

TINJAUAN TENTANG PELAYANAN WAITER/WAITRESS DI SKYLINE RESTAURANT IBIS HOTEL PADANG DENGAN PENDEKATAN CHSE

Politik Salakkirat

Akademi Pariwisata Bunda

salakkirat@gmail.com

Yen Polisda

Akademi Pariwisata Bunda

yenpolisda@akparbundapadang.ac.id

ABSTRACT

This article aims at finding out the implementation of CHSE by waiters and waitresses at Skyline Restaurant Ibis Hotel in serving the guests. CHSE, Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability, is the Indonesian government program through the Ministry of Tourism and Creative Economy to prevent and control Corona Virus Disease 2019 (covid-19). The rationale is that the spread of Covid- 19 has already affected all sectors, one of which is the hotel industry. A hotel restaurant is assumed to be one of potential places to spread Covid-19 virus as it is a place where people gather. Therefore, a restaurant service needs to apply the CHSE. The data were gained through interviews and observation. The findings of the research indicated that waiters and waitresses at Skyline Restaurant Ibis Hotel have already served the guests based on CHSE protocol for covid- 19.

Keywords: Services; Waiters/waitresses; Skyline Restaurant; CHSE

A. PENDAHULUAN

Covid-19 merupakan virus jenis yang muncul pertama kali di Wuhan, China pada akhir 2019. Virus Covid-19 ini menyebar dan memberikan dampak di seluruh sektor dan industri. Salah satu industri yang mengalami dampak virus ini yaitu industri pariwisata. Seluruh kegiatan dan pelayanan pada industri pariwisata harus menerapkan protokol kesehatan Covid-19.

Industri perhotelan yang merupakan salah satu tulang punggung pembangunan sektor pariwisata. Banyak sekali kontribusi industri perhotelan yang berimplikasi bagi perkembangan pariwisata. Salah satu contohnya suatu destinasi wisata tentunya akan dikunjungi oleh wisatawan yang membutuhkan tempat menginap. Semakin lama (*Length of Stay*) wisatawan berada di suatu destinasi wisata, tentu saja wisatawan tersebut membutuhkan tempat untuk menginap. Lama tinggal wisatawan memberikan dampak terhadap uang yang dihabiskan (*money spent*). Jelaslah bahwa industri perhotelan merupakan salah satu industri yang berperan aktif dalam mengembangkan industri pariwisata di Indonesia.

Lama tinggal (*Length of Stay*) wisatawan di hotel sangat ditentukan oleh berbagai aspek. Menurut inskeep dalam Nurdiyansah (2014:16) banyak aspek yang memiliki relasi kuat dengan lama tinggalnya seorang wisatawan di suatu destinasi yang dikunjunginya. Aspek tersebut adalah atraksi, lingkungan yang dibangun untuk kebutuhan fasilitas, infrastruktur pariwisata dan kebutuhan wisatawan. Jika aspek tersebut diakomodasikan dengan baik maka akan terjadi peningkatan wisatawan baik internasional maupun domestik ke suatu destinasi wisata.

Selain itu berbagai macam variasi produk lokal dan jasa juga menyebabkan terjadinya peningkatan jumlah wisatawan. Produk lokal merupakan karya yang dihasilkan oleh suatu destinasi wisata itu sendiri yang menjadi ciri khas dan dapat dinikmati oleh wisatawan, seperti makanan khas daerah, souvenir dan kebudayaan, sedangkan dari produk jasa adalah ciri khas pelayanan dalam bentuk Indonesian hospitality dan local hospitality yang unik yang menjadi hal baru bagi wisatawan.

Pariwisata di Sumatera Barat, Kota Padang merupakan salah satu sektor utama yang membantu kemajuan pertumbuhan ekonomi di Sumatera Barat. Menurut Sarbaitinil (2018) Kota Padang terletak di pantai pulau Sumatera dan berada antara 0°44'00"-10838"LS serta antara 100°05'05"-100°34'09"BT. Luas Kota Padang 694.96 Km². Bila dilihat dari data jumlah penduduk Kota Padang adalah ± 900.000 jiwa. Sedangkan dalam kehidupan sehari-hari masyarakat Kota Padang menggunakan bahasa daerah Minang, Indonesia dan sebagian ada yang menggunakan bahasa Inggris. Kota Padang yang terletak di daerah pantai dan sekaligus menjadi pintu gerbang utama wisata di pantai Barat Sumatera dan sektor pariwisata. Salah satu sub sektor pariwisata

