

**PENERAPAN KONSEP NEW NORMAL TERHADAP SEQUENCE OF SERVICE
RESTORAN INFORMAL DI KOTA MAKASSAR
(STUDI KASUS 10 KATEGORI RESTORAN INFORMAL)**

Nurlela¹. Politeknik Bosowa.
Anggun Sari Sasmita². Politeknik Bosowa*
Rafika Hayati³. Politeknik Bosowa

Abstrak *New normal* merupakan upaya untuk beradaptasi dalam pola perilaku baru yang dilaksanakan secara global dengan melaksanakan protokol kesehatan dalam upaya pencegahan virus covid-19. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan konsep *new normal* terhadap *sequence of service* yang dilakukan pada 10 restoran kategori informal di kota Makassar. Berdasarkan analisis pada hasil observasi, wawancara dan dokumentasi maka dapat di simpulkan bahwa 10 restoran kategori informal yang ada di kota Makassar antara lain Ombak cafe & Resto, RM Bonelino, Waroeng Steak And Shake, Mie TITI daya, RM Lesehan Pak Dani, D'Bridge Coffe, Restoran Sederhana, RM Buguri, Begos, dan Pak Tjomot. Restoran tersebut telah menerapkan konsep *new normal* pada *sequence of service*. Dari 10 restoran kategori informal diatas menerapkan konsep *new normal* terhadap *sequence of service* seperti menggunakan masker, menjaga jarak, menyediakan fasilitas cuci tangan dan *hand sanitizer* pada saat melakukan pelayanan serta memberikan tanda penyekatan di kursi dan meja agar tetap ada jarak di antara tamu dan karyawan.

Kata kunci; Penerapan; new normal; sequence of service; Restoran Informal

Abstract. *New normal* is an effort to adapt to new behavior patterns that are implemented globally by implementing health protocols in an effort to prevent the covid-19 virus. The purpose of this study was to find out how the application of the new normal concept to the sequence of service was carried out at 10 restaurants in the informal category in the city of Makassar. Based on the analysis of the results of observations, interviews and documentation, it can be concluded that 10 restaurants in the informal category in the city of Makassar include Ombak Cafe & Resto, RM Bonelino, Waroeng Steak And Shake, Mie TITI Daya, RM Lesehan Pak Dani, D'Bridge Coffee, Simple Restaurant, RM Buguri, Begos, and Pak Tjomot. The restaurant has applied the new normal concept to the sequence of service. Of the 10 restaurants in the informal category above, they apply the new normal concept to the sequence of service, such as using masks, maintaining distance, providing hand washing facilities and hand sanitizers when serving and providing insulation signs on chairs and tables so that there is a distance between guests and employees.

Keyword; Implementation; new normal; sequence of service; Informal restaurant.

*corresponding author:

anggun.sarisasmita@politeknikbosowa.ac.id

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Indonesia merupakan salah satu negara kepulauan yang memiliki daya tarik wisata yang cukup besar, dan memiliki beragam suku, ras, dan budaya. Oleh karena itu banyak wisatawan luar maupun dalam negeri yang memilih Negara Indonesia sebagai tempat untuk melakukan perjalanan wisata. Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang sangat terdampak karena adanya wabah virus Covid-19, adapun data tersebut didapatkan dari (BPS 2020), terdapat penurunan jumlah wisatawan cukup drastis, dari wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara.

Jumlah kedatangan pengunjung dari luar Negara ke Indonesia pada tahun 2020 sebanyak 4,02 juta kedatangan. Jika dibandingkan dengan tahun 2019, angka wisatawan luar Negara Indonesia turun sebanyak 75,03 persen. Kemudian Deputy Bidang Pengembangan Destinasi dan Kemenparekraf di laman travel.detik.com menjelaskan angka wisatawan domestik menurun sebanyak 61 persen jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Penurunan angka wisatawan yang signifikan tersebut sangat berdampak pada keadaan perekonomian karena sektor pariwisata merupakan salah satu penghasilan negara, devisa maupun lapangan pekerjaan. Adanya pandemi covid-19 menjadi ancaman bagi kurang dari 13 juta pekerja di sektor pariwisata dan 32,5 juta pekerja yang secara tidak langsung terkait sektor pariwisata (Egsaugm, 2021).



Gambar 1. Perkembangan jumlah Kunjungan Wisman 2018-2020
Sumber: BPS, 2021

Dampak dari Covid-19 telah merugikan seluruh sektor tanpa terkecuali termasuk sektor-sektor industri kuliner. Selaku ketua umum Asosiasi pengusaha kuliner Indonesia (Apkulindo) Bedy Zubaedi mengungkapkan bahwa usaha kuliner yang mengalami kerugian

sangat besar yaitu sektor usaha kuliner dikarenakan pendapatan yang sangat menurun sebelum adanya pandemi Covid-19. Bersamaan dengan turunnya pendapatan pelaku usaha kuliner, larangan makan di area usaha dan kurangnya minat beli masyarakat, oleh karena itu faktor tersebut banyak pelaku usaha kuliner di seluruh belahan dunia dengan terpaksa menghentikan usahanya dalam waktu yang tidak dapat ditentukan dan tidak sedikit pula pelaku usaha tersebut mengalami kebangkrutan. Hal ini menjadi tantangan bagi seluruh pelaku usaha kuliner agar dapat tetap bertahan di industri kuliner (Herdian, 2020).

