

PELAYANAN MAKANAN DAN MINUMAN PADA HOMESTAY DI DESA UNDISAN BANGLI DI ERA NEW NORMAL

Ni Kadek Eni Juniari
Politeknik Pariwisata Bali
Email: enijuniari@gmail.com

ABSTRACT

Welcoming the New Normal era or this new habit, the homestay managers in the Undisan Tourism Village are also learning to start preparing. In welcoming this New Normal era, homestays as a provider of accommodation services for tourists, both in the form of lodging and food and beverages, have their own standards that will be carried out in providing maximum service to tourists while still referring to health protocols. It is interesting to investigate further regarding the preparations made by the homestay managers in the Undisan Tourism Village in welcoming this New Normal era, related to food and beverage services. The purpose of this study was to determine the food and beverage service at homestays in the New Normal Era, especially homestays in Undisan Village, Bangli. This study uses an approach in the form of a case study to explain the existing phenomena. The stages that will be carried out in this study include 1) preparing the dining area for service, 2) preparing and arranging tables and chairs in the dining area, 3) welcoming customers when entering the dining area, 4) taking and processing orders, 5) serving food. and drinks and clean it up, 6) cover the dining area. Where the sampling technique used is non-probability sampling with saturated sampling method, because the population is small. The results of this study state that the six stages of food and beverage service that are applied to homestays, especially in Undisan Village, Bangli in the New Normal Era have implemented the standards listed in the guidebook for implementation, safety, and environmental sustainability of homestays. The implication of this research is that homestay managers in providing services, especially food and beverage services, always apply health protocols and refer to the guidebooks that have been set.

Keywords: Service, Food, Beverage, Homestay

ABSTRAK

Menyambut era New Normal atau masa kebiasaan baru ini, para pengelola *homestay* di Desa Wisata Undisan juga dituntut untuk mulai mempersiapkan diri. Dalam menyambut era New Normal ini, *homestay* sebagai salah satu penyedia jasa akomodasi bagi wisatawan baik berupa penginapan maupun layanan makanan dan minuman, memiliki standar masing-masing yang akan dilakukan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada wisatawan dengan tetap mengacu pada protokol kesehatan. Hal ini menarik untuk diteliti lebih lanjut terkait persiapan yang dilakukan oleh para pengelola *homestay* di Desa Wisata Undisan dalam menyambut era New Normal ini, khususnya terkait pelayanan makanan dan minuman. Tujuan kegiatan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan makanan dan minuman pada *homestay* di Era New Normal khususnya pada *homestay* di Desa Undisan, Bangli. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang berbentuk studi kasus untuk menjelaskan fenomena yang ada. Adapun tahapan yang akan diteliti pada penelitian ini antara lain 1) mempersiapkan area makan untuk pelayanan, 2) menyiapkan dan mengatur meja serta kursi di area makan, 3) menyambut pelanggan saat memasuki area makan, 4) mengambil dan memproses pesanan, 5) menyajikan makanan dan minuman dan membersihkannya, 6) menutup area ruang makan. Dimana teknik penentuan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan metode sampling jenuh, hal ini dikarenakan jumlah populasi sedikit. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa enam tahapan pelayanan makanan dan minuman yang diterapkan pada *homestay* khususnya di Desa Undisan, Bangli di Era New Normal telah menerapkan standar yang tercantum pada buku panduan pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan *homestay*. Implikasi penelitian ini diharapkan para pengelola *homestay* dalam memberikan pelayanan khususnya layanan makanan dan minuman selalu menerapkan protokol kesehatan dan mengacu pada buku panduan yang telah ditetapkan.

