

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan metode pengumpulan data kuesioner dan wawancara kepada responden. Adapun kesimpulan dari hasil penelitian, sebagai berikut:

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan seluruh tahapan penelitian yang telah dilakukan pada penerapan Standar Operasional Prosedur pada *Food & Beverage Service* di Restoran Selama Pandemi COVID-19 di Forriz Hotel Yogyakarta dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Hotel Forriz sudah melakukan penerapan Standar Operasional Prosedur sesuai dengan protokol kesehatan COVID-19. Hasil dari angket menyatakan bahwa 55% karyawan sangat setuju dan 45% setuju bahwa penerapan penyajian, pemeliharaan dan operasional di Pawon Sari Restaurant sudah sesuai dengan protokol kesehatan COVID-19.
2. Penerapan penyajian sudah sesuai dengan peraturan pemerintah, untuk operasional hotel Forriz selalu menerapkan protokol kesehatan kepada seluruh karyawan dan tamu.

3. Penerapan Pemeliharaan restoran juga diterapkan oleh Forriz hotel, karyawan selalu memelihara area restoran, serta peralatan makan untuk tamu juga diproses dengan ketat sesuai protokol kesehatan.
4. Kendala yang juga dihadapi Pawon Sari Restoran yaitu masih ada beberapa tamu yang belum menaati protokol kesehatan seperti tidak menggunakan masker, namun hal tersebut dapat diatasi dengan cara pihak manajemen selalu menyediakan masker ke tamu
5. Beberapa kendala dan hambatan yang dihadapi oleh karyawan di Pawon Sari Restoran selebihnya juga dapat terselesaikan karena adaptasi pembiasaan peraturan dan kebijakan yang baru. Tamu juga memahami dengan pembiasaan dan peraturan baru bahwa karyawan di restoran tidak dapat melayani tamu secara maksimal dikarenakan adanya pembatasan antara tamu dengan karyawan, namun pihak manajemen hotel selalu mengutamakan kepuasan pelayanan tamu yang datang di Pawon Sari Restoran hotel Forriz.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk pihak hotel Forriz
  - a. Tetap mempertahankan penerapan protokol kesehatan COVID-19 atau bahkan lebih ditingkatkan agar tamu lebih nyaman.

- b. Memberikan atau membuat promosi agar menarik minat tamu untuk datang ke restoran hotel, karena hotel juga sudah mengikuti penerapan protokol kesehatan yang berlaku.
2. Untuk Pemerintah

Peran pemerintah agar lebih maksimal dalam mengaktifkan daerah destinasi pariwisata dan mempromosikannya kepada masyarakat.
3. Peneliti selanjutnya

Sebaiknya menggambarkan kondisi restoran beserta kegiatannya di Hotel Forriz setelah pandemi COVID-19.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko, Prasetyo Hadi. 2017. *Peningkatan Hygiene Sanitasi Sabagai Upaya Menjaga Kualitas Makanan dan Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: CV Andi.
- Herlina, dan Lila Muliani. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Food and Beverage Department Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Janitra, M. R. 2017. *Hotel Syariah: Konsep dan penerapan*. Depok: Rajawali Pers.
- Mardalis. 2013. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

### Referensi Skripsi

- Alamsyah, Damar Khatami. 2018. *Penerapan Standar Operasional Prosedur Pada Food & Beverage Product Di Hotel Sheraton Senggigi*. Nusa Tenggara Barat: Universitas Mataram. Diakses Mei 17 2021, dari <http://eprints.unram.ac.id/123456789/12137>

### Referensi Jurnal

- Fredina, Maria Nangoy. 2020. *Profesionalitas Tenaga Kerja Hotel Four Points Manado Di Masa Pandemi Covid-19: Studi Fenomenologi Secara Online*. Manado: Jurnal EMBA Vol.8 No.4 Oktober 2020.
- Nurrudin. 2020. *Strategi Bertahan Hotel di Bali Saat Pandemi Covid-19*. Bali: Jurnal EMBA Vol.5 No.2 November 2020.
- Revindo, M. D., Sabrina, S., & Sowwam, M. 2020. *Dampak Pandemi Covid-19 terhadap Pariwisata Indonesia: Tantangan, Outlook dan Respon Kebijakan*. Depok: Pusat Kajian Iklim Usaha dan GVC - LPEM FEB UI.
- Taufik. 2020. *Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Bisnis Dan Eksistensi Platform Online*. Jakarta: Jurnal Pengembangan Wiraswasta. Vol 22 No.1 April , 21-30.

