

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada akhir tahun 2019 virus Covid-19 ditemui di Kota Wuhan, China serta mulai menyebar hingga negara-negara sekitar seperti Jepang dan Korea, hingga pada tahun 2020 virus Covid-19 sudah hampir tersebar ke seluruh dunia yang menimbulkan banyak sekali dampak terhadap seluruh aktivitas dunia.

Indonesia merupakan satu negara yang terkena pandemi Covid-19 dan mengalami kelemahan ekonomi. Seluruh aktivitas perekonomian termasuk didalamnya industri pariwisata terkena dampaknya. Seperti yang dikatakan Ketua Umum Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Hariyadi Sukamdani, pandemi virus Covid-19 menimbulkan lebih dari 2.000 hotel tutup serta lebih dari 8.000 restoran tutup. Penutupan itu menjadikan industri kehabisan kemampuan pemasukan. Bersumber pada hitungannya, kemampuan pemasukan dari industri perhotelan yang lenyap semenjak Januari- April 2020 sebanyak Rp30 triliun & restoran Rp40 triliun. (cnnindonesia.com).

Namun, terlepas dari seluruh itu dr. Terawan Agus Putranto berkata bahwa dalam era pandemi Covid-19 industri pariwisata wajib menyesuaikan diri menggunakan *new normal* atau norma baru, misalnya membarui cara kerja yang minim hubungan atau *contactless* menggunakan atau menerapkan *hygiene* & sanitasi dengan menerapkan

protokol kesehatan, inspeksi bagi para pekerja pariwisata, tunjangan profesi kesehatan baik akomodasi & makan minum serta, keamanan & kesehatan pelanggan.(kemkes.go.id) .

Untuk menyesuaikan dengan kondisi saat ini yang terjadi akibat munculnya virus Covid-19 diperlukan adanya perubahan-perubahan yang dapat mengatasi masalah-masalah yang ada. Selaras dengan yang dikatakan Muhyiddin (2020) Seluruh negara dituntut untuk membuat kebijakan-kebijakan baru dengan mengerahkan seluruh sumber daya untuk menangani Covid-19 lantaran perkembangannya yang sangat cepat.

Dalam upaya memulihkan Pandemi Covid-19 Provinsi Jawa Barat mengeluarkan kebijakan Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB). Kebijakan ini mengatur tentang pencegahan penularan virus Covid-19 terhadap kegiatan di ruang publik para pemangku kepentingan di Provinsi Jawa Barat. (Herdiana, 2020:134). Pemangku kepentingan di sektor pariwisata adalah pemerintah, dunia usaha, wisatawan dan masyarakat. Hotel sebagai salah satu pemangku kepentingan dan selaku pencari profit yang juga turut membantu dalam pembangunan perekonomian tentu harus menerapkan kebijakan Adaptasi Kebiasaan Baru.

Dalam pelaksanaan dari kebijakan Adaptasi Kebiasaan Baru atau (AKB) Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif selaku organisasi yang menaungi sektor pariwisata mengeluarkan protokol kesehatan yaitu *CHSE* atau *Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability* yang diterbitkan melalui panduan atau pedoman, yang implikasinya kepada sertifikasi untuk setiap industri pariwisata dengan

harapan dapat memulihkan dan mendorong kegiatan-kegiatan industri pariwisata agar segera berjalan kembali seperti semula.

Panduan protokol *CHSE* atau *Cleanliness, Helath , Sfaety and Environmental Sustainability* pada hotel adalah salah satu pedoman diantara berbagai pedoman pada sektor pariwisata. Menurut Keputusan Kementrian Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkess/382/2020 Pedoman penerapan *Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability (CHSE)* yang dapat disebut jugasebagai Pedoman Penerapan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, & Kelestarian Lingkungan pada Hotel adalahpedoman operasional mengenai Protokol Kesehatan bagi Masyarakat pada Tempat & Fasilitas Umum dalamupaya mengurangi dan mengendalikanVirus Covid 2019 atau Covid-19.

Dikutip dari (pikiranrakyat.com). Hotel de Braga by ARTOTEL adalah hotel yang berlokasi di Bandung yang diketahui telah mengikuti sertifikasi *CHSE* atau *cleanliness, health, safety and environmental sustainability* dan mendapatkan hasil audit dengan nilai 100%.



GAMBAR 1

SERTIFIKAT CHSE

Sumber: Twitter (@ptwikagedungID)

Hotel de Braga by ARTOTEL merupakan hotel milik PT Wijaya Karya Bangunan Gedung TBK (Wika Gedung). Sesuai dengan namanya de Braga by ARTOTEL dioperasikan oleh Artotel group.

