

Submitted 19 Mei 2022

Accepted 30 Juni 2022

PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PROTOKOL KESEHATAN COVID-19 DALAM PELAYANAN PRAMUSAJI DI WANNA JUNGLE POOL AND BAR RESTAURANT THE KAYON JUNGLE RESORT

IMPLEMENTATION OF STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOP) FOR COVID-19 HEALTH PROTOCOLS IN WAITRESS SERVICES AT WANNA JUNGLE POOL AND BAR RESTAURANT THE KAYON JUNGLE RESORT

Made Feby Arta Prasetya

Diploma III Perhotelan, Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

febyarta1002@gmail.com

ABSTRAK

Standar operasional prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan pekerjaan menjadi lebih mudah dan terorganisir demi terciptanya pekerjaan yang berjalan dengan lancar. Pandemi *Covid-19* sangat berdampak pada sektor perhotelan, tingkat kunjungan dan adanya pembatasan. Untuk meningkatkan pelayanan mutu restoran dibutuhkan SOP untuk memikat kunjungan wisatawan. *Food and Beverage department (FBS)* merupakan bagian yang mengatur tentang pengolahan bahan makanan, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel, restoran, *banquet*, makanan karyawan, dan sebagainya. Pelayanan di masa pandemi *Covid-19* menekankan pada sanitasi karena dengan penerapan sanitasi yang baik akan memberikan kenyamanan dan rasa aman kepada tamu yang datang ke restoran. Pramusaji dalam tugasnya yang selalu berhubungan dengan tamu dan berhubungan dengan makanan dan minuman harus memperhatikan penampilan yang baik, seperti kebersihan diri, penampilan, sopan santun dan etika. Adapun tujuan yang di dapat dalam pembuatan tugas akhir ini untuk mengetahui penerapan SOP Pramusaji di Wanna Jungle Pool And Bar Restaurant tentang SOP protokol kesehatan *Covid-19*. Penelitian ini menggunakan jenis data berupa kualitatif dan kuantitatif yang bersumber dari sumber data primer dan sekunder dengan menggunakan teknik pengumpulan data observasi, penyebaran kuesioner dan wawancara, lalu hasil data tersebut diolah menggunakan teknik analisis data

deskriptif kuantitatif. Pelaksanaan penerapan dari SOP protokol kesehatan *Covid-19* di Wanna Jungle Pool And Bar Restaurant sudah dilakukan dengan sangat baik. Namun dari 30 poin SOP hanya 1 poin yang tidak dilakukan adalah poin nomor 9, yaitu meminta surat keterangan sehat pada tamu karena sering kali tamu tidak membawa surat keterangan sehat.

Kata kunci: Standar operasional prosedur, restoran, SOP *Covid-19*, pramusaji

ABSTRACT

Standard operating procedures (SOPs) are guidelines used to ensure that work becomes easier and more organized in order to make work run smoothly. The Covid-19 pandemic has greatly impacted the hotel sector, the level of visits and restrictions. To improve restaurant quality services, SOPs are needed to attract tourist visits. The Food and Beverage department (FBS) is the part that regulates the processing of foodstuffs, producing and serving food and beverages for hotel guests, restaurants, banquets, employee meals, and so on. Services during the Covid-19 pandemic emphasize sanitation because with the implementation of good sanitation it will provide comfort and a sense of security to guests who come to restaurants. In their duties, which are always in contact with guests and related to food and beverages, they must show good appearance, such as personal hygiene, appearance, manners and ethics. The purpose of this final project is to find out the implementation of the Waitress SOP at Wanna Jungle Pool And Bar Restaurant regarding the Covid-19 health protocol SOP. This study uses qualitative and quantitative data types sourced from primary and secondary data sources by using observation data collection techniques, distributing questionnaires and interviews, then the results of the data are processed using quantitative descriptive data analysis techniques. The implementation of the Covid-19 health protocol SOP at Wanna Jungle Pool And Bar Restaurant has been carried out very well. However, of the 30 SOP points, only 1 point that was not carried out was point number 9, which asked for a health certificate to guests because often guests did not bring a health certificate.

Keywords: *Standard operating procedures, restaurants, Covid-19 SOP, waiters*

PENDAHULUAN

Pulau Bali merupakan salah satu pulau kecil yang berada dikawasan perairan Indonesia yang sangat besar memberikan dampak bagi dunia kepariwisataan di Indonesia. Daya tarik pulau Bali yang mampu membedakannya dengan kawasan lain yang berada di Indonesia antara lain adalah keindahan alam, kesenian, budaya, serta beragam kuliner yang khas di pulau Bali. Beragam jenis-jenis tempat wisata yang ada dipulau Bali, mulai dari pantai, persawahan, kawasan hutan, danau, gunung serta kawasan wisata buatan seperti desa wisata juga sudah dikenal dunia.

