

ANALISIS PENERAPAN PROTOKOL CHSE DI HOTEL BERBINTANG DI KABUPATEN TABANAN

Nelsye Lumanauw^{1*}, Luh Sri Damayanti, Dinar Sukma Pramesti²

^{1,2} Politeknik Internasional Bali
Jln. Pantai Nyanyi, Ds. Beraban, Kec. Kediri, Tabanan, Bali
*E-mail: dinar.pramesti@pib.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan protocol CHSE dan juga strategi manajemen hotel berbintang di Kabupaten Tabanan dalam menyongsong kenormalan era baru. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang melibatkan dua hotel, yaitu Natya Hotel dan Nirjhara. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Data dianalisis secara kualitatif. Hasil analisis menunjukkan bahwa dua hotel tersebut telah menerapkan seluruh aspek CHSE sesuai dengan pedoman yang ditentukan oleh Kemenparekraf. Untuk menyongsong kenormalan era baru, hotel menyebarluaskan informasi mengenai protokol CHSE untuk meyakinkan public serta memberikan beragam promosi untuk menarik tamu menginap. Selain itu, hotel juga Menyusun prosedur resmi mengenai penerapan protokol sehingga penerapan protokol dapat berjalan dengan konsisten.

Kata kunci: Protokol Kesehatan, CHSE, Hotel, New Normal Era

Abstract

This research aimed at analyzing the implementation of CHSE protocol and the strategies applied by the managements of star hotels in Tabanan Regency in welcoming the new normal era. This was descriptive qualitative research involving two hotels that were Natya Hotel and Nirjhara. Data were collected by doing observation, interview, and document analysis. The data were analyzed qualitatively. The results showed that the hotels implemented the CHSE protocol well as it was mentioned by the Ministry of Creative Economic and Tourism of Republic of Indonesia. To welcome the new normal era, the hotels applied several strategies. The first strategy was publishing the information about CHSE protocol implemented in the hotels to the public to build trust and providing discounts and promotion to attract guests to stay. Besides hotels also developed official procedures of CHSE implementation to maintain the consistency of the implementation of the protocol.

Keywords: health protocol, CHSE, Hotel, new normal era

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang paling terdampak akibat adanya pandemic Covid-19. Seluruh aktifitas wisata terhenti seiring dengan meningkatnya jumlah kasus Corona. Semua negara mengeluarkan berbagai kebijakan yang melarang warganya untuk berhenti bepergian atau berwisata. Berbagai negara yang mengandalkan perekonomian dari sektor pariwisata mengalami dampak yang begitu berat. Indonesia merupakan salah satu diantara negara yang dimana sektor pariwisata menjadi salah satu penyumbang devisa negara terbesar. Pariwisata Indonesia mengalami kelesuan dengan jumlah wisatawan yang begitu rendah, tingkat hunian kamar yang

mencapai 0%, penutupan banyak hotel, restoran, dan tempat wisata lainnya (Arischa, 2020). Keterpurukan sektor pariwisata di Indonesia juga memengaruhi sektor lain, seperti ekonomi mengingat sektor pariwisata merupakan salah satu penyumbang devisa negara.

Hal tersebutlah yang dirasakan dan dihadapi oleh seluruh masyarakat di Bali yang selama ini menggantungkan perekonomiannya pada sektor wisata. Ratusan hotel dan akomodasi wisata lainnya yang memilih menutup dan menghentikan kegiatann operasionalnya. Ratusan restoran, kafe, rumah makan mengalami kebangkrutan, Ribuan pekerja pariwisata yang mengalami pemutusan

hubungan kerja. Hal ini dikarenakan jumlah wisatawan, mancanegara maupun domestic yang menurun drastic. Hingga Bulan Agustus 2020, tingkat hunian hotel di Bali menginjak 3.68% yang jika dibandingkan pada bulan yang di tahun 2019 tingkat hunian hotel di Bali berada pada 67% (Baskoro, 2020) . Kondisi ini terjadi dari Bulan Maret 2020 hingga saat ini.

Era kenormalan baru atau era new normal mulai digaungkan pemerintah Indonesia pada dan menjadi kabar yang membahagiakan bagi sektor pariwisata Bali karena aktifitas wisata akan kembali bila dilakukan meskipun masih terbatas. Namun pemerintah sangat menekankan penerapan protocol untuk memastikan kesehatan seluruh pihak. Penerapan protocol kesehatan ini diatur dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian Covid-19 di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri. Bahkan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif turut mengeluarkan buku pedoman penerapan protocol kesehatan untuk sektor perhotelan. Adanya keharusan dari pemerintah untuk menerapkan protocol kesehatan menjadi ide utama penelitian ini guna melihat keseriusan pihak hotel dalam menanggapi hal tersebut.

