



Penerapan Protokol Kesehatan Terhadap Penanganan Tamu *Check-In* Pada Masa Pandemi Covid-19 di Six Senses Uluwatu Bali

Ni Kadek Anggiarah Lesmanawati¹, I Wayan Sunarsa^{2*}, Ni Ketut Iswarini³

^{1,2}Program Studi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Bali
Jalan Dharmawangsa, Kampial, Nusa Dua, Kabupaten Badung

*E-mail: wayan.sunarsa@yahoo.co.id atau wayan.sunarsa@ppb.ac.id

*Corresponding author

ABSTRACT

This study aims to determine the application of health protocols to the handling of check-in guests during the covid-19 pandemic at Six Senses Uluwatu Bali. Methods of data collection with documentation, observation and interviews. The data analysis used by the researcher is a qualitative descriptive technique. This study uses the CHSE (cleanliness, health, safety, environment sustainability) implementation guideline which is a benchmark for the standard of reception of check-in guests at Six Senses Uluwatu Bali during the covid-19 pandemic. The results showed that the application of health protocols to the handling of check-in guests carried out by the receptionist during the covid-19 pandemic at Six Senses Uluwatu Bali was basically in accordance with the standard operating procedure. It was said that from 2 activities, namely preparation and reception of check-in guests with 22 criteria, there were 12 criteria that had been applied 100% and 10 criteria had not been applied 100%. From the results of the study, it can be recommended that receptionist officers are expected to be able to carry out the process of cleaning the work area before starting work (2) periodically spraying disinfectant at least 3 times a day, (3) and ensuring check-in equipment is complete and sterile.

Keywords:

application, health protocol, and receptionist

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan protokol kesehatan terhadap penanganan tamu check-in pada masa pandemi covid-19 di Six Senses Uluwatu Bali. Metode pengambilan data dengan dokumentasi, observasi dan wawancara. Analisis data yang digunakan peneliti adalah teknik deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan panduan pelaksanaan CHSE (cleanliness, health, safety, environment sustainability) yang menjadi sebuah tolak ukur dari standard penerimaan tamu check-in di Six Senses Uluwatu Bali pada masa pandemi covid-19. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan protokol kesehatan terhadap penanganan tamu check-in yang dilakukan oleh receptionist pada masa pandemi covid-19 di Six Senses Uluwatu Bali pada dasarnya sudah sesuai dengan standard operating procedure. Disampaikan bahwa dari 2 kegiatan yaitu persiapan dan penerimaan tamu check-in dengan 22 kriteria, terdapat 12 kriteria sudah diterapkan 100% dan 10 kriteria belum diterapkan 100%. Dari hasil penelitian dapat direkomendasikan agar petugas receptionist diharapkan dapat melakukan proses pembersihan area kerja sebelum memulai pekerjaan (2) menyemprotkan disinfektan secara berkala minimal 3 kali dalam sehari, (3) dan memastikan perlengkapan check-in sudah lengkap dan steril.

Kata kunci:

penerapan, protokol kesehatan, dan receptionist.

1. PENDAHULUAN

Pandemi covid-19 merupakan wabah penyakit yang penularannya sangat cepat dan luas. Menurut Wikipedia covid-19 merupakan peristiwa menyebarnya wabah coronavirus di akhir tahun 2019 di seluruh dunia untuk semua negara. Penyakit ini disebabkan oleh coronavirus jenis baru yang diberi nama SARS-CoV-2. Wabah covid-19 pertama kali dideteksi di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, Tiongkok pada tanggal 1 Desember 2019, dan ditetapkan sebagai pandemi oleh *world organization health* (WHO) pada tanggal 11 Maret 2020. Industri yang paling merasakan dampaknya adalah pariwisata terutama hotel dan restoran (Gursoy, Christina, 2020)

Menyikapi kondisi yang ada pemerintah Indonesia terus melakukan antisipasi dan penyesuaian. Adapun pemerintah mengeluarkan berbagai macam kebijakan yaitu keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/ 2020 tentang protokol kesehatan bagi masyarakat di tempat dan fasilitas umum dalam rangka pencegahan dan pengendalian *corona virus disease* 2019 (Covid-19). Salah satu protokol kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah adalah 3M (memakai masker, mencuci tangan, menjaga jarak).

Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia atau yang disingkat dengan Kemenparekraf memiliki program CHSE (*cleanliness, health, safety, environment sustainability*), untuk itu setiap hotel maupun tempat wisata diharuskan memiliki sertifikasi CHSE. Sertifikasi CHSE adalah proses pemberian sertifikat kepada usaha pariwisata, destinasi pariwisata, dan produk pariwisata lainnya untuk memberikan jaminan kepada wisatawan terhadap pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan. Panduan pelaksanaan CHSE ditujukan bagi pengusaha atau pengelola serta karyawan dalam memenuhi kebutuhan tamu akan produk dan pelayanan pariwisata yang bersih, sehat, aman, dan ramah lingkungan pada masa pandemi covid-19.

Dalam industri perhotelan penerapan CHSE diharapkan dapat mengurangi dan mencegah penyebaran virus covid-19. Upaya dalam pencegahan penyebaran virus covid-19 dapat menambah kepercayaan konsumen terhadap tingkat *hygiene* dan sanitasi dari pelayanan dan produk yang akan diberikan kepada tamu di masa pandemi covid-19. Maka CHSE menjadi hal yang penting untuk dilaksanakan (Wijayanti, 2021)

Penerapan dari CHSE ini juga dilakukan oleh pihak hotel dengan cara menyesuaikan SOP (*standard operating procedure*) yang berlaku di hotel dengan masa pandemi covid-19, salah satunya SOP dengan menekankan CHSE dalam penanganan tamu *check-in* yang dilakukan oleh *receptionist*. Penerapan yang dilakukan termasuk dalam SOP penanganan tamu *check-in*. Pelaksanaan SOP sesuai dengan CHSE pada masa pandemi covid-19 pada industri perhotelan merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan oleh semua karyawan yang bekerja terutama karyawan *receptionist* karena melayani tamu secara langsung.

Six Senses Uluwatu Bali merupakan hotel bintang lima yang memiliki 103 kamar berlokasi di kawasan Pecatu Uluwatu Bali. Hotel yang dibangun di atas tebing curam yang menghadap langsung ke arah Samudra Hindia menawarkan pemandangan sunset yang menawan, memiliki berbagai macam fasilitas dan letaknya yang sangat strategis berdekatan dengan beberapa tempat wisata seperti Pura Luhur Uluwatu dan Pantai Padang-Padang. Six Senses Uluwatu Bali adalah

salah satu hotel yang menerapkan protokol kesehatan dan sudah memiliki sertifikasi CHSE.

Front office departemen merupakan bagian yang ada di sebuah hotel tempatnya berada paling depan dan bertanggung jawab terhadap segala proses pemesanan kamar, baik saat proses *check-in* maupun *check-out* (Sugiarto,2006). Selain itu merupakan departemen yang bisa dikatakan menjadi *first impression* tamu dari sebuah hotel, oleh sebab itu mereka yang bertugas harus bisa memperlakukan tamu dengan baik dan harus mengetahui segala informasi yang ada di hotel. Adapun *front office* departemen dibagi menjadi beberapa seksi yaitu, *telephone operator, receptionist, reservation, concierge, bellboy, driver, airport representative*. Masing-masing seksi tersebut memiliki peranan penting dalam kelangsungan operasional hotel.

Receptionist merupakan salah satu seksi di *front office* departemen yang diharapkan bisa menerapkan protokol kesehatan pada masa pandemi covid-19. Menurut Manurung dan Tarmoezi (2005:86) *receptionist* yaitu karyawan yang bertugas untuk melayani pendaftaran tamu (*check-in*), dan tamu meninggalkan hotel (*check-out*). Sedangkan menurut Sujatno (2006:27) *receptionist* adalah karyawan yang bertugas di *front office*, konter atau meja penerimaan tamu, yang biasanya terletak di *lobby* hotel. Selain itu *receptionist* memiliki peran penting untuk operasional hotel, salah satu tugas dan tanggung jawabnya adalah menangani tamu *check-in* dan *check-out*, menyambut dan menerima tamu hotel, memeriksa tamu masuk dan keluar, menyimpan catatan dengan tangan atau komputer, mendaftarkannya lalu mencarikan kamar yang mau ditempati dan menyediakan berbagai informasi yang berhubungan dengan fasilitas di dalam maupun diluar hotel. Dapat dikatakan *receptionist* adalah orang pertama dan terakhir yang akan ditemui oleh semua tamu sehingga kesan yang diperoleh tamu dari *receptionist* sangat penting. Terkait dengan pandemi covid-19 *receptionist* pada saat bekerja mengalami perubahan SOP. Salah satunya saat menangani tamu *check-in*, perubahan proses *check-in* harus di sesuaikan dengan standar CHSE yang berlaku.