Salah satu sector industry kuline yaitu usaha restoran informal, Restoran informal merupakan industri jasa pelayanan yang dikelola secara komersial dan profesional dan lebih mengutamakan kepraktisan, kecepatan pelayanan, dan perubahan frekuensi pelanggan yang silih berganti (Michael Herianto, 2019). Dalam pelayanan sebuah restoran peran pramusaji (waiter) sangat mempengaruhi kepuasan tamu yang berkunjung. Tugas dan tanggungjawab Pramusaji penting dalam menjual, melayani, dan menyajikan makanan dan minuman kepada tamu, berkaitan dengan pelayanan, setiap tamu yang datang ke sebuah restoran. Dengan adanya kondisi New Normal ini pramusaji diharapkan tetap memberikan pelayanan prima yang dikenal dengan istilah *Sequence Of Service* untuk menjaga kepuasan pelayanan kepada tamu serta memberikan rasa aman kepada tamu. *Sequence of service* merupakan tahapan dalam memberikan pelayanan sejak tamu datang sampai meninggalkan restoran, oleh karena itu untuk memberikan rasa aman kepada tamu maka diperlukan standar operasional prosedur *Sequence Of Service* yang bersinergi dengan konsep New Normal yang telah diatur oleh pemerintah mengenai industry jasa makanan dan minuman. Berdasarkan paparan di atas maka penelitian ini membahas bagaimana restoran informal bagaimana penerapan konsep *new normal* terhadap *sequence of service* restoran di kota Makassar.

TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana penerapan konsep *new normal* terhadap *sequence of service* yang dilakukan oleh 10 restoran kategori informal di kota Makassar.

TINJAUAN PUSTAKA

State of art

Penelitian yang dilakukan oleh Syifaul Ummah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Makanan di Masa Pandemi Covid-19 pada Restoran Cepat Saji terhadap Kepuasan Pelanggan dan Niat Perilaku Beli Ulang Burger King di Yogyakarta”. Metode yang digunakan yaitu analisis SEM (Structural Equation Modeling) dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner yang disebar pada 250 responden. Adapun hasil penelitian ini yaitu kualitas layanan, kualitas makanan dan kepuasan pelanggan di masa pandemi covid-19 pada restoran cepat saji memiliki pengaruh yang sangat signifikan kepada pelanggan dan memiliki kegunaan maupun manfaat yang tinggi. (Ummah, 2021).

Karya tulis oleh Baiq Rizkian Darmaista yang berjudul “Penerapan Sequence of Service dalam meminimalisir complain yang terjadi di Kangkung Restoran Pratama Hotel & Convention”. Berdasarkan hasil pembahasannya disimpulkan bahwa *Sequence of Service* merupakan tata cara dalam memberikan pelayanan yang dilakukan oleh pramusaji kepada tamu sehingga bisa membedakan pelayanan kelas restoran hotel dengan restoran atau rumah makan. (Rizkian darmaista, 2017)

Penerapan

Menurut KBBI penerapan adalah perbuatan menerapkan, sedangkan menurut beberapa ahli, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktikkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya (Adjis, 2016).

New normal

New normal merupakan suatu istilah yang digunakan dalam aktivitas yang berbeda dari kenormalan sebelumnya. *New normal* merupakan upaya untuk beradaptasi dalam pola perilaku baru yang dilaksanakan secara global dengan melaksanakan protokol kesehatan dalam upaya pencegahan virus covid-19 (Kementerian pariwisata dan ekonomi kreatif, 2020).

Adapun protokol kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah dinas pariwisata untuk menghadapi new normal bagi tamu restoran adalah sebagai berikut:

1. Tamu mencuci tangan dengan sabun/menggunakan *handsanitizer* sebelum dan sudah memasuki restoran.
2. Duduk pada kursi yang telah diatur oleh pihak restoran atau atur jarak duduk dari orang lain minimal 1 meter.
3. Tidak menggunakan alat makan secara bersama dengan orang lain.
4. Tidak berbagi makanan dan minuman dengan orang lain.
5. Pada saat akan menikmati makanan dan minuman, tamu melepaskan masker dan menyimpan masker secara pribadi dengan baik dan aman, dan tidak meletakkan masker di atas meja makan.
6. Tamu yang menggunakan toilet di restoran menjaga agar tetap higienis, bersih, kering, dan tidak bau setelah digunakan.
7. Tamu membuang sampah bekas makanan dan tisu di tempat sampah serta menjaga tempat sampah tetap tertutup.

Sequence of service

Sequence of service merupakan tahapan dalam sistem suatu pelayanan makanan dan minuman yang umumnya dilakukan oleh pramusaji pada saat tamu datang sampai tamu meninggalkan restoran. (Mahmudi Lembu, 2018)

Adapun tahapan *sequence of service* Restoran adalah sebagai berikut:

1. Tamu masuk
 - 1) Disambut oleh pegawai restoran
 - 2) Membantu untuk menunjukkan meja yang diinginkan
 - 3) Membantu tamu untuk duduk dengan cara mengeser kursi
2. Tunjukkan menu
 - 1) Tunjukkan daftar menu makanan dalam keadaan terbuka.
 - 2) Tawarkan minuman pembuka.
 - 3) Sajikan air atau minuman dingin.
3. Mengambil pesanan
 - 1) Berdiri disebelah kiri atau kanan tamu kemudian tanyakan apakah sudah ingin memesan makanan.
 - 2) Dengankan dengan baik dan kemudian tulis pesanan di buku catatan.

4. Mengulang pesanan
5. Menyajikan makanan
6. Mengangkat piring kotor
7. Tawarkan *deesert*, menawarkan minuman teh atau kopi
8. Memberikan *bill* dengan dialasi baki kecil khusus *bill* tagihan.
9. Tamu meninggalkan restoran ucapkan terimakasih atas kunjungannya.