Industri pariwisata mempunyai peranan yang cukup penting dalam memberikan kesempatan pada munculnya berbagai sektor formal dalam kaitannya dengan terbukanya peluang kerja, khususnya untuk industri perhotelan (Punarbawa, 2016). Industri perhotelan adalah salah satu usaha bisnis yang bergerak pada penjualan jasa, dimana pelayanan merupakan inti pokok penjualan hotel yang diberikan kepada pelanggan. Menerapkan pelayanan yang baik dan efisiensi adalah salah satu kegiatan hotel, tujuan menerapkan pelayanan tersebut untuk meningkatkan jumlah penjualan yang telah ditentukan hotel. Hotel sangatlah bergantung pada pelanggan, perusahaan perhotelan harus menyadari kenyataan bahwa pelanggan tidak peduli dan tidak mau tahu tentang masalah di dalam perusahaan perhotelan tersebut, yang mereka pikirkan adalah apa yang mereka butuhkan harus terpenuhi dan pelanggan juga tidak mau tahu apakah karyawan perhotelan tersebut harus bekerja keras atau tidak, oleh karena itu sangat diperlukan karyawan yang memiliki kemampuan dan pengetahuan yang memadai untuk masuk pada sektor industri perhotelan dengan keterampilan untuk menjadi tenaga kerja yang profesional.

Menurut data Badan Statistika Provinsi Bali (2021), kedatangan wisatawan mancanegara ke Bali pada bulan Januari 2021 sebanyak 10 kunjungan, atau turun 99,998% dibandingkan catatan jumlah wisatawan mancanegara di bulan Januari 2020 yang sebanyak 536.611 kunjungan. Itu adalah kunjungan ketika kasus *Covid-19* belum muncul di Indonesia atau Bali. Namun jika dibandingkan dengan catatan bulan Desember 2020, capaian ini juga tercatat turun 93,33 %. Sementara itu, tingkat penghunian kamar (TPK) hotel berbintang pada bulan Januari 2020 tercatat sebesar 11,15 %, atau turun 7,85 poin dibandingkan tingkat penghunian kamar di bulan Desember 2020 yang tercatat sebesar 19,00 %. Jika dibandingkan bulan Januari 2020 yang mencapai 59,29 %, tingkat penghunian kamar pada bulan Januari 2021 tercatat turun sedalam 48,14 poin. Saat ini jumlah kasus *Covid-19* masih terus meningkat, menurut data pada situs ([infocorona.Bali](https://infocorona.bali.go.id/), 2021) perkembangan kasus pertanggal 04 April 2021 di Bali mencapai 40.573 orang positif, sembuh 37.813 orang (93,20%), dan meninggal dunia 1.162 orang (2,86%), kasus aktif pada hari tersebut menjadi 1.598 orang (3,94%). Sementara itu jumlah total kasus positif di Kabupaten Gianyar mencapai 4.646 orang dengan kasus aktif atau sedang dalam perawatan adalah 3 orang dan meninggal dunia sebanyak 129 orang dan sampai hari ini tanggal 02 Juli 2021 total jumlah orang terkonfirmasi positif *Covid-19* di Bali yaitu sebanyak 50.871 orang, dengan jumlah yang sembuh mencapai 47.244 orang, meninggal 1.577 orang dan sedang dalam perawatan 2.050 orang. Sedangkan secara nasional di Indonesia jumlah positif *Covid-19* sebanyak 2.228.938 orang, lalu yang sembuh sebanyak 1.901.865 orang, dan jumlah yang meninggal sebanyak 59.534 orang, data ini bersumber dari situs pemerintah yaitu <https://covid19.go.id/>. Berbagai macam upaya

dilakukan pemerintah termasuk melakukan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Berbasis Desa/ Kelurahan Dalam Tatanan Kehidupan Era Baru di Provinsi Bali (PPKM MIKRO). Namun, saat ini Bali sudah melakukan program vaksinasi serentak pada daerah atau zona hijau untuk menekan jumlah kasus positif. Berdasarkan hal tersebut, pemerintah Provinsi Bali sangat gencar melakukan upaya untuk dapat memulihkan pariwisata di Bali, salah satunya dengan penerapan protokol *Cleanliness, Health, Safety & Environmental Sustainability* (CHSE). Panduan Pelaksanaan *Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability* (CHSE) merupakan panduan operasional dari Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020 tentang Protokol Kesehatan bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)*. Panduan ini ditujukan bagi pengusaha dan atau pengelola, karyawan, dan pemandu wisata lokal dalam memenuhi kebutuhan pengunjung akan produk dan pelayanan pariwisata yang bersih, sehat, aman, dan ramah lingkungan pada masa pandemi *Covid-19* ini.

Standar operasional prosedur (SOP) dibentuk oleh pihak manajemen sebagai acuan kerja sehingga para *manager* dan karyawan dapat menjadi sumber daya yang profesional dan handal. Standar operasional prosedur (SOP) merupakan dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja dan tahapan yang sistematis, saat prosedur itu terbentuk dan diterapkan dengan baik oleh seluruh pihak yang ada maka akan sangat membantu segala aktivitas dan mempermudah tahapan kerja mereka dengan baik dan mencapai tujuan yang ditetapkan.

