

Submitted 6 Desember 2021
Accepted 25 Januari 2022

PANDEMI COVID-19 TERHADAP OPERASIONAL FOOD AND BEVERAGES SERVICE DI SABEEN RESTAURANT THE HAVEN BALI SEMINYAK

THE EFFECT OF THE COVID-19 PANDEMIC ON FOOD AND BEVERAGES SERVICE OPERATIONS AT SABEEN RESTAURANT THE HAVEN BALI SEMINYAK

Ni Putu Githa Indrayani

Diploma III Perhotelan, Institut Pariwisata Dan Bisnis Internasional
githaindrayani190@gmail.com

ABSTRAK

Kegiatan operasional merupakan kegiatan inti yang memfokuskan restoran khususnya di bidang food and beverages service bisa menghasilkan profit atau keuntungan. Penelitian ini dilaksanakan karena munculnya Pandemi COVID-19 yang memberikan pengaruh terhadap operasional food and beverages service di Sabeen Restaurant The Haven Bali Seminyak yakni penjualan menu, pendapatan, serta cost control. Dalam kaitannya dengan penelitian ini, penulis ingin mengetahui apa saja yang menjadi pengaruh dan upaya yang dilakukan pramusaji dalam menanggulangnya sehingga penelitian ini dapat menjadi solusi dalam pemecahan permasalahan yang sama. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder serta menggunakan teknik pengumpulan data observasi untuk mengetahui perbandingan kegiatan operasional sebelum pandemi dengan kegiatan operasional selama pandemi serta teknik pengumpulan data wawancara terhadap Assistant Restaurant Manager dan Assistant Bar Manager. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data deskriptif kualitatif dengan cara memaparkan perbandingan antara keseluruhan data yang didapat dengan kenyataan yang terjadi di Sabeen Restaurant The Haven Bali Seminyak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 11 dari 16 kegiatan yang berhubungan dengan operasional restoran menerima pengaruh dari Pandemi COVID-19. Segala upaya dalam menanggulangi pengaruh tersebut telah dilaksanakan, namun beberapa upaya masih menjadi kendala sehingga diperlukan evaluasi agar kegiatan operasional restoran selama Pandemi dapat diterapkan dengan maksimal.

Kata kunci : Restaurant, Penjualan, Pendapatan, Cost Control

ABSTRACT

Operational activity is an activity which focus on restaurant especially in field of food and beverage service can make a profit. This research was carried out due to the influence of COVID-19 pandemic which had an impact on food and beverage service operations, that are selling menu, revenue, and cost control. In relation to this research, the author wants to know what is the influence and the efforts made by the waiter in overcoming it, so this research can be a solution in solving the same problem. This study uses primary and secondary data also uses observation data to find out the comparison of operational activities before pandemic with operational activities during pandemic and interview data with Assistant Restaurant Manager and Assistant Bar Manager. The data analysis is a descriptive qualitative by describing the comparison between the overall data obtained with reality that occurred in Sabeen Restaurant The Haven Bali Seminyak. The research of this study indicates that 11 out of 16 activities related to restaurant operations are influence by the COVID-19 pandemic. All efforts to overcome these influences have been carried out, but some wages are still an obstacle. The evaluation is needed, so that the restaurant operational activities during pandemic can be implemented optimally.

Keywords : Restaurant, Sales, Revenue, Cost Control

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Secara umum, produk yang dijual oleh pihak *management* hotel terdiri dari dua jenis produk yaitu *tangible product* seperti kamar hotel, restoran, spa, dan berbagai fasilitas hotel lainnya dan *intangibile product* seperti kenyamanan, pelayanan, suasana dan sebagainya (Soekadijo, 2000). Namun dalam proses penjualan tersebut terdapat sebuah wabah yang menyerang dunia, pada tahun 2020 tepatnya pada tanggal 11 Maret, pihak WHO (*World Health Organization*) resmi menyatakan virus COVID-19 sebagai Pandemi. *World Health Organization* (2020), menjelaskan bahwa “Pandemi merupakan wabah penyakit yang menyebar di wilayah yang luas, terjadi pada skala yang melintasi batas internasional, biasanya mempengaruhi sejumlah besar orang, dan juga dapat menular”.

Sebelum Pandemi COVID-19 hingga pertengahan tahun 2019, *persentase room occupancy* di Bali mencapai angka sekitar 60% (Bali.bps.go.id, 2020). Namun, menjelang akhir tahun 2019, sektor perhotelan di Bali terusik dengan munculnya Pandemi COVID-19 yang diidentifikasi berasal dari Wuhan, China pada bulan Desember 2019. Seiring dengan memburuknya situasi global, tepatnya pada tanggal 2 Maret 2020 pemerintah mengumumkan secara resmi bahwa COVID-19 telah menjangkit masyarakat di Indonesia yang diduga setelah melakukan kontak fisik dengan warga negara Jepang yang datang ke Indonesia (LITBANGKES, 2021). Setelah WHO menetapkan COVID-19 sebagai Pandemi global, maka pada tanggal 2 April 2020, pemerintah Indonesia telah memberlakukan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia nomor 11 tahun 2020 tentang pelarangan sementara