Perhatikan tamu yang datang kemudian mengucapkan salam “selamat pagi, siang, dan sore kepada tamu pada saat memasuki restoran.

Restoran Informal

Restoran informal adalah industri jasa pelayanan yang dikelola secara komersial dan profesional dan lebih mengutamakan kepraktisan, kecepatan pelayanan, dan perubahan frekuensi pelanggan yang silih berganti (Michael Herianto, 2019).

Adapun Karakteristik restoran Informal:

1. Harga makanan dan minuman yang ditawarkan cukup terjangkau.
2. Proses penerimaan pelanggan dilakukan tanpa sistem pemesanan tempat.
3. Setiap pelanggan yang datang ke restoran tidak diwajibkan untuk menggunakan pakaian formal.
4. Sistem penyajian makanan dan minuman yang digunakan adalah *american service (ready plate)* dan *self service (konter service)*.
5. Tidak menyediakan fasilitas hiburan seperti live musik.
6. Penataan meja dan kursi cukup rapat antara kursi satu dan yang lainnya.
7. Daftar menu tidak di presentasikan kepada tamu namun diperlihatkan didepan konter atau langsung pada setiap meja makan tamu untuk mempercepat dan mempermudah pramusaji dalam proses pelayanan.
8. Menu yang disajikan sangat terbatas dan membatasi jenis menu yang pada umumnya cepat selesai dimasak. Contohnya: *cafe, cafeteria, fasefood restoran, cofe shop, bistro, family restoran, pub, sandwich corner, burger corner, dan snake bar.*

Karakteristik usaha makanan pada era new normal

Adapun karakteristik usaha makanan yang dikelola pada *era new normal* (Ezizwita & Sukma, 2021) yaitu sebagai berikut:

1. Menerapkan protokol kesehatan.

Protokol kesehatan yang diterapkan oleh pelaku usaha yaitu setiap tamu yang datang wajib menggunakan masker, menyediakan fasilitas cuci tangan dan *handsanitizer* di area tersebut, serta menjaga jarak antara meja satu dan meja lainnya.

2. Membersihkan area service dengan desinfektan.

Pelaku usaha wajib membersihkan area service dengan menggunakan desinfektan agar area tersebut nyaman untuk digunakan kembali.

3. Menerapkan penjualan online, *take away* dan *delivery order*.

Sebagian besar pelaku usaha restoran menerapkan hal tersebut dengan memanfaatkan jasa grab, gojek, maupun kurir restoran untuk membeli makanan. Pelayanan ini diminati oleh sebagian besar yang enggan keluar untuk membeli makanan.

4. Memanfaatkan transaksi non tunai.

Pemanfaatan transaksi non tunai ini diterapkan guna untuk mencegah penyebaran virus melalui transaksi secara tunai, transaksi dapat dilakukan menggunakan kartu credit, debit, maupun aplikasi seperti gopay, ovo dan shopeepay.

5. Mengelola dan mengemas produk secara higienis.

Masa pandemic membuat konsumen semakin berhati-hati dalam membeli makanan, hal ini menjadi perhatian penting bagi pelaku usaha agar lebih meningkatkan prosedur kesehatan dalam penyajian dan pengemasan makanannya seperti mengganti *packaging* produk dengan bahan yang mudah dibersihkan dengan desinfektan.

6. Beralih kemenu makanan yang dapat meningkatkan imunitas tubuh.

Masyarakat di *era new normal* ini konsumen lebih mencari makanan yang bernutrisi untuk menjaga imun tubuh. Hal ini membuat para pelaku usaha restoran mendapatkan kesempatan untuk membuat menu makanan sehat.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di 10 restoran dengan kategori informal restoran yang ada di kota Makassar. Berikut adalah daftar nama restoran yang diambil dalam penelitian ini antara lain:

1. Ombak cafe & resto (jalan Ujung pandang no. 6)

2. RM. Bonelino (jalan Abu bakar lambogo)
3. Warung steake and shake (jalan Boulevard blok A3. No. 5)
4. Mie titi daya (jalan Perintis KM. 15 daya)
5. RM lesehan pak dani (jalan Perintis kemerdekaan KM. 8)
6. De bridge coffee (jalan Perintis kemerdekaan KM. 9)
7. Restoran sederhana masakan padang (jalan Perintis kemerdekaan KM. 9 no. 9)
8. RM buguri (jalan Perintis kemerdekaan KM. 16)
9. Begos (jalan Perintis kemerdekaan No. 9)
10. Pak tjomot (jalan Somba opu no. 261)

Teknik pengumpulan data

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, prosedur pengambilan data menurut (Sugiyono, 2019) yang penulis gunakan yaitu teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui buku, artikel, dan jurnal.

Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan cara melakukan pengamatan langsung ke lokasi atau tempat kejadian yang akan diteliti. Penulis melakukan observasi di 10 restoran kategori informal yang ada di kota Makassar.

Wawancara

Wawancara adalah teknik menganalisis data dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan untuk mendapatkan informasi relevan yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Wawancara yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara terstruktur berdasarkan indikator. Wawancara oleh narasumber dilakukan dengan cara datang langsung ke restoran, adapun narasumber dalam penelitian ini yaitu manajer atau supervisor dari setiap restoran.

Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara yang digunakan untuk mendapatkan data dan informasi yang berbentuk buku, arsip, maupun dokumen, gambar seperti laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

Penentuan Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui bagaimana penerapan konsep *new normal* terhadap *sequence of service* di Kota Makassar. Populasi merupakan keseluruhan subjek yang ingin diteliti sedangkan sampel merupakan sebagian dari populasi tersebut.