yang berkembang pesat di Kota Padang yaitu usaha akomodasi. Hal ini dapat dilihat dari beberapa hotel yang baru muncul dan dibangun pada beberapa tahun belakangan ini. Banyak perusahaan yang berbondong-bondong untuk membangun dan menawarkan keunggulan hotel masing-masing karena usaha ini dianggap sebagai infrastruktur pendukung utama dalam menunjang kegiatan wisata serta salah satu faktor yang mempengaruhi wisatawan bisa melakukan *Length of Stay* di suatu daerah.

Length of Stay tentu memerlukan akomodasi yang aman dan nyaman. Salah satu bentuk akomodasi adalah hotel. Menurut Sulastiyono (2011:5) bahwa "Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus".

Fungsi hotel adalah sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan tamu wisatawan baik lokal maupun mancanegara sebagai tempat tinggal sementara selama jauh dari tempat asalnya, fungsi hotel bukan saja sebagai tempat menginap atau beristirahat bagi para tamu, namun fungsinya bertambah sebagai tujuan konferensi seminar, musyawarah Nasional dan kegiatan lainnya yang tentunya hotel menyediakan sarana dan prasarana yang lengkap.

Di hotel terdapat departemen-departemen yang mempunyai tugas dan fungsi masing-masing yang saling berkaitan dengan struktur yang ada di dalam hotel. Department tersebut dibagi menjadi beberapa bagian antara lain Front Office Department, Food And Beverage Department, Housekeeping Department, Accounting Department, Sales Marketing Department, Engineering Department, Human Department dan Security Department.

Ibis Hotel Padang merupakan salah satu hotel berbintang 3 (***) (Yudha, 2021) yang terletak di pusat pemerintahan kota padang yang juga tidak jauh dari lokasi wisata dan pusat perbelanjaan. Dengan slogan "*feel welcome*" Ibis Hotel Padang memiliki misi untuk menciptakan lingkungan kerja, dimana semua tamu akan merasa disambut, diterima dan para karyawan merasa dihargai.

Ibis Hotel Padang adalah salah satu hotel di kota Padang yang memiliki restoran yang sangat banyak diminati oleh tamu hotel, baik tamu yang menginap maupun tamu yang datang untuk *eating out*. Ibis Hotel Padang memiliki restoran yang tertinggi di Sumatera Barat yang dinamakan Skyline Restaurant. Restoran ini bisa dikunjungi oleh tamu dari hotel maupun luar hotel dan pemandangannya sangat indah dari bagian atas. Skyline Restaurant menyediakan breakfast untuk tamu yang menginap dan dibuka dari jam 06:00-10:00 pagi. Banyak juga variasi makanan dari makanan tradisional, western dan sebagainya. Skyline Restaurant juga menyediakan live music dari hari jumat dan sabtu dan dimulai dari jam 18:00- 23:00. Pada hari sabtu juga diadakan

Food and Beverage Department Ibis Hotel Padang memiliki bagian penting untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dengan memberikan pelayanan kepada tamu di hotel. Department ini merupakan bagian yang merupakan tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada tamu hotel. *Food and Beverage Department* terbagi atas dua yaitu *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*. *Food and Beverage Service* bertanggung jawab menyajikan makanan dan minuman sesuai dengan standar hotel sedangkan *Food and Beverage Product* bertanggung jawab mengelola mulai dari makanan pembuka sampai makanan penutup.