#### Referensi Website

Alika, R. 2020. *Bisnis*. Dipetik Mei 18, 2021. Dari <https://katadata.co.id/ameidyonasution/berita/5eeb5716d3078/dampak-corona-kadin-prediksi-bisnis-perhotelan-baru-pulih-pada-2023>

BPS Provinsi DIY. 2020, Oktober. *Pariwisata DIY*. Dipetik 13 April 2021. Dari BPS Provinsi DIY: <https://yogyakarta.bps.go.id/subject/16/pariwisata.html>

Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. 2020, Agustus. Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan Restoran. Dipetik Juli 28, 2021, dari <https://chse.kemenparekraf.go.id/pedoman>

# LAMPIRAN

## Lampiran 1 Surat Pemohonan Penelitian



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA  
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**

Jl. Lakseda Adisucipto Km.6, Tempel, Kalurahan, Desa, Sleman Yogyakarta 55581  
Telp./fax: (0271) 482115 - 482114 Website: www.stpari.ac.id Email: info@stpari.ac.id, ampta@yahooc.co.id

Nomor: 1285/AQ.AMPTA/VIIE/2021  
Hal : Permohonan Penelitian

Yogyakarta, 25 Agustus 2021

Kepada Yth  
Bapak/Ibu  
Food And Beverage Manager  
Hotel Forriz Yogyakarta  
Jl. Hls Cosramanoto No. 60  
Pakuncen, Wirebrajan  
Yogyakarta

Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di Food And Beverage Service Department Hotel Forriz, Yogyakarta selama 4 minggu terhitung mulai tanggal 27 Agustus 2021 sampai dengan tanggal 27 September 2021, bagi mahasiswa kami dari Jurusan D-IV Pengelolaan Perhotelan:

Nama Mahasiswa : Devi Rizky Qurata A'yun  
No Mahasiswa : 316.00071  
Semester : XI (Sekelas)

Besar harapan kita mahasiswa kami mendapatkan izin untuk melaksanakan penelitian sehingga dapat menyusun Laporan Penelitian yang berjudul :  
**"PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA FOOD & BEVERAGE SERVICE SELAMA PANDEMI COVID-19 DI FORRIZ HOTEL YOGYAKARTA"**. Proposal Penelitian akan dikaitsertakan oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Atas bantuannya kami ucapkan terimakasih.

Dibuat di:  
- File

Hormat kami



Doc. Pribadi, M.M.

Lampiran 2 Lembar Bimbingan

LEMBAR BIMBINGAN



NAMA PEMBIMBING: Dr. EDDI Hermon, MEd

NAMA PEMERIKSA: Hermon, Pratiyo

NAMA MAHASISWA: Devi Prita Gurita A  
 NO. MAHASISWA: 51010021  
 JUJUR PENELITIAN: Revisi SOP PTK Siswa  
Bondri Camp-19 di tenda kota

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1	03 Dec 2011	1) Mengin strategi wawancara hasil ty Soe opa & omblek jate deperment mual F&E 2) Labor labors klomodi hpi mager 3) nggala soal & penanyalar deperment 4) sds, hlongin hlongin rasion mager 5) jati haki kerdanya klongin haki 6) deperment hpi mager tapan hlongin	
2	27 Desember	6) Tels tate nggala jatan afa 7) jatan deperment hpi mager	
		8) jatan deperment hpi mager	
		9) jatan deperment hpi mager	
		10) jatan deperment hpi mager	

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
1	28 Dec 2011	Revisi TANGGAL	
2	29 Dec 2011	Revisi TANGGAL	
3	29 Dec 2011	Revisi TANGGAL	
4		Revisi TANGGAL	