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh karyawan dari restoran kategori informal yang ada di Kota Makassar. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *purposive sampling*. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 10 staf restoran informal yang memiliki pengetahuan yang lebih banyak tentang manajemen restoran yang memungkinkan penulis mendapatkan informasi yang lebih relevan (Sugiyono, 2019).

Teknik Analisis Data

Menurut Miles and Huberman dalam, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing/verification* (Sugiyono, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Data

Hasil dari penelitian ini setelah melakukan observasi dan wawancara dapat di jabarkan sebagai berikut.

1. Ombak Cafe & Resto

Ombak Cafe & Resto merupakan restoran yang terletak di Jalan Ujung Pandang No.6. restoraan ini memiliki dua desain yaitu indoor dan outdoor dengan pemandangan laut yang indah, sembari menikmati pemandangan restoran ombak cafe juga menyediakan menu berupa makanan dan minuman seperti seefood, nasi goreng, mie titi dan beberapa

beberapa menu lainnya dengan harga yang cukup terjangkau mulai dari 15 ribu sampai dengan 50 ribu, sistem penyajiannya yaitu *american service*.

a. Menyambut dan mengucapkan salam

Pada saat menyambut dan mengucapkan salam “selamat datang di restoran cafe ombak maka karyawan restoran ombak cafe mengecek suhu tubuh setiap tamu yang datang, serta mewajibkan tamu mencuci tangan di tempat yang telah disediakan, dan menggunakan masker.

b. Mempersilahkan tamu duduk

Pada saat tamu memasuki restoran maka karyawan mengarahkan tamu duduk sesuai dengan sekatan yang telah di berikan di setiap kursi.

c. Memberikan daftar menu dan makanan kepada tamu

Saat mengatarkan menu makanan dan minuman karyawan menggunakan masker dan menjaga jarak kepada tamu pada saat melakukan pelayanan serta memberikan arahan kepada tamu agar tidak melepas masker, masker dapat dibuka pada saat makan saja.

d. Menulis pesanan tamu

Pesanan tamu di tulis oleh karyawan restoran untuk menghindari kontak secara langsung.

e. Memeriksa kebersihan piring

Untuk kebersihan Peralatan yang digunakan seperti piring dan yang lainnya restoran itu disterilkan terlebih dahulu dengan cara air panas.

f. Menghidangkan makanan kepada tamu

Kemudian pada saat menghidangkan makanan kepada tamu restoran ombak cafe menggunakan *tray* kemudian makanan ditutup menggunakan penutup makanan yang terbuat dari besi tetapi hal ini dilakukan pada saat tamu berada di tempat *outdor*.

g. Memberikan *Bill*

Pada saat memberikan *bill* kepada tamu, karyawan tidak lupa untuk menggunakan masker serta menjaga jarak antar tamu. *Bill* diberikan menggunakan *tray* yang telah disediakan serta memberikan sekatan di depan kasir. Pembayaran dapat dilakukan dengan cara tunai dan non tunai tetapi restoran ombak cafe lebih mengutamakan

pembayaran secara tunai dengan alasan uang tersebut akan di sumbangkan di beberapa yayasan panti asuhan.

Peralatan yang digunakan juga di jaga kebersihannya setelah digunakan menggunakan cairan pembersih yang telah disediakan.

2. RM Bonelino

RM Bonelino terletak di Jalan Abu Bakar Lambogo, menyediakan makanan dan minuman seperti ikan bakar, lalapan, nasi goreng, sayuran dan juice buah mulai dari harga 5 ribu sampai dengan 20 ribu. Interior ruangan menggunakan bahan dasar bambu menjadi daya tarik tersendiri bagi pengunjung, sistem penyajiannya yaitu menggunakan pelayanan *american service*.

a. Menyambut dan mengucapkan salam

Pada saat melakukan pelayanan karyawan RM bonelino menggunakan masker dan tetap mengikuti protokol kesehatan. Selain itu karyawan juga mewajibkan tamu untuk menggunakan masker, mencuci tangan dan menggunakan *hand sanitizer* pada saat masuk kerestoran.

b. Mempersilahkan tamu duduk

Setelah masuk kerestoran karyawan mengarahkan tamu untuk duduk sesuai sekatan yang telah diatur.

c. Memberikan daftar menu dan makanan kepada tamu

Daftar menu makanan di letakkan di setiap meja jadi pada saat tamu ingin memesan maka iya tinggal memanggil karyawan yang bertugas. Hal ini dilakukan agar mempercepat proses pemesanan makanan.

d. Menulis pesanana tamu

Pesanan tamu di tulis oleh karyawan retoran RM bonelino dengan tetap menjaalankan protokol yang ada seperti menggunakan *hand sanitizer* dan memakai masker.

e. Memeriksa kebersihan piring

Kebersihan alat makan juga di perhatikan oleh karyawan sebelum digunakan, untuk menjaga ke sterilan seluruh alat yang digunakan RM bonelino menggunakan chairan khusus pembersih dan menyimpannya dengan baik.

f. Menghidangkan makanan kepada tamu

Pada saat Menghidangkan makanan kepada tamu karyawan RM bonelino diwajibkan menggunakan masker, *hand glove* serta Membawa makanan dan minuman menggunakan *tray*.

g. Memberikan *bill*

Saat proses pembayaran tamu datang langsung ke kasir, dibagian kasir juga telah diberikan sekatan sesuai anjuran pemerintah. Karyawan RM bonelino menyarankan tamu untuk menggunakan pembayaran secara non tunai. Setelah transaksi selesai karyawan juga tetap memperhatikan kebersihan alat transaksinya agar tetap steril.

