

ANALISIS PENERAPAN PROSEDUR PROTOKOL *CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY, AND ENVIRONMENT SUSTAINABILITY* PADA MASA *COVID-19* HINGGA *NEWNORMAL* DI DEPARTEMEN *HOUSEKEEPING* PURNAMA HOTEL BATU

Bayyinah Rudsofiah Indah

Fakultas Vokasi Universitas Brawijaya, Jl. Veteran 12-16 Malang 65145
sofiahindah212@student.ub.ac.id

Diterima: 05 November 2020

Layak terbit: 10 Januari 2021

Abstract: Analysis of The Implementation of Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability Protocol Procedures During The Covid-19 Period to the New Normal In The Housekeeping Department Purnama Hotel Batu. The implementation of the CHSE protocol procedure was first published and implemented in early 2020. This research was made due to the Covid-19 pandemic case, which is the largest case in the entire world, one of which is Indonesia. It is undeniable that this is detrimental to many corporate sectors, one of which is hotels. The Ministry of Tourism and Creative Economy enforces the new normal (new order), namely the CHSE (Cleanliness, Health, Safety and Environment, Sustainability) protocol guidelines, especially in this case related to hotels to minimize the possibility of exposure to the corona virus, both guests and hotel staff, especially in the housekeeping department which is more often in direct contact with guests' activities on goods provided by the hotel. After interviews and observations, the author found several problems, namely staff, especially housekeeping staff, often violate and underestimate CHSE protocol procedures when cleaning guest rooms such as not wearing PPE (Personal Protective Equipment), there are obstacles experienced by the hotel and housekeeping staff such as difficulty getting guests during the COVID-19 pandemic, increasing budgets, and reducing employees in the housekeeping department which has an impact on staff other departments. Based on the previous description, an analysis of the implementation of the CHSE protocol procedure was made to find out how effective Purnama Hotel Batu is in implementing the procedure, especially in the housekeeping department.

Keywords: Covid-19, SOP, New Normal, CHSE protocol implementation, Housekeeping.

Abstrak: Analisis Penerapan Prosedur Protokol *Cleanliness, Health, Safety, And Environment Sustainability* pada masa *Covid-19* hingga *New Normal* Di Departemen *Housekeeping* Purnama Hotel Batu. Penerapan prosedur protokol CHSE ini pertama kali di publikasikan dan diterapkan pada awal tahun 2020. Penelitian ini dibuat dikarenakan adanya kasus pandemic *Covid-19* yang merupakan kasus terbesar di seluruh dunia, salah satunya adalah Indonesia. Tak dapat dipungkiri hal ini merugikan bagi banyak sektor perusahaan salah satunya adalah hotel. Kemenparekraf memberlakukan *new normal* (tatanan baru) yakni panduan protokol CHSE (*Cleanliness, Health, Safety and Environment, Sustainability*) yang khususnya dalam hal ini terkait dengan hotel untuk meminimalisir adanya kemungkinan terpapar *virus corona* baik tamu maupun *staff* hotel

terkhususnya pada department *housekeeping* yang lebih sering bersentuhan langsung dengan kegiatan para tamu terhadap barang yang telah disediakan oleh pihak hotel. Setelah dilakukan wawancara dan observasi penulis menemukan beberapa masalah, yaitu staf terutama *staff housekeeping* seringkali melanggar dan menyepelekan prosedur protokol CHSE pada saat membersihkan kamar tamu seperti tidak memakai APD (Alat Pelindung Diri), terdapat kendala yang dialami oleh pihak hotel dan staf *housekeeping* seperti sulit mendapatkan tamu di saat pandemi *Covid-19*, meningkatnya anggaran belanja, serta pengurangan pegawai di departemen *housekeeping* yang berdampak pada staf departemen lainnya. Berdasarkan uraian sebelumnya, maka analisis penerapan prosedur protokol CHSE ini dibuat untuk mengetahui seberapa efektif Purnama Hotel Batu dalam menerapkan prosedur tersebut terkhusus pada departemen *housekeeping*.

