

Pelatihan Implementasi Protokol Kesehatan Staff Hotel Dalam Masa PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) Pandemi Covid-19

Syah Riza Octavy Sandy¹⁾, Icha Cahyaning Fitri²⁾, Cristian Rizqi Anggraini³⁾

^{1),2),3)} Universitas Muhammadiyah Jember

Email: ¹⁾syahrizaa@unmuhjember.ac.id ²⁾ichacahyaning@unmuhjember.ac.id, ³⁾cr.anggraini@unmuhjember.ac.id;

Diterima: Januari 2023; Dipublikasikan: Februari 2023

Abstrak

Wabah Corona Virus telah memberikan pengaruh yang begitu besar terhadap sektor pariwisata khususnya pada sektor industri perhotelan di kabupaten Jember. Hampir semua hotel di kabupaten Jember mengalami penurunan tingkat hunian yang cukup berpengaruh akibat kunjungan tamu hotel maupun wisatawan. Fenomena ini berakibat dengan banyaknya hotel yang untuk sementara di tutup dan berimbas juga pada pengurangan karyawan hotel. Optimisme menggerakkan kembali industri perhotelan pada saat masa tatanan kehidupan baru, Kondisi terdahulu ditutup akibat tidak bisa memenuhi biaya operasional kini bisa aktif menggunakan syarat mengaplikasikan aturan kesehatan industri perhotelan demi mencegah dan mengendalikan Corona Virus (Covid 19). Tujuan dilakukannya kegiatan ini adalah untuk memberikan wawasan dan pelatihan terkait dengan protokol kesehatan dalam masa PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) Pandemi Covid 19 dilingkungan PHRI Cabang Jember khususnya hotel yang tergabung dalam asosiasi tersebut dengan harapan tamu hotel mempunyai rasa kepercayaan diri yang tinggi dan aktifitas yang berhubungan dengan kegiatan hotel dan pelayanan prima mencakup kebersihan, Kesehatan, Keamanan dan ramah lingkungan dengan harapan tamu hotel maupun wisatawan memperoleh kepercayaan diri dan industri perhotelan dapat berkembang dan berjalan kembali setelah hantaman corona virus covid 19.

Kata Kunci: Protokol Kesehatan ; Staff Hotel; Pandemi Covid 19

Abstract

Corona virus outbreak has had such a great influence on the tourism sector, especially in the hotel industry sector in Jember district. Almost all hotels in Jember Regency experienced a decrease in the occupancy rate which was quite influential due to visits by hotel guests and tourists. This phenomenon resulted in the number of hotels being temporarily closed and the impact also on the reduction of hotel employees. Optimism is moving the hotel industry back during the new life order. The previous condition was closed due to not being able to meet operational costs, now you can actively use the conditions for applying the health rules of the hospitality industry to prevent and control the Corona Virus (Covid 19). The purpose of this activity is to provide insight and training related to health protocols during the PPKM (Enforcement of Community Activity Restrictions) Covid 19 Pandemic in the PHRI Jember Branch, especially hotels that are members of the association with the hope that hotel guests have a high sense of self-confidence and active activities. related to hotel activities and excellent service including cleanliness, health, security and environmental friendliness with the hope that hotel guests and tourists gain confidence and the hospitality industry can develop and run again after the impact of the corona virus covid 19

Keywords: Health Protocol; Hotel Staff; Covid 19 pandemic

Pendahuluan

Sektor hospitality yaitu hotel adalah bagian elemen terparah yang terimbas wabah covid-19. Mengutip Hotels News Now, bagian hospitality yaitu hotel, kehilangan 5 juta staf semenjak bulan Februari, kuantitas perhitungan akan bertambah apabila dilakukan perhitungan global. Sektor penginapan atau hotel dalam beberapa masalah mengalami penurunan 95% apabila di padankan tahun sebelumnya. (www.blackxperience.com/blackattitude/blackspot/industri-hotel-di-masa-pandemi-)

Wabah *Corona Virus* telah memberikan pengaruh yang begitu besar terhadap sektor pariwisata khususnya pada sektor industri perhotelan di kabupaten Jember. Hampir semua hotel di kabupaten jember mengalami penurunan tingkat hunian yang cukup berpengaruh akibat kunjungan tamu hotel maupun wisatawan. Fenomena ini berakibat dengan banyaknya hotel yang untuk sementara di tutup dan berimbas juga padapengurangan karyawan hotel.