Food and Beverage Service yang menyajikan makanan dan minuman sesuai dengan standar Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang. Menurut Firman Sinaga (2018:2) bahwa "Restoran adalah tempat yang identik dengan jajaran meja-meja yang tersusun rapi dengan kehadiran orang, timbulnya aroma semerbak dari dapur, pelayanan para pramusaji, dan bartendingnya bunyi- bunyian kecil karena persentuhan gelas-gelas kaca atau porselen". *Waiter/waitress* mempunyai tugas serta tanggung jawab utama yaitu melayani tamu dengan baik, dimulai dari memberi *Greeting the Guest* sampai tamu meninggalkan restoran. Pelayanan ini menggunakan komunikasi yang baik dan berterima. Komunikasi yang baik dan berterima tentunya bisa menjalin hubungan erat antara *waiter/waitress* dengan tamu, seperti *waiter/waitress* menyambut tamu dengan ramah, senyum, sapa dan mempersilahkan tamu duduk dengan baik. Pelayanan sangat berkaitan erat dengan usaha penyedia jasa seperti di sebuah restoran. Pelayanan dari sebuah restoran sangat berpengaruh terhadap jumlah kunjungan tamu. Suksesnya sebuah restoran juga tergantung kepada cara penghidangan berupa pelayanan makanan dan minuman kepada para tamu. *Waiter/waitress* tentunya harus memberikan pelayanan yang terbaik terhadap tamu yang datang, agar tamu merasa puas dan diharapkan berkunjung kembali. Pelayanan yang terbaik artinya memberikan pengalaman yang terbaik terhadap tamu.

Pelayanan Waiter/Waitress

Menurut Sulastiyono (2011:39) "Pelayanan adalah suatu hal istimewa yang terkemuka dan menarik perhatian serta akan terdapat unsur kejutan dan reaksi kegembiraan tamu, karena yang sebenarnya mereka tidak mengharapkan pelayanan sejauh itu". Kualitas pelayanan yang baik bisa didapatkan dari tenaga kerja yang terampil. Sebagai pelayan diperlukan tenaga kerja yang tepat dan berkualitas pada bagian Food and Beverage Service demi terwujudnya pelayanan prima kepada tamu. pelayanan secara langsung memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pelayanan memiliki tujuan penting untuk kelancaran dalam operasional di sebuah restoran. Menurut Sinaga (2018:23) bahwa “tujuan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, dengan kata lain untuk memenuhi kebutuhan konsumen.” Kebutuhan yang dicari oleh konsumen untuk dapat dipuaskan adalah termasuk kebutuhan fisiologi yakni

Di Sebuah restoran memiliki tipe pelayanan sesuai tempat dan keinginan tamu yang datang. Menurut Sinaga (2018:28) bahwa ada lima dasar tipe-tipe pelayanan di restoran. Pertama, *table service* adalah sistem pelayanan Restoran dimana para tamu duduk di kursi menghadap meja makan, kemudian makanan maupun minuman diantarkan dan disajikan kepada para tamu. Kedua, *self service* atau disebut juga sebagai *buffet service* adalah suatu sistem pelayanan Restoran dimana semua makanan secara lengkap dihidangkan (makanan mulai dari *Appetizer, Soup, Main Course dan Dessert*) telah ditata dengan rapi diatas meja hidangan atau meja prasmanan. Ketiga, *counter service* adalah suatu sistem pelayanan Restoran dimana para tamu yang datang terus duduk di *counter*. Apabila makanan dan minuman yang dipesannya sudah siap maka akan disajikan kepada para tamu tadi di atas Counter. Keempat, *carry out service* disebut juga sebagai *Take Out Service* adalah suatu sistem pelayanan Restoran dimana tamu datang hanya untuk membeli makanan yang telah siap atau disiapkan terlebih dahulu, dibungkus dalam kotak untuk dibawa pergi.

Di Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang *waiter/waitress* tentunya memberikan pelayanan yang baik kepada tamu tanpa membedakan status sosial untuk terciptanya kepuasan kepada tamu dan terjalinnya hubungan yang baik. Jenis pelayanan yang diterapkan adalah *Table Service dan Self Service*.

Waiter/waitress

Di Sebuah restoran, seorang *waiter/waitress* tentunya memiliki tanggung jawab besar dalam operasional, berpenampilan menarik, senyum, sopan, sapa dan salam. Menurut Atmodjo dan Fauziah (2018:17) “*waiter/waitress* adalah seseorang yang melayani makan minum tamu di dalam sebuah restoran dari awal hingga tamu meninggalkan restoran”. Sikap dan penampilan *waiter/waitress* akan berpengaruh pada bagaimana pelanggan berfikir tentang perusahaan dimana dia bekerja.