Pandemi *Covid-19* sangat berdampak pada sektor perhotelan, tingkat kunjungan dan adanya pembatasan. Untuk meningkatkan pelayanan mutu restoran dibutuhkan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk memikat kunjungan wisatawan lokal. SOP merupakan acuan untuk karyawan perhotelan untuk bekerja sesuai dengan kondisi pandemi saat ini. SOP setiap departemen berbeda dengan satu tujuan yaitu untuk meningkatkan pelayanan mutu restoran.

Food and Beverage department (FBS) merupakan bagian yang mengatur tentang pengolahan bahan makanan, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel, baik pelayanan didalam kamar, restoran, *banquet*, makanan karyawan, dan sebagainya. Dalam menyajikan makanan dan minuman dibutuhkan pramusaji yang akan melayani tamu, pramusaji harus mampu melayani dengan ramah, nyaman dan mengatasi situasi yang terjadi di restoran, jika hal ini dapat di atasi dengan baik sesuai dengan SOP yang tersedia sebagai

pada hotel, akan mempengaruhi perkembangan dimasa pandemi. Penyajian makanan dan minuman dimasa pandemi memiliki SOP yang berbeda disetiap hotel maupun restoran. *Food and Beverage department* dipimpin oleh seorang *Food and Beverage Director* atau *F & B Manager* yang dibantu oleh seorang *Asst. F & B Manager*, seorang sekretaris *F & B Manager*, dan beberapa *Department Head* seperti: *Exc. Chef* atau *Chef De'Cuisiene*, *Restoran Manager*, *Bar Manager*, *Banquet Manager*, *Chief Stewarding*, dan beberapa *Section Head* di lingkungan *F&B Department*.

Wanna Jungle Pool And Bar Restaurant pada kondisi pandemi saat ini membuat kunjungan wisatawan sangat menurun, wisatawan lokal atau domestik lebih banyak mempertimbangkan protokol kesehatan pada restoran. Berkaitan dengan hal tersebut. Manajemen hotel pun membuat SOP dengan protokol kesehatan yang sangat ketat dan SOP yang baru sesuai dengan aturan pemerintah yang bisa memberikan kepercayaan kepada wisatawan agar merasa nyaman dan aman untuk mengunjungi Wanna Jungle Pool And Bar Restaurant.

Adapun beberapa rumusan masalah yang penulis angkat dalam pembuatan tugas akhir kali ini yaitu, bagaimana penerapan SOP protocol kesehatan *Covid -19* oleh pramusaji di Wanna Jungle Pool And Bar Restaurant di The Kayon Jungle Resort? Adapun tujuan yang di dapat dalam pembuatan tugas akhir ini yaitu, mengetahui penerapan SOP pramusaji di Wanna Jungle Pool And Bar Restaurant tentang SOP protokol kesehatan *Covid-19*.

TINJAUAN PUSTAKA

Food and beverage service department merupakan salah satu departemen yang ada di hotel yang sangat penting, sebab dapat menghasilkan atau mendatangkan keuntungan. Menurut Mertayasa (2012) tamu yang tinggal di hotel tidak hanya memerlukan kamar tetapi juga memerlukan makanan dan minuman yang akan dilayani oleh bagian *food and beverage service*.

Menurut Gregoire (2010) yang mengemukakan berdasarkan tujuan bahwa restoran dibagi menjadi dua pengertian yang dibagi menjadi *onsite food service* yang secara operasional menjual makanan hanya untuk mendukung aktivitas utama dan biasanya tergolong *non- profit*. Sedangkan *commercial food service* secara operasional menjual makanan adalah prioritas utama dan keuntungan yang diinginkan.

Menurut Sailendra (2015) standar operasional prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Standar operasional prosedur sebagai pedoman yang disusun oleh perusahaan, guna untuk dijadikan acuan oleh karyawan terkait yang bertujuan untuk membuat pekerjaan menjadi lebih mudah dan terorganisir demi terciptanya pekerjaan yang terorganisir. Standar operasional prosedur (SOP) adalah urutan langkah-langkah atau pelaksanaan pelaksanaan pekerjaan di mana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya.

Protokol CHSE merupakan suatu kebijakan yang dibuat oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif sebagai panduan bagi para pengusaha, pengelola, pemandu wisata lokal, serta karyawan daya tarik wisata dalam adaptasi kebiasaan baru berupa pedoman kepada usaha pariwisata, destinasi pariwisata, dan produk pariwisata lainnya untuk menerapkan jaminan kepada wisatawan terhadap pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan merupakan panduan operasional dari Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020 tentang Protokol Kesehatan bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)*.