orang asing masuk wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (Laoly, 2020). Dengan adanya aturan tersebut, beberapa negara di dunia tidak dapat melakukan perjalanan ke Indonesia sehingga menutup pintu masuk kunjungan wisatawan mancanegara ke Bali. Akibat kejadian ini, beberapa hotel di Bali tutup sementara dan meminta karyawannya untuk cuti. Badan Pusat Statistik Bali (2020), menjelaskan bahwa “selama bulan Mei 2020 hanya terdapat 2,02% hunian kamar yang meliputi hotel berbintang maupun non bintang. Jika ditotalkan selama bulan Januari 2020 hingga bulan Mei 2020, maka jumlah hunian kamar hotel di Bali hanya mencapai 27%”.

Pada tanggal 31 Juli 2020, Pemerintah Provinsi Bali telah membuka tahapan pemulihan aktivitas pariwisata namun hanya untuk wisatawan nusantara. Dilanjutkan dengan tahapan selanjutnya yaitu pada tanggal 11 September 2020 telah direncanakan membuka sektor pariwisata secara penuh dan memulai untuk membuka kunjungan wisatawan mancanegara dengan mengeluarkan Surat Edaran No. 3355 Tahun 2020 tentang protokol tatanan kehidupan era baru di sektor fasilitas umum, khususnya di sektor pariwisata untuk dapat mengikuti protokol serta menyiapkan diri dengan melakukan *assessment* (Bisnis tempo, 2020). Dengan adanya kelonggaran pada sektor pariwisata, membuat bisnis perhotelan di daerah setempat mulai bangkit kembali dan membuka operasionalnya. Kegiatan operasional restoran di dalam sebuah hotel ditangani oleh *food and beverages service*. Fungsi *food and beverages service* yang dilaksanakan oleh pramusaji (*waiter* atau *waitress*) sangat menentukan terciptanya citra restoran serta hotel pada khususnya. Oleh karena itu, kegiatan operasional berperan penting dalam proses penciptaan nilai karena keunggulan operasional yang konsisten merupakan cermin keberhasilan dalam mengelola sebuah restoran. Rhonda Abrams and Alice Laplante (2010), menyatakan bahwa “operasional merupakan aspek yang penting karena tanpanya, maka tidak ada yang dapat dikerjakan”. Sedangkan kegiatan operasional merupakan kegiatan inti atau kegiatan yang memfokuskan perusahaan (hotel) di bidang tertentu (*food and beverages service*) bisa menghasilkan *profit* atau keuntungan.

Sehubungan dengan itu, dalam kaitannya dengan penelitian ini. The Haven Bali Seminyak merupakan salah satu hotel bintang 4 yang saat ini sedang menghadapi masa untuk bangkit kembali setelah sempat “mati suri” selama 5 bulan (bulan April 2020 hingga bulan September 2020). Berbagai upaya dalam menstabilkan operasional hotel telah dilakukan untuk mengurangi pengaruh buruk dari Pandemi tersebut, khususnya pada operasional restoran *department food and beverages service*. Sebelum Pandemi melanda, penjualan menu setiap hari di Sabeen Restaurant dapat mencapai target yang diharapkan, diperkirakan rata-rata target yang mampu dicapai setiap bulannya sebesar Rp 1.200.000.000, sedangkan selama Pandemi restoran hanya mencapai target kurang dari Rp 30.000.000 per bulan. Segala upaya dalam meningkatkan *revenue* telah dilakukan

mulai dari mengadakan *event* hingga promo untuk menarik pelanggan berkunjung tidak hanya untuk tamu yang menginap saja, melainkan tamu *outsides* juga diperbolehkan untuk *join* dalam *event* tersebut. Dibandingkan selama pandemi *COVID-19*, para pramusaji di restoran mengalami banyak hambatan dalam proses penjualan menu bahkan penjualan promo karena adanya kebijakan pemerintah dengan melakukan PSBB (pembatasan sosial berskala besar) membuat para konsumen enggan melakukan kegiatan diluar rumah akibat bahaya wabah yang melanda saat ini. Beberapa menu dikurangi untuk menekan *expenses* dan menutup kemungkinan mengalami kerugian akibat mubasir bahan karena menu tidak terjual habis sesuai yang diharapkan. Selain itu, bahan-bahan untuk stok minuman menumpuk hingga *expired*, akibatnya banyak bahan minuman yang terbuang. Minuman yang habis sebelum waktunya (*expired, spoiled*, atau terjual habis) membuat *staff* restoran juga harus menunggu hingga waktunya untuk *back in stock* tiba, akibatnya bisa mengalami kerugian apabila tamu ingin memesan minuman tersebut namun bahan-bahannya tidak tersedia.

