

KUALITAS PELAYANAN BREAKFAST PADA SAAT PANDEMI COVID-19

DI ROYAL HOTEL N' LOUNGE JEMBER

Martha Rizqi Rahmasari, Hadi Jatmiko, SST. Par., M.Si

Program Studi Diploma III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Jember

ABSTRAK

Tugas Akhir ini berjudul “Kualitas Pelayanan *Breakfast* Pada Saat Pandemi Covid-19 Di Royal Hotel n' Lounge Jember”. Tujuan penelitian adalah untuk menjelaskan kualitas pelayanan *breakfast* di Royal Hotel n' Lounge Jember yang sesuai dengan SOP (*standart operational procedure*) dan menerapkan protokol kesehatan. Ini merupakan penelitian deskriptif dan matriks SWOT. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan observasi dan wawancara dengan narasumber para *staff*, serta dengan ikut terjun langsung dalam kegiatan operasional di Royal Hotel n' Lounge Jember saat melakukan *On The Job Training II* selama 3 bulan . hasil penelitian yang diperoleh adalah kualitas pelayanan *breakfast* sesuai SOP dengan menerapkan protocol kesehatan pandemic covid-19 yang diterapkan dengan cukup baik. Kendalanya adalah kurangnya *waiter* dan *waitress*. Solusinya adalah lebih meningkatkan peraturan protokol pandemic covid-19, dan *waiter/waitress* lebih teliti dalam melayani permintaan tamu sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu.

Kata kunci : *breakfast*, pelayanan, SOP (*standart operational procedure*)

ABSTRACT

This Final Project is entitled "Quality of Breakfast Service During the Covid-19 Pandemic At Royal Hotel n' Lounge Jember". The purpose of the study was to explain the quality of breakfast services at the Royal Hotel n' Lounge Jember in accordance with SOPs (standard operational procedures) and implementing health protocols. This is a descriptive study and a SWOT matrix. The data collection method used in this study was by observation and interviews with staff sources, as well as by participating directly in operational activities at the Royal Hotel n' Lounge Jember while conducting On The Job Training II for 3 months. The results of the research obtained are the quality of breakfast services according to the SOP by implementing the Covid-19 pandemic health protocol which is implemented quite well. The problem is the lack of waiters and waitresses. The solution is to further increase the rules for the Covid-19 pandemic protocol, and the waiter/waitress is more thorough in serving guest requests so as to increase guest satisfaction.

Keywords : breakfast, service, SOP (standard operational procedure)



1. Pendahuluan

a. Latar Belakang

Pariwisata adalah suatu kegiatan yang secara langsung menyentuh dan melibatkan masyarakat, sehingga membawa berbagai manfaat terhadap masyarakat setempat dan sekitarnya. Bahkan peristiwa dikatakan mempunyai energidobrak yang luar biasa, yang mampu membuat masyarakat setempat mengalami metamorphose dalam berbagai aspeknya. Pariwisata mempunyai banyak manfaat bagi masyarakat bahkan bagi Negara sekalipun, manfaat pariwisata dapat dilihat dari berbagai aspek yaitu dari segi ekonomi, social budaya, lingkungan hidup, nilai pergaulan dan ilmu pengetahuan, serta peluang dan kesempatan kerja. Freuler (dalam Hanief dan Dian Pramana, 2018:2), merumuskan pengertian pariwisata dengan memberikan batasan sebagai berikut : Pariwisata dalam arti modern adalah merupakan *fenomena* dari jaman sekarang yang didasarkan atas kebutuhan akan kesehatan dan pergantian hawa, penilaian yang dasar dan menumbuhkan cinta terhadap keindahan alam dan pada khususnya disebabkan oleh bertambahnya pergaulan berbagai bangsa dan kelas manusia sebagai alat dari perkembangan perniagaan, industri – industri penyempurnaan dari alat – alat pengangkutan.

Di Indonesia sendiri dalam kepemimpinan Bapak Joko Widodo tengah mengembangkan pariwisata Indonesia, salah satunya adalah 10 Bali baru. 10 Bali baru antara lain Danau Toba, Tanjung Kelayang, Tanjung Lesung, Pulau Seribu, Candi Borobudur, Mandalika, Gunung Bromo, Wakatobi, Labuan Bajo dan Morotai. Pengembangan 10 Bali baru kedepannya diharapkan mampu menyamai Bali sebagai ikon pariwisata internasional di Indonesia.

Hotel merupakan suatu akomodasi berupa penginapan yang disediakan untuk para wisatawan untuk dapat menginap. Selain untuk menginap, hotel juga menyediakan fasilitas penunjang lain yang dapat digunakan para tamu.