Menurut himbauan Kemenkes (2020) pada situs kemkes.go.id *new normal* atau kebiasaan baru memiliki berbagai pengertian tergantung dari beberapa kepentingan dan institusi yang berbasis pada adaptasi untuk membudayakan perilaku hidup bersih dan sehat inilah yang kemudian disebut sebagai *new normal*. Cara yang dilakukan dengan rutin cuci tangan pakai sabun, pakai masker saat keluar rumah, jaga jarak aman dan menghindari kerumunan. Pihaknya berharap kebiasaan baru ini harus menjadi kesadaran kolektif agar dapat berjalan dengan baik.

Pelayanan (*service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Pelayanan dimasa pandemi *Covid-19* lebih menekankan pada sanitasi karena dengan penerapan sanitasi yang baik pada masa ini akan memberikan kenyamanan dan rasa aman kepada tamu yang datang ke restoran. Kualitas pelayanan adalah kualitas yang memberikan nilai tambah yang berupa motivasi khusus dari staf kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan (Tjiptono, 2011). Kualitas pelayanan adalah suatu keharusan

yang harus dilakukan perusahaan agar dapat bertahan dan tetap mendapatkan kepercayaan pelanggan.

Menurut Suastini (2019), pramusaji memiliki peranan penting dalam meningkatkan pelayanan mutu restoran. Pramusaji merupakan karyawan maupun karyawati yang menyambut, melayani, dan menyajikan makanan maupun minuman di atas meja. Pramusaji dalam tugasnya yang selalu berhubungan dengan tamu langsung dan berhubungan dengan makanan dan minuman harus memperlihatkan penampilan yang baik, seperti kebersihan diri dan lingkungan, penampilan, keramah tamahan, sopan santun dan etika. Dapat disimpulkan bahwa pramusaji merupakan ujung tombak usaha makanan dan minuman di hotel karena Pramusaji sangat memberikan keuntungan kepada perusahaan. disamping itu juga dituntut untuk dapat disiplin dan trampil dalam menyajikan makanan dan minuman serta dapat melaksanakan semua tugas dan tanggung jawabnya secara cepat dan profesional.

Tugas-tugas Pramusaji:

1. Greetings and Welcoming the guest
2. Escorting the Guest to the Guest Table
3. Seating the Guest
4. Presenting the Menu
5. Pouring Ice Water
6. Taking Order
7. Serve the Beverage
8. Serve the Food
9. Clear Up and Crumbing Down
10. Presenting the Bill
11. Farewell

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari sampai dengan bulan Mei 2021 yang dilakukan di Wanna Jungle Pool And Bar Restoran di hotel The Kayon Jungle Resort yang beralamat di Banjar Bresela, Kecamatan Payangan, Gianyar.

Menurut Sugiyono (2016), jenis data dibedakan menjadi 2, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan jenis data yang berupa kualitatif dan kuantitatif. Pengertian data kualitatif menurut Sugiyono (2016) adalah data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. Bentuk data kualitatif pada penelitian ini adalah berupa hasil pengamatan

observasi dari SOP protokol kesehatan *Covid-19*, jawaban hasil wawancara dengan karyawan, dan gambar yang didapatkan di tempat penelitian. Pengertian data kuantitatif adalah data yang berupa angka yang diolah dengan teknik perhitungan statistika dengan dengan alat ukur yang diuraikan secara deskriptif (Siyoto, 2015). Bentuk data kuantitatif pada penelitian ini adalah berupa hasil perhitungan dari data kuesioner yang sudah diisi oleh karyawan.

Sumber Data Data Primer adalah sumber data yang yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber yang diteliti (Pantiyasa, 2013). Data primer pada penelitian ini yaitu berdasarkan hasil observasi SOP, penyebaran kuesioner dan wawancara langsung dengan karyawan di Wanna Jungle Pool And Bar Restaurant tentang penerapan SOP protokol kesehatan *Covid-19*. Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh peneliti dari bahan-bahan yang sudah tertulis atau literatur orang lain yang dapat membantu memperoleh masukan tentang penelitian ini (Pantiyasa, 2013). Adapun data sekunder yang digunakan untuk menganalisis dalam penelitian ini adalah SOP protokol kesehatan *Covid-19* di Wanna Jungle Pool And Bar Restaurant.

Menurut Morissan (2012), pengertian populasi ialah sebagai suatu kumpulan subjek, variable, konsep, atau fenomena, dimana kita dapat meneliti setiap anggota populasi untuk mengetahui sifat populasi yang bersangkutan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan *F&B Service* di Wanna Jungle Pool And Bar Restaurant yang berjumlah 20 orang.