Ada beberapa penelitian yang sudah dilakukan berkaitan dengan penerapan protokol kesehatan dalam penerima tamu *check-in* di hotel. Aliana, dkk (2021) penelitiannya berjudul penerapan standar operating prosedur *check-in* dan pembersihan kamar selama pandemi covid-19 di Patra Confort Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan operating prosedur sudah dilakukan sesuai anjuran pemerintah dengan menerapkan protokol kesehatan serta sudah melaksanakan panduan pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian. Kendala yang dihadapi adalah masih ada beberapa tamu yang sulit menjaga jarak dalam menjalankan protokol kesehatan.

Rahman (2021) penelitiannya berjudul adaptasi kebiasaan baru guest service agent di masa pandemi covid-19 pada otel berbintang di Sulawesi Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas guest service agent belum melaksanakan panduan pelaksanaan kebersihan, kesehatan, Keselamatan dan kelestarian hotel secara optimal karena sering mengabaikan penerapan protokol Kesehatan.

Aprillia, dkk (2021) meneliti tentang Implementasi protokol kesehatan CHSE dalam meningkatkan kepercayaan tamu di hotel. Hasil dari penelitian ini adalah implementasi protokol kesehatan CHSE sudah cukup berhasil dalam meningkatkan kepercayaan tamu untuk menginap. Tamu memiliki kepercayaan dengan sertifikat CHSE yang dipajang di hotel dan media promosi lainnya menjadi jaminan dalam

meminimalisir penyebaran covid-19. Faktor internal berupa dukungan sarana dan prasarana kesehatan dan faktor eksternal seperti adanya kerjasama dan koordinasi antar pihak terkait, kebijakan publik dan kesadaran pelanggan sangat mempengaruhi implementasi protokol kesehatan CHSE.

Berdasarkan pengamatan awal, permasalahan yang ditemukan di Six Senses Uluwatu Bali berdasarkan hasil adalah tidak adanya aturan yang mewajibkan tamu membayar dengan non tunai, pendataan tamu *check-in* belum dilakukan secara online, *receptionist* tidak memakai pelindung diri seperti sarung tangan saat penanganan tamu *check-in*, *receptionist* tidak mengisi formulir *self assessment* risiko covid-19 sebelum mulai bekerja, Tidak adanya data yang memuat riwayat perjalanan tamu selama 14 hari dan kondisi tamu merujuk pada formulir *self assessment* risiko covid-19, tidak adanya tanda khusus di lantai atau melakukan rekayasa khusus seperti pemasangan partisi antara tamu dan meja kerja *receptionist*, belum maksimalnya penyemprotan disinfektan kepada barang bawaan tamu maupun barang publik yang ada di *lobby*. Jika permasalahan tersebut tidak segera ditangani bisa berdampak terhadap rentannya penyebaran virus covid-19. Maka penelitian ini di fokuskan pada penerapan protokol kesehatan CHSE terhadap penanganan tamu *check-in* pada masa pandemi covid-19 di Six Senses Uluwatu Bali.

2. METODE PENELITIAN

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2009:15) teknik deskriptif kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan panduan pelaksanaan CHSE (*cleanliness, health, safety, environment sustainability*) yang menjadi sebuah tolak ukur dari standard penerimaan tamu *check-in* di Six Senses Uluwatu Bali pada masa pandemi covid-19. Dari standard penerimaan tamu tersebut peneliti melakukan observasi secara langsung kepada petugas *receptionist* di Six Senses Uluwatu Bali dan melakukan wawancara dengan front office manager untuk memvalidasi hasil observasi. Data yang diperoleh melalui hasil observasi, wawancara dan dokumentasi diolah untuk mendapatkan hasil berupa presentase, dari hasil presentase tersebut akan dilanjutkan dengan memberikan interpretasi kemudian ditarik suatu kesimpulan bagaimana penerapan protokol kesehatan CHSE terhadap penanganan tamu *check-in* di masa pandemi covid-19 di Six Senses Uluwatu Bali.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Deskripsi Data

Observasi dilakukan dengan menggunakan *observation checklist* dari tanggal 16 Juni 2021 sampai dengan 18 Juni 2021. Observasi dilakukan selama 3 hari agar mendapatkan hasil yang lebih akurat, adapun keterbatasan waktu yang diakibatkan oleh pandemi covid-19 membuat pihak hotel hanya mengizinkan observasi selama 3 hari saja. Hotel Six Senses Uluwatu Bali menerapkan 9 jam kerja bagi para *receptionist*, waktu efektif adalah 8 jam kerja dan 1 jam istirahat.

