

Submitted 3 Desember 2021
Accepted 25 Januari 2022

**IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR PRAMUSAJI DALAM PELAYANAN
LUNCH PASCA PANDEMI COVID-19 DI
LAKEVIEW HOTEL AND RESTAURANT
KINTAMANI**

**IMPLEMENTATION STANDARD OPERATING
PROCEDURES OF WAITER IN LUNCH SERVICES
OF POST COVID-19 PANDEMIC IN LAKEVIEW
HOTEL AND RESTAURANT KINTAMANI**

Ni Wayan Risma Pramesti

Diploma III Perhotelan, Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional
rpramesti19@gmail.com

ABSTRAK

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu dokumen yang berisi pedoman untuk melaksanakan pekerjaan secara sistematis serta untuk memastikan tindakan penggunaan fasilitas berjalan secara efektif dan efisien dalam suatu organisasi. Pasca pandemi covid-19 yang merubah tatanan kehidupan masyarakat diseluruh dunia mengakibatkan dikeluarkannya peraturan pemerintah untuk pelaku usaha agar menerapkan kehidupan new normal dalam menjalankan aktivitas biasa di luar rumah. Adanya standar operasional prosedur ini untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam pelayanan pramusaji di era *new normal* ini serta dapat digunakan sebagai acuan dalam bekerja. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi dan wawancara, data dipaparkan dan disajikan secara deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa masih adanya ketidaksesuaian yang terjadi antara SOP pelayanan pramusaji yang diterapkan dengan kondisi kenyataan dilapangan saat memberikan pelayanan. Hasil observasi yang dilakukan selama 3 (tiga) hari dikemukakan beberapa langkah yang tidak sesuai antara lain *offer assistance, say thank you, explaining orders* dan *clear up*. Hal ini dikarenakan kurangnya pengawasan saat situasi restoran yang ramai dan kurangnya penguasaan menu oleh pramusaji.

Kata kunci : *Standar Operasional Prosedur, New Normal, Pramusaji.*

ABSTRACT

Standard Operating Procedure (SOP) is a document that contains guidelines for carrying out work systematically and to ensure that the facilities is used effectively and efficiently in an organization. The post-covid-19 pandemic which has changed the order of people's lives around the world has resulted in the issue of government regulations for businessman to implement a new normal life in carrying out ordinary activities outside. The existence of this standard operating procedure is to avoid errors in waiter service in this new normal era and can be used as a reference in work. This study uses data collection techniques in the form of observation and interviews, the data is presented in a qualitative descriptive manner. Based on the results of the study, it shows that there is still a discrepancy between the SOP for the waiter service that is applied to the actual conditions in the field when providing services. The results of observations made for 3 (three) days revealed several inappropriate steps, including offering assistance, saying thank you, explaining orders and clearing up. This is due to a lack of supervision during a busy hours and a lack of menu knowledge by the waiter.

Keywords : *Standard Operating Procedure, New Normal, Waiter.*

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan mulai menurun sejak munculnya wabah pandemi Covid-19 pada akhir tahun 2019 yang memberi pengaruh terhadap usaha dalam industri pelayanan jasa seperti jasa penerbangan, jasa pendidikan, jasa kesehatan, dan jasa pelayanan restaurant (berkas.dpr.go.id, Februari 2020). Belum banyak pengetahuan valid tentang wabah virus corona yang menjadi penyebab salah satu dampak kematian ekstrim di berbagai negara. Memburuknya wabah virus corona mengharuskan pemerintah mengambil sikap. Presiden Joko Widodo, menyarankan setiap individu menerapkan social distancing untuk menghadapi pandemi Covid-19. Social distancing merupakan salah satu langkah pencegahan dan pengendalian infeksi virus corona dengan menganjurkan orang-orang untuk membatasi kontak langsung atau jaga jarak dengan orang lain dan membatasi berkunjung ke tempat ramai. Menjaga jarak perlu dilakukan dimanapun dan selalu mematuhi protokol kesehatan.

Lakeview Hotel and Restaurant adalah hotel berbintang tiga yang berlokasi di Jl. Raya Penelokan, Batur Tengah, Kecamatan Kintamani, Kabupaten Bangli, Bali. Lakeview Restaurant merupakan restoran yang sangat cocok untuk para penikmat kuliner yang ingin merasakan sensasi yang berbeda. Suasana alam yang sangat indah dengan pemandangan Gunung Batur dan Danau Batur sambil menikmati santapan khas Bali. Untuk jam operasional dibuka mulai dari pukul 07.00 WITA - 22.00 WITA (Senin-Jumat) dan dari pukul 07.00 WITA - 23.00 WITA (Sabtu-Minggu). Namun sejak pandemi covid-19, jam operasional dirubah sesuai dengan peraturan pemerintah yaitu dari pukul 08.00 WITA - 18.00 WITA (Senin-Jumat) dan dari pukul 08.00 WITA - 20.00 WITA (Sabtu-Minggu). Walaupun di saat situasi pandemi covid-19, pengunjung ramai datang ke

Lakeview Restaurant untuk makan siang bersama keluarganya. Pengunjung yang datang di Lakeview Restaurant saat pandemi merupakan pengunjung lokal karena pariwisata Internasional ditutup pada saat pandemi.