Menurut AHMA (*American Hotel & Motel Association*) hotel adalah suatu tempat dimana disediakan penginapan, makanan dan minuman, serta pelayanan lainnya, untuk disewakan bagi para tamu atau orang – orang yang tinggal untuk sementara waktu (dalam Sumarsono 20014:12).

Makanan dan minuman adalah kegiatan yang tidak ada henti – hentinya, manusia membutuhkan makanan dan minuman untuk memenuhi kebutuhan tubuhnya demi kelangsungan hidupnya. Pada masa sekarang sangat mudah sekali untuk memperoleh makanan dan minuman itu karena banyak jasa boga menyediakan berbagai macam makanan dan minuman termasuk diantaranya restoran yang letaknya berada didalam hotel.

Banyak jumlah hotel dan restoran yang mulai berkembang menuntut para karyawan untuk memiliki suatu terobosan atau inovasi baru tetapi tidak meninggalkan budaya yang sudah ada. Menurut Metayasa (2012:2) yang dimaksud dengan tata hidangan adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada tamu baik di hotel maupun di luar hotel. Jadi, dapat disimpulkan bahwa *Food and beverages department* adalah departemen yang bertanggung jawab mengelola makanan minuman yang disertakan dengan pelayanan.

Food and beverages department merupakan salah satu departemen penting di hotel, hal ini juga berlaku pada Royal Hotel n' Lounge Jember. Pada Royal Hotel n' Lounge Jember terdapat beberapa outlet yaitu Pool Bar dan Ruby

Resto. Apalagi di tengah pandemic Covid-19 saat ini Ruby resto menerapkan *breakfast* dengan sistem *self service* dengan mematuhi protokol yang berlaku seperti menjaga jarak, memakai masker, hand glove dan *face shield* serta menyediakan handsanitizer dan hand glove.

Self service atau kadang-kadang disebut juga dengan *buffet service* ialah suatu sistem pelayanan restoran di mana semua makanan secara lengkap (dari hidangan pembuka, *soup*, hidangan utama, hidangan penutup, dan sebagainya) telah ditata dan diatur dengan rapi di atas meja hidang atau meja prasmanan. Para tamu secara bebas mengambil sendiri hidangannya sesuai dengan selera maupun kesukaannya. Sedangkan untuk minuman panas, seperti teh atau kopi, pada umumnya disajikan kepada tamu oleh petugas.

Maka dari itu penulis mengambil judul Kualitas Pelayanan *Breakfast* Pada Saat Pandemi Covid-19 Di Royal Hotel N' Lounge Jember. Dengan tujuan agar mengetahui standar kompetensi dari kualitas pelayanan *breakfast* oleh *waiter/waitress* apakah sudah dilakukan mengikuti Standar Operasional Prosedur atau belum.

b. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka di ambil rumusan masalah, yaitu :

Bagaimana kualitas pelayanan *breakfast* di Royal Hotel n' Lounge Jember pada saat pandemic covid-19?

2. Tinjauan Pustaka

Menurut Huzieker dan Krapf (dalam Wibowo, 2008:2), menyatakan bahwa pariwisata adalah keseluruhan dari gejala-gejala yang ditimbulkan oleh suatu perjalanan dan menetapnya orang-orang asing serta penyediaan tempat tinggal sementara, di mana hal tersebut tidak bersifat permanen dan tidak memperoleh penghasilan dari aktifitas yang dilakukannya. Menurut Gluckman (dalam Wibowo, 2008:4), Pariwisata adalah keseluruhan hubungan antar manusia yang hanya berada dalam sementara waktu dalam suatu tempat dan berhubungan dengan orang-orang yang tinggal ditempat tersebut.

Wisatawan adalah orang yang melakukan perjalanan, dalam bahasa Inggris dapat disebut dengan istilah “*travellers*” (Suwena, 2010:13). Wisatawan (*tourist*) adalah setiap orang yang bertempat tinggal di suatu negara tanpa memandang kewarganegaraannya, berkunjung ke suatu tempat pada negara yang sama untuk jangka waktu lebih dari 24 jam yang tujuan perjalanannya dapat diklasifikasikan pada satu hal berikut ini (Suwena, 2010:36)

3. Metode Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Menurut Setyosari (2016:5), penelitian deskriptif adalah penelitian yang tujuannya untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu peristiwa, keadaan, objek apakah orang, atau segala sesuatu yang terkait dengan variabel – variabel yang bisa dijelaskan baik menggunakan angka – angka maupun kata – kata. Dalam hal ini peneliti menjelaskan atau mendeskripsikan hasil kualitas pelayanan *breakfast* pada saat pandemi Covid-19 di Royal Hotel n’ Lounge Jember.