Dalam menghadapi Pandemi, *Sabeen Restaurant* berusaha memberikan pelayanan dan kualitas yang baik serta kenyamanan kepada para tamu menggunakan standar operasional yang telah diberlakukan oleh *management* restoran dengan menerapkan protokol kesehatan yang dianjurkan oleh pemerintah. Disamping itu, hotel telah melaksanakan *rapid test antigen* setiap awal bulan pada seluruh *staff* hingga *training* untuk memastikan bahwa mereka bekerja dengan kondisi baik. Namun dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya, pengaruh buruk dari pandemi tersebut menimbulkan beberapa masalah dan kendala operasional di *Sabeen Restaurant The Haven Bali Seminyak*. Berdasarkan dengan latar belakang diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian tugas akhir dengan judul "Pengaruh Pandemi *Covid-19* Terhadap Operasional *Food And Beverages Service* Di *Sabeen Restaurant The Haven Bali Seminyak*".

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam tugas akhir ini adalah:

1. Bagaimanakah pengaruh Pandemi *COVID-19* terhadap operasional *food and beverages service* di *Sabeen Restaurant The Haven Bali Seminyak*?
2. Apa upaya yang dilakukan *food and beverages department* di *Sabeen Restaurant The Haven Bali Seminyak* dalam menanggulangi pengaruh Pandemi *COVID-19*?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi tujuan diadakannya penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh Pandemi *COVID-19* terhadap operasional *food and beverages service* di *Sabeen Restaurant The Haven Bali Seminyak*.

2. Mengetahui upaya yang dilakukan dalam menanggulangi pengaruh Pandemi COVID-19 terhadap operasional *food and beverages department* di *Sabeen Restaurant The Haven Bali Seminyak*.

TINJAUAN PUSTAKA

Restoran

Restoran adalah sebuah usaha penyediaan jasa makanan dan minuman dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan, dan penyajian di suatu tempat tetap yang tidak berpindah-pindah dengan tujuan memperoleh keuntungan dan/atau laba (Permen Pariwisata

dan Ekonomi Kreatif No.11 Tahun 2014). Sedangkan menurut Suyono (2004:1) restoran adalah tempat yang berfungsi untuk menyegarkan kembali kondisi seseorang dengan menyediakan kemudahan makan dan minum. Di dalam sebuah restoran terjadi semacam kegiatan barter antara penjual dan pembeli, dimana sang penjual memberikan produk dan jasa yang berkualitas kepada para pembeli, sehingga mereka merasa puas terhadap sesuatu yang diberikan kemudian menukarkannya dengan uang dan bahkan memiliki keinginan untuk datang kembali ke restoran.

Food and Beverage Service

Food and beverages service merupakan “*food flow*” yang berkaitan dengan memberikan jasa pelayanan dengan cara menawarkan hingga menyajikan makanan dan minuman untuk pelanggan, setelah selesainya proses produksi pangan yang dikelola secara *professional* dan komersial. Seorang yang bekerja di bidang *food and beverages service* ini diharuskan untuk tampil rapi, ramah, dan sopan serta mampu berkomunikasi dengan baik juga cekatan. Mengingat pekerjaan ini bergerak dalam bidang jasa pelayanan dan selalu bertemu dengan banyak orang setiap harinya (Boston, 2021). Orang yang bekerja dalam bidang *food and beverages service* disebut pramusaji. Menurut Marsum (2005:90), seorang pramusaji harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamunya, agar tamu merasa puas dan akan datang lagi ke restoran tersebut. Lewat komunikasi dengan pelanggan, seorang pramusaji juga harus mampu mendeteksi keinginan dan kebutuhan pelanggan untuk membantu mewujudkannya.

Operational Restaurant

Menurut Rhonda Abrams and Alice Laplante (2010), kegiatan operasional merupakan kegiatan inti yang memfokuskan perusahaan (restoran) khususnya di bidang *food and beverages service* bisa menghasilkan *profit* atau keuntungan. Dimana *profit* tersebut biasanya dapat dihasilkan dari kegiatan operasional *in front of the house* (penjualan menu). Sedangkan kegiatan pendukung dalam memperlancar operasional restoran dihasilkan dari kegiatan *back of the house* (kegiatan yang tidak secara langsung

mendatangkan *profit*). Dibawah ini yang termasuk kegiatan operasional restoran menurut Prasetyo (2020), yaitu sebagai berikut :

Penjualan Menu

Menurut Nickels (dikutip oleh Winardi, 2011), menyatakan bahwa “penjualan merupakan proses dimana penjual memuaskan segala kebutuhan dan keinginan pembeli agar dicapai manfaat baik bagi penjual maupun pembeli yang berkelanjutan dan menguntungkan kedua belah pihak”. Menurut Kinton dan Caserani (dikutip oleh Sudiara, 2000:1), “*Menu or a bill of fare is a list of prepared and presentation should attract customer and represent value for money*”, dalam terjemahannya, menu adalah sebuah daftar makanan yang telah dilengkapi dengan harga masing-masing, yang disediakan dan ditampilkan untuk menarik pelanggan serta memberikan nilai sejumlah uang terhadap makanan yang ditawarkan. Jadi penjualan menu yaitu sebuah kegiatan menawarkan daftar makanan yang tersedia (baik menu *breakfast, lunch, dinner, dan supper*) dengan maksud untuk menarik pelanggan agar tertarik membeli dan dapat menambah *revenue* di restoran. Berikut jam operasional di restoran:

1. *Breakfast* 07.00 am – 11.00 am
2. *Lunch* 11.00 am – 17.00 pm
3. *Dinner* 17.00 pm – 23.00 pm
4. *Supper* 23.00 pm – 07.00 am

Dalam hal ini, restoran juga berusaha memberikan pelayanan dan kualitas yang baik kepada para pelanggan sehingga dapat menguntungkan kedua belah pihak tanpa adanya rasa penyesalan dengan menerapkan *Standard Operational Procedures*. *Standard Operational Procedures* (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Sailendra, 2015:11).

Revenue (Pendapatan)

Menurut Kusnadi (2000:9), pendapatan merupakan penambahan *aktiva* yang dapat mengakibatkan bertambahnya modal namun bukan dikarenakan penambahan modal dari pemilik atau bukan hutang, namun melainkan melalui penjualan barang dan/atau jasa terhadap pihak lain, sebab pendapatan tersebut bisa dikatakan sebagai kontra perstasi yang didapatkan atas jasa-jasa yang sudah diberikan kepada pihak lain.

Cost Control (Pengendalian Biaya)

Menurut Arjana (2008), pengendalian merupakan suatu alat bantu bagi pihak manajemen dalam melakukan pengawasan terhadap kegiatan operasional hotel dan sekaligus juga merupakan alat pembanding dari hasil kegiatan yang telah dilakukan dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan pengertian biaya secara umum adalah pengorbanan sebagian dan/atau seluruh dari kekayaan untuk

mendapatkan kekayaan lain. Berikut merupakan 3 kegiatan yang ada dalam operasional restoran yaitu :

1. *Inventory* (Persediaan Barang)
Menurut Baridwan (2000:149), persediaan barang dipakai untuk menunjukkan barang-barang yang dimiliki untuk dijual kembali atau digunakan untuk memproduksi barang-barang yang akan dijual.
2. *Storing* (Penyimpanan Barang)
Menurut Arjana (2008), ada dua metode penyimpanan barang yang biasa digunakan. Metode penyimpanan tersebut adalah FIFO (*first in first out*) dan LIFO (*last in first out*). Sistem FIFO adalah suatu sistem penyimpanan bahan minuman yang dilakukan dengan sistem barang yang masuk pertama digunakan terlebih dahulu. Sistem FIFO umumnya digunakan untuk bahan-bahan yang kurang bisa bertahan lama atau bila disimpan dalam waktu lama maka akan rusak atau berkurang kualitasnya. Seperti *chilled juices*. Sedangkan sistem LIFO adalah suatu sistem penyimpanan bahan minuman yang dilakukan dengan sistem barang yang masuk terakhir digunakan terlebih dahulu. Umumnya, sistem ini digunakan untuk bahan-bahan yang mampu bertahan lama atau barang yang apabila disimpan lebih lama, maka kualitasnya akan lebih baik. Seperti *wine*.
3. Menetapkan *Food and Beverages Cost*.
Food and Beverages cost merupakan seluruh biaya (*cost*) yang dikeluarkan untuk dapat menghasilkan suatu menu makanan dan minuman berdasarkan *standard recipe* yang ditetapkan. *Food and Beverage cost* akan sangat mempengaruhi laba bagi sebuah bisnis makanan dan minuman untuk menentukan kapan harus mengubah harga, produk, atau jumlah pembelian barang. Umumnya besaran persentase *food cost* yang aman berkisar antara 30% s/d 35% sedangkan *beverage cost* antara 20% s/d 25% (Arjana, 2008). Berikut merupakan perhitungan untuk mengetahui persentase ideal *food and beverage cost*.

$$\frac{\text{Cost of beverage sold}}{\text{Net beverage sales!}} \times 100\% = \dots\%$$

METODE PENELITIAN

Tempat Penelitian

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini, yang menjadi objek penelitian penulis yaitu:

Tempat penelitian : The Haven Bali Seminyak, 4 Stars Hotel
Alamat Hotel : Jl Raya Seminyak No.500, Kuta, Kab. Badung,
80361, Bali.
Telephone : (62) 361 738001
Website : www.thehavenhotels.com

Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2021 sampai bulan Mei 2021.

Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data Kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menekankan pada hal terpenting dari sifat suatu barang atau jasa dibalik kejadian/fenomena/gejala sosial kemudian dapat dijadikan pelajaran berharga bagi suatu pengembang konsep teori (Komariah, 2013). Data kualitatif biasanya tidak berbentuk angka melainkan keterangan yang dikumpulkan dari hasil wawancara atau observasi.