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah (1) mengidentifikasi penerapan protocol dan CHSE di hotel berbintang di Kabupaten Tabanan dan (2) mengidentifikasi kesiapan manajemen hotel berbintang di Kabupaten Tabanan dalam menyongsong era kenormalan baru, Penelitian ini penting untuk dilaksanakan melihat belum banyaknya kajian ilmiah yang berkaitan dengan penerapan protocol kesehatan dalam industry perhotelan.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian ini didasarkan pada teori-teori yang berkaitan dengan dunia perhotelan serta pedoman penerapan protocol kesehatan atau cleanliness, health, safety, and environmental sustainable (CHSE) di hotel.

Industri Perhotelan

Dalam dunia pariwisata, industry

perhotelan memiliki peranan yang signifikan. Industri ini memberikan akomodasi dan pelayanan kepada para wisatawan yang data berkunjung. Kehadiran hotel di sebuah destinasi wisata tidak bisa ditampik perannya. Beragam definisi hotel dikemukakan oleh para ahli. Sheela mendefinisikan hotel sebagai sebuah tempat dimana turis berhenti menjadi seorang penjelajah dan mulai menjadi seorang tamu (Na, 2010). Definisi ini sangat jelas menggambarkan bahwa sebuah hotel memberikan pelayanan dan fasilitas kepada wisatawan yang datang dan menginap di property tersebut. Adanya fasilitas yang lengkap dan pelayanan yang diberikan kepada wisatawan, membuat definisi hotel menjadi semakin luas, yang tidak hanya terbatas pada penginapan semata, tetapi juga berkaitan dengan restoran, hiburan, dan fasilitas serta pelayanan yang diperlukan oleh tamu (Na, 2010).

Terdapat berbagai macam atau tipe hotel sesuai dengan kategori yang berbeda beda, seperti pengelompokan hotel berdasarkan ukuran, pengelompokan hotel berdasarkan bintang, berdasarkan lokasi, pengelompokan berdasarkan jenis tamu yang menginap, berdasarkan status kepemilikan, level pelayanan yang diberikan, dan juga berdasarkan lamanya wisatawan menginap (Kementerian Pariwisata Republik Indonesia, 2017) . Namun diantara pengelompokan tersebut, yang paling populer di kalangan masyarakat adalah pengelompokan berdasarkan bintang, yaitu hotel bintang 1 hingga hotel bintang 5. Hotel bintang 5 merupakan hotel yang memiliki fasilitas lengkap serta menawarkan beragam servis yang mewah dan prima.

Selain tipe atau jenis hotel yang beragam, pelayanan atau service yang ditawarkan ke tamu juga semakin beragam. Pada industry perhotelan modern terdapat 5 service yang biasanya ditawarkan oleh sebuah hotel (Batinic, 2016) . Pelayanan tersebut adalah sebagai berikut.

a. Akomodasi yang berupa kamar untuk wisatawan menginap,

- b. Makanan dan minuman yang menjadi bagian dari paket yang ditawarkan kepada wisatawan,
- c. Rekreasi dan olahraga yang semakin banyak ditawarkan oleh hotel,
- d. Hiburan yang menyuguhkan tarian, music, pertunjukan baik tradisional maupun modern,
- e. Barang untuk dibeli berupa souvenir, surat kabar, majalah, dan lain sebagainya,
- f. Pelayanan lain seperti dokter, pengasuh anak, dan lain-lain.

Penerapan Protokol Kesehatan atau CHSE di Hotel

Terpuruknya dunia pariwisata akibat pandemic Covid-19, turut serta memengaruhi keadaan ekonomi di Indonesia mengingat sektor pariwisata turut menyumbang untuk devisa negara. Melihat fakta tersebut, pemerintah melalui Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia menyiapkan diri sebaik-baiknya untuk membuka era baru dunia pariwisata. Era baru atau kenormalan baru di dunia pariwisata tidaklah sama dengan yang terjadi di dunia pariwisata sebelum pandemic. Protokol kesehatan untuk menjami kesehatan semua pihak perlu dilakukan secara ketat oleh seluruh pengelola destinasi wisata, restoran, serta hotel. Hotel merupakan salah satu elemen pariwisata yang dianggap sangat perlu untuk menerapkan CHSE ini. Oleh karena itu Kemenparekraf mengeluarkan sebuah pedoman penerapan protocol kesehatan atau CHSE untuk industry perhotelan (Kementerian Pariwisata Ekonomi Republik Indonesia, 2020)

Dalam pedoman disebutkan beberapa hal yang patut menjadi perhatian pengelola atau manajemen hotel untuk memastikan bahwa penerapan protocol kesehatan atau CHSE berjalan dengan baik.