Observasi dilakukan terhadap 6 orang receptionist yang sedang melakukan pekerjaan dengan 3 shift meliputi 2 orang pada morning shift pukul (08.00 – 17.00), 2 orang pada middle shift pukul (12.00 – 20.00), dan 2 orang pada afternoon shift pukul (14.00 – 23.00). Berikut adalah hasil observasi berdasarkan 2 kegiatan yaitu persiapan sebelum menerima tamu check-in dengan 7 kriteria, dan penerimaan tamu check-in dengan 15 kriteria dapat dilihat pada Tabel 1 sebagai berikut :

Tabel 1
Checklist Observasi Penerapan Protokol Kesehatan Terhadap Penanganan Tamu *Check-in* Pada Masa Pandemi Covid-19 di Six Senses Uluwatu Bali

No	Jenis Kegiatan	Diterapkan %	Tidak Diterapkan %
1	Persiapan Sebelum Menerima Tamu <i>Check-in</i>.		
a	Mempersiapkan diri dengan mengisi formulir <i>self assessment</i> risiko covid-19 mengenai kondisi kesehatan tubuh personal dari karyawan secara online, serta melengkapi diri dengan alat protokol kesehatan seperti: masker, pelindung wajah, sarung tangan, dan <i>hand sanitizer</i> , sebelum memulai pekerjaan.	100	0
b	Membersihkan dan merapikan area sekitar <i>front office</i> dan area <i>lobby</i> dan memastikan bahwa semua perlengkapan <i>hygiene</i> dan sanitasi sudah terlengkapi untuk kegiatan operasional. Ruang publik termasuk meja bagian penerima tamu dan area tempat duduk di area <i>lobby</i> harus dibersihkan dengan disinfektan secara berkala	67	33
c	Menyiapkan semua data-data dan kelengkapan resevasi serta registrasi yang dibutuhkan, lalu mengecek kembali kebutuhan medis / kotak P3K yang tersedia di kantor depan.	100	0
d	Membuat <i>special request</i> (<i>honeymoon cake, fruit basket dan special decoration</i>) kalau ada dan kirim ke departemen yang bersangkutan.	67	33
e	Menyiapkan <i>welcome letter</i> dan meminta tanda tangan <i>general manager</i> sebagai sambutan mana jemen hotel.	100	0
f	Menyiapkan <i>welcome drink</i> dan <i>cold towel</i> yang steril dan sekali pakai.	67	33
g	Menyiapkan dan memberikan dengan disinfektan kunci kamar tamu yang akan <i>check-in</i> .	83	17
2	Penerimaan Tamu <i>check-in</i>		
a	Menyambut tamu di depan hotel dan mengucapkan selamat datang di hotel dan mengarahkan tamu langsung untuk mencuci tangannya setelah keluar dari kendaraan. Mengecek suhu tubuh sebelum tamu memasuki area <i>lobby</i> . Tamu juga disarankan untuk tetap mengenakan masker selama berada di area publik.	100	0

b	Mempersilahkan tamu duduk dan menyuguhkan tamu <i>welcome drink</i> dan <i>cold towel</i> yang steril dan sekali pakai.	100	0
c	Menanyakan tamu mengenai reservasi yang sudah dibuat sebelumnya. <i>Receptionist</i> disarankan untuk tidak menyentuh wajah mereka, menggunakan masker kesehatan dan tetap menjaga jarak sosial dengan berdiri setidaknya 1 meter dari tamu dan <i>host</i> lainnya.	100	0
d	Menyerahkan dan mempersilahkan tamu untuk mengisi formulir registrasi <i>online</i> atau <i>offline</i> untuk dilengkapi oleh tamu dengan tetap menjaga jarak minimal 1 meter dari jarak tamu.	100	0
e	Memberikan tamu formulir <i>self assessment</i> risiko covid-19 untuk mengisi data diri mengenai kesehatan tamu secara <i>online</i> .	22	78
f	Sediakan setiap tamu dengan pulpen yang baru saja disterilkan pada saat registrasi. Jangan menggunakan lagi bolpen tanpa mensterilkan terlebih dahulu.	72	28
g	Pindai paspor atau ID tamu sementara tamu mengisi formulir registrasi dan formulir <i>self assessment</i> risiko covid-19.	100	0
h	Meminta deposit dengan sopan kepada tamu dan tanyakan ingin membayar dengan kartu kredit, debit atau uang tunai.	100	0
i	Menyarankan tamu untuk melakukan pembayaran secara non tunai.	33	67
j	Berterimakasih kepada tamu dan kembalikan paspor atau ID tamu dan kartu kredit kepada tamu.	100	0
k	Cek sistem dan jika kamar sudah siap berikan tamu kunci kamar yang sudah di sterilkan dengan disinfektan.	78	22
l	Menjelaskan jam <i>breakfast</i> dan tempatnya serta menjelaskan fasilitas yang ada di hotel saat <i>check-in</i> .	33	67
m	Memberikan himbauan kepada tamu untuk mengikuti protokol kesehatan yang berlaku selama mereka menginap.	44	56
n	Menyimpan registrasi tamu di file <i>front office</i> sesuai dengan nomor kamar.	100	0
o	Memberitahu tamu jika proses <i>check-in</i> sudah selesai dan memanggil butler untuk mengantar tamu ke villa/kamarnya.	100	0