Kata kunci: *Covid-19, New Normal, Penerapan protokol CHSE, Housekeeping.*

PENDAHULUAN

Virus corona muncul pertama kali yaitu di Kota Wuhan, China. Virus tersebut telah menyebar keseluruh dunia, salah satunya adalah Negara Indonesia. Awal kemunculan pandemi *Covid-19* di Indonesia pada tahun 2020. Setelah pandemic *Covid-19* mulai mereda, kementerian pariwisata dan ekonomi kreatif membentuk pola pembiasaan hidup yang baru atau disebut dengan *new normal* yang merupakan bentuk transformasi perilaku untuk dapat tetap melakukan kegiatan normal namun dengan tetap mengikuti prosedur dalam penerapan protocol kesehatan dengan tujuan agar dapat terhindar dari adanya penyebaran virus corona, terkhusus pada bidang wisata. Kebijakan-kebijakan yang dibuat oleh kementerian selama pandemic *Covid-19*, diantaranya ada PSBB (Pembatasan Sosial Dengan Skala Besar) dan WFH (Penerapan Kerja Dari Rumah) untuk mengurangi penularan virus corona. Saat kebijakan prosedur protocol CHSE (*Cleanliness, Health, Safety And Environment Sustainability*) diberlakukan, terdapat beberapa hotel yang belum memiliki sertifikat CHSE dan belum melakukan prosedur protokol CHSE sesuai prosedur, maka dari itu penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah Purnama Hotel Batu telah memiliki sertifikat CHSE dan telah mengikuti prosedur penerapan protokol CHSE atau belum. Selain itu penelitian ini untuk mengetahui keefektifan Purnama Hotel Batu khususnya departemen

housekeeping dalam menerapkan prosedur protokol CHSE serta mengetahui tindakan tersebut sesuai atau tidak.

METODE

Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dan pendekatan deskriptif yaitu adanya rangkai anaktivitas dalam mendapatkan data yang memiliki sifat apa adanya yang ada dalam kondisi tersebut. Hasil pengumpulan data yang akan didapatkan dalam menggunakan metode ini, yaitu melalui teknik wawancara, observasi serta dokumentasi dari narasumber Purnama Hotel Batu.

Waktu peneliti dalam melakukan penelitian untuk menganalisis prosedur penerapan protocol *cleanliness, health, safety, and environment sustainability* (CHSE) pada masa *Covid-19* hingga masa *new normal* di departemen *housekeeping* Purnama Hotel Batu yaitu 2 bulan yang berlangsung dari awal bulan Oktober sampai awal bulan November 2022. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder. Data primer yang dihasilkan adalah wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber. Kemudian data sekunder yang digunakan adalah struktur organisasi departemen *housekeeping*, fasilitas hotel, SOP (StandarOperasionalProsedur) sebelum *Covid-19*, dan juga SOP (StandarOperasionalProsedur) yang telah dimodifikasi dalam pembersihan kamar, *laundry*, dan area umum (*public area*) hotel.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Narasumber utama dalam wawancara ini adalah manager Purnama Hotel Batu yang mengetahui semua keadaan yang ada dihotel tersebut dan didukung dengan beberapa informan seperti *front office manager, supervisor front office, dan staff housekeeping*. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan dengan mengamati langsung objek atau lapangan untuk mengidentifikasi kondisi actual di Purnama Hotel Batu. Pengumpulan data dengan studi dokumen digunakan sebagai pendukung observasi

dan wawancara untuk meningkatkan kepercayaan dan kredibilitas penelitian. (Sugiyono, 2018:476). Dalam penelitian ini, dokumen yang digunakan adalah struktur organisasi departemen *housekeeping*, fasilitas hotel, SOP (Standar Operasional Prosedur) sebelum *Covid-19*, dan juga SOP yang telah dimodifikasi dalam pembersihan kamar, laundry, dan area umum (*public area*) hotel.

Tahapan analisis data yang dilakukan selama proses pengumpulan data di lapangan, yaitu mereduksi data. Setelah mereduksi data selanjutnya adalah menyajikan data penelitian tersebut dalam bentuk table, grafik, atau flowchart. Tahap akhir dalam menganalisis data yang menggunakan metode kualitatif-deskriptif adalah menarik kesimpulan. Kesimpulan disusun oleh peneliti jika didukung dengan adanya bukti yang relevan dan valid serta konsisten, kesimpulan dapat dikemukakan apabila kesimpulan tersebut memiliki kredibilitas. Temuan dapat berbentuk dalam narasi deskriptif maupun gambaran dari suatu objek yang di waktu sebelumnya masih belum dengan jelas dikaji .Sugiyono (2007),telah menjelaskan bahwa analisis data merupakan langkah sistematis dalam mengorganisir data yang telah dikumpulkan dari teknik wawancara, catatan hasil observasi, dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Purnama Hotel Batu adalah hotel yang terkenal di Jawa Timur, terutama di kotaWisata Batu. Hotel ini dalam perkembangannya tidak kemudian langsung menjadi hotel yang langsung dikenal seperti saat ini tetapi melalui suatu perjuangan untuk menjadi salah satu hotel yang bersaing terutama di Kota Batu. Purnama Hotel Batu merupakan hotel berbintang empat yang memiliki fasilitas antara lain kamar, restoran, ruang pertemuan, sarana olahraga, sarana rekreasi dan fasilitas lainnya.

