

Penerapan CHSE (Cleanliness, Health, Safety, Environmental, Sustainability) untuk Pencegahan COVID-19 di Front Office Hotel Puri Saron Lovina Singaraja

Kadek Arya Krisna Jaya¹, I Gede Putra Nugraha²

¹Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received 1 June 2023

Received in revised form

22 June 2023

Accepted 23 July 2023

Available online 1 August 2023

Kata Kunci:

Pandemi, Covid-19, CHSE

ABSTRAK

Pada masa pandemi Covid-19 ini tentu saja masalah terbesar yang harus dihadapi yaitu tentang kesehatan serta kebersihan diri sendiri dan juga lingkungan. Penerapan kesehatan dan kebersihan juga harus dapat diterapkan secara benar dan maksimal pada tempat umum, pusat kota, tempat berbelanja, hotel, homestay, atau tempat rekreasi/wisata. Dalam hal ini lebih menekankan pada penerapan kesehatan atau kebersihan pada hotel yang mana disebut dengan CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, Environmental Sustainability*). CHSE ini merupakan salah satu usaha pemerintah melalui Kemenparekraf untuk menggairahkan kembali pariwisata Indonesia terutama di Pulau Bali. Dalam memastikan kegiatan wisata yang dilakukan dengan menerapkan prinsip kebersihan, kesehatan, keamanan, dan kelestarian lingkungan ini perlu adanya kesadaran pada setiap individu untuk membangun rasa percaya diri mereka dalam melaksanakan segala aktivitas. Segala sesuatu yang berkaitan dengan CHSE harus sesuai dengan informasi yang disampaikan dan dapat dipahami oleh seluruh kalangan masyarakat.

ABSTRACT

During the Covid-19 pandemic, of course, the biggest problem that must be faced is health and personal hygiene, as also the environment. Application of health and hygiene must also be applied correctly and maximally in public places, city centers, shopping places, hotels, homestays, or recreational/tourist places. In this case, more emphasis is placed on the application of health or cleanliness in hotels which is called CHSE (Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability). This CHSE is one of the government's efforts through the Ministry of Tourism and Creative Economy to revitalize Indonesian tourism, especially on the island of Bali. In ensuring that tourism activities are carried out by applying the principles of cleanliness, health, safety, and environmental sustainability, it is necessary for each individual to have the awareness to build their confidence in carrying out all activities. Everything related to CHSE must be in accordance with the information submitted and can be understood by all levels of society.

Keywords: pandemic, covid-19, CHSE

Pendahuluan

Pariwisata adalah perpindahan orang untuk sementara dan jangka pendek ke tempat tujuan selain tempat mereka biasanya tinggal dan bekerja, dan kegiatan selama mereka tinggal di tempat tujuan. Sebelum merebaknya global Covid-19, pariwisata di wilayah Bali sangat pesat, mengingat Bali merupakan salah satu tujuan wisata utama di Indonesia yang *go international* sejak awal tahun 1990-an. Sebagai daerah tujuan wisata, industri perhotelan memiliki hubungan yang erat dengan wisatawan yang datang ke Bali. Pelayanan langsung perlu diperhatikan bagi tamu yang berkunjung ke Bali. Hal ini terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh industri perhotelan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Witayasa dan Sudiarta, (2020). Oleh karena itu, guna memenuhi permintaan pasar yang terus meningkat, industri perhotelan perlu berkembang dan bersaing dengan pasar lain yang memenuhi kebutuhan konsumen Sihite, (2010). Pada tahun 2020, hampir setiap negara di dunia, termasuk Indonesia, terkena dampak mewabahnya virus Covid-19 yang ditetapkan sebagai pandemi oleh World Health Organization (WHO) pada 11 Maret 2020.

¹ Corresponding author.

E-mail : arya.krisna@undiksha.ac.id, putra.nugraha@undiksha.ac.id

Beberapa hotel tidak menerapkan CHSE secara maksimal, yang akan berdampak besar pada hotel dan tamu hotel. Kurang maksimalnya penerapan CHSE akan membuat citra hotel kurang disukai tamu dan masyarakat. Ditambah dengan kasus Covid-19, semua fasilitas dan aktivitas hotel harus menerapkan CHSE tertinggi. Sebagai bentuk pencegahan penyebaran Covid-19, pemerintah telah menerapkan kebijakan untuk menyambut *new normal*. *New normal* atau tatanan hidup baru merupakan salah satu langkah yang diambil pemerintah Indonesia untuk hidup damai dengan adanya pandemi Covid-19, mengubah cara hidup melalui orde baru dan beradaptasi dengan kebiasaan sosial. Menerapkan *new normal* untuk mencegah penyebaran virus Covid-19 di tempat umum dengan menerapkan prosedur medis.

Mengingat urgensi penerapan prosedur pembersihan normal baru, staf terutama yang berhubungan langsung dengan pelanggan seperti *front desk* harus siap untuk melakukan proses pembersihan (Wahyudi, 2020). *Front office* memiliki 6 (enam) divisi, yaitu resepsionis, reservasi, informasi, telepon, layanan seragam/*conciierge*, dan kasir. Sebagai bagian dari penerapan *new normal*, Departemen Pariwisata dan Ekonomi Kreatif telah meluncurkan CHSE (Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability) atau Hygiene, Health, Safety Certification System Environmental Safety and Sustainability (CHSE), *Community environment for corporate* pariwisata, usaha/fasilitas lainnya dan sasaran berpergian. Rencana ini dimaksudkan untuk meyakinkan wisatawan dan masyarakat bahwa produk dan layanan yang ditawarkan mematuhi praktik sanitasi, kesehatan, keselamatan, dan lingkungan berkelanjutan yang sama dengan praktik normal baru. Sertifikasi CHSE melibatkan langkah-langkah pengajuan pernyataan independen atas implementasi hotel CHSE, dilanjutkan dengan proses review oleh tim penilai (Yuswohady, 2020).

Salah satu hotel di Bali yang menerapkan *new normal* adalah Hotel Puri Saron Lovina Singaraja. Puri Saron Lovina Hotel adalah salah satu hotel terpopuler di kalangan wisatawan karena lokasinya yang strategis di dekat Pantai Lovina. Hingga saat ini, Puri Saron Lovina Hotel telah menerapkan pedoman keselamatan dan prosedur kebersihan sebagai bagian dari program sehat dan aman dalam kemitraan dengan pakar kesehatan dan kebersihan di seluruh dunia. Salah satu program ini berfokus pada peningkatan protokol kebersihan dan interaksi sosial di tempat kerja.

Fenomena yang terjadi pada era *new normal* adalah masih banyak masyarakat yang tidak taat dalam melaksanakan protokol kesehatan. Hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa hal, mulai dari persepsi individu terhadap penyakit, penggunaan alat pelindung diri seperti masker, *face shield* dan sarung tangan yang mengurangi kenyamanan dan menghambat pekerjaan, serta lingkungan sekitar yang mendukung pelanggaran protokol kesehatan. Sehubungan dengan itu, bagian *front office* menjadi salah satu tempat yang perlu mendapat perhatian. Pekerjaan pada bagian *front office* perlu dilakukan oleh beberapa orang staf. Selain itu melakukan beberapa kegiatan dengan penggunaan alat pelindung diri sesuai protokol kesehatan menjadi tantangan tersendiri. Kondisi tersebut dapat menimbulkan pelanggaran prosedur medis, sehingga manajemen dan karyawan harus menyesuaikan prosedur kerja dan pelaksanaannya.

Perlu dicatat bahwa pemantauan kinerja CHSE hanya dapat terjadi ketika audit dilakukan oleh tim auditor, sehingga tidak ada cara untuk memantau kinerja program kesehatan secara terus menerus. Berkaitan dengan hal tersebut, Kemenparekraf mengajak seluruh pemangku kepentingan di industri pariwisata untuk membantu, mengutamakan upaya seluruh masyarakat Indonesia untuk bersama-sama mewujudkan destinasi wisata Indonesia yang bersih, sehat, aman dan berkelanjutan (Ardika, 2020).

Berdasarkan fenomena latar belakang tersebut, maka diangkatlah judul penelitian tentang "Penerapan CHSE (Cleanliness, Health, Safety, Environmental sustainability) Untuk Pencegahan Covid-19 di Front Office Hotel Puri Saron Lovina Singaraja." Untuk mendukung penelitian ini, maka peneliti menggunakan beberapa teori pendukung, yaitu sebagai berikut:

a. Pandemi Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)

Wabah virus Covid-19 pertama ditemukan di Kota Wuhan, China pada tahun 2019. Kemudian virus Covid-19 menyebar dengan sangat cepat hampir ke seluruh dunia pada awal tahun 2020. Pandemi ini sangat berdampak besar bagi perkembangan ekonomi dan pariwisata di Indonesia khususnya di Pulau Bali. Hal ini disebabkan karena Pulau Bali dikenal sebagai tempat objek wisata yang populer di mancanegara. Abdullah Kafabih (2021) menjelaskan bahwa penyebaran Covid-19 di Indonesia yang merupakan penyakit menular yg ditimbulkan oleh Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus dua. SARS-Covid-19 adalah coronavirus jenis baru yang belum pernah diidentifikasi sebelumnya dalam manusia. Ada setidaknya dua jenis coronavirus yang diketahui dapat menyebabkan tanda-tanda berat misalnya *Middle East Respiratory Syndrome* (MERS) & *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS). Tanda-tanda generik infeksi Covid-19 diantaranya tanda-tanda gangguan pernapasan akut misalnya demam, batuk, serta sesak napas. Masa inkubasi homogen-homogen 5-6 hari menggunakan masa

inkubasi terpanjang 14 hari. Pada masalah Covid-19 yang berat bisa mengakibatkan pneumonia, sindrom pernapasan akut, gagal ginjal, bahkan kematian.

b. Penularan Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)

Penularan Covid-19 utamanya ditularkan dari orang yang bergejala (simptomatik) ke orang lain yang berada jarak dekat melalui droplet. Droplet merupakan partikel berisi air dengan diameter >510. Penularan droplet terjadi ketika seseorang berada pada jarak dekat (dalam 1 meter) dengan seseorang yang memiliki gejala pernapasan (misalnya, batuk atau bersin) sehingga droplet berisiko mengenai mukosa (mulut dan hidung) atau konjungtiva (mata). Penularan juga dapat terjadi melalui benda dan permukaan yang terkontaminasi droplet di sekitar orang yang terinfeksi. Oleh karena itu, penularan virus Covid-19 dapat terjadi melalui kontak langsung dengan orang yang terinfeksi dan kontak tidak langsung dengan permukaan atau benda yang digunakan pada orang yang terinfeksi.

c. Protokol Kesehatan

Pelaksanaan protokol kesehatan dilakukan berdasarkan ketentuan yang ditetapkan oleh pemerintah. Berikut beberapa aturan *new normal* di tempat kerja yaitu yang pertama pada pintu masuk hotel, semua staf hotel memeriksa suhu tubuh dengan heatgun. Sebelum masuk kerja, dilakukan self assessment risiko Covid-19 untuk memastikan pekerja yang akan masuk ke tempat kerja tidak terinfeksi Covid-19. Serta mewajibkan seluruh staf hotel untuk menggunakan penutup wajah saat bepergian atau pulang dan saat bekerja.

Kemudian yang kedua yaitu pengaturan jam kerja yang tidak terlalu lama atau lembur akan menyebabkan staf hotel kekurangan waktu istirahat, yang dapat menyebabkan daya tahan tubuh melemah atau kekebalan tubuh terganggu. Untuk sistem shift, persyaratan untuk menghilangkan shift 3, yang merupakan waktu kerja dari malam ke pagi, jika memungkinkan. Jika Shift 3 masih diterapkan, mereka yang bekerja, terutama karyawan, harus berusia di bawah 50 tahun.

Selanjutnya yang ketiga yaitu mengatur pola makan yang disediakan oleh tempat kerja, pilihlah buah-buahan yang kaya vitamin C seperti jeruk, jambu biji, dan lainnya. Untuk membantu menjaga daya tahan tubuh. Jika memungkinkan, pekerja dapat diberikan suplementasi vitamin C. Selain itu perlu juga untuk melatih keseimbangan fisik dalam semua aktivitas kerja. Selalu untuk memperbaiki jarak antar pekerja minimal 1 meter pada setiap aktivitas kerja, hal ini dapat dilakukan dengan menyiapkan meja atau tempat kerja, memasang kursi di kantin, dan lainnya. Melakukan pembersihan dan desinfeksi secara berkala pada area kerja dan ruang publik, serta menyediakan fasilitas cuci tangan yang memadai yang mudah dijangkau oleh pekerja dan konsumen/pelaku komersial. Dan yang terpenting, pastikan pekerja memahami cara melindungi diri dari penyebaran Covid-19 dengan hidup sehat dan bersih (PHBS).

d. Pengertian dan Pelaksanaan CHSE

CHSE adalah singkatan dari *Cleanliness* (Kebersihan), *Health* (Kesehatan), *Safety* (Keamanan), dan *Environmental sustainability* (Ramah lingkungan). CHSE mulai diterapkan di sektor pariwisata dan ekonomi kreatif di Indonesia sejak September 2020 dan dibuat berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan tentang Protokol Kesehatan di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Covid-19. Adapun CHSE bertujuan untuk meningkatkan upaya pencegahan dan pengendalian Covid-19 bagi masyarakat di tempat dan fasilitas umum dalam rangka mencegah terjadinya episenter atau *cluster* baru selama masa pandemi. Penerapan CHSE dilakukan kepada usaha pariwisata, usaha/fasilitas lain terkait, lingkungan masyarakat, dan destinasi pariwisata. Praktik kebersihan meliputi cuci tangan pakai sabun/*hand sanitizer*, penyediaan sarana/tempat cuci tangan pakai sabun/*hand sanitizer*, selalu membersihkan kamar dan barang milik bersama dengan desinfektan/cairan pembersih lainnya, membersihkan toilet dan peralatannya, serta menyediakan tempat sampah. Kegiatan yang berhubungan dengan kesehatan termasuk menghindari kontak fisik dengan orang lain, menjaga jarak aman setiap saat, dan mencegah keramaian. Selain itu, tidak menyentuh wajah, mata, hidung, mulut saat tangan kotor / najis adalah tindakan kebersihan. Dalam praktek medis selama Covid-19, selalu perlu untuk memeriksa suhu tubuh, menggunakan APBD yang diperlukan, selain itu, juga menerapkan label batuk dan bersin di tempat umum. Kegiatan yang berhubungan dengan keselamatan yaitu dengan cara mengetahui prosedur penyelamatan diri ketika terjadi bencana, selalu menyediakan kotak P3K, menyediakan perlengkapan seperti alat pemadam kebakaran, dan selalu memastikan semua alat elektronik dalam kondisi mati ketika hendak

meninggalkan ruangan. Kegiatan yang menyangkut tentang ramah lingkungan seperti, menggunakan perlengkapan dan bahan yang ramah lingkungan, memanfaatkan air dan sumber energi secara efektif dan efisien demi menjaga keseimbangan ekosistem, dapat mengolah sampah dan limbah cair dilakukan secara tuntas, sehat, dan ramah lingkungan. Dalam hal menerapkan kegiatan ramah lingkungan, kondisi lingkungan sekitar harus terlihat asri dan nyaman, baik secara alami atau dengan rekayasa teknis serta tidak lupa untuk mengadakan pemantauan dan evaluasi penerapan panduan dan SOP Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan.

e. Front Office Department

Adapun beberapa pengertian *Front Office* menurut para ahli, yaitu menurut Shite (2010) yang menjelaskan bahwa peranan dari *front office* adalah menjual kamar-kamar hotel kepada para tamu, penjualan dilakukan dengan melakukan reservasi terlebih dahulu maupun secara langsung (*walk-in*).

Sedangkan menurut Agusnawar (2002) menyebutkan bahwa *front office* diartikan sebagai kantor depan yang bertugas menyambut kedatangan tamu atau yang biasa disebut *check-in*, lalu ditambahkan oleh Termoezi dan Manurung (2000) yaitu bertanggung jawab atas penjualan kamar-kamar hotel, melalui reservasi, pembayaran sampai penyerahan kunci kamar kepada tamu, selain itu *front office* juga mwnawarkan fasilitas-fasilitas yang dimiliki oleh hotel.

Peranan yang terdapat di *front office* menurut Agusnawar (2000) yaitu *kesan pertama dan terakhir tamu* (resepsionis adalah kesan pertama dan terakhir tamu). Artinya di meja depan/resepsi, staf hotel yang bertugas di meja depan akan menjadi yang pertama menyambut tamu dan mereka akan menyapa tamu sampai *check-in* selesai. Selain itu, staf hotel juga akan mengucapkan selamat tinggal kepada tamu yang menginap di hotel.

Peranan yang kedua yaitu Sales Person (Orang yang mampu menjual produk hotel). Staff yang bertugas di *front office* juga memiliki peran sebagai orang yang menjual produk hotel. Mereka akan mempromosikan beberapa produk hotel atau fasilitas yang dimiliki hotel kepada para tamu. Hal ini bertujuan agar para tamu dapat mengetahui produk atau fasilitas apa saja yang tersedia di hotel tersebut.

Peranan yang ketiga yaitu sebagai *Service Koordinator* (Koordinator kegiatan pelayanan hotel). Dalam hal ini, staff *front office* harus mampu untuk mengadakan kegiatan pelayanan hotel kepada para tamu. Pelayanan yang diberikan kepada para tamu harus ramah dan dilaksanakan dengan semaksimal mungkin untuk menyenangkan hati para tamu. Pelayanan disini dapat berupa pelayanan kamar hotel, pelayanan beberapa fasilitas yang dimiliki hotel.

Peranan yang keempat yaitu sebagai *Source of Information* (Sumber informasi). Staff yang bertugas di *front office* harus mampu memberikan informasi yang baik terkait dengan hotel. Ketika para tamu bertanya tentang suatu hal yang berkaitan dengan hotel, seorang staff *front office* harus menyediakan atau memberikan informasi yang benar dan akurat.

Menurut Darsono (2003), Resepsionis memiliki fungsi yang beragam, sesuai dengan penerimaan dan pendaftaran tamu yang *check in* atau *check out*, menyiapkan kuitansi (tagihan tamu) yang berkaitan dengan pembayaran tamu di hotel, kantor juga bisa menjual hotel ke pihak hotel tamu, agar para tamu mengetahui apa yang ada di dalam hotel, *front office* juga memiliki fitur *service booking* dan pelacakan kondisi ruang loker yang akurat dan akurat. Yang terpenting, kantor dapat melayani dan memberikan informasi dan kebutuhan tamu semaksimal mungkin.

Dapat disimpulkan pemaknaan *front office* dari definisi-definisi diatas yaitu, *front office department* adalah departmen yang mengurus bagian penjualan kamar, baik dari reservasi secara langsung maupun tanpa pemesanan, juga bertugas sebagai menyambut kedatangan tamu atau dalam istilah *check-in*. Selain itu juga, bagian *front office* juga merupakan tempat untuk melakukan pembayaran dan perpisahan atau yang disebut *check-out*.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan analitis, menggambarkan dan merangkul kondisi dan situasi yang berbeda dari data yang berbeda yang dikumpulkan dalam bentuk wawancara atau pengamatan tentang masalah. Topik penelitian terjadi di lapangan. Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menjelaskan suatu fenomena sedalam dan selengkap mungkin dengan mengumpulkan data yang komprehensif, dan menunjukkan pentingnya kedalaman dan detail dalam data yang diteliti. Alasan

memilih jenis penelitian ini adalah peneliti ingin mengetahui kedalaman dan dampak penerapan CHSE (Cleanliness, Health, Safety, Environmental Sustainability) pada karyawan Hotel Puri Saron Lovina Singaraja. Lokasi penelitian berlokasi di Hotel Puri Saron Lovina Singaraja, Jalan Raya Singaraja-Gilimanuk, Desa Pamaron, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Bali. Alasan pemilihan lokasi penelitian karena selain dekat dengan tempat tinggal, lokasi ini juga menjadi tempat trainee penulis selama kurang lebih 6 bulan. Oleh karena itu, lokasi ini dipilih untuk melakukan penelitian ini.

Subjek dalam penelitian ini yaitu satu orang staff dibagian resepsionis dan satu perwakilan supervisor di bagian *Front Office Department* yaitu Ibu R selaku supervisor di bagian *front office* dan Ibu D selaku perwakilan staff *front office* Hotel Puri Saron Lovina yang akan memberikan informasi atau data yang mendukung penelitian ini. Karena memiliki kapabilitas terkait pengetahuan mengenai penerapan CHSE di bagian *front office*. Sedangkan objek yang diteliti dalam kegiatan penelitian ini adalah pelaksanaan protokol kesehatan di Front Office Hotel Puri Saron Lovina

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut: (1) Wawancara/interview dengan 2 narasumber, pramusaji tidak menjadi bagian dari subjek ini karena alasan konfidensialiti tidak diizinkan menyampaikan sesuatu terkait kerahasiaan perusahaan dan mengajukan pertanyaan berdasarkan data yang diperlukan dan pedoman wawancara; (2) Dokumentasi, penulis memperoleh informasi tidak hanya dari narasumber saja, namun juga dari berbagai macam kegiatan penelitian dan mendapatkan gambaran tentang strategi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pramusaji; (3) Observasi dilakukan dengan datang langsung ke lokasi yaitu di Hotel Puri Saron Lovina Singaraja.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Menurut Winartha (2006), metode analisis deskriptif kualitatif terdiri dari menganalisis, menggambarkan dan meringkas berbagai kondisi dan situasi dari berbagai data yang dikumpulkan dalam bentuk wawancara atau observasi terhadap masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan. Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan dari observasi, wawancara, dan dokumen dikelompokkan secara sistematis dan kemudian disajikan sebagai narasi tabular dan disertai dengan dokumen atau gambar yang berkaitan dengan proses kerja di Bagian Front Office Hotel Puri Saron Lovina Singaraja. Metode yang dilakukan untuk menganalisis pelaksanaan protokol kesehatan yang diterapkan. Analisis dilakukan berdasarkan Pedoman Penerapan Hygiene, Health, Safety, dan Environmental Sustainability di Hotel, yang merupakan arahan operasional berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No. HK.01.07/Menkes/382/2020 tentang protokol kesehatan masyarakat di tempat dan fasilitas umum dalam rangka pencegahan dan penanggulangan penyakit coronavirus 2019 (Covid-19) alias Pedoman Pelaksanaan *hygiene, health, safety and environment sustainability* (CHSE).

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan Ibu R selaku supervisor pada bagian *Front Office* di Hotel Puri Saron Lovina Singaraja, perihal penerapan protokol kesehatan, menyatakan bahwa sejak Maret 2021 pihak Hotel Puri Saron Lovina Singaraja melakukan penerapan protokol kesehatan terutama perihal sanitasi dan penggunaan masker kepada seluruh karyawan/staff yang bekerja dan tamu yang berkunjung atau menginap di Hotel Puri Saron Lovina sebagai berikut:

“...mencuci tangan terlebih dahulu sebelum ke area lobi hotel saat melepas masker, hindari menyentuh bagian depan masker karena bagian itulah yang dipenuhi dengan kuman maupun bakteri yang menempel dari luar, cukup hanya menyentuh bagian tali atau karet pengaitnya, masker yang telah dipakai dibuang ke tempat sampah tanpa menyentuh bagian luar masker, dan setelah itu segera untuk mencuci tangan, pembersihan area lobi hotel dengan penyemprotan disinfektan secara berkala yaitu pagi dan sore hari, kemudian mewajibkan tamu yang datang untuk *sign* di aplikasi peduli lindungi dan menyerahkan bukti hasil swab/antigen *negative*, lalu melakukan pengecekan suhu menggunakan *thermogun* ketika ke area lobi hotel, dan tidak lupa juga barang yang dibawa tamu wajib disemprot menggunakan disinfektan agar steril dan terhindar dari virus, menyediakan tempat isolasi/klinik jika ada tamu atau staff di hotel merasa kurang sehat...”
(Wawancara 7 April 2022)

Dari hasil wawancara bersama Ibu R dapat dipahami bahwa Hotel Puri Saron Lovina Singaraja, sudah menerapkan protokol kesehatan dan pedoman CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, Environmental sustainability*) sesuai dengan aturan yang berlaku. Penerapan CHSE dilakukan dengan tetap mengikuti program kesehatan yang telah diterapkan oleh pemerintah setempat. Penerapan CHSE ini dilakukan dengan lingkup yang mencakup tentang kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

Pada poin kebersihan dijelaskan sebagai berikut: setiap karyawan atau staff hotel di bagian *front office* harus mencuci tangan sebelum masuk ke area hotel maupun ke area *front office*. Sarana kebersihan tangan pada bagian *front office* diberikan secara lengkap mulai dari tempat cuci tangan, sabun/*hand wash*, *hand sanitizer*, dan *tissue*. Pembersihan ruang dan barang publik dengan disinfektan/cairan pembersih lainnya yang bersifat aman digunakan. Setiap area di bagian *front office* dibersihkan secara berkala dengan interval yaitu pada saat pagi, siang dan sore. Pembersihan dan kelengkapan toilet bersih, toilet untuk staff di bagian *front office* maupun staff di bagian lainnya dibersihkan secara berkala setiap hari di pagi dan sore hari dilakukan penyemprotan disinfektan agar terhindar dari bakteri yang tidak kasat mata. Tempat sampah bersih, seluruh tempat sampah yang ada di bagian *front office* telah dilapisi plastik dan dibersihkan setiap hari untuk mencegah tempat sampah yang kotor dan berbau tidak sedap. Berdasarkan hasil observasi seluruh staff yang bekerja dibagian *front office* sudah melakukan prosedur yang diberikan seperti membersihkan area *front office*, menyediakan tempat cuci tangan, sabun/*hand wash*, *hand sanitizer*, dan *tissue*. Kemudian seluruh tempat sampah yang ada di bagian *front office* telah dilapisi plastik dan dibersihkan setiap hari.

Pada poin kesehatan yaitu, yang pertama menghindari kontak fisik, pengaturan jarak aman, serta mencegah keramaian agar tidak terjadi kerumunan, pembatasan/sekat pada jarak kursi yang tersedia. Berdasarkan hasil observasi kadang ada beberapa kerumunan yang secara tidak disengaja. Yang kedua yaitu tidak menyentuh bagian wajah baik itu hidung, atau mulut. Disarankan setiap staff di bagian *front office* untuk tidak menyentuh bagian wajah seperti hidung, atau mulut dengan tangan dalam keadaan kotor/tidak bersih. Berdasarkan hasil observasi terlihat bahwa beberapa karyawan atau staff masih menyentuh wajah karena reflek seperti disaat berkeringat atau kebiasaan lainnya. Untuk saat ini mayoritas karyawan atau staff sudah mengikuti anjuran untuk tidak menyentuh wajah, namun terkadang beberapa karyawan masih menyentuh bagian wajah karena berkeringat selama bekerja. Yang ketiga jika suhu tubuh lebih dari 37 derajat Celcius, maka tamu atau karyawan yang datang ke hotel akan disarankan untuk kembali pulang dan kembali saat sudah sehat kembali atau suhu tubuh sudah kembali normal. Berdasarkan hasil observasi terlihat bahwa tamu yang datang ke hotel Puri Saron Lovina suhu tubuhnya sudah dicek sesuai dengan prosedur tetapi kadang kala *thermogun* yang digunakan untuk mengecek suhu mengalami gangguan. Setiap karyawan atau staff di bagian *front office* juga harus menggunakan APD yang diperlukan seperti sarung tangan maupun face shield agar terhindar dari kontak langsung dengan area publik sehingga tidak menyentuh bagian wajah. Berdasarkan hasil observasi bahwa beberapa karyawan atau staff ada yang melanggar penggunaan APD seperti menggunakan masker yang tidak menutupi hidung karena beberapa karyawan atau staff merasa pengap jika terus menggunakan masker selama bekerja di bagian *front office*. Ketersediaan peralatan dan perlengkapan kesehatan sederhana. Penanganan bagi pengunjung/tamu dengan gangguan kesehatan ketika beraktivitas di lokasi. Staff hotel dengan siap siaga membantu jika karyawan atau staff di bagian *front office* mengalami gangguan kesehatan. Berdasarkan hasil observasi terlihat bahwa staff yang bersiaga di Hotel Puri Saron Lovina Singaraja telah memberikan respon yang sigap jika ada karyawan/staff di bagian *front office* yang mengalami gangguan kesehatan.

Pada poin keselamatan yaitu, pada beberapa bagian hotel memiliki *floor plan*, titik kumpul dan jalur evakuasi yang detail jika terjadi bencana alam atau kebakaran sehingga karyawan dapat keluar dari gedung dengan selamat. Berdasarkan hasil observasi terlihat bahwa penerapan floor plan, titik kumpul, dan jalur evakuasi telah dipahami oleh karyawan/staff di bagian *front office*. Ketersediaan kotak P3K yang lengkap. Berdasarkan hasil observasi terlihat bahwa terdapat beberapa kotak P3K yang kosong atau hanya berisi betadine tanpa obat-obatan lainnya. Alat pemadam kebakaran telah tersedia di beberapa sudut area *front office*. Berdasarkan hasil observasi terlihat bahwa alat pemadam kebakaran tersedia namun belum saya dicek apakah alat tersebut berfungsi dengan normal atau tidak. Titik kumpul dan jalur evakuasi dipusatkan di luar area lobi hotel yang mudah diakses oleh karyawan/staff *front office*. Berdasarkan hasil observasi terlihat bahwa beberapa titik kumpul sudah aman dari potensi bencana alam atau kebakaran. Media dan mekanisme komunikasi penanganan kondisi darurat, terdapat CCTV di area seluruh hotel yang dipantau secara rutin dan memberikan peringatan jika terjadi kondisi darurat. Berdasarkan hasil observasi terlihat bahwa ada beberapa titik CCTV yang sudah rusak namun belum diganti karena alasan ketersediaan dana yang minim.

Pada poin kelestarian lingkungan ini dijelaskan bahwa dihotel Puri Saron Lovina, penggunaan perlengkapan dan bahan ramah lingkungan. Bahan-bahan yang digunakan pada bagian *front office* dan departemen lain sudah dimaksimalkan untuk menggunakan bahan ramah lingkungan seperti plastik daur ulang *cemical* yang tidak bersifat mencemari lingkungan, dan bahan-bahan lainnya. Para staff hotel seluruh departemen kadang melakukan gotong royong untuk membersihkan sekitar area pantai baruna. SOP protokol kesehatan *new normal* yang telah dipersiapkan oleh manajemen Hotel Puri Saron Lovina Singaraja

telah diterbitkan dan dijelaskan secara lengkap melalui pelatihan kepada seluruh karyawan/staff yang bekerja di hotel terutama bagaian *front office*.

Berdasarkan hasil penelitian yang saya lakukan di Hotel Puri Saron Lovina Singaraja ada beberapa hal yang saya bandingkan dengan hasil peneliti terdahulu, sesuai dengan konsep dari pedoman CHSE (Cleanliness, Health, Safety, Environmental sustainability) seperti:

a. Poin kebersihan (Cleanliness)

Setiap karyawan atau staff hotel di bagian front office harus mencuci tangan sebelum masuk ke area hotel, kemudian menyediakan tempat cuci tangan, sabun/hand wash, hand sanitizer, dan tissue, lalu pembersihan area lobi hotel menggunakan disinfektan, membersihkan toilet secara berkala, dan melapisi tempat sampah menggunakan plastik, hal ini sudah sesuai dengan SOP dari pedoman CHSE dari Kementerian Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif (2021) yaitu, mencuci tangan dengan sabun/menggunakan hand sanitizer, melakukan penyemprotan area dengan disinfektan, dan pembersihan tempat – tempat umum secara berkala. Menurut Junita dari Jurnal Penelitian (2021) Administrasi Publik (2017), SOP dipergunakan sebagai salah satu alat untuk mengukur kinerja karyawan dan manajemen terhadap kepatuhan pelaksanaannya. Dalam SOP terdapat indicator juga untuk mengukur tingkat keberhasilannya terhadap penerapannya.

b. Poin kesehatan (Health)

setiap karyawan di bagian front office menjaga sudah jarak aman, melakukan pengecekan suhu tubuh, kemudian pembatasan/sekat pada jarak kursi sudah benar tetapi, kadang para staff menyentuh wajah hidung dan mulut tanpa disengaja dan membuka masker ketika bekerja hal ini belum sejalan dengan SOP pedoman CHSE dari Kementerian Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif (2021), dikarenakan menurut KEMENPAREKRAF pada saat melakukan aktifitas ditempat bekerja dilarang membuka masker, harus menjaga jarak aman minimal 1 meter, dan dihimbau untuk tidak menyentuh area wajah, mulut, dan hidung. Menurut Fitri dari Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat (2020), SOP adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, memperjelas tahapan dan membuat tertib pekerjaan. Sistem iniberisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir.

c. Poin keselamatan (Safety)

Pihak hotel sudah memasang floor plan, titik kumpul dan jalur evakuasi diseluruh bagian hote dan terpasang alarm kebakaran semua bagian hotel, tetapi ada beberapa yang belum sejalan dengan SOP seperti, ketersediaan obat – obatan kotak P3K yang belum lengkap, kemudian terdapat CCTV di beberapa area hotel yang mati, hal ini belum sesuai dengan pedoman CHSE dari Kementerian Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif (2021), dimana hal hal seperti alat pemadam kebakaran, persediaan obat – obatan, dan media komunikasi harus lengkap dan sesuai dengan SOP yang berlaku, dan menurut Labindao dari Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas (2019) adalah hal yang harus diterapkan di setiap perusahaan termasuk hotel untuk mengurangi dampak kecelakaan kerja dan menjagakesehatan bagi para karyawan atau tenaga kerja

d. Poin kelestarian lingkungan (Environmental sustainability)

Pihak hotel sudah menggunakan chemical yang aman dan ramah lingkungan, lalu membersihkan area diluar hotel seperti pantai secara berkala, hal ini sudah sejalan dengan pedoman CHSE dari Kementerian Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif (2021) yaitu memastikan seoptimal mungkin penggunaan perlengkapan dan bahan yang ramah lingkungan untuk menjaga kelestarian lingkungan. Menurut Debora (2013), apabila permasalahan limbah cair ini tidak ditanggulangi dengan cara yang tepat, dapat menimbulkan pencemaran lingkungan di badan air penerima yang akan berdampak pula pada manusia dan makhluk hidup lainnya.

Berdasarkan data dan wawancara yang diperoleh, selanjutnya dilakukan proses analisis penerapan protokol kesehatan staff di bagian *front office* di Hotel Puri Saron Lovina Singaraja.

a. Penerapan protokol kesehatan pada staff front office di Hotel Puri Saron Lovina Singaraja.

Hasil penerapan CHSE yang dilakukan oleh staff front office di Hotel Puri Saron Lovina Singaraja dimana sejak bulan Juni 2021 pihak Hotel Puri Saron Lovina melakukan penerapan protokol kesehatan terutama perihal sanitasi dan penggunaan masker kepada seluruh karyawan/staff hotel terutama bagian front office.

b. Standar operational prosedur (SOP) terkait kehidupan new normal yang diberlakukan di Hotel Puri Saron Lovina Singaraja.

Hasil penerapan CHSE yang dilakukan oleh staff front office Hotel Puri Saron Lovina Singaraja adalah dimana para karyawan/staff telah menerapkan SOP ekstra terkait dengan kebersihan area di seluruh kawasan hotel, termasuk juga kebersihan di area yang berhubungan dengan kantor

depan/front office. Hal tersebut dilakukan atas instruksi dari manajemen Hotel Puri Saron Lovina Singaraja untuk mencegah karyawan/staff mengalami penularan virus Covid-19.

c. Kepatuhan setiap karyawan/staff telah mematuhi SOP terkait protokol kesehatan.

Hasil penerapan CHSE yang dilakukan oleh staff front office Hotel Puri Saron Lovina Singaraja adalah dimana seluruh staff telah menerapkan SOP protokol kesehatan di Hotel Puri Saron Lovina Singaraja dengan baik. Seluruh staff secara patuh mengikuti protokol kesehatan dimana hal tersebut dimaksudkan untuk kebaikan dan kesejahteraan bersama. Terjadi permasalahan yang muncul selama observasi dimana dalam penerapan SOP protokol kesehatan saat karyawan/staff telah melaksanakan protokol kesehatan dengan baik, beberapa tamu hotel yang kurang taat dalam protokol kesehatan, seperti tidak menggunakan masker dan merasa enggan untuk mencuci tangan saat masuk ke area hotel.

d. Hambatan yang dialami staff *front office* di Hotel Puri Saron Lovina Singaraja.

Hambatan yang dialami adalah dimana sesekali para staff hotel menggunakan masker dibawah hidung atau dibawah dagu karena merasa pengap seharian menggunakan masker. Namun hal tersebut jarang terjadi dan hanya terjadi jika workload dari para pekerja cukup tinggi.

e. Penerapan aturan terkait kesehatan karyawan/staff yang memiliki suhu tubuh yang tinggi.

Berdasarkan hasil observasi terkait bahwa beberapa karyawan/staff telah mengikuti aturan dengan langsung pulang dan beristirahat jika memiliki kondisi tubuh yang kurang sehat serta tim leader akan meminta rekan tim lainnya untuk menukar jadwal dengan karyawan/staff yang memiliki kondisi atau suhu tubuh yang kurang normal.

Simpulan dan saran

Berdasarkan hasil penelitian, berikut merupakan kesimpulan dari penelitian ini, disimpulkan bahwa penerapan pedoman CHSE yang diterbitkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif pada bagian front office Hotel Puri Saron Lovina Singaraja, khususnya terkait dengan Cleanliness (kebersihan), Safety (keselamatan) dan Enviromental Sustainability (kelestarian lingkungan) telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam pedoman yang telah diterbitkan oleh manajemen Hotel Puri Saron Lovina Singaraja. Terkait dengan poin Health (kesehatan), masih terdapat ketidaksesuaian penerapan protokol sehubungan perilaku karyawan/staff bagian *front office* yang terkadang membuka masker saat bekerja karena situasi hotel atau *front office* yang panas, maupun saat berada di luar area *lobby* seperti bertemu dengan karyawan yang lain.

Kemudian pada poin Safety (keselamatan) masih terdapat ketidak sesuaian penerapan protokol sehubungan dengan adanya beberapa perengkapan yang masih kurang seperti alat pemadam kebakaran yang belum pernah dicek apakah masih berfungsi atau tidak dan beberapa CCTV yang rusak dan tidak diperbaiki Dengan demikian, penerapan poin Health (kesehatan) dan safety (keselamatan) belum sepenuhnya sesuai dengan pedoman CHSE yang diterbitkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.

Berdasarkan simpulan penelitian, berikut merupakan saran berdasarkan penelitian yang saya lakukan di Hotel Puri Saron Lovina Singaraja:

- a. Disarankan kepada manajemen Hotel Puri Saron Lovina Singaraja untuk menerapkan dengan konsisten ketersediaan sarana dan prasarana khususnya yang terkait dengan pemenuhan standar CHSE (Cleanliness, Health, Safety, Environmental sustainability) agar pelaksanaan protokol kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan menjadi lebih maksimal.
- b. Disarankan kepada karyawan/staff bagian *front office* Hotel Puri Saron Lovina Singaraja maupun pihak lain yang terkait agar tetap memperhatikan dan melaksanakan pedoman CHSE (Cleanliness, Health, Safety, Environmental sustainability) sesuai dengan aturan dan kebijakan yang berlaku.
- c. Disarankan kepada seluruh karyawan/staff bagian *front office* Hotel Puri Saron Lovina Singaraja agar bersama-sama saling menerapkan, menjaga, dan mematuhi pelaksanaan pedoman CHSE (Cleanliness, Health, Safety, Environmental sustainability) agar sesuai dengan aturan atau kebijakan yang berlaku.

Daftar Rujukan

- Agusnawar. (2002). *Pengantar operasional kantor depan hotel*. PT. Perca.
- Agusnawar. (2000). *Operasional tata graha hotel: Hotel housekeeping operational*. Gramedia Pustaka Utama.
- Ardika, I Wayan. (2020). *Pariwisata budaya berkelanjutan, refleksi dan harapan di tengah perkembangan global*. [Thesis, Pascasarjana Universitas Udayana]
- Darsono, A. (2003). *Kantor depan hotel "hotel front office"*. PT. Gasindo.
- Sitompul, D. F., Sutisna, M., & Pharmawati, K. (2013). Pengolahan limbah cair Hotel Aston Braga City Walk dengan proses fitoremediasi menggunakan tumbuhan eceng gondok. *Jurnal Reka Lingkungan*, 1(2), <https://doi.org/10.26760/rekalingkungan.v1i2.105-114>
- Fitri, A. M., Nurcandra, F., & Pristya, T. Y. R. (2020). Pelatihan upaya kesehatan kerja bagi masyarakat Cipayung Kota Depok. *Dinamisia: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 4(4), 605-610. <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v4i4.4366>. Nasional, 2(1), 106- 113
- Junita, T. D. (2017). Peranan SOP pada organisasi pemerintahan kota Surabaya dalam peningkatan kepuasan pelayanan kepada masyarakat (Studi di bagian umum dan protokol pemerintahan kota Surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2), 858-863. <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i2.1266>.
- Kementerian Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif. (2021). *Kedisiplinan penerapan protokol CHSE diharapkan mampu kembalikan citra pariwisata Bali*. Badan Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia.
- Labindao, I. G. J., Sri, A. A. P., & Sari, N. P. R. (2019). Implementasi sistem manajemen kesehatan dan keselamatan kerja di Hard Rock Hotel Bali, Kuta, Bali. *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas*, 3(1), 74-88.
- Sihite, R. (2010). *Hotel management*. Penerbit SC.
- Tarmoezi, T., & Manurung, H. (2000). *Hotel front office*. Kesaint Blanc.
- Utami, B., & Kafabih, A. (2021). Sektor pariwisata Indonesia di tengah pandemi covid- 19. *Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan (JDEP)*, 4(1), 383 - 389. <https://doi.org/https://doi.org/10.33005/jdep.v4i1.198>.
- Wahyudi, E. (2020). Perubahan tren pasca covid-19 diprediksi positif bagi pariwisata. Tempo.Co. Diunduh dari <https://bisnis.tempo.co/read/1335603/perubahan-tren-pasca-covid-19-diprediksi-positif-bagi-pariwisata/full&view=ok>.
- Winartha, I. M. (2006). *Metodologi penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Gaha Ilmu.
- Witayasa, I.G. & Sudiarta, I.N. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di f&b service departement Nusa Dua Beach Hotel Bali. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*. 10, 189-198. DOI: <https://doi.org/10.22334/jihm.v10i2.169>.
- Yuswohady. (2020). 30 prediksi perilaku konsumen di new normal. Yuswohady.com. Diunduh dari <https://www.yuswohady.com/2020/04/23/perilaku-konsumen-di-new-normal/>.