3. Warung Steake and Shake

Warung Steake And Shake memiliki letak yang sangat strategis yaitu di Jalan Boulevard tepatnya samping mall panakukang makassar. Menyediakan menu seperti saiko,beef sizzis, ricebox chicken, beef slice dan menu lainnya. Dimasa pandemi steak and shake mengeluarkan menu berupa honey lime untuk meningkatkan daya taahan tubuh di masa pandemi.

a. Menyambut dan mengucapkan salam

Salah satu karyawan yang bertugas untuk menyambut tamu “ selamat datang” karyawan tersebut menggunakan masker dan *face shield*, pada saat tamu ingin memasuki retoran karyawan tersebut mendorong tamu tersebut untuk menggunakan masker dan mencuci tangan ditempat yang telah disediakan di depan pintu masuk retoran.

b. Mempersilahkan tamu duduk

Jadi pada saat memasuki retoran tamu bebas memilih tempat duduknya, karena pihak retoran telah memberikan tanda sekatan disetiap kursi agar tamu tetap menjaga jarak satu sama lain.

c. Memberikan daftar menu dan makanan kepada tamu

Daftar menu makanan tdiak diberikan secara langsung kepada tamu karena sistem pemesanan melalui konter yang telah disediakan maka menu akan di tampilkan pada layar monitor, karyawan yang betugas di konter tersebut menggunakan masker dan *face shield*.

d. Menulis pesananan tamu

Pesanan tamu akan otomatis dilakukan menggunakan aplikasi jadi tidak dilakukan secara manual.

e. Memeriksa kebersihan piring

untuk kebersihan piring itu sendiri menggunakan *chimical* khusus untuk menjaga ke sterilannya.

f. Menghidangkan makanan kepada tamu

Saat menghidangkan makanan kepada tamu karyawan tetap mengikuti protokol yang ada seperti menjaga jarak dengan tamu menggunakan masker, *hand glove*, dan menggunakan *face shield*. Karyawan juga mengingatkan kepada tamu agar tetap mematuhi protokol yang ada di restoran steak and shake dan tidak melepaskan masker sebelum makanan datang.

g. Memberikan *bill*

Pembayaran dilakukan di awal pada saat pemesanan makanan, pembayaran dilakukan dengan dua cara yaitu tunai dan non tunai tetapi karyawan menyarankan tamu untuk melakukan pembayaran menggunakan non tunai agar menghemat waktu dan mengurangi resiko penyebaran virus.

Seleuruh alat yang digunakan untuk pemesanan dan transaksi pembayaran juga dilakukan pembersihan setiap selesai melakukan transaksi agar kebersihannya tetap terjaga.

4. Mie TITI Daya

Mie TITI Daya merupakan restoran yang berlokasi di Jalan Perintis Kemerdekaan No. 15, Daya, Kec. Biringkanaya, menyediakan menu utama yaitu Mie TITI. Mie TITI merupakan makanan khas makassar, mie yang digoreng kering kemudian di siram dengan kuah dan menu lainnya, harga makanannya relatif murah adapun sistem penyajian dalam restoran ini yaitu *american service (ready on plate)*.

a. Menyambut dan mengucapkan salam

Pada saat menyambut tamu karyawan diwajibkan menggunakan masker “ selamat datang” karyawan menagrahkan tamu untuk mencuci tangan terlebih dahulu atau menggunakan *hand sanitizer* sebelum masuk ke restoran.

b. Mempersilahkan tamu duduk

Pada saat mempersilahkan tamu untuk duduk karyawan tetap menjaga jarak kepada tamu dan mengarahkan tamu duduk sesuai dengan jarak yang diberikan.

c. Memberikan daftar menu dan makanan kepada tamu

Pada saat memberikan menu makanan kepada tamu karyawan menjaga jarak dan tetap menggunakan masker serta mengingatkan tamu agar tetap tidak melepaskan masker, masker dilepas hanya pada saat makan saja.

d. Menulis pesanana tamu

Pesanan tamu di tulis oleh karyawan restoran dan tetap mengikuti protokol kesehatan seperti menggunakan masker dan menjag jarak denan tamu.

e. Memeriksa kebersihan piring

Sebelum digunakan kebersihan piring sangat diperhatikan maka dari itu piring di periksa satu persatu sebelum digunakan dan dibersihkan menggunakan sabun khusus.

f. Menghidangkan makanan kepada tamu

Saat menghidangkan makanan kepada tamu karyawan tetap menggunakan masker dan *hand sanitizer* dan menjaga jarak kepada tamu. makanan tidak di tutup pada saat melakukan penyajian dengan alasan dapur dekat dengan tempat penyajian makanan.

g. Memberikan *bill*

Pada saat tamu memberikan *bill* kepada tamu *bill* diletakkan di *tray* khusus kemudian pembayaran dilakukan menggunakan dua cara yaitu tunai dan tunaimdan karyawan menyarankan tamu menggunakan pembayaran secara non tunai untuk menghemat waktu.

Alat transaksi yang digunakan dibersihkan setelah transaksi berlangsung menggunakan cairan desinfektan dan cairan khusus yang disediakan oleh pihak restoran.

5. RM Lesehan Pak Dani

Rm Lesehan Pak Dani berlokasi di Jalan Perintis Kemerdekan KM.9 menyedikaan menu makanan berupa lalapan, sate ayam, ayam goreng kampung, nasi campur, ikan bakar, dan minuman seperti jus buah, dengan harga yang relatif murah mulai dari 7 ribu sampai dengan 50 ribu. Tmpat ini banyak dikunjungi oleh orang yang daatang bersama dengan keluarganya.