Sumber Data

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2016:225), data primer merupakan data yang diperoleh yang diperoleh dari penelitian ini adalah tentang perbedaan pendapatan restoran sebelum mengalami Pandemi dengan selama Pandemi berlangsung.

2. Data Sekunder

Menurut Pantiyasa (2013:69), data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti dalam bentuk yang sudah jadi, biasanya berupa laporan, jurnal, dll

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Menurut Arifin (2011), observasi merupakan suatu proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis, logis, objektif, dan rasional mengenai berbagai fenomena untuk mencapai tujuan tertentu. Hasil observasi akan diuraikan berupa *check list* mengenai perbandingan operasional restoran sebelum pandemi *COVID-19* dengan operasional restoran selama pandemi *COVID-19*.

2. *Interview*

Menurut Subagyo (2011), wawancara merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan kepada responden. Penulis melakukan wawancara dengan Bapak I Wayan Eka Sudiawan selaku *Assistant Restaurant Manager* dan Bapak I Gusti Putu Sugiastawa selaku *Assistant Bar Manager* mengenai berbagai pengaruh yang diberikan oleh Pandemi *COVID-19* terhadap operasional *food and beverages service* di *Sabeen Restaurant* beserta upaya yang dilakukan dalam menanggulangi pengaruh tersebut.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013), dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bias berbentuk tulisan, gambar, atau karya- karya monumental dari seseorang. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data dokumentasi berupa laporan pendapatan di *Sabeen Restaurant* pada tahun 2019 serta laporan pendapatan di *Sabeen Restaurant* pada tahun 2020 untuk mengetahui perbandingannya.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan dan menguraikan penelitian terhadap suatu masalah dengan mengumpulkan data-data yang ada serta membandingkan teori atau keadaan yang sebenarnya dengan kenyataannya (Sugiyono, 2016). Dalam hal ini, penulis mengumpulkan data-data mengenai kegiatan operasional *food and beverages service* di *Sabeen Restaurant The Haven Bali Seminyak* sebelum pandemi *COVID-19* kemudian membandingkannya dengan realita yang terjadi mengenai kegiatan operasional *food and beverages service* di *Sabeen Restaurant The Haven Bali Seminyak* selama pandemi *COVID-19*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Paparan Data

Setelah penulis melakukan penelitian (observasi dan wawancara), maka penulis akan memaparkan dan menjelaskan hasil penelitian yang dilakukan mengenai Pengaruh Pandemi *COVID-19* terhadap Operasional *Food and Beverages Service* di *Sabeen Restaurant The Haven Bali Seminyak*. Hasil observasi perbandingan operasional *restaurant* sebelum pandemi dengan realita selama pandemi di *Sabeen Restaurant* dipaparkan dalam bentuk tabel dengan kategori : Sesuai dan Tidak Sesuai.

Analisis Data

Berdasarkan pemaparan data pada Tabel 4.1, dapat dilihat bahwa 11 dari 16 kegiatan yang berhubungan dengan operasional restoran menerima pengaruh dari Pandemi *COVID-19*. Pada pembahasan ini akan diuraikan analisis data mengenai hasil wawancara dari *Assistant Restaurant Manager* dan *Assistant Bar Manager*, data hasil wawancara diuraikan berdasarkan fokus pertanyaan yang diajukan peneliti sebagai berikut :

Penjualan Menu

Operasional pada penjualan menu merupakan bagian terpenting dari suatu bisnis restoran yang berada dalam sebuah hotel. Apabila penjualan memiliki angka yang tinggi, maka pendapatan dalam sebuah restoran akan tinggi. Sebaliknya, apabila penjualan memiliki angka yang rendah, maka pendapatan dalam sebuah restoran akan ikut rendah.

Adapun penyebab rendahnya angka penjualan tersebut, salah satunya yaitu munculnya pandemi *COVID-19* yang memberikan pengaruh terhadap operasional penjualan menu di *Sabeen Restaurant The Haven Bali Seminyak*, contohnya pada

pengurangan jam operasional yang awalnya 24 jam menjadi 14 jam. Hal ini mempengaruhi terhambatnya penjualan *supper* dan *room service*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kedua narasumber, dapat disimpulkan bahwa pengurangan jam operasional restoran memberikan dampak positif dan negatif. Dampak positifnya yaitu pihak restoran bias menekan *expenses* dengan melakukan *saving energy*. Sedangkan dampak negatifnya yaitu