- a. Selalu memperbarui informasi seputar Covid-19 sesuai dengan yang disampaikan oleh pemerintah, baik pemerintah pusat maupun daerah,
- b. Memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang penerapan CHSE untuk menjamin kesehatan seluruh pihak yang terlibat di dalamnya,
- c. Memberikan pelatihan kepada seluruh karyawan tentang penerapan CHSE agar

- semua staff mengetahui dan memahaminya,
- d. Mengomunikasikan SOP secara tertulis kepada seluruh pihak yang terlibat di dalamnya, seperti tamu, mitra, dan pihak lainya,
- e. Memasang himbauan tentang pola hidup sehat dan bersih ditempat-tempat public,
- f. Menyediakan peralatan dan perlengkapan untuk kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan keamanan seluruh pihak,
- g. Meminimalisir kontak dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi,
- h. Memastikan tidak terjadi kerumunan di dalam setiap aktifitas yang berlangsung di dalam hotel,
- i. Menerapkan protocol kesehatan yang ketat bila ada penyelenggaraan pentas seni,
- j. Menjaga kualitas udara dengan memerhatikan sirkulasi udara,
- k. Membentuk satuan tugas penanganan Covid-19 di hotel serta penangan bencana lainnya, seperti kebakaran,
- l. Melakukan simulasi penanganan Covid-19 dan bencana lainnya,
- m. Melakukan koordinasi dan komunikasi yang baik dengan layanan kesehatan terdekat,
- n. Menggunakan bahan ramah lingkungan secara optimal,
- o. Menggunakan air dan listrik seefisien mungkin,
- p. Sampah dan limbah yang dihasilkan dikelola dengan baik,
- q. SOP dipantau dan dievaluasi pelaksanaannya.

Penelitian tentang dampak Covid-19 bagi industry perhotelan memang menarik untuk dikaji, namun hingga saat ini penelitian tentang hal tersebut masih terbatas jumlahnya. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan di Cina yang bertujuan untuk mengidentifikasi dampak Covid-19 terhadap sektor perhotelan di Cina (Hao, Xiao, Chon, 2020) . Seperti diketahui bahwa Virus Corona pertama kali merebak di Cina dan kemudian menyebar ke seluruh penjuru dunia. Tidak mengherankan jika industry perhotelan di Cina mengalami dampak buruk dari pandemic ini. Penelitian tersebut menemukan bahwa industry perhotelan di Cina mengalami kehilangan pendapatan lebih dari 67 juta Yuan. 74, 29% dari keseluruhan hotel di Cina tutup dan menghentikan kegiatan operasionalnya. Sedangkan tingkat hunian hotel di Cina

mengalami penurunan dari 70% ke angka 8%. Hasil penelitian tersebut menunjukkan keterpurukan yang dialami oleh industry perhotelan di Cina sebagai akibat dari pandemic Covid-19. Selain itu, penelitian ini juga memberikan gambaran bagaimana industry perhotelan di Cina setelah pandemic berakhir, seperti penggunaan atau penerapan multi-bussiness dan multi channels patforms, perubahan pada desain produk yang tersedia di hotel yang lebih mengutamakan kesehatan, adanya transformasi pada dunia digital yaitu penggunaan teknologi yang lebih banyak, dan perubahan pada target pasar.

Penelitian lain yang berkaitan dengan industry perhotelan dilakukan untuk mendeskripsikan pelajaran yang diperoleh dari adanya penyebaran Virus Corona di sebuah hotel di Tenerife, Spanyol (Hoefer dkk, 2020). Berdasarkan hasil penelitian diperoleh 4 pelajaran penting dalam penanganan kasus corona di hotel. Pertama langkah yang cepat untuk melakukan karantina terhadap hotel yang bersangkutan. Kedua pihak klinik yang berada di luar hotel melakukan komunikasi dan koordinasi yang baik untuk melihat perkembangan pasien. Ketiga adanya kolaborasi yang baik antara klinik, rumah sakit, pemerintah, dan juga hotel. Terakhir adalah membagikan informasi ke hotel lain jika memiliki tamu dengan gejala Covid-19. Dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam penanganan Covid-19, perlu adanya kolaborasi dan komunikasi yang baik antar semua pihak.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan sebuah desain penelitian yang bertujuan untuk melakukan kajian atau analisis secara holistik terhadap suatu fenomena serta untuk menemukan pemahaman yang lebih dalam tentang fenomena tersebut (Creswell, 2014). Data yang akan digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber dan dengan menggunakan beragam metode serta memanfaatkan beberapa instrument penelitian. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Observasi dilakukan untuk melihat dan memperoleh data tentang penerapan protocol kesehatan dan CHSE di hotel berbintang di Kabupaten Tabanan. Dalam melakukan observasi, peneliti menggunakan observation checklist. Instrumen dikembangkan berdasarkan pedoman penerapan protocol kesehatan yang dikeluarkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI.
- b. Wawancara dilakukan dengan pihak manajemen hotel berbintang di Kabupaten Tabanan. Wawancara secara khusus dilakukan untuk mengetahui kesiapan atau persiapan yang dilakukan pihak hotel dalam menyongsong kegiatan wisata di era new normal.
- c. Analisis dokumen merupakan metode terakhir yang digunakan. Analisis dokumen akan dilakukan dengan menganalisis SOP serta video promosi new normal yang dibuat oleh pihak hotel.