Sumber: SOP dan Hasil Observasi Penulis (data diolah)

3.2 Pembahasan

Berdasarkan paparan data di atas dengan menggunakan *standard operating procedure* penanganan tamu *check-in* di Six Senses Uluwatu Bali yang telah disesuaikan dengan standar CHSE, dapat dianalisis sebagai berikut:

Persiapan Sebelum Menerima Tamu *Check-in*

Receptionist telah mempersiapkan diri dengan mengisi formulir *self assessment* risiko covid-19 mengenai kondisi kesehatan tubuh personal dari karyawan secara online, serta melengkapi diri dengan alat protokol kesehatan seperti: masker, pelindung wajah, sarung tangan, dan *hand sanitizer*, sebelum memulai pekerjaan. Hal ini telah diterapkan 100%, persentase ini sudah sesuai dengan *standard operating procedure* dan harus tetap dipertahankan. Hasil ini menunjukkan bahwa ada perubahan yang signifikan terhadap penerapan protokol kesehatan jika dibandingkan dari pengamatan awal. Hal tersebut bisa terjadi karena adanya strategi baru dari pihak hotel dengan mengadakan evaluasi secara berkesinambungan terhadap penerapan prokes. Adapun strategi yang dilakukan seperti memperketat pengawasan, memberikan training atau pelatihan, serta selalu mengingatkan saat melakukan kegiatan *briefing*.

Receptionist membersihkan dan merapikan area sekitar *front office* dan area *lobby* dan memastikan bahwa semua perlengkapan *hygiene* dan sanitasi sudah terlengkapi untuk kegiatan operasional. Ruang publik termasuk meja bagian penerima tamu dan area tempat duduk di area *lobby* harus dibersihkan dengan disinfektan secara berkala. Kriteria ini telah diterapkan 67% dan belum diterapkan 33%. Hal ini lebih banyak dikarenakan waktu *check-in* dan *checkout* tamu terjadi secara bersamaan membuat *receptionist* sering kewalahan sehingga ada beberapa pekerjaan yang terabaikan.

Receptionist menyiapkan semua data-data dan kelengkapan resevasi, serta registrasi yang dibutuhkan lalu mengecek kembali kebutuhan medis/kotak P3K yang tersedia di kantor depan. Kriteria ini telah diterapkan 100%, persentase ini sudah sesuai dengan *standard operating procedure*. Jika langkah ini tidak diperhatikan *receptionist* akan mengalami kesulitan saat melakukan *check-in* karena tidak mengetahui data-data siapa saja yang akan *check-in* pada hari tersebut.

Receptionist membuat *special request* (*honeymoon cake, fruit basket dan special decoration*) kalau ada dan kirim ke departemen yang bersangkutan. Kriteria ini sudah diterapkan 67% dan belum diterapkan 33%. Tugas ini merupakan tugas dari seorang *receptionist*, akan tetapi *butler* seringkali ikut membuat *special request* pada saat adanya *additional check-in*, sehingga terjadi *double request* atau tidak di *request* baik oleh *receptionist* maupun *butler*. Kesalahpahaman antara *receptionist* dan *butler* mengenai *special request* sering menimbulkan kekecewaan tamu terhadap pelayanan.

Receptionist mempersiapkan *welcome letter* dan meminta tanda tangan *general manager* sebagai sambutan manajemen hotel. Kriteria ini telah diterapkan 100%, persentase ini sudah sesuai dengan *standard operating procedure* yang telah ditetapkan. Hal ini wajib dilakukan karena *welcome letter* merupakan suatu surat sambutan pihak hotel yang ditanda tangani oleh *general manager* yang diberikan kepada tamu pada saat *check-in*.