Pertumbuhan pariwisata didasari dari berbagai macam fenomena antara lain musibah yang di sebabkan oleh alam, kekerasan yang mengakibatkan ketakutan, konflik, kemelut perniagaan dan wabah (Stetic, 2012). beberapa elemen berpengaruh pada industri pariwisata secara signifikan dan non signifikan dengan durasi jangka panjang atau jangka pendek berpengaruh terhadap tatanan perekonomian dunia . Elemen penentu adalah perbandingan budaya, rasa damai , keamanan, laju infrastruktur dunia, fasilitas visa, geografis dalam hal ini pemandangan alam, sikap, volume wisatawan, tempatpenampungan sementara, pertumbuhan penduduk, pelatihan, gaji, level nilai produk, bea sewa hotel, dan tutur kata diketahui sebagai elemen signifikan pertumbuhan industri pariwisata dunia dengan perspektif kebaikan dan keburukannya (Khan, Hassan, Fahad and Naushad, 2020). Ruang lingkup dalam dunia hospitality, aspek luar ialah aspek yang memunculkan musibah terkait aspek tersebut, dengan demikian momen tersebut tidak dapat diramalkan, ramalan yang tidak bisa di atur seperti musibah alam, kekerasan yang mengakibatkan ketakutan, dan *Covid-19* (unlv edu, 2020).

Optimisme menggerakkan kembali industri perhotelan tiba ketika tatanan kehidupan baru, Kondisi penginapan yang dulunya sepi akibat belum bisa memenuhi dana operasional kini bisa aktif kembali dengan syarat aturan kesehatan industri perhotelan demi mencegah dan mengendalikan *Corona Virus (Covid 19)*.

Aman dan nyaman menjadi syarat terbaik untuk tamu di bidang jasa hospitality ketika wabah *Covid-19*, problem ditambah lagi dengan adanya tingkat persaingan yang semakin tajam antar sesama pengelola bisnis perhotelan. Dua elemen ini menuntut setiap manajemen pada industri hospitality selalu mengembangkan mutu pelayanan untuk menjadikan rekomendasi terbaik bagi pengunjung sebagai penerima jasa. Bidang usaha jasa hotel saat pandemi mengalami penurunan, semua akan bergantung pada rasa percaya dan aman kepada tamu serta mutu layanan yang sudah umum dilaksanakan staf kepada tamu, Patut adanya pelaksanaan PKM bertajuk training terhadap staff hotel berkemampuan untuk memberi pelayanan optimal dan rasa aman maupun nyaman kepada pengunjung yang menginap.

Metode Pelaksanaan

Aktifitas PKM berbentuk training. Training dan Development adalah elemen Pelatihan yang direncanakan dengan program khusus bagi bermacam karakter keorganisasian, bersumber dari skill kerja untuk paham skill di tempat kerja, mengembangkan leadership, berpikir inovatif dan memecahkan persoalan (Meister, 1998) dalam (Jehanzeb dan Bashir, 2013). Kegiatan pelatihan terdiri dari metode penyampaian materi dan metode diskusi problem solving. Metode penyampaian materi memberikan manfaat tentang gambaran umum pariwisata secara umum dan dunia perhotelan secara khusus. Hal utama yang menjadi fokus adalah sistematika protokol kesehatan yang wajib dilaksanakan oleh staff ataupun staff training (Magang) pada masa era tatanan kehidupan baru dan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat). Metode diskusi problem solving dilaksanakan untuk memberi manfaat kepada para anggota untuk menyampaikan problem terhadap sistematika aturan kesehatan tidak dipahami.

Hasil Kegiatan

Wabah *Corona virus* telah memberikan pengaruh yang begitu besar terhadap sektor pariwisata khususnya pada sektor