

**PELAKSANAAN PROSEDUR PROTOKOLER COVID-19DALAM MELAYANI
TAMU DISUSHI TEI RESTORAN DI MEDAN
SUMATERA UTARA**

Nirwaty Tarigan, Naomi Serlina Agave

E-mail : unint81@gmail.com

Tourism and Hotel Academy of Darma Agung

Abstrak

Seluruh perusahaan yang bergerak dibidang *food and beverage* khususnya Sushi Tei Restoran diharuskan untuk memiliki prosedur khusus dalam hal penanganan pengolahan, penyajian maupun pelayanan makanan dan minuman kepada customer ditengah wabah COVID-19ini, hal ini berguna untuk menciptakan perasaan nyaman dan aman bagi customer yang akan membeli produk dari restoran tersebut, prosedur tersebut harus dapat dijalankan secara konsisten dan baik. Adapun yang menjadi fokus penelitian ialah prosedur khusus yang digunakan dalam melayani tamu. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui prosedur protokoler COVID-19 dalam melayani tamu di Sushi Tei Restoran di Medan Sumatera Utara, mengetahui jarak tempat duduk antara tamu yang satu dengan lainnya dan adakah pembatas atau partisi antar meja sesuai dengan protokol kesehatan untuk restoran yang dikeluarkan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Penelitian dilakukan dari tanggal 1 Mei 2020 sampai dengan 30 Juni 2020. yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah *Cashier* sebanyak 3 Orang, *Greeter* sebanyak 2 Orang, Pramusaji sebanyak 8 Orang, dan *Bushboy* sebanyak 1 Orang, sehingga sampel dalam penelitian ini sebanyak 14 orang. Dari hasil kesimpulan, maka penulis memberikan saran yang nantinya bisa menjadi bahan pertimbangan bagi restoran, agar kualitas pelayanan Sushi Tei Restoran dapat tetap terjaga.

Keywords: Prosedur Protokoler COVID-19, Pramusaji, Pelayanan Restoran.

Pendahuluan

Pada awal tahun 2020 dunia digemparkan dengan merebaknya wabah *Coronavirus* dengan jenis baru (SARS-CoV-2). Pada desember 2019 seorang pasien didiagnosis menderita pneumonia yang tidak biasa, pada 31 desember 2019 kantor regional organisasi kesehatan dunia (WHO) di Beijing telah menerima pemberitahuan tentang sekelompok pasien dengan pneumonia yang tidak diketahui penyebabnya dari kota yang sama yaitu Wuhan. Sampel isolat dari pasien diteliti dengan hasil menunjukkan adanya infeksi *coronavirus*, jenis *betacoronavirus* tipe baru, diberi nama 2019 *novel Coronavirus* (2019-nCoV).

Ini merupakan fenomena luar biasa yang terjadi di bumi pada abad ke 21. saat ini

sudah dipastikan terdapat 65 negara yang telah terjangkit virus satu ini. (Data WHO, 1 Maret 2020).

Kasus COVID-19 pertama dilaporkan di Indonesia pada tanggal 2 Maret 2020 sejumlah dua kasus. Data 31 Maret 2020 menunjukkan kasus yang terkonfirmasi berjumlah 1.528 kasus dan 136 kasus kematian. Tingkat mortalitas COVID-19 di Indonesia sebesar 8,9%, angka ini merupakan yang tertinggi di Asia Tenggara.