Dalam operasionalnya, Lakeview Restaurant menerapkan standar prosedur dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan bagian peraturan tertulis yang membantu untuk mengontrol perilaku (Attitude) anggota organisasi serta menjaga kualitas pelayanan yang diberikan. Seluruh karyawan khususnya waiter/ss di restoran memiliki SOP dalam melakukan pelayanan di Lakeview Restaurant. Sejak diterapkannya new normal, pemerintah menganjurkan kita untuk mulai melakukan kegiatan seperti biasa tentunya sambil mematuhi protokol pencegahan COVID-19. Hal ini mempengaruhi SOP sebelum diterapkannya new normal dengan SOP pasca new normal. SOP sebelum dengan SOP pasca pandemi sebenarnya sama, hanya saja ada penambahan protokol kesehatan pada SOP pasca pandemi. Tujuan dibuatkannya SOP pasca pandemi ini agar dalam bekerja karyawan terhindar dari ancaman virus corona dan dapat dipergunakan sebagai acuan di dalam bekerja. Guna mencegah terjadinya penyimpangan dalam SOP pelayanan pramusaji maka perlu dilakukan penelitian yang berjudul "Implementasi Standar Operasional Prosedur Pramusaji dalam Pelayanan Lunch pasca Pandemi Covid-19 di Lakeview Hotel and Restaurant".

Berdasarkan uraian latar belakang di atas yang menjadi pokok rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana Implementasi Standar Operasional Prosedur Pramusaji dalam Pelayanan Lunch pasca Pandemi Covid-19 di Lakeview Hotel and Restaurant?
2. Bagaimana pengaruh pelayanan lunch terhadap pengunjung di Lakeview Restaurant?

Adapun tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui Implementasi Standar Operasional Prosedur Waiter/ss dalam Pelayanan Lunch pasca Pandemi Covid-19 di Lakeview Hotel and Restaurant.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan lunch terhadap pengunjung di Lakeview Restaurant.

TINJAUAN PUSTAKA

Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi merupakan suatu kegiatan yang terencana bukan hanya suatu aktivitas dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan, norma-norma tertentu, untuk mencapai tujuan dari kegiatan yang dilakukan.

Standar Operasional Prosedur atau disingkat SOP merupakan dokumen yang berurusan dengan prosedur yang dilakukan secara

kronologis untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan yang tujuannya untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang semurahmurahnya. Menurut Sarifuddin (35:2014) SOP merupakan “dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci, tahap demi tahap dan secara sistematis”. Sedangkan menurut Mustofa dalam Saifuddin (35:2014) SOP merupakan “suatu panduan tertulis dalam menjalankan kegiatan sehari-hari di suatu lembaga untuk menjamin standar mutu hasil pekerjaan”. Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa SOP merupakan suatu dokumen yang berisi pedoman prosedur kerja dalam suatu organisasi, yang digunakan untuk memastikan tindakan pengguna fasilitas dalam organisasi berjalan secara efektif, efisien, konsisten, standar dan sistematis.

Standar Operasional Prosedur Pramusaji dalam Pelayanan Lunch pasca Pandemi Covid-19 di Lakeview Restaurant yaitu sebagai berikut:

1. Greeting: Menyambut tamu dengan ramah dan mengucapkan salam, mengarahkan tamu untuk mencuci tangan dan menggunakan hand sanitizer, serta mengecek suhu tubuh tamu.
2. Offer assistance: Waiter/ss selalu memperhatikan tamu yang berkunjung ke restoran dan menawarkan bantuan kepada mereka.
3. Escorting the guest: Menghantar tamu menuju ke tempat duduk yang diinginkan dan mempersilahkan tamu untuk duduk.
4. Presenting the menu: Pramusaji memberikan daftar menu dan membantu tamu jika mengalami kesulitan terhadap menu yang ditawarkan.
5. Preparation captain order: Sambil memberikan waktu kepada tamu dengan menentukan makanan serta minuman yang akan dipesan. Pramusaji menyiapkan captain order.
6. Taking orders: Mencatat pesanan tamu pada captain order yang dibuat rangkap 3 (tiga) yang mana setiap lembar diberikan kepada Chasier, bar, dan kitchen.
7. Upselling: Pramusaji menawarkan produk yang dimiliki oleh restoran kepada tamu.
8. Repeat guest orders: Mengulang kembali pesanan tamu untuk menghindari kesalahan saat take orders.
9. Say Thank You: Ucapkan terimakasih kepada tamu untuk mengakhiri taking order dan persilahkan tamu untuk menunggu.
10. Bring a captain order to the place order: Waiter/ss membawa captain order ke kasir, bar dan kitchen.
11. Delivering orders: Mengantar minuman terlebih dahulu kemudian dilanjutkan dengan mengantar makanan serta tetap memerhatikan protokol kesehatan.
12. Explaining orders: Menjelaskan makanan yang di pesan dan mempersilahkan tamu untuk makan.
13. Clear up: Menanyakan bagaimana taste makanannya serta mengambil piring kotor dan membersihkan meja tamu.

14. Farewell: Mengucapkan terimakasih dan mempersilahkan tamu untuk datang kembali ke Lakeview Restaurant.
15. Escorting to the cashier: Mengantar tamu ke meja kasir untuk melakukan pembayaran.