Receptionist mempersiapkan *welcome drink* dan mempersiapkan *cold towel* yang steril dan sekali pakai. Kriteria ini telah diterapkan 67% dan belum diterapkan 33%, dikarenakan adanya rombongan dan perorangan *check-in* dalam waktu bersamaan mengakibatkan *receptionist* agak kewalahan. Sehingga saat penyiapan *welcome drink* dan *cold towel* ada yang tertinggal atau kadang-kadang terabaikan.

Receptionist menyiapkan dan membersihkan dengan disinfektan kunci kamar tamu yang akan *check-in*. Kriteria ini telah diterapkan 83% dan belum diterapkan 17%, dikarenakan *receptionist* masih saja lupa dan lalai untuk mendisinfektan kunci kamar tamu. Jika langkah ini tidak dilakukan akan berakibat tidak *hygiene* kunci kamar tamu dan memungkinkan adanya penyebaran virus.

Penerimaan Tamu *Check-in*

Receptionist menyambut tamu di depan hotel dan mengucapkan selamat datang di hotel dan mengarahkan tamu langsung untuk mencuci tangannya setelah keluar dari kendaraan. Tamu mengecek suhu tubuh sebelum memasuki area *lobby*. Tamu juga harus disarankan untuk tetap mengenakan masker selama berada di area publik. Kriteria ini telah diterapkan 100%, persentase ini sudah sesuai dengan *standard operating procedure* yang telah ditetapkan. Langkah ini merupakan salah satu tujuan untuk mencegah penyebaran virus covid-19 agar tidak meluas.

Receptionist mempersilahkan tamu duduk dan menyuguhkan tamu *welcome drink* dan *cold towel* yang steril dan sekali pakai. Kriteria ini telah diterapkan 100%, persentase ini sudah sesuai dengan *standard operating procedure* yang telah ditetapkan. Karena mempersilahkan tamu duduk dan menyuguhkan tamu *welcome drink* dan *cold towel* merupakan suatu sambutan yang bisa membuat kesan pertama tamu bagus terhadap pelayanan hotel.

Receptionist menanyakan tamu mengenai reservasi yang sudah dibuat sebelumnya. *Receptionist* disarankan untuk tidak menyentuh wajah mereka, menggunakan masker kesehatan dan tetap menjaga jarak sosial dengan berdiri setidaknya 1 meter dari tamu dan *host* lainnya. Kriteria ini telah diterapkan 100%, persentase ini sudah sesuai dengan *standard operating procedure* yang telah ditetapkan. Langkah ini juga bisa memperjelas *receptionist* apa saja reservasi yang dimiliki oleh tamu dan membantu program pemerintah untuk selalu menjaga jarak.

Receptionist menyerahkan dan mempersilahkan tamu untuk mengisi formulir registrasi *online* atau *offline* untuk dilengkapi oleh tamu dengan tetap menjaga jarak minimal 1 meter dari jarak tamu. Kriteria ini telah di terapkan 100%, persentase ini sudah sesuai dengan *standard operating procedure* yang telah ditetapkan. Langkah ini dilakukan agar registrasi dapat berjalan dengan lancar dan tamu bisa melengkapi datanya secara lengkap.

Receptionist memberikan tamu formulir *self assessment* risiko covid-19 untuk mengisi data diri mengenai kesehatan tamu secara *online*. Kriteria ini telah diterapkan 22% dan belum diterapkan 78%, kegunaan dari formulir *self assessment* untuk memastikan tamu tidak memiliki risiko terjangkit covid-19. Adapun banyak tamu yang tidak mengisi formulir *self assessment* karena merasa hal tersebut mengganggu privasi tamu dan *receptionist* seringkali lupa untuk memberitahu tamu agar mengisi formulir *self assessment* terlebih dahulu. Hal tersebut juga dipertegas *front office manager*, menyatakan bahwa tidak mewajibkan untuk tamu mengisi formulir *self assessment* melainkan lebih menyarankan tamu untk mengisi formulir *self assessment* sebagai data tambahan, karena biasanya tamu yang datang sudah menunjukkan hasil pemeriksaan swab test atau rapid test bebas covid-19 dari rumah sakit.

Receptionist menyediakan setiap tamu dengan pulpen yang baru saja disterilkan pada saat registrasi. Dilarang menggunakan lagi bolpen tanpa mensterilkan terlebih dahulu. Kriteria ini telah diterapkan 72% dan belum diterapkan

28%, dikarenakan saat mensterilkan pulpen membutuhkan waktu yang lama. Tidak tersedia cukup pulpen mengakibatkan *receptionist* terkadang memberikan tamu pulpen yang belum disterilkan. Hal ini seharusnya bisa diatasi oleh pihak hotel untuk menyediakan pulpen secukupnya agar *receptionist* dapat terus mengganti pulpen setiap saat. Karena kondisi seperti ini dapat menjadi tempat penyebaran virus.