Menanggapi kasus COVID-19 ini pada tanggal 15 Maret 2020 melalui *konferensi pers* di Istana Bogor Presiden Republik Indonesia Joko Widodo menghimbau agar masyarakat bekerja, sekolah dan beribadah di rumah demi mencegah meluasnya penyebaran virus *corona* di Indonesia,

pada tanggal 16 Maret 2020 Menteri kesehatan Republik Indonesia mengeluarkan surat edaran dengan nomor HK.02.01/MENKES/202/2020 tentang Protokol Isolasi Diri Sendiri dalam Penanganan *Coronavirus Disease* (COVID-19). Pada tanggal 17 Maret 2020 Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia mengeluarkan surat edaran dengan nomor 36962/MPK.A/HK/2020 tentang Pembelajaran Secara Daring dan Bekerja dari Rumah dalam Rangka Pencegahan Penyebaran *Coronavirus Disease* (COVID-19). Dengan diberlakukan *Social distancing, Work from home* dan pembelajaran secara daring, masyarakat dituntut untuk tidak melakukan aktivitas diluar rumah, menjauhi keramaian dan harus memperhatikan kebersihan serta pola hidup sehat untuk mengurangi penyebaran COVID-19 hal ini sangat berdampak dalam segala sektor terutama sektor pariwisata, salah satu usaha yang bergerak di sektor pariwisata yang paling terkena dampak wabah COVID-19 ini ialah Restoran terlihat dari penurunan jumlah customer yang datang setelah adanya wabah COVID-19 karena saat ini banyak masyarakat yang memilih mengolah makanan untuk kebutuhan sehari-hari di rumah dengan alasan keamanan, kenyamanan, dan mengurangi kontak langsung dengan banyak orang ditengah wabah COVID-19 ini, tetapi tidak sedikit dari masyarakat yang masih memilih untuk memesan makanan dari berbagai restoran untuk memenuhi kebutuhan pangan sehari-hari. Ditengah wabah COVID-19 ini seluruh perusahaan yang bergerak dibidang *food and beverage* khususnya Sushi Tei Restoran diharuskan untuk memiliki prosedur khusus dalam hal penanganan pengolahan, penyajian maupun pelayanan

makanan dan minuman kepada customer untuk menciptakan perasaan nyaman dan aman bagi customer yang akan membeli produk dari restoran tersebut, prosedur tersebut harus dapat dijalankan secara konsisten dan baik, apabila tidak dijalankan dengan baik maka akan menimbulkan rasa tidak percaya customer terhadap restoran tersebut sehingga dapat membuat citra kurang baik bagi customer untuk datang kembali.

Perumusan Masalah

Masalah yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Prosedur protokoler COVID-19 dalam melayani tamu di Sushi Tei Restoran di Medan Sumatera Utara?
2. Bagaimana Jarak tempat duduk antara tamu yang satu dengan lainnya di Sushi Tei Restoran Manhattan di Medan Sumatera Utara?
3. Adakah Pembatas atau Partisi antar meja pada Sushi Tei Restoran Manhattan Medan Sumatera Utara?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berdasarkan perumusan masalah tersebut diatas adalah:

1. Untuk mengetahui prosedur protokoler COVID-19 dalam melayani tamu di Sushi Tei Restoran di Medan Sumatera Utara
2. Untuk mengetahui Jarak tempat duduk antara tamu yang satu dengan lainnya di Sushi Tei Restoran Manhattan di Medan Sumatera Utara.
3. Untuk mengetahui adanya Pembatas atau Partisi antar meja pada Sushi Tei Restoran Manhattan Medan Sumatera Utara.

Kerangka Konsep

Pengertian Prosedur

Menurut Seprida Hanum Harahap, Wahyudi dan Surya Sanjaya (2015:167) Prosedur merupakan rangkaian kegiatan yang saling berhubungan satu dengan lainnya, prosedur biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen. Prosedur adalah paduan untuk rangkaian kegiatan yang saling berhubungan melibatkan beberapa orang untuk menjamin kegiatan yang berulang secara seragam dan efisien tanpa ada penyimpangan.

Pengertian Protokoler

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Protokoler ialah berhubungan dengan protokol; bersifat keprotokolan dan Menurut Asti Musman (2020:7) Protokol berisi pedoman atau tata cara suatu kegiatan. Semua hal yang mengatur pelaksanaan suatu kegiatan disebut Protokoler.