Menurut M. Nilzam Aly, dkk, New Normal adalah adaptasi kebiasaan baru, artinya beraktivitas dengan menerapkan protokol kesehatan (memakai masker, menerapkan pola hidup bersih dan sehat, dan lain-lain). Juru Bicara Pemerintah untuk Penanganan Covid-19 Achmad Yurianto menegaskan, istilah new normal lebih menitikberatkan perubahan budaya masyarakat untuk terbiasa berperilaku hidup sehat. Kebiasaan seperti rajin mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir, menggunakan masker saat terpaksa harus berpergian di luar rumah, menghindari kerumunan massa, dan juga menjaga jarak fisik saat berinteraksi dengan orang lain (physical distancing). Oleh sebab itu, sejauh ini masyarakat untuk terus mempertahankan pola hidup sehat sesuai dengan protokol untuk menjadi tatanan normal yang baru (the new normal).

Ada enam hal yang harus diperhatikan oleh seorang pramusaji di Lakeview Restaurant, yaitu:

1. Memastikan diri dalam kondisi sehat sebelum berangkat bekerja.
2. Saat perjalanan dan selama bekerja selalu menggunakan masker, menjaga jarak dengan orang lain, dan hindari menyentuh area wajah.
3. Memakai alat pelindung diri tambahan seperti sarung tangan saat melakukan pekerjaan pembersihan dan saat menangani limbah, termasuk saat membersihkan kotoran yang ada di meja restoran atau di kamar.
4. Berpartisipasi aktif mengingatkan tamu untuk menggunakan masker dan menjaga jarak minimal 1,5 meter.
5. Saat tiba di rumah, segera mandi dan berganti pakaian sebelum kontak dengan anggota keluarga di rumah. Bersihkan handphone, kacamata, tas, dan barang lainnya dengan cairan disinfektan.
6. Meningkatkan daya tahan tubuh dengan menerapkan Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS) seperti mengonsumsi gizi seimbang, aktivitas fisik minimal 30 menit sehari dan istirahat yang cukup dengan tidur minimal 7 jam, serta menghindari faktor risiko penyakit.

Dalam bagian ini dipaparkan mengenai penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini sebagai acuan dalam mengkaji masalah penelitian. Hasilhasil penelitian tersebut akan diuraikan secara singkat. Selanjutnya penelitian-penelitian tersebut akan dijadikan rujukan guna melengkapi penelitian ini.

Penelitian oleh Jayadi, (2009) yang berjudul Peranan Waiter/Waitress dalam Usaha Menerapkan Standard Operational Procedure Pelayanan di Gelato Bar Restaurant Surabaya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan waiter/ss dalam menerapkan standar operasional prosedur pelayanan di Gelato Bar Restaurant. Metode penelitian yang digunakan yaitu observasi, interview, dan dokumentasi. Hasil dari

penelitian yang diperoleh, Standard Operating Procedure (SOP) Pelayanan yang dijalankan di Gelato Bar Restaurant, yaitu di mulai dari greeting, apologize guest, present menu, taking order ladies first, repeat order, adjustment order, serve food, clear up, crumbing down, billing, dan mengucapkan terimakasih. Permasalahan di Gelato Bar yaitu waiter/ss kadang-kadang tidak menerapkan SOP pelayanan ke tamu dikarenakan waiter/ss tidak mengerti pengarahan tentang SOP yang diberikan oleh Manajernya.

Penelitian oleh Rahmawati, (2020) yang berjudul Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Di Envy Restaurant Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui standar operasional prosedur

yang ada di Envy Restaurant, penerapannya di Envy Restaurant, dan strategi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Envy Restaurant. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode pencarian data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Subjek dalam penelitian ini adalah supervisor dan staff yang ada di Envy Restaurant. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Envy restaurant memang sudah memiliki standar operasional prosedur dan sudah di awasi dalam setiap pelaksanaannya oleh manajer maupun supervisor namun dalam hal penerapannya masih ditemukan ketidak sesuaian dengan standar yang dimiliki. (2) Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Envy Restaurant perlu juga dievaluasi, dengan cara bri fieng, mencari feedback, melakukan role play training. Penting untuk melakukan pendekatan secara persuasif kepada staff agar selalu mengerjakan tugas sesuai standar prosedur.

Dapat ditarik kesimpulan mengenai persamaan dan perbedaan beberapa penelitian tersebut dengan penelitian ini. Persamaannya yaitu sama-sama meneliti tentang masalah-masalah yang terjadi di departemen pelayanan seperti penerapan standar operasional prosedur. Perbedaannya jika salah satu penelitian tersebut membahas tentang usaha dalam penerapan standar operasional prosedur pelayanan maka penelitian ini membahas tentang bagaimana standar operasional prosedur pasca pandemi covid-19 yang di lakukan di departemen pelayanan. Begitu juga dengan penelitian yang lain yang membahas tentang evaluasi penerapan SOP dan strategi meningkatkan layanan yang akan dijadikan referensi bagaimana SOP dari departemen pelayanan yang sebenarnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengambil lokasi di Lakeview Restaurant pada Lakeview Hotel and Restaurant yang berlokasi di Jl. Raya Penelokan, Batur Tengah, Kecamatan Kintamani, Kabupaten Bangli, Bali. Berjarak 15 menit berkendara dari Danau Batur, 15 menit berkendara dari Gunung Batur dan dari Bandara Ngurah Rai berjarak 2 jam berkendara. Untuk mengetahui informasi lebih lengkapnya bisa menghubungi nomor telepon: +62 366

52525 atau hp: +62 81 239 399 293. Untuk melakukan reservasi bisa melalui email: Reservations@lakeviewbali.com. Lakeview Hotel dan Restoran memiliki fasilitas lengkap dengan pemandangan yang indah. Lebih jelasnya bisa kunjungi website: www.lakeviewbai.com.