Kata Kunci: Pelayanan, Makanan, Minuman, Homestay

PENDAHULUAN

Wabah virus Corona (Covid-19) yang sedang melanda seluruh penjuru negeri belum berakhir dan diperkirakan masih terus berlanjut. Namun, semangat kebangkitan bersama untuk hidup berdampingan dengan virus harus menjadi pilihan melalui tatanan kehidupan baru atau "New Normal" yang sedang diberlakukan Pemerintah. Masyarakat harus bersiap menyambut tatanan kehidupan baru sesuai dengan protokol kesehatan yang telah ditetapkan untuk menghindari dampak negatif pandemi Covid-19 secara berkelanjutan, sekaligus mengembalikan aspek sosial dan perekonomian masyarakat yang sudah lama terpuruk.

Pelayanan Makanan dan Minuman Pada *Homestay* di Desa Undisan,
Bangli di Era New Normal
Ni Kadek Eni Juniari

Beberapa destinasi pariwisata dan industri lainnya mulai berbenah dan membuka diri menyambut kunjungan wisatawan selama "New Normal", seperti hotel, café, restaurant, resor, wisata pantai, dan lain-lain. Hal ini bukanlah hal yang mudah, mengingat banyak pertimbangan dan persyaratan yang harus diperhatikan dalam memberikan rasa nyaman kepada wisatawan dari ancaman Covid-19. Untuk memberikan rasa nyaman dan aman bagi wisatawan, Pemerintah bersama pelaku industri pariwisata perlu mempersiapkan beberapa strategi khusus sebagai *Standard of Procedure* (SOP) dalam melayani wisatawan selama masa Covid-19, seperti pengelolaan di tempat akomodasi, restaurant, café, toko souvenir, dan objek wisata lainnya. Salah satu fasilitas di sektor pariwisata yang juga turut mempersiapkan pelayanan di era New Normal ini adalah fasilitas akomodasi *homestay*. *Homestay* sebagai salah satu usaha jasa akomodasi yang dikelola oleh masyarakat lokal juga mulai bersiap menyambut era New Normal khususnya di bidang Pariwisata.

Kabupaten Bangli merupakan salah satu kabupaten yang memiliki daya tarik akan keindahan alam, adat dan budaya yang sangat kental dan merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Bali yang menggiatkan banyak desa wisata. Fasilitas akomodasi yang menunjang wisatawan untuk berkunjung ke Kabupaten Bangli juga sangat banyak, mulai dari restoran, hotel sampai dengan akomodasi berupa *homestay* yang berada di kawasan rumah - rumah penduduk. *Homestay* memberi peluang kepada wisatawan untuk dapat berbaur dengan leluasa dalam setiap aktivitas masyarakat setempat, baik itu menyangkut adat istiadat hingga kegiatan bertani. Pertumbuhan *homestay* di Kabupaten Bangli sendiri cukup pesat, bahkan pertumbuhannya menyebar hampir di seluruh desa wisata. *Homestay* merupakan bangunan rumah tinggal yang dihuni oleh pemiliknya dan dimanfaatkan sebagian untuk disewakan dengan memberikan kesempatan kepada wisatawan untuk berinteraksi dalam kehidupan sehari-hari pemiliknya, yang dimiliki oleh masyarakat setempat dalam rangka pemberdayaan ekonomi lokal. Salah satu desa wisata di Kabupaten Bangli yang menyediakan fasilitas *homestay* terletak di Desa Undisan.

Menyambut era New Normal atau masa kebiasaan baru ini, para pengelola *homestay* di Desa Wisata Undisan juga dituntut untuk mulai mempersiapkan diri, sambil menunggu aturan resmi dari Pemerintah. Dalam menyambut era New Normal ini, *homestay* sebagai salah satu penyedia jasa akomodasi bagi wisatawan baik berupa penginapan maupun layanan makanan dan minuman, memiliki standar masing-masing yang akan dilakukan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada wisatawan dengan tetap mengacu pada protokol kesehatan. Hal ini menarik untuk diteliti lebih lanjut terkait persiapan yang dilakukan oleh para pengelola *homestay* di Desa Wisata Undisan dalam menyambut era New Normal ini, khususnya terkait pelayanan makanan dan minuman. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan makanan dan minuman pada *homestay* di Era New Normal. Dimana penelitian ini dilakukan pada salah satu *homestay* yang ada di Desa Undisan, yaitu D'Karang Homestay.

