



## **ANALISIS MODEL PELAYANAN MAKANAN DAN MINUMAN DALAM MASA PANDEMI COVID-19 DI DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE HOTEL FRASER PLACE SETIABUDI JAKARTA**

Baskoro Harwindito<sup>1</sup>, Indah Permata Sari<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Politeknik Sahid Jakarta, Jl. Kemiri Raya No. 22, Pd. Cabe Udik, Kecamatan Pamulang, Kota Tangerang Selatan, Banten, 15418, Indonesia

E-mail: [Ditobaskoro@politeksahid.ac.id](mailto:Ditobaskoro@politeksahid.ac.id), [in.permata78@gmail.com](mailto:in.permata78@gmail.com)

### **Abstrak**

Model Pelayanan makanan dan minuman pada masa pandemi covid -19 di food and beverage department adalah kegiatan yang dilakukan untuk melayani tamu dalam bentuk yang di sederhanakan dari kondisi atau fenomena alam yang terjadi pada saat ini pandemi covid-19. Model pelayanan adalah usaha seseorang untuk mencapai kepuasan seseorang yang dilayani. Model pelayanan berkaitan dengan protokol kesehatan, ada beberapa cara untuk mengikuti aturan protokol kesehatan dan model pelayanan yang dilakukan pada masa pandemi covid-19. Peneliti ini akan membahas permasalahan yang ditemukan di food and beverage department di fraser place setiabudi jakarta adalah keterlambatan pesanan dan kesalahan dalam berkomunikasi. metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan metode analisa triangulasi. Kesimpulan dari model pelayanan makanan dan minuman pada masa pandemi covid -19 di food and beverage department terhadap aturan protokol kesehatan mendapat tanggapan yang baik dari tamu. Sebagian besar tamu merasa aman dan puas dengan model pelayanan yang di berikan di hotel fraser place setiabudi jakarta. Model pelayanan yang di terapkan juga mengikuti aturan protokol kesehatan dan melihat pangsa pasar supaya tidak kehilangan peluang dan tetap exis dalam mengembangkan ide – ide atau konsep yang diterapkan oleh hotel fraser place setiabudi jakarta. model pelayanan yang dilakukan pada breakfast, lunch, and dinner yaitu dengan mengandalkan sistem ala cart'e dimana tamu memesan individual order dan individual menu agar tidak terjadi kerumunan di restaurant tamu juga bisa stay dikamar lalu makanan di antar ke room service atau di restaurant sebelum makanan di antar ke kamar, makanan akan di tutup dengan rapping agar hygiene dan jauh dari virus.

Kata kunci: Departemen Makanan dan Minuman, Model Pelayanan, Pandemi Covid-19.

### ***Analysis of Food and Beverage Service Model in The Covid-19 Pandemic at The Food and Beverage Department of Hotel Fraser Place Setiabudi Jakarta***

#### ***Abstract***

*The food and beverage service model during the covid-19 pandemic in the food and beverage department is an activity carried out to serve guests in a simplified form from the conditions or natural phenomena that occur at this time of the covid-19 pandemic. The service model is a person's effort to achieve the satisfaction of someone who is served. The service model is related to health protocols, there are several ways to follow the health protocol rules and service models carried out during the covid-19 pandemic. This researcher will discuss the problems found in the food and beverage department at Fraser Place Setiabudi, Jakarta, namely delays in orders and errors in communication. This research method uses a qualitative method with a triangulation analysis method approach. The conclusion of the food and beverage service model during the covid -19 pandemic in the food and beverage department against the health protocol rules received a good response from guests. Most guests feel safe and satisfied with the service model provided at the Fraser Place Hotel, Setiabudi, Jakarta. The service model that is applied also follows the health protocol rules and looks at market share so as not to lose opportunities and continue to exist in developing ideas or concepts applied by the Hotel Fraser Place Setiabudi Jakarta. the service model carried out at breakfast, lunch, and dinner is by relying on the ala cart'e system where guests order individual orders and individual menus so that*

*there is no crowd at the restaurant. delivered to the room, the food will be closed with rapping to keep it hygienic and away from viruses.*

*Keywords: Covid-19, Food and Beverage Department, Service Model.*

## PENDAHULUAN

Dunia pariwisata tidak bisa dipisahkan dengan tempat tinggal atau biasa di sebut Penginapan atau Hotel. Hotel adalah suatu bentuk bangunan, perusahaan, akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu. Saat ini hotel sedang mengalami penurunan jumlah tamu dikarenakan masa pandemi covid -19 atau bisa di sebut corona virus.