Data yang diperoleh dalam penelitian dianalisis dalam enam tahap, yaitu sebagai berikut.

- a. menyiapkan data untuk dianalisis,
- b. membaca data yang tersedia,
- c. mengkategorikan data sesuai dengan rumusan masalah,
- d. mendeskripsikan data yang ada,
- e. menyajikan data,
- f. meninterpretasikan hasil analisis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis data dipaparkan secara deskriptif dengan tetap memperhatikan kejelasan dan juga objektifitas hasil analisis.

HASIL

Penerapan Protokol CHSE di Hotel Berbintang di Tabanan

Berdasarkan web chse.kemendparekrif.go.id, pada bulan juni 2021, tercatat ada dua buah hotel di Tabanan yang memiliki sertifikat CHSE yaitu Natya Hotel Tanah Lot dan Nirjhara Hotel.

- a) Penerapan Protocol Kesehatan dan CHSE di Natya Hotel, Tanah Lot
Natya Hotel Tanah Lot, yang berlokasi di Kawasan pariwisata Tanah Lot, Tabanan.

Natya Hotel, Tanah Lot telah mengantongi sertifikat CHSE dengan No. Sertifikat I Do Care:IL.04.02/3880/M-K/2020, yang berlaku mulai tanggal 1 Desember 2020 dan berakhir pada tanggal 1 Desember 2021. Penerapan protokol Kesehatan dan CHSE di Natya Hotel, Tanah Lot dapat dilihat dari 4 aspek yaitu kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan.

Dilihat dari aspek kebersihan enam indikator terpenuhi. Hotel Natya, Tanah Lot mewajibkan seluruh karyawan dan tamu yang datang untuk mencuci tangan dengan sabun dan menggunakan *handsanitizer*. Pihak hotel telah menyiapkan *wastafel* di beberapa area masuk hotel dan di beberapa titik di area publik. *Staff housekeeping* secara rutin melakukan pembersihan menggunakan disinfektan maupun cairan pembersih lainnya yang aman. Pembersihan dilakukan pada setiap kamar, toilet, seluruh area hotel terutama pada benda-benda yang sering disentuh seperti sakelar lampu, tombol *lift*, gagang pintu, kunci kamar, permukaan lainnya yang ada di kamar mandi, tirai, karpet, sofa dan benda lainnya yang dilakukan secara berkala.

Pihak Hotel juga mengganti handuk, sprei, dan *bathrobes* untuk setiap tamu dan menyediakan ganti apabila diperlukan. Perlengkapan mandi baru disediakan untuk setiap tamu. Pembersihan juga rutin dilakukan pada tempat sampah. Setelah selesai melakukan kegiatan pembersihan, *staff housekeeping* diwajibkan untuk mencuci tangan dengan sabun dan *handsanitizer*. Di bagian *Food and Beverage service staff* yang bertugas juga memastikan bahan-bahan makanan yang dipilih dalam kondisi baik dan sebelum diolah sudah dibersihkan terlebih dahulu. Staf F and B wajib menggunakan masker dan sarung tangan ketika mengolah makanan. Kebersihan juga dijaga dengan melakukan pembersihan pada semua peralatan yang akan dan telah digunakan. Pihak hotel tidak mengizinkan tamu membawa binatang untuk selalu menjaga kebersihan hotel dan menghindari bahaya penularan penyakit yang dibawa oleh binatang.

