pihak manajemen Sky Light Rooftop Bar untuk meningkatkan efektivitas pelatihan secara lebih terstruktur dan berkelanjutan, terutama dalam penguatan product knowledge dan keterampilan komunikasi pramusaji. Selain itu, perlu dilakukan pengawasan yang lebih ketat pada saat jam sibuk serta penerapan evaluasi kinerja yang lebih terukur berbasis indikator pelayanan.

Manajemen juga disarankan untuk lebih mengoptimalkan pemanfaatan feedback tamu, baik secara langsung maupun melalui platform digital, sebagai dasar perbaikan kualitas pelayanan. Dengan demikian, diharapkan kualitas pelayanan pramusaji dapat meningkat secara konsisten dan mampu memberikan pengalaman yang lebih baik bagi tamu di Sky Light Rooftop Bar.

DAFTAR PUSTAKA

- Albardiaz, R. (2018). The future role of receptionists in primary care. *The British Journal of General Practice*, 68(666), 14.
- Abubakar, R. (2021). *Pengantar metodologi penelitian*. SUKA-Press.
- Anggara, B., Sudiarta, I. N., & Arismayanti, N. K. (2023). The influence of marketing mix on tourist satisfaction in Sade Tourism Village, Central Lombok, West Nusa Tenggara. *International Journal of Humanities Education and Social Sciences (IJHESS)*, 3(2). <https://doi.org/10.55227/ijhess.v3i2.573>
- Anggara, B., Talidobel, S., Sumardani, R., Taufik, M., Laksmiamrita, N. P. A., & Rianto, R. (2026). Investor roles, green innovation, and sustainable tourism in Mandalika Special Economic Zone. *E-Journal of Tourism*, 13(1), 203–220. <https://doi.org/10.24922/eot.v13i1.3060>
- Antariksa. (2017). *Teori dan metode pelestarian arsitektur dan lingkungan binaan*. Cahaya Atma Pustaka.
- Arianto, N., & Patilaya, E. (2018). Pengaruh kualitas produk dan kelengkapan produk terhadap keputusan pembelian produk Salt n Pepper pada PT Mitra Busana Sentosa Bintaro. *Jurnal KREATIF: Pemasaran, Sumberdaya Manusia dan Keuangan*, 6(2), 143–154.
- Arjana, I. G. B. (2016). *Geografi pariwisata dan ekonomi kreatif*. Rajawali.
- Astrarini, D. A. K. E., & Koerniawaty, F. T. (2024). Strategi manager dalam meningkatkan pelayanan pramusaji. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 3(2), 276–282. <https://dx.doi.org/10.22334/paris.v3i2>
- Bhisma, I. G. A., & Ekasani, K. A. (2025). Strategi pramusaji dalam menangani keluhan pelanggan di Kori Restaurant. *Jurnal Ekonomi Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*, 4(2), 241–255. <https://doi.org/10.55606/jempper.v4i2.4096>

- Chair, I. M., & Pramudia, H. (2017). *Hotel room division management*. Kencana.
- Dawud, M. (2019). Penerapan manajemen strategi penyiaran dalam dakwah. *Jurnal Al-Hikmah*, 17(2), 95–122. <https://doi.org/10.35719/alhikmah.v17i1.10>
- Hanafii, M. H. (2024). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan pramusaji terhadap kepuasan konsumen restoran pada D'Prima Hotel Kualanamu di Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 7(3), 176.
- Irawan, M. Y. R. (2024). *Strategi pemasaran e-commerce dalam upaya meningkatkan tingkat hunian kamar pada Holiday Inn Resort Baruna Bali* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Kasmir. (2017). *Customer service excellent: Teori dan praktik*. Grafindo.
- Khusnul, L., & Ugie, Y. (2018). Pelayanan restoran dalam menciptakan kepuasan pelanggan.
- Larasati, S. (2016). *Excellent hotel operation*. Ekuilibria.
- Lumempow, K. R., Worang, F. G., & Gunawan, E. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Swiss Bel Hotel Maleosan Manado. *Jurnal EMBA*, 11(1), 1–11.
- Marsum, W. A. (1994). *Restoran dan segala permasalahannya*. Andi Offset.
- Marsum, W. A. (2010). *Restoran dan segala permasalahannya*. Andi.
- Marsum, W. A., & Fauziah, S. (2016). *Professional waiter*. Andi.
- Osin, R. F., Pibriari, N. P. W., & Anggayana, I. W. A. (2019). Balinese women in spa tourism in Badung Regency. In *International Conference on Cultural Studies* (Vol. 2, pp. 35–38).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12–40.
- Pertiwi, S. M., Suyanto, S., & Asmara, D. (2019). Kualitas pelayanan pramusaji terhadap kepuasan tamu di restoran Cashmere Aston Solo Hotel. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 15(2), 60–66.
- Pitana, G., & Setiawan, G. A. P. (2013). Pariwisata sebagai wahana pelestarian subak dan budaya subak sebagai modal dasar dalam pariwisata. *Jurnal Kajian Bali*, 3(2), 159–180.
- Ramadhan, R. A., Purwanto, F., & Waluyo, S. E. Y. (2022). Pengaruh melakukan briefing, training, dan evaluation terhadap prestasi kerja karyawan bagian quality control di PT. Lautan Natural Krimerindo Mojokerto. *Jurnal Economina*, 1(3), 522–531. <https://doi.org/10.55681/economina.v1i3.129>
- Recka, A. A., Fitriyani, O., Datu, B., Deswitasari, N., Wonga, A. P., Hergastyasmawan, A., & Achmad, A. (2025). Optimalisasi pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan di Panorama Café & Resto. *Dedikatif: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 145.
- Reindrawati, D. Y., Nata, J. H., Suharto, B., Suriani, N. E., & Bascha, U. F. (2024). Menggabungkan seni budaya dan grooming untuk meningkatkan profesionalisme kerja: Pengabdian masyarakat bagi siswa SMK. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(3). <https://doi.org/10.31004/cdj.v5i3.28641>
- Rinawati, W., & Prihatuti, E. (2019). *Manajemen pelayanan makanan dan minuman* (Edisi ke-1). UNY Press.
- Riyadi, S. (2019). The influence of job satisfaction, work environment, individual characteristics and compensation toward job stress and employee performance. *International Review of Management and Marketing*, 9(3).
- Setiawati, F. (2020). Manajemen strategi untuk meningkatkan kualitas pendidikan. *Jurnal At-Tadbir*, 30(1), 57–66.
- Sinaga, F. (2018). *Restoran dan kegiatannya*. Andi.

- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif*. Alfabeta.
- Sulastri, I. A. P., & Wiantara, I. G. N. (2024). Strategi peningkatan kualitas layanan pramusaji di Adhiyoga Restaurant The Lokha Legian Resort and Spa Bali. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies*, 4(1), 101–110. <https://doi.org/10.51713/jotis.2024.4111>
- Wikantini, I. A. K. W., & Andiani, N. D. (2020). Strategi peningkatan keterampilan pramusaji di Makase Restaurant. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 3(2), 42–50. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v3i2.28992>