Tamu yang berkunjung di sebuah restoran tentunya akan dilayani oleh seorang *waiter/waitress* yang ahli di bidang *Food and Beverage Service*. Menurut Atmodjo dan Fauziah (2016:19) bahwa ada beberapa syarat yang harus dipenuhi untuk menjadi *waiter/waitress* ahli, yaitu syarat Fisik dan non fisik. Syarat Fisik adalah berbadan tegap, sehat, tidak memiliki penyakit menular, sehat jasmani dan maupun rohani, Tidak memiliki cacat tubuh yang mencolok, tahan berdiri, kuat berjalan, tahan mental, dan tidak mudah mengeluh. Syarat non fisik adalah mampu berkomunikasi dengan baik dan bisa bahasa asing, bersikap ceria, murah senyum dan sopan santun, sabar,jujur, dan

disiplin dalam segala situasi, cepat tanggap, cermat dan terampil, mudah bergaul dan mampu bekerja sama, mampu memahami keinginan tamu, berpengetahuan luas tentang produk makanan dan minuman, dan menguasai teknik pelayanan dan teknik penjualan.

Di masa pandemi Covid-19 operasional pelayanan di Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang harus disesuaikan di pelayanan masa pandemi ini. Dalam pencegahan covid-19 ini telah ditetapkan protokol kesehatan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.Hk.01.07/MENKES/382/2020 bahwa setiap industri seperti hotel, Homestay, café, dan sejenisnya harus dilakukan penerapan protokol kesehatan untuk mengatasi penularan Covid-19, yakni mencuci tangan, menjaga jarak, menggunakan hand sanitizer, menggunakan face shield dan pemesanan makanan dan minuman hanya bisa lewat scan barcode melalui handphone. Protokol ini diterapkan untuk pencegahan dan pengendalian Corona Virus Disease 2019 (covid-19). Oleh sebab itu artikel ini membahas tentang apakah pelayanan *waiter/waitress* di Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang sudah sesuai CHSE yang ditetapkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tahun 2020.

CHSE di Restoran di Lingkungan Hotel

CHSE adalah penerapan protokol kesehatan yang berbasis pada *Cleanliness* (Kebersihan), *Health* (Kesehatan), *Safety* (Keamanan), dan *Environment Sustainability* (Kelestarian Lingkungan). Panduan ini ditujukan bagi pengusaha dan/atau pengelola serta karyawan dalam memenuhi kebutuhan tamu akan produk dan pelayanan pariwisata yang bersih, sehat, aman, dan ramah lingkungan pada masa pandemi Covid-19. Penerapan protokol ini bertujuan untuk pencegahan dan pengendalian Corona Virus Disease (Covid-19) (Kemenparekraf, 2020)

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif yang disingkat dengan Kemenparekraf sebagai lembaga yang menaungi sektor pariwisata dan ekonomi kreatif telah menerbitkan buku pedoman protokol kesehatan CHSE agar dapat diimplementasikan oleh badan usaha masyarakat. Pada aspek *cleanliness* secara umum pelaku usaha harus memastikan kebersihan pada tempat usahanya, seperti ketersediaan sabun cuci tangan atau hand sanitizer untuk pengunjung. Memastikan tempat usaha selalu bersih, baik dari kuman, bakteri, maupun virus dengan penyemprotan disinfektan juga merupakan syarat dalam memenuhi aspek ini. Pada aspek *health* pelaku usaha perlu menjaga kesehatan baik para pekerja maupun pengunjung. Mulai dari pengecekan suhu tubuh, pemakaian masker, hingga menerapkan pembatasan sosial dengan pengaturan jarak serta meminimalisasi kerumunan. Pada aspek *safety*, pelaku usaha perlu menyiapkan prosedur penyelamatan

apabila sewaktu-waktu terjadi bencana atau kondisi darurat yang tidak diinginkan. Hal ini bertujuan untuk menjamin keselamatan orang-orang yang berada dalam area tersebut. Pada aspek *Environment Sustainability*, pelaku usaha perlu memastikan bahwa usahanya telah menerapkan kondisi yang ramah lingkungan, misalnya penggunaan perlengkapan dan bahan ramah lingkungan (liputan 6, 2021)

CHSE di restoran di hotel telah ditetapkan oleh Kemenparekraf yang tertera buku panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan di Hotel adalah sebagai berikut:

1. Melakukan pengukuran suhu tubuh di pintu masuk tamu. Apabila ditemukan suhu $\geq 37,3^{\circ}\text{C}$ (2 kali pemeriksaan dengan jarak 5 menit), tidak diperkenankan masuk kecuali memiliki hasil pemeriksaan *negative/non reactive* Covid-19 yang masih berlaku.



