



PERAN *IN-ROOM DINING* DALAM MENANGANI PELAYANAN PROGRAM REPATRIASI DI HOTEL LE MERIDIEN JAKARTA

Wulan Ferdiana
Akademi Pariwisata Nusantara Jaya
wulanferdiana@yahoo.com

ABSTRAK

Dampak pandemi COVID-19 membuat kekacauan yang belum pernah dirasakan kita khususnya pada segi perekonomian dunia yang menyebabkan pemberlakuan pembatasan pergerakan manusia yang membuat sektor ekonomi sangat terpukul. Penutupan usaha sering terjadi karena tidak sanggup lagi bertahan dimasa pandemi, hampir semua sektor terdampak pandemi ini, tidak terkecuali sektor pariwisata. Industri Pariwisata yang memang perkembangan dan pertumbuhannya sangat bergantung pada aktivitas manusia di dalamnya merupakan salah satu sektor yang paling terpukul di era pandemi ini. Pelaku industri pariwisata harus berjuang demi menjaga keberlangsungan bisnis yang mereka jalani demikian pula pelaku bisnis di bidang perhotelan yang amat merasa dirugikan karena pandemi. Pemberlakuan pembatasan pergerakan manusia menjadikan hotel mengalami penurunan jumlah tamu atau pengunjung yang amat signifikan. Para pebisnis hotel ini dipaksa berpikir keras demi menjaga keberlangsungan usaha mereka. Berbagai cara dilakukan seperti, menghemat pengeluaran keuangan, melakukan promosi dan diskon besar-besaran, dan tentunya yang paling merugikan adalah pemotongan gaji atau bahkan pemberhentian kontrak kerja karyawan mereka. Ada sebuah harapan baru bagi pelaku usaha perhotelan yaitu dengan adanya Kebijakan pemerintah tentang karantina yang wajib dilakukan kepada individu yang baru datang ataupun pulang ke Indonesia. Hal ini tentunya ditanggapi positif oleh pihak hotel karena secara tidak langsung hotel memiliki kapabilitas untuk melakukan karantina sendiri kepada para pendatang tersebut. Peluang tersebut tidak disia-siakan oleh pihak pengelola hotel yang mau dan bersedia hotelnya dipakai sebagai tempat karantina. Program karantina ini biasanya dikenal dengan sebutan Program Repatriasi. Program ini tentunya haruslah mempunyai perizinan dari pemerintah dan harus diawasi langsung agar kegiatan repatriasi tersebut berjalan sesuai prosedur yang sudah ditetapkan pemerintah. Penelitian ini membahas tentang peran *In-Room Dining* dalam menangani pelayanan program repatriasi di Hotel Le Meridien Jakarta dimana *In-Room Dining* merupakan department yang mendapatkan tanggungjawab untuk memenuhi kebutuhan makanan dan minuman terhadap para tamu karantina tersebut. Untuk itu dalam penelitian ini fokus membahas permasalahan bagaimana peran *In-Room Dining* dalam menangani pelayanan program repatriasi di Hotel Le Méridien Jakarta dan bagaimana tugas dan tanggung jawab seorang *waiter/waitress In-Room Dining* dalam menangani tamu repatriasi di Hotel Le Méridien Jakarta.

Kata Kunci : Peran *In-Room Dining* Dalam Menangani, Program Repatriasi, Hotel Le Meridien Jakarta



ABSTRACT

The impact of the COVID-19 pandemic has created chaos that we have never felt before, especially in terms of the world economy which has led to the imposition of restrictions on human movement which has hit the economic sector very hard. Business closures often occur because they are no longer able to survive during a pandemic, almost all sectors are affected by this pandemic, including the tourism sector. The tourism industry, whose development and growth really depends on human activities in it, is one of the sectors that has been hit the hardest in this pandemic era. The tourism industry players must struggle to maintain the continuity of the business they are in, as well as business people in the hotel sector who feel very disadvantaged due to the pandemic. The imposition of restrictions on human movement has caused hotels to experience a very significant decrease in the number of guests or visitors. These hotel business people are forced to think hard in order to maintain the continuity of their business. Various methods are carried out, such as saving financial expenses, carrying out promotions and massive discounts, and of course the most detrimental is cutting salaries or even terminating their employee's work contracts. There is a new hope for hoteliers, namely with the existence of a government policy regarding mandatory quarantine. conducted for individuals who have just arrived or returned to Indonesia. Of course, the hotel responded positively to this because indirectly the hotel has the capability to self-quarantine these newcomers. This opportunity was not wasted by the hotel management who was willing and willing to use the hotel as a quarantine place. This quarantine program is usually known as the Repatriation Program. Of course, this program must have a permit from the government and must be directly supervised so that repatriation activities run according to procedures set by the government. This research discusses the role of *In-Room Dining* in handling repatriation program services at the Le Meridien Hotel Jakarta where *In-Room Dining* is a department who has the responsibility to meet the food and beverage needs of the quarantine guests. For this reason, this research focuses on discussing the problem of the role of *In-Room Dining* in handling repatriation program services at the Le Méridien Hotel Jakarta and what are the duties and responsibilities of a *waiter/waitress*. *In-Room Dining* in handling repatriated guests at Hotel Le Méridien Jakarta.

Keywords: The Role of *In-Room Dining* in Handling, Repatriation Program, Hotel Le Meridien Jakarta

1. Pendahuluan

Pada saat ini dunia sedang memasuki fase yang serba tidak menentu, pandemi COVID-19 ini membuat kekacauan yang belum pernah dirasakan kita sebelumnya. Tentu semua orang sepakat bahwa pandemi ini amatlah merugikan dirinya maupun sesama, tidak sedikit nyawa yang harus menjadi korban karena efek virus ini. Bukan hanya ancaman dari segi kesehatan, pandemi ini juga merugikan dari segi perekonomian dunia dengan pemberlakuan pembatasan pergerakan manusia membuat sektor ekonomi sangat terpukul.

Seringkali kita mendengar berita tentang adanya penutupan usaha karena tidak sanggup lagi bertahan dimasa pandemi, mereka yang tidak siap harus dipaksa menerima nasib dan

berpasrah pada keadaan. Bisa dibilang hampir semua sektor terdampak pandemi ini, tidak terkecuali sektor pariwisata. Industri Pariwisata yang memang perkembangan dan pertumbuhannya sangat bergantung pada aktivitas manusia di dalamnya merupakan salah satu sektor yang paling terpukul di era pandemi ini.

Pelaku industri pariwisata tentunya dipaksa memutar otak demi menjaga keberlangsungan bisnis yang mereka jalani. Tidak terkecuali pelaku bisnis di bidang perhotelan yang amat merasa dirugikan karena pandemi ini, dengan diberlakukannya pembatasan pergerakan manusia menjadikan hotel mengalami penurunan jumlah tamu atau pengunjung yang amat signifikan. Para pebisnis hotel ini dipaksa berpikir keras demi menjaga keberlangsungan usaha mereka. Berbagai cara dilakukan seperti, menghemat pengeluaran keuangan, melakukan promosi dan diskon besar-besaran, dan tentunya yang paling merugikan adalah pemotongan gaji atau bahkan pemberhentian kontrak kerja karyawan mereka.

Namun ada sebuah harapan baru bagi pelaku usaha perhotelan yaitu dengan adanya Kebijakan pemerintah tentang karantina yang wajib dilakukan kepada individu yang baru datang ataupun pulang ke Indonesia. Hal ini tentunya ditanggapi positif oleh pihak hotel karena secara tidak langsung hotel memiliki kapabilitas untuk melakukan karantina sendiri kepada para pendatang tersebut. Tentunya peluang ini tidak akan di sia-siakan oleh pihak hotel yang mau dan bersedia hotelnya dipakai sebagai tempat karantina.

Program karantina ini biasanya dikenal dengan sebutan Program Repatriasi. Program ini tentunya haruslah mempunyai perizinan dari pemerintah dan harus diawasi langsung agar kegiatan repatriasi tersebut berjalan sesuai prosedur yang sudah ditetapkan pemerintah.

Penelitian ini membahas tentang peran *In-Room Dining* dalam menangani pelayanan program repatriasi di Hotel Le Meridien Jakarta dimana *In-Room Dining* merupakan department yang mendapatkan tanggungjawab untuk memenuhi kebutuhan makanan dan minuman terhadap para tamu karantina tersebut. Untuk itu dalam penelitian ini fokus membahas permasalahan bagaimana peran *In-Room Dining* dalam menangani pelayanan program repatriasi di Hotel Le Méridien Jakarta dan bagaimana tugas dan tanggung jawab seorang *waiter/waitress In-Room Dining* dalam menangani tamu repatriasi di Hotel Le Méridien Jakarta.

2. Tinjauan Pustaka

2.1 Pengertian F&B Department dalam Bidang Perhotelan

Pengertian *Food & Beverage*

Food and Beverage atau biasa disingkat dengan F&B merupakan salah satu departemen dalam perhotelan yang berfokus pada pelayanan makanan dan minuman demi tercapainya kepuasan pelanggan. Selain di hotel, departemen ini juga biasanya terdapat di restoran, penerbangan, rumah sakit, kapal pesiar dan perkeretaapian.

Menurut ahli seperti Soekresno dan Pendit (1998:4), *Food and Beverage* adalah bentuk usaha yang memiliki tanggung jawab pada kebutuhan. Memberikan pelayanan untuk menyediakan makanan dan minuman. Tak hanya itu *Food and Beverage* juga memberikan layanan untuk menyediakan semua kebutuhan yang berkaitan dengan hotel. Sementara menurut Rachman Arief Abd (2005:113), *Food and Beverage* merupakan pelayanan yang mengolah, memproduksi, serta menyajikan makanan dan minuman yang merupakan kebutuhan sebuah hotel yang mencakup kamar, restoran hotel, hingga makanan untuk para pegawai atau karyawan hotel.

2.2 *Food & Beverage Service*

Food & Beverage Service Adalah departemen yang memberikan jasa pelayanan dan penyajian makanan dan minuman yang dikelola secara profesional dan bersifat komersial dengan tujuan untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan serta mendapatkan keuntungan secara finansial. Departemen ini secara khusus terdapat terutama di dalam industri perhotelan. *Food and Beverage* sendiri memiliki tanggung jawab dalam hal memenuhi kebutuhan pelayanan yang berkaitan dengan makanan dan minuman kepada para tamu atau pelanggan.

Adapun beberapa tujuan dari *Food and Beverage Service* di antaranya adalah sebagai berikut:

- (a) Menyediakan dan menawarkan berbagai macam menu makanan dan minuman.
- (b) Meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan terutama dari segi pelayanan di industri F&B.
- (c) Memperoleh keuntungan secara finansial sebagai sumber tambahan penghasilan industri perhotelan dan F&B.
- (d) Meningkatkan reputasi hotel, restoran, dan perusahaan lainnya yang memiliki departemen F&B dalam hal pelayanan.

2.3 In-Room Dining

In-Room Dining atau yang biasa disebut dengan *Room Service* merupakan salah satu *section* di *Food and Beverage Department*. Dimana *In-Room Dining* ini adalah satu-satunya outlet yang merupakan bagian dari *Food and Beverage Department* yang menyediakan layanan makanan dan minuman 24 jam. Karena di dalam layanan *In-Room Dining* akan memungkinkan para tamu untuk memilih makanan dan minuman untuk diantar ke kamar hotel mereka untuk dikonsumsi.

Menurut Marsum (2005) *Room Service* adalah salah satu bagian dari *Food and Beverage Department* yang bertugas melayani para tamu yang menghendaki makan dan minum di dalam kamarnya. Mengingat telepon yang dipergunakan untuk menerima pesanan para tamu dari kamar jumlahnya terbatas, juga karena kebanyakan tamu waktu makan pagi biasanya tergesa-gesa dan kemudian mereka menghendaki makan di dalam kamar saja, maka khusus untuk melayani makan pagi. Pelayanan pesanan makanan dan minuman dapat dilakukan dengan dua metode yaitu menelepon langsung ke bagian *Room Service* atau dengan mengisi *Door Knob Menu*. Menu ini digantungkan pada tombol pintu kamar sebelah luar setelah di isi oleh tamu.

2.4 Program Repatriasi

Pengertian Repatriasi dan Hotel Repatriasi

Secara harfiah, kata repatriasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah pemulangan kembali orang ke tanah airnya (ke negeri asalnya).

Hotel Karantina dan isolasi mandiri (isoman) masih sering menjadi salah pengertian di tengah masyarakat. Dua fasilitas tersebut dianggap sama, padahal fungsinya sangat jauh berbeda. Hotel repatriasi adalah hotel yang digunakan untuk karantina WNA dan WNI dari luar negeri ke Indonesia, namun sudah melakukan Swab dan hasilnya negatif tapi tetap harus di karantina terlebih dahulu. Merujuk pada Addendum Surat Edaran (SE) Satgas Penanganan COVID-19 Nomor 8 Tahun 2021, pelaku perjalanan internasional, baik Warga Negara Indonesia (WNI) maupun Warga Negara Asing

(WNA), wajib karantina saat tiba di Indonesia. Dan, sejak 6 Juli 2021, periode karantina ini diperpanjang jadi delapan hari dari semula hanya lima hari.

3. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yaitu menggambarkan atau menjelaskan proses terjadinya suatu aktivitas pekerjaan di ruang lingkup *F&B Service* dalam memberikan pelayanan. Adapun Teknik Pengumpulan Data Menggunakan metode observasi partisipatif, yaitu penulis melakukan pengamatan sekaligus aktif berpartisipasi dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan yang diberikan.

4. Pembahasan

4.1 Operasional *In-Room Dining* Hotel Le Méridien Jakarta

In-Room Dining atau yang lebih dikenal dengan *Room service* adalah sebuah departemen dalam hotel yang bertanggung jawab memberikan pelayanan pesanan makanan dan minuman tamu ke kamar hotel. *Room Service* adalah salah satu departemen di hotel yang umumnya beroperasi selama 24 jam, hal ini dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan tamu untuk makan dan minum di luar jam operasional restoran yang biasanya tutup pada malam hari. *Room Service* pada Hotel Le Méridien Jakarta juga beroperasi selama 24 jam. Dikarenakan jam operasionalnya tersebut *Room Service* pada Hotel Le Méridien Jakarta perlu adanya pembagian jam kerja/*shift* untuk menjaga operasional tetap berjalan baik. Adapun pembagian *shift* kerja *Room Service* pada Hotel Le Méridien Jakarta sebagai berikut:

- *Shift* Pagi (6 AM – 3 PM)
- *Shift* Siang (2 PM – 11 PM)
- *Shift* Malam (11 PM – 7 AM)

Saat akan memulai *shift* kerja selain sudah berpakaian rapih sesuai prosedur dan berpenampilan rapi, ada beberapa hal yang perlu dilakukan seorang *Waiters/waitress* di *Room Service* pada Hotel Le Méridien Jakarta. Berikut ini adalah hal yang perlu dilakukan saat memulai *shift*:

- Mengecek *job description* yang telah ditetapkan oleh *manager/supervisor* sebelumnya
- Mendengarkan *hand over* dari *shift* sebelumnya
- Mengecek jumlah *occupancy* hotel
- Mencatat stok makanan & minuman yang tidak tersedia untuk saat itu
- Mengecek ketersediaan *Silverware, Chinaware, dan Glassware*
- Mengecek ketersediaan *Trolley Service, Tray, Hot Box, Napkin*, dan berbagai perlengkapan pendukung lainnya

4.2 Peran *In-Room Dining* Hotel Le Méridien Jakarta pada Program Repatriasi

Hotel Le Méridien Jakarta yang ditunjuk menjadi hotel karantina oleh Satgas COVID-19 berkewajiban untuk menyediakan pelayanan kepada tamu yang memilih Hotel Le Méridien Jakarta sebagai tempat karantina nya selama waktu yang ditentukan. Para tamu ini umumnya disebut tamu repatriasi atau karantina. Pelayanan yang diberikan dapat berupa produk & jasa.

Berhubung para tamu ini adalah tamu karantina, tentunya mereka mendapatkan perlakuan khusus dan penjagaan yang ketat dari pihak hotel dan juga dari pihak Satgas, hal ini

membuat mereka tidak diizinkan untuk keluar masuk kamar mereka sesukanya seperti halnya tamu hotel pada biasanya, mereka juga tidak diperbolehkan menerima tamu dari luar hotel maupun dari dalam hotel. Tidak hanya itu saja, mereka juga tidak di izinkan untuk membeli makanan & minuman dari luar hotel. namun tamu masih diperbolehkan untuk membeli makanan & minuman yang dijual pihak hotel tersebut.

Hal tersebut membuat para tamu tersebut harus mengandalkan pihak hotel dalam menyediakan segala kebutuhan makan dan minum mereka. Kebutuhan akan pangan adalah hal yang mendasar dan amat penting bagi kehidupan manusia. Kewajiban menyediakan kebutuhan makanan & minuman pada tamu repatriasi. Untuk hal ini departemen *Food & Beverage* lah yang bertanggung jawab menyediakan kebutuhan makanan & minuman. Dalam hal membuat/memproduksi makanan tugas ini dibebankan kepada bagian *Kitchen* dan untuk tugas mengantar makanan dan menyediakan minuman, hal ini merupakan tugas dari departemen *In-Room Dining*. Khusus untuk permintaan air mineral, kopi & teh instan, gula & *creamer* merupakan tanggung jawab dari departemen *Housekeeping*.

Melihat peran dari *In-Room dining* yang vital dalam keberlangsungan program repatriasi ini selain perlu adanya sebuah tim yang solid namun juga perlu adanya kerja sama antar departemen yang terkait. Berikut ini departemen yang ternubung dengan *In-Room Dining* beserta perannya:

1. *In-Room Dining* dengan *Kitchen, Garde-manger, dan Pastry*
 - a. Menginformasikan jumlah makanan sesuai dengan permintaan tamu
 - b. Menginformasikan jika tamu memiliki permintaan khusus untuk makanannya, seperti tamu vegetarian, alergi, dan sebagainya
2. *In-Room Dining* dengan *Steward*
 - a. Menjamin ketersediaan alat pendukung makan seperti *chinaware, silverware, glassware*
 - b. Membuang sampah sisa makanan tamu
3. *In-Room Dining* dengan *Front Office*
 - a. Menjadi penghubung dengan departemen lain seperti *Housekeeping, Engineering, dan Front Office* jika ada permintaan dari tamu
 - b. Menginformasikan *arrival list* tamu repatriasi
 - c. Menyampaikan keluhan dan permintaan tamu

4.3 Tugas dan Tanggung Jawab Seorang *Waiter/Waitress In-Room Dining* dalam Menangani Tamu Repatriasi

Tugas *In-Room Dining* pada umumnya di setiap hotel adalah menerima pesanan dari tamu hotel dan mengantarkan makanan pesanan tamu tersebut ke kamar sesuai dengan pesannya, namun tugas *In-Room Dining* Hotel Le Méridien untuk menangani tamu repatriasi jauh berbeda dengan tugas *In-Room Dining* pada umumnya. Ada prosedur-prosedur yang harus dilakukan terlebih dahulu sebelum seorang *waiters* mengantarkan makanan & minuman untuk tamu repatriasi.

Untuk menjamin tugas tersebut berjalan dengan baik dan meminimalisir kesalahan, perlu adanya sebuah standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan. Berikut ini adalah prosedur seorang *Waiters* di *In-Room Dining* Hotel Le Méridien Jakarta dalam menangani tamu repatriasi:

1. Setelah tamu repatriasi tersebut *Check-In* ada prosedur yang akan dilakukan *In-Room Dining* sebelum mengantarkan makanan & minuman ke tamu repatriasi.

Berikut ini adalah prosedur yang dilakukan *In-Room Dining* Hotel Le Méridien Jakarta:

- Memberikan *List Menu* meliputi menu *breakfast, lunch, dan dinner* yang di dalamnya terdapat berbagai macam jenis menu yang tersedia dan berbeda setiap harinya
 - Mengumpulkan *List Menu* yang telah dipilih tamu
 - Menyerahkan *List Menu* tersebut ke *supervisor* untuk didata jumlah makanan sesuai jenis menu yang di pilih
 - Menyerahkan data jumlah makanan tersebut ke pihak *Kitchen, Garde-manger, dan Pastry*
 - Sebelum makanan jadi, siapkan *tray service* yang di dalamnya tersusun *cutleries, toothpicks, tissue, susu & jus buah* (khusus untuk *breakfast*)
 - Masukkan *tray* tersebut ke *trolley* tingkat
 - Saat makanan sudah siap, masukkan makanan tersebut ke *tray*
 - Periksa ulang kelengkapan *tray* tersebut
 - *Waiters* pergi mengantar makanan ke kamar tamu
2. Saat ingin mengantarkan makanan pesanan tamu repatriasi tentunya ada beberapa prosedur yang perlu dilakukan, berikut ini prosedur yang perlu dilakukan seorang *waiters In-Room Dining* saat mengantar makanan ke tamu repatriasi di Hotel Le Méridien Jakarta:
- Pastikan sudah memakai masker saat proses pengantaran makanan
 - Cek kembali list agar tidak salah memberikan makanan kepada tamu
 - Saat sampai di depan kamar tamu, foto makanan beserta nomor kamar tamu. Hal ini dimaksudkan sebagai bukti bahwa *waiters* telah memberikan tamu tersebut makanannya
 - Ketuk kamar tamu 3 kali dan ucapkan salam dan asal departemen, tunggu selama sekitar 10 detik jika tidak ada respon ulangi langkah tersebut sampai 3X. Jika masih tidak ada respon, informasikan kepada *order taker* agar ia bisa menelepon tamu tersebut
 - Saat tamu keluar, kita ucapkan salam dan kita informasikan tujuan kita untuk mengantarkan makanannya
 - Jelaskan jenis menu yang tamu pilih agar tidak terjadi kesalahan
 - Jika sudah, kita tanyakan kepada tamu tersebut adakah yang bisa kita bantu lagi atau tidak. Jika tidak ucapkan salam perpisahan dan ucapkan *magic word* seperti *enjoy your meal, have a good day, thank you* dan sebagainya
 - Lanjutkan pengantaran makanan yang masih tersisa di *trolley* kepada tamu lain
 - Saat sudah selesai mengantar semua makanan, kembali ke departemen untuk mengerjakan tugas lain
3. Saat setelah selesai mengantarkan semua makanan kepada tamu, tentunya tugas seorang *waiters In-Room Dining* tidak berhenti disitu saja, ada tugas lain yang perlu mereka lakukan. Berikut ini tugas yang perlu dilakukan saat sudah selesai mengantarkan makanan:

- Selang waktu selama kurang lebih 30 menit setelah selesai mengantarkan makanan, *waiters* harus melakukan *clear up* makanan yang tadi ia antarkan
- Setelah selesai mengumpulkan makanan tersebut, buang sisa-sisa makanan ke tempat sampah yang ada di *steward*
- Letakkan *chinaware*, *silverware*, *glassware*, dan *tray* pada bagian *steward*
- Setelah selesai dibersihkan oleh *steward*, ambil *silverware*, *glassware*, dan *tray* lalu bawa ke station
- Bersihkan/*Polish silverware*, *glassware*, dan *tray* tersebut agar siap digunakan untuk pengantaran berikutnya
- Persiapkan ulang kembali *tray* beserta dengan *cutleries* seperti yang awal dilakukan

Walaupun sudah memiliki dan melakukan standar operasional prosedur (SOP) tentunya dalam sebuah pekerjaan tidak selamanya berjalan seperti yang diinginkan. Terkadang kendala muncul dari kesalahan manusia ataupun kesalahan teknis, mulai dari yang ringan hingga berat. Berikut ini adalah beberapa kendala yang umumnya terjadi pada *In-Room Dining* dalam proses pelayanan tamu repatriasi dan beserta cara mengatasinya:

- Makanan terlambat diantar
Hal ini bisa muncul dari beberapa faktor seperti keterlambatan pihak *kitchen* dalam memproduksi makanan dan kecepatan pengantaran yang lambat. Masalah ini dapat di atasi dengan berkoordinasi dengan pihak *kitchen* untuk mempercepat produksi makanan dan mempercepat proses pengantaran ataupun menambah jumlah *waiters* agar pekerjaan lebih cepat selesai
- Makanan dingin saat diterima tamu
Masalah ini faktor penyebabnya tidak jauh berbeda dari poin sebelumnya. Namun masalah ini bisa diatasi dengan mempercepat proses pengantaran makanan ataupun memanaskan kembali makanan tersebut sebelum akan dikirim
- Kesalahan pengiriman makanan
Kesalahan ini faktor penyebabnya muncul dari kesalahan saat meng-*input* menu yang menyebabkan *waiters* salah dalam mengantar makanan ataupun kadang kesalahan muncul dari tamu itu sendiri yang ia lupa memesan jenis menu apa. Masalah ini bisa diatasi dengan lebih teliti dalam meng-*input* menu
- Makanan tidak steril (adanya rambut, serangga, jamur atau kotoran lain)
Masalah ini bisa datang dari pihak *kitchen* ataupun *waiters* yang kurang memperhatikan *hygiene* dan sanitasi makanan. Masalah ini dapat dicegah dengan mematuhi segala protokol kebersihan yang berlaku, mengecek kondisi bahan makanan sebelum mengolahnya dan melakukan *double-check* saat makanan siap dikirim

Tidak ada masalah yang tidak dapat diselesaikan, setiap masalah tentunya harus dihadapi dengan profesional dan bertanggung jawab. Setiap makanan yang sudah di tangan *waiters* adalah tanggung jawab *waiters* tersebut, jika melakukan kesalahan jangan takut untuk meminta maaf pada tamu dengan tulus hati dan tawarkan jalan keluar terhadap masalah tersebut agar tamu merasa keluhannya didengarkan dan meredakan kekecewaan tamu tersebut.

5. Kesimpulan Dan Saran

5.1 Kesimpulan

Pada masa COVID-19 ini dimana muncul berbagai macam protokol kesehatan baru yang dibuat guna menekan penyebaran virus ini, salah satunya muncul sebuah regulasi tentang hotel karantina atau repatriasi. Hal ini merupakan sebuah angin segar bagi pada/para pebisnis hotel yang bisnis nya kembali hidup setelah lama redup. Di sisi lain peran hotel repatriasi ini juga turut membantu pemerintah yang kekurangan tempat hunian untuk kebijakan karantina WNI ataupun WNA yang masuk ke Indonesia. Kerja sama semua pihak adalah salah satu kunci dalam memerangi virus ini, dengan adanya kerja sama yang baik tentunya diharapkan pandemi ini cepat berlalu dan semua dapat kembali normal seperti semula.

Kerja sama yang baik juga merupakan kunci dalam menjalankan industri perhotelan, sebab tanpa adanya kerja sama antar departemen mustahil sebuah hotel dapat bertahan. Setelah sebuah kerja sama didapatkan barulah setiap departemen yang terkait dapat menjalankan tugas dan perannya dengan baik. Terkait dengan program repatriasi yang baru saja disebutkan, penulis pada saat *On The Job Training* yang bekerja sebagai *waiters/ss* di departemen *In-Room Dining* mendapat peran dan tanggung jawab yang vital dalam program tersebut. Berikut penulis mencoba menyimpulkan peran dan tanggung jawab seorang *waiters/ss* di *In-Room Dining* saat program repatriasi:

1. Mengantarkan makanan dan minuman ke tamu repatriasi sesuai dengan pesannya
2. Menjamin makanan dan minuman dapat sampai ke tamu dengan baik, tepat, dan cepat
3. Membersihkan sisa makanan dan minuman tamu yang telah selesai di konsumsi
4. Memberikan pelayanan dengan sepenuh hati tanpa membedakan tamu repatriasi dengan tamu lainnya

Daftar Pustaka

Ichsan, R. N., & SE, M. *Bahan Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. CV. Sentosa Deli Mandiri.

ICHSAN, Reza Nurul; NASUTION, Lukman. SOSIALISASI PELATIHAN DISIPLIN KERJA KARYAWAN RESTAURANT KENANGA GARDEN MEDAN. **PKM Maju UDA**, [S.l.], v. 1, n. 3, p. 127-132, feb. 2021. ISSN 2745-6072

NASUTION, Lukman; ICHSAN, Reza Nurul. SOSIALISASI PELUANG USAHA BANK SAMPAH DALAM PENINGKATAN PENDAPATAN MASYARAKAT DI MASA COVID 19. **PKM Maju UDA**, [S.l.], v. 1, n. 3, p. 107-112

REZA NURUL ICHSAN; LUKMAN NASUTION; SARMAN SINAGA; DHONI MARWAN. "The influence of leadership styles, organizational changes on employee



performance with an environment work as an intervening variable at pt. Bank sumut binjai branch". *Journal of Contemporary Issues in Business and Government*, 27, 2, 2021, 258-264. doi: 10.47750/cibg.2021.27.02.032

ICHSAN, Reza Nurul; SE, M. M. *Bahan Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. CV. Sentosa Deli Mandiri.

Sugianto, S., Soemitra, A., Yafiz, M., Dalimunthe, A. A., & Ichsan, R. N. (2022). The Implementation of Waqf Planning and Development Through Islamic Financial Institutions in Indonesia. *JPPI (Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia)*, 8(2)

Ichsan, R., Panggabean, N., Syahbudi, M., & Nasution, L. (2022). STRATEGI PENGEMBANGAN INOVASI BERBASIS EKONOMI KREATIF. *Jurnal Darma Agung*, 30(3), 865 - 882. doi:10.46930/ojsuda.v30i3.2333

Reza Nurul Ichsan, Lukman Nasution. (2022). THE INFLUENCE OF WORK PROFESSIONALISM ON PERFORMANCE WORK AT THE MEDAN CITY COOPERATIVE AND SME OFFICE. *JURNAL PENELITIAN PENDIDIKAN SOSIAL HUMANIORA*, 7(2), 162-166. <https://doi.org/10.32696/jp2sh.v7i2.1607>

Reza Nurul Ichsan, Lukman Nasution (2022). Human Resources Management Development Strategy at Microfinance Institutions in North Sumatra, 23(191), 10.47750/QAS/23.191.20.

https://admin.calitatea.ro/assets/Documents/Archive/PDF/20221109_b33f84d5-5e1c-45ef-bccc-966dabd7f3ae.pdf

Jonner Lumban Gaol, Reza Nurul Ichsan (2022). Traditional Market Management Model Based on Digital Marketing, 32 (191). 10.47750/QAS/23.191.27. https://admin.calitatea.ro/assets/Documents/Archive/PDF/20221109_badab131-f0a9-4b28-86e3-4d41e2aef5be.pdf

Arief, Rahman, Abdul. 2005. Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Marsum. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta: ANDI.

<https://greatdayhr.com/id-id/blog/food-and-beverage-adalah/>

<https://blog.investree.id/bisnis/apa-itu-food-and-beverage-service-simak-pengertiannya/>

<https://restomart.com/5-macam-jenis-restoran-yang-harus-kalian-tahu/>

<https://www.ilmuperhotelan.my.id/2020/04/pengertian-bar-beserta-sejarah-fungsi.html>

<https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-room-service/>

<https://ezzyclass.id/the-fundamentals-of-being-a-in-room-dining-server>

<https://hotelier.id/room-service-adalah/>

<http://marriott.com/>

https://id.wikipedia.org/wiki/Le_M%C3%A9ridien

<https://setiapgedung.web.id/2019/07/hotel-le-meridien-jakarta.html>

<https://www.marriott.com/reservation/rateListMenu.mi?defaultTab=standard>

<https://kemlu.go.id/bern/id/news/9481/perkembangan-terkini-syarat-masuk-ke-indonesia>

<https://kliknusa.com/2021/07/begini-beda-hotel-karantina-dan-isolasi-mandiri>



<https://www.amesbostonhotel.com/general-manager-hotel/>
<https://www.dutapersadajogja.com/categories/detail/119/tugas-dan-tanggung-jawab-accounting-department-di-hotel>
<https://runsystem.id/id/blog/tugas-hrd-adalah/>
<https://panelhar.xyz/2021/11/tugas-dan-tanggung-jawab-sales-marketing-hotel.html>
<https://www.kitapunya.net/gaji-engineering-hotel/>
<https://www.dutapersadajogja.com/categories/detail/51/pengertian-departemen-banquet-fungsi-banquet-dan-tugas-banquet>