

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pandemi COVID-19 (*Corona Virus Disease 19*) merubah dan menghentikan seluruh kegiatan manusia sejenak secara bersamaan, pandemi sendiri menurut **Miquel Porta (2008)**, ialah epidemi yang terbentuk dalam skala yang melintasi batas internasional, umumnya sering mempengaruhi banyak orang. Sesuatu penyakit ataupun keadaan bukanlah pandemi, jika hanya karena menyebar luas atau karena membunuh banyak orang, penyakit atau kondisi tersebut juga harus menular.

Menurut **Rothan, Siddappa N, Byarareddy (2020)** COVID-19 disebabkan oleh *SARS-COV2* dan mewakili penyebab penyakit yang berpotensi mematikan yang memiliki keprihatinan besar di bidang kesehatan masyarakat global. Berdasarkan banyaknya orang yang terinfeksi yang terpapar pada pasar binatang basah di kota Wuhan, Cina, diperkirakan bahwa kemungkinan ini adalah asal usul *zoonosis* dari COVID-19, jadi dapat disimpulkan pandemi COVID-19 merupakan epidemi yang terjadi secara luas yang ditimbulkan oleh virus *SARS-COV2* yang termasuk kedalam keluarga *Coronavirus* yang menimbulkan gangguan pada manusia dan hewan yang dapat di sebarakan melalui tetesan pernapasan (droplet) yang di keluarkan dari batuk serta bersin.

Indonesia pun turut menjadi negara yang terdampak COVID-19, berdasarkan data dari **Tren Industri Pariwisata 2021 (2020)** pandemi

COVID-19 menyebabkan penurunan kedatangan turis global secara signifikan yaitu sebesar 58% sampai dengan 78% jika di artikan dalam satuan jutaan kurang lebih 847 juta sampai dengan 1.139 juta. Tentu saja penurunan jumlah turis global ini mempengaruhi ekonomi setiap negara tidak terkecuali Indonesia.

Salah satu sektor yang merasakan dampak dari penurunan kedatangan turis global ini adalah sektor pariwisata, sejatinya sektor pariwisata merupakan sektor yang memiliki jumlah penggunaan tenaga kerja terbanyak dan turut menyumbang dalam pembangunan ekonomi dari tingkat daerah sampai dengan tingkat nasional. Oleh karena itu penurunan kedatangan turis global sangat berdampak buruk terhadap sektor pariwisata.

Pengaruh dari pandemi turut diderita oleh seluruh sektor, baik di dalam sektor pariwisata maupun sektor lainnya, di bidang industri pariwisata sendiri seluruh industri yang berada di dalamnya mengalami penurunan serta kesulitan untuk dapat bertahan. Salah satu industri yang paling terkena dampak karena pandemi ini merupakan industri akomodasi wisata atau yang lebih sering dikenal sebagai industri perhotelan, hal ini sangat di rasakan secara khusus saat awal masa pandemi terjadi banyaknya keputusan dan kebijakan – kebijakan dari pemerintah tingkat pusat sampai daerah dalam rangka memperlambat jalur penyebaran virus ini, serta anjuran pemerintah pusat untuk melakukan seluruh aktivitas di rumah seperti bekerja dirumah, belajar dirumah, beribadah dirumah dan lain sebagainya.

Sebagian besar industri perhotelan ini secara mayoritas dimiliki oleh perusahaan – perusahaan besar, baik yang dimiliki oleh perusahaan besar di

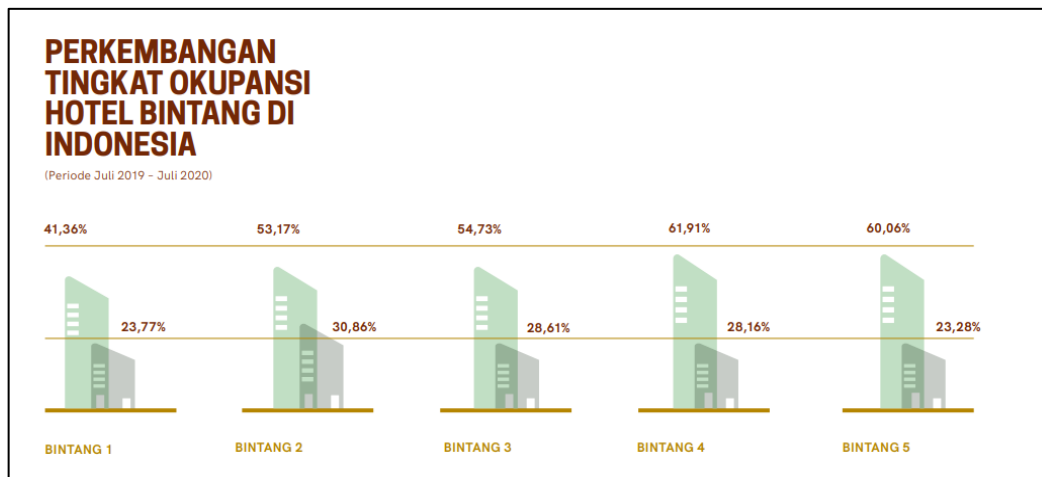
dalam negeri maupun asing namun tetap saja industri perhotelan sangat dirugikan oleh pandemi, dampak yang dirasakan seperti beberapa hotel mengalami tanda tanda kebangkrutan, dilansir dari data Perhimpunan Hotel dan Restoranan Indonesia per tanggal 7 April 2020 ada total 1.054 hotel di 34 provinsi yang terpaksa harus sementara bahkan permanen menutup operasionalnya dan sebagian lainnya tetap menjalankan operasionalnya walaupun tingkah hunian kamar tergolong rendah.