TINJAUAN PUSTAKA

Kajian Teori

Pelayanan Makanan dan Minuman

Menurut Dahmer dan Kahl (2009:2), pelayanan adalah suatu tindakan dimana kita dapat merasakan kebutuhan dan keinginan tamu. Pelayanan juga berarti tindakan yang dilakukan oleh pramusaji untuk memberikan kepuasan kepada tamu datang ke restoran". Menurut Dahmer dan Kahl (2009: 18), bahwa terdapat beberapa jenis pelayanan makanan dan minuman di restoran, hal ini tergantung dari jenis restoran itu sendiri. Secara umum pelayanan di restoran dapat dibedakan kedalam empat jenis, yaitu *table service*, *buffet service*, *cafeteria service*, *tray service*. Sebelum memberikan pelayanan kepada tamu, area makan harus diperiksa kebersihannya. Faktor kebersihan atau hygiene adalah hal paling penting dalam usaha sebuah restoran karena akan memberi citra yang baik bagi restoran tersebut. Hal lain yang harus dilakukan sebelum memberi pelayanan adalah memperhatikan fasilitas pelanggan, seperti meja, kursi, asbak juga harus dibersihkan dan diperiksa. Ruang makan harus dibuat nyaman mungkin, termasuk penyesuaian penerangan dan musik jika diperlukan. Penataan perabot juga harus diperhatikan agar tercipta kenyamanan dan keselamatan bagi staff dan tamu. Untuk memperlancar pelayanan, maka harus ada komunikasi yang aktif dengan bagian dapur (*kitchen*). Bagian pelayanan harus melakukan kontak dengan staff dapur dan mengetahui informasi seputar variasi menu yang ada.

Standar Pelayanan Makanan dan Minuman

Terdapat beberapa prinsip dasar di dalam pelayanan makanan dan minuman yang harus dikuasai seorang waiter. Menurut Atmodjo (2005) tahapan-tahapan pada saat operasional layanan makanan dan minuman di restoran antara lain: 1). Menyambut dan mengucapkan salam kepada tamu yang tiba di restoran. 2) Mempersilahkan kepada tamu untuk duduk di meja mana yang di inginkannya. 3) Memberikan daftar minuman (waktu makan siang atau makan malam). 4) Memberikan daftar makanan kepada tamu tersebut. 5) Menuangkan air ke dalam gelas (*water goblet*) yang telah disediakan di atas meja tamu itu tersebut. 6) Menuliskan pesanan tamu dan menyebutkan kembali pesanan kepada tamu untuk memastikan pesanan tidak keliru. 7) Periksa kebersihan dan kondisi piring sebelum menghidangkan makanan kepada tamu tersebut. 8) Memastikan pesanan tamu dan periksalah apakah makanan sudah sesuai dengan menu tamu tersebut. 9) Menghidangkan makanan kepada tamu makanan atau minuman yang sudah di pesan tamu. 10) Mengambil piring atau gelas yang sudah selesai ataupun kotor. 11) Memberikan kepada tamu bill sesudah tamu selesai makan di restoran. 12) Berterima kasih kepada tamu ketika tamu meninggalkan restoran tersebut.

Secara umum pengusaha sebuah restoran, baik yang berada di dalam hotel maupun di luar hotel pada umumnya mengutamakan pelayanan kepada tamu, karena pelayanan yang memuaskan akan memberi kesan tersendiri bagi tamu. Untuk memperbaiki pelayanan di masa yang akan datang, maka sebaiknya setiap pelayanan yang telah dilakukan selalu dievaluasi. Evaluasi sebaiknya melibatkan pelanggan atau kolega, karena saran dan kritik dari mereka diperlukan untuk

kemajuan usaha restoran dan juga hotel. Secara garis besar pelayanan makanan dan minuman meliputi hal-hal berikut: 1) Mempersiapkan area restoran untuk pelayanan. 2) Menyiapkan dan mengatur meja. 3) Menyambut pelanggan. 4) Mengambil dan memproses pesanan. 5) Menyajikan makanan dan minuman dan membersihkannya. 6) Menutup area restoran atau ruang makan.

Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan Homestay

Dalam rangka melaksanakan protocol kesehatan bagi masyarakat produktif untuk pencegahan dan pengendalian Covid-19, Kementerian Ekonomi Kreatif menyusun buku panduan praktis bagi pemilik atau pengelola *homestay* agar dapat mempersiapkan produk dan pelayanan yang bersih, sehat, aman dan ramah lingkungan. Salah satu bahasan dalam buku panduan ini adalah terkait ruang lain termasuk area makan tamu dan area sekeliling *homestay* yang dilihat dari segi:

- a. Fasilitas: 1) Ruang lain di dalam dan sekitar *homestay*/pondok wisata dibersihkan dengan disinfektan/cairan pembersih lain yang aman dan sesuai minimal dua kali sehari, atur posisi duduk dengan memperhatikan jarak aman minimal 1 (satu) meter ketika berada dalam satu ruang yang sama atau menggunakan rekayasa teknis untuk menghindari kontak fisik. 2) Sediakan sarana Cuci Tangan Pakai Sabun (CTPS)/hand sanitizer pada ruang lain dan area sekeliling *homestay*/pondok wisata. 3) Saluran drainase atau saluran limbah di area sekeliling *homestay*/pondok wisata mengalir dengan lancar/tidak tergenang. Tempat sampah dalam keadaan tertutup. 4) Area sekeliling *homestay*/pondok wisata ditanami tumbuhan untuk membantu menciptakan sirkulasi udara segar
- b. Tamu: 1) Tamu menjaga jarak dengan orang lain minimal 1 (satu) meter selama beraktivitas di ruang lain dan area sekeliling *homestay*/pondok wisata. 2) Tamu turut menjaga kebersihan, keamanan, dan kelestarian lingkungan area sekeliling *homestay*/pondok wisata. 3) Tamu membuang sampah pada tempatnya.
- c. Pengelola: 1) Membersihkan dan menyanitasi halaman atau area sekeliling *homestay*/pondok wisata dengan disinfektan/cairan pembersih lain yang aman dan sesuai secara teratur. 2) Membersihkan dan menyanitasi ruang lain di dalam *homestay*/pondok wisata dengan disinfektan/cairan pembersih lain yang aman dan sesuai secara teratur. 3) Mencuci tangan dengan sabun/menggunakan *hand sanitizer* sebelum dan sesudah membersihkan ruang lain dan area sekeliling *homestay*/pondok wisata. 4) Memastikan sampah di sekeliling *homestay*/pondok wisata dibuang secara teratur.

KAJIAN PUSTAKA

Artikel dari Manurung (2020) dengan judul "*Indonesia New Normal Tourist Industries During Covid-19*" memaparkan bahwa melalui era normal baru ini akan membawa peran, *road map*, dan harapan baru bagi para pemangku kepentingan pariwisata nasional Indonesia. Kecepatan dinamika digitalisasi akan bekerja di luar efektivitas negara. Oleh karena itu, bisnis pariwisata nasional harus segera beradaptasi dengan kondisi baru ini dan mengatur ulang model strategi bisnis yang sesuai untuk bertahan dengan penggunaan pengembangan teknologi informasi.

Jurnal dari Paramita dan Arsa Putra (2020) dengan judul “New Normal Bagi Pariwisata Bali di Masa Pandemi Covid 19” dapat diketahui bahwa strategi pemulihan pariwisata Bali dalam new normal diantaranya dengan menerapkan standar kebersihan dari keamanan yang memadai bagi wisatawan, serta memberikan alternatif pola berwisata baru seperti program *staycation*, *niche tourism*, *solo travel tour*, *wellness tour*, *virtual tourism*.