Penelitian ini yang dilaksanakan pada bulan Juli 2020 sampai bulan September 2020.

Tabel 1
Pelaksanaan Penelitian

No.	Kegiatan	Bulan		
		Juli	Agust	Sept
1.	Penentuan lokasi penelitian			
2.	Penyusunan proposal			
3.	Pelaksanaan penelitian			
4.	Pengolahan data, analisis, dan penyusunan TA			

Menurut Pantiyasa (2013), Data Primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti langsung dari sumbernya dicatat, diamati perkalamatnya kemudian diolah untuk menjawab permasalahan dalam penelitian. Data yang di kumpulkan adalah data hasil observasi dan wawancara penulis dengan 1 staf HRD dan 3 staf waitress.

Menurut Pantiyasa (2013), Data Sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dalam bentuk data yang sudah jadi bukan dari hasil mengumpulkan data dan mengolah sendiri. Data yang peneliti peroleh yaitu SOP pelayanan lunch pramusaji pasca pandemi covid-19 dan SOP pelayanan lunch pramusaji sebelum pandemi covid-19.

Menurut Pantiyasa (2013), Observasi adalah studi yang disengaja dan sistematis tentang keadaan atau fenomena sosial dan gejala psikis dengan sengaja mengamati dan mencatat. Dalam hal ini peneliti mengamati secara langsung implementasi SOP pelayanan lunch pramusaji pasca pandemi covid19 di Lakeview Hotel and Restaurant.

Menurut Pantiyasa (2013), Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara lisan oleh peneliti dengan cara mengadakan Tanya jawab dengan responden. Jumlah responden yaitu 2 orang, antara lain: Bapak Eddy Metria (Manager Lakeview) dan Ibu Santi Meriani (salah satu waitress Lakeview). Teknik wawancara yang digunakan tidak tersruktur. Wawancara ini mengenai SOP pelayanan lunch pramusaji pasca pandemi covid-19 di Lakeview Hotel and Restaurant.

Dalam penelitian ini teknik analisis yang digunakan penulis adalah teknik analisis Deskriptif Kualitatif. Menurut Pantiyasa (2013), "Analisis

deskriptif kualitatif adalah teknik menafsirkan data, menjelaskan pola atau kategori, mencari hubungan berbagai variabel dengan memaparkan dalam bentuk keterangan/kata-kata secara sistematis". Dalam penelitian ini data diperoleh dengan teknik observasi dan wawancara lalu diolah kembali oleh penulis, yang akan dipergunakan untuk membandingkan antara SOP pelayanan lunch pramusaji pasca pandemi covid-19 di Lakeview Hotel and Restaurant dengan kenyataan penerapan prosedur pelayanan tersebut yang terjadi di lapangan.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Menurut Saryono (2010), Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menemukan dan menjelaskan kualitas dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Daya Tarik Wisata Pantai Blue Lagoon terletak di Desa Padangbai, Kecamatan Manggis, Kabupaten Karangasem, di sisi timur Pulau Bali. Pantai Blue Lagoon terletak di sebelah timur Pantai Padang Bai, berjarak sekitar 800 meter dari Pelabuhan Padang Bai. Penelitian ini dilakukan selama enam bulan terhitung dari bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2021.

Sumber Data

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dan observasi langsung di Daya Tarik Wisata Pantai Blue Lagoon. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah gambaran umum mengenai kawasan Daya Tarik Wisata Pantai Blue Lagoon, profil Desa Padangbai, buku-buku literature yang memiliki keterkaitan dengan Daya Tarik Wisata Pantai Blue Lagoon dan pengembangan pariwisata.

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh lembaga Pemerintah Daerah Dinas Pariwisata Kabupaten Karangasem, seluruh Lembaga Pemerintah Desa Padangbai, pelaku usaha dan masyarakat lokal di Daya Tarik Wisata Pantai Blue Lagoon. Dengan menggunakan teknik purposive sampling, yang menjadi sampel adalah Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Karangasem, Kepala Bidang Destinasi Dinas Pariwisata Kabupaten Karangasem, Kepala Bidang Pemasaran Dinas Pariwisata Kabupaten Karangasem, Kepala Bidang Sumber Daya Pariwisata Ekonomi Kreatif Dinas Pariwisata Kabupaten Karangasem, Kasubbag Penyusunan Program Dinas Pariwisata Kabupaten Karangasem, Kepala Desa Padangbai, Kepala Dusun Segara, pemilik usaha Warung Blue Lagoon yang juga sebagai masyarakat lokal di Daya Tarik Wisata Pantai Blue Lagoon.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan pengumpulan data terkait dengan rumusan masalah yang dihadapi, peneliti menggunakan tiga teknik yaitu teknik observasi, wawancara, studi pustaka.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif dan analisis SWOT. Deskriptif kualitatif memiliki tiga alur kegiatan, yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan atau verifikasi (Sugiyono, 2008). Sebagai sebuah konsep dalam manajemen strategik, analisis SWOT menekankan penilaian lingkungan eksternal dan internal. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (Strengths) dan peluang (Opportunities), namun meminimalkan kelemahan (Weaknesses) dan ancaman (Threats). Dalam penelitian ini, teknik analisis SWOT digunakan untuk merumuskan strategi pengembangan Daya Tarik Wisata Pantai Blue Lagoon.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Gambaran Lakeview Restaurant Pasca Pandemi Covid-19

Berikut adalah foto-foto yang penulis ambil ketika melakukan wawancara dan observasi di Lakeview Restaurant, yaitu:



Gambar 1.1 Cek suhu tubuh

Di masa pandemi ini, pengunjung wajib mengecek suhu tubuh dan menggunakan masker sebelum memasuki restaurant. Jika suhu tubuh melebihi $37,3^{\circ}\text{C}$ maka tidak diijinkan memasuki restaurant.



