

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR KEGIATAN PERJAMUAN PADA DIVISI BANQUET DI SALAH SATU HOTEL BINTANGLIMA DI SOLO PADA MASA PANDEMI

Safira Tiara Sukma, Izza Ulumuddin Ahmad Asshofi
Universitas Dian Nuswantoro
Semarang
(313201700053@mhs.dinus.ac.id)

Abstrak: Pada masa pandemi Covid-19 sekarang ini, membuat beberapa perusahaan kesulitan untuk menjalankan kegiatan operasionalnya, terutama pada sektor pariwisata dan perhotelan. Banyak sekali hotel yang mengupayakan segala cara agar tetap bertahan dengan menjaga agar kegiatan operasionalnya dapat berjalan dengan baik. Seperti halnya dalam mengubah Standar Operasional Prosedur agar lebih sesuai dengan keadaan pada masa pandemi dengan mengikuti arahan dari pemerintah, terutama dalam penerapan protokol kesehatan. Begitu pula dengan Hotel Alila Solo yang telah memperbaharui dan menerapkan Standar Operasional Prosedur pada kegiatan perjamuan di banquet yang selain untuk mematuhi anjuran dan aturan dari pemerintah, juga bertujuan untuk menyelamatkan keberadaan hotel pada masa pandemi. Oleh karena itu, penulis mendeskripsikan Standar Operasional Prosedur kegiatan perjamuan pada banquet di Hotel Alila Solo pada masa pandemi dan juga dalam bagaimana penerapannya. Metode penelitian yang dilakukan adalah deskriptif kualitatif, serta dalam teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, studi pustaka, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa Hotel Alila Solo sudah baik dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur kegiatan perjamuan di banquet pada masa pandemi ini. Hal tersebut didukung dengan adanya Sumber Daya Manusia yang profesional dan juga fasilitas-fasilitas yang memadai serta dari hasil sertifikasi Clean, Health, Safety and Environment (CHSE) dari Kemenparekraf di mana hal-hal tersebut mendukung dalam penerapan protokol kesehatan. Dengan hal ini menjadi penanda bahwa Hotel Alila Solo aman dikunjungi, sekaligus untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat, yang akhirnya akan memutar kembali roda perekonomian.

Kata kunci: Covid-19, banquet, hotel, pandemi, Standar Operasional Prosedur

Abstract: During this Covid-19 pandemic, it is hard for several companies to run their operational activities, especially in the tourism and hospitality sectors. There are so many hotels doing everything they can to survive by keeping their operational activities go well. Such as the case in changing the Standard Operating Procedure to make it more suitable for the situation during the pandemic by following the directions from the government, especially in implementing health protocols. Likewise, Hotel Alila Solo has updated and implemented Standard Operating Procedures for banquet events. Besides complying with government recommendations and regulations, they also aim to save the hotel's existence during the pandemic. Therefore, the writer described the Standard Operating Procedures for events in banquet at Alila Solo Hotel during the pandemic and also how the procedures are applied. The research method that the writer used is descriptive qualitative using interviews, literature study, observation and documentation to collect data. Based on the results of the research that has been done, it is known that Alila Solo Hotel is great at implementing their Standard Operating Procedures for banquet events during this pandemic. This is

supported with professional Human Resources and adequate facilities, also with the certification of the Clean, Health, Safety and Environment (CHSE) from the Ministry of Tourism and Creative Economy that supports the implementation of health protocols. Therefore, it is a good sign that Hotel Alila Solo is safe to visit, it is likewise to increase people's trust which will eventually turn the wheel of the economy back on.

Keywords: Covid-19, banquet, hotel, pandemic, Standard Operating Procedure

LATAR BELAKANG/RESEARCH BACKGROUND

Sekarang ini terdapat banyak macam bisnis industri yang menunjang perekonomian di Indonesia. Salah satunya yaitu industri perhotelan yang semakin berkembang secara signifikan sesuai gaya hidup masyarakat sekarang. Hal ini dikarenakan makin banyaknya orang yang membutuhkan akomodasi yang dilengkapi dengan penyediaan makanan dan minuman. Namun seiring berjalannya waktu, selain sebagai tempat untuk menginap hotel biasanya juga menyediakan berbagai macam jasa, seperti tempat untuk mengadakan pertemuan seperti MICE (*meeting, incentive, convention and exhibition*), pesta perkawinan, pesta ulang tahun dan masih banyak lagi. Menurut Widanaputra (2009:16) definisi hotel ialah salah satu sebuah akomodasi berbentuk bangunan dan dikelola secara komersial serta memiliki fasilitas pelayanan seperti penginapan, menyediakan minuman dan makanan, begitupula jasa-jasa lainnya yang disediakan untuk para tamu yang hendak menginap.

Pada tahun 2018, penyelenggaraan pertemuan MICE menurut data statistik dari ICCA atau kepanjangannya yaitu *International Congress and Convention Association*, peringkat pertama di dunia diduduki oleh Amerika Serikat dengan data 948 pertemuan internasional, peringkat pertama di Asia yaitu Jepang yang tercatat menggelar 492 pertemuan internasional dan peringkat pertama di Asia Tenggara yaitu Thailand dengan 193 pertemuan internasional. Sedangkan Indonesia berada di bawah Malaysia dan Singapura, yaitu tercatat menggelar pertemuan internasional sebanyak 122 kali dan berada di urutan ke-36. Kegiatan MICE juga tidak terlepas dari tingkat kunjungan wisatawan. Di Indonesia khususnya pada Jawa Tengah, pada tahun 2017 jumlah wisatawan di Jawa Tengah berdasarkan data statistik pariwisata disana yaitu sebanyak 40.899.577 orang wisatawan dengan rincian 40.118.470 orang wisatawan domestik dan 781.107 orang wisatawan mancanegara. Lima kabupaten/kota yang banyak dikunjungi wisatawan baik mancanegara maupun domestik adalah Kabupaten Magelang, Kabupaten Klaten, Kota Semarang, Kabupaten Karanganyar, dan Kota Surakarta. Kegiatan MICE mempunyai hubungan yang saling menguntungkan dengan banyak sektor. Beberapa sektor yang potensial dan diuntungkan dalam hubungannya dengan MICE yaitu seperti Perhotelan, Transportasi, Biro Perjalanan Wisata, *Professional Conference Organizer*, *Event Organizer*, serta UsahaKecil dan Menengah (UKM).

Bagian dari hotel yang mengurus kegiatan MICE ataupun kegiatan perjamuan seperti yang sudah disebutkan diatas adalah banquet. Banquet adalah bagian dari *Food and Beverage Service* yang melayani dan bertanggung jawab dalam penjualan makanan dan minuman pada kegiatan khusus di luar restoran setelah terjadi kesepakatan bersama (Mertayasa, 2012:3). Kegiatan ini bisa terjadi di dalam hotel maupun di luar hotel. Secara singkat, banquet ialah salah satu sebuah *outlet* di *Food and Beverage Service Department* dimana memiliki tugas untuk menyiapkan penyelenggaraan kegiatan perjamuan dalam skala besar maupun kecil untuk menambah pemasukan hotel. Penyelenggaraan tersebut yaitu mulai dari penyiapan ruangan beserta penataan meja dan kursi sesuai *layout* dan dekorasi yang telah ditetapkan, penyediaan peralatan dan perlengkapan sesuai *set up*, sampai penyediaan makan dan minum berdasarkan set menu dan fasilitas-fasilitas lainnya yang tersedia.

Kegiatan operasional hotel atau penyelenggaraan sebuah kegiatan perjamuan biasanya ramai terutama pada saat *high season*, yaitu periode dimana banyak orang berpergian untuk berlibur di suatu tempat seperti pada saat hari raya. Periode ini sangat menguntungkan bagi hotel karena dapat dipastikan banyak wisatawan yang membutuhkan tempat untuk menginap atau merayakan sebuah kegiatan perjamuan, seperti natalan, tahun baru dan sebagainya. Namun, memasuki tahun 2020 ini mulai terjadi pandemi, yaitu *coronavirus* atau biasa disebut Covid-19. Berbagai kebijakan dari pemerintah dalam menangani pandemi ini dari awal sampai sekarang terus berkembang sesuai situasi dan kondisi. Salah satunya yaitu dalam bidang ekonomi yang dimana juga harus diusahakan agar tetap dalam skala pertumbuhan yang baik, karena tetap ada kemungkinan dari kebijakan pembatasan aktivitas masyarakat menyebabkan laju perekonomian di Indonesia menjadi terganggu. Untuk itu pemerintah berusaha mengupayakan agar perekonomian Indonesia tidak kondusif, maka diberlakukan relaksasi pembatasan sosial di era adaptasi kebiasaan baru. Hal ini berkaitan dengan dibuatkannya Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian Covid-19 di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha pada Situasi Pandemi oleh Kementerian Kesehatan dimana di dalamnya masih termuat tentang protokol kesehatan.