Menurut jurnal dari Nurbaya dkk (2020), dengan judul ‘Perubahan Sistem Pelayanan Makanan Pada Usaha Kuliner Selama Masa Pandemi Covid-19 dan Era Kebiasaan Baru di Kota Makasar’ menemukan bahwa pengusaha kuliner menerapkan standar kesehatan di rumah makan atau restoran mereka dengan menyediakan fasilitas cuci tangan, pembatas plastik, menjaga jarak meja, kursi dan mewajibkan konsumen menggunakan masker. Proses pengolahan makanan dilakukan dengan mewajibkan pengolah makanan menggunakan masker dan sarung tangan plastik sekali pakai serta pengemasan makanan yang lebih ketat. Sehingga hal ini diharapkan dapat mencegah penyebaran virus Corona.

METODE

Rancangan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang berbentuk studi kasus. Menurut Poerwandari (2001), untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam dan khusus atas suatu fenomena serta untuk dapat memahami manusia dalam segala kompleksitasnya sebagai makhluk subjektif, maka pendekatan kualitatif merupakan metode yang paling sesuai untuk digunakan. Penelitian studi kasus ini menggunakan suatu pendekatan yang bertujuan untuk mempertahankan keutuhan dari objek penelitian. Data yang terkumpul dipelajari sebagai satu kesatuan yang tujuannya adalah untuk mengembangkan pengetahuan yang mendalam mengenai objek yang diteliti. Responden dalam penelitian ini adalah pengelola *homestay* di Desa Undisan, Bangli yaitu pengelola D’Karang Homestay.

Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* dengan metode *sampling jenuh*, hal ini dikarenakan jumlah populasi sedikit. Menurut Sugiono (2012:122) *sampling jenuh* adalah teknik yang digunakan untuk menentukan sampel jika semua anggota populasi yang digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan jika jumlah populasi relatif sedikit, yaitu kurang dari 30 orang, atau penelitian yang hendak membuat generalisasi dengan kesalahan yang relatif kecil. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan melakukan pengamatan langsung atau observasi terhadap fasilitas yang disiapkan serta proses dalam memberikan layanan makanan dan minuman, wawancara dengan pengelola *homestay* serta metode dokumentasi terkait penelitian yang dapat mendukung penelitian ini.

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu merupakan suatu cara dalam meneliti suatu objek, kondisi, atau juga peristiwa masa sekarang. Jenis metode penelitian kualitatif ini berusaha menjelaskan fenomena yang ada saat ini terutama terkait layanan makanan dan minuman pada

homestay di era New Normal. Adapun hal-hal yang akan diteliti pada penelitian ini adalah tahapan yang harus dilakukan dalam memberikan layanan makanan dan minuman di tempat makan seperti: 1) Mempersiapkan area makan untuk pelayanan, 2) Menyiapkan dan mengatur meja serta kursi di area makan, 3) Menyambut pelanggan saat memasuki area makan, 4) Mengambil dan memproses pesanan, 5) Menyajikan makanan dan minuman dan membersihkannya, serta 6) Menutup area ruang makan.

HASIL

Responden pada penelitian ini merupakan pengelola homestay yang masih aktif beroperasi di Desa Undisan yaitu D'Karang Homestay, yang berjumlah 2 orang. Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan responden serta berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa selama masa pandemic sampai sekarang, D'Karang Homestay tidak pernah menutup operasionalnya, hal ini dikarenakan pengelolaan *homestay* ini semua dilakukan oleh pihak keluarga, mulai dari proses pemesanan, penyambutan sampai dengan pelayanan kamar maupun makanan dan minuman. Tetap dibukanya D'Karang Homestay juga bertujuan untuk menunjukkan eksistensi *homestay* ini. Walaupun tidak ada tamu yang menginap, pihak pengelola selalu melakukan perawatan terhadap semua fasilitas yang ada, serta melengkapi fasilitas *homestay* sesuai dengan standar protokol kesehatan seperti menyediakan tempat cuci tangan di dekat pintu masuk, menyediakan *hand sanitizer* di area tamu, menerapkan penggunaan masker di dalam setiap pelayanan yang dilakukan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pengelola dapat diketahui bahwa D'Karang Homestay sudah menerapkan standar sesuai dengan buku panduan pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan *homestay* yang diterbitkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif seperti:

a. Segi Fasilitas

- 1) Selalu membersihkan area makan tamu dengan menggunakan cairan pembersih secara rutin.
- 2) Mengatur jarak kursi di area makan tamu agar memberikan jarak antar tamu.
- 3) Menyediakan sarana cuci tangan pakai sabun/ *hand sanitizer* pada ruang kain dan area sekeliling *homestay*. Hal ini dapat dilihat dari tersedianya fasilitas cuci tangan di dekat pintu masuk *homestay* dan juga tersedia *hand sanitizer* di area makan tamu.
- 4) Membuat saluran drainase yang baik untuk mencegah adanya genangan air limbah.
- 5) Menyediakan tempat sampah di area makan dan di lingkungan *homestay*.
- 6) Menata kebun di sekitar *homestay* agar menimbulkan suasana segar dan sejuk.

b. Tamu

Sedangkan dari segi tamu, pihak D'Karang Homestay juga memasang beberapa petunjuk yang harus ditaati oleh tamu selama berada di area *homestay*, seperti tetap menjaga jarak, menjaga kebersihan, keamanan dan kelestarian lingkungan sekitar serta membuang sampah pada tempatnya.

c. Pengelola

Dalam penerapan standar pelayanan makanan dan minuman di D'Karang Homestay, pengelola menerapkan standar yang telah tercantum pada buku panduan *homestay* yaitu membersihkan dan mensanitasi area sekeliling *homestay* terutama area layanan makanan dan minuman. Sebelum memberikan layanan, karyawan atau pengelola harus mencuci tangan dengan sabun terlebih dahulu, kemudian menggunakan masker serta menggunakan penjepit makanan saat penyajian untuk mengurangi kontak dengan makanan atau minuman. Membawa makanan dan minuman dari dapur ke area pelayanan makanan dan minuman dengan menggunakan penutup yang aman serta selalu menutup alat makan yang diletakkan di meja makan.

Berdasarkan hasil observasi terhadap enam tahapan operasional pelayanan makanan dan minuman yang diberikan, dapat diketahui hal-hal seperti:

1. Mempersiapkan area makan untuk pelayanan.

Pihak pengelola sebelum memberikan layanan selalu memastikan kebersihan dari area makan tamu, mulai dari meja makan, alat makan sampai dengan alat untuk menyajikan hidangan. Peralatan makan dan minum disimpan di dalam lemari penyimpanan tertutup sesuai dengan jenisnya. Sebelum memberikan pelayanan, alat makan juga dibungkus dengan *paper napkin* untuk menjaga agar alat-alat makan tamu tidak terkontaminasi dengan debu ataupun benda lainnya.

2. Menyiapkan dan mengatur meja serta kursi di area makan.

Agar sesuai dengan aturan protokol kesehatan yang tertuang di dalam buku panduan bagi pengelola *homestay*, maka pihak pengelola mengatur jarak kursi di area makan tamu agar memberikan jarak antar tamu. Serta menyediakan *hand sanitizer* di atas meja. Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut ini.

Gambar 1
Area Tempat Makan Tamu



3. Menyambut pelanggan saat memasuki area makan.

Berdasarkan hasil observasi dapat dilihat bahwa pengelola dan seluruh anggota keluarga yang tinggal di D'Karang Homestay menyambut tamu dengan sangat ramah dan tetap menerapkan protokol kesehatan, seperti menggunakan masker

serta menjaga jarak. *Hand sanitizer* juga telah disediakan di atas meja makan tamu. Tempat mencuci tangan juga tersedia di depan pintu masuk serta di sekitar area makan. Sebelum tamu memasuki area makan, pihak pengelola menyarankan agar tamu dapat mencuci tangan ditempat yang telah disediakan.