Dilihat dari aspek kesehatan, sembilan indikator sudah terpenuhi. Setiap staff maupun tamu yang memasuki area hotel akan di cek terlebih dahulu suhu tubuhnya. Staff maupun tamu dengan suhu tubuh di atas 37.3 derajat Celsius disarankan untuk segera mencari perawatan medis dan mendapatkan izin medis sebelum diizinkan masuk ke hotel. *Staff* maupun tamu yang ada di hotel wajib menggunakan masker. *Staff Front office* memiliki kewajiban untuk menanyakan riwayat perjalanan, kondisi kesehatan tamu serta

memberikan formulir *self assessment* pada saat *check in*. *Staff front office* juga berkewajiban memberikan penjelasan kepada tamu mengenai peraturan di hotel pada saat pandemi seperti wajib menggunakan masker, menjaga jarak, menghindari kerumunan, tidak menyentuh wajah, hidung dan mulut, menerapkan etika batuk dan bersin dan menjelaskan bahwa hotel telah menerapkan *protocol* kesehatan dan CHSE serta jika tamu mengalami gangguan kesehatan diharapkan untuk menghubungi *staff front office* yang nantinya *staff front office* akan menghubungi satuan tugas Covid maupun rumah sakit terdekat. *Staff Front office* juga menginformasikan bahwa tamu dapat melakukan pemesanan makanan dengan mengunjungi restoran yang terdapat di hotel.

Terdapat staff yang berjaga di area restoran dan senantiasa mengingatkan tamu untuk mematuhi *protocol* kesehatan. Jika tamu melakukan pemesanan makanan dan minuman, staff akan memastikan makanan dan minuman tertutup dengan aman pada saat pengantaran dari dapur menuju ke meja tamu untuk menghindari kontaminasi. Hotel selalu menyiapkan *Hand sanitizer* di area umum hotel (misalnya di setiap pintu masuk, *lift*, area resepsionis, dan restoran). Jika dilihat dari desain bangunan di natya hotel, terlihat bahwa hotel natya menerapkan konsep masa bangunan arsitektur tradisional Bali. Hal ini tentunya berdampak adanya sirkulasi udara yang baik pada hotel.

Dilihat dari aspek keamanan, lima indikator sudah terpenuhi. Hotel telah memiliki SOP penyelamatan diri dari bencana dan penanganan kondisi darurat. Pihak hotel juga menyediakan kotak P3K, alat pemadam kebakaran dan tanda titik kumpul maupun jalur evakuasi. Terdapat juga peringatan untuk senantiasa melakukan hemat energi dengan mematikan alat elektronik yang tidak digunakan.

Dilihat dari aspek keberlanjutan lingkungan, 4 indikator telah terpenuhi. Penerapan arsitektur tradisional Bali membuat ada banyaknya ruang luar yang ditanami pepohonan sehingga membuat lingkungan sekitar hotel menjadi asri. Pihak hotel juga menerapkan pemanfaatan air dan energi secara efisien. Sayangnya pihak hptel belum menerapkan penggunaan perlengkapan dan bahan yang ramah lingkungan. Masih terlihat adanya penggunaan botol air mineral plastic di kamar-kamar hotel. Pihak hotel juga belum melakukan pengolahan sampah dan limbah cair secara sehat dan ramah lingkungan. Saat ini sampah hotel akan diambil oleh dinas kebersihan setempat. Selama pandemic covid

19, pihak manajemen hotel senantiasa melakukan pemantauan dan evaluasi penerapan SOP CHSE di hotel Natya. Hal ini dilakukan agar hotel Natya mampu memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan bagi tamu yang datang.

Pada dimensi Staff semua indicator juga telah terpenuhi. Seluruh staf menjaga kebersihan tangan secara teratur dan mempraktikkan etika batuk dan bersin dengan benar. Seluruh staf, yang secara langsung berhubungan dengan tamu, staff dapur dan staff kebersihan menggunakan masker dan sarung tangan setiap saat. Seluruh staf menerapkan disiplin menjaga jarak setiap saat. Terdapat juga pemeriksaan suhu tubuh yang dilakukan secara rutin oleh seluruh staf. Jika ada staf yang memiliki suhu tubuh di atas 37.3 derajat Celcius, maka staf wajib untuk segera mencari perawatan medis dan mendapatkan izin medis sebelum diizinkan kembali bekerja. Semua cucian dicuci dan ditangani dengan hati-hati, baik sebelum atau setelah dipindahkan ke tempat penyimpanan.

b) Penerapan Protocol Kesehatan dan CHSE di Nirjhara Hotel

Nirjhara Hotel, yang berlokasi di Banjar Kedungu, Desa Belalang, Kediri, Tabanan. Nirjhara Hotel telah mengantongi sertifikat CHSE dengan No. Sertifikat I Do Care:IL.04.02/2988/M-K/2020, yang berlaku mulai tanggal 27 November 2020 dan berakhir pada tanggal 27 November 2021. Penerapan protokol Kesehatan dan CHSE di Nirjhara Hotel, dapat dilihat dari 4 aspek yaitu kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan.