Departemen *housekeeping* dibagi menjadi 3 bagian yaitu, *room attendant*, *public area*, dan *laundry*. *Room attendant* adalah petugas kamar tamu yang mempunyai tanggung

jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan, dan kelengkapan kamar (Sulastiyono, 2011:124). *Public area* bertanggung jawab untuk menangani semua urusan hotel mengenai kerapihan, kebersihan, kenyamanan yang berkaitan terhadap ketertarikan tamu untuk menggunakan fasilitas di dalam hotel. *Laundry* bertugas dan bertanggung jawab untuk pencucian pakaian tamu yang kotor (*house laundry* dan *guest laundry*) selain itu *laundry* juga bertugas mencuci linen dan juga seragam karyawan hotel. Dalam penelitian ini, Peneliti mewawancarai beberapa staf yaitu *front office manager*, *supervisor front office*, dan *staff housekeeping*.

Analisis Keefektifan Penerapan Protokol CHSE di Departemen *Housekeeping* dan Hotel di Era Pandemi *Covid-19*

1. Kebersihan (*Cleanliness*)

Pada era pandemi *Covid-19*, Purnama Hotel Batu memiliki kebijakan kebersihan yang ketat pada departemen *housekeeping*, baik di kamar maupun area publik. Prosedur yang dilakukan adalah penyemprotan disinfektan secara berkala sebelum tamu menggunakan area tersebut. Setelah tamu *check-out*, kamar dibersihkan menggunakan disinfektan selama sekitar 24 jam sebelum kamar siap digunakan kembali. Hotel juga menyediakan wastafel dengan sabun dan *hand sanitizer* di pintu masuk *lobby* dan di *toilet*. Kebersihan fasilitas publik seperti *toilet* dan tempat sampah juga dijaga dengan baik, dengan pengecekan yang rutin sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

2. Kesehatan (*Health*)

Penggunaan *masker* dari rumah, melakukan pengukuran suhu tubuh, mencuci tangan sebelum memasuki ruangan departemen *housekeeping*, dan memakai *handgloves* sebelum membersihkan kamar selaluditerapkan selamapandemi *Covid-19*. Saat membersihkan kamar *check-out*, *staff housekeeping* selalu menggunakan APD (Alat

Pelindung Diri) , setelah itu menyemprotkan disinfektan setelah tamu *check-out*. Kamar yang sudah didisinfektan didiamkan selama 24 jam dan akan dijual keesokan harinya. Purnama Hotel juga menyediakan *handsanitizer* dan *masker* di pintu masuk *lobby*, *restroom*, dan tiap kamar.

3. Keamanan (*Safety*)

Purnama Hotel Batu mengambil langkah-langkah keselamatan dengan memberikan pelatihan atau informasi tentang standar CHSE serta menempatkan *poster* tentang *Covid-19* sebagai tanda peringatan. Terdapat juga alat pemadam kebakaran yang tersedia secara terpusat pada satu titik. Selain itu, terdapat jalur evakuasi dan titik kumpul yang ditetapkan apabila terjadi bencana atau terkait dengan kondisi penularan virus *corona*.

4. Kelestarian Lingkungan (*Environmental Sustainability*)

Untuk mendukung kelestarian lingkungan pada departemen *housekeeping* yaitu melakukan pembersihan terutama pada bagian depan *lobby* seperti ruang tunggu, *front office table*, *restroom*, dan area lainnya. Purnama Hotel Batu juga melakukan program hemat energi seperti menempelkan stiker di setiap kamar tamu untuk mengingatkan tamu agar mematikan listrik yang sedang tidak digunakan. Jadi kesimpulannya adalah keefektifan penerapan protokol CHSE di masa pandemi *Covid-19* yang dilakukan oleh Purnama Hotel Batu menerapkannya dengan baik dan sudah sesuai dengan pedoman protokol CHSE yang telah dibuat oleh pemerintah.

