

P-5

TANTANGAN PENERAPAN CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY, DAN ENVIRONMENTSUSTAINABILITY (CHSE) DI DEPARTEMEN FRONT OFFICE BLUE SKY HOTEL BALIKPAPAN DALAM RANGKA PENCEGAHAN PENYEBARAN COVID-19

THE CHALLENGES OF IMPLEMENTING CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY, AND ENVIRONMENT SUSTAINABILITY (CHSE) AT FRONT OFFICE DEPARTMENT OF BLUESKY HOTEL BALIKPAPAN IN ORDER TO PREVENT THE SPREAD OF COVID-19

Adella Valentina ¹, Ranti Rustika ², Praseptia Gardiarini ³
^{1,2,3} Politeknik Negeri Balikpapan, Jl. Soekarno Hatta Km. 8, Balikpapan

Email : adellavltn@gmail.com

Diterima 29-10-2021	Diperbaiki 01-11-2021	Disetujui 01-11-2021
---------------------	-----------------------	----------------------

ABSTRAK

Penyebaran COVID-19 meluluhlantahkan sektor pariwisata, terutama industri perhotelan. Untuk menyelamatkan industri perhotelan yang mengalami penurunan pendapatan, Kemenparekraf RI mencanangkan protokol kesehatan Cleanliness, Health, Safety, dan Environment Sustainability (CHSE) yang memberikan jaminan kebersihan, kesehatan dan keselamatan agar tamu tetap dapat berkunjung ke hotel dengan aman dan nyaman. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tantangan yang dihadapi oleh Departemen Front Office Blue Sky Hotel Balikpapan beserta berbagai upaya yang telah dilakukan oleh untuk mengatasi tantangan tersebut. Penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian membuktikan bahwa Departemen Front Office Blue Sky Hotel Balikpapan telah menerapkan protokol kesehatan Cleanliness, Health, Safety, dan Environment Sustainability (CHSE). Namun, masih terdapat berbagai kendala yang menjadi tantangan tersendiri. Beberapa contohnya yaitu, terbentuknya kerumunan tamu pada saat Blue Sky Hotel Balikpapan sedang ramai dan penggunaan Alat Pelindung Diri (APD) yang mengurangi kinerja karyawan di Departemen Front Office Blue Sky Hotel Balikpapan.

Kata Kunci: COVID-19, CHSE, Front Office

ABSTRACT

The spread of COVID-19 has devastated the tourism sector, especially the hotel industry. To save the hotel industry, which is experiencing a decline in revenue, the Indonesian Ministry of Tourism and Creative Economy has launched the Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability (CHSE) health protocol which guarantees cleanliness, health and safety so the guest can visit the hotel safely and comfortably. The purpose of this research is to find out the challenges faced by the Front Office Department of Blue Sky Hotel Balikpapan and the various efforts that have been made to overcome these challenges. This research used qualitative research methods with a descriptive approach and the data collection was carried out by observation, interviews, and documentation. The results of this research prove that the Front Office Department of Blue Sky Hotel Balikpapan has implemented the Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability (CHSE) health protocol. However, there are still various obstacles that being a challenges for Front Office Department of Blue Sky Hotel Balikpapan itself. Some examples are, the formation of a crowd of guests when Blue Sky Hotel Balikpapan is busy and the use of Personal Protective Equipment which is reduces employee performance in the Front Office Department of Blue Sky Hotel Balikpapan.

Keywords: COVID-19, CHSE, Front Office

PENDAHULUAN

Indonesia memiliki sumber daya alam dan budaya yang melimpah dan dibuktikan dengan *World Economic Forum* (WEF) yang menempatkan Indonesia pada peringkat 6 dan 38 dari 140 negara di dunia pada tahun 2013.

Tidak hanya sumber daya alam dan budaya, indeks daya saing harga pariwisata Indonesia menempati peringkat 9 dari 140 negara [1]. Wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia mencapai 16,11 juta kunjungan atau naik 1,88% dibandingkan periode sebelumnya

(Badan Pusat Statistik, 2020). Indonesia memiliki potensi wisata yang tidak bisa dipandang sebelah mata oleh dunia [2]. Hal ini menjadikan sektor pariwisata memiliki peran yang signifikan bagi perekonomian Indonesia.