Receptionist memindai paspor atau ID tamu sementara tamu mengisi formulir registrasi dan formulir *self assessment* risiko covid-19. Kriteria ini telah diterapkan 100%, persentase ini sudah sesuai dengan *standard operating procedure* yang telah ditetapkan. Sangat penting untuk pihak hotel memindai paspor atau ID tamu agar bisa mengetahui identitas tamu secara lengkap. Sangat penting untuk pihak hotel meminta tamu untuk mengisi formulir *self assessment* risiko covid-19 agar bisa mengetahui riwayat kesehatan tamu pada saat *check-in*.

Receptionist meminta deposit dengan sopan kepada tamu dan menanyakan keinginan membayar dengan kartu kredit, debit atau uang tunai. Kriteria ini telah diterapkan 100%, persentase ini sudah sesuai dengan *standard operating procedure* yang telah ditetapkan. Jika langkah ini ini tidak dilakukan maka proses pembayaran tidak akan berjalan lancar.

Receptionist menyarankan tamu untuk melakukan pembayaran secara non tunai. Hal ini telah diterapkan 33% dan belum diterapkan 67%. *Receptionist* seringkali lupa menyarankan tamu untuk melakukan pembayaran secara non tunai. Adapun pembayaran kamar biasanya tamu lebih memakai non tunai / *credit card* untuk biaya-biaya diluar kamar tamu akan membayar dengan *cash*. Kriteria ini juga dipertegas oleh *front office manager* yang menyatakan bahwa hotel tidak mewajibkan tamu melakukan pembayaran secara non tunai/*credit card*, tetapi hotel menyarankan tamu lebih memakai non tunai/*credit card* dibandingkan dengan menggunakan *cash*.

Receptionist mengucapkan terimakasih dan mengembalikan paspor atau ID tamu dan kartu kredit kepada tamu. Hal ini diterapkan 100%, persentase ini sudah sesuai dengan *standard operating procedure* yang telah ditetapkan. Mengucapkan terimakasih kepada tamu saat mengembalikan apapun merupakan hal yang wajib dilakukan. Sebagai kalimat pemanis agar tamu merasa senang dilayani dengan baik.

Receptionist mengecek sistem dan jika kamar sudah siap, berikan tamu kunci kamar yang sudah disterilkan dengan disinfektan. Kriteria ini sudah diterapkan 78% dan belum diterapkan 22%. *Receptionist* merasa terburu-buru dan tidak *double check* kembali di sistem untuk kesiapan kamar yang akan ditempati oleh tamu, dan memastikan kunci kamar yang diberikan sudah steril atau belum. Dikarenakan tamu pada saat *check-in* ingin cepat beristirahat ke kamarnya, membuat *receptionist* hanya menanyakan kesiapan kamar melalui *housekeeping* tanpa mengecek lagi ke sistem, adapun untuk kunci kamar tamu *receptionist* tidak *double check* lagi apakah sudah di sterilkan atau belum. Dapat mengakibatkan tamu memasuki kamar yang belum siap ditempati dan kunci kamar menjadi tidak *hygiene*. Tetapi jika tamu tidak terburu-buru ingin beristirahat, *receptionist* akan selalu *double check* sistem dan kunci kamar tamu.

Receptionist menjelaskan waktu *breakfast* serta menjelaskan fasilitas yang ada di hotel saat *check-in*. Kriteria ini telah diterapkan 33% dan belum diterapkan 67%. Dengan kurangnya penjelasan *receptionist* mengenai fasilitas hotel secara lengkap menyebabkan tamu *sering complain*. Oleh karena itu, penanganan dapat

lebih ditingkatkan lagi dengan cara menjelaskan dengan detail mengenai fasilitas hotel.

Receptionist memberikan himbauan kepada tamu untuk mengikuti protokol kesehatan yang berlaku selama menginap. Kriteria ini telah diterapkan 44% dan belum diterapkan 56%, dikarenakan *receptionist* merasa segan untuk menegur tamu. Karena ini merupakan hanya sebuah himbauan, bukan hal yang harus selalu diterapkan oleh tamu. Adapun setiap tamu yang datang memiliki standar protokol kesehatannya sendiri, yang berbeda beda untuk melindungi dirinya sendiri.