Gambar 2 Cuci tangan

Setelah mengecek suhu tubuh, pengunjung diwajibkan untuk mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir.



Gambar 3 Hand Sanitizer

Pengunjung diwajibkan untuk menggunakan hand sanitizer sebagai antiseptik atau disinfektan yang gunanya untuk membunuh virus dan bakteri.



Gambar 4 Lakeview Restaurant Indoor

Lakeview Restaurant Indoor sebelum pandemi memiliki 100 seats. Namun sejak berlakunya system new normal, pelaku usaha diwajibkan untuk menyediakan fasilitas makan di tempat 50% dari kapasitas normal. Jadi sekarang Lakeview Restaurant Indoor hanya memiliki 50 seats.



Gambar 5 Lakeview Restaurant Outdoor

Lakeview Restaurant Outdoor memberikan suasana pemandangan gunung dan danau bagi pengunjung sambil menikmati hidangan. Di masa pandemi ini seluruh staf sangat memperhatikan kebersihan dan kepuasan pelanggan dengan mematuhi protokol kesehatan saat menghadirkan makanan. Terlihat pada gambar 1.5 waitress menghadirkan makanan dengan menggunakan hand gloves, memakai masker dan face shield. Selain itu jarak meja satu dengan lainnya yaitu 1 meter.



Gambar 6 Attention Sign

Setiap meja ada attention sign bagi pengunjung untuk tetap menjaga jarak kurang lebih 2 meter antar sesama. Hal ini dilakukan untuk memperingati pengunjung tetap mematuhi syarat new normal.



Gambar 7 Washbasin

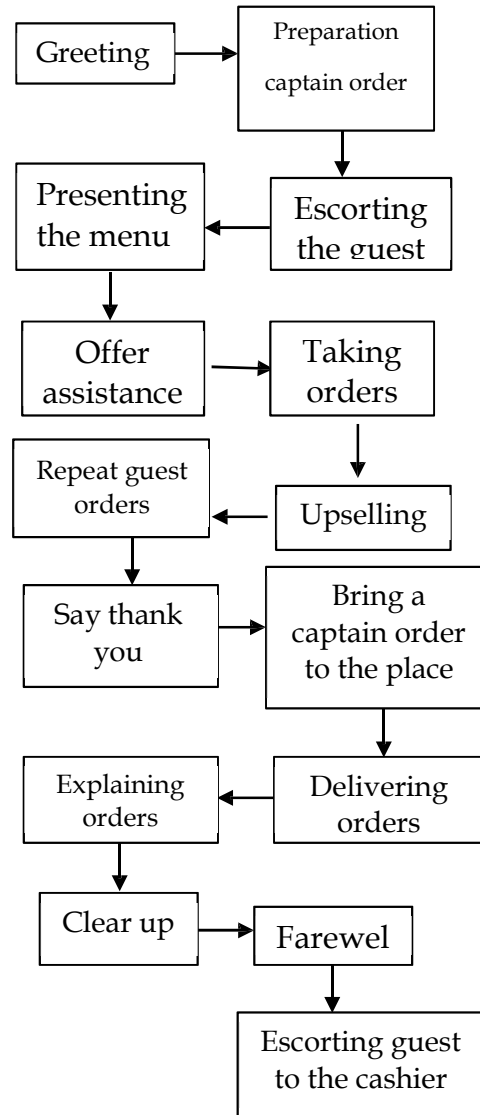
Di area outdoor restoran disediakan washbasin untuk memudahkan pengunjung mencuci tangan dan selalu memperhatikan kebersihan diri.



Gambar 8 Lakeview Bar

Bar merupakan tempat untuk memesan minuman. Selain menyediakan minuman non-alkohol juga menyediakan minuman alkohol.

Bagan 1 Alur Standar Operasional Prosedur



Paparan Data Penerapan Prosedur Pelayanan Lunch Pramusaji Pasca Pandemi Covid-19 di Lakeview Restaurant

Tabel 2

Uraian Prosedur Pelayanan Lunch Pramusaji Lakeview Restaurant.