Terbitnya Maklumat Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor MAK/2/III/2020 Tahun 2020 tentang Kepatuhan terhadap Kebijakan Pemerintah dalam Penanganan Penyebaran Virus Covid-19, terutama pada poin 2a yaitu: “tidak mengadakan kegiatan sosial kemasyarakatan yang menyebabkan berkumpulnya massa dalam jumlah banyak, baik di tempat umum maupun di lingkungan sendiri” mengakibatkan berbagai kegiatan perjamuan seperti MICE, kegiatan perjamuan pernikahan atau ulang tahun, konser dan yang lainnya yang dimana menjadi salah satu sumber pendapatan di industri hotel harus ditunda sampai dibatalkan, namun beberapa hotel menggunakan sistem alternatif yaitu diadakan secara virtual. Berkaitan dengan dampak dari pandemi tersebut, diberitakan dari Kompas (4/5/2020) yang meliput ujaran dari Hariyadi Sukamdani sebagai seorang Ketua Umum Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI), yang mengusulkan tiga hal ke pemerintah untuk menyelamatkan keberadaan hotel, yaitu pemberian bantuan insentif fiskal, kelonggaran dalam pembayaran dan pembebasan pajak hotel dan restoran serta Pajak Bumi dan Bangunan atau PBB ke Pemerintah Daerah, relaksasi pembayaran serta penjadwalan kembali utang yang dimana ketiga hal tersebut memang dikhususkan dalam Peraturan Pemerintah bagi perusahaan yang terdampak pandemi Covid-19. Hal tersebut tentu dapat meringankan beban yang ditanggung oleh pihak hotel dan membantu mengurangi tingkat pengeluaran.

Pada sebagian besar hotel juga memiliki solusi internal tersendiri dengan menerapkan beberapa hal untuk menghindari kerugian dari dampak yang ditimbulkan dari pandemi tersebut. Seperti halnya Standar Operasional Prosedur yang dirasa perlu untuk diganti sesuai dengan protokol kesehatan dari pemerintah yang merupakan salah satu poin terpenting agar operasional dapat berjalan dengan baik. Beberapa hotel di Solo juga turut menerapkan kebijakan tersebut, salah satu hotel yang menerapkan kebijakan yang menyesuaikan dengan protokol kesehatan adalah hotel Alila Solo. Meski hotel Alila Solo ini sempat tutup pada tanggal 1 April 2020 kemarin, namun tidak lama setelahnya pada tanggal 31 Mei 2020 kembali menunjukkan eksistensinya dan mulai beroperasi seperti biasa dengan penerapan kebijakan-kebijakan baru yang telah dibuat sesuai protokolkesehatan pada masa pandemi.

Salah satu kebijakan tersebut yaitu adanya beberapa perubahan dalam Standar Operasional Prosedur pada banquet dalam menyelenggarakan kegiatan perjamuan. Hal ini dikarenakan berkaitan dengan penerbitan buku dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) yaitu Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Hotel pada tanggal 14 Juli 2020 yang diperuntukkan bagi bidang

restoran dan hotel tentang protokol kesehatan. Buku panduan tersebut terdiri atas panduan umum yang terdiri dari pengaturan tata kelola atau manajemen restoran dan hotel seperti mengamati informasi terbaru serta instruksi dan imbauan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah terkait Covid-19 di wilayahnya, menyediakan dan memasang imbauan tertulis, membuat Standar Operasional Prosedur (SOP), serta menerapkan protokol kesehatan dasar bagi tamu, karyawan dan pihak lain yang beraktivitas di restoran maupun hotel. Sedangkan, pada panduan khusus memiliki sebanyak tiga alur pelayanan restoran dan hotel mulai dari pintu masuk sampai ruang karyawan, yaitu panduan bagi pengelola dan pengusaha terhadap fasilitas yang harus disediakan, panduan bagi karyawan, serta panduan bagi tamu. Buku panduan tersebut juga menjadi acuan bagi Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota, serta asosiasi usaha dan profesi terkait restoran dan hotel untuk melakukan edukasi, sosialisasi, uji coba, simulasi, pembinaan, pendampingan, pemantauan dan evaluasi dalam penerapan *Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability* (CHSE) dalam meningkatkan kepercayaan para pihak, dan destinasi pariwisata dan reputasi usaha.

LANDASAN TEORI/REVIEW OF RELATED LITERATURE

2.1. Industri Perhotelan

Industri perhotelan merupakan suatu bidang dengan berbagai bentuk usaha yang berkaitan dengan akomodasi seperti penginapan, penyediaan akomodasi minuman dan makanan serta berbagai jasa-jasa terkait lainnya, dan bentuk pelayanan tersebut ditujukan kepada masyarakat, baik berupa penggunaan sarana penginapan maupun sekedar menggunakan layanan atau produk tertentu dari hotel. Namun pada era sekarang ini industri perhotelan tidak hanya sebagai perusahaan yang menyediakan sebuah akomodasi yang dikelola secara komersial dengan mempergunakan seluruh atau hanya sebagian bangunan untuk menyediakan jasa penginapan. Hotel pun memiliki ragam jenis yang bervariasi, terlebihnya muncul pendatang baru pada industri perhotelan yang menjalankan berbagai kegiatan bisnisnya dengan inovasi setelah terjadi pembaharuan dalam sistem teknologi informasi. Sehingga pendatang- pendatang baru akan turut bersaing dalam industri perhotelan dengan memunculkan beberapa inovasi, namun beberapa diantara inovasi-inovasi tersebut dapat dirasa mengganggu oleh para pihak yang memegang suatu peran/jabatan di industri perhotelan (Bayudin dkk, 2019).

Tujuan dari bisnis ini adalah menghasilkan profit melalui penciptaan dan pemeliharaan kepuasan konsumen. Sehingga dari tujuan tersebut akan membuat konsumen terpenuhi kebutuhannya, baik secara non fisik (*intangible*) maupun fisik (*tangible*). Contoh produk tidak nyatanya yaitu keramah-tamahan, kenyamanan, keamanan dan sebagainya sedangkan produk nyatanya adalah kamar, makanan dan minuman. Selain itu industri perhotelan juga mendorong perlajuan ekonomi, khususnya di sektor pariwisata dan juga menambah devisa negara. Penyewaan kamar dan fasilitas serta penjualan makanan dan minuman adalah tiga produk utama penjualan dari industri perhotelan. Maka dari itu industri perhotelan mempunyai struktur organisasi yang baik yang kelengkapannya tergantung dari kelas dan tipe hotel tersebut yang terkoodinir dan dikendalikan oleh *General Manager*. Struktur organisasi tersebut berfungsi dalam mengetahui hubungan antar wewenang dan tanggung jawab, mengetahui departemen dan bagian lainnya beserta tugas dan tanggung jawabnya, dan memahami alur instruksi, informasi dan dokumen dengan jelas. Dalam pembentukannya dapat dengan cara pendekatan khusus yang terbagi atas dua area, yaitu:

1. Front of the House (Guest Contact Area)

Area dimana karyawan bertemu secara langsung dengan tamu, seperti Food and Beverage

Service, Front Office, Housekeeping, Engineering, Recreation, Sales and Marketing.

2. Back of the House

Area dimana karyawan tidak bertemu secara langsung dengan tamu, seperti Food and Beverage Product, Accounting, Human Resource and Development.

2.1 Hotel

Rizqita (2019) menyebutkan hotel ialah sebagian atau seluruh bangunan yang dikelola dengan tujuan komersial, yakni dipergunakan sebagai jasa penginapan, jasa

makanan dan minuman serta rekreasi. Jika dijelaskan secara fisik, hotel merupakan sebuah bangunan yang memiliki ruangan-ruangan yang dapat dimanfaatkan oleh tamu untuk ditempati serta menyediakan bermacam fasilitas dan jasa yang diperlukan oleh tamu. Pada perkembangan saat ini, sebuah hotel dapat mempunyai banyak kamar hunian, baik yang berada di tengah perkotaan, wisata atau keramaian lainnya dan juga di dekat alam. Namun biasanya hotel tetap akan melandaskan diri pada aspek-aspek kebutuhan pokoknya. Umumnya juga sebuah hotel memasarkan jasa-jasa dan fasilitas-fasilitas penunjang untuk kebutuhan para tamu. Selain menjual makanan dan minuman serta tempat untuk menginap, hotel masa kini juga menawarkan berbagai kemewahan hidup pada satu tempat.