restoran masih mengalami kendala dalam melakukan *upselling* seperti promo-promo dan menawarkan menu ke luar restoran dalam mengupayakan terhambatnya penjualan *supper* dan *room service*. Terlepas dari itu, pengaruh tersebut juga berimbas pada rendahnya *room occupancy* di The Haven Bali Seminyak dan hotel-hotel di wilayah Seminyak sehingga mengharuskan pihak Sabeen *Restaurant* untuk merubah jenis pelayanan *breakfast* yang awalnya menggunakan *buffet* menjadi *a la carte menu*. Perubahan jenis pelayanan dilakukan untuk menekan *cost* namun perubahan tersebut juga memicu *complaint* dari beberapa pengunjung yakni mengenai proses pembuatan yang terlalu lama dan tidak bisa melakukan *refilling* baik makanan maupun minuman. Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dari kedua narasumber, maka dapat penulis simpulkan bahwa perubahan jenis pelayanan restoran dilakukan untuk menekan *cost*. Selain itu, apabila tetap menggunakan jenis pelayanan *buffet*, dikawatirkan jumlah tamu yang datang dibawah 50 orang sehingga terjadi kerugian akibat mubasir makanan. Namun dalam pelaksanaannya, pihak restoran masih belum bisa mengoptimalkan jenis pelayanan *a la carte menu* sehingga memicu *complaint* dari beberapa tamu yang berkunjung ke Sabeen *Restaurant*. Disamping itu, pengaruh pandemic COVID-19 mengakibatkan menumpuknya bahan makanan dan minuman di *daily storage* restoran. Beberapa bahan makanan dan minuman bahkan mengalami *spoiled* dan *expired* karena terlalu lama disimpan dan sulit untuk dijual, sehingga pihak restoran melakukan pengurangan jumlah varian menu makanan dan minuman untuk menanggulangi pengaruh tersebut.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa upaya untuk menekan *cost* sudah terlaksana dengan baik, namun masih ada kendala dalam penjualan menu. Hasil ini mengarahkan bahwa pramusaji harus *fleksible* dalam menawarkan makanan diluar menu, makanan yang ditawarkan juga diharuskan berasal dari bahan-bahan yang bisa dikombinasikan. Selain itu, rendahnya pendapatan yang dihasilkan selama pandemi COVID-19 mengakibatkan pihak hotel melakukan pemberhentian sementara kepada sebagian *staff* di masing-masing *department* yang ada di hotel salah satunya pramusaji di Sabeen *Restaurant*. Pihak restoran juga diharuskan membatasi kapasitas daya tampung pengunjung untuk menjaga jarak antar pengunjung.

Pada hasil wawancara mengenai pengurangan jumlah pramusaji yang diperoleh dari kedua narasumber, dapat penulis simpulkan bahwa pengurangan staf mengakibatkan pramusaji mengalami kesulitan dalam operasional restoran, hal ini dikarenakan pramusaji memiliki tanggungjawab tambahan seperti memegang kasir, *steward*, dan *room service*. Sedangkan mengenai pengurangan kapasitas daya tampung pengunjung, menurut pengamatan penulis dilapangan, pernyataan dari *Asst. Bar Manager* tidak sesuai dengan penerapannya. Sabeen *Restaurant* hanya mengurangi jumlah kursi sebanyak 35% sehingga tentu tidak sesuai dengan anjuran pemerintah. Namun *Asst. Restaurant Manager* menjelaskan bahwa penambahan jumlah kursi tersebut dilakukan agar pengunjung lebih bisa memilih posisi nyaman mereka, namun secara peraturan pihak restoran tetap menerapkannya.

Revenue

Pendapatan sangat berpengaruh bagi keseluruhan hidup bisnis perhotelan salah satunya restoran pada khususnya. Semakin besar pendapatan yang diperoleh maka semakin besar kemampuan perusahaan untuk membiayai segala pengeluaran yang dibutuhkan. Namun apabila restoran memperoleh pendapatan semakin rendah maka semakin tinggi beban perusahaan untuk membiayai segala pengeluaran yang dibutuhkan. Dari data perbandingan antara pendapatan tahun 2019 dengan tahun 2020 di *Sabeen Restaurant*, dapat dilihat bahwa pendapatan di tahun 2020 mengalami penurunan yang signifikan. Di bulan Januari 2020, pendapatan restoran sempat mengalami peningkatan sebanyak Rp 21.564.533. Namun di bulan berikutnya, pendapatan berangsur-angsur turun, bahkan hotel sempat tutup selama 5 bulan (bulan April 2020 sampai bulan Agustus 2020) akibat pandemi yang melanda khususnya di Bali. Pendapatan pun tidak dapat dicapai sesuai dengan target yang diharapkan. Selain itu pula berimbas pada ketidakstabilan keuangan sehingga biaya operasional lebih besar dari pendapatan yang didapat. Maka dapat disimpulkan dari hasil wawancara bahwa pihak restoran masih mengandalkan promo ketika target belum bias dicapai sesuai yang diharapkan. Sedangkan upaya yang dilakukan dalam menanggulangi biaya operasional restoran yang lebih besar daripada pendapatan, pihak restoran masih mengandalkan *owner*.