NAMA PEMERINING: Dr. Suk Burungga

NAMA PEMERINING: \_\_\_\_\_

NAMA MAHASISWA : Laili Fidy Sunan A  
 NO. MAHASISWA : 21011001  
 JUDUL PENELITIAN : Organisasi SOP Pada Tegal & Banyuwangi

Banyuwangi

NO.	TANGGAL	URAIAN BINAINGSAW	PARAF	NO.	TANGGAL	URAIAN BINAINGSAW	PARAF
	9/2/21	→ Gengsa Pambelian Kurukan Point 2					
		Powerpoint / SOP as					
		Alternatif ≠ P.B.					
		- Tentukan Produk (melay)					
		Service ?					
		↓					
		Uraian terkait SOP					
	23/3/21	- Buat Kaiter Arwa					
		Sejarah Point 2 SOP					
		- Buat Questioner					



NAMA MAHASISWA : Devi Ayu Ghita Fita  
 NO. MAHASISWA : 300251  
 JUDUL PENELITIAN : Analisis Sifat Poda Feed 2 Berupa Serbuk  
Selama Rendam Feed - 19

NAMA PENEMBUS I : Dr. Endi Herono

NAMA PENEMBUS II :

NO.	TANGGAL	URAIAN KIRANGAN	PASAF	NO.	TANGGAL	URAIAN BERIKUTNYA	PASAF
	26/5	- Data Interview					
		- Dan Deskripsi					
		thg Pelaksanaan					
		SDP- Poda					
		cond - 19					
	28/5	prosedur mee					
	29/5	- Analisis / pembahasan					
		- Saran/ saran print					
		SDP					









### **Lampiran 3**

#### **PEDOMAN WAWANCARA**

1. Bagaimana penerapan penyajian makanan dan minuman yang dilakukan oleh karyawan terhadap tamu yang datang ke restoran?
2. Bagaimana pemeliharaan terhadap alat makan dan minum yang digunakan terhadap tamu di restoran?
3. Bagaimana penerapan operasional terhadap tamu yang datang ke restoran sesuai dengan protokol kesehatan COVID-19?

### Daftar Kuesioner

No	Daftar Pertanyaan	Penilaian			
		SS	S	TS	STS
1	Apakah penerapan protokol kesehatan kepada tamu dengan menjaga jarak minimal 1 (satu) meter sudah diterapkan?				
2	Apakah restoran sudah menyediakan sarana CTPS, <i>hand sanitizer</i> , pengecekan suhu terhadap tamu yang datang ke restoran?				
3	Apakah area restoran sudah dibersihkan dengan cairan disinfektan secara berkala?				
4	Apakah karyawan sudah menggunakan masker dan sarung tangan pada saat menyajikan makanan dan pada jam operasional restoran?				
5	Apakah alat makanan sudah ditutup dengan <i>napkin</i> atau tisu?				
6	Apakah karyawan mengingatkan tamu jika tamu tidak mematuhi protokol kesehatan?				
7	Apakah karyawan sudah menutup makanan dan minuman dengan penutup makanan yang aman dalam menyajikan kepada tamu?				

- Keterangan :
1. Sangat Setuju (SS)
  2. Setuju (S)
  3. Tidak Setuju (TS)
  4. Sangat Tidak Setuju (STS)

## Lampiran 5

### Hasil Wawancara

*“Kalau ada event banquet biasanya tamu mengambil makanan sendiri sesuai keinginan tamu dan sesuai porsi yang diinginkan tamu, namun karena kebijakan pemerintah atas pandemi jadi tamu diambihkan makanannya sesuai yang diinginkan tamu, nanti akan diambihkan oleh staff atau trainee yang sedang jaga di stand”*

Hasil wawancara dengan Bapak Ageng, Manager *Food and Beverage Service* pada 13 September 2021

*“Tempat duduk sudah disesuaikan kapasitas dan jarak duduk antara satu tamu dengan lainnya juga sudah diatur, kapasitas maksimal juga hanya 50% dari ruang restoran dan durasi makan tamu juga diatur selama 40 menit, jadi kita lebih mengutamakan kenyamanan tamu lebih dulu, kita juga pakai nya napkin yang sekali pakai, yang bahannya seperti tissue, jadi tidak pakai napkin linen lagi”*