- a. Menyambut dan mengucapkan salam
Pada saat menyambut tamu dan mengucapkan salam “ selamat datang RM Pak Dani” karyawan menggunakan masker mengarahkan tamu untuk mencuci tangan dan menggunakan *hand sanitizer* yang telah disediakan dan menggunakan masker pada saat memasuki retoran.
 - b. Mempersilahkan tamu duduk
Jadi tamu yang datang diatur dan diarahkan oleh karyawan agar duduk sesuai jarak yang telah ditentukan.
 - c. Memberikan daftar menu dan makanan kepada tamu
Saat memberikan menu makanan kepada tamu karyawan menggunakan masker dan menjaga jarak serta mengingatkan tamu agar tetap mematuhi protokol kesehatan yang ada.
 - d. Menulis pesanana tamu
Saat karyawan menulis pesanan tamu karyawan tetap menggunakan masker dan menjaga jarak dengan tamu.
 - e. Memeriksa kebersihan piring
Sebelum digunakan seluruh peralatan yang digunakan diperiksa terlebih dahulu, piring dibersihkan menggunakan *chimical* khusus.
 - f. Menghidangkan makanan kepada tamu
Saat menghidangkan makanan kepada tamu karyawan menggunakan masker dan face shield membawa makanan menggunakan *tray* dan mengingatkan tamu agar tetap mengikuti protokol kesahtan yang ada seperti tetap menjaga jarak antar tamu.
 - g. Memberikan *bill*
Bill diberikan pada saat tamu meminta untuk diantarkan *bill* pembayarannya biasanya tamu yang datang langsung kekasir untuk melakukan pembayaran. Pembayaran dilakukan dengan 2 cara tunai dan non tunai tamu bebas menggunakan pembayaran apa saja.
6. De Bridge Coffe
- De Bridge Coffe merupakan Coffe yang berlokasi di jalan perintis, memiliki desain yang modern dan biasanya dikunjungi oleh para remaja. Dengan menyediakan menu seperti makanan pembuka, makanan berat, dan penutup.

a. Menyambut dan mengucapkan salam

Pada saat tamu tiba di restoran karyawan mengucapkan salam " selamat datang De Bridge Coffe " saat karyawan melakukan pelayanan karyawan diwajibkan untuk menggunakan masker, *hand sanitizer* saja serta karyawan mengarahkan tamu untuk mencuci tangan dan menggunakan masker, Untuk *hand sanitizer* itu sudah di sediakan di setiap sudut restoran.

b. Mempersilahkan tamu duduk

Kemudian saat tamu memasuki restoran tamu diarahkan untuk duduk sesuai sekatkan jadi tamu dapat tetap menjaga jarak pada saat di ruangan.

c. Memberikan daftar menu dan makanan kepada tamu

Pada saat melakukan pelayanan karyawan menggunakan masker dan handsanitizer sebelum dan setelah melakukan pelayanan.

Tamu juga di wajibkan menggunakan masker dan hanya di lepas pada saat makan.

d. Menulis pesananan tamu

Jadi pada saat melakukan pelayanan karyawan tetap menjaga jarak dan menggunakan masker.

e. Memeriksa kebersihan piring

Semua peralatan yang digunakan sudah dipastikan kebersihannya.

f. Menghidangkan makanan kepada tamu

Kareana jarak dapur dengan tamu sangat dekat maka pada saat mengantarkan makanan itu tidak di tutup tetapi karyawan menggunakan handglove agar tetap steril.

g. Memberikan *bill*

Pembayaran dilakukan secara tunai dan menggunakan aplikasi saja.

7. Restoran Sederhana

Restoran Sederhana berlokasi di jalan Perintis Kemerdekan, restoran ini merupakan salah satu jenis restoran yang khusus menyajikan masakan padang, restoran ini sudah dikenal oleh masyarakat khususnya yang berada di kota makassar dikarenakan makanan yang dihidangkan disesuaikan dengan lidah atau selera masyarakat indonesia.

a. Menyambut dan mengucapkan salam

Pada saat menyambut dan mengucapkan salam salah satu karyawan bertugas didepan untuk menyambut tamu, karyawan yang bertugas menggunakan masker dan mencuci tangan terlebih dahulu.

Tamu yang datang juga diwajibkan menggunakan masker, dan *hand sanitizer* serta mengarahkan tamu untuk mencuci tangan di tempat yang telah disediakan.

b. Mempersilahkan tamu duduk

Jadi setiap tamu yang datang itu disarankan untuk duduk sesuai dengan jarak yang sudah ditentukan.

c. Memberikan daftar menu dan makanan kepada tamu

Tidak ada menu makanan yang disediakan tamu hanya bisa memilih makanan yang telah di sediakan di etalase.

d. Memeriksa kebersihan piring

Piring dan perlatan lain yang digunakan sudah dipastikan kebersihannya sebelum digunakan.

e. Menghidangkan makanan kepada tamu

Saat menghidangkan makanan karyawan tetap menggunakan masker dan menjaga jarak dengan tamu, karyawan mengingatkan tamu agar tetap menggunakan masker pada saat di restoran. Makanan yang akan dihidangkan ditutup menggunakan plastik *wrapping*.

f. Memberikan *bill*

Pada saat memberikan *bill* karyawan menggunakan masker dan menjaga jarak, pembayaran dilakukan secara tunai dan non tunai agar menghemat waktu pada saat pembayaran. Kemudian karyawan melakukan pembersihan setelah melakukan transaksi.

8. RM Buguri

RM Buguri terletak di Jalan Perintis Kemerdekaan Km.16, Restoran ini merupakan salah satu jenis Rumah makan yang menyediakan menu masakan seperti ayam goreng, ikan bakar, dan aneka seafood, tepat makanan yang berada diatas kolam ikan berupa gesebo, tamu dapat menikmati suasana dan memberi makan ikan sebagai hiburan, sistem pelayanan makanannya menggunakan *American service*.