Fraser Place Setiabudi Jakarta adalah hotel berbintang 5 (lima) yang terletak di Jalan Setiabudi Selatan Raya No 2 Karet Kuningan, Jakarta Selatan, tidak hanya bergerak dalam bidang jasa pelayanan perhotelan yang hanya sekedar menerima tamu untuk menginap, tetapi Hotel juga menyediakan beberapa fasilitas kamar sebagai pendukung pelayanan jasa hotel.

Fraser Place Setiabudi selain menjual kamar juga menjual fasilitas makanan dan minuman di *Food And Beverage Department*, yaitu pelayanan makanan dan minuman yang mulai dari menerima pesanan, menyiapkan dan menyajikan. *Waiter* bertugas menyiapkan atau menangani pengaturan (*set-up*) peralatan makan di atas *Trolley* maupun *Tray*. Pelayanan yang prima di Fraser Place Setiabudi akan memberikan kesan kepuasan dan keamanan dari tamu. Sehingga tamu merasa ingin kembali ke hotel tersebut untuk menikmati makanan dan minuman dengan pelayanan yang profesional.

Dalam menjalankan bisnisnya saat pandemi covid-19 Fraser Place Setiabudi juga berupaya memenuhi kebutuhan konsumen termasuk memahami perilaku konsumen dan hal-hal yang dapat memenuhi keamanan konsumen. Jika pelanggan merasa puas maka pelanggan akan kembali untuk menggunakan jasa perusahaan dan menjadikan pelanggan setia perusahaan dan akan menceritakan pengalamannya tersebut kepada orang lain, sehingga perusahaan akan mendapatkan keuntungan dari kondisi tersebut. Konsumen yang loyal dapat membantu promosi hotel berdasarkan pengalamannya. Sebaliknya jika hotel tidak dapat memberikan pelayanan dengan baik maka bisa saja konsumen menceritakan pengalamannya yang kurang baik kepada orang lain, kemudian akan menurunkan citra hotel dan pengguna jasa.

Sebab itu *Food And Beverage Department* Di Hotel Fraser Place Setiabudi, sangat mengedepankan Model Pelayanan kepada tamu pada masa pandemi ini untuk meraih kepuasan dan keamanan tamu. *Food and Beverage Department* tidak bekerja sendiri yang berarti membutuhkan peranan dari department lain seperti *front office* sebagai *order taker*, *kitchen* sebagai penyedia makanan dan *bar* sebagai penyedia minuman, sehingga memungkinkan tidak terjadi kesalahan pada pesanan atau pelayanan. Dalam penelitian ini peneliti akan membahas apa saja kendala yang terjadi dan bagaimana model pelayanan yang dilakukan pada masa pandemi covid-19 ini yang didapat oleh tamu dari *food and beverage department* Fraser Place Setiabudi Jakarta

## METODE

### Metode Penelitian

Setiap peneliti memiliki tujuan tertentu. Secara umum penelitian memiliki tujuan tertentu penelitian ini ada 3 (tiga) macam yaitu bersifat pembuktian, penemuan dan pengembangan. Hasil penelitian tersebut sangat mudah digunakan oleh para peneliti. Data yang diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk memahami dan mengantisipasi masalah. Penelitian ini adalah penelitian *kualitatif*. (Sugiyono, 2011, p. 9) mengatakan bahwa kualitatif adalah "metode penelitian yang berdasarkan filsafat positivisme digunakan untuk meneliti pada

kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci, pengambilan sample sumber data dilakukan secara purposive dan teknik pengumpulan data dengan triangulasi”.

### **Unit Analisis**

(Uma Sekaran dan Roger Bougie, 2017, p. 173) “unit analisis merupakan tingkat kesatuan data yang dikumpulkan selama tahap analisis data selanjutnya”. unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Manajer Food And Beverage di Hotel Fraser Place Setiabudi Jakarta. Hotel yang dijadikan sebagai penelitian ini adalah Fraser Place Setiabudi Jakarta.

### **Variabel Penelitian**

(Sugiyono, 2013, p. 58) “variabel merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”.

### **Definisi Operasional Variabel**

(Fitzsimmons, 2006, p. 68) menjelaskan bahwa terdapat empat faktor model yaitu sebagai berikut :

#### 1. Kejadian Pada Waktu yang Bersamaan (Simultaneity )

Model pelayanan yang digunakan secara bersamaan sehingga pelayanan tidak di simpan. Ketidak mampuan untuk menyimpan pelayanan ini menghalangi penggunaan strategi manufaktur tradisional dalam melakukan penyimpanan untuk mengantisipasi fluktuasi permintaan.