Dari pengertian dapat disimpulkan bahwa Protokoler memiliki arti yang sama dengan Protokol ialah tata cara atau pedoman dalam mengatur pelaksanaan sebuah kegiatan.

COVID-19

Menurut Zhang Wenhong (2020:3) Virus ini diduga menyebar terutama dari orang ke orang melalui *droplet* (percikan cairan tubuh) dari saluran pernapasan yang terpercik ketika seorang sudah terinfeksi batuk atau bersin. *Droplet* tersebut dapat mendarat di mulut atau hidung orang yang berada didekatnya atau mungkin terhirup kedalam paru-paru. Ada juga kemungkinan bahwa seseorang dapat terkena COVID-19 dengan menyentuh permukaan atau barang dimana ada virus menempel, dan kemudian

menyentuh mulut, hidung, atau mungkin matanya. Risiko terkena COVID-19 dari tinja seseorang yang terinfeksi atau melalui udara tampaknya rendah. Masa inkubasi COVID-19 (yaitu waktu antara sejak terpapar virus sampai timbulnya gejala) saat ini diperkirakan antara 1-14 hari dan sebagian besar antara 3-7 hari.

Gejala COVID-19 yang paling umum adalah demam, kelelahan dan batuk kering. Sebagian pasien mungkin menderita sakit dan nyeri dibagian tubuh, hidung tersumbat, pilek atau diare. Sebagian lainnya hanya mengalami gejala ringan seperti demam ringan, dan lain-lain. Sekitar 1 dari 6 orang yang terkena COVID-19 menjadi sakit parah dan mengalami kesulitan bernapas setelah terinfeksi selama satu minggu.

Pengertian Pramusaji

Menurut Marsum WA (2018:90) Pramusaji ialah karyawan/karyawati di dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan (*table setting*) untuk tamu berikutnya.

Pengertian Pelayanan

Menurut Dr. Kasmir, S.E., M.M (2019:47) Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan.

Menurut Marsum WA (2018:273) Pelayanan itu adalah SERVICE (*Smile for Every one, Excellent in everything we do, Reaching out to every guest with hospitality, Viewing every guests as special, Inviting guests to return, Creating a warm*

atmosphere, Eye contact that shows we are.

Pengertian Restoran

Menurut Marsum WA (2018:7) Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minuman

Metodologi

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di restoran Sushi Tei Medan cabang Manhattan Times Square, Jalan Gatot Subroto No.217, Sei Sikambing B, Kecamatan Medan Sunggal, Kota Medan, Sumatera Utara, 20123. Nomor telepon (061)62001105. Adapun waktu penelitian dilaksanakan pada 1 Mei 2020 sampai dengan 30 Juni 2020 di Sushi Tei Medan cabang Manhattan Times Square.

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri dari atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah *Cashier* sebanyak 3 Orang, *Greeter* sebanyak 2 Orang, Pramusaji sebanyak 8 Orang, dan *Bushboy* sebanyak 1 Orang pada Sushi Tei Restoran di cabang Manhattan Times Square Medan Sumatera Utara.

Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki populasi, Apabila subjek kurang dari 100 orang maka lebih baik diambil keseluruhannya sebagai sampel dalam penelitian ini,

sehingga sampel dalam penelitian ini sebanyak 14 orang.

Metode Pengumpulan Data

1. *Library Research* (penelitian kepustakaan)

Penelitian yang dilakukan melalui perpustakaan yaitu buku-buku yang berhubungan dengan topik yang dibahas.

2. *Field Research* (penelitian lapangan)

Penelitian yang dilakukan secara langsung ke objek yang akan diteliti untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan melalui wawancara observasi penelitian.