Fungsi hotel menurut Sumarsono (2014:15), yaitu sekarang ini hotel tidak hanya sekedar *bed and breakfast*, karena banyak penambahan fasilitas yang diperlukan oleh tamu seperti restoran, tempat gym dan *fitness*, hiburan, kolam renang, dan fasilitas lainnya. Bahkan kini ada fasilitas ruang *meeting* dan layanan pijat dan sauna, serta antar jemput. Hampir semua kegiatan *meeting*, pernikahan, seminar, pameran, ulang tahun bahkan sampai wisuda sekolah atau perpisahan sekolah diselenggarakan di hotel. Hal ini terjadi selain adanya perubahan gaya hidup, juga meningkatnya kelas menengah di Indonesia. Sedangkan menurut Marsum W.A dalam Dian Rizki (2018:6), fungsi hotel adalah sebagai tempat untuk tinggal sementara waktu selama berada jauh dari tempat tinggal asalnya. Sementara itu, kebutuhan tamu dapat dianalogikan sebagai kebutuhan hidup dasar yakni kebutuhan fisik seperti sandang, pangan, serta papan dan kebutuhan psikis seperti keamanan, ketenangan, kebutuhan sosial, serta penghargaan atas prestasi dirinya. Maka dari itu kebutuhan pokok tamu di sebuah hotel yaitu tidur, makan, minum, mandi dan hiburan. Di sisi lain hotel sebagai suatu akomodasi komersil juga sebagai tempat berlangsungnya sebuah kegiatan perjamuan, konferensi dan lain-lainnya.

2.2 MICE (*Meeting, Incentive, Conference and Exhibition*)

Kesrul dalam Indrajaya (2015:81) menyatakan bahwa MICE merupakan suatu kegiatan kepariwisataan yang melibatkan sekelompok orang yang dalam melakukan kegiatannya tersebut biasanya memadukan antara *leisure* dan *business*. Dari susunan kegiatan tersebut yaitu terbagi dalam bentuk Pertemuan, Insentif, Konvensi, dan Pameran. Sedangkan pengertian MICE menurut Yoeti dalam Indrajaya (2015:81) yaitu suatu rangkaian kegiatan yang dihadiri oleh orang-orang penting, profesional ataupun para pengusaha yang mengadakan perkumpulan di suatu tempat untuk mendiskusikan suatu kepentingan atau permasalahan yang sama. Selain itu, MICE juga menjadi suatu saran sekaligus produk yang dapat dikategorikan dalam paket-paket wisata siap dijual kepada organisasi, asosiasi, lembaga, badan, perusahaan besar, korporasi dan sebagainya, baik dalam skala daerah, regional, nasional maupun internasional.

Penyelenggaraan MICE memang dilakukan secara berkala dan untuk penyelenggaraannya

biasanya dilaksanakan secara bergantian dari satu negara ke negara lain sesuai dengan kesepakatan antar pihak dalam mengadakan suatu pertemuan, sehingga *event* internasional tersebut dianggap sebagai suatu hal yang prestisius bagi negara yang ditunjuk untuk menyelenggarakannya. Dalam agenda MICE tersebut memiliki banyak kegiatan penting untuk membahas suatu persoalan

yang kompleks. Oleh karena itu, kegiatan MICE biasanya tidak hanya diselenggarakan hanya dalam jangka waktu satu atau dua hari saja namun bisa diselenggarakan hingga satu minggu lamanya, sehingga masing-masing negara perlu untuk mempersiapkan akomodasi bagi peserta yang ikut dalam kegiatan tersebut. Untuk mendukung kemudahan dan kenyamanan pelaksanaan MICE di Indonesia perlu untuk tersedianya akomodasi yang memadai seperti fasilitas penginapan/hotel yang berkualitas. Namun pada masa sekarang ini kebutuhannya bukan hanya sekedar sebuah ruangan saja, melainkan lebih dari itu. Sudah banyak beberapa hotel yang menyediakan ruangan untuk mengadakan *meeting* yang dapat dipesan dengan suguhan makanan dan minuman ringan maupun berat, biasanya disebut dengan Paket *Meeting* yang dibedakan menjadi empat, yaitu *Halfday* maksimal diadakan dalam waktu 4 jam, *Fullday* maksimal diadakan dalam waktu 8 jam, *Fullboard* maksimal diadakan dalam waktu 12 jam dan *Residential* adalah paket khusus seperti *Fullboard* namun juga terdapat pemesanan kamar.

2.3 Food and Beverage Department

Menurut pendapat Sulastiyono (2011:63), *Food and Beverage Department* merupakan suatu departemen yang berperan penting dalam hotel karena mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman. Selain penjualan, juga terdapat kegiatan-kegiatan yang diantaranya yaitu melakukan pengelolaan, penyajian dan pengembangan menu makanan dan minuman, merencanakan suatu kegiatan untuk menarik pelanggan, serta membuat daftar pembelian bahan makanan dan minuman. Sedangkan menurut buku dari Mertayasa yang berjudul *Food & Beverage Service Operational* (2012:2), menyatakan bahwa *Food and Beverage Department* berperan sangat penting karena menghasilkan keuntungan bagi hotel selain dalam penjualan kamar karena tamu yang hendak menginap tidak saja memerlukan papan, namun juga memerlukan pangan. Kesimpulan yang di dapat berdasarkan pengertian dari para ahli diatas yaitu bahwa *Food and Beverage Department* adalah salah satu departemen yang bertugas dibidang makanan dan minuman baik dari segi mengelola sampai menghidangkan kepada tamu. *Food and Beverage Department* dalam menjalankan tugasnya terbagi menjadi dua bagian yang saling bergantung satu sama lain, kedua bagian tersebut adalah bagian depan (*Food and Beverage Service*), yaitu bagian yang langsung berhubungan dengan tamu, terdiri dari bar, restoran, banquet dan *room service* dan yang kedua adalah bagian belakang (*Food and Beverage Product*), yaitu bagian yang tidak langsung berhubungan dengan tamu karena harus melalui perantara pramusaji, terdiri dari *kitchen* dan *steward*.

2.4 Food and Beverage Service

Dalam Bahasa Indonesia *Food and Beverage Service* disebut dengan Tata Hidang. Pengertian Tata Hidang menurut Mertayasa (2012:2) adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik di hotel maupun di luar hotel. Fungsi layanan makanan dan minuman adalah memenuhi selera tamu agar puas terhadap makanan dan minuman, mendapatkan keuntungan yang wajar (tamu puas hingga mau menjadi pelanggan tetap), memelihara dan meningkatkan nama baik restoran dan citra hotel. Prinsip-prinsip dasar yang harus diperhatikan: kebersihan, keserasian, keseimbangan, pusat perhatian, ketepatan, dan keindahan. Hal-hal yang mendukung keberhasilan pelaksanaan layanan makan dan minum yang baik yaitu pramusaji

yang profesional, tempat dan peralatan yang tepat, menu yang disediakan, dan kerjasama yang baik dengan bagian terkait. Bagian layanan makanan dan minuman di sebuah hotel terdiri dari bagian atau unit, dimana setiap bagian atau unit mempunyai tugas pokok yang berbeda-beda. Restoran tugas pokoknya yaitu menyiapkan dan menyajikan makanan minuman untuk tamu yang makan di restoran. Tugas pokok bar adalah menyiapkan, membuat dan menyajikan minuman dengan atau tanpa makanan. Tugas pokok *room service* adalah menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman ke kamar tamu. Tugas pokok banquet adalah menyelenggarakan pesta perjamuan di hotel. Sedangkan *steward* mempunyai tugas pokok yaitu menyiapkan, membersihkan dan menyimpan peralatan baik bagi keperluan *service* maupun *production*.

2.5 Banquet

Menurut Heru Riyadi (2015:180), banquet adalah salah satu bagian dari hotel yang mengatur dan merencanakan sebuah kegiatan perjamuan mulai dari menyediakan ruangan, makanan dan minuman beserta perlengkapan atau hal-hal lain yang dibutuhkan untuk menunjang kegiatan perjamuan tersebut sesuai dengan perencanaan yang sudah disetujui oleh yang mempunyai kegiatan perjamuan. Sedangkan, menurut Mertayasa (2012:82), banquet berasal dari bahasa Perancis yaitu '*banch*' atau jika dalam bahasa Inggrisnya yaitu '*bench*' yang artinya bangku panjang. Pada hotel ataupun restoran, banquet berarti sekumpulan orang yang berada dalam suatu ruangan tertentu yang memiliki tujuan untuk merayakan suatu perayaan sembari menikmati makanan dan minuman yang sebelumnya sudah diatur dalam suatu tempat. Berdasarkan pengertian-pengertian diatas, dapat diambil suatu kesimpulan, yaitu banquet adalah salah satu bagian dari hotel yang bertugas dalam melayani pelaksanaan kegiatan perjamuan yang sebelumnya telah didiskusikan sesuai kesepakatan dengan pelanggan yang melingkupi metode pelayanan makanan dan minuman, ruangan dan kelengkapan peralatan yang dibutuhkan dalam waktu tertentu. Pelayanan di mulai dilaksanakan sedari pelanggan memesan tempat sampai berakhirnya kegiatan perjamuan tersebut. Keberadaan banquet sangat penting dalam kegiatan MICE karena selain menyuplai bermacam-macam pelayanan makanan dan minuman yang dibutuhkan tamu juga perlu penampilan khusus dan perencanaan kegiatan perjamuan, baik untuk kegiatan perjamuan domestik dan internasional sehingga memberikan kontribusi yang besar bagi hotel. Hubungan kerja banquet dengan departemen lain adalah sebagai berikut:

1. *Food and Beverage Product Department*

Banquet erat kaitannya dengan *Food and Beverage Product Department* dalam diskusi dan penyediaan makanan dan minuman sesuai apa yang telah dipesan oleh tamu ataupun penyelenggara kegiatan perjamuan. Begitupula juga bantuan dari *steward* yang membersihkan peralatan makan yang sudah terpakai.