Gambar 1. Pengukuran suhu tubuh

Sumber: *Buku Panduan CHSE di Hotel Tahun 2020*

2. Tamu mencuci tangan dengan sabun/menggunakan *hand sanitizer* sebelum dan sesudah masuk restoran.



Gambar 2. Mencuci Tangan

Sumber: *Buku Panduan CHSE di Hotel Tahun 2020*

3. Tempat duduk dan jarak antar tamu diatur minimal 1 (satu) meter atau membuat rekayasa teknis seperti pemasangan partisi di atas meja.



Gambar 3. Jarak Tempat Duduk

Sumber: *Buku Panduan CHSE di Hotel Tahun 2020*

4. Daftar menu makanan dan minuman disiapkan secara daring.



Gambar 4. Daftar Menu Online

Sumber: *Buku Panduan CHSE di Hotel Tahun 2020*

5. Melakukan pelayanan dan penyajian makanan dan minuman dengan tetap menjaga jarak dengan tamu.



Gambar 5. Menyajikan Makanan dan Minuman

Sumber: *Buku Panduan CHSE di Hotel Tahun 2020*

6. Membawa makanan atau minuman dari dapur atau tempat penyiapan makan atau minuman di restoran dengan menggunakan penutup yang aman.



Gambar 6. Penutup Makanan

Sumber: *Buku Panduan CHSE di Hotel Tahun 2020*

7. Tamu tidak menggunakan alat makan bersama-sama.



Gambar 7. Menggunakan Alat Makan

Sumber: *Buku Panduan CHSE di Hotel Tahun 2020*

8. Pada saat akan menikmati makanan dan minuman, tamu melepaskan masker dan menyimpan masker secara pribadi dengan baik dan aman, dan tidak meletakkan masker di atas meja makan.



Gambar 8. Masker

Sumber : *Buku Panduan CHSE di Hotel Tahun 2020*

9. Waiter/waitress mengingatkan tamu jika tidak mematuhi protokol kesehatan.



Gambar 9. Mematuhi Protokol Kesehatan

Sumber: *Buku Panduan CHSE di Hotel Tahun 2020*

10. Menyarankan tamu untuk melakukan pembayaran secara nontunai.



Gambar 10. Pembayaran Secara Nontunai.

Sumber: *Buku Panduan CHSE di Hotel Tahun 2020*

11. Ketika membersihkan meja bekas makan tamu, gunakan desinfektan/ cairan pembersih lain yang aman dan sesuai



Gambar 11. Membersihkan Meja

Sumber: *Buku Panduan CHSE di Hotel Tahun 2020*

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah descriptive research. Data diperoleh melalui angket yang direspon langsung oleh *Food and Beverage Manager* dan mengamati langsung bagaimana pelayanan *waiter/waitress* di Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang pada masa pandemi Covid-19.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan di sebuah restoran sangatlah penting dan diberikan dengan sungguh-sungguh kepada setiap tamu sesuai dengan SOP pelayanan yang telah ditetapkan serta harus memiliki kualitas pelayanan yang baik. Suksesnya sebuah restoran juga tergantung kepada cara penghidangan berupa pelayanan makanan dan minuman kepada para tamu. *Waiter/waitress* tentunya harus memberikan pelayanan yang terbaik terhadap tamu yang datang agar tamu merasa puas dan diharapkan berkunjung kembali. Pelayanan yang terbaik artinya memberikan pengalaman yang terbaik terhadap tamu.

Pelayanan pada dasarnya mempunyai target atau sasaran yang sederhana yaitu dapat memenuhi kebutuhan apa yang diinginkan oleh tamu dan memberikan kepuasan. Meskipun sasaran pelayanan sederhana tetapi pelaksanaannya tidaklah mudah untuk mencapai semuanya diperlukan suatu pelayanan yang berkualitas maksimal.