Dilihat dari aspek kebersihan, Nirjhara hotel menerapkan 5 indikator kebersihan. Nirjhara hotel menyediakan *handsanitizer* di dalam mobil, pintu masuk, dan area umum (Depan Meja, Restoran Ambu, Bar Kolam Renang, *The Retreat Spa & Gym, Lounge, Perpustakaan, Butik, Yoga Shala, dan Kamar Mandi Umum*). Pihak hotel tidak menyediakan *wastafel* di depan area pintu masuk maupun di area-area publik. Kegiatan pembersihan dilakukan di semua area hotel termasuk di mobil pribadi sebelum dan sesudah perjalanan untuk mengantar jemput tamu. Semua barang bawaan yang masuk ke hotel juga dibersihkan secara menyeluruh sebelum dibawa ke kamar. Pembersihan area hotel dilakukan dengan proses sanitasi sekali per jam seperti di area meja depan. Kunci kamar dan semua benda yang sering disentuh juga rutin dibersihkan sebelum diberikan kepada tamu.

Staff housekeeping memakai masker

setiap saat dan mencuci tangan sebelum dan sesudah membersihkan area hotel. Semua perlengkapan kamar, buku, matras yoga, pena, payung, bantal, seprai dan handuk dibersihkan dan disimpan selama 48 jam sebelum dikirim ke kamar. Peningkatan sanitasi dilakukan tidak hanya di kamar tetapi di semua tempat umum di semua titik sentuh yang sering terjadi seperti: gagang pintu, *flush toilet, wastafel, dispenser* perlengkapan mandi dan juga di semua benda yang biasa digunakan seperti: *remote control* TV, telepon, pengaman kotak, gantungan baju, rak bagasi, mesin kopi, ketel, minibar, dan *speaker Bluetooth*.

Di area umum seperti spa. semua staff diwajibkan untuk mencuci tangan terlebih dahulu sebelum memulai perawatan. Tamu juga ditawarkan untuk menadi terlebih dahulu. Sauna hanya dapat digunakan berdasarkan permintaan dan dibersihkan dengan cermat setelah digunakan. Pembersih tangan, semprotan pembersih permukaan, dan handuk kertas sekali pakai untuk membersihkan peralatan tersedia di Gym dan Yoga Shala. Tikar yoga dibersihkan setelah masing-masing peralatan kelas dan *gym* dibersihkan secara teratur sepanjang hari. Nirjhara hotel menjaga kebersihan dan keamanan hotel dengan menerapkan peraturan bahwa tamu tidak boleh membawa binatang peliharaan ke area hotel.

Dilihat dari aspek kesehatan, Sembilan indikator terpenuhi. Pemeriksaan suhu tubuh dilakukan terhadap semua staff dan tamu yang memasuki area hotel. Untuk mengurangi kontak fisik Nirjhara hotel memberlakukan pemesanan secara online. Direktori tamu, makan, spa dan menu juga tersedia secara online. Pengelola Nirjhara hotel mengungkapkan bahwa tamu tidak perlu khawatir terhadap jarak sosial karena di Nirjhara hotel, jarak sosial sudah didesain dari awal perancangan desain hotel. Hotel Nirjhara di desain dengan masa bangunan yang terpisah dan tersebar di atas lahan seluas dua hektar. Bangunan dikelilingi taman tropis untuk menawarkan privasi dan keintiman. Staff di Hotel Nirjhara memakai masker setiap saat dan senantiasa mengingatkan tamu untuk selalu menerapkan protokol kesehatan. Staff hotel senantiasa menjaga jarak fisik selama proses *check-in* dan *check-out*, tetapi dengan tetap siap sedia mendampingi dan memberikan pelayanan kepada tamu selama menginap di hotel. Peralatan dan perlengkapan kesehatan sederhana juga disediakan oleh hotel untuk mengantisipasi ketika tamu mengalami gangguan kesehatan. Pihak hotel juga telah menjalin kerjasama dengan satuan tugas

Covid-19 dan rumah sakit jika sewaktu waktu dibutuhkan.

Staff food and beverage senantiasa menjaga jarak. Tempat duduk dan meja di restoran telah diatur dengan memberikan jarak. Menu di restoran tersedia di kamar secara digital dengan *system barcode*. Pengantaran makanan dilakukan dengan memperhatikan kebersihan dan keamanan makanan dari kontaminasi, sehingga makanan yang diantar dipastikan dalam keadaan terbungkus. Sambil menikmati makanan di kamar, tamu juga dapat menikmati keindahan alam disekitar Nirjhara Hotel dan merasakan kualitas udara yang sangat baik.