2. *Housekeeping Department*

Pada setiap kegiatan perjamuan biasanya terdapat pekerja *cleaning service* yang diarahkan oleh *Housekeeping Department* yang jumlahnya tergantung dari frekuensi tamu di kegiatan perjamuan tersebut dan bertanggungjawab atas kebersihan dan kerapian baik di dalam maupun diluar ruangan yang digunakan dan toilet yang berdekatan dengan ruangan tersebut.

3. *Engineering Departement*

Banquet bekerjasama dengan *Engineering Department* dalam pengaturan *lighting, sound system, projector, air conditioner* dan hal lainnya yang menyangkut keperluan teknis yang dimana tidak bisa dioperasikan secara langsung oleh tim banquet itu sendiri.

4. *Front Office Departement*

Peranan *Front Office Department* dengan banquet yaitu memberikan bantuan dalam penyampaian informasi dan penyediaan kamar untuk peserta maupun panitia yang mengadakan kegiatan perjamuan di banquet, khususnya kegiatan perjamuan yang bertipe *residential meeting* yaitu paket yang di dalamnya juga termasuk pemesanan kamar.

5. *Sales and Marketing Departement*

Dalam penjualan produk-produk banquet, yaitu dari ruangan, fasilitas dan menu makanan dan minuman pada kegiatan perjamuan di banquet, hingga mempromosikannya dibantu oleh *Sales and Marketing Department* guna meningkatkan pendapatan hotel.

6. *Security Departement*

Dalam kegiatan perjamuan yang keadaannya krusial, seperti dihadiri oleh tamu- tamu penting ataupun yang memiliki frekuensi tamu yang sangat banyak, biasanya banquet bekerjasama dengan satpam dari *Security Department* untuk membantu dalam menjaga keamanan situasi dan kondisi diluar ruangan.

7. *Accounting Department*

Accounting Department membantu dalam pengurusan pembayaran kegiatan perjamuan di banquet yang sebelumnya telah diperbarui oleh tim banquet dan telah dikonfirmasi oleh *Sales and Marketing Department*.

Penanganan dalam pelayanan banquet dimulai sejak pelanggan dan petugas banquet pertama kali bertemu hingga pada akhir penyelenggaraan pesta, termasuk pula penyelesaian pembayaran. Proses tersebut dibagi atas beberapa tahap yaitu:

1. Sebelum Penyelenggaraan
2. Saat Pelaksanaan Acara
3. Tahapan Setelah Selesai Acara

2.6 Kegiatan Perjamuan Banquet

Kegiatan perjamuan atau seringkali disebut *event* adalah suatu kegiatan yang diselenggarakan untuk memperingati hal-hal penting sepanjang hidup manusia, baik secara individu atau kelompok yang terikat secara adat, budaya, tradisi, dan agama yang diselenggarakan untuk tujuan tertentu serta melibatkan lingkungan masyarakat yang diselenggarakan pada waktu tertentu (Any Noor, 2013:8). Dengan kata lain *event* adalah suatu kegiatan perjamuan yang sudah terencana untuk suatu tujuan. Berbeda dengan kegiatan yang spontan, kegiatan perjamuan dilakukan berdasarkan rencana yang sudah tersusun sebelumnya. Maka dapat disimpulkan bahwa kegiatan perjamuan banquet adalah suatu penyelenggaraan kegiatan perjamuan yang diadakan oleh suatu pihak luar dengan pihak banquet untuk suatu tujuan tertentu dengan ketentuan yang telah disepakati sebelumnya. Jenis-jenis kegiatan perjamuan banquet diantaranya, yaitu:

1. Tujuan Penyelenggaraan
 - a. *Business event* (MICE, promosi *sales*, peluncuran produk)
 - b. *Social event* (pertemuan, pesta ulang tahun, pesta pernikahan, kegiatan amal)
 - c. *Holiday event* (perayaan tahun baru, hari Natal)
 - d. *Others event* (pelatihan *table manner*, konser)
2. Tata Cara Penyelenggaraan
 - a. *Sitting party*, di dalam kegiatan perjamuan ini semua tamu menikmati makanan dan minumannya dengan duduk sebagaimana layaknya dan dilayani oleh pramusaji.
 - b. *Standing party*, di dalam kegiatan perjamuan ini ruangan yang dipakai untuk perhelatan tersebut tidak disediakan kursi duduk sehingga semua tamu makan dan minum sambil berdiri.
3. Jenis Pelayanan

Ada beberapa jenis pelayanan yang selalu di pakai dalam praktisi makan dan minum di banquet pada seluruh hotel yaitu:

a. *Table service*

Suatu sistem pelayanan dimana tamu duduk di kursi menghadap meja makan. Kemudian makanan dan minuman diantarkan dan disajikan. *Table service* ini umumnya dibedakan menjadi 4 kategori yaitu:

- *Chinese set menu*, sebuah model pelayanan yang biasanya sering digunakan dalam perayaan yang menggunakan tata cara/adat *Chinese* (pernikahan, sangjit) namun juga tidak menutup kemungkinan digunakan dalam perayaan formal biasa. Setiap meja dilayani oleh seorang pramusaji yang akan menyajikan per menu dan *clear up* sesuai urutan dan waktu yang telah diatur oleh kepala pramusaji. Pramusaji tetap wajib berada di sekitar meja saat tamu menyantap makanan dan menuangkan minuman ke gelas yang sudah setengah kosong.

- *Family style*, model pelayanannya hampir sama seperti *Chinese set menu*, yang membedakan hanyalah pada penyajian menu, yaitu jika memiliki menu main course sebanyak lebih dari satu maka dihidangkan sekaligus di meja tanpa perlu menunggu menu main course pertama habis dulu, serta untuk *set up* dan peralatan makan juga lebih sederhana, tidak sebanyak di *Chinese set menu*.

- *Fine dining*, sebuah model pelayanan yang formal dan mewah yang dimana setiap meja dilayani oleh dua pramusaji. Untuk makanan sudah disiapkan dari dapur, sehingga para pramusaji berjajar membuat barisan sebelum masuk ke ruangan seraya membawa makanan yang hendak akan disajikan. Dalam penyajiannya pun harus sesuai urutan dan waktu secara serentak bersama para pramusaji di meja yang lain yang nantinya akan diberi aba-aba oleh kepala pramusaji.

b. *Self service/ Buffet service*

Self service atau *buffet service* adalah suatu sistem pelayanan restoran di mana 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.

4. Menurut Model Penataan Meja dan Kursi

Table layout adalah mengatur meja dan kursi berdasarkan denah ruangan yang sudah ditetapkan. Pengaturan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu berupa jenis kegiatan, tersedianya tempat, jumlah meja *buffet*, jumlah tamu, bentuk dan jenis meja dan ekorasi. Dan jenis-jenis *style lay out* yang sering dipakai, yaitu:

- a. *Restaurant style*
- b. *Classroom style*
- c. *Theater style*
- d. *U/V shape*
- e. *Hollow square*
- f. *Boardroom*
- g. *Half moon*
- h. *Cabaret*

2.7 Standar Operasional Prosedur

Menurut Sailendra (2015:11), Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan sebuah panduan yang berguna bagi perusahaan untuk dapat memastikan jika kegiatan operasional di dalamnya berjalan dengan baik. Hampir seluruh perusahaan memiliki Standar Operasional Prosedur yang berperan sangat penting, bukan sebagai penghambat operasional tetapi sebagai

alat kontrol dalam menjaga konsistensi dari kualitas output dari hotel tersebut. Setiap perusahaan sangat dianjurkan untuk mempunyai suatu instruksi, instruksi maupun prosedur kerja agar para karyawan, atasan, manajemen dan masyarakat dapat memahami dan mengetahui kegiatan dalam suatu pekerjaan dan mendapatkan suatu kemudahan transparansi beserta kejelasannya dalam setiap prosedur pelayanan yang diberikan. Dalam mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur di perhotelan harus dibuat selaras dengan sistem dan budaya dari hotel itu sendiri. Jadi inti dari pembuatan sebuah Standar Operasional Prosedur yaitu untuk memudahkan dan menjelaskan proses suatu kegiatan oleh semua pihak dan harus dijabarkan dengan detil agar seseorang dengan pemahaman yang sangat mendasar dari suatu bidang dapat dengan mudah mencerna, melakukan aktivitas, prosedur atau langkah yang hendak dilakukannya.

Manfaat dari SOP bagi suatu organisasi sebagai berikut (Permenpan No.PER/21/M-PAN/11/2008) yaitu sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian, SOP membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari, meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas, menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan, menciptakan bahan-bahan *training* yang dapat membantu pegawai baru untuk cepat melakukan tugasnya, menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik, menyediakan pedoman bagi setiap pegawai di unit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari, menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pemberi pelayanan, membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan dan menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi.