#### 2. Pelayanan Langsung digunakan dan Habis(Service Perishabilit)

Model pelayanan merupakan komoditas yang cepat habis. Hal ini dapat dilihat pada pelayanan makanan dan minuman seperti promo dan diskon yang dipasarkan. Pada masing masing kasus telat menyebabkan kehilangan peluang.

#### 3. Tidak Berwujud ( Intangibility )

Produk pikiran yang berupa ide dan konsep. Oleh karena itu, inovasi model pelayanan tidak bisa dipatenkan. Untuk mempertahankan keuntungan dari konsep pelayanan yang baru, perusahaan harus melakukan perluasan secepatnya dan mendahului pesaing.

#### 4. Beragam ( Heterogeneity )

Kombinasi dari sifat tidak berwujud pelayanan dan pelanggan sebagai partisipan dalam penyampaian sistem pelayanan menghasilkan pelayanan yang beragam dari konsumen ke konsumen. Interaksi antara konsumen dan pegawai untuk mencapai pelanan yang baik dan profesional.

### **Populasi**

(Sugiyono, 2016, p. 117) mengungkapkan teori populasi adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan”. Populasi pada penelitian ini adalah Karayawan Food and Beverage Department yang dimana melayani makan dan minum pada masa pandemi covid -19 di Hotel Fraser Place Jakarta

### **Sampel**

(Sugiyono, 2013, p. 120) sampel yaitu “bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sample yang diambil dari populasi harus betul – betul representatif (mewakili). Teknik pengambilan sampel adalah Purposive Sampling adalah “teknik sampling dimana peneliti menentukan sampel dengan menetapkan ciri khusus sesuai dengan tujuan penelitian”. Sedangkan penentuan pengambilan jumlah sampel dilakukan melalui teknik accidental sampling (sampel kebetulan), wawancara narasumber secara langsung yaitu karyawan yang berada di department food and beverage service hotel fraser place setiabudi.

## Metode Analisis Data

### Triangulasi

Setelah mendapatkan data yang diperoleh melalui Observasi, angket, dan Riset pustaka, maka tahap selanjutnya adalah melakukan analisis data. Analisis data dalam penelitian ini, menggunakan Triangulasi teknik (Sugiyono 2012:327), yaitu “menggunakan pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber data yang sama.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Hasil Survey

Setelah melakukan wawancara dengan salah satu Manajer yang terdapat di *Food and Beverage Department* Hotel Fraser Place Setiabudi Jakarta. Penulis melakukan penelitian terhadap model pelayanan yang dilakukan setiap harinya pada saat masa pandemi covid -19 ini dan model pelayanan yang digunakan sangat memenuhi aturan protocol kesehatan yaitu dengan memakai *face shield*, sarung tangan, masker, hand sanitizer, meja dan kursi menggunakan pembatas, cek suhu. Tentu sangat beda pada saat sebelum pandemi covid -19 dan tamu yang berkunjung juga di batasi. Sedangkan untuk model pelayanan yang baru untuk breakfast itu tamu tidak bisa mengambil makanan atau minuman sendiri karena untuk membatasi penularan covid dan makanan dipilih oleh tamu dengan sistem taking order, makanan yang akan di antar ke kamar di rapping terlebih dahulu baru diantar ke kamar. Sedangkan lunch dan dinner menggunakan sistem Ala Cart'e Menu dimana tamu bisa memesan menu secara individual melalu service atau Room Service lalu di antar ke kamar atau di Restaurant.

Pelayan sangat memenuhi protocol kesehatan, Tamu yang berkunjung ke restaurant kebanyakan lansia dan anak –anak, Itu membuat penularan yang semakin banyak karena daya tahan tubuh mereka yang bisa tidak setabil karna penularan covid -19 sangat lah cepat terutama pada daya tahan tubuh yang lemah, protokol kesehatan jadi tujuan utama untuk menjaga tamu tetap aman dalam menikmati makanan dan minuman baik di restaurant atau room service, karna dengan mematuhi protokolkesehatan tamu percaya kepada pihak hotel atas keamanan dari virus covid -19.

### Pembahasan

Bagaimana Model Pelayanan makanan dan minuman Dimasa Pandemi Covid-19 Pada *Department Food & Beverage* Di Hotel Fraser Place Setiabudi Jakarta ?