Sejarah Berdirinya Sushi Tei Restoran Medan

Restoran Sushi Tei adalah salah satu restoran halal yang menyediakan jenis – jenis makanan dan minuman khas Jepang. Restoran ini *franchise* dari Jakarta yang pertama sekali diperkenalkan di Medan pada tanggal 05 Januari 2005 dengan *outlet* pertamanya di Jalan Teuku Daud no 6/12 Medan dibawah naungan PT Bisa Group. Kemudian dengan jumlah tamu yang semakin meningkat, akhirnya cabang dibukadi beberapa mall yang sedang berkembang di kota Medan. Sushi Tei Medan berada di 6 cabang.

ANALISIS MASALAH

1. Prosedur protokoler COVID-19 dalam melayani tamu di Sushi Tei Restoran di Medan Sumatera Utara

Menyikapi wabah COVID-19 ini perusahaan yang bergerak dibidang *food and beverage* khususnya Sushi Tei Restoran diharuskan untuk memiliki prosedur khusus dalam hal penanganan pengolahan, penyajian maupun pelayanan makanan dan minuman kepada tamu untuk menciptakan perasaan nyaman dan aman bagi tamu yang akan membeli produk dari

restoran tersebut, prosedur tersebut harus dapat dijalankan secara konsisten dan baik. Adapun prosedur protokoler COVID-19 dalam melayani tamu yang diterapkan di Sushi Tei Restoran ialah:

1) *Greeting*

Greeter mengucapkan salam kepada tamu sesuai dengan waktu: *Konichiwa* untuk Selamat Siang dan *Konbanwa* untuk selamat malam. lalu *greeter* meminta izin kepada tamu untuk mengecek suhu tubuh beliau menggunakan *thermometer* sensor dengan jarak 30 cm dan tamu wajib berdiri pada garis yang sudah ditentukan, mengarahkan tamu untuk memakai *hand sanitizer* yang disediakan dan menawarkan tamusarung tangan plastik apabila diperlukan.

2) *Taking Order*

Setelah tamu duduk, *greeter* memberikan menu digital dalam bentuk *barcode* kepada tamu, pramusaji yang bertugas di area meja tersebut langsung mendatangi tamu menyebutkan salam sesuai waktu, nama dan menjelaskan mekanisme cara order makanan melalui *barcode* tersebut, apabila ponsel tamu tidak bisa *scan barcode*, tamu diarahkan untuk mengakses *link* yang sudah disediakan, tetapi apabila ponsel tamu juga tidak bisa atau tamu mengalami kesulitan dalam mengorder melalui *barcode* atau *link* tamu akan diberikan buku menu. Sebelum memberikan buku menu *greeter* wajib mensanitasi ulang buku menu tersebut.

3) *Sugesstive and Upselling*

Setelah tamu sudah dijelaskan prosedur pengorderan menggunakan *barcode*, pramusaji menawarkan menu *favorite*, *dessert* atau menu promo secara singkat kepada tamu guna menjaga kenyamanan tamu dan menginfokan kepada tamu dapat

memanggil pramusaji apabila membutuhkan bantuan secara langsung atau dengan menekan tombol *syscall* yang tersedia meja tertentu.

4) *Repeat order*

Setelah tamu selesai order dan menekan tombol bayar pada *link* tersebut maka orderan tamu tersebut otomatis masuk ke sistem Ezo yang ada di Tablet Sushi Tei maka pramusaji harus mengulang atau menyebutkan kembali pesanan tamu tersebut sesuai dengan yang ditampilkan pada Tablet tersebut sebelum diinput ke sistem POS (*Point of Sales*) Sushi Tei yang bertujuan menghindari kesalahan dalam penginputan makanan atau minuman tamu.

5) *Ordering*

Pramusaji menginput makanan dan minuman tamu sesuai dengan request tamu ke POS (*Point of Sales*) sehingga makanan dan minuman tamu dapat diproses segera oleh pihak dapur dan bar. *Food checker* ditempelkan di area *section food runner* guna mempercepat proses *follow up* makanan tamu ke dapur.