Dilihat dari aspek keamanan, enam indikator terpenuhi. Terdapat petunjuk lokasi titik kumpul, jalur evakuasi dan kotak P3K sebagai pertolongan pertama jika terjadi kecelakaan atau bencana. Terdapat juga SOP penyelamatan diri dari bencana serta peralatan keamanan seperti alat pemadam kebakaran. Petunjuk dan peringatan Ketika terjadi bencana juga sudah terpasang di beberapa area hotel. Nirjhara hotel adalah hotel yang sangat memperhatikan kelestarian lingkungan dan energi. Kamar Nirjhara hotel menggunakan system otomatis mematikan perangkat elektronik ketika kamar tidak digunakan.

Dilihat dari aspek kelestarian lingkungan, lima indikator terpenuhi. Nirjhara hotel senantiasa menggunakan perlengkapan dan bahan yang ramah lingkungan. Pengelola hotel juga memanfaatkan air dan sumber energi secara efisien dan sehat. Pengolahan sampah dan limbah cair dilakukan secara tuntas, sehat, dan ramah lingkungan. Seprai dan handuk diganti berdasarkan permintaan mengikuti kebijakan sadar lingkungan yang diterapkan hotel Hotel berlokasi jauh dari keramaian yaitu di desa nelayan kedungu yang tenang, dikelilingi sawah dan sungai. Hotel juga memanfaatkan potensi sekitar dengan sangat baik. Dari dalam area hotel, tamu bisa menyaksikan keindahan air terjun. Tersedia juga paket wisata ramah lingkungan seperti bersepeda di areal persawahan, berselancar di pantai sekitar. Nirjhara hotel memiliki komitmen dapat menyambut dan melayani tamu dengan hangat, dengan standar kebersihan tertinggi karena keselamatan tamu, karyawan, dan komunitas adalah yang terpenting bagi Nirjhara Hotel.

Strategi Manajemen Hotel Berbintang di Tabanan dalam Menyongsong Kenormalan Era Baru

Dalam menyongsong era kenormalan baru, Natya Hotel dan Nirjhara hotel akan tetap

mematuhi protocol kesehatan dan CHSE serta melakukan perpanjangan sertifikasi CHSE yang akan berakhir di tahun ini. Strategi lainnya yang dipersiapkan oleh pihak hotel adalah dengan membuat video penerapan protocol Kesehatan dan CHSE dan juga menawarkan paket-paket menginap dengan harga yang murah atau memberlakukan diskon dari harga normal. Strategi lain yang dilakukan yaitu dengan menawarkan berbagai kemudahan atau *flexibility* dalam reservasi kamar karena saat *new normal* kondisi masih akan sulit diprediksi, tamu yang akan menginap masih mempertimbangan banyak hal. Untuk mengatasi hal tersebut makan hotel menawarkan program pemesanan sekarang, menginap belakangan dan kemudahan dalam kebijakan *cancellation* dan pembayaran.

Strategi serupa juga dilakukan oleh Nirjhara untuk menyambut kenormalan baru. Dalam situs *website* resmi Nirjhara Hotel, terdapat satu bagian yang dikhususkan untuk memberi informasi mengenai penerapan protocol kesehatan di Nirjahara Hotel. Pihak Manajemen Nirjhara Bali mengeluarkan dokumen resmi mengenai penerapan protocol kesehatan di Nirjhara. Dalam dokumen tersebut disebutkan bahwa penerapan protocol kesehatan dari penjemputan tamu hingga setiap area di Nirjahara, seperti transportasi yang digunakan, kamar, kolam renang dan restoran, dan juga spa, gym, dan sauna. Terbitnya dokumen penerapan protocol kesehatan ini turut dapat meyakinkan wisatawan bahwa Nirjhara memang tempat yang aman untuk bermalam selama berlibur di Bali.

Selain mengeluarkan dokumen resmi tentang protocol kesehatan, Nirjhara Bali juga menawarkan beragam penawaran dan paket menginap. Paket yang ditawarkan berupa paket menginap, paket penggunaan kolam renang, dan paket *wellness* atau kesehatan. Paket menginap yang ditawarkan oleh Nirjahara Bali berupa paket *discover Nirjhara* yang berupa paket menginap tiga malam, paket *honeymoon* atau bulan madu, paket menginap dua hari, paket *book now pay later* yang mana wisatawan dapat memesan kamar saat ini namun dibayar nanti, dan paket *stay longer save more* yang memberikan keuntungan jika menginap dalam waktu yang panjang. Nirjahara Bali juga memiliki paket untuk menggunakan kolam renang yang ada di Nirjhara.