Model pelayanan sebelum pandemi Covid -19 Restaurant buka dari jam 06.00 WIB sampai jam 23.00 WIB, model pelayanan breakfast tamu bisa mengambil makanan sendiri sepuasnya sesuai yang mereka inginkan bisa duduk berdekatan, selalu mengadakan event besar seperti wedding, meeting dan pertemuan lainnya tamu tidak dibatasi untuk event atau berkunjung ke restaurant dan bisa memberikan pelayanan penuh. sedangkan pada saat pandemi Covid -19 semuanya berubah karna ada kelonggaran dari pemprov DKI Restaurant buka dari jam 06.00 WIB sampai Jam 22.30 WIB Model pelayanan breakfast, lunch dan dinner melakukan sistem taking order melalui service, kapasitas tamu dibatasi untuk berkunjung ke restaurant sesuai jam dan sesuai kapasitas restaurant yang tersedia ,tidak mengadakan event besar yang menyebabkan tamu berkerumun karna untuk mengurangi penularan virus covid -19, tamu yang datang ke restaurant harus mematuhi aturan protokol kesehatan yang sudah di terapkan. Perubahan –perubahan yang bisa dilakukan tetap mematuhi protokol kesehatan, jaga jarak, cek suhu, jaga daya tahan tubuh agar tetap sehat dan jauh dari penularan covid -19, model pelayanan yang dilakukan tetap melayani tamu dengan mematuhi protokol kesehatan dan berbicara seperlunya agar penularan covid cepat berkurang dan bisa kembali seperti sebelum pandemi covid-19 ini terjadi.

Dalam Variabel Model Pelayanan terdapat 4 indikator dalam sub – variabel yaitu kejadian pada waktu yang Bersamaan (*Simultaneity*), Pelayanan Langsung digunakan dan Habis

(*Service Perishability*), Tidak Berwujud (*Intangibility*), dan Beragam (*Heterogenity*). Beberapa variabel tersebut antara lain:

Tabel 1 Deskripsi Bagaimana Model Pelayanan Makanan dan Minuman

No	Indikator Model Peayanan	Model Pelayanan Sebelum Pandemi	Model PelayananS esudah Pandemi	Hasil
1	Kejadian Pada Waktu Yang Bersamaan (Simultaneity)	Model pelayanan sebelum pandemi breakfast, lunch dan dinner tetap membuka prasmanan dan megadakan event besar.	Model pelayanan yang dilakukan pada pandemi yaitu dengan mmegandakan sistem ala cart'e menu. Boleh mengadakan event tapi tidak secara bersamaan.	Tetap membuka restaurant tetapi kapasitas restaurant di kurangi dan tetap mengadakan event harus mengikuti aturan protokol kesehatan.
2	Pelayanan Langsung Digunakan Dan Habis (Service Perishability )	Model pelayanan yang dilakukan yaitu promosi secara langsung.	Model pelayanan yang digunakan yaitu promo, dengan konsep restaurant yang di oprasikan saat ini. Promo tidak selalu di tempat bisa juga menggunakan go food, bentuk promo yang diberikan yaitu berupa diskon.	Promosi menggunakan strategi ecommerce yaitu penggunaan sosial media online
3	Tidak Berwujud (Intangibility)	Model pelayanan sebelum pandemi yaitu mempromosikan makanan dan minuman yang sedang di jual atau sedang ada promo	Model pelayanan yang di gunakan yaitu berupa ide – ide dan konsep yaitu menjangkau tamu di luar dengan cara memberikan promosi yang atraktif.	Tetap mempertahankan keuntungan dari konsep pelayanan yang baru harus tetap exis dan mempromosikan promo, diskon, konsep dan ide – ide pada masa pandemi covid -19.
4	Beragam (Heterogenity)	Model pelayanan yang dilakukan pegawai food and beverage agar menghasilkan model pelayanan yang beragam yaitu pelayanan secara langsung, familiar dengan menu baru yang di sediakan .	Model pelayanan yang dilakukan pegawai food and beverage agar menghasilkan model pelayanan yang beragam yaitu Mereka di bekalkan dengan training baik dari sisi produk baru, konsep pelayanan yang baru yang mengikuti konsep pada masa pandemi	Model pelayanan yang beragam ini pada masa pandemi sangat sulit karna interaksi pegawai dengan tamu sangat dibatasi dan untuk pelayanan sekecil apapun .

No	Indikator Model Peleyanan	Model Pelayanan Sebelum Pandemi	Model PelayananS esudah Pandemi	Hasil
			covid -19.	