No.	Langkah-langkah	Cara Pelaksanaan
1.	<i>Greeting</i>	Mengucapkan salam sesuai dengan waktu kedatangan tamu, mengarahkan tamu untuk mencuci tangan dan menggunakan <i>hand sanitizer</i> ,

		serta mengecek suhu tubuh sebelum memasuki restoran. Jika suhu tubuh melebihi 37,30C maka tidak diijinkan memasuki restoran.
2.	<i>Offer assistance</i>	Selalu memperhatikan tamu yang berkunjung ke restoran dan tawarkan bantuan kepada mereka.
3.	<i>Escorting the guest</i>	Menghantarakan tamu menuju ke tempat duduk yang diinginkan dan mempersilahkan untuk duduk.
4.	<i>Presenting the menu</i>	Pramusaji memberikan daftar menu dan harus menguasai menu untuk lebih mudah membantu tamu jika mengalami kesulitan terhadap menu yang ditawarkan.
5.	<i>Preparation captain order</i>	Memberikan waktu kepada tamu untuk menentukan makanan serta minuman yang akan dipesan. Pramusaji menyiapkan captain order.
6.	<i>Taking orders</i>	Pramusaji mencatat pesanan tamu pada captain order yang dibuat rangkap 3 (tiga).
7.	<i>Upselling</i>	Tawarkan produk yang dimiliki oleh restoran kepada tamu.
8.	<i>Repeat guest orders</i>	Mengulang kembali pesanan tamu untuk menghindari kesalahan saat take orders.
9.	<i>Say thank you</i>	Ucapkan terimakasih kepada tamu untuk mengakhiri taking order dan persilahkan tamu untuk menunggu.
10.	<i>Bring a captain order to the place order</i>	Membawa captain order ke kasir, Bar dan Kitchen.
11.	<i>Delivering orders</i>	Mengantarkan minuman terlebih dahulu kemudian dilanjutkan dengan mengantar makanan serta tetap memperhatikan protocol kesehatan.

12.	<i>Explaining orders</i>	Menjelaskan makanan yang di pesan oleh tamu dan mempersilahkan untuk menikmati hidangan.
13.	<i>Clear up</i>	Menanyakan bagaimana taste makanannya serta mengambil piring kotor dan membersihkan meja tamu.
14.	<i>Farewell</i>	Mengucapkan terimakasih dan mempersilahkan tamu untuk datang kembali ke Lakeview Restaurant.
15.	<i>Escorting guest to the cashier</i>	Mengantar tamu ke meja kasir untuk melakukan pembayaran.

Pelayanan Lunch Pramusaji di Lakeview Restaurant

Tabel 3

Hasil Observasi Pramusaji

No	SOP	Pelaksanaan	Observasi
1.	<i>Greeting</i> (Mengucapkan salam sesuai dengan waktu kedatangan tamu, mengarahkan tamu untuk mencuci tangan dan menggunakan <i>hand sanitizer</i> , serta mengecek suhu tubuh sebelum memasuki restoran).	Pramusaji selalu mengucapkan salam sesuai dengan waktu kedatangan tamu, mengarahkan tamu untuk mencuci tangan dan menggunakan <i>hand sanitizer</i> , serta mengecek suhu tubuh sebelum memasuki restoran. <i>Jika suhu tubuh melebihi 37,30C maka tidak diijinkan memasuki restoran.</i>	Sesuai dengan SOP
2.	Offer assistance (Selalu memperhatikan tamu yang berkunjung ke restoran dan tawarkan bantuan kepada mereka).	<i>Pramusaji tidak selalu memperhatikan tamu yang berkunjung ke restoran dan tawarkan bantuan kepada mereka.</i>	Tidak sesuai dengan SOP

3.	Escorting the guest (Menghantarkan tamu menuju ke tempat duduk yang diinginkan dan mempersilahkan untuk duduk).	<i>Pramusaji selalu menghantarkan tamu menuju ketempat duduk yang diinginkan dan mempersilahkan untuk duduk.</i>	Sesuai dengan SOP
4.	Presenting the menu (Pramusaji memberikan daftar menu dan harus menguasai menu untuk lebih mudah membantu tamu jika mengalami kesulitan terhadap menu yang ditawarkan).	<i>Pramusaji selalu memberikan daftar menu dan menguasai menu untuk membantu tamu jika mengalami kesulitan terhadap menu yang ditawarkan.</i>	Sesuai dengan SOP
5.	Preparation captain order (Memberikan waktu kepada tamu untuk menentukan makanan serta minuman yang akan dipesan. Pramusaji menyiapkan captain order).	<i>Pramusaji selalu memberikan waktu kepada tamu untuk menentukan makanan serta minuman yang akan dipesan. Pramusaji menyiapkan captain order.</i>	Sesuai dengan SOP
6.	Taking orders (Pramusaji mencatat pesanan tamu pada captain order yang dibuat rangkap 3 (tiga)).	<i>Pramusaji selalu mencatat pesanan tamu pada captain order yang dibuat rangkap 3 (tiga).</i>	Sesuai dengan SOP
7.	Upselling (Tawarkan produk yang dimiliki oleh restoran kepada tamu).	<i>Pramusaji selalu menawarkan produk yang dimiliki oleh restoran kepada tamu.</i>	Sesuai dengan SOP
8.	Repeat guest orders (Mengulang kembali pesanan tamu untuk menghindari kesalahan saat take orders).	<i>Pramusaji selalu mengulang kembali pesanan tamu untuk menghindari kesalahan saat take orders.</i>	Sesuai dengan SOP