Menurut Sugiyono (2010), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dengan kata lain sampel adalah bagian dari sebuah populasi yang ada, sehingga dalam pengambilan sampel harus menggunakan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini metode pengambilan sampel yang digunakan *Quota Sampling*. *Quota Sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan cara menetapkan jumlah tertentu sebagai target yang harus dipenuhi dalam pengambilan sampel dari populasi, khususnya yang tidak terhitung atau tidak jelas, kemudian dengan patokan jumlah tersebut peneliti mengambil sampel secara sembarang asal memenuhi persyaratan sebagai sampel dari populasi tersebut (Kasiram, 2008). Pada *quota sampling* banyaknya sampel yang ditetapkan itu hanya sekedar perkiraan akan relatif memadai untuk mendapatkan data yang diperlukan yang diperkirakan dapat mencerminkan populasinya, tidak bisa diperhitungkan secara tegas proporsinya dari populasi, karena jumlah anggota populasi tidak diketahui secara pasti (Kasiram, 2008). Sehingga penulis memilih 10 orang

sampel dari 20 orang atau setengah dari jumlah total jumlah karyawan dengan penjabaran yaitu, 2 orang *Bartender*, 5 orang *Pramusaji*, 1 orang *Restoran Captain*, 1 orang *Restoran Supervisor* dan 1 orang *Restoran Manager*.

Teknik Pengumpulan Data yaitu observasi adalah studi yang di sengaja dan sistematis tentang keadaan/fenomena sosial dan gejala psikis dengan sengaja mengamati dan mencatat (Pantiyasa, 2015). Penulis melakukan observasi kepada 10 orang sampel yang dilakukan berdasarkan SOP baru sesuai standar CHSE dan observasi dilakukan selama 3 hari pada tanggal 10 Mei - 12 Mei 2021 yaitu hari pertama 3 orang, hari kedua 3 orang, dan hari terakhir 4 orang. Dalam penelitian kali ini penulis mengobservasi dan melihat secara langsung bagaimana penerapan SOP protokol kesehatan *Covid-19* oleh 10 orang karyawan yang dijadikan sampel berdasarkan poin-poin SOP yang berjumlah 30. Penyebaran Kuesioner Menurut Sugiyono (2010), pengertian kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya. Penyebaran kuesioner dilakukan pada tanggal 14 Mei - 16 Mei 2021, penulis menyebarkan beberapa pertanyaan yang dikembangkan yang kemudian dijadikan pernyataan untuk diisi oleh para sampel penelitian sesuai dengan persepsi mereka terkait dengan penerapan SOP protokol kesehatan *Covid-19* di *Wanna Jungle Pool And Bar Restaurant*.

Penyebaran kuesioner ini dilakukan dengan cara memberikan 17 poin pernyataan untuk diisi oleh 10 orang karyawan yang dijadikan sampel. Poin - poin pernyataan kuesioner dapat di lihat pada halaman Lampiran 2. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert, skala likert adalah alat untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena social (Sugiyono, 2016). Skala likert digunakan sebagai penilaian pada setiap indikator pertanyaan dalam sebuah variabel.

No	Pernyataan	Keterangan	Skor
1.	Sangat setuju	SS	5
2.	Setuju	S	4
3.	Cukup	C	3

4.	Tidak setuju	ST	2
5.	Sangat tidak setuju	STS	1

Wawancara menurut Sugiyono (2010) Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Pada penelitian ini wawancara dilakukan pada tanggal 19 Mei - 21 Mei 2021 dengan 10 orang sampel yang sebelumnya juga sudah di observasi dan mengisi kuesioner, sesi wawancara berlangsung kurang lebih 10 menit untuk para Pramusaji, *Bartender*, dan Restoran *Captain* lalu di lanjutkan kurang lebih 15 menit untuk Restoran *Supervisor* dan Restoran *Manager*.

Teknik Analisis Data Pada penelitian kali ini akan menggunakan teknik analisis data deskriptif kuantitatif. Teknik analisis deskriptif kuantitatif adalah analisis data dengan memaparkan data - data yang diperoleh, dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, penyebaran kuesioner, dan wawancara akan dianalisis menggunakan Indeks Interval Penilaian (Siyoto, 2015). Hasil dari olah data tersebut akan dipaparkan dan dibandingkan dengan fakta, lalu hasil dari mengolah data tersebut dipaparkan untuk mengetahui apakah SOP protokol kesehatan *Covid-19* tersebut sudah diterapkan dalam pelayanan yang diberikan oleh Pramusaji Wanna Jungle Pool And Bar Restaurant.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data Observasi Penerapan SOP Protokol Kesehatan Covid-19 Dalam Pelayanan Pramusaji Di Wanna Jungle Pool And Bar Restaurant

Berdasarkan SOP yang sudah dilakukan oleh para karyawan dapat terlihat ada 30 poin SOP yang menjadi standar dalam aktivitas bekerja, khususnya para Pramusaji dari *opening outlet* (restoran), melayani tamu, dan *closing outlet* (restoran) hasilnya sama. SOP ini juga dilakukan oleh para Restoran *Captain*, Restoran *Supervisor*, dan Restoran *Manager* dimana hasilnya mereka melakukan semua SOP yang sudah diterapkan, namun ada satu poin SOP yang tidak dilakukan selama Penulis melakukan observasi yaitu poin pada nomor 9 yaitu meminta surat keterangan sehat pada tamu hal ini terjadi karena kebanyakan tamu tidak membawa surat keterangan sehat dan hal ini biasanya membuat tamu lama menunggu lalu melakukan *complaint*, berdasarkan temuan ini, Penulis memberikan pertanyaan terkait hal tersebut Restoran *Manager*, hasil data tersebut dapat di lihat pada halaman hasil dan pembahasan data wawancara.