Hasil wawancara dengan Winda, Staff *Food and Beverage Service* pada 13 September 2021

*“Kalau kita pas ada event banquet atau wedding terus jaga stall kita mengambihkan makanannya sesuai yang tamunya mau, tapi kita juga tetap pakai sarung tangan, pakai face shield, dan juga dicek suhu nya secara rutin mbak, jadi ya emang ketat tapi kan emang udah prosedurnya gini, biar tamunya nyaman juga”*

Hasil wawancara dengan Albar, Staff *Casual Food and Beverage Service* pada 13 September 2021

*“Untuk persiapan peralatannya sih dari proses pencuciannya semuanya sudah dilakukan pakai mesin, terus proses polish nya juga harus pakai napkin baru dan benar-benar steril, karena memang sudah peraturannya begitu”*

Hasil wawancara dengan Dio, Staff *Casual Food and Beverage Service* pada 14 September 2021

*“Biasanya yang shift malam nanti seluruh ruangan restoran disinari disinfeksi UVC sebelum restoran buka, biasanya jam 5 pagi sama jam 12 malam kalau restoran sudah tutup, terus juga kalau ada event biasanya sebelum event mulai disinari lagi mbak”*

Hasil wawancara dengan Ryan, Trainee *Food and Beverage Service*



pada 14 September 2021

*“Untuk kegiatan makan di restoran seperti breakfast, lunch, dan dinner tetap dilaksanakan namun tetap mengikuti protokol kesehatan yang berlaku, seperti mengecek suhu tubuh ke tamu dengan thermo gun serta memberikan cairan sanitizer kepada tamu yang datang ke restoran”*

Hasil wawancara dengan Bapak Ageng, Manager *Food and Beverage Service* pada 13 September 2021

*“Kalau low season biasanya kita pakai metode room service, nanti untuk menu makannya kita hubungi ke tamu melalui telepon menjelaskan menu yang untuk hari ini, nanti penyajiannya makanannya di wrap, sama seperti tamu yang pesan makanan secara take away, terus kalau nggak ada event ya resto nya ditutup dulu sementara, kecuali ada tamu yang sudah memesan di hari tertentu”*

Hasil wawancara dengan Bapak Ageng, Manager *Food and Beverage Service* pada 13 September 2021

*“Kalau dari segi operasionalnya sebenarnya tidak ada kendala, cukup lancar dan sudah sesuai mengikuti prokes, karena aturannya ketat dan kita (staff hotel) juga cukup mawas terhadap pandemi ini, jadi tidak bisa dianggap sepele”*

Hasil wawancara dengan Bapak Ageng, Manager *Food and Beverage Service* pada 13 September 2021

*“Kalau kendala di operasionalnya itu, cukup ribet karena pertama cek suhu, pakai handglove, face shield atau masker gitu sih. Tapi balik lagi karena itu memang sudah aturan prokesnya, tapi yang kurang enak nya itu kita (staff) jadi agak kurang dekat ke tamu, karena jarak aja minimal udah diatur, terus tamu datang juga diatur jaraknya dan dikasih durasi, jadi nggak ada kesempatan buat lebih ramah aja ke tamu, khususnya repeater guest”*

Hasil wawancara dengan Winda, Staff *Food and Beverage Service* pada 13 September 2021

**Lampiran 6**  
**Dokumentasi**



Papan pemberitahuan bahwa area telah di disinfektan secara berkala



Pengecekan suhu yang dilakukan karyawan hotel kepada tamu yang datang ke restoran



Pawon Sari Restaurant yang sudah diatur tempat duduknya dengan jarak 1 meter



Staff yang sedang menata peralatan untuk acara banquet



Perisapan *tea/coffee* untuk tamu yang datang di *event banquet*



Stall makan *live cooking* yang disajikan oleh karyawan



Wawancara yang dilakukan dengan Bapak Ageng pada 13 September 2021





Tamu yang datang ke hotel wajib scan melalui peduli lindungi



Peralatan makan tamu sudah disesuaikan dalam satu tempat/wadah