9.	Say thank you (Ucapkan terimakasih kepada tamu untuk mengakhiri taking order dan persilahkan tamu untuk menunggu).	<i>Pramusaji tidak mengucapkan terimakasih kepada tamu untuk mengakhiri taking order, namun hanya mempersilahkan tamu untuk menunggu.</i>	Tidak sesuai dengan SOP
10.	Bring a captain order to the place order (Membawa captain order ke kasir, Bar dan Kitchen).	<i>Pramusaji selalu membawa captain order ke kasir, Bar dan Kitchen.</i>	Sesuai dengan SOP
11.	Delivering orders (Mengantarkan minuman terlebih dahulu kemudian dilanjutkan dengan mengantar makanan serta tetap memperhatikan protokol kesehatan).	<i>Pramusaji selalu mengantarkan minuman terlebih dahulu kemudian dilanjutkan dengan mengantar makanan serta tetap memperhatikan protokol kesehatan.</i>	Sesuai dengan SOP
12.	Explaining orders (Menjelaskan makanan yang di pesan oleh tamu dan mempersilahkan untuk menikmati hidangan).	<i>Pramusaji tidak menjelaskan makanan yang di pesan oleh tamu, namun hanya mempersilahkan tamu untuk menikmati hidangan.</i>	Tidak sesuai dengan SOP
13.	Clear up (Menanyakan bagaimana taste makanannya serta mengambil piring kotor dan membersihkan meja tamu).	<i>Pramusaji tidak menanyakan bagaimana taste makanannya serta mengambil piring kotor dan membersihkan meja tamu. Pramusaji membersihkan meja tamu setelah tamu meninggalkan restoran.</i>	Tidak sesuai dengan SOP
14.	Farewell (Mengucapkan terimakasih dan mempersilahkan tamu untuk datang kembali ke Lakeview Restaurant).	<i>Pramusaji selalu mengucapkan terimakasih dan mempersilahkan tamu untuk datang kembali ke Lakeview Restaurant.</i>	Sesuai dengan SOP

15.	Escorting guest to the cashier (Mengantar tamu ke meja kasir untuk melakukan Pembayaran).	<i>Pramusaji selalu mengantar tamu ke meja kasir untuk melakukan pembayaran</i>	Sesuai dengan SOP
-----	---	---	-------------------

Berdasarkan Tabel 3 di atas, dari 15 (lima belas) langkah dalam pelayanan lunch pramusaji terdapat 4 (empat) langkah pekerjaan tidak sesuai dengan SOP antara lain:

1. Offer assistance (Selalu memperhatikan tamu yang berkunjung ke restoran dan tawarkan bantuan kepada mereka).
2. Say thank you (Ucapkan terimakasih kepada tamu untuk mengakhiri taking order dan persilahkan tamu untuk menunggu).
3. Explaining orders (Menjelaskan makanan yang dipesan dan mempersilahkan tamu untuk makan).
4. Clear up (Menanyakan bagaimana taste makanannya serta mengambil piring kotor dan membersihkan meja tamu).

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar pramusaji telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada di Lakeview Restaurant namun ada juga yang belum sesuai. Berikut akan dijabarkan secara detail penyebab tidak sesuai implementasi SOP pelayanan lunch pramusaji pasca pandemi covid-19 di Lakeview Restaurant. Berdasarkan observasi dan hasil wawancara dengan Manager, Bapak Eddy Metria pada tanggal 3 September 2020 adalah:

1. Pada standar operasional prosedur nomor 2, yaitu Offer Assistance yakni pramusaji diharapkan untuk selalu memperhatikan tamu yang berkunjung ke restoran dan menawarkan bantuan kepada mereka. Hal ini menjadi tidak sesuai dengan penerapannya. Berdasarkan observasi dan hasil wawancara dikarenakan keadaan restoran sedang ramai dengan jumlah staf sedikit. Ini merupakan dampak dari covid-19 dimana restoran sempat tutup dan beberapa pekerja harus dirumahkan. Sehingga staf mengalami sedikit kesulitan dan menjadi lambat dalam melayani tamu.
2. Pada standar operasional prosedur nomor 9, yaitu Say Thank You, yakni pramusaji diharapkan untuk mengucapkan terimakasih untuk mengakhiri taking order dan mempersilahkan tamu untuk menunggu. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, pramusaji sering lupa karena harus mengingat banyak hal, seperti mengingat pesanan tamu, bertanggung jawab dengan section, dan memperhatikan section agar tamu mendapatkan pelayanan yang terbaik. Namun pramusaji selalu mempersilahkan tamu untuk

menunggu pesanannya. Pada standar operasional prosedur nomor 12, yaitu Explaining Orders, yakni pramusaji diharapkan menjelaskan makanan yang dipesan dan mempersilahkan tamu untuk menikmati hidangan. Berdasarkan observasi dan wawancara dikarenakan kurangnya pengetahuan menu pramusaji dan ada beberapa makanan yang mereka tidak tahu namanya yang tersedia di Lakeview Restaurant. Bapak Eddy Metria sebagai manager restoran, sudah sering menekankan saat briefing, seluruh pramusaji wajib untuk mempelajari dan mengetahui pengetahuan menu agar bisa menjelaskan menu kepada tamu.

3. Pada standar operasional prosedur nomor 13, yaitu Clear Up, yakni pramusaji diharapkan menanyakan Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dikarenakan kondisi restoran ramai sehingga tidak sempat untuk memperhatikan dan membersihkan meja tamu sampai tamu meninggalkan restoran.