Cost Control

Semakin rendah *food cost and beverage cost*, maka semakin besar keuntungan yang didapat dalam sebuah restoran. Sebaliknya, semakin tinggi *food and beverage cost*, maka semakin kecil keuntungan yang didapat. Selama pandemi, beberapa restoran melakukan persaingan dengan menurunkan harga jual produk yang tentunya membuat *food cost and beverage cost* dalam sebuah restoran tersebut mengalami kenaikan salah satunya di *Sabeen Restaurant, The Haven Bali Seminyak*.

Dari hasil wawancara yang diperoleh dan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, pada proses pengolahan sampai proses *plating*. Ukuran porsi pada makanan dihidangkan dengan porsi yang berbeda-beda.

Padahal antara *food cost and beverage cost* dengan *standard portion size* sangat berhubungan dengan efisiensi *cost*. Apabila makanan terus-menerus dihidangkan dengan porsi besar, maka akan terjadi pemborosan dan mubasir apabila tamu tidak bias menghabiskannya. Terlepas dari itu, terkait dengan pengadaan bahan minuman di bar. Mengelola persediaan bahan pada sebuah restoran bukan hal yang mudah. Apalagi dalam kondisi pandemi yang cenderung sepi pengunjung mengharuskan pihak restoran untuk lebih ekstra dalam mengelola bahan agar tetap dalam kondisi baik. Adapun masalah yang timbul yaitu, sering mengalami kehabisan stok di *daily storage* membuat pihak bar dan pihak restoran mengalami kendala dalam proses pembuatan dan penjualan minuman.

Hasil wawancara dari kedua narasumber yaitu antara pihak restoran dengan pihak bar masih belum bisa menerapkan dan mengontrol sistem *parstock* selama pandemi sehingga memicu kendala operasional restoran seperti pembuatan minuman dan melakukan penjualan akibat kosongnya *stock* bahan di *daily storage* sehingga pihak bar harus mampu menawarkan menu minuman lainnya. Dalam kaitannya dengan pemanfaatan bahan minuman. Krisis yang sedang berlangsung mengakibatkan menumpuknya bahan maupun minuman yang ada di restoran sehingga banyak bahan maupun minuman mudah rusak dan memungkinkan

mengalami *expired*. Beberapa strategi dalam meminimalisir kerugian akibat bahan *spoiled* atau *expired* dapat dilakukan contohnya

menjual bahan maupun minuman dengan harga yang lebih murah ke masyarakat umum sebelum masa *expired* tiba. Namun pihak Sabeen *Restaurant* tidak menerapkan strategi dalam meminimalisir kerugian tersebut.

Dari hasil wawancara, maka dapat disimpulkan bahwa pihak restoran masih belum bisa memanfaatkannya minuman-minuman yang dijual di restoran. Hal ini mengarahkan pihak restoran maupun pihak *hotel management* bersikap *fleksible* dalam menjual produk. Karena prioritas utama dikala pandemi adalah melakukan pemanfaatan produk agar bisa dijual kepada konsumen sehingga mampu menutupi kurangnya pendapatan yang masuk

SIMPULAN

Berdasarkan hasil rumusan masalah yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik simpulan bahwa terdapat 11 dari 16 kegiatan yang berhubungan dengan operasional restoran menerima pengaruh dari pandemi *COVID-19*, antara lain : adanya pengurangan pada jam operasional restoran yang mengakibatkan terhambatnya penjualan menu *supper*, terjadi perubahan jenis pelayanan restoran, membatasi jumlah varian menu makanan dan minuman, pengurangan staf pramusaji, dilakukan pembatasan jumlah kapasitas pengunjung, adanya hambatan dalam mencapai target yang diharapkan sehingga pendapatan tidak dapat menutupi biaya operasional restoran, tingginya penetapan *food and beverage cost*, kendala dalam proses pengadaan bahan minuman serta hambatan restoran dalam melakukan penjualan menu.

Dari keseluruhan hasil observasi dan hasil wawancara menunjukkan adanya upaya restoran dalam menanggulangi pengaruh tersebut, antara lain : melakukan *upselling*, promo, menurunkan harga jual (*food and beverage cost*) hingga membuka outlet angkringan untuk menutupi terhambatnya penjualan menu *supper* dan diharapkan bisa menambah pendapatan bagi restoran.

Melakukan penghematan *operating expenses* dengan cara membatasi jumlah staf pramusaji, *saving energy* serta menekan *cost* seperti melakukan perubahan jenis pelayanan, dan pengurangan variasi pada menu. Dalam hal pengadaan bahan minuman, dilakukan pembelian bahan-bahan minuman di toko terdekat menggunakan *petty cash* milik restoran untuk mengatasi kehabisan stok.

SARAN

Berdasarkan simpulan yang sudah dipaparkan sebelumnya, adapun beberapa saran yang dapat penulis berikan yaitu: terkait dengan pengurangan pada jam operasional restoran yang mengakibatkan terhambatnya penjualan menu *supper*, sebaiknya ada *staff* yang bertanggung-jawab pada jam *supper*, untuk menangani tamu yang ingin

memesan makanan di sebuah *mini stand* atau *snack corner* untuk menutupi terhambatnya penjualan menu *supper*. Dengan begitu, operasional penjualan menu *supper* bisa berjalan tanpa membuka seluruh operasional restoran.