Data Kuesioner Penerapan SOP Protokol Kesehatan Covid-19 Dalam Pelayanan Pramusaji Di Wanna Jungle Pool And Bar Restaurant

Berdasarkan hasil yang didapatkan penulis, penerapan protokol kesehatan *Covid-19* di Wanna Jungle Pool And Bar Restaurant mencapai 92% yang dimana persentase tersebut menunjukkan kategori sangat tinggi, yang artinya bahwa penerapan SOP *Covid-19* yang dilaksanakan oleh para karyawan di restoran sangat baik. Namun, ada beberapa poin pernyataan yang sudah di jawab mendapat skor 3 dan 2, dimana skor 3 berarti cukup atau netral dan 2 berarti tidak setuju, atas penemuan ini, Penulis mengajukan kepada responden yang bersangkutan yang hasilnya dijabarkan pada halaman hasil dan pembahasan wawancara.

Data Wawancara Penerapan SOP Protokol Kesehatan Covid-19 Dalam Pelayanan Pramusaji Di Wanna Jungle Pool And Bar Restaurant

Berdasarkan data hasil wawancara, penerapan SOP protokol kesehatan *Covid-19* di Wanna Jungle Pool And Bar Restaurant mulai diterapkan pada bulan November tahun 2020, pihak manajemen hotel menyiapkan kelengkapan fasilitas pendukung sesuai dengan pedoman CHSE seperti, tempat mencuci tangan, *hand sanitizer*, *face shield*, *hand gloves*, masker dan *pamphlet* yang berisi informasi tentang *Covid-19*, berikut kutipan wawancara dengan Bapak Gede Ardika selaku Restoran *Manager* pada tanggal 21 Mei 2021 di Wanna Jungle Pool And Bar Restaurant: "Kami mulai menerapkan SOP tersebut pada bulan November saat hotel dibuka kembali setelah beberapa bulan ditutup, hal ini juga membuat manajemen berani untuk membuka hotel lagi setelah adanya SOP yang baru berdasarkan CHSE, kami menyiapkan tempat mencuci tangan di setiap sudut tertentu dan didepan hotel, setiap titik juga disediakan *hand sanitizer*, lalu kedua kami memasang *pamphlet* yang berisi informasi tentang protokol kesehatan, lalu menyiapkan SOP yang baru agar tamu merasa aman dan nyaman. Manajemen juga membuat masker dan memberikan persediaan masker dan *hand gloves*"

Manajemen juga mewajibkan semua karyawan untuk mengikuti program vaksinasi, manajemen mendata karyawan yang belum di vaksin dan mengarahkannya ke tempat vaksinasi gratis dimana saja. Selain itu, manajemen selalu memantau kesehatan para karyawan dengan membuat *weekly healthy checklist*, untuk memantau atau *screening* kondisi kesehatan karyawan. Selama penerapan SOP protokol kesehatan *Covid-19* ini, para pramusaji mengikutinya dengan konsisten dan disiplin karena ingin saling melindungi agar tidak tertular virus *Covid-19*.

Sebelum memasuki area hotel pramusaji wajib di cek suhu badannya, mencuci tangan dan menggunakan masker, pramusaji juga tetap melakukan *physical distancing* saat melayani tamu dan *screening* pengecekan suhu badan ke tamu dengan tetap menjaga sopan santun dan keramahtamahan agar tamu merasa nyaman dan tidak tersinggung. Selain itu, penataan meja, kursi, *sun lounge*, dan *mezzanine* diatur agar berjarak 1-meter dengan yang lainnya, saat tamu datang ke restoran, pramusaji akan memberikan semua informasi yang jelas tentang jam operasional, peraturan, fasilitas, dan *compliment* yang di dapat oleh tamu, pramusaji akan memberikan perhatian dan akan memahami semua kebutuhan tamu. Berikut kutipan wawancara dengan Bapak Gede Ardika selaku Restoran *Manager* pada tanggal 21 Mei 2021 di Wanna Jungle Pool And Bar Restaurant: "Sejauh ini, karena program pemerintah mewajibkannya, manajemen juga mewajibkannya tetapi hal ini masih fleksibel, ada beberapa staff saya yang belum di vaksin, tapi agar sama-sama merasa aman, manajemen mendata staff tersebut dan mengarahkannya ke tempat vaksinasi gratis dimana saja. Selain itu, kami dengan manajemen selalu memantau kesehatan para karyawan dengan membuat *weekly healthy checklist*, untuk memantau atau *screening* kondisi kesehatan karyawan, karena mungkin aja usai pergi keluar kota atau keluar pulau Bali"