Pada saat ini, pandemi Covid-19 yang terjadi di Indonesia sejak awal 2020 menimbulkan berbagai dampak yang merugikan pada berbagai sektor, salah satunya adalah sektor pariwisata yang mengalami penurunan signifikan karena dibatasinya jumlah pengunjung terutama yang berasal dari luar negeri dan tidak sedikit lokasi pariwisata yang harus tutup sementara bahkan permanen. Secara global, setidaknya ada 50 juta pekerja dalam sektor pariwisata yang terdampak. Insan pekerja pariwisata di Indonesia tergolong yang paling rentan di masa pandemi global ini, dari 13 jutaan orang sebelum pandemi, kini tersisa 6,5 juta orang [3].

Untuk mengatasi hal tersebut, pemerintah mencanangkan sebuah program yaitu tatanan Normal Baru dengan maksud melakukan perubahan kebiasaan di masa pandemi, di mana masyarakat tetap menjaga produktivitas dengan menerapkan protokol kesehatan dan terhindar dari penyebaran Covid-19 [4]. Salah satu upaya yang dilakukan untuk menyukseskan program tatanan Normal Baru adalah dengan diterapkannya CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, dan Environment Sustainability*) di sektor pariwisata, salah satunya adalah di hotel.

Berdasarkan data dari Kemenparekraf RI (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia) pada tahun 2021, telah tercatat 2.689 hotel di Indonesia yang telah menerapkan CHSE, 22 diantaranya berada di Kota Balikpapan. Salah satu hotel di Kota Balikpapan yang telah menerapkan CHSE adalah Blue Sky Hotel Balikpapan. Namun, penerapan dari CHSE ini tidak terlepas dari berbagai macam tantangan yang dihadapi oleh karyawannya, terutama di Departemen *Front Office* [5]. Oleh sebab itu, perlu adanya penelitian mengenai tantangan penerapan CHSE di Departemen *Front Office* Blue Sky Hotel Balikpapan dalam rangka pencegahan penyebaran Covid-19.

METODOLOGI

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang menggambarkan dan menginterpretasikan arti data-data yang telah terkumpul dengan

memberikan perhatian dan merekam sebanyak mungkin aspek situasi yang diteliti pada saat itu hingga diperoleh gambaran secara umum dan menyeluruh mengenai keadaan yang sebenarnya [6]. Data yang dikumpulkan dapat berupa kata-kata, gambar dan bukan berupa angka yang mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, video, dokumen pribadi, catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya [7].

Sebagaimana dikemukakan dalam penelitian kualitatif, instrumennya berupa orang atau peneliti itu sendiri (*human instrument*). Untuk dapat menjadi instrumen penelitian, maka peneliti harus memiliki informasi yang cukup sehingga mampu bertanya, menganalisis, dan menkonstruksikan situasi sosial yang diteliti menjadi lebih jelas dan didapatkan kesimpulan berupa pemahaman umum yang dimengerti oleh khalayak [8].

Subjek yang akan diteliti dalam penelitian mengenai penerapan CHSE di Departemen *Front Office* Blue Sky Hotel Balikpapan ini yaitu informan atau responden yang mampu memberikan informasi atau penilaian mengenai situasi dan kondisi latar penelitian melalui pengumpulan data sebanyak-banyaknya dari responden [9]. Informan merupakan orang yang terlibat dalam kehidupan sosial lingkup penelitian yang relatif lama [10]. Informan yang menjadi subjek penelitian ini adalah *Front Office Manager, Guest Service Agent, dan Bell Boy* dari Blue Sky Hotel Balikpapan.

Berbeda dengan subjek penelitian, objek penelitian adalah keseluruhan gejala yang ada di sekitar dan berinteraksi dengan subjek penelitian [11]. Berdasarkan pengertian tersebut, objek dalam penelitian ini adalah penerapan CHSE di Departemen *Front Office* Blue Sky Hotel saat masa pandemi Covid-19. Pengambilan data dilakukan dengan cara wawancara atau tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan narasumber atau informan, baik dengan menggunakan ataupun tanpa pedoman wawancara.

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman di mana analisis data kualitatif terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan [12]. Ketiga proses tersebut berlangsung secara sirkuler selama penelitian berlangsung.

1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data mentah yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama penelitian berlangsung. Data yang didapatkan di penelitian sebelumnya kemudian ditambahkan dengan data yang diperoleh saat wawancara dengan para informan sehingga informasi yang awalnya bersifat luas dapat terpusat pada objek penelitian.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan serta pengambilan tindakan [12]. Penyajian data berbentuk teks naratif diubah ke bentuk matriks, grafik, jaringan atau bagan sehingga didapatkan informasi yang padat serta mudah untuk diketahui apa yang terjadi dan didapatkan sebuah kesimpulan [13].

3. Kesimpulan

Data yang disajikan sebelumnya merupakan rangkaian analisis data sehingga proses selanjutnya adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi data. Peneliti mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, atau konfigurasi yang mungkin dan alur sebab-akibat serta proposisinya.