6) *Adjusment and delivery order*

Peralatan makan tamu disediakan pramusaji sesuai dengan pesanan tamu contohnya apabila tamu memesan nasi maka diberikan *dinner spoon* dan *dinner fork* yang di alasi dengan tisu, apabila tamu memesan *noodle* maka wajib disediakan *sharing bowl* dan *duck spoon* sesuai dengan *pax* tamu. Pada saat makanan tamu tersaji dari dapur pramusaji yang bertugas di area *Food runner* harus mencoret nama menu tersebut pada *food checker* tersebut dan menuliskan jam keluar makanan tersebut yang menandakan bahwa menu tersebut sudah selesai diproses agar tidak terjadi *double follow up* ke pihak dapur sehingga *product* tidak dibuat ulang.

7) *Last checking*

Mengecek ulang seluruh makanan dan minuman tamu apakah sudah tersaji seluruhnya secara baik, tidak lupa menanyakan secara singkat kepada tamu apakah ada saran atau kendala terkait pelayanan atau makanan yang disajikan.

8) *Refill ocha and Prebushing*

Mengisi ulang *ocha* (teh hijau) ke gelas tamu apabila sudah tinggal setengah gelas dan mengangkat piring tamu yang sudah selesai di gunakan.

9) *Offering Dessert and Take away*

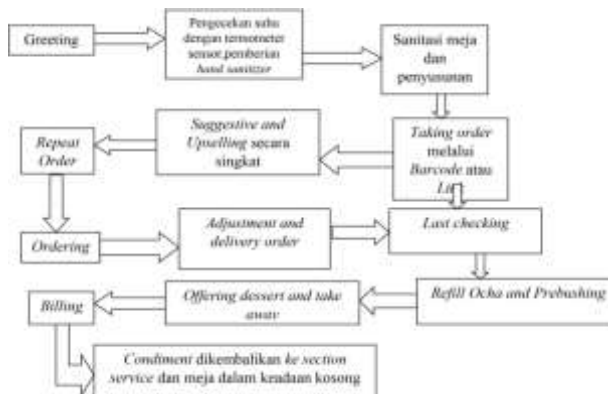
Menawarkan kembali kepada tamu dessert dan take away yang berguna untuk meningkatkan penjualan.

10) *Billing*

Memberikan *bill* kepada tamu dengan posisi *bill holder* dalam posisi terbuka dan menyebutkan promo *bank* yang berlangsung. Setelah tamu pulang, meja dibersihkan dan disanitasi kembali, *condiment*, *tencard*, kotak tisu kembali disanitasi dan disimpan ke *service section*, meja harus kembali dalam keadaan kosong, Napkin yang digunakan untuk sanitasi dan *clear up* harus dipisahkan.

Gambar 1

Alur pelaksanaan prosedur protokoler Covid-19 dalam melayani tamu di Sushi Tei Restoran di Medan Sumatera Utara



Sumber : Sushi Tei Restoran Manhattan, 2020

Dari bagan diatas terlihat perbedaan prosedur yang terbaru dengan prosedur sebelumnya yaitu perubahan urutan sebelumnya setelah *greeting* step selanjutnya *suggestive and upselling* sekarang berubah menjadi *taking order*. Ada beberapa penambahan seperti pada saat tamu datang wajib dilakukan pengecekan suhu, pemberian *hand sanitizer*, meja disanitasi kembali, pemberian wadah berisi air panas untuk perendaman *cutteleries* yang akan digunakan tamu , pengorderan dengan menu *digital*, dan meja yang tidak di *setting* kembali setelah tamu pulang.

Dalam pelaksanaan prosedur terbaru ini Sushi Tei Restoran juga mengalami beberapa kendala yang menyebabkan operasional tidak berjalan dengan lancar, Pramusaji terkadang melewatkan beberapa langkah dari prosedur yang diterapkan seperti :

1. Pramusaji sering lupa untuk *repeat order* dimana dengan metode pengorderan terbaru ini masih banyak tamu yang kurang paham dengan detail menu yang beliau pesan melalui *link* atau *barcode*.
2. Pramusaji *incharge* terkadang lupa memberikan *Sharing bowl* dan *duck spoon* apabila tamu memesan *ramen* atau *udon* sehingga tamu harus menunggu peralatan makan yang beliau butuhkan untuk mengonsumsi makanannya.
3. Pramusaji jarang melakukan *prebushing* sehingga tamu terkadang kesulitan apabila hidangan selanjutnya datang dikarenakan mejanya sudah penuh dengan wadah makanan yang sudah selesai ia konsumsi.