Terkait dengan SOP protokol kesehatan *Covid-19* meminta surat keterangan sehat ke tamu yang tidak dilakukan, penyebabnya adalah banyak terjadi *complaint* saat tamu akan melakukan registrasi, selain itu banyak tamu yang mengeluh karena terlalu lama menunggu karena harus menunjukkan surat keterangan sehat, menurut Bapak Gede Ardika, SOP ini boleh tidak dilakukan tergantung situasi dan kondisi yang dihadapi oleh karyawan, khususnya para Pramusaji. Walaupun boleh tidak dilakukan, para tamu tetap di tekankan dan di himbau agar tetap mematuhi protokol kesehatan *Covid-19* yang di terapkan di Wanna Jungle Pool And Bar Restorat. Berikut kutipan wawancara dengan Bapak Gede Ardika selaku Restoran *Manager* pada tanggal 21 Mei 2021 di Wanna Jungle Pool And Bar Restaurant: "Khusus SOP tersebut kami dari manajemen sebenarnya fleksibel saja, kami mementingkan bagaimana kenyamanan tamu, begitu pula dengan para pramusaji yang selalu kami tekankan untuk melihat situasi dan kondisi yang sedang dihadapi, jika memungkinkan untuk dilakukan pasti akan dilakukan tapi jika tidak, sebagai penggantinya, para pramusaji menekankan lebih tegas kepada tamu untuk tetap patuh pada protokol kesehatan *Covid-19*"

Sejauh ini kendala yang dialami dalam penerapan SOP *Covid-19* adalah dalam beradaptasi menggunakan masker, *face shield*, dan *hand glove* karena para pramusaji yang belum terbiasa menjadi tidak nyaman lalu berefek pada pelayanan kepada tamu, tak jarang karena menggunakan

masker dan *face shield*, suara dari pramusaji tidak terlalu jelas di dengar oleh tamu, karena tertutup masker dan *face shield*. Berikut kutipan wawancara dengan Bapak Gede Ardika selaku Restoran *Manager* pada tanggal 21 Mei 2021 di Wanna Jungle Pool And Bar Restaurant: “Sejauh ini tidak ada hambatan yang berarti tapi beberapa staff ada yang curhat yaitu dalam menggunakan masker, *face shield*, dan *hand glove* hal ini membuat para pramusaji yang belum terbiasa menjadi tidak nyaman, namun mereka selama ini tetap berusaha untuk tetap patuh dengan protokol kesehatan”

SIMPULAN DAN SARAN

Pelaksanaan penerapan dari SOP protokol kesehatan *Covid-19* yang dilakukan oleh para Pramusaji dalam melakukan pelayanan di Wanna Jungle Pool And Bar Restaurant sudah dilakukan dengan sangat baik sesuai dengan SOP yang sudah dibuat berdasarkan pedoman CHSE, karena Hotel The Kayon Jungle Resort sudah melakukan uji sertifikasi CHSE dan dinyatakan lulus pada tanggal 25 November 2020, hal ini berdasarkan data yang di dapat langsung oleh penulis.

Penerapan standar operasional prosedur (SOP) protokol kesehatan *Covid-19* dalam pelayanan Pramusaji di Wanna Jungle Pool And Bar dapat disimpulkan bahwa, penerapan SOP protokol kesehatan *Covid-19* yang sudah dilakukan oleh para Pramusaji masuk dalam kategori sangat baik, karena mendapat nilai 92% berdasarkan perhitungan data kuesioner dan indeks kategori penilaian dengan di dukung data hasil wawancara. Sedangkan, dari 30 poin SOP hanya 1 poin yang tidak dilakukan adalah poin nomor 9, yaitu meminta surat keterangan sehat pada tamu karena sering kali tamu tidak membawa surat keterangan sehat dan *complaint* saat diminta menunjukkan surat keterangan sehat.

Diharapkan tamu bisa menunjukkan sertifikat vaksin saat berkunjung ke restoran sebagai ganti surat keterangan sehat dan Pramusaji bisa meningkatkan pelaksanaan SOP *Covid-19* sesuai dengan yang sudah ditetapkan, karena hal ini akan selalu menjadi acuan dan perhatian karena berhubungan dengan kesehatan. Bagi perusahaan bisa memberikan pelatihan dan mempertahankan sikap dan tindakan yang dilakukan oleh Pramusaji maupun tamu, agar kedepannya dalam melakukan penerapan SOP protokol kesehatan *Covid-19* sejalan dengan standar yang sudah ditetapkan pemerintah