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (dalam Gunawan 2018:151), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku persepsi, motivasi, tindakan, dll. Secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata – kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

3. Hasil Dan Pembahasan

a. Prosedur Pelayanan *Breakfast*

Pelayanan *breakfast* di Ruby Resto n' Lounge menggunakan pelayanan *Self service* yakni pelayanan restoran dimana semua makanan secara lengkap (hidangan pembuka, sup, hidangan utama, hidangan penutup) telah tertata dan diatur rapi di atas meja hidang atau meja prasmanan, sehingga tamu secara bebas mengambil sendiri hidangannya sesuai dengan selera. Untuk pelayanan *buffet breakfast* antara lain tamu melayani diri sendiri, *buffet* untuk tamu sudah *include* dengan *breakfast*, *breakfast* disediakan di meja prasmanan, variasi makanan lebih banyak dan menu cenderung pada *Indonesian Food*, untuk pembayaran sudah termasuk pada harga kamar.

Di masa Pandemi Covid-19 Ruby Resto n' Lounge tentunya menyediakan handsanitizer, hand glove, face shield, cek suhu tubuh, dan menjaga jarak sesuai protocol kesehatan yang berlaku. Untuk waiter/waitress wajib melakukan beberapa ketentuan sebagai berikut :

1. Melakukan pengecekan suhu tubuh

2. Mencuci tangan sebelum memasuki Ruby Resto n' Lounge
3. Memakai masker, *face shield*, dan hand glove

b. Pelayanan *Breakfast* Rubby Resto n' Lounge Pada Saat Pandemi Covid-19 Di Royal Hotel n' Lounge Jember

Prosedur pelayanan *breakfast* adalah sebagai berikut :

1. Tamu yang datang untuk *breakfast* wajib memakai masker, begitu juga dengan *waiter/waitress* yang wajib memakai masker, *face shield*, sarung tangan.
2. Dalam melayani tamu, awali dengan memberikan ucapan salam terlebih dahulu sebagaimana standar pelayanan *breakfast* yang dilakukan di hotel.
3. *Waiter/waitress* melakukan pengecekan suhu tubuh kepada tamu dan memakai handsanitizer yang telah disediakan di area pintu masuk dan kasir.
4. Mengarahkan tamu untuk memakai sarung tangan sekali pakai yang telah disediakan di *buffet* untuk mengambil makanan.
5. *Waiter/waitress* menutup makanan dengan benar untuk mencegah kontaminasi.
6. Menjaga jarak yang cukup antara meja dan kursi, sebaiknya minimal 1 meter
7. Tanyakan kepada tamu, apabila tamu menginginkan *omelet*, *toast* atau makanan yang lainnya untuk *breakfast*
8. Setelah tamu selesai makan segera angkat piring – piring kotor di meja agar meja tidak terlihat penuh dan tamu bisa merasa nyaman.
9. Ucapkan terimakasih bila tamu selesai *breakfast* dan beranjak pergi

c. Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan *Breakfast* di Royal Hotel n' Lounge

Berdasarkan analisa data diatas dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan oleh *waiter/waitress* cukup baik yang meliputi variasi menu makanan breakfast setiap hari berbeda – beda, fasilitas restoran, kebersihan restoran, kebersihan makanan, kerapian dan meningkatkan protocol kesehatan pandemic covid-19 menunjukkan bahwa tamu merasa puas dan nyaman breakfast di Ruby Resto n' Lounge Jember.

Kecepatan *waiter/waitress* dalam memberikan pelayanan, kesiapan *waiter/waitress* dalam membantu tamu kemampuan didalam menangani keluhan tamu, menunjukkan para tamu merasa daya tanggap *waiter/waitress* mayoritas baik sehingga para tamu merasa puas dan dihargai *breakfast* di Ruby Resto n' Lounge Jember. Menurut Tjiptono (2001), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan atau tamu.

Pelayanan *breakfast* di tempatkan di Ruby Resto n' Lounge dengan menggunakan sistem *self service*. *Self service* adalah suatu sistem pelayanan restoran dimana semua makanan secara lengkap (hidangan pembuka, sup, hidangan utama, hidangan penutup) telah tertata dan diatur rapi di atas meja hidang atau meja prasmanan. Para tamu secara bebas mengambil sendiri hidangannya sesuai dengan selera.