Di masa pandemi Covid-19 operasional pelayanan di Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang sudah berjalan dengan baik dengan penerapan protokol kesehatan dan SOP pelayanan yang harus disesuaikan dengan buku panduan pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan di restoran di masa pandemi ini.

Pelayanan Waiter/waitress Pada Masa Pandemi Covid-19 Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang

Pelayanan waiter/waitress sesuai dengan SOP (*Standar Operasional Prosedur*) yang telah ditetapkan. SOP adalah serangkaian instruksi kerja yang digunakan sebagai acuan dan sebagai tolak ukur dalam menilai kinerja karyawan.

Di masa pandemi Covid-19 operasional pelayanan di Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang harus sesuai dengan buku panduan pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan di restoran di masa pandemi ini. Adapun SOP pelayanan seorang *waiter/waitress* dengan standar penerapan protokol kesehatan Covid-19 di Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang pada masa pandemi covid-19 sebagai berikut:

1. Greeting the Guest

Waiter/waitress di Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang sudah melakukan standar pelayanan dengan baik dalam menyambut kedatangan tamu yang berkunjung, karena *waiter/waitress* sudah memberikan penyambutan yang baik dengan memberi salam dan menanyakan kabar tamu

2. Cek suhu tubuh tamu.

Di masa pandemi Covid-19 waiter/waitress selalu melakukan cek suhu kepada tamu yang berkunjung di Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang. Apabila ditemukan suhu tamu $\geq 37,3^{\circ}\text{C}$ (2 kali pemeriksaan dengan jarak 5 menit), tidak diperkenankan masuk kecuali memiliki hasil pemeriksaan negative atau non reactive Covid-19 yang masih berlaku. Pelayanan waiter/waitress saat melakukan cek suhu tamu tidak diizinkan untuk memotret oleh F&B Manager dengan alasan privasi tamu dan foto tamu tidak boleh tersebar Buku Panduan CHSE di Hotel Tahun 2020

3. Mempersilahkan tamu mencuci tangan, menggunakan hand sanitizer, sarung tangan dan tetap menggunakan masker.

Waiter/waitress sudah menerapkan protokol kesehatan Covid-19 dengan baik, karena setelah tamu melakukan cek suhu *waiter/waitress* mempersilahkan tamu untuk mencuci tangan, menggunakan *hand sanitizer* dan mengingatkan tamu untuk tetap menggunakan masker serta tetap menjaga jarak. Di masa pandemi Covid-19

Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang juga sudah menyediakan Wastafel, Hand Sanitizer, Tissue dan Hand Glove untuk tamu yang berkunjung dalam mencegah penularan Covid-19. Hal ini sesuai Buku Panduan CHSE di Hotel Tahun 2020

1. Menanyakan apakah tamu sudah melakukan Reservasi atau belum

Waiter/waitress sudah memberikan pelayanan yang baik dan sudah sesuai dengan standar pelayanan karena *waiter/waitress* selalu memastikan terlebih dahulu kepada tamu yang berkunjung dengan menanyakan apakah tamu tersebut sudah melakukan pemesanan tempat duduk atau belum pada saat tamu datang di restoran, sehingga memiliki kesan penuh perhatian terhadap tamu.

2. Mengantarkan tamu ke tempat duduk yang diinginkan tamu

Waiter/waitress sudah menerapkan standar pelayanan dengan baik, karena sudah menempatkan tamu yang berkunjung pada tempat yang diinginkan dengan baik namun tetap menjaga jarak dan menerapkan protokol Kesehatan Covid-19 dengan baik. Di masa pandemi Covid-19 *waiter/waitress* sudah menyusun tempat duduk dan jarak antar tamu diatur minimal 1 (satu) meter serta memberi tanda pembatas di atas meja agar tidak terjadi kerumunan saat duduk, begitu juga pada lantai sudah diberikan tanda arah agar tamu mudah melihat arah yang harus dilewati dan mudah mengatur jarak. Hal ini sesuai Buku Panduan CHSE di Hotel Tahun 2020.

3. Menarik kursi dan mempersilahkan tamu duduk

Waiter/waitress sudah menerapkan standar pelayanan dengan baik, karena sudah menarik kursi dengan hati-hati dan mempersilahkan tamu (*ladies first*) duduk dengan senyum. Dalam pelayanan ini *waiter/waitress* sudah menggunakan alat pelindung diri seperti *hand glove, masker dan face shield* serta menggunakan hand sanitizer. Hal ini sesuai Buku Panduan CHSE di Hotel Tahun 2020.