2.8 Masa Pandemi

Lembaga kesehatan masyarakat Amerika Serikat, *Centers for Disease Control and Prevention* (CDC), menyebut penyakit akibat sebuah virus sebagai pandemi apabila virus tersebut bisa menginfeksi orang dengan mudah dan menyebar dari orang ke orang dengan cara yang efisien dan berkelanjutan di berbagai wilayah. Sementara organisasi kesehatan dunia WHO mengartikan pandemi sebagai penyebaran penyakit yang terjadi secara global di seluruh dunia. Pandemi juga memiliki level yang lebih tinggi dibanding epidemi atau keadaan ketika suatu penyakit menyebar dengan cepat di antara banyak orang dan dalam jumlah lebih banyak dibanding yang normal terjadi.

2.9 Pandemi Covid-19

Sampai saat ini belum diketahui darimana virus Covid-19 ini berasal dan bagaimana awal penyebarannya. WHO (*World Health Organization*) secara mengumumkan secara resmi bahwa virus corona (COVID-19) adalah sebuah pandemi pada tanggal 9 Maret 2020. Maka dari itu, virus corona telah menyebar secara menyeluruh di dunia. Secara umum, virus corona menimbulkan gejala ringan sampai sedang, seperti batuk dan demam, dan biasanya dapat sembuh dalam beberapa minggu. Tapi bagi sebagian orang yang berisiko tinggi (kelompok lanjut usia dan masalah kesehatan menahun) virus corona bisa menimbulkan masalah kesehatan yang serius. Para ahli dan dokter membuat kampanye 3M, yaitu Memakai Masker, Menjaga Jarak Aman, dan Mencuci Tangan, yang merupakan satu paket protokol kesehatan yang sangat diperlukan oleh masyarakat untuk mencegah penularan virus corona.

Industri pariwisata adalah salah satu sektor ekonomi yang paling terdampak. Kebijakan *physical distancing* yang diikuti pemberlakuan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) membuat hotel minim pengunjung apalagi penginap. Proses pemulihan sektor pariwisata tidak bisa dilakukan secara cepat. Sebab, industri pariwisata berkaitan erat dengan kepercayaan publik dalam maupun luar negeri. Faktor keamanan dan keselamatan serta kesehatan menjadi salah satu tolok ukur utama agar wisatawan maupun berkunjung ke destinasi. Sementara itu, pemerintah menyiapkan langkah pengelolaan mitigasi krisis pariwisata yang disebabkan oleh wabah virus corona. Kendati demikian, pemerintah melalui Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) membuat program sertifikasi CHSE. Mengutip laman Kemenparekraf, sertifikasi CHSE berfungsi sebagai jaminan kepada wisatawan dan masyarakat bahwa produk dan pelayanan yang diberikan sudah memenuhi protokol kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan

2.10 Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability (CHSE)

Panduan Pelaksanaan *Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability* (CHSE) atau yang biasa disebut Panduan 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). Panduan ini diperuntukkan 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 ini. Panduan ini juga dapat menjadi acuan bagi Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota, serta asosiasi usaha dan profesi terkait restoran dan hotel untuk melakukan sosialisasi, tutorial/edukasi, simulasi, uji coba, pendampingan, pembinaan, pemantauan dan evaluasi

dalam penerapan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan, demi meningkatkan keyakinan para pihak, reputasi usaha dan destinasi pariwisata. Penyusunan panduan melibatkan berbagai pihak, yaitu asosiasi usaha hotel, restoran/rumah makan, dan akademisi. Beberapa hal yang menjadi faktor mengapa panduan ini sangat diperlukan, yaitu:

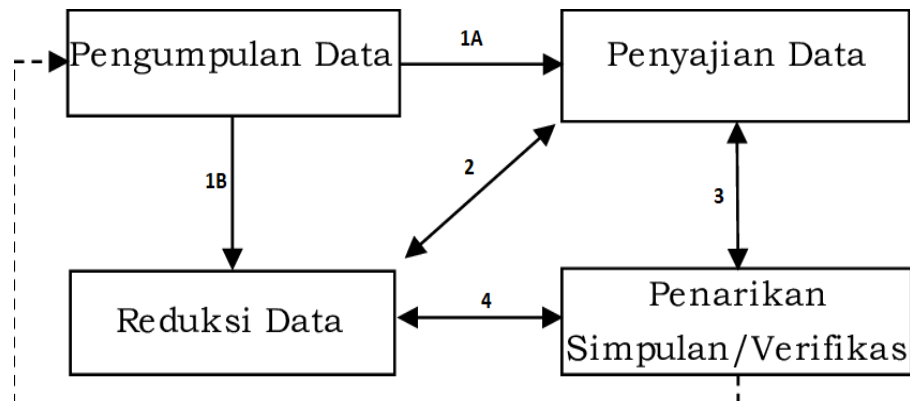
1. Peningkatan kesadaran masyarakat Indonesia dan dunia terhadap kebersihan kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan, sangat besar akibat pandemi Covid-19.
2. Pola permintaan dan perilaku wisatawan ke depan akan sangat dipengaruhi kesadaran terhadap kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan yang tinggi.
3. Dunia pariwisata harus bersiap diri untuk dapat membe
4. rikan jaminan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan yang tinggi akan produk dan pelayanan yang diberikan kepada wisatawan.
5. Perlu panduan praktis bagi industri pariwisata dalam menyiapkan produk dan pelayanan yang bersih, sehat, aman, dan ramah lingkungan khususnya hotel.

Penjabaran kata dari *Cleanliness*, *Health*, *Safety* dan *Environmental Sustainability* secara umum dan dalam kaitannya dengan hotel adalah sebagai berikut:

1. *Cleanliness*, dalam Bahasa Indonesia yaitu 'kebersihan' yang artinya keadaan bebas dari kotoran, termasuk di antaranya, debu, sampah, dan bau. Secara khusus, kebersihan hotel merupakan aspek penting dari kesuksesan industri hotel; sebagian besar pelanggan hotel sangat memperhatikan kualitas pembersihan hotel (Liu dan Jang, 2009; Wang dan Hung, 2015). Kebersihan hotel telah diperiksa dari segi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan, dan keamanan hotel. Dalam hal ini, bagaimana pelanggan hotel mengharapkan kebersihan lingkungan fisik hotel memengaruhi persepsi risiko kesehatan mereka dalam pandemi.
2. *Health*, dalam terjemahan Bahasa Indonesia yaitu 'kesehatan' yang berarti kondisi kesejahteraan fisik, mental, dan sosial yang lengkap dan bukan sekadar tidak adanya penyakit atau kelemahan. Risiko kesehatan yang dirasakan wisatawan terhadap kesehatan fisik mereka antara lain sebagai akibat dari peristiwa yang tidak terkendali seperti terorisme, situasi politik, bencana alam, dan pandemi. Fokus penelitiannya adalah untuk memahami bagaimana wisatawan memandang risiko kesehatan tersebut ketika mereka mengunjungi destinasi (Buckley, 2012) yang membuatnya penting bagi praktisi perhotelan dan pariwisata untuk menerapkan strategi pengurangan risiko tersebut.
3. *Safety*, dalam terjemahan Bahasa Indonesia yaitu 'keamanan' atau 'keselamatan' yang berarti keadaan bebas dari bahaya, seperti kejahatan, kecelakaan, dan lain- lain. Menurut Swasto (2011:110), keselamatan dalam kerja menyangkut segenap proses perlindungan tenaga kerja terhadap kemungkinan adanya bahaya yang timbul dalam lingkungan pekerjaan. Setiap industri perhotelan harus dapat menjamin adanya sebuah keselamatan kerja sebagai usaha untuk mencegah terjadinya kecelakaan sehingga pekerja dapat merasakan kondisi yang aman dari bahaya yang timbul dalam lingkungan pekerjaan dan juga menjamin keselamatan setiap orang lain yang berada ditempat kerja.
4. *Environment sustainability*, dalam terjemahan Bahasa Indonesia yaitu 'kelestarian lingkungan' yang berarti pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya lingkungan secara arif dan bijaksana agar keseimbangan lingkungan dapat terjaga. Menurut Lunkes dan Rosa (2012), industri perhotelan dalam mempromosikan pembangunan berkelanjutan, diperlukan suatu struktur untuk memenuhi permintaan para tamu (kualitas fasilitas dan layanan), kinerja ekonomi yang efisien (pendapatan lingkungan, penghematan biaya), dan pada saat yang sama mengembangkan praktik lingkungan yang bertanggung jawab untuk mengembangkan tindakan untuk memecahkan atau meminimalkan masalah lingkungan. Oleh karena itu, tujuan utama dari perencanaan dan pengendalian lingkungan tersebut adalah untuk membuat operasional hotel berjalan dengan optimal, sehingga hotel dapat memenuhi permintaan,

menanggapi persyaratan hukum, dan mencapai tujuannya.