Analisis Keefektifan Penerapan Protokol CHSE di Departemen *Housekeeping* dan Hotel di Era *New Normal*

Kebijakan dalam menerapkan protokol CHSE di era *new normal* terbilang sama saja. Narasumber mengatakan, bahwa pada era *new normal* kebijakan dalam menerapkan protokol CHSE sedikit longgar tidak seketat pada masa *Covid-19*. Narasumber juga

mengatakan bahwa para staf tetap menggunakan *masker* saat bekerja dan bertemu dengan tamu. Selain itu narasumber tersebut juga mengatakan bahwa jika berdekatan dengan kolega, staf tidak diwajibkan menggunakan masker karena para staf sudah melakukan vaksin. Ada beberapa staf *housekeeping* yang tidak menggunakan *masker* pada saat membersihkan kamar yang sudah *check-out* atau bila tidak ada tamu yang melihat, jarang menggunakan *handsanitizer* dan cuci tangan. *Staff housekeeping* hanya mencuci tangan pada saat tangan kotor dan jika mengingatnya.

Jadi kesimpulannya adalah keefektifan dari penerapan protokol CHSE dimasa *new normal* yang dilakukan staf *housekeeping* Purnama Hotel Batu adalah kurang sesuai dengan pedoman protokol CHSE yang telah dibuat oleh kementerian pariwisata dan perhotelan.

Kendala Yang Dialami Hotel dan Staf *Housekeeping*

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, terdapat beberapa masalah operasional yang dihadapi oleh hotel dan departemen *housekeeping* karena adanya pandemi *Covid-19*. Berikut adalah beberapa kendala yang dihadapi:

1. Peningkatan Biaya Anggaran Belanja

Sebelum pandemi *Covid-19*, pengeluaran hotel biasanya mengikuti tingkat hunian kamar, dengan semakin tingginya tingkat hunian kamar, semakin besar pula kebutuhan anggaran belanja hotel. Hal ini disebabkan oleh adanya kebutuhan akan barang atau aktivitas yang sebelumnya dianggap tidak penting dalam operasional hotel, namun menjadi sangat penting setelah adanya pandemi *Covid-19*. Barang atau aktivitas tersebut terkait dengan kebutuhan protokol kesehatan, seperti alat pelindung diri untuk karyawan (*masker, faceshield, handglove*), *handsanitizer, disinfektan, termometer gun*, penambahan wastafel di depan *lobby*, sabun cair untuk cuci tangan, dan biaya-biaya lainnya yang berkaitan dengan pencegahan penularan *Covid-19*.

2. Kesulitan Mendapatkan Tamu Menginap

Sumber pendapatan hotel adalah dari para tamu yang menginap, sejak pandemi *Covid-19* kemenparekraf mengatakan bahwa setiap hotel tidak diperkenankan untuk menjual semua kamar, jadi pada Purnama Hotel Batu hanya bisa menjual sebagian kamar. Hal tersebut yang mengakibatkan pemasukan berkurang tetapi pengeluaran semakin bertambah.

3. Pengurangan Pegawai Pada Departemen *Housekeeping*

Hotel beroperasi selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu. Jumlah staf di departemen *housekeeping* disesuaikan dengan kebutuhan. Namun, pada saat *Covid-19* departemen *housekeeping* Purnama Hotel Batu melakukan pengurangan beberapa staf seperti *trainee*, *casual*, dan *daily worker*. Dalam departemen *housekeeping*, *staff* tersebut berperan penting dalam melancarkan operasional *housekeeping* pada kamar tamu sehingga dengan adanya pengurangan *staff* tersebut membuat *staff housekeeping* sedikit kewalahan dalam membersihkan kamar jika okupansi kamar meningkat secara tiba-tiba.

Solusi Yang Diberikan Purnama Hotel Batu

Menurut narasumber, terdapat beberapa adaptasi baru dalam operasional hotel selama pandemi *Covid-19* yang berfokus pada penyesuaian kegiatan dan proses pelayanan dengan memperhatikan protokol kesehatan. Berikut adalah beberapa penyesuaian tersebut :

1. Memodifikasi Standar Operasional Prosedur (SOP)

Secara prinsip, Purnama Hotel Batu masih menjalankan standar operasional prosedur pelayanan tamu yang sama tanpa ada perubahan. Modifikasi dilakukan dengan meminimalkan kontak fisik dengan tamu atau benda umum dalam pelayanan, dan

menggunakan alat bantu tertentu. *Staff housekeeping* yang awalnya tidak terbiasa menggunakan alat pelindung diri seperti *masker*, sarung tangan, dan *faceshield*, seiring waktu menjadi terbiasa menggunakan alat pelindung diri tersebut.