TABEL 1
DAFTAR HOTEL YANG DITUTUP
SAMPAI DENGAN 7 APRIL 2020



Sumber : PHRI: Daftar Hotel Ditutup. 2020

GAMBAR 1
PERKEMBANGAN TINGKAT OKUPANSI
HOTEL BERBINTANG DI INDONESIA
PERIODE JULI 2019-2020



Sumber : Tren Industri Pariwisata 2021.2020

Pemerintah pusat yang berkoordinasi dengan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif yang melibatkan Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia serta asosiasi usaha dan profesional dari industri perhotelan lainnya melihat bahwa kebiasaan, perilaku, dan gaya hidup masyarakat ke arah lebih sehat dan bersih, berubahnya perilaku masyarakat yang signifikan tersebut membuat Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif serta jajarannya bekerja keras untuk membangkitkan kembali ekonomi nasional dengan mengupayakan berbagai cara salah satunya dengan menciptakan suatu layanan kepada seluruh masyarakat terutama wisatawan untuk tetap dapat menikmati setiap produk produk pariwisata dengan memenuhi standar protokol kesehatan & kebersihan dan menciptakan produk pariwisata yang aman dan nyaman bagi seluruh masyarakat dan wisatawan. Maka itu di tahun 2020 Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif meluncurkan sertifikasi yang disebut sebagai *CHSE*. Menurut **KEMENPAREKRAF (2020)** “sertifikasi *CHSE* adalah proses pemberian

sertifikat kepada Usaha Pariwisata, Destinasi Pariwisata, dan Produk Pariwisata lainnya untuk memberikan jaminan kepada wisatawan terhadap pelaksanaan Kesehatan, Keselamatan, Kebersihan dan Kelestarian Lingkungan”. Sertifikasi *CHSE* ini sudah melibatkan 7.532 Usaha Pariwisata di 390 kabupaten dan kota, di 34 provinsi.

Dengan diadakannya sertifikasi *CHSE* ini dibutuhkan kerja sama oleh seluruh lapisan masyarakat, karena sertifikasi ini dapat terlaksana secara maksimal jika seluruh bagian turut berpartisipasi aktif di dalamnya sehingga dapat menciptakan keamanan serta kenyamanan bagi seluruh wisatawan dan seluruh pengusaha dan/atau produk-produk pariwisata. Salah satu produk pariwisata yang tentunya perlu di daftarkan dan di verifikasi adalah jasa usaha hotel, pendaftaran sertifikasi ini perlu di lakukan mengingat hotel adalah usaha jasa yang memiliki sifat intensitas berhadapan dengan tamu yang tinggi. Pendaftaran *CHSE* ini dilakukan secara digital melalui *website* www.chse.kemendparekraf.go.id pendaftarannya melalui 4 tahap penilaian yaitu tahap penilaian mandiri, tahap deklarasi mandiri, tahap penilaian dan tahap pemberian sertifikat.

Ketika hotel mengajukan sertifikasi *CHSE* hotel perlu mengikuti seluruh panduan dan aturan dasar di dalamnya, tentu panduan yang dibuat ini ditunjukkan kepada para pelaku bisnis dan/atau manajemen hotel, karyawan dan tamu hotel, bersumber dari **Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Hotel (Juli:2020)** panduan ini di bagi menjadi 2 yaitu panduan umum serta panduan khusus, salah satu isi dari panduan tersebut merupakan manajemen/tata kelola

perlu memiliki standar operasional prosedur (SOP) kesehatan, keselamatan, kebersihan dan kelestarian lingkungan karyawan, tamu, *supplier*, vendor, kontraktor, serta pihak lain yang beraktifitas di hotel dan melatih karyawan untuk mempersiapkan dan melaksanakan SOP.