SIMPULAN

Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan implementasi standar operasional prosedur pelayanan pramusaji pasca pandemi covid-19 di Lakeview Restaurant, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar telah diimplementasikan dengan baik sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan serta sesuai dengan system new normal yang ditetapkan oleh pemerintah. Namun ada beberapa prosedur yang belum diimplementasikan sesuai dengan standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan, antara lain:

1. Kurangnya perhatian pramusaji saat tamu datang ke restoran, sehingga membuat tamu menunggu. Hal tersebut bisa terjadi dikarenakan keadaan restoran sedang ramai, apalagi di saat situasi pandemi ini banyak staf yang di rumahkan sehingga pramusaji mengalami kesulitan saat situasi restoran ramai.
2. Pramusaji tidak mengucapkan terimakasih kepada pelanggan untuk mengakhiri taking order. Hal ini terjadi karena situasi restoran yang sedang ramai sehingga pramusaji terkadang lupa untuk mengucapkan terimakasih, dikarenakan tamu yang ramai membuat pramusaji terburu- buru saat melakukan take orders.
3. Pramusaji kurang menguasai menu yang ada sehingga mengalami kesulitan saat menjelaskan menu kepada tamu. Hal tersebut bisa terjadi dikarenakan pramusaji tidak mempelajari daftar menu dengan benar, sehingga kurangnya penguasaan menu.
4. Pramusaji tidak menanyakan kepuasan pelanggan dan membersihkan meja tamu. Hal ini dikarenakan kondisi restoran ramai sehingga tidak sempat untuk memperhatikan dan membersihkan meja tamu sampai tamu meninggalkan restoran.

Saran

Dari kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, penulis dapat menyarankan beberapa hal kepada pihak Lakeview Restaurant Kintamani seperti:

1. Adanya pengawasan yang lebih intensif kepada pramusaji dari supervisor atau manager pada saat menerima pesanan makanan khususnya pada saat tamu ramai.
2. Adanya kerja sama team antara pramusaji dengan atasan pada saat melayani tamu di saat situasi ramai. Supervisor atau Manager sebaiknya turun langsung menanyakan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan restoran.
3. Pihak manajemen agar memberikan pelatihan-pelatihan tentang menu knowledge di restoran dan mengadakan tes setiap 2 minggu sekali untuk melatih kemampuan pramusaji dalam menguasai menu.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Marsum,W.A. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta: Andi Offset.
- Pantiyasa,I. W. 2013. Metode Penelitian. Denpasar: Andi Offset.
- Puspitawati,Lilis & Anggadini, Sri Wayan,2015. Psikologi Pelayanan.

Artikel/Jurnal

- Abdi Patria, S. N. (2011). Restoran. Artikel Bulan Oktober (2011), 2(10), 1-1.
- Aly1, M. N. (2020). Panduan Aman "New Normal" Menghadapi Pandemi Covid-19. Jurnal Layanan Masyarakat, 4, 415-422.
- Andhira. A., Wulansari.N. 2019. Prosedur Kerja Pramusaji di Selera Restoran Nongsa Point Marina & Resort Batam. Naskah Publikasi. Universitas Negeri Padang. Padang.
- Diayudha, L. (2020). Industri Perhotelan Di Indonesia Pada Masa Pandemi Covid- 19: Analisis Deskriptif. Journal FAME: Journal Food and Beverage, Product and Services, Accomodation Industry, Entertainment Services, 3(1).
- Ekasari. S., Yusrizal. F. 2018. Pelaksanaan Prosedur Kerja Pramusaji di Karang Restaurant KTM Resort Batam. Naskah Publikasi. Universitas Riau. Riau
- Fajri, D. D. (2020). Pelatihan Penerapan Protokol Kesehatan Karyawan Hotel di Masa Tatanan Normal Baru. Jurnal Abdimas Pariwisata, 1(2), 59-65.
- Jayadi, V. Y. S. (2009). Peranan Waiter/Waitress dalam usaha menerapkan Standard Operational Procedure Pelayanan di Gelato Bar Restaurant (Doctoral dissertation, Politeknik NSC Surabaya).
- Munthe. 2018. Pelaksanaan Sop Pramusaji untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Restoran The Kitchen Hotel Aryaduta Medan. Naskah Publikasi. Universitas Sumatera Utara. Sumatera Utara

- Paramita, I. B. G., & Putra, I. G. G. P. A. (2020). New Normal bagi Pariwisata Bali di Masa Pandemi Covid-19. *Pariwisata Budaya: Jurnal Ilmiah Agama dan Budaya*, 5(2), 57-65.
- Rahmawati, I. K. (2020, November). Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Di Envy Restaurant Hotel Holiday Inn. *JMPP*, 3, 51-57.
- Rosidi, A., & Rosidi, E. N. (2020). Penerapan New Normal (Kenormalan Baru) dalam penanganan Covid-19 sebagai pandemi dalam Hukum Positif. *Journal Ilmiah Rinjani: Media Informasi Ilmiah Universitas Gunung Rinjani*, 8(2), 193-197.

Lain-lain

- Nugroho, R., Suprpto, F. A., Widiastuti, I., & Firdausy, E. F. (2020). Evaluasi Kebijakan Respon Pandemi Covid 19. *Rumah Reformasi Kebijakan [Institute for Policy Reform]*.
- Putri, E. D. H. (2018). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Deepublish.
- Wakinuddin. 2006. *Standard Operating Procedure (SOP) : Isi, Format dan Manajemen*. Standard Operating Procedure. Diakses 10 Mei 2020.