4. Menuangkan air putih kepada tamu

Waiter/waitress sudah memberikan pelayanan yang baik kepada tamu saat tamu duduk, karena sudah menuangkan segelas air putih sebelum tamu menikmati makanan dan minumannya. Pada pelayanan ini *waiter/waitress* juga tetap menjaga jaga dan mengurangi komunikasi saat menuangkan air minum tamu. Hal ini sesuai Buku Panduan CHSE di Hotel Tahun 2020.

5. Mempersilahkan tamu Scan menu yang telah di sediakan di atas meja tamu.

Di masa pandemi Covid-19 *waiter/waitress* skyline Restaurant Ibis Hotel Padang sudah menerapkan protokol kesehatan dengan baik, karena pemesanan

makanan dan minuman dilakukan melalui *scan barcode di handphone* atau secara *online*. Hal ini sesuai Buku Panduan CHSE di Hotel Tahun 2020.

6. Mencatat pesanan tamu melalui WhatsApp

Waiter/waitress sudah menerapkan protokol kesehatan Covid- dengan baik, karena waiter/waitress sudah mencatat pesanan tamu melalui whatsapp. Mengulang kembali pesanan yang dipesan oleh tamu melalui WhatsApp. Hal ini sesuai Buku Panduan CHSE di Hotel Tahun 2020.

7. Mengulangi pesanan tamu dengan baik melalui WhatsApp.

Di masa pandemi Covid-19 waiter/waitress sudah menerapkan protokol kesehatan dengan baik, karena pada saat waiter/waitress mengulangi kembali pesanan tamu tidaklah dengan tatap muka melainkan melalui whatsapp untuk mencegah penularan Covid-19. Hal ini sesuai *Buku Panduan CHSE di Hotel Tahun 2020*

8. Melakukan Adjustment Cutleries

Waiter/waitress sudah memberikan pelayanan yang baik dengan protokol kesehatan covid-19 yang diterapkan, karena setelah tamu melakukan pemesanan makanan dan minuman waiter/waitress melakukan penyesuaian peralatan makanan yang sudah ditata rapi dan bersih di dalam dinner napkin dan meletakkannya dengan hati-hati di meja tamu dengan senyum. Hal ini sesuai Buku Panduan CHSE di Hotel Tahun 2020.

9. Menyajikan makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu dengan menggunakan hand glove, masker dan face shield.

Waiter/waitress di Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang sudah menerapkan protokol kesehatan Covid-19 dengan baik saat melayani tamu, karena waiter/waitress selalu menggunakan *hand glove, masker* dan *face shield* saat menyajikan makanan dan minuman kepada tamu. Hal ini sesuai Buku Panduan CHSE di Hotel Tahun 2020.

10. Clear Up dan Crumbing Down

Waiter/waitress sudah melaksanakan tugasnya dengan baik, karena setelah tamu makan dan minum waiter/waitress melakukan clear up dan crumbing down dengan cepat dan bersih.

11. Menyerahkan Bill kepada tamu (transaksi dilakukan di kasir restoran)

Pelayanan waiter/waitress di masa pandemi Covid-19 untuk melakukan transaksi pembayaran (bill) tamu hanya bisa dilakukan di kasir dan pembayarannya lebih disarankan transaksi dengan *debit* atau *credit card*, apabila pembayaran dilakukan secara cash, uang yang diterima akan dimasukkan ke dalam box sterilizer (*Disinfectant Machine*) dengan waktu 5- 10 menit. Hal ini sesuai Buku Panduan CHSE di Hotel Tahun 2020.

12. Mempersilahkan tamu mencuci tangan dan menggunakan hand sanitizer sebelum meninggalkan restoran.

Waiter/waitress sudah menerapkan protokol kesehatan Covid-19 dengan baik, karena waiter/waitress sudah mengingatkan dan mempersilahkan tamu untuk mencuci tangan dengan sabun dan menggunakan hand sanitizer sebelum meninggalkan restoran. Hal ini sesuai Buku Panduan CHSE di Hotel Tahun 2020.