METODE PENELITIAN/RESEARCH METHOD



Gambar 1. Komponen Analisis Data Kualitatif Miles, Huberman dan Saldana (2014:12-13)

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk menggali fakta tentang penerapan Standar Operasional Prosedur kegiatan perjamuan pada divisi banquet di Hotel Alila Solo pada masa pandemi. Informasi yang diperoleh dideskripsikan sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan dan disajikan dalam bentuk kata-kata atau kalimat kemudian ditarik suatu kesimpulan. Narasumber dalam penelitian ini adalah *banquet attendant*, *banquet manager* dan *executive housekeeper* yang bertugas di Hotel Alila Solo. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, studi pustaka dan dokumentasi.

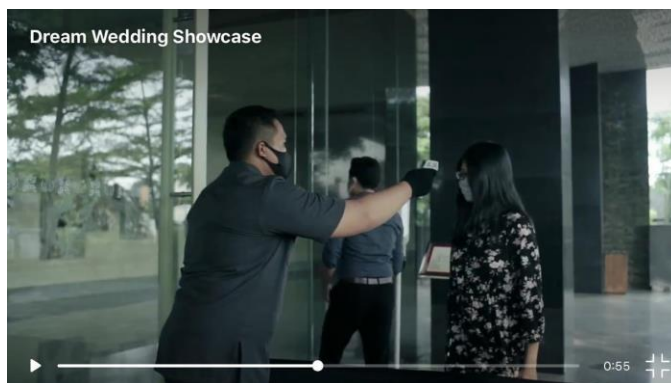
HASIL DAN PEMBAHASAN/RESULT AND DISCUSSION

Memasuki tahun 2020 ini terjadi pandemi Covid-19. Berbagai kebijakan dari pemerintah dalam menangani pandemi ini dari awal sampai sekarang terus berkembang sesuai situasi dan kondisi. Sebagian besar hotel juga memiliki solusi internal tersendiri dengan menerapkan beberapa hal untuk menghindari kerugian dari dampak yang ditimbulkan dari pandemi tersebut. Seperti halnya Standar Operasional Prosedur yang dirasa perlu untuk diganti sesuai dengan protokol kesehatan dari pemerintah yang merupakan salah satu poin terpenting agar operasional dapat berjalan dengan baik. Seperti sudah tertera pada bab sebelumnya yang menyatakan bahwa Hotel Alila Solo sempat tutup pada bulan April dan buka kembali pada bulan Juni, yaitu dikarenakan Hotel Alila Solo sedang menyiapkan dan memperbarui sistem sesuai dengan ketentuan pemerintah.

Selain pembaharuan SOP, Hotel Alila Solo juga telah menempuh sertifikasi *Clean, Health, Safety and Environment* (CHSE) dari Kemenparekraf pada bulan Desember 2020 dan mendapatkan nilai yang memuaskan, yaitu 100. Sertifikasi ini diperuntukkan bagi hotel dalam memenuhi kebutuhan tamu akan produk dan pelayanan yang bersih, sehat, aman, dan ramah lingkungan pada masa pandemi Covid-19 ini serta dapat menjadi acuan bagi hotel untuk melakukan sosialisasi, tutorial/edukasi, simulasi, uji coba, pendampingan, pembinaan, pemantauan dan evaluasi dalam penerapan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan. Banquet Hotel Alila Solo pun pada tanggal 1 Juni 2020 telah mengadakan simulasi kegiatan perjamuan untuk mempersiapkan para karyawan dalam melakukan pelayanan terbaik.

Beberapa perubahan Standar Operasional Prosedur yang telah dikembangkan dan disesuaikan dengan pada masa pandemi yang telah diterapkan pada kegiatan-kegiatan perjamuan yang telah diselenggarakan oleh Hotel Alila Solo sejak dari bulan Juni 2020 dirangkum dari hasil wawancara adalah sebagai berikut :

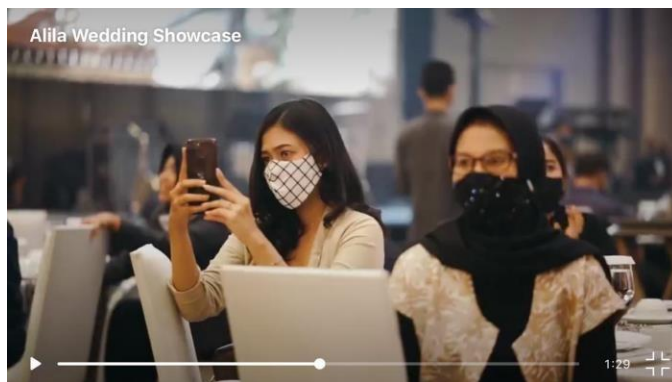
1. Bagi pihak penyelenggara kegiatan perjamuan dan peserta akan diminta surat keterangan tes rapid, jika tidak ada maka tidak akan diperbolehkan untuk menyelenggarakan atau mengikuti kegiatan perjamuan.
2. Para karyawan diwajibkan untuk melakukan pengecekan kesehatan dan suhu tubuh dan memakai masker dan sarung tangan (untuk bagian operasional) selama jam kerja.



Gambar 4. 1 Foto Pengecekan Suhu Tubuh oleh Security Sumber : Dokumen Hotel Alila Solo

3. Tamu undangan dan orang yang berkepentingan (akan diberikan *name tag* kalung sebagai penanda) dalam kegiatan perjamuan diwajibkan untuk memakai masker,

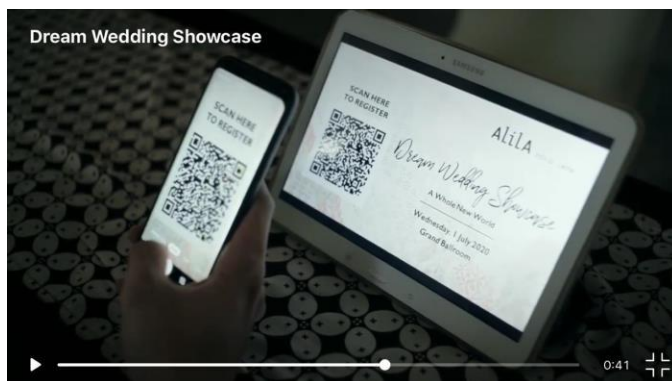
menggunakan *hand sanitizer* yang telah tersedia dan mengecek suhu tubuh dan kondisi kesehatan sebelum masuk ke ruangan.



Gambar 4. 2 Foto Tamu Memakai Masker saat Kegiatan Perjamuan Sumber : Dokumen Hotel

Alila Solo

4. Hotel menyediakan fitur *barcode* untuk pengisian absen kedatangan/registrasi pada kegiatan perjamuan, namun juga menyediakan metode manual dengan memisahkan bolpen yang sudah tersterilkan dan yang sudah terpakai oleh tamu.



Gambar 4. 3 Foto Fitur Barcode untuk Registrasi/Absen Tamu Sumber : Dokumen Hotel Alila

Solo



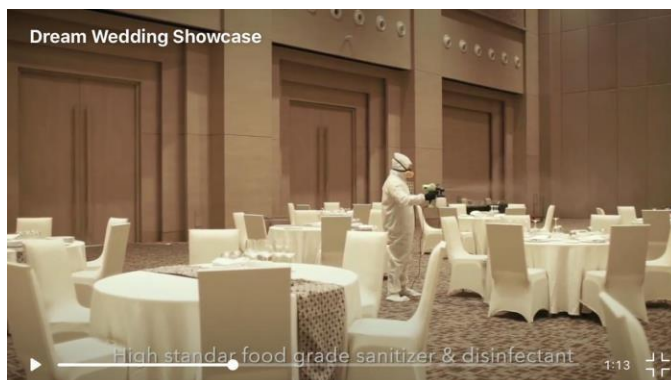
Gambar 4. 4 Foto Penempatan Bolpen di Tempat yang Terpisah

<http://publikasi.dinus.ac.id/index.php/uncle>



Sumber : Dokumen Hotel Alila Solo

5. Menyiapkan dan melakukan disinfeksi tempat kegiatan perjamuan secara menyeluruh pada saat persiapan, pelaksanaan, dan berakhirnya kegiatan perjamuan sesuai dengan jenis kegiatan yang berlangsung, fasilitas termasuk peralatan dan perlengkapan serta material produksi dari *vendor* sebelum memasuki *venue*.



Gambar 4. 5 Foto saat Penyemprotan Disinfektan ke Ruangan

Sumber : Dokumen Hotel Alila Solo



Gambar 4. 6 Foto Penyemprotan Disinfektan pada Perlengkapan Vendor Sumber : Dokumen

Hotel Alila Solo

6. Pada saat kegiatan perjamuan akan berlangsung, tamu yang hendak mengikuti kegiatan perjamuan akan diberikan *safety briefing* terlebih dahulu oleh pihak banquet, *sales* maupun *security*.