Kesimpulan menjadi lebih rinci dan kokoh bergantung pada kecakapan peneliti dalam menarik kesimpulan berdasarkan kelengkapan dari informasi yang dikumpulkan berupa catatan lapangan, pengkodeannya, penyimpanannya dan metode pencarian ulang yang digunakan [13].

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penerapan *Cleanliness, Health, Safety, dan Environment Sustainability* (CHSE) di Departemen *Front Office* Blue Sky Hotel Balikpapan, maka ada beberapa media penunjang yang dibutuhkan dalam penerapan CHSE diantaranya adalah masker, *hand sanitizer*, *face shield*, *tissue*, sarung tangan karet dan plastik, papan partisi, mesin X-ray, alat pengukur suhu (*thermo gun*), disinfektan, vitamin, regulasi, papan imbauan, daftar pengecekan suhu tamu, serta *self monitoring* yang disediakan oleh *Front Office Manager* atas perintah Ketua Tim Gugus Covid-19 Blue

Sky Hotel Balikpapan.



Gambar 1. Mesin X-Ray dan papan himbuan menggunakan masker



Gambar 2. Himbuan karyawan dan tamu

Penerapan CHSE dalam rangka pencegahan penyebaran Covid-19 di Departemen *Front Office* Blue Sky Hotel Balikpapan berdasarkan data yang telah dikumpulkan terbagi menjadi dua panduan, yaitu:

1. Panduan Umum

Panduan umum ini berlaku bagi dua golongan, yaitu manajemen atau tata kelola dan karyawan atau tamu atau orang lain yang beraktivitas di lingkungan Blue Sky Hotel Balikpapan.

Setidaknya ada 19 panduan umum yang diterapkan untuk pihak manajemen atau tata kelola hotel, yaitu: (1) memperbarui informasi Covid-19 dan imbauan pemerintah, (2) memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai kesehatan, kebersihan, dan keselamatan kerja, (3) Memasang imbauan secara tertulis dan mudah dilihat, (4) menyediakan peralatan dan perlengkapan yang berkaitan dengan kebersihan dan kesehatan, (5) menyediakan peralatan P3K, (6) Mengandalkan pelayanan berbasis teknologi untuk meminimalisir kontak langsung, (7) menjunjung tinggi CHSE, (8) menjaga kualitas udara, (9)

melakukan simulasi penanganan bencana alam dan kebakaran, (10) membentuk petugas pemadam internal, (11) membentuk tim Gugus Covid-19, (12) melakukan koordinasi dengan fasilitas kesehatan terdekat, (13) melakukan koordinasi intensif dengan dinas terkait, (14) memastikan pelaksanaan *reduce*, *reuse*, *recycle* dan *replace*, (15) melaksanakan pengelolaan limbah secara tepat, (16) memastikan keasrian dan kenyamanan lingkungan, dan (17) melakukan pemantauan serta evaluasi pencegahan penyebaran Covid-19.

Sedangkan untuk pihak karyawan, tamu, penyuplai, vendor, kontraktor, dan pihak lain yang beraktivitas di hotel terdapat setidaknya ada 10 panduan umum yang diterapkan, yaitu: (1) menyerahkan hasil tes Covid-19 bagi karyawan, (2) melaksanakan perilaku hidup bersih dan sehat, (3) memakai Alat Pelindung Diri (APD), (4) mengganti jabat tangan dengan mengatupkan kedua telapak tangan di dada, (5) menaati protokol kesehatan, (6) menginformasikan kepada karyawan apabila tamu mengalami gangguan kesehatan, (7) karyawan melapor kepada kepala departemen apabila mengalami gangguan kesehatan, (8) melakukan simulasi penanganan bencana, (9) mengikuti tes *swab* Covid-19, dan (10) mematuhi serta melaksanakan SOP yang berlaku.

2. Panduan Khusus

Panduan khusus ini berlaku bagi dua golongan, yaitu *reception* dan *concierge*. Panduan khusus yang harus diterapkan oleh pihak *reception* berupa beberapa hal, yaitu pada saat tamu melakukan proses *Check In* dan *Check Out* dengan selalu pakai masker, memasang papan partisi di meja resepsionis, menjaga jarak, menghindari pembayaran tunai, langsung mengganti plastik dan melakukan sanitasi pada kunci kamar segera setelah tamu meninggalkan hotel. Kemudian pada saat bertugas menjadi greeter di Garden Restaurant, *reception* memastikan penggunaan masker dengan tepat oleh para tamu, melakukan pengecekan suhu tubuh, serta memberikan sarung tangan plastik kepada tamu untuk mengurangi kontak fisik saat mengambil makanan.