Dalam hal membatasi jumlah varian menu makanan dan minuman, sebaiknya melakukan perubahan menu secara berkala atau menambah *option* baru untuk menarik minat konsumen berkunjung dan tentunya berpengaruh pada pendapatan restoran. Terkait dengan pengurangan staf pramusaji, sebaiknya menambah jumlah *training* untuk meminimalisir terhambatnya operasional restoran saat *high season* dan *handling* tamu grup agar masing-masing dari pramusaji dapat fokus dalam melaksanakan tugasnya dan pihak restoran dapat menghemat *salaries expenses* tanpa mempekerjakan *daily worker* atau menambah jumlah staf pramusaji. Kemudian mengenai tingginya penetapan *food and beverage cost*, dengan naiknya *cost* pada makanan dan minuman, diharapkan pihak restoran bisa lebih meningkatkan penjualannya sehingga nantinya barang-barang tersebut dapat terjual habis, tidak terjadi pemborosan, dan kerugian. Dari persentasi *cost* inilah diharapkan pihak restoran bisa melakukan analisis agar tidak terjadi pemborosan. Terkait dengan kendala proses pengadaan bahan minuman, sebaiknya pihak bar bisa memperkirakan estimasi bahan yang akan habis sehingga tidak melakukan pengadaan bahan minuman secara mendadak serta melakukan evaluasi antara pihak restoran dengan pihak bar terhadap pelaksanaan pengadaan bahan minuman sehingga kedua belah pihak tidak melakukan kesalahan secara terus-menerus. Membeli bahan minuman secara ecer di toko terdekat juga bukan solusi yang baik. Karena harga jual dari *supplier* dengan toko terdekat sangat berbeda

DAFTAR PUSTAKA

- Abrams dan Laplante. 2010. *Passion to Profit*. Tangerang: Azkia Publisher.
- Arifin, Z. 2011. *Penelitian Pendidikan:Metode dan Paradigma Baru*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Arjana, K. R. 2008. *Pengendalian Biaya Hotel*. Denpasar: Percetakan IPBI.
- Atmodjo, M.W. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan (LITBANGKES). 2021. *Kronologi Masuknya Corona Virus ke Indonesia*. Diakses pada 12 Juni 2021 dari www.halodoc.com
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali (BPS). 2020. *Room Occupancy di Bali*. Diakses pada: 20 April 2021 dari bali.bps.go.id
- Baridwan, Z. 2000. *Intermediate Accounting*. Yogyakarta: Penerbit STIE YKPN
- Bisnis Tempo. 2020. *Pariwisata Bali Dibuka Lagi, MANPAREKRAF Ingatkan Protokol Kesehatan*. 29 Juli. Jakarta. Diakses pada: 20 Februari 2021 dari

<https://www.google.co.id/amp/s/bisnis.tempo.co/amp/1370336/pariwisata-bali-dibuka-lagi-menparekraf-ingatkan-protokol-kesehatan>

- Boston. 2021. *Pengertian Food and Beverage Service*. Diakses pada: 20 Maret 2021 dari <https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-food-and-beverage-service/>
- Komariah, A. S. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Kusnadi, H. 2000. *Akuntansi Keuangan Menengah (Intermediate): Prinsip, Prosedur, dan Metode*. Malang: Universitas Brawijaya
- Nickles, W.G. (Winardi, Penerjemah). 2011. *Marketing Communication and Promotion*. New York: John Wiley & Sons. Inc.
- Pantiyasa, I.W. 2013. *Metodologi Penelitian*. Denpasar: Percetakan IPBI.
- Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia nomor 11 tahun 2020 *Pelarangan Sementara Orang Asing Masuk Wilayah Negara Republik Indonesia*. 31 maret 2020. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 305. Jakarta
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. 2014. *Standar Usaha Restoran*. Prasetyo, D. 2020. *Memahami Alur Kerja untuk Memudahkan Manajemen Restoran*. Diakses pada: 6 Maret 2021 dari <https://majo.id/blog/detail/memahami-alur-kerja-untuk-memudahkan-manajemen-restoran>
- Sailendra, A. 2015. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing
- Soekadijo, R.G. 2000. *Anatomi Pariwisata Memahami Pariwisata Sebagai Systemic Linkage*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Subagyo, J. 2011. *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sudiara, B. P. 2000. *Tata Boga*. Jakarta: Dirjen Disdaspen
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Suyono, J. 2014. *Food and Beverages Management Dasar-Dasar Mengelola Bisnis Restoran*. Bandung: NHI. Press Edisi Pertama.
- World Health Organization (WHO). 2020. *Coronavirus Disease (COVID-19) Pandemic*. Diakses pada: 10 Februari 2021 dari <https://www.who.int>