- a. Menyambut dan mengucapkan salam
Karyawan yang bertugas di depan restoran menyambut tamu “ selamat datang “ karyawan juga menerapkan protokol kesehatan dengan menggunakan masker dan menjaga jarak dengan tamu. mewajibkan tamu untuk menggunakan masker dan mencuci tangan sebelum masuk ke restoran, *hand sanitizer* di letakkan di beberapa sudut seperti didepan kasir yang dapat di gunakan tamu.
- b. Mempersilahkan tamu duduk
Pada saat masuk ke restoran tamu diwajibkan untuk duduk sesuai dengan jarak yang telah di tetapkan.
- c. Memberikan daftar menu dan makanan kepada tamu
Pada saat memberikan daftar menu makanan kepada tamu karyawan Menggunakan masker pada saat melayani tamu dan tetap menjaga jarak antar tamu. karyawan juga tetap mengingatkan tamu untuk memetuhi protokol kesehaatan.
- d. Menulis pesananan tamu
Pada saat menulis pesanan tamu karyawan tetap menggunakan masker dan menjaga jarak, pesanan tamu di tulis oleh karyawan untuk menghindari adanya kontak langsung.
- e. Memeriksa kebersihan piring
Piring atau peralatan lain sebelum digunakan sudah dipastikan dalam keadaan kering dan bersih.
- f. Menghidangkan makanan kepada tamu
Pada saat menyajikan makanan dan minuman kepada tamu itu menggunakan penutup di menu-menu tertentu saja.
- g. Memberikan bill
Pembayaran dilakukandengan tunai dan non tunai tetapi lebih di sarankan untuk menggunakan pembayaran secara non tunai agar lebih muda dalam mengontrol keuangan.
Seluruh alat yang digunaakan akan dibersihkan menggunakan *hand sanitizer* yang telah di sediakan.

9. Begos

Begos adalah singkatan dari bebek goyang sulaweesi yang terletak di jalan perintis, merupakan restoran salah satu jenis restoran cepat saji dengan menyediakan menu

hidangan seperti bebek goreng, ayam goreng, ikan bbandeng, dan minuman seperti es teler, dan berbagai jus.

a. Menyambut dan mengucapkan salam

Pada saat menyambut dan mengucapkan salam “selamat datang”, karyawan yang sedang melakukan pelayanan kepada tamu wajib mengikuti prosedur protokol kesehatan seperti menggunakan masker dan menjaga jarak. Selain itu, karyawan juga menyarankan kepada setiap tamu yang datang untuk selalu mencuci tangan sebelum memasuki restoran, memakai masker, serta menggunakan *hand sanitizer* yang telah disediakan pihak restoran.

b. Mempersilahkan tamu duduk

Pada saat tamu memasuki restoran, karyawan yang bertugas selanjutnya mengarahkan tamu untuk duduk sesuai dengan jarak yang telah ditentukan.

c. Memberikan daftar menu dan makanan kepada tamu

Pada saat melakukan pelayanan, karyawan tetap menerapkan protokol kesehatan seperti tetap menggunakan masker serta menjaga jarak. Karyawan juga harus selalu mengingatkan tamu untuk menggunakan masker, menjaga jarak, serta menggunakan *hand sanitizer*.

d. Menulis pesananan tamu

pada saat melakukan pelayanan, karyawan yang bertugas tetap menggunakan masker serta menjaga jarak dengan setiap tamu.

e. Memeriksa kebersihan piring

Kebersihan piring dan peralatan lainnya sangat diperhatikan kebersihannya sebelum digunakan.

f. Menghidangkan makanan kepada tamu

Karyawan yang ditugaskan untuk menyajikan makanan kepada tamu, wajib memperhatikan kebersihan dari makanan serta *tray* yang digunakan pada saat menyajikan makanan kepada tamu.

g. Memberikan *bill*

Setelah proses penyajian makanan selesai, langkah selanjutnya yang dilakukan oleh karyawan adalah mengantarkan *bill* (struk pembayaran) kepada tamu. pembayaran dapat dilakukan secara tunai dan non tunai. karyawan juga menyarankan tamu, untuk

melakukan pembayaran secara non tunai untuk mengurangi kontak langsung antara karyawan dan tamu dan menghemat waktu pada saat pembayaran.

Kemudian untuk kebersihan seluruh peralatan yang digunakan selama proses pembayaran wajib dibersihkan terlebih dahulu sebelum dan setelah digunakan.

10. Pak Tjomot

Pak Tjomot adalah rumah makan yang terletak di Jalan Somba Opu, memiliki letak yang sangat strategis yaitu tepat di depan pantai losari dengan menyediakan menu berupa, ayam goreng, nasi goreng, ayam penyet dan beberapa menu lainnya, harga makanannya relatif murah mulai dari 10 ribu sampai dengan 50 ribu.

a. Menyambut dan mengucapkan salam

Proses pelayanan restoran yang biasanya dilakukan oleh seorang karyawan terhadap calon tamu adalah dengan menyambut dan mengucapkan salam seperti “selamat datang”, diikuti dengan menyapa tamu sesuai dengan waktu seperti “selamat pagi/selamat siang/selamat sore/selamat malam”. Setiap karyawan yang ditugaskan dalam area tersebut wajib mematuhi segala protokol kesehatan seperti menggunakan *face shield*, memakai masker, selalu menjaga jarak, serta menggunakan *hand sanitizer*.