Gambar 3. Proses *check in* dan *check out*



Gambar 4. Pemeriksaan suhu tubuh

Sedangkan untuk pihak *concierge*, panduan khusus yang diterapkan berupa selalu siaga membukakan pintu ketika ada tamu datang untuk menghindari kontak fisik di gagang pintu, membuat sekat antara pengemudi dan penumpang ketika melakukan pengantaran tamu, melakukan proses sanitasi menggunakan desinfektan terhadap barang bawaan tamu ketika melakukan penjemputan tamu, dan melakukan sanitasi pada alat pengantaran barang seperti troli terutama pada bagian gagangnya.



Gambar 5. *Welcoming guest*

Selain panduan umum dan panduan khusus yang diterapkan di atas, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi dalam penerapan CHSE di Departemen *Front Office* Blue Sky Hotel Balikpapan. Setelah terjadi penutupan sementara selama kurang lebih dua bulan dan menurunkan okupansi Blue Sky

Hotel Balikpapan, saat ini dapat kembali beroperasi maka protokol kesehatan CHSE ini diterapkan dalam menunjang keamanan dan kenyamanan pengunjung.

Tantangan secara umum penerapan protokol kesehatan CHSE berdasarkan data yang dikumpulkan adalah penyediaan media penunjang kesehatan dan kebersihan yang berdampak pada meningkatnya biaya operasional hotel. Kemudian berkerumunnya tamu serta beberapa tamu yang tidak menggunakan masker karena ingin mengabadikan momen dan memperlihatkan wajah juga diantisipasi dengan memberikan masker kepada pengunjung yang tidak mengenakan masker.

Sedangkan secara khusus, kekurangan jumlah karyawan berdampak pada keterlambatan saat proses *Check In* pengunjung ketika kondisi pemesanan hotel sedang ramai, sehingga terjadi kerumunan di lobby hotel. Penggunaan APD juga menambah waktu yang dibutuhkan karyawan mempersiapkan diri untuk melakukan pelayanan.

Pada saat pengamatan selanjutnya, karyawan tidak lagi menggunakan APD berupa sarung tangan karet dan face shield disebabkan karyawan merasa tidak nyaman dan mengurangi kinerja mereka. Selain itu, penggunaan APD secara lengkap menyebabkan keringat menumpuk dan menyebabkan pori-pori di wajah tersumbat sehingga menimbulkan iritasi.

Ketersediaan masker standar juga cepat berkurang atau bahkan habis dikarenakan ramainya pengunjung yang datang. Penyediaan masker standar ini harus menunggu stok dari Departemen *Housekeeping* Blue Sky Hotel Balikpapan. Selain permasalahan stok masker, proses sanitasi menggunakan desinfektan terhadap barang bawaan pengunjung menyebabkan barang tidak bisa langsung diambil oleh tamu, selain itu aroma desinfektan dinilai cukup menyengat sehingga mengganggu indera penciuman.



Gambar 6. Alat desinfektan

Pihak Departemen *Front Office* Blue Sky Hotel Balikpapan berupaya dalam mengatasi berbagai tantangan di atas. Kondisi pandemi menjadikan Blue Sky Hotel Balikpapan menyediakan promosi penjualan kamar terutama saat *High Season* melalui media sosial. Kemudian untuk permasalahan saat penerapan protokol kesehatan, terdapat sanksi bagi pelanggar protokol kesehatan di lingkungan Blue Sky Hotel Balikpapan kepadatamu ataupun karyawan.

Selain itu, karyawan melakukan grooming dan memakai Alat Pelindung Diri (APD) lebih awal, serta melakukan sanitasi secara rutin dan perawatan kulit wajah tambahan untuk mengurangi iritasi akibat penggunaan APD secara intensif. Untuk pemberian masker akan diberikan kepada tamu yang benar-benar membutuhkan masker atau yang tidak menggunakan masker sama sekali.

Sedangkan dalam proses sanitasi barang bawaan pengunjung, petugas sanitasi menggunakan masker berlapis untuk agar tidak menghirup aroma menyengat dari desinfektan yang digunakan dan dengan bantuan satpam yang bertugas memungkinkan *concierge* untuk bisa langsung menangani barang bawaan tamu yang telah disanitasi sehingga penumpukan di pintu dapat diminimalisir.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat diambil kesimpulan bahwa penerapan protokol kesehatan Cleanliness, Health, Safety dan Environment Sustainability (CHSE) di Departemen *Front Office* Blue Sky Hotel Balikpapan sudah berjalan dengan sangat baik karena telah memenuhi empat dimensi dari *Cleanliness, Health, Safety dan Environment Sustainability* (CHSE), yaitu kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan.