4. Pramusaji yang bertugas di area *food runner* sering terlupa dalam mencoret nama makanan pada *food checker* yang sudah dikeluarkan dari dapur sehingga seringkali terjadi *double follow up* makanan tamu ke pihak dapur dan menyebabkan product diproses kembali padahal makanan tersebut sudah di konsumsi oleh tamu.

Adapun sebelum diterapkannya prosedur terbaru ini karyawan sudah diberikan pelatihan berikut adalah data karyawan yang sudah mengikuti pelatihan:

Tabel 1

Data Karyawan Yang Mengikuti Training Mengenai Prosedur Protokoler Covid-19 Dalam Melayani Tamu

No	Jawaban Informan	Jumlah	Persentase (%)
1	Sudah Pelatihan	10	71
2	Belum Pelatihan	4	29
Total		14	100

Sumber : Olahan Data Karyawan Sushi Tei Restoran Manhattan, 2020

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa masih ada karyawan sebanyak 29 % yang belum mengikuti *training* atau pelatihan mengenai prosedur protokoler COVID-19 hal ini menyebabkan beberapa pramusaji masih belum paham dengan prosedur yang berlaku sekarang sehingga prosedur masih belum berjalan dengan sempurna di operasional sehingga pelayanan yang diberikan kepada tamu masih kurang maksimal.

Tabel 2

Tingkat Pemahaman Karyawan Dalam Melaksanakan Prosedur Protokoler Covid-19 Dalam Melayani Tamu

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
----	---------	--------	------------

	Informan		(%)
1	Paham	9	64
2	Kurang Paham	3	22
3	Tidak Paham	2	14
Total		14	100

Sumber : Olahan Data Karyawan Sushi Tei Restoran Manhattan, 2020

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa hanya 64% pramusaji yang paham dan mampu melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur yang diterapkan dengan baik, hal ini menyebabkan pelayanan yang diberikan kepada tamu kurang maksimal sehingga dalam pelaksanaannya dapat disimpulkan prosedur protokoler COVID-19 dalam melayani tamu di Sushi Tei terkhusus cabang Manhattan belum sepenuhnya terlaksana dengan baik.

2. Jarak tempat duduk antara tamu yang satu dengan lainnya di Sushi Tei Restoran Manhattan di Medan Sumatera Utara.

Menteri Kesehatan Republik Indonesia mengeluarkan surat edaran dengan 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), restoran wajib menerapkan protokol kesehatan yang ketat, antara lain:

- 1) Memperhatikan informasi terkini serta himbauan dan instruksi pemerintah pusat dan pemerintah daerah terkait COVID-19 di wilayahnya.
- 2) Menyediakan sarana cuci tangan pakai sabun atau handsanitizer di pintu masuk dan tempat lain yang mudah diakses pengunjung.