PENUTUP

Natya hotel Tanah Lot dan Nijhara hotel merupakan dua buah hotel yang telah menerapkan protokol kesehatan dan CHSE. Penerapan protokol kesehatan dan CHSE telah sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia sehingga kedua hotel tersebut telah memiliki sertifikasi CHSE dan telah mendapatkan label I Do Care. Penerapan protokol kesehatan tersebut dilakukan di semua departemen perhotelan, baik *front office* (terima tamu), di kamar, restaruran, *kitchen*, dan diberlakukan juga untuk tamu yang datang. Penerapan protokol kesehatan dan CHSE dilakukan oleh kedua hotel untuk memberikan kepercayaan kepada tamu. Tujuannya agar menciptakan kondisi yang memprioritaskan kesehatan sehingga meningkatkan kepercayaan diri tamu hotel ketika berkunjung. Kabupaten Tabanan memiliki banyak akomodasi wisata namun yang memiliki sertifikasi CHSE hanya sedikit jumlahnya. Kedepannya diharapkan adanya pengawasan agar sebagian besar akomodasi wisata yang ada di Kabupaten Tabanan memiliki sertifikat CHSE. Perlu ada penelitian lebih lanjut terkait pengaruh penerapan protokol Kesehatan dan CHSE terhadap minat berkunjung wisatawan ke akomodasi wisata. Hal ini diperlukan untuk menyakinkan pemilik dan pengelola akomodasi wisata bahwa penerapan protokol Kesehatan dan CHSE penting dilakukan untuk memberikan jaminan kepercayaan pada tamu yang berkunjung,

UCAPAN TERIMAKASIH

Terima kasih yang setinggi-tingginya kepada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia atas kesempatan hibah yang diberikan kepada peneliti untuk melakukan penelitian ini. Selain itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada sivitas akademika Politeknik Internasional Bali atas dukungan dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian ini. Peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada responden dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Bagaihing, M., Mantolas, C. M., & Nugraha, Y. E. (2022). STRATEGI PENGEMBANGAN PANTAI NIMTUKA SEBAGAI POTENSI WISATA BERBASIS MASYARAKAT DI DESA BONE, KABUPATEN KUPANG. *TOURISM: Jurnal Travel, Hospitality, Culture, Destination, and*

MICE, 5(2), 95-104.

- Baskoro, Y. (2020, October 27). Bali Tourism Struggles to Survive during Pandemic. Retrieved from Jakarta Globe: <https://jakartaglobe.id/vision/bali-tourism-struggles-to-survive-during-pandemic>.
- Batinic, I. (2016). Hotel management and quality of hotel services. *Journal of Process Management. New Technologies*, 4(1), 25–29. <https://doi.org/10.5937/jpmnt1601025b>.
- Creswell, J.W. (2014). *Research Design 4th edition*. Los Angeles: Sage Publications Inc.
- Hoefler, A., Pampaka, D., Rivas Wagner, E., Alemán Herrera, A., García-Ramos Alonso, E., López-Perea, N., Cano Portero, R., Herrera-León, L., Herrera-León, S., & Núñez Gallo, D. (2020). Management of a COVID-19 outbreak in a hotel in Tenerife, Spain. *International Journal of Infectious Diseases*, 96, 384–386. <https://doi.org/10.1016/j.ijid.2020.05.047>
- Hao, F., Xiao, Q., & Chon, K. (2020). COVID-19 and China's Hotel Industry: Impacts, a Disaster Management Framework, and Post-Pandemic Agenda. *International Journal of Hospitality Management*, 90(June), 102636. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102636>
- Kementerian Pariwisata Ekonomi Republik Indonesia. (2020). *Panduan Pelaksanaan Kelestarian Lingkungan di Hotel Panduan Pelaksanaan Kelestarian Lingkungan di Hotel*. 2019.
- Na, L. (2010). Service quality and customer satisfaction in the hotel industry.
- Nugraha, Y., & Fallo, F. M. (2021). Pengaruh Kualitas Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Daya Tarik Wisata Taman Nostalgia Kota Kupang. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 17(2), 13-23.
- Nugraha, Y. E., & Utami, S. E. (2021). Pemberdayaan Pengrajin Tenun Ikat Melalui Inovasi Masker Tenun Sebagai Upaya Meningkatkan Pendapatan di Masa Pandemi COVID-19. *Abdi: Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat*, 3(2), 157-165.