Standar operasional prosedur (SOP) merupakan dokumen yang lebih jelas serta rinci guna menjabarkan tata cara yang digunakan untuk mengimplementasikan dan menerangkan kebijakan dalam suatu organisasi sesuai dengan dalam pedoman **Seomohadiwidjojo (2015:90)**, karena SOP ini merupakan hal yang penting maka dalam penyusunan SOP ini perlu memperhatikan prinsip prinsip agar SOP yang di buat dapat di terapkan secara efisien dan maksimal, prinsip yang dimaksud dalam penyusunan SOP ini harus memiliki sifat seperti kemudahan, kejelasan, efisiensi, dinamis, berorientasi pada pengguna/pelanggan dan lain sebagainya sebagaimana yang terkandung dalam **PERMENPAN PER/21/M-PAN/11/2008 (3:2008)**.

Hotel sendiri memiliki beragam SOP, contohnya pada departemen *Front Office* saja mempunyai banyak SOP di dalamnya salah satu diantaranya seperti SOP check in proses, definisi check in sendiri merupakan proses registrasi tamu hotel pada saat kedatangan sebelum tinggal di hotel. Setiap SOP diciptakan untuk membuat pekerjaan lebih efisien, menjaga konsistensi kualitas pekerjaan, meminimalisir kesalahan kesalahan di dalam pekerjaan dan memudahkan melakukan pengawasan dalam pekerjaan, namun suatu SOP dapat berhasil dan berjalan dengan baik juga di pengaruhi oleh pelaksanaannya yang baik oleh karyawan, maka itu sesuai yang disampaikan sebelumnya penyusunan SOP harus memiliki sifat mudah di implementasikan.

Dengan adanya pandemi COVID-19 hampir seluruh standar operasional prosedur perlu di kaji ulang untuk disesuaikan dengan protokol keselamatan, kebersihan dan kelestarian lingkungan yang dikeluarkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif yang mencakup SOP check in proses didalamnya. Oleh karena itu penulis berniat untuk melakukan kegiatan eksperimen mengenai **“Standar Operasional Prosedur *Check in* Proses Masa Pandemi Di Hotel“**. Kegiatan eksperimen ini perlu dilakukan agar menciptakan pengembangan SOP *Check in* proses dimasa pandemi yang efektif sehingga baik dari tamu dan karyawan hotel secara spesifik yang bertugas di *front office* dapat merasa aman dan nyaman di hotel pada saat melakukan proses *check in* dan tentu jika SOP ini berjalan dengan efektif akan mengembalikan kepercayaan wisatawan dalam menginap di hotel.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan deskripsi dan pengertian tentang sertifikasi *CHSE* dan standar operasional prosedur *check in* proses hotel di saat pandemi yang telah di jelaskan sebelumnya, rumusan permasalahan yang didapati oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Apa saja peralatan kesehatan yang dipersiapkan agar *front desk agent* efektif melaksanakan standar operasional prosedur *check in* proses di masa pandemi?
2. Bagaimana prosedur penyusunan standar operasional prosedur *check in* proses di saat pandemi?

3. Bagaimana manfaat yang dirasakan bagi hotel jika standar operasional prosedur *check in* proses hotel disaat pandemi jika menerapkan protokol kesehatan yang baik?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Penyusunan tugas akhir ini ditunjukkan sebagai salah satu syarat kelulusan mahasiswa program Diploma III Program Studi Manajemen Divisi Kamar di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

2. Tujuan Operasional

Dengan disusunnya standar operasional prosedur *check in* proses di saat pandemi penulis memiliki tujuan yaitu sebagai berikut:

- a. Dapat mengetahui proses penyusunan standar prosedur operasional yang efektif dan efisien.
- b. Dapat mengetahui efisiensi standar operasional prosedur yang dibuat serta keefektifan terhadap karyawan *front office* hotel melalui perbandingan SOP yang dikembangkan penulis.
- c. Dapat mengetahui persiapan apa saja yang dapat dilakukan untuk menciptakan SDM yang efektif dalam melaksanakan SOP *check in* proses masa pandemi.
- d. Dapat mengetahui dampak yang terjadi terhadap pihak hotel jika standar operasional prosedur tersebut dapat berjalan dengan baik.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

- a. Peneliti memperoleh pengalaman & pengetahuan dalam pembuatan standar prosedur operasional yang efektif dan dapat di aplikasikan di dalam dunia kerja setelah penulis menyelesaikan pendidikan.
- b. Peneliti dapat menciptakan pembaharuan dalam membuat standar operasional prosedur *check in* yang mengikuti protokol kesehatan, keselamatan, kebersihan dan kelestarian lingkungan.