4. Mengambil dan memproses pesanan.

Sedangkan dalam proses mengambil pesanan makanan dan minuman, pengelola D'Karang Homestay tidak menggunakan *menu and beverage list*, tetapi hanya menyampaikan dalam bentuk lisan tentang produk makanan dan minuman yang dijual. Informasi tentang menu makan pagi yang diperoleh oleh tamu juga disampaikan secara lisan, hal ini dikarenakan jenis makanan dan minuman yang ditawarkan di *homestay* tidak banyak serta untuk mengurangi kontak dengan peralatan tamu.

5. Menyajikan makanan dan minuman dan membersihkannya.

Dalam proses menyajikan makanan maupun minuman kepada tamu, pengelola *homestay* terlihat sudah menerapkan protokol kesehatan, berupa mencuci tangan sebelum melakukan pelayanan dan menggunakan masker saat menyajikan makanan dan minuman kepada tamu. Makanan dan minuman yang dibawa dari dapur menuju tempat makan tamu juga ditutup dengan tudung saji. Makanan yang disajikan berupa set menu yang disajikan untuk satu orang tamu. Hal ini berbeda dari pelayanan sebelum pandemic. Menurut pengelola, salah satu daya tarik yang ditawarkan di *homestay* ini adalah layanan makanan berupa *family service*, dimana tamu dipersilahkan untuk mencoba untuk memasak makanannya sendiri kemudian disajikan dan dinikmati bersama-sama. Akan tetapi, karena kondisi pandemic jenis layanan ini diganti dengan menggunakan system set menu.

6. Menutup area ruang makan

Pada tahapan terakhir, yaitu menutup area ruang makan setelah melakukan pelayanan. Berdasarkan hasil observasi dapat dilihat bahwa, pihak pengelola D'Karang Homestay selalu menerapkan standar kebersihan yaitu dengan membersihkan meja makan dengan cairan pembersih, mencuci dan mengelap sampai kering semua peralatan makan dan minum tamu sebelum di simpan kembali ke lemari penyimpanan. Hal ini dilakukan agar semua alat makan dan minum tamu terhindar dari jamur dan debu.

PEMBAHASAN

Selain buku panduan pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan *homestay* yang diterbitkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 Tentang Protokol Kesehatan bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Virus Corona juga menjelaskan tentang protokol kesehatan di beberapa fasilitas umum salah satunya adalah fasilitas *homestay*, dimana target aturan ini ditujukan untuk tiga pihak yaitu pihak pengelola, pihak pekerja dan pihak pengunjung. Dalam aturan tersebut menyatakan bahwa salah satu cara yang efektif untuk mencegah penyebaran virus Corona adalah dengan penggunaan masker, sering mencuci tangan dengan sabun pada air mengalir atau dengan menggunakan *hand sanitizer*

serta menjaga jarak. Hal ini juga telah diterapkan oleh pihak pengelola *homestay* di Desa Undisan, sehingga diharapkan dapat mencegah penyebaran virus Corona serta dapat menyesuaikan diri dengan protocol kesehatan pada era new normal.

Dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa dari enam tahapan dasar dalam layanan makanan dan minuman seperti mempersiapkan area makan untuk pelayanan, dimana pihak pengelola selalu memastikan kebersihan dari area makan tamu, mulai dari meja makan, alat makan sampai dengan alat untuk menyajikan hidangan. Untuk tahapan menyiapkan dan mengatur meja serta kursi di area makan. Pihak pengelola telah mengatur jarak kursi di area makan agar memberikan jarak antar tamu. Hal ini untuk mengurangi kontak antar tamu pada saat duduk di area makan. Pada saat menyambut pelanggan saat memasuki area makan, pengelola menyambut tamu dengan sangat ramah dengan tetap menerapkan protokol kesehatan, seperti menggunakan masker serta menjaga jarak. Kemudian pada saat mengambil dan memproses pesanan, pengelola tidak menggunakan *menu list*, tetapi hanya menyampaikan dalam bentuk lisan tentang produk makanan dan minuman yang dijual serta menyampaikan secara lisan menu makan pagi yang akan dinikmati tamu. Hal ini untuk mengurangi kontak tamu terhadap benda-benda disekitar seperti menu dan *drink list*. Pada saat menyajikan makanan dan minuman dan membersihkannya, pengelola *homestay* telah menerapkan protokol kesehatan, berupa mencuci tangan sebelum melakukan pelayanan dan menggunakan masker saat menyajikan makanan dan minuman kepada tamu serta menggunakan penutup makanan (tudung saji) pada saat membawa makanan ke depan tamu. Tahapan terakhir adalah menutup area ruang makan. Pihak pengelola selalu menerapkan standar kebersihan setelah tamu meninggalkan area tempat makan yaitu dengan membersihkan meja makan dengan cairan pembersih (desinfektan), mencuci dan mengelap sampai kering semua peralatan makan dan minum tamu sebelum di simpan kembali ke lemari penyimpanan.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa enam tahapan pelayanan makanan dan minuman yang diteliti pada penelitian ini seperti 1) mempersiapkan area makan untuk pelayanan, 2) menyiapkan dan mengatur meja serta kursi di area makan, 3) menyambut pelanggan saat memasuki area makan, 4) mengambil dan memproses pesanan, 5) menyajikan makanan dan minuman dan membersihkannya, serta 6) menutup area ruang makan telah diterapkan dengan baik oleh pihak pengelola *homestay*. Pihak pengelola juga telah menerapkan standar yang tercantum pada buku panduan pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan *homestay* yang diterbitkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif baik dilihat dari segi fasilitas, tamu, maupun pengelola.

Berdasarkan simpulan diatas, maka saran yang dapat disampaikan adalah sebaiknya pada Era New Normal ini, para pengelola *homestay* dalam memberikan pelayanan khususnya layanan makanan dan minuman selalu menerapkan protokol kesehatan dan mengacu pada buku panduan yang telah diterbitkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif guna mencegah penyebaran virus Covid-19.

DAFTAR PUSTAKA

- A.W Marsum. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*, Edisi IV. Yogyakarta: Andi.
- Dahmer. S.J, dan Kahl, K.W. 2009. *Restaurant Service Basic* (Second Edition) Ne Jersey : John Wiley & Sons Inc
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. 2020. *Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan Pondok Wisata*
- Margono. 2004. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Poerwandari, E. K. 2001. *Pendekatan kualitatif Untuk Penelitian Perilaku Manusia*. Jakarta : Lembaga Pengembanagn Sarana Pengukuran dan Pendidikan Psikologi (LPSP3) Fakultas Psikologi Universitas Indonesia
- Nurbaya, Wahyu Chandra, Ansar. 2020. Perubahan Sistem Pelayanan Makanan Pada Usaha Kuliner Selama Masa Pandemi Covid-19 Dan Era Kebiasaan Baru Di Kota Makasar. *Jurnal Kesehatan Manarang*. Volume 6, Nomor Khusus.Pp. 61 – 68 ISSN 2528-5602 (Online), ISSN 2443-3861 (Print).
- Paramita, Ida Bagus Gede, I Gede Gita Purnama Arsa Putra. 2020. New Normal Bagi Pariwisata Bali Di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Agama dan Budaya*. EISSN 2614-5340, ISSN 2527-9734. Doi: 10.36275/mws
- Awirya, Agni Alam. 2020. *Reasearchgate*. Dampak Penurunan Kegiatan Pariwisata Terhadap Ketenagakerjaan di Indonesia
- Budiyanti, Eka. 2020. *Info Singkat, Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI*, Vol.XII, No. 4. Dampak Virus Corona Terhadap Sektor Perdagangan dan Pariwisata Indonesia.
- Manurung, Hendra.2020. *Reasearchgate*. Indonesia New Normal Tourist Industries During Covid-19
- <https://tembuku.banglikab.go.id>, diakses tanggal 30 Juni 2019
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 Tentang Protokol Kesehatan bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Virus Corona