Keberhasilan dari penerapannya tidak terlepas dari dukungan banyak pihak, seperti pengelola, karyawan, dan tamu Blue Sky Hotel Balikpapan itu sendiri. Akan tetapi, masih ditemukannya beberapa kendala yang menjadi tantangan tersendiri bagi Blue Sky Hotel Balikpapan. Adapun tantangan yang dihadapi Blue Sky Hotel Balikpapan sebagian besar disebabkan oleh tamu yang masih melalaikan protokol kesehatan *Cleanliness, Health, Safety dan Environment Sustainability* (CHSE) ini.

SARAN

Tetap mempertahankan dan lebih baik lagi jika bisa memperketat penerapan protokol kesehatan *Cleanliness, Health, Safety dan Environment Sustainability* (CHSE) terutama di Departemen *Front Office*. Apabila memungkinkan, pihak Blue Sky Hotel Balikpapan bisa menambah tenaga kerja yang khusus untuk melakukan pengawasan terhadap penerapan protokol kesehatan *Cleanliness, Health, Safety dan Environment Sustainability* (CHSE) pada saat Blue Sky Hotel Balikpapan sedang ramai.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Politeknik Negeri Balikpapan dan Departemen *Front Office* Blue Sky Hotel Balikpapan khususnya kepada *Front Office Manager, Guest Service Agent, dan Bell Boy* dari Blue Sky Hotel Balikpapan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. C. Utami, "The Analysis Of Tourism Price Competitiveness in Indonesia Through Demand Elasticity Approach," 2016.
- [2] G. S. A. B., "Peluang dan Tantangan Pariwisata Indonesia Pada Masa Covid 19," *Januari 6*, 2021. <https://www.handalselaras.com/peluang-dan-tantangan-pariwisata-indonesia-pada-masa-covid-19/>.
- [3] S. B. Tandilino, "PENERAPAN Cleanliness, Health, Safety, & Environmental Sustainable (CHSE) DALAM ERA NORMAL BARU PADA DESTINASI PARIWISATA KOTA KUPANG," *Tour. J. Travel. Hosp. Cult. Destin. MICE*, vol. 3, no. 2, pp. 62–68, 2020.
- [4] Kemenkes RI, "Vaksin Covid-19 Belum Ditemukan, Pemerintah Siapkan Skenario New Normal," 28 Mei, 2020. <https://www.kemkes.go.id/article/view/20052900001/vaksin-covid-19-belum-ditemukan-pemerintah-siapkan-skenario-new-normal.html>.
- [5] Kemenparekraf RI, "Panduan Pelaksanaan Kelestarian Lingkungan di Hotel," vol. 2019, 2020, [Online]. Available: <https://chse.kemenparekraf.go.id/pedoman>.
- [6] R. Kriyantono, "Pemberdayaan konsumen televisi melalui keterampilan media literacy dan penegakan regulasi penyiaran," *J. Penelit. komunikasi, media massa dan Teknol. Inf.*, vol. 10, no. 21, 2007.
- [7] L. J. Moleong, "Metodologi penelitian kualitatif (Revised ed.)," *Bandung PT. Remaja Rosdakarya*, 2010.
- [8] R. P. Desa and U. Wahid, "Strategi Marketing Communication PT. BCA Finance Dalam Mempertahankan Brand Ditengah Pandemi COVID-19," *Communication*, vol. 11, no. 2, pp. 134–142, 2020.
- [9] D. E. Parastiti, I. Mukhlis, and A. Haryono, "Analisis penggunaan uang elektronik pada mahasiswa fakultas ekonomi universitas negeri malang (studi kasus: uang elektronik brizzi)," *J. Ekon. Dan Stud. Pembang.*, vol. 7, no. 1, pp. 75–82, 2015.
- [10] R. P. Saeful, "Penelitian Kualitatif," *Equilibrium*, vol. 5, no. 9, pp. 1–8, 2009.
- [11] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- [12] M. B. Miles and A. M. Huberman, "Drawing valid meaning from qualitative data: Toward a shared craft," *Educ. Res.*, vol. 13, no. 5, pp. 20–30, 1984.
- [13] S. Salim, "Metodologi Penelitian Kualitatif: Konsep dan Aplikasi dalam Ilmu Sosial, Keagamaan dan Pendidikan," *Bandung: Media Citapustaka*, 2012.