- 3) Mewajibkan setiap orang yang akan masuk untuk mencucitangan pakai sabun dengan air mengalir atau menggunakan handsanitizer.
- 4) Mewajibkan pekerja menggunakan masker selama bekerja.
- 5) Pastikan pekerja memahami COVID-19 dan cara pencegahannya.
- 6) Larangan masuk bagi pekerja dan pengunjung yang memiliki gejala demam, batuk, pilek, nyeri tenggorokan, sesak nafas, dan/atau diare atau memiliki riwayat kontak dengan orang terkena COVID-19.
- 7) Melakukan pemeriksaan suhu tubuh di pintu masuk. Jika ditemukan pekerja atau pengunjung dengan suhu $> 37,3^{\circ}\text{C}$ (2kali pemeriksaan dengan jarak 5 menit) tidak diperkenankan masuk.
- 8) Mewajibkan semua penjamah pangan atau pekerja yang kontak langsung dengan pangan agar mengenakan masker, sarung tangan, atau penjepit pada saat menyentuh pangan siap saji dan mengenakan penutup kepala dan celemek pada saat persiapan, pengolahan, dan penyajian pangan. Penggunaan sarung tangan sesuai dengan standar keamanan pangan yang berlaku.
- 9) Menyediakan alat bantu seperti sarung tangan dan/atau penjepit pangan untuk meminimalkan kontak langsung dengan pangan siap saji dalam proses persiapan, pengolahan, dan penyajian.
- 10) Tidak menerapkan sistem prasmanan/buffet.
- 11) Menjaga kualitas udara di tempat usaha atau di tempat kejadian mengoptimalkan sirkulasi udara dan sinar matahari masuk serta pembersihan filter AC.
- 12) Mengupayakan pembayaran secara nontunai (cashless) dengan memperhatikan disinfeksi untuk mesin pembayaran. Jika harus bertransaksi dengan uang tunai, gunakan handsanitizer setelahnya.
- 13) Memastikan seluruh lingkungan restoran/rumah makan dalam kondisi bersih dan saniter dengan melakukan pembersihan dan disinfeksi secara berkala minimal 2 kali sehari (saat sebelum buka dan tutup) menggunakan pembersih dan disinfektan yang sesuai.
- 14) Meningkatkan frekuensi pembersihan dan disinfeksi (paling sedikit 3 kali sehari) terutama pada permukaan area dan peralatan yang sering disentuh/dilewati orang seperti meja dan kursi di ruang makan, kenop/gagang pintu, sakelar, kran, tuas flush toilet, toilet, meja kasir, mesin penghitung uang/kasir, lantai ruang makan, dan lain lain.
- 15) Menutup alat makan yang diletakkan di meja makan (sendok, garpu, pisau dibungkus misalnya dengan tissue). Tidak menggunakan alat makan bersama-sama.
- 16) Menerapkan jaga jarak dengan berbagai cara seperti:
 - Mengatur jarak minimal 1 meter pada saat antri masuk rumah makan/restoran dan sejenisnya, memesan, dan membayar di kasir dengan memberikan tanda di lantai.
 - Pengaturan jarak antar kursi minimal 1 meter dan

tidak saling berhadapan atau pemasangan partisi kaca/mika/plastik antar tamu di atas meja makan.

- 17) Meningkatkan pelayanan pemesanan makanan dan minuman secara online atau delivery service atau drive thru, dan lain sebagainya.

Sesuai dengan ketentuan nomor 17 pada surat edaran tersebut di point 2 restoran wajib mengatur jarak antar kursi minimal 1 meter, pengaturan jarak tempat duduk antara tamu yang satu dengan lainnya tidak terlihat secara simbolik di Sushi Tei Restoran dikarenakan tidak diberikannya tanda X pada sofa maupun kursi di restoran tersebut dimana yang diperbolehkan saat ini meja digunakan hanya setengah kapasitas seharusnya, walaupun tidak diberikan tanda pada sofa atau kursi, mengenai pengaturan jarak dan pembatasan pax per meja tetap disampaikan secara lisan oleh *Greeter* saat hendak mengantar tamu ke mejanya. Walaupun *greeter* sudah menyampaikan perihal pengaturan jarak dan pembatasan *pax* per mejanya tetap saja masih ada beberapa tamu grup yang enggan untuk mejanya dipisah dengan berbagai alasan seperti sulitnya berkomunikasi atau kesulitan saat hendak *meeting*.

3. Pembatas atau Partisi antar meja pada Sushi Tei Restoran Manhattan Medan Sumatera Utara.

Sesuai dengan ketentuan nomor 16 pada surat edaran tersebut di point 2 perihal pemasangan partisi kaca atau mika atau plastik antar tamu, hal ini juga masih belum terealisasi di Sushi Tei Restoran cabang Manhattan karna masih dalam proses perencanaan sehingga meja pada Sushi Tei Restoran sampai saat ini masih belum memiliki partisi. Adapun dari hasil

wawancara penulis dengan *supervisor* restoran setiap meja pada Sushi Tei Restoran direncanakan akan diberikan partisi akrilik adapun tujuan pemasangan partisi akrilik bertujuan untuk menjaga jarak tamu yang satu dengan lainnya sehingga kenyamanan tamu saat *dine in* tetap terjaga.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Bedasarkan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan prosedur protokoler COVID-19 dalam melayani tamu di Sushi Tei Restoran Medan cabang Manhattan belum sepenuhnya terlaksana dengan baik, dikarenakan beberapa pramusaji masih belum menjalankan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan hal ini disebabkan kurangnya pelatihan mengenai prosedur terbaru bahkan masih ada karyawan yang belum mengikuti pelatihan mengenai prosedur terbaru ini sehingga beberapa pramusaji masih ada yang kurang paham dalam melaksanakan prosedur terbaru ini.
2. Pengaturan jarak tempat duduk antara tamu yang satu dengan lainnya tidak terlihat secara simbolik di Sushi Tei Restoran Manhattan dikarenakan tidak diberikannya tanda X pada sofa maupun kursi di restoran tersebut dimana yang diperbolehkan saat ini meja digunakan hanya setengah kapasitas dan pengaturan jarak hanya diinfokan melalui lisan oleh *greeter*.
3. Belum ada partisi antar meja pada Sushi Tei Restoran Manhattan

Medan yang bertujuan untuk menjaga jarak tamu yang satu dengan lainnya dalam satu meja.

Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan pada babsebelumnya penulis membuat saran sebagai berikut:

1. Bagi Pramusaji yang tidak melaksanakan prosedur pelayanan secara baik kepada tamu, sebaiknya diberi arahan kembali saat *briefing*.
2. Melaksanakan kembali *training* atau pelatihan mengenai prosedur terbaru ini kepada seluruh karyawan agar prosedur dapat dilaksanakan lebih baik dan pelayanan terbaik dapat diberikan kepada tamu.
3. *Supervisor incharge* wajib meningkatkan pengawasan dan melakukan evaluasi kinerja pramusaji dengan cara memperhatikan secara langsung saat pramusaji sedang melayani tamu.
4. Mengkaji ulang *feedback* dari tamu mengenai prosedur terbaru yang dijalankan yang berguna untuk meningkatkan mutu pelayanan di Sushi Tei Restoran.
5. Pemberian tanda X pada sofa maupun kursi pada Sushi Tei Restoran sehingga mempermudah pekerjaan *greeter* dalam hal edukasi tamu mengenai pengaturan jarak terutama pada tamu grup.
6. Merealisasikan pemasangan partisi antar meja tamu agar kenyamanan tamu tetap terjaga saat *dine in*.

Kasmir, 2019. *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*, Depok, PT Rajagrafindo Persada.

Musman, Asti, 2020. *Cara-Cara Berbicara Didepan Umum, Menguasai Panggung dan Berpidato dalam Segala Suasana*, Yogyakarta, Komunika.

Sailendra, Annie, 2015. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP Standard Operating Procedures*, Yogyakarta, Trans Idea Publishing.

WA, Marsum, 2018. *Restoran dan Segala Permasalahannya*, Yogyakarta, Andi.

Wenhong, Zhang, 2020. *Paduan Pencegahan dan Pengawasan COVID-19*, Jakarta, Papas Sinar Sinanti.

DAFTAR PUSTAKA

Harahap, Seprida Hanum, Wahyudi dan Surya Sanjaya. 2015. *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung, Citapustaka Media