7. Penempatan jumlah kursi sesuai meja yang digunakan untuk kegiatan perjamuan pada sebelum pandemi, yaitu untuk standar *round table* diameter 1.6 meter dapat menampung sebanyak 10 pax per meja, dan pada saat pandemi menjadi maksimal 5 pax per meja. Sedangkan untuk *long table* yang panjangnya 1.8 meter sebelum pandemi dapat menampung sebanyak 3 pax per meja, dan sekarang berubah menjadi 2meja (digabung) untuk 3 pax.

8. Sebelum adanya pandemi, kuota tamu (pax) untuk *meeting room* 30-80 pax tergantung jenis ruangnya dan dalam pengaturan *layout* setiap jarak tamu yaitu minimal 50 sentimeter. Sedangkan saat pandemi ini, Hotel Alila Solo mengikuti arahan dari pemerintah untuk menjaga jarak atau *social distancing* antar orang minimal satu meter, sehingga dilakukan pengurangan kuota tamu yaitu hampir 50 persen dari kuota standarnya dan pengaturan *layout*



setiap jarak tamu yaitu minimal satu meter.



Gambar 4. 7 Foto Penempatan Meja dan Kursi di Ruang Meeting saat Pandemi

Sumber : Dokumen bagian Banquet Hotel Alila Solo

9. Sedangkan dengan kapasitas *ballroom* yang memiliki ukuran standar yaitu dengan jarak 60 sentimeter per orang, sekarang sama seperti peraturan di *meeting room*, yaitu menjadi minimal satu meter mengacu pada aturan pemerintah yaitu *social distancing*. Pada sebelum pandemi dapat menerima sampai 1000 pax, namun saat pandemi sekarang ini hanya di perbolehkan kurang lebih 450-550 pax, yaitu setengahnya.



Gambar 4. 8 Foto Penempatan Meja dan Kursi (Round Table) di Ballroom saat Pandemi

Sumber : Dokumen bagian Banquet Hotel Alila Solo



Gambar 4. 9 Foto Penempatan Meja dan Kursi (Long Table) di Ballroom pada Masa Pandemi

Sumber : Dokumen bagian Banquet Hotel Alila Solo

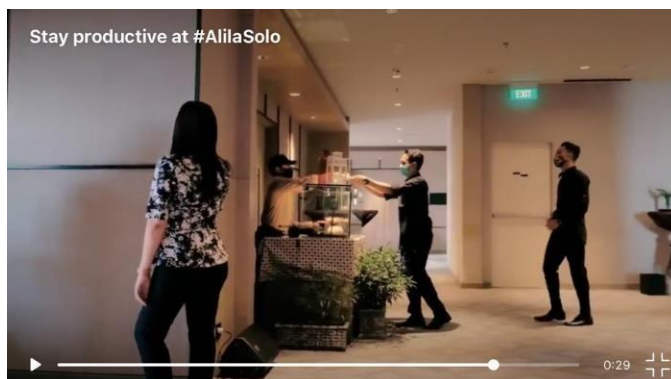
10. Model *service* yang sekarang lebih dominan atau sering digunakan adalah model *Ready on Plate (RoP)* dan makanan minuman akan ditutup sampai dimana harus di sajikan ke tamu oleh pramusaji yang telah menggunakan sarung tangan dan masker.



Gambar 4. 10 Foto Penyajian Makanan secara ROP dan Memakai Penutup

Sumber : Dokumen Hotel Alila Solo

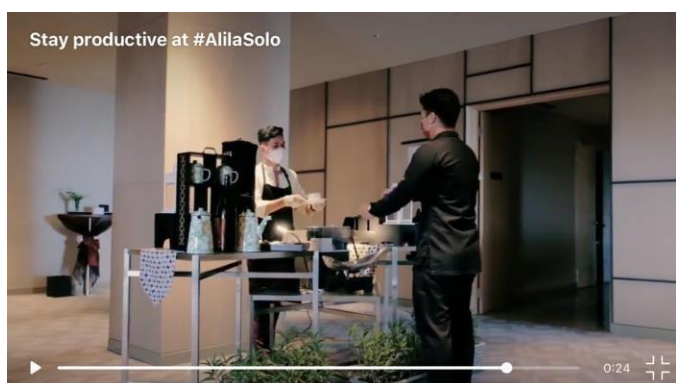
11. Jikalau tamu meminta untuk menggunakan model *service buffet*, maka jarak antara tamu antar tamu dalam mengantre makanan/minuman harus kurang lebih 1 meter. Makanan dan minuman ditutup dengan akrilik atau sejenisnya agar tidak tersentuh ataupun terkena udara bebas dan hanya *Banquet Attendant* atau pihak *kitchen* yang menjaga *stand/buffet* yang dapat mengambilkannya.



Gambar 4. 11 Foto Model Service Buffet saat Masa Pandemi

Sumber : Dokumen Hotel Alila Solo

12. Pada saat *coffeebreak* yang sebelumnya tamu *meeting* mengambil sendiri makanan dan minuman dari *buffet* (prasmanan), untuk saat ini pada masa pandemi dari pihak manajemen hotel lebih menganjurkan *plating* makanan secara individual atau biasa disebut dengan *Ready on Plate (RoP)*. Makanan dan minuman akan ditutup sampai dimana harus di sajikan ke tamu oleh pramusaji yang telah menggunakan sarung tangan dan masker.



Gambar 4. 12 Foto Penyajian Minuman saat Coffeebreak

Sumber : Dokumen Hotel Alila Solo

13. Jam pada paket *meeting* tidak ada pengurangan apapun, yaitu tetap pada jam paket *meeting* yang sudah ada sebelumnya. Namun tetap harus dengan mematuhi protokol kesehatan yang sudah di anjurkan.

14. Setiap ruangan yang hendak dibuat untuk penyelenggaraan suatu kegiatan perjamuan akan diberikan penanda bahwa ruangan telah dilakukan disinfeksi.



Gambar 4. 13 Foto Penanda Ruangan telah Didisinfeksi

Sumber : Dokumen Hotel Alila Solo

15. Memastikan pihak media peliputan melakukan disinfeksi mandiri alat yang digunakan dalam peliputan kegiatan MICE, seperti kamera foto dan video, tripod, mikrofon, dan lain-lain di tempat yang disediakan oleh pelaksana kegiatan.

16. Penampil mendapat pengecualian tidak memakai masker hanya pada saat di atas panggung. Namun tetap melakukan langkah-langkah preventif lainnya, seperti jaga jarak, gunakan *face shield*, partisi, dan inovasi lainnya yang dapat meningkatkan perlindungan diri sendiri dan orang di sekitarnya.



Gambar 4. 14 Foto Penampil Acara menggunakan Face Shield dan Menjaga Jarak

Sumber : Dokumen Hotel Alila Solo

17. Pengisi kegiatan perjamuan menggunakan mikrofon dengan menerapkan aturan, diantaranya menggunakan penutup (*cover mic*), dan tidak digunakan bersama-sama atau bergantian.

18. Mematuhi aturan jaga jarak aman minimal 1 meter dalam penataan koreografi yang akan ditampilkan, atau lakukan rekayasa teknis jika tidak bisa mematuhi aturan sesuai Panduan Pelaksanaan Kesehatan, Kebersihan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan.



Gambar 4. 15 Foto Penampil Acara Menjaga Jarak 1 Meter dalam Penataan Koreografi

Sumber : Dokumen Hotel Alila Solo

19. Untuk *wedding*, ada pengurangan sesi pada kegiatan perjamuan yang di haruskan dari pemerintah setempat, yaitu mengurangi sesi foto bersama dan mengurangi kegiatan perjamuan hiburan.

20. Kegiatan perjamuan konser (bulan November) diselenggarakan secara virtual, yaitu guna menghindari adanya kerumunan dan jumlah/kuota tamu yang melebihi kapasitas namun tetap memperoleh penonton dari siaran langsung di instagram Hotel Alila Solo.



Gambar 4. 16 Foto Konser yang Diadakan secara Virtual

Sumber : Dokumen Instagram kliksolo

Penulis menggunakan beberapa metode penelitian salah satunya yaitu observasi. Penulis terjun langsung kelapangan dan juga mengamati fakta yang terjadi di lapangan pada salah satu kegiatan perjamuan yang diselenggarakan Hotel Alila Solo untuk publik dan penulis hanya sebagai tamu yang berkunjung. Dan dari hasil observasi diatas, penulis melihat bahwa penerapan protokol kesehatan yang mengacu pada Standar Operasional yang berlaku pada salah satu kegiatan perjamuan yang diselenggarakan Hotel Alila Solo sudah termasuk baik dan memenuhi semua kriteria, yaitu diantaranya pada pintu masuk, security akan mengecek apakah suhu tubuh normal dan mewajibkan untuk memakai hand sanitizer yang telah disediakan, pemakaian masker pada tiap orang yang ikut dalam kegiatan, pemakaian sarung tangan pada pramusaji yang bertugas dalam mengantarkan sajian, penyajian makanan oleh pramusaji sehingga tamu tidak diperkenankan untuk mengambil sendiri untuk menghindari kontak fisik dengan banyak orang, pemakaian *cover* pada mikrofon dan tiap mikrofon untuk satu *host*, serta jumlah tamu yang menghadiri masih terhitung layak dan saling menjaga jarak yang aman.