Receptionist menyimpan registrasi tamu di file *front office* sesuai dengan nomor kamar. Hal ini telah diterapkan 100%, persentase ini sudah sesuai dengan *standard operating procedure* yang telah ditetapkan. Langkah ini dilakukan agar mempermudah kerja *receptionist* pada saat mencari file tamu yang menginap. Adapun jika langkah ini tidak diterapkan, *receptionist* akan mengalami kesulitan jika ingin mengetahui informasi tentang tamu yang menginap.

Receptionist memberitahukan tamu jika proses *check-in* sudah selesai dan memanggil butler untuk mengantar tamu ke villa /kamar. Hal ini telah diterapkan 100%, persentase ini sudah sesuai dengan *standard operating procedure* yang telah ditetapkan. Karena mengantar tamu ke villa/kamarnya merupakan tugas seorang *butler*.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan pada hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa penerapan protokol kesehatan terhadap penanganan tamu *check-in* pada masa pandemi covid-19 di Six Senses Uluwatu Bali, dapat dikelompokkan menjadi 2 kegiatan yaitu persiapan dan penerimaan tamu *check-in* dengan 22 kriteria. Dari 22 kriteria tersebut, 12 kriteria sudah diterapkan 100% dan 10 kriteria belum diterapkan 100%. Adapun kriteria yang belum diterapkan 100% meliputi : (1) Saat persiapan sebelum *check-in* yaitu : *receptionist* dalam membersihkan dan merapikan area *front office* dan *lobby* selanjutnya memastikan kelengkapan *hygiene* dan sanitasi, membuat *special request*, persiapan *welcome drink* dan *cold towel*, dan mendisinfektan kunci kamar tamu, (2) Saat penerimaan tamu *check-in* yaitu: pemberian formulir *self assessment*, penyediaan pulpen yang baru dan sudah steril, melakukan pembayaran non tunai, pengecekan sistem untuk pemberian kunci kamar yang sudah steril, dan penjelasan jam *breakfast* dan fasilitas hotel, serta himbauan tetap mentaati protokol kesehatan. Dari hasil kesimpulan di atas saran yang dapat diberikan adalah (1) *Receptionist* diharapkan dapat melakukan proses pembersihan area kerja sebelum memulai pekerjaan (2) menyemprotkan disinfektan secara berkala minimal 3 kali dalam sehari, (3) dan memastikan perlengkapan *check-in* sudah lengkap dan steril.

DAFTAR PUSTAKA.

- Aliana, N.K, Sumarsih, Nurlaela. (2021). Penerapan Standar Operating Prosedur Check-In & Pembersihan Kamar selama Pandemi Covid-19 di Hotel Patra Conford Bandung. E-proceeding of applied science: Vol.7 No.5 Oktober 2021. Page 1676. ISSN : 2442-5826
- Aprillia, L.R, Marini,S, Yahya,A.I. (2021). Implementasi Protokol Kesehatan CHSE dalam Meningkatkan Kepercayaan Tamu di Hotel. Jurnal Kepariwisata: Destinasi, Hospitaliti dan Perjalanan. Vol.5. No.2. 1-15. Akademi Pariwisata NHI Bandung.

- Gursoy,D & Christina G,Chi. (2020). Effect of Covid-19 Pabdemc on Hospitality Industry : Revew of the Current Situations and a Research Agenda. Journal of Hospitality Marketing & Management. Volume 29, 2020. Issue 5.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia (2020). Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan di hotel. Dalam Rangka Melaksanakan Protokol Kesehatan bagi Masyarakat Produktif untuk mencegah dan Mengendalikan Covid-19. Edisi Juli 2020.
- Rahman, K.Y. (2021). Adaptasi Kebiasaan Baru Guest Service Agent di Masa Pandemi Covid-19 pada Hotel Berbintang di Sulawesi selatan.Jurnal Ilmu Budaya. Vol.9. N0.2 Tahun 2021. E-ISSN :2621-5101. P-ISSN:2354-729. Politeknik Pariwisata Makasar.
- Sugiarto,E. (2006). Operasional Kantor Depan. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Sugiono. (2009). Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif R & D. Bandung : Alfabeta
- Sujatno, Bambang. (2006). *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: Andi.
- Tarmoezi, T., dan Manurung. (2000). Profesional *Hotel Front Liner*. Jakarta: Kesaint Blanc.
- World Organization Health*. (2020). Coronavirus (Covid-19) as a Pandemic. 11 Maret 2020.
- Wijayanti,A.,Titisari,K,H.,Siddi,P.,Dewi,R,R.(2021).Implementation of Health-Based Standard OperatingProcedures (SOP) As Covid-19 Mitigation in Hotel Industry. SPEKTA Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Teknologi dan Aplikasi. Vol.2, No.2, 2021.