Waiter/waitress dan tamu wajib mematuhi protocol yang telah berlaku pada saat pandemic covid-19, seperti memakai masker, *face shield*, handsanitizer dan menjaga jarak. Menu yang disediakan adalah *Indonesian Food* dan *Chinese Food* yang setiap hari berbeda – beda, dimana pada saat operasional

breakfast Ruby Resto n' Lounge Jember memiliki tugas dengan *job description* masing – masing yaitu, greeter sebagai penyambut tamu, cashier bertanggung jawab untuk pembayaran tamu yang makan dan minum di restoran, *waiter/waitress* bertanggung jawab untuk pelayanan makanan dan minuman tamu di hotel.

d.Kendala Pelayanan *Breakfast* Pada Saat Pandemi Covid-19 Di Royal Hotel n' Lounge

Cara pelayanan *breakfast* selama ini sudah berjalan dengan baik. Meskipun, ada beberapa *waiter/waitress* yang belum sepenuhnya memberikan pelayanan tersebut sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditentukan. Contohnya, ketika tamu sudah selesai *breakfast* tidak langsung di clear up oleh *waiter* dan *waitress*, makanan di *buffet* yang tinggal sedikit terkadang tidak langsung di *refill* sehingga ketika banyak tamu yang masuk ke restoran untuk *breakfast* harus menunggu *refill* makanan di *buffet*, terkadang *waiter/waitress* kurang memperhatikan protokol yang berlaku pada saat pandemic covid-19 seperti tidak memakai *handglove* pada saat melayani tamu. Pelayanan *breakfast* yang kurang tepat akan menimbulkan permasalahan pada Ruby Resto n' Lounge antara lain sebagai berikut :

1. Kurangnya *staff* yang membuat jalannya pelayanan tidak tentu. Hal tersebut membuat ketidak efektifan jalannya operasional Ruby Resto n' Lounge yang dapat menimbulkan tamu menunggu pesanan terlalu lama, sehingga tamu semakin mudah *complain*.

2. Belum adanya tanda *non smoking area* sehingga tamu *complain* jika ada tamu lain yang merokok di dalam restoran, sedangkan ada larangan merokok di dalam restoran untuk kenyamanan tamu – tamu lainnya.
3. Belum adanya tanda untuk wajib memakai masker untuk tamu pada saat memasuki restoran.
4. Kurangnya *waiter* dan *waitress* terkadang tamu di abaikan saja saat masuk karena keadaan ramai, hal ini menyebabkan tamu merasa tidak di perhatikan.

5. Kesimpulan Dan Saran

a. Kesimpulan

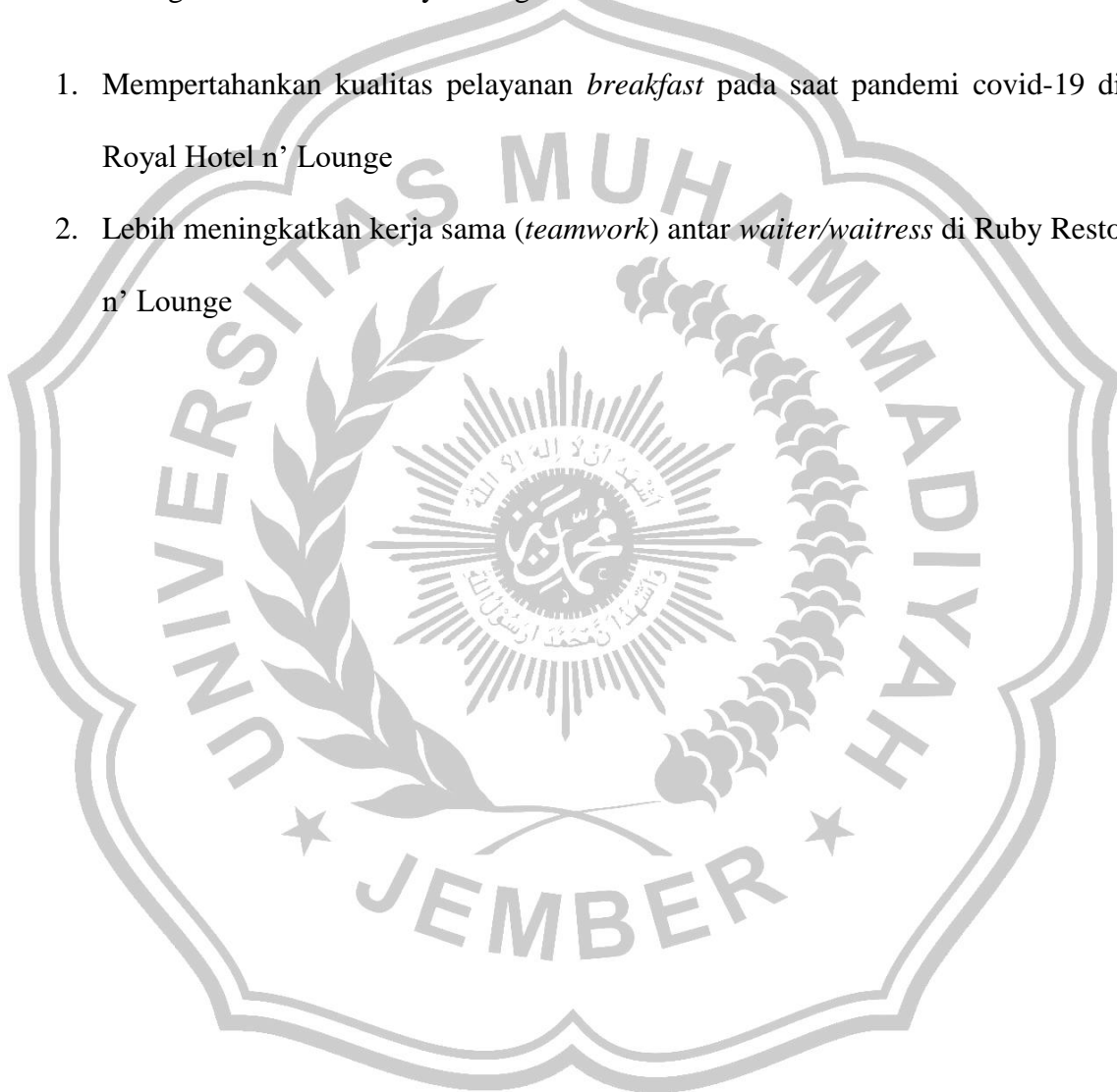
Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas *breakfast* di Royal Hotel n' Lounge pada saat pandemic covid-19 secara umum sudah baik, karena sesuai dengan SOP (*Standart Operational Procedure*) dan menerapkan protokol kesehatan.
2. Kemampuan *waiter/waitress* dalam memberikan pelayanan *breakfast* pada saat pandemi covid-19 secara umum sudah baik, karena sesuai dengan prosedur protokol kesehatan.

b. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada Royal Hotel n' Lounge Jember, maka penulis menyarankan hal – hal sebagai berikut dengan harapan dapat memberikan manfaat dan menjadi masukan bagi pihak Royal Hotel n' Lounge Jember diantaranya sebagai berikut :

1. Mempertahankan kualitas pelayanan *breakfast* pada saat pandemi covid-19 di Royal Hotel n' Lounge
2. Lebih meningkatkan kerja sama (*teamwork*) antar *waiter/waitress* di Ruby Resto n' Lounge



DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Kadek. 2017. *Express Your Bahasa Indonesia Bravely*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Al Bataafi, W. H. 2006. *Housekeeping department floor and public area*. Bandung: Alfabeta
- Ariesto, H. & Arief, A. 2010. *Terampil Mengolah Data Kualitatif Dengan NVIVO*. Jakarta: Prenada Media Group.
- A.W Marsum. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Edisi IV. Yogyakarta: Andi.
- Gunawan, Fahmi. 2018. *Senarai Penelitian Pendidikan, Hukum, Dan ekonomi Di Sulawesi Tenggara*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hanief dan Dian Pramana. 2018. *Pengembangan Bisnis Pariwisata Dan Media Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Hunziker dan Kraft. (2018). *25 Pengertian Pariwisata Menurut Pendapat Para Ahli Terlengkap*. Diambil kembali dari Pelajaran:
<http://www.pelajaran.co.id/2017/04/pengertian-pariwisata-menurutpendapat-para-ahli-terlengkap.html>
- Masrum WA. 2016. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi.
- Metayasa. Agus. 2012. *Food and Beverage Service Operasional*. Yogyakarta: ANDI.
- Pitana, I Gede dan G.Putu Gayatri. 2005. *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Setyosari. Punaji. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan & Pengembangan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sihite, Ricard. 2000. *Hotel Management*. Surabaya: SIC.
- Soekadijo, RG. 1996. *Memahami Pariwisata Sebagai Systematic Linkage*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Soekresno. 2001. *Petunjuk Praktek Pramusaji Food and Beverage Service*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Sugiarto. Eko. 2015. *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif Skripsi Dan Tesis*. Yogyakarta: Suaka Media.
- Sugiarto. Endar. 1998. *Hotel Front Office Administration*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, v.w. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sumarsono. Dicky. 2014. *Dahsyatnya Bisnis Hotel Di Indonesia*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Suwena, I Ketut., dan Widyatmaja. 2010. *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Denpasar: Udayana University Press
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.