Adanya sertifikasi *CHSE* (cleanliness, health, safety and environmental sustainability) diharapkan bisa mengembalikan kepercayaan masyarakat bahwa di era pandemi ini kita sudah bisa berwisata kembali, tanpa khawatir akan resiko penyeberan atau penularan virus Covid-19 dengan jaminan hotel yang sudah mendapatkn sertifikasi. Sejalan dengan paparan diatas Shirley Lesmana selaku VP Marketing Traveloka Accomodation menyampaikan bahwa Menurut data internal mulai Agustus 2020 terjadi peningkatan permintaan *staycation* dan masyarakat lebih tertarik kepada hotel yang sudah bersertifikasi protokol *CHSE (cleanliness, health, safety and environmental sustainability)*. (pedulicovid19.kemenparekraf.go.id).

Meningkatnya minat staycation di masa pandemi ini menuntut setiap hotel semakin gencar dalam memperketat penerapan protokol kesehatan. Selain untuk mendatangkan pelanggan juga untuk meningkatkan keuntungan perusahaan, yang selama masa pandemi ini terkena dampak paling besar lantaran adanya kebijakan Pembatasan Sosial Bersekala Besar atau PSBB ialah salah satu upaya pemerintah dengan tujuan untuk mengurangi penyebaran dan mengendalikan virus Covid-19 dengan membatasi segala kegiatan yang dilakukan di publik atau tempat umum. Oleh sebab itu hotel mengalami kerugian akibat

menurunnya minat wisatawan untuk melakukan kegiatan wisata dan adanya pembatasan sosial.

Dalam menerapkan protokol kesehatan hotel harus memperhatikan alur pelayanan hospitaliti, dimana karyawanlah yang memegang peran penting dalam segala kegiatannya. Sebagai orang yang pertama kali akan berkontak langsung dengan tamu, maka karyawan harus melaksanakan protokol *cleanliness, health, safety dan environmental sustainability* atau *CHSE* secara optimal.

Adapun protokol yang dibuat oleh Artotel Group saat memasuki area kerja yang meliputi sebagai berikut :

1. Sebelum memasuki gedung, harap ikuti aturan untuk mengukur suhu tubuh pada pintu masuk ke hotel. Jika suhu tubuh lebih besar dari 37,5⁰C, segera dapatkan bantuan medis atau beri tahu departemen sumber daya manusia atau keamanan bahwa Anda tidak akan bekerja hari itu
2. Ketika memasuki loker, harap cuci tangan dengan sabun terlebih dulu sebelum memakai seragam dan gunakan *hand sanitizer* sebelum memasuki area kerja.
3. Hindari berjabat tangan, berpelukan, mencium pipi kanan, mencium pipi kiri, menjaga (satu) meter jauhnya (jarak sosial) dan ucapkan salam.
4. Hindari pertemuan. Jika memungkinkan, gunakan panggilan video.
5. Jika terpaksa bertemu, mohon tidak berjabat tangan dan menjaga jarak (satu) meter (sosial Jarak) dan hindari memberikan dokumen, sebagai gantinya gunakan email atau gunakan dokumen soft copy.

6. Disinfektasi ruang kerja dan alat yang digunakan untuk bekerja dengan alkohol atau deterjen.
7. Disinfektasi semua area kerja, area umum, kamar tamu dengan tangan sarung tangan kamar dan disinfektan (alkohol, deterjen, dan sabun).
8. Disinfektasi skala besar menggunakan alat *cold fogger* yang diisi Disinfektan yang biasa digunakan oleh petugas secara teratur (minimal seminggu sekali).
9. Harap hindari menyentuh wajah (mata, hidung, mulut, telinga) Cuci tangan dan kenakan masker saat bersin. Jika tidak sempat menutupinya, cuci tangan segera.
10. Lakukan aktivitas seperti biasa dan sering-seringlah mencuci tangan dengan sabun. Tenang pikiran, karena panik akan menurunkan kekebalan tubuh. Virus Covid19 akan menyerang orang dengan kekebalan yang lemah.
11. Parkir kendaraan dengan benar, hindari keramaian, hindari berjabat tangan dan pergi kerjalebih awal.
12. Makan siang akan di kafetaria atau memesan online sehingga bisa makan siang bersama di tempat kerja.
13. Hindari berada di keramaian saat istirahat makan siang, di pusat perbelanjaan besar, makan siang di luar area hotel / kantor.
14. Ketika bekerja, jarak sosial harus dijaga dalam jarak 1 (satu) meter.

Departemen hotel yang dalam operasionalnya berhubungan dengan tamu secara langsung ataupun tidak langsung akan berkontak dengan tamu adalah departemen *kitchen*. Dimana karyawan kitchen yang bertanggung jawab dalam proses pengolahan makanan yang akan

disajikan kepada tamu, memiliki peran yang sangat penting lantaran dalam kegiatannya departemen kitchen dituntut untuk menjaga kualitas produk atau *food quality*. Untuk menghasilkan produk yang berkualitas selain menggunakan bahan yang baik juga harus memperhatikan hygiene dan sanitasi, terlebih di era pandemi ini karyawan kitchen yang merupakan dari proses pengolahan produk harus benar-benar menerapkan protokol *cleanliness, health, safety and environmental sustainability (CHSE)* dengan baik.

Untuk menerapkan protokol dengan baik diperlukan konsistensi, dan konsistensi penerapan protokol *cleanliness, health, safety and environmental sustainability (CHSE)* harus bisa dipertahankan dengan pengawasan yang merupakan salah satu fungsi dari manajemen *Planning* (perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Actuating* (Pelaksanaan), *Controlling* (pengawasan). Pengawasan dilaksanakan oleh manajemen khususnya *human resources* terhadap karyawan.

Menurut Natalia (2011) Pengawasan merupakan proses pengamatan penerapan seluruh aktivitas organisasi guna menjamin seluruh pekerjaan yang dilaksanakan cocok dengan yang telah direncanakan dengan memakai standar yang telah diresmikan, tata cara tertentu serta terdapatnya perbaikan atau evaluasi. Berdasarkan pada teori di atas hingga Pengawasan merupakan proses yang dilaksanakan guna membenarkan segala aktivitas berjalan cocok dengan perencanaan yang telah ditetapkan guna menggapai tujuan organisasi.

Adapun tahapan tahapan dalam melakukan pengawasan menurut Busro (2018) yang meliputi :

1. Penetapan rencana atau standar yang akan digunakan.
2. Pengukuran pelaksanaan rencana dengan kegiatan yang terjadi di lapangan.
3. Analisis apabila terjadi adanya penyimpangan.
4. Pengambilan tindakan koreksi,

Adapun proses pengamatan dan telah dilakukannya wawancara dengan *human resources manager* hotel de Braga by ARTOTEL mengenai pengawasan yang dilakukan oleh *human resources department* terhadap penerapan protokol *cleanliness, health, safety and environmental sustainability* karyawan kitchen adalah monitoring yang dilakukan oleh *human resources manager* secara langsung pada waktu-waktu tertentu dengan protokol kesehatan ARTOTEL GROUP sebagai alat ukur dan pembandingan antara peraturan dengan kenyataan di lapangan. *Human resources manager* juga memberikan peringatan terhadap karyawan yang terlihat melanggar protokol kesehatan, namun tidak sampai memberi hukuman atau sanksi karna hukuman atau sanksi akan diberikan ketika karyawan sudah dua kali mendapatkan peringatan namun masih melanggar serta kurangnya apresiasi yang diberikan *human resources department* terhadap karyawan yang selalu menaati protokol CHSE padahal dengan memberikan apresiasi mungkin dapat meningkatkan ketaatan karyawan dalam menerapkan prokol juga manfaat yang didapatkan tentu kesehatan karyawan juga terjaga dan operasional akan berjalan lebih baik. Berdasarkan pengamatan yang saya lakukan juga

masih terdapat karyawan yang belum menerapkan protokol *CHSE* dengan baik. seperti, pada aspek kebersihan atau *cleanliness* seperti membiarkan *plate* yang sudah di *clear up* dan tidak langsung dicuci, yang dapat berakibat menumpuknya *plate* atau piring kotor menumpuk, sehingga memungkinkan bakteri akan lebih lama menempel pada piring kotor tersebut serta memungkinkan terjadinya kekurangan piring untuk *servicing*. Pada aspek kesehatan yaitu karyawan sering terlihat tidak memakai masker dengan benar, seperti beraktifitas dengan kondisi masker yang diturunkan pada dagu, padahal hal ini dapat mengakibatkan virus lebih cepat menyebar, sehingga bisa menjadi salah satu penyebab penularan virus antara karyawan, terbukti dengan kondisi yang penulis lihat saat itu, salah satu karyawan datang untuk bekerja dengan kondisi flu namun masih merasa kuat untuk bekerja, sehingga beberapa hari kemudian terdapat karyawan lain yang tidak dapat hadir karena flu berat. Dari hal itu dapat dilihat bahwa penggunaan masker yang tidak tepat akan merugikan banyak pihak mulai dari tertularnya virus, beban kerja menjadi lebih berat karena ketidakhadirannya sampai dengan menghambat operasional. Pada aspek keselamatan, karyawan sering terlihat tidak menjaga jarak saat bekerja serta makan siang diluar hotel, sedangkan hotel sudah menyediakan staff meal yang tentu jauh lebih aman dan dapat dijamin kebersihannya, padahal dari karyawan yang membeli makanan di luar hotel bisa saja kembali dengan membawa virus kedalam hotel dan mengakibatkan penyebaran lainnya. Dan pada aspek kelestarian lingkungan terlihat sampah yang dikumpulkan tidak dipisah menjadi sampah yang organik dan non-organik yang dapat menimbulkan bau tidak

sedap dan dapat menimbulkan kuman dan bakteri yang memungkinkan terjadinya penyebaran ke tempat lain di area dapur tersebut. Pengawasan yang dilakukan oleh *Human Resources Department* kepada karyawan departemen kitchen berkaitan dengan penerapan protokol kesehatan yang masih kurang menyeluruh dilaksanakan, dan karyawan yang melanggar protokol juga tidak mendapat hukuman, sehingga ini menjadi kesempatan bagi karyawan untuk tidak menaati protokol kesehatan yang jelas sudah dibuat untuk diterapkan. Maka dari itu untuk memperbaiki kesenjangan tersebut dan untuk mempertahankan konsistensi karyawan dalam penerapan protokol *cleanliness, health, safety and environmental sustainability (CHSE)*, pengawasan sangatlah diperlukan. Dan untuk mengetahui dan mempelajari lebih dalam akan hal tersebut penulis mengangkat judul “**Pengaruh Pengawasan *Human Resources Department* Terhadap Penerapan *Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability* Karyawan Kitchen di Hotel de Braga by ARTOTEL Bandung**” dengan harapan dapat mengoptimalkan penerapan protokol kesehatan dan mengurangi resiko penularan Covid-19 serta dapat menjaga kesehatan serta keselamatan karyawan hingga pelanggan sampai berakhirnya pandemi Covid-19.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan paparan yang sudah disampaikan sebelumnya, pertanyaan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengawasan yang dilakukan Human resources department dalam penerapan protokol *CHSE* hotel de Braga by ARTOTEL?

2. Bagaimana penerapan protokol *CHSE* karyawan kitchen hotel de Braga by ARTOTEL?
3. Seberapa pengaruh pengawasan *human resources department* terhadap penerapan *CHSE* karyawan di hotel de Braga by ARTOTEL?

C. Keterbatasan Penelitian

Pembahasan dalam penelitian ini akan difokuskan kepada :

- a. Penerapan protokol *CHSE* hotel de Braga by ARTOTEL Bandung.
- b. Penerapan protokol *CHSE* oleh karyawan *kitchen* hotel de Braga by ARTOTEL Bandung dalam melaksanakan kegiatan kerja sehari-hari.
- c. Pengawasan yang dilaksanakan *Human Resources Department* hotel de Braga by ARTOTEL Bandung kepada karyawannya dalam penerapan protokol *CHSE (Cleanliness, Health, Safety and Environmental sustainability)* dalam kegiatan kerja sehari-hari.

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan

Berdasarkan pada pertanyaan penelitian diatas, berikut adalah tujuan daripada dilakukannya penelitian ini :

- a. Memaparkan pengawasan yang dilakukan oleh *Human Resources department* kepada karyawannya terhadap penerapan protokol *CHSE (Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability)*.

- b. Mendeskripsikan penerapan protokol *CHSE (Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability)* dalam operasional kerja karyawan kitchen di hotel de Braga by ARTOTEL Bandung.
- c. Mendeskripsikan seberapa besar pengawasan Human Resources departemen terhadap penerapan *Cleanliness, Health, Safety and Environmental sustainability (CHSE)* karyawan kitchen di hotel de Braga by ARTOTEL Bandung.

2. Kegunaan

Berdasarkan tujuan diatas kegunaan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan masukan bagi *Human Resources department* hotel de Braga by ARTOTEL Bandung mengenai pentingnya pengawasan terhadap penerapan *CHSE (Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability)* di era pandemi ini supaya dapat meningkatkan operasional serta mengendalikan penyebaran virus Covid-19.
- b. Dapat dijadikan rekomendasi bagi para pengelola hotel yang akan ataupun sedang menerapkan *CHSE (Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability)* dan penerapan konsep *Sustainability Tourism* atau pariwisata berkelanjutan.

- c. dapat menerapkan kebiasaan baru yang berkelanjutan, mengurangi resiko penularan Covid-19 dan dapat menjaga kesehatan serta keselamatan karyawan hingga pelanggan.