Dalam Variabel Model Pelayanan diatas terdapat 4 indikator dalam sub – variabel Beberapa variabel tersebut antara lain:

1. kejadian pada waktu yang Bersamaan (*Simultaneity*)

Model pelayanan sebelum pandemi yaitu tetap membuka prasmanan dimana tamu bisa mengambil makanan dan minuman sendiri dan tamu bisa datang ke restaurant dengan bebas tanpa waktu yang ditentukan selalu mengadakan event besar seperti wedding, meeting dan acara lainnya tidak dibatasi tamu. Dan model pelayanan yang dilakukan saat pandemi covid-19 mengandalkan ala cart'e menu tamu memesan individual order agar tidak terjadi kerumunan di restaurant makanna yang diantar ke kamar dalam keadaan tertutup dan hygiene. Jika ada event secara bersamaan dipastikan event tersebut tidak dilakukan pada lokasi tertentu jika kuota dari 2 group melebihi kapasitas 1 ruangan pihak hotel akan menolak atau direschedule jika kondisinya memungkinkan untuk menghindari kerumunan.

2. Pelayanan Langsung digunakan dan Habis (*Service Perishability*)

Model pelayanan yang dilakukan yaitu promo secara langsung agar peluang tamu semakin bertambah untuk berkunjung ke restaurant. Tamu bebas berkunjung untuk menikmati makanan dan minuman serta event yang di sediakan. Dan pada masa pandemi covid – 19 Model pelayanan yang digunakan yaitu promo, dengan konsep restaurant yang di oprasikan saat ini. Promo tidak selalu di tempat bisa juga menggunakan go food, bentuk promo yang diberikan yaitu berupa diskon dengan presentasi tertentu membebaskan ongkos kirim, diskon menggunakan akumulasi pembelian beli 3 gratis 1. Promosi tidak dilakukan secara langsung yaitu menggunakan strategi ecommerce yaitu penggunaan sosial media online untuk mempromosikan kepada orang lain atau orang tertentu agar dapat langsung di lihat atau dipasarkan oleh media.

3. Tidak Berwujud (*Intangibility*)

Model pelayanan sebelum pandemi yaitu berupa ide – ide dan konsep yaitu mempromosikan secara langsung makanan dan minuman yang sedang di jual atau sedang ada promo kepada tamu hotel atau tamu dari luar hotel dan memastikan tamu tersebut ingin membeli makanan dan minuman yang di jual. Dan pada masa pandemi covid -19 Model pelayanan yang di gunakan yaitu berupa ide – ide dan konsep yaitu menjangkau tamu di luar dengan cara memberikan promosi yang atraktif contohnya : promosi dengan media whatshap bussines dan juga melakukan email ke tamu dan memastikan bahwa tamu tersebut akan bisa diyakinkan mengikuti protokol kesehatan, sedangkan konsep yang. diterapkan adalah taking the order and delivery by personal service. Untuk mempertahankan dari konsep model pelayanan yang baru harus tetap exis dan mempromosikan promo, diskon, konsep, ide-ide. supaya bisa menaikkan keuntungan model pelayanan yang baru yaitu mampu menganalisa dan tidak berhenti berinovasi sensitivitas pada dunia kuliner harus mampu memberikan inovasi – inovasi seiring dengan perkembangan jaman. Jadi lebih banyak menganalisa pangsa pasar dengan sensitif terhadap perkembangan pangsa pasar khususnya kuliner ini maka peluang akan bisa dilakukan.

4. Beragam (*Heterogenity*)

Model pelayanan sebelum pandemi yang dilakukan pegawai food and beverage agar menghasilkan model pelayanan yang beragam yaitu mereka yang dibekalkan dengan pengetahuan menu, pelayanan secara langsung, familiar dengan menu baru yang di sediakan mereka mempromosikan secara beragam contoh promosi secara langsung dengan menunjukgambaran produk yang akan di tawarkan kepada tamu yang berkunjung. Dan pada masa pandemicovid -19 Model pelayanan yang dilakukan pegawai food and beverage agar menghasilkan model pelayanan yang beragam yaitu Mereka di bekalkan dengan training

baik dari sisi produk baru, konsep pelayanan yang baru yang mengikuti konsep pada masa pandemicovid -19. Ketika karyawan sudah paham dengan konsep stetment dari pelayanan pada masa pandemi dan mereka juga familiar dengan produk baru, yang mereka tau maka dengan sendirinya staf tersebut akan leluasa memberikan suport atau memberikan promosi secara inovatif secara menyeluruh terhadap produk yang disediakan di restaurant.

Apa saja yang menjadi kendala Model Pelayanan makanan dan minuman tamu pada *Food and Beverage Department* pada masa Pandemi covid-19 di Hotel Fraser Place Setiabudi Jakarta?

- Kendalanya adalah kita tidak bisa leluasa memberikan pelayanan penuh terhadap tamu sepertimasa –masa sebelum pandemi.
- Kebebasan tamu untuk memilih makanan dari prasmanan tidak di izinkan harus memilih darimenu atau *taking order* dan tidak boleh mengambil langsung.
- Harus mengurangi kapasitas tamu di restaurant tidak seperti sebelum pandemi covid - 19guna meminimalisir penyebaran penularan covid – 19.
- Tidak boleh membuat event besar karena tamu dibatasi dan harus jaga jarak.