DAFTAR PUSTAKA

- Afrinda, K. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Fedex Express Surabaya. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Arifianto, A. (2017). Mekanisme Penerapan SOP (Standard Operational Procedure) Waiter di The Travelodge Restaurant, Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya. Universitas Jember
- Atmodjo, M. (2005). Restoran dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta: Andi.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2019). Perkembangan Pariwisata Provinsi Bali Juli 2019.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2020). Perkembangan Pariwisata Provinsi Bali Februari 2020.
- Buku Analisis Pasar Wisatawan Nusantara. (2018). Dinas Pariwisata Provinsi Bali
- Cheng, V. C. (2020). *The Role of Community-Wide Wearing of Face Mask for Control of Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Epidemic Due to SARS-CoV2*. *Journal of Infection*, 81, 107-114. <https://doi.org/10.1016/j.jinf.2020.04.024>
- Dahlan, H. M. (2013). Pengaruh Antara Perilaku Penanganan Makanan Terhadap Keamanan Makanan Gregoire M. B. (2010). *Research Contribution. Who Will Direct Hospitality Foodservice Departments in the Future? Journal of Foodservice Management & Education, Volume 4(1):1 - 4. Available From: http://fsmec.org*.
- Gulla, R., Oroh, S. G., & Roring, F. (2015). Analisis Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Manado Grace Inn Hotel. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(1).
- Hartatik, I. P. (2014). Buku Pintar Membuat SOP (Standar Operasional Prosedur). Yogyakarta: Flashbooks. Info Corona Indonesia. (2021). Update Perkembangan Kasus Penyebaran Covid-19 di Indonesia. <https://covid19.go.id/Info Corona Provinsi Bali>. (2021). Update Perkembangan Kasus Penyebaran Covid-19 di Provinsi Bali. <https://infocorona.baliprov.go.id/> Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2019). Standar, Operasional, dan Prosedur.

Kasiram, M. (2008). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Malang: UIN Malang Press. Hal 227

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Kesiapsiagaan Menghadapi COVID-19 (Dokumen Protokol Kesehatan)

Kementerian Kesehatan. (2020). Keluarga Kunci Untuk Memasuki Era *New Normal*. <https://www.kemkes.go.id/>

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Indonesia. (2020). Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan Di Penyelenggaraan Kegiatan (Event)

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Indonesia. (2020). Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, Dan Kelestarian Lingkungan Pada Penyelenggaraan Kegiatan Pertemuan, Insentif, Konvensi, Dan Pameran Mice.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2008). *Permen PAN & RB No. PER/21/M.PAN/11/2008* Tahun 2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan.

Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Kesiapsiagaan Menghadapi Covid (Dokumen Protokol Kesehatan)

Khedmat, L. (2020). *New Coronavirus (2019- nCoV): An Insight Toward Preventive Actions and Natural Medicine*. International Travel Medicine Center of Iran, 8(1), 44-45. <https://doi.org/10.34172/ijtmgh.2020.07>

Mahmudi, W. A. (2015). Peranan Kerjasama Team Antar Karyawan Banquet Guna Meningkatkan Pelayanan Outlet Banquet pada Hotel Kartika Graha Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis*.

Mertayasa, I. G. A. (2012). *Food and Beverage Service Operational*. CV ANDI OFFSET. Moenir, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta.

Marsum, W. A., & Fauziah, S. (2016). *Profesional Waiter – Pramusaji Ahli*. Yogyakarta.

Monika, M. (2016). Pengaruh Sop Sebagai Acuan Perusahaan Terhadap Kualitas Pelayanan.

Morissan, A. M. (2012). Metode Penelitian Survei. Jakarta: Kencana.

Pantiyasa, I. W. (2013). Metode Penelitian. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.

Pantiyasa, I. W. (2015). *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Diploma III Perhotelan*. Denpasar. Punarbawa, M. A. (2016). Keterserapan Tenaga Kerja Pada Industri Pariwisata Di Kabupaten Buleleng Tahun 2011-2015. Jurusan Pendidikan Ekonomi. Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja. Indonesia.

Sailendra, A. (2015). Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP, Cetakan Pertama, Trans Idea Publishing, Yogyakarta.

Setiawati, W. (2015). Penyusunan *Standard Operating Procedures* (SOP) Pada PT. Sketsa Cipta Graha di Surabaya

Siyoto, S. (2015). Dasar Metodologi Penelitian. Literasi Media Publishing: Yogyakarta. Suastini, M. (2019). Analisis Factor-faktor yang Mempengaruhi Kesiapan Kerja Pramusaji untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada El Patio Restoran di Melia Bali. Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pendidikan.

Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.

Suyono, J. (2004). *Food Service Management Dasar-dasar Mengelola Bisnis Restoran*. Bandung. NHI. Press. edisi pertama Tambunan, R. M. (2020). *Standard Operating Procedures (SOP)*. Jakarta: Maiestas Publishing

Tjiptono, F. (2011). *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 3. Andi Offset. Yogyakarta.

Tumelap, H. J. (2011). Analisis Fasilitas Sanitasi di Rumah Makan Jombang Tikala Manado

Wulansari, W. S., & Hakim, K. (2019). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Pembelian Serta Dampaknya Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Restoran Kayu Manis Tuban). *Jurnal Administrasi Bisnis*.