b. Mempersilahkan tamu duduk

Karyawan mengarahkan tamu untuk duduk sesuai dengan jarak yang telah ditentukan antara kursi yang satu dengan kursi yang lainnya dengan jarak minimal 1 meter seperti yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

c. Memberikan daftar menu dan makanan kepada tamu

Setelah tamu duduk langkah selanjutnya adalah dengan memberikan daftar menu kepada karyawan. Karyawan yang ditugaskan untuk memberikan daftar menu wajib menggunakan masker dan menjaga jarak dengan tamu.

d. Menulis pesananan tamu

Proses ini dilakukan setelah daftar menu diberikan kepada tamu. karyawan yang ditugaskan untuk melayani tamu wajib mencatat semua pesanan tamu dan mengulang kembali pesanan tamu untuk menghindari adanya kesalahan pesanan dan pencatatan jumlah makanan. Karyawan yang ditugaskan tersebut harus selalu mematuhi protokol kesehatan seperti menjaga jarak dan selalu memakai masker.

e. Memeriksa kebersihan piring

Hal terpenting dari pelayanan restoran adalah dengan memperhatikan, memeriksa, serta menjaga semua kebersihan peralatan makan. Makanan yang akan disajikan kepada tamu harus menggunakan peralatan makan yang telah dibersihkan.

f. Menghidangkan makanan kepada tamu

Pada saat menghidangkan makanan kepada tamu, karyawan sudah dalam keadaan bersih dan telah mengikuti segala protokol kesehatan. Makanan dan minuman dibawa dari dapur menggunakan *tray* yang telah dibersihkan.

g. Memberikan *bill*

Saat melakukan pembayaran, tamu disarankan untuk melakukan pembayaran menggunakan pembayaran non tunai. Hal ini dilakukan untuk mempercepat proses transaksi serta menghindari adanya kontak langsung antara karyawan dengan tamu. Area kasir yang digunakan dalam proses pembayaran serta seluruh peralatan yang digunakan selalu dibersihkan menggunakan desinfektan.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis pada hasil observasi, wawancara dan dokumentasi maka dapat disimpulkan bahwa 10 restoran kategori semi formal yang ada di kota Makassar antara lain Ombak cafe & Resto, RM Bonelino, Waroeng Steak And Shake, Mie TITI daya, RM Lesehan Pak Dani, D'Bridge Coffe, Restoran Sederhana, RM Buguri, Begos, dan Pak Tjomot. Restoran tersebut telah menerapkan konsep new normal pada sequence of service. Dari 10 restoran kategori semi formal di atas menerapkan konsep new normal terhadap sequence of service seperti menggunakan masker, menjaga jarak, menyediakan fasilitas cuci tangan dan hand sanitizer pada saat melakukan pelayanan serta memberikan tanda penyekatan di kursi dan meja agar tetap ada jarak di antara tamu dan karyawan. Konsep new normal pada sequence of service ini juga, berpengaruh pada pelayanan konsep sequence of service seperti pada saat menyambut tamu yang melakukan pengecekan suhu tubuh sebelum memasuki restoran.

DAFTAR PUSTAKA

- Adjis, K. M. (2016). Penerapan 5C dalam Pembiayaan Murabahah di BMT Mitra Reksa Bakti. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699. Diunduh dari <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/10672/05.2%20bab%202.pdf>
- Egsaugm. (2021). *Pariwisata Indonesia di tengah Pandemi*. Egsaugm. Diunduh <https://egsa.geo.ugm.ac.id/2021/02/11/pariwisata-indonesia-di-tengah-pandemi/>
- Ezizwita, E., & Sukma, T. (2021). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Bisnis Kuliner Dan Strategi Beradaptasi di Era New Normal. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Dharma Andalas*, 23(1), 51–63. <https://doi.org/10.47233/jebd.v23i1.169> Diunduh dari <https://jurnal.unidha.ac.id/index.php/JEBD/article/view/169>
- Herdian, L. (2020). *Pandemi Covid-19 Rontokkan Industri Kuliner*. Pahala Simanjuntak Di unduh dari <https://pontas.id/2020/12/16/pandemi-covid-19-rontokkan-industri-kuliner/>
- Kementerian pariwisata dan ekonomi kreatif. (2020). *Panduan pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan di hotel*. <https://pontas.id/2020> Diunduh dari https://www.kemenparekraf.go.id/asset_admin/assets/uploads/media/pdf/media_1598981537_Handbook_Hotel_FINAL_31072020-EDISI_JULI.pdf
- Mahmudi Lembu. (2018). No Title. *Pelaksanaan Squence of Service Guna Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Benteng Restoran Hotel Santika Premiere Dy Andra Medan* Diunduh dari <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/12747>
- Michael Herianto, J. G. (2019). Identifikasi karakteristik pada industri restoran di surabaya. *Jurnal Sains Dan Seni Its*, 8, 2337–3520 Diunduh dari <https://ejurnal.ubharajaya.ac.id/index.php/JKI/article/view/287>
- Rizkian darmaista, B. (2017). *Penerapan Sequence of Service dalam meminimalisir complain yang terjadi di Kangkung Restoran Pratama Hotel & Convention* Diunduh dari <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/30957/17311355%20Syifaul%20Ummah.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sugiyono, P. D. (2019a). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D* (Sutopo

(ed.); kedua). ALFABETA.

Sugiyono, P. D. (2019b). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. In D. I. Sutopo S.pd MT (Ed.), *Alfabeta, cv.*

Ummah, S. (2021). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Makanan di Masa Pandemi Covid-19 pada Restoran Cepat Saji terhadap Kepuasan Pelanggan dan Niat Perilaku Beli Ulang Burger King di Yogyakarta* Diunduh dari <https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/30957/17311355%20SyifaUl%20Ummah.pdf?sequence=1&isAllowed=y>