2. Bagi Masyarakat

Mengedukasi masyarakat tentang pentingnya penerapan standar operasional prosedur di dalam proses *check in* hotel yang berdasarkan panduan protokol kesehatan, keselamatan, kebersihan dan kelestarian lingkungan sehingga menimbulkan keamanan dan kenyamanan untuk masyarakat yang ingin menginap di hotel.

3. Bagi Institusi

Memberikan pengetahuan kepada mahasiswa/i Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung secara khusus mahasiswa/i Program Studi Manajemen Divisi Kamar tentang pentingnya membuat standar operasional prosedur yang efektif dan dapat beradaptasi sesuai kondisi yang terjadi di lapangan seperti kondisi COVID-19.

1.5 Pendekatan dan Teknik Pengumpulan Data

1.5.1 Pendekatan Pengembangan Produk

Pendekatan pengembangan produk *intangibile* yang dilakukan oleh penulis untuk mengaktualisasikan tujuan dari penelitian yaitu menggunakan jenis penelitian dan pengembangan (*Research & Development*). Penelitian dan pengembangan atau *research and development* adalah penelitian yang digunakan untuk menghasilkan produk tertentu, dan menguji keefektifan produk tersebut” **Sugiyono (2014:297)**.

Pada pengembangan produk *intangibile* ini, penulis menganalisa standar operasional prosedur *check in* disaat pandemi yang sudah di susun sebelumnya oleh hotel, lalu dikembangkan dan di perbaharui oleh penulis, selanjutnya di bandingkan keefektifannya.

1.5.2 Prosedur Pendekatan Pengembangan Produk

Adapun yang menjadi prosedur pengembangan produk standar operasional prosedur *check in* proses di saat pandemi COVID-19 meliputi:

1. Mempelajari dan mencari referensi terpercaya yang mendukung penyusunan standar operasional prosedur *check in* di saat pandemi yang efektif dan praktikal namun tetap mengacu kepada prinsip prinsip penyusunan standar operasional prosedur.
2. Melakukan observasi langsung terhadap standar operasional prosedur *check in* disaat pandemi yang sudah di terapkan di hotel.

3. Melakukan analisa dan mengembangkan standar operasional prosedur tersebut yang berdasarkan refrensi serta standar operasional prosedur yang didapat dari hasil observasi di hotel.
4. Melalukan uji coba keefektifan standar operasional prosedur *check in* proses saat pandemi yang di susun dari hasil pengembangan antara referensi serta observasi.
5. Melalukan evaluasi dan perbaikan jika didapati kekurangan dalam hasil pengembangan standar operasional prosedur tersebut.
6. Melakukan pengolahan data yang di dapatkan dari evaluasi serta perbaikan uji coba keefektifan dari standar operasional prosedur tersebut dan mendapatkan kesimpulan berdasarkan hasil uji coba pengembangan produk yang sudah di laksanakan.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

1. Studi Pustaka

Studi Pusaka sendiri perlu di lakukan untuk membantu mengetahui hal-hal yang menjadi dasar serta dapat mengetahui informasi yang akan berguna dalam menjadi dasar landasan teori pengembangan produk. Teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang di pecahkan“ **Nazir (2013:93)**“

2. Observasi

Menurut **Sugiyono (2015:145)** Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan apabila riset berkaitan dengan sikap manusia, proses kerja, indikasi alam serta apabila responden yang di awasi tidak begitu besar. Oleh sebab itu di dalam penelitian pengembangan produk ini observasi diperlukan untuk mendapatkan data yang akurat terjadi di lapangan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu cara dalam teknik pengumpulan data ataupun informasi yang berbentuk arsip sebagai bukti pelaksanaan eksperimen standar prosedur operasional *check in* proses di masa pandemi. Arsip tersebut dapat berupa, foto, video, dokumen, laporan, dsb.

4. Penilaian Tanggapan Panelis

Di dalam penelitian pengembangan standar operasional prosedur penilaian tanggapan panelis digunakan sebagai salah satu cara untuk menggabungkan data data seperti kuisisioner tingkat keefektifan SOP bagi panelis, dan lain sebagainya.

1.6 Lokasi dan Waktu Kegiatan

1.6.1 Lokasi

Lido Lake Resort by MNC Hotel Jl. Raya Bogor Sukabumi.KM
21, Watesjaya, Cigombong, Bogor, Jawa Barat 16110

1.6.2 Waktu Kegiatan

1. Oktober 2021 : Penulis melakukan observasi pertama.
2. 8 Oktober 2021 : Penulis melakukan observasi kedua.
3. 15 Oktober 2021 : Penulis melakukan eksperimen pertama.
4. 16 Nopember 2021 : Penulis melakukan eksperimen kedua.
5. 18 Desember 2021 : Penulis melakukan eksperimen ketiga.