13. Mengucapkan terima kasih atas kedatangannya.

Waiter/waitress sudah menerapkan SOP pelayanan dengan baik, karena waiter/waitress sudah mengucapkan banyak terimakasih kepada tamu saat meninggalkan restoran.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan analisis di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan *waiter/waitress* di Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang pada masa pandemi Covid-19 sudah sesuai dengan standar pelayanan kesehatan Covid-19 yang telah ditentukan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia.

Agar pelayanan *waiter/waitress* di masa pandemi Covid-19 tetap berjalan dengan baik sesuai yang diharapkan perusahaan dan para tamu di Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang bisa dilakukan secara maksimal *waiter/waitress* tetap memberikan pelayanan dengan baik serta tetap menerapkan protokol kesehatan yang telah ditentukan dan ditetapkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia dalam melayani tamu untuk mencegah penularan Covid-19.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Dewi. (2021). *Dokumen Tertulis tentang Sejarah Ibis Hotel Padang (unpublished)*. Padang: Ibis Padang
- Atmodjo, Marsum Widjojo & Siti Fauzah. (2016). *Profesional Waiter*. Yogyakarta: Andi Offset
- Atmodjo, Marsum Widjojo & Siti Fauzah. (2016). *Professional Waiter*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Chairunnissa, Nurul. (2018). *Tinjauan Tentang Pelayanan Reservasi Kamar Oleh Petugas Reservasi di Ibis Hotel Padang. (unpublished)*. Padang: Akademi Pariwisata Bunda.
- Gunawan, Chandra. (2021). *Laundry Hotel*. Wawancara pukul 16:15. Rabu, 20 Januari 2021

- Ibis Hotel Padang. (2021). *Instagram ibispadang*. <https://.instagram.com/ibispadang>.
- Liputan 6. (2021). *Penjelasan Protokol CHSE untuk Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Terkait COVID-19*. diunduh dari <https://www.liputan6.com>
- Maulana, Andre. (2021). *Layanan Transportasi*. Wawancara pukul 15 :00. Sabtu, 30 Januari 2021. Lobby Ibis Hotel Padang.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia NOMOR HK 01.07/MENKES/382/2020. *Tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat Di Tempat Dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan Dan Pengendalian Coronavirus Disease 2019 (Covid-19)*, diunduh dari https://chse.kemenparekraf.go.id/storage/app/media/dokumen/Pedoman_Restoran.pdf
- Nurdiyansah. (2014). *Peluang dan Tantangan Pariwisata Indonesia*. Bandung : Alfabeta.
- Pariwisata, K dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia (2020). *Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan Restoran dan rumah makan*, diunduh dari <https://chse.kemenparekraf.go.id>.
- Rizky, Redana. (2021). *Minuman di Sky Bar*. Wawancara pukul 18: 00. Jumat, 26 Februari 2021. Skybar Ibis Hotel Padang.
- Sabartainil. (2018). *Partisipasi Masyarakat Daerah Tujuan Wisata dan Implikasinya Dalam Pengembangan Pariwisata*. Jurnal Pariwisata dan Hospitalitas. 2. 6. <https://drive.google.com/drive/my-drive>.
- Sulastiyono, Agus. (2011). *Manajemen Penyelenggara Hotel*. Bandung : Alfabeta.
- Sinaga, Firman. (2018). *Restoran dan Kegiatannya*. Yogyakarta : Andi.
- Saputra, Dede. (2021). *Tamu yang berkunjung di Swimming pool*. Wawancara pukul 11:00. Kamis, 07 Januari 2021: Swimming pool Ibis Hotel Padang.
- Silvi, (2021). *Jadwal Untuk Breakfast*. Wawancara Pukul 14: 30. Sabtu, 13 Februari. Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang.
- Sinaga, Firman. (2018). *Restoran dan Kegiatannya*. Yogyakarta: Andi Offset
- Yudha, Erick Desfra. (2021). *Bintang Hotel*. Wawancara pukul 16:00. Kamis, 11 Februari 2021. Meeting Room Ibis Hotel Padang.
- Yudha, Erick Desfra. (2021). *Dokumen SOP Pelayanan di Skyline Restaurant Ibis Hotel Padang*. Padang : Ibis Padang.