Hal-hal diatas tentu sudah memenuhi banyak indikator penilaian, persyaratan dan ketentuan yang berlaku. Pemahaman tersebut yang lantas diterapkan sebagai protokol di hotel. Dengan hal ini juga menjadi penanda Hotel Alila Solo aman dikunjungi, sekaligus untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat, yang akhirnya akan memutar kembali roda perekonomian.

SIMPULAN/CONCLUSION

1. Upaya Hotel Alila Solo dalam memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan protokol kesehatan bermula dari perancangan Standar Operasional Prosedur sesuai dengan anjuran dari pemerintah. Selain itu juga mengikuti program sertifikasi *Clean, Health, Safety and Environment* (CHSE) khusus untuk hotel yang diberikan oleh Kemenparekraf sebagai pendukungnya. Standar Operasional Prosedur kegiatan perjamuan di banquet pada masa pandemi tersebut dirancang sedemikian rupa agar kegiatan operasional dapat berjalan dengan baik dan lancar sesuai dengan keadaan dan protokol kesehatan. Kegiatan operasional yang dapat berjalan dengan baik tentu juga mempunyai faktor lain seperti kerjasama yang baik pula dengan berbagai departemen, penyediaan fasilitas-fasilitas yang memadai dan juga terlatihnya para karyawan sebagai Sumber Daya Manusia yang profesional sebagai pendukung pada berjalannya kegiatan perjamuan dari awal sampai berakhirnya kegiatan perjamuan tersebut.

<http://publikasi.dinus.ac.id/index.php/uncle>

2. Inti dari beberapa perubahan pada penerapan prosedur kegiatan perjamuan banquet pada saat pandemi yaitu diantaranya:
 - a. Pengecekan suhu tubuh, pemakaian *hand sanitizer* dan pemakaian masker yang wajib dilakukan baik bagi karyawan maupun tamu yang hendak dan yang sedang berkegiatan di hotel.
 - b. Pengurangan jumlah pax/kuota tamu dan pemberian jarak satu meter tiap kursi pada tiap meja.
 - c. Model *service* yang lebih disarankan untuk memakai jenis *Ready on Plate*, namun jika memilih *buffet* akan tetap dipertimbangkan dengan berbagai syarat dan ketentuan.
 - d. Melakukan penyemprotan disinfektan pada ruangan sebelum dan setelah kegiatan perjamuan selesai.
 - e. Memastikan bahwa pihak tamu, *vendor*, tim peliputan sampai penampil melakukan protokol kesehatan yang sudah dianjurkan.
 - f. Mempunyai beberapa solusi untuk mengurangi kontak fisik, menghindari kerumunan dan pencegahan hal yang tidak diinginkan pada kegiatan perjamuan.

DAFTAR PUSTAKA/REFERENCES

Agus, R. (2009). *Statistik Deskriptif*. Yogyakarta: Nuha Medika.

Agus, Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta Anggito,

Albi & Setiawan, Johan. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.

Avistha, Shinta Devi. (2020). *Tinjauan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan A'la Carte terhadap Kepuasan Tamu di Harris Café Harris Hotel Solo*. Jurnal Penelitian Politeknik Indonusa Surakarta ISSN : 2442-7934 Vol. 6 Nomor 1 Juni Tahun 2020.

Badan Pimpinan Pusat Hotel dan Restoran Indonesia. (2020). *Panduan Normal Baru Hotel dan Restoran dalam Pencegahan Covid-19*. Jakarta: PHRI.

Bahfein, S. (2020). *PHRI Desak Pemerintah Realisasikan Insentif Agar Perhotelan Tak Runtuh*. <https://properti.kompas.com/read/2020/05/04/194902021/phri-desak-pemerintah-realisasikan-insentif-agar-perhotelan-tak-runtuh>. Diakses pada tanggal 10 Oktober 2020 jam 09:46.

Bayudin, Maradona Fredy Agus. (2019). *Inovasi Disruptif di Industri Perhotelan*. Jurnal Manajemen dan Bisnis, Volume 16, No. 2.

Buckley, R. (2012). *Sustainable Tourism: Research and Reality*. *Annals of Tourism Research*. 39. 10.1016.

Florencia, E. (2020). *8 Hotel di Indonesia Ini Terjamin Kebersihannya, Sebab Memiliki Akreditasi GBAC STAR*. <https://harpersbazaar.co.id/articles/read/12/2020/14092/8->

Hotel-Di-Indonesia-Ini-Terjamin-Kebersihannya-Sebab-Memiliki-Akreditasi-GBAC- STAR, diakses pada tanggal 8 Februari 2021 jam 23.55.

Gora, R. (2019). *Riset Kualitatif Public Relations*. Surabaya: Jakad Publishing.

Indrajaya, T. (2015). *Potensi Industri MICE (Meeting, Incentive, Conference and Exhibition) di Kota Tangerang Selatan, Provinsi Banten*. Jurnal Ilmiah Widya, Vol03 No 02.

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (2020). *Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan di Hotel*. Jakarta: Kemenparekraf.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid- 19) di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha pada Situasi Pandemi.

Komariah, Aan dan Djam'an Satori. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Liu, Y. dan Jang S. (2009). *Perceptions of Chinese Restaurants in the U.S.: What Affects Customer Satisfaction and Behavioral Intentions*. International Journal of Hospitality Management, 28, 338-348.

Maklumat Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor MAK/2/III/2020 Tahun 2020 tentang Kepatuhan terhadap Kebijakan Pemerintah dalam Penanganan Penyebaran Virus Covid-19.

Manzilati, A. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif : Paradigma Metode dan Aplikasi*. Malang: UB Press.

Mertayasa, I Gusti Agus. (2012). *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi.

Noor, A. (2019). *Manajemen Event*. Bandung: Alfabeta.

Muhardi, Septian dan M. Amiruddin Syarif. (2018). *Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Waiter dan Waitress dalam Melayani Tamu di Azza Hotel Palembang*. Seminar Hasil Penelitian Vokasi (SEMHAVOK) ISSN: 2654- 5438 Universitas Bina Darma Palembang.

Permen PAN & RB No. PER/21/M.PAN/11/2008 Tahun 2008 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan [JDIH BPK RI].

Riyadi, Heru., dkk. (2015). *Pengetahuan Layanan Makanan dan Minuman*. Bandung: Alfabeta.

Rizqita, Syaskia. (2019). *Penerapan Biophilic Design pada Perancangan Lembang Retreat Hotel*. Jurusan Arsitektur Itenas, Vol 04 No 02.

Rosa, F. S. dan Lunkes, R. J. (2012). *Environmental Disclosure Management : A Construtivist Case, Management Decision*. 50(6), 1117-1136.

Sailendra, Annie. (2015). *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Idea Publishing.

Septemuryanto, Syaiful Ade dan Cindy Citya Dima. (2018). *Pembelajaran Wisata MICE (Meeting, Incentive, Conference and Exhibition) untuk Menciptakan SDM MICE di Kalangan Mahasiswa Perhotelan Universitas Dian Nuswantoro*. Jurnal Penelitian Program Studi Pengelolaan Perhotelan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Dian Nuswantoro.

Shin, H. dan J. Kang. (2020). *Reducing Perceived Health Risk to Attract Hotel Customers in The Covid-19 Pandemic Era: Focused on Technology Innovation for Social Distancing and Cleanliness*. International Journal of Hospitality Management.

Sumarsono, D. (2014). *Dahsyatnya Bisnis Hotel di Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Surat Edaran Nomor HK.02.01/MENKES/335/2020 tentang Protokol Pencegahan Penularan Corona Virus Disease (Covid-19) di Tempat Kerja Sektor Jasa dan Perdagangan (Area Publik) dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha.

Swasto, Bambang. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UB Press.

Syaodih, Nana. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosadakarya.

Utami, Dian Rizki. (2018). *Peran Sales Dalam Aktivitas Pemasaran Pada Hotel Aston Inn Mataram*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Univesitas Mataram. Mataram.

Wang, Liu dan Hung K. (2015). *mpact of Hotel Website Quality on Online Booking Intentions: eTrust as a Mediator*. International Journal of Hospitality Management, 47, 108-115.

Widanaputra, A.A.GP dkk. (2009). *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Yulianto, A. (2014). *Tinjauan Pelaksanaan Standard Operating Procedure Server/Waiter terhadap Kepuasan Konsumen di Restaurant Katsu-Katsu di Solo*. Jurnal Penelitian Politeknik Indonusa Surakarta ISSN : 2442-7934 Vol. 1 Nomor 1 Desember Tahun 2014.

<https://chse.kememparekraf.go.id/>, diakses pada 10 Oktober 2020

<https://www.kememparekraf.go.id/>, diakses pada 10 Oktober 2020

<https://www.iccaworld.org/>, diakses pada 10 Oktober 2020

<https://www.alilahotels.com/>, diakses pada 1 November 2020

<https://gbac.issa.com/>, diakses pada 15 Desember 2020