Dalam Variabel Model Pelayanan terdapat 4 indikator dalam sub – variabel yaitu kejadian pada waktu yang Bersamaan (*Simultaneity*), Pelayanan Langsung digunakan dan Habis (*Service Perishability*), Tidak Berwujud (*Intangibility*), dan Beragam (*Heterogenity*). Beberapa variabel tersebut antara lain:

Tabel 2 Deskripsi Kendala Model Pelayanan Makanan dan Minuman

No	Indikator Model Peleyanan	Model Pelayanan Sebelum Pandemi	Model Pelayanan Sesudah Pandemi	Hasil
1	Kejadian Pada Waktu Yang Bersamaan ( <i>Simultaneity</i> )	Kendalanya model pelayanan secara bersamaan sebelumpandemi terlambatnya pengantaran makanan dan minuman.	Kendala model pelayanan makanan dan minuman secara bersamaan yaitu tidak bisa leluasa memberikan pelayananpenuh terhadap tamu seperti masa sebelum pandemi.	Kapasitas restaurant dibatasi menjadi 50% guna mempersempit penularan covid-19 dan di restaurant tidak akan menjadi kredit karna tamu datang secara bersamaan. Tetap mematuhi aturan protokol yang ada.

No	Indikator Model Peleyanan	Model Pelayanan Sebelum Pandemi	Model Pelayanan Sesudah Pandemi	Hasil
2	Pelayanan Langsung Digunakan Dan Habis (Service Perishability )	Kendala model pelayanan langsung digunakan dan habis yaitu sedikit sulit karna kekurangan staf untuk mempromosikan makanan dan minuman secara langsung jika sedang ramai atau ada event.	Kendala model pelayanan langsung digunakan dan habis yaitu model pelayanan yang dirubah pada masa pandemi karna ini sedikit sulit untuk melakukan promosi secara langsung hanyabisa menggunakan browsour dan sosial media.	Tetap mempromosikan lewat sosial media dan browsour yang sudah dibagikan dan teredia di meja Jika tamu ingin makanan dan minum di restaurant di pastikan 1 meja tidak boleh lebih dari 4 orang dan berjarak.
3	Tidak Berwujud (Intangibility)	Kendalanya harus terus menerus mengeluarkan ide –ide dan konsep untuk mempertahankan keuntungan dan menjadikan peluang bisnis yang baik	Kendala untuk mempertahankan keuntungan dari model pelayanan yang baru karena konsep yang ada sekarang ini tidak bisa bertahan lama yang bisa masuk grate bisnis adalah bagaimana bisa mendapatkan perhatian dari pada tamu dari luar dengan diskon dan makanan yang unik. Namun agak seedikit sulit	Tetap mengimplementasikan potokol kesehatan tetap mengeluarkan ide ide dan kosep agar tetap menghasilkann keuntungan begitu juga pelayanan yang serba free mungkin mejadi peluang bisnis yang baik.
4	Beragam (Heterogenity)	Kendalanya harus terus berinovasi dan komunikasi secara langsung kepada tamu untuk mengetahui pangsa pasar	Kendala model pelayanan yang baru harus terus berinovasi agar menghasilkan model pelayanan yang beragam dan sesuai dengan aturan protokolkesehatan karna pada masa pandemi ini tidak boleh lagi berkerumun	harus terus berinovasi agar menghasilkan model pelayananyang beragam dan sesuai dengan aturan protokol kesehatan.



Dalam Variabel Model Pelayanan diatas terdapat 4 indikator dalam sub – variabel. Beberapa variabel tersebut antara lain:

1. Kejadian pada waktu yang Bersamaan (*Simultaneity*)

Kendala model pelayanan secara bersamaan sebelum pandemi yaitu terlambatnya pengantaran makanan dan minuman ke kamar atau ke tamu. Dan kendala pada masa pandemi covid -19 Kendala Model Pelayanan makanan dan minuman secara bersamaan untuk tamu pada *Food And Beverage Department* yaitu tidak bisa leluasa memberikan pelayanan penuh terhadap tamu seperti masa – masa sebelum pandemi, kebebasan tamu untuk memilih makanan dari prasmanan dan jumlah kapasitas tamu yang di restaurant dulunya bisa 100%, sekarang harus dibatasi sampai 50% dan hal - hal seperti itu harus diimplementasikan guna mempersempit penyebaran penularan covid -19, dilain sisi juga dipastikan di lapangan supaya jumlah tamu yang ada di restaurant tidak akan menjadi kredit karna tamu datang secara bersamaan.

2. Pelayanan Langsung digunakan dan Habis (*Service Perishability*)

Kendala model pelayanan langsung digunakan dan habis sebelum pandemi covid- 19 yaitu sedikit sulit karna kekurangan staf untuk mempromosikan makanan dan minuman secara langsung jika sedang ramai atau ada even. Dan kendala pada masa covid -19 Kendala Model Pelayanan Harus mempromosikan secara terus menerus agar penjualan makanan dan minuman langsung habis dan tamu pun akan kemabli ke restaurant, karna pandemi ini sedikit sulit untuk melakukan promosi secara langsung hanya bisa menggunakan browsour dan sosial media.

3. Tidak Berwujud (*Intangibility*)

Kendala sebelum pandemi harus terus menerus mengeluarkan ide – ide dan konsep untuk mempertahankan keuntungan dan menjadikan peluang bisnis yang baik. Dan saat pandemi covid-19 Kendala untuk mempertahankan keuntungan dari model pelayanan yang baru karenapada konsep yang ada sekarang ini tidak bisa bertahan lama. Yang bisa masuk grate bisnis adalah bagaimana bisa mendapatkan perhatian dari pada tamu dari luar dengan memberikan promo – promo artektif menu dengan diskon, makanan yang unik dan begitu juga pelayanan yang serba *free* mungkin itu menjadi peluang bisnis yang baik tapi dengan keyakinan presentasinya agak sedikit susah.

4. Beragam (*Heterogenity*)

Kendala sebelum pandemi covid -19 harus terus berinovasi dan komunikasi secara langsung kepada tamu untuk mengetahui pangsa pasar dan kendala pada saat pandemi covid -19 Kendala model pelayanan yang baru Harus terus berinovasi agar menghasilkan model pelayanan yang beragam dan sesuai dengan aturan protokol kesehatan karna pada masa pandemi ini tidak bisa berkerumun. Jika terjadi *complain* Cara untuk menangani *complaint* dilihat dulu *complaint* seperti apa jika *complaint* makanan yang pertama dilakukan adalah mendengarkan keluhan tamu setelah mendengarkan keluhan tamu lalu di analisa *complainnya*, harus tahu sumber dari *complaint* tersebut jika memang disatu sisi produk yang diberikan kepada tamu benar – benar tidak memuaskan tamu, maka solusi yang diberikan adalah melakukan *recover service*. Cara- cara yang perlu dilakukan pada saat *recover service*:

- a. kita menawarkan penggantian makanan
- b. kita memberikan kompensasi dengan memberikan diskon
- c. jika step ke 2 tidak berjalan baik lalu yang ke 3 kita memberikan complimenter makanan yang dikonsumsi oleh tamu yang menyebabkan tamu complain tentunya harus ada persetujuan dari f&b manajer dan General Manajer
- d. jika solusi ke 3 tidak berjalan dengan baik salah satunya yang bisa kita lakukan adalah membawa atau mendiskusikan masalah ini ke general manajer lalu general manajer nanti yang memutuskan solusi apa yang harus diberikan di stap berikutnya.

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisa dan penelitian yang penulis lakukan pada bab sebelumnya di Hotel Fraser Place Setiabudi Jakarta. Maka penulis mendapat kesimpulan dari model pelayanan makanan dan minuman dalam masa pandemi covid -19 di department food and beverage Hotel Fraser Place Setiabudi Jakarta, antara lain :

1. Model pelayanan food and beverage department adalah bagian penting dari pelayanan makanan dan minuman di food and beverage pada masa pandemi ini jika dilihat sebelum pandemi Covid -19 Restaurant buka dari jam 06.00 WIB sampai jam 23.00 WIB, model pelayanan breakfast tamu bisa mengambil makanan sendiri sepuasnya sesuai yang mereka inginkan bisa duduk berdekatan, selalu mengadakan event besar seperti wedding, meeting dan pertemuan lainnya tamu tidak dibatasi untuk event atau berkunjung ke restaurant dan bisa memberikan pelayanan penuh. Sedangkan pada saat pandemi Covid -19 semuanya berubah karna ada kelonggaran dari Pemprov DKI Restaurant buka dari jam 06.00 WIB sampai jam 22.30 WIB Model pelayanan breakfast, lunch dan dinner melakukan sistem taking order melalui service, kapasitas tamu dibatasi untuk berkunjung ke restaurant sesuai jam dan sesuai kapasitas restaurant yang tersedia, tidak mengadakan event besar yang menyebabkan tamu berkerumun karna untuk mengurangi penularan virus covid -19, tamu yang datang ke restaurant harus mematuhi aturan protokol kesehatan yang sudah di terapkan. Dan harus mengikuti aturan model pelayanan yang baru. Model pelayanannya juga menerima pesan antarmakanan minuman dan tamu bisa datang ke restaurant atau tamu bisa stay dikamar untuk menempatkan orderan dengan cara *screen barcode* menu melalui pelayan dan server akan melayani makanan tersebut langsung kemeja tamu tanpa tamu harus berjalan untuk mengurangi mobilitas tamu, karna untuk menu sekarang tidak lagi menggunakan buku karena untuk mengurangi penularan covid 19. Konsep yang diterapkan untuk mengembangkan model pelayanan yang digunakan pada masa pandemi adalah konsep yang dilakukan sekarang adalah *order and delivery* tidak banyak yang bisa dilakukan pada masa pandemi ini yang hanya bisa dilakukan adalah *taking the order and delivery by personal service*. Model pelayanan makanan dan minuman juga menggunakan sistem promosi dan diskon agar peluang semakin bertambah Cara agar tidak kehilangan peluang untuk berjualan pada masa pandemi adalah harus tetap exis dan tidak boleh menjadi tidak bersemangat dari akibat pandemi ini. Harus tetap produktif, berkreasi, mengeluarkan promosi dan harus tetap selalu menganalisa pangsa pasar, supaya tetap bisa bersaing dengan yang lain
2. Kendala yang terdapat pada food and beverage department di hotel fraser place jakarta adalah kita tidak bisa leluasa memberikan pelayanan penuh terhadap tamu seperti masa –masa sebelum pandemi. Kebebasan tamu untuk memilih makanan dari prasmanan tidak di izinkan harus memilih dari menu atau *taking order* dan tidak boleh mengambil langsung. Harus mengurangi kapasitas tamu di restaurant tidak seperti sebelum pandemi covid -19 guna meminimalisir penyebaran penularan covid – 19. Tidak boleh membuat event besar karena tamu dibatasi dan harus jaga jarak.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan di atas, maka di ajukan beberapa saran, yaitu :

1. Tetap melaksanakan aturan protokol kesehatan yang sudah di tetapkan, adapun untuk tamu ataupun pengunjung semaksimal mungkin di beri kenyamanan dan di beri keyakinan bahwa food and beverage department di hotel fraser place setiabudi sudah menerapkan protokol kesehatan guna meminimalisir penyebaran virus corona, menjaga jarak antar tamu, membersihkan dan menjamin sterilitasnya tempat, furniture, peralatan makan dan seluruh hal yang berhubungan langsung / kontak langsung dengan tamu. Tetap memperhatikan kualitas makanan dan minuman agar tamu merasa aman dan senang karena tidak sedikit mengeluarkan biaya.
2. Dari kendala yang terjadi yaitu tidak bisa leluasa memberikan pelayanan penuh terhadap tamu dan tidak bisa melakukan event cara menanganinya adalah menjalin komunikasi

kepada tamu tetapi harus tetap mematuhi protokol kesehatan dan berjaga jarak sedangkan untuk event cara menanganinya dengan membagi 2 sesuai kapasitas yang ada dan beda ruangan.

3. Bagi peneliti selanjutnya
  - a. Hasil penelitian ini dapat menjadi tujuan bagi peneliti lainnya untuk mengembangkan lebih jauh lagi maupun mengoreksi dan melakukan perbaikan seperlunya.
  - b. Diharapkan penelitian selanjutnya menggunakan lebih banyak pertanyaan mendetail untuk meminimalisir tingkat kesalahan dari penelitian yang ada saat ini

#### DAFTAR PUSTAKA

- Fitzsimmons. (2006). model pelayanan umum indonesia . jakarta
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kombinasi ( Mix Methods ). Bandung: alfabeta.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kombinasi ( Mix Methods ). Bandung: alfabeta.
- Sugiyono. (2013). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Memahami Penelitian kualitatif. metodologi penelitian, 135.
- Sugiyono. (2016). metode penelitian kualitatif, kuantitatif dan kombinasi ( mixed methods). Bandung :alfabeta.
- Sulastiyono. (2011). Manajemen Penyelenggaraan Hotel : Manajemen Hotel. Bandung: alfabeta.
- Sulastiyono. (2011). Manajemen Penyelenggaraan Hotel : Manajemen Hotel. Bandung: alfabeta.
- Uma Sekaran dan Roger Bougie. (2017). unit analisis metode penelitian. Jakarta .
- Widodo. (2014). statistika deskriptif data . Jakarta