2. Menjual Kamar tanpa Sarapan (*Room Only*)

Pada masapandemi *Covid-19*, Purnama Hotel Batu telah mengambil keputusan untuk lebih banyak menjual kamar tanpa menyertakan sarapan. Hotel juga tidak lagi menyediakan layanan *open buffet* karena biaya operasionalnya terlalu tinggi.

3. Penambahan Fasilitas untuk mencegah Penyebaran Virus Corona

Purnama Hotel Batu telah menambahkan beberapa fasilitas baru sebagai tindakan pencegahan untuk mencegah penyebaran virus *corona* di dalam hotel. Penambahan fasilitas ini diharapkan dapat memberikan perlindungan tambahan bagi tamu dan karyawan Purnama Hotel Batu dari risiko terpapar virus *corona*, karena hotel merupakan tempat dengan risiko tinggi penyebaran virus tersebut. Beberapa fasilitas tersebut termasuk tempat cuci tangan yang terletak di depan *lobby*, ruang isolasi untuk tamu atau karyawan yang menunjukkan gejala *Covid-19*, serta *dispenser hand sanitizer* yang ditempatkan di lokasi strategis seperti pintu masuk dan keluar *lobby*, *meeting room*, dan area lainnya.

4. Pengawasan Ketat dalam Pelaksanaan Protokol CHSE

Purnama Hotel Batu memberikan perhatian yang besar pada penegakan protokol CHSE. Hotel tersebut menetapkan kebijakan untuk memaksa semua orang yang memasuki area hotel untuk memakai masker dan menyediakan masker gratis bagi tamu dan karyawan. Menurut narasumber, kesadaran tamu dan karyawan untuk mematuhi protokol kesehatan sangat baik, namun tetap dibutuhkan pengawasan dan peringatan saling mengingatkan untuk mencegah pelanggaran protokol kesehatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan dari hasil dan pembahasan pada penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa, prosedur dalam penerapan protokol CHSE yang dilakukan oleh departemen *housekeeping* Purnama Hotel Batu telah diterapkan dengan baik sesuai panduan yang telah diterbitkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif pada masa pandemi *Covid-19*, tetapi setelah pandemi *Covid-19* dan munculnya *new normal*, staf departemen *housekeeping* tidak menerapkan protokol CHSE dengan baik. Kendala yang dialami oleh departemen *housekeeping* pada masa *Covid-19* adalah peningkatan biaya anggaran belanja, kesulitan mendapatkan tamu yang menginap, pengurangan pegawai baru. Hasil analisis terkait keefektifan dalam menerapkan protokol CHSE pada *staff housekeeping* Purnama Hotel Batu pada masa *Covid-19* dan *new normal* adalah kurang efektif. Di dalam tabel pada bab IV telah dijelaskan bahwa *staff housekeeping* hotel tersebut telah mengikuti peraturan Protokol CHSE dengan baik pada saat pandemi *Covid-19*, akan tetapi pada saat *new normal* staf *housekeeping* banyak melanggar peraturan protokol CHSE seperti tidak lagi memakai *masker* pada saat membersihkan kamar yang berstatus *chek-out* ataupun *occupaid*, tidak memakai *handgloves* pada saat pembersihan kamar, dan tidak lagi menjaga jarak sesama kolega.

DAFTAR PUSTAKA

- Kememparekraf.2020. Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Hotel, (Online), ([pedulicovid19.kememparekraf.go.id:https://pedulicovid19.kememparekraf.go.id/panduan-pelaksanaan-kebersihan-kesehatan-keselamatan-dan-kelestarian-lingkungan-di-hotel/](https://pedulicovid19.kememparekraf.go.id/panduan-pelaksanaan-kebersihan-kesehatan-keselamatan-dan-kelestarian-lingkungan-di-hotel/)), diakses 12 September 2022
- Luthfiah, F.2009. Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif), (Online), ([wordpress.com:https://fitwiethayalisi.wordpress.com/teknologi-pendidikan/metode-penelitian-kualitatif-sistematika-penelitian-kualitatif/](https://fitwiethayalisi.wordpress.com/teknologi-pendidikan/metode-penelitian-kualitatif-sistematika-penelitian-kualitatif/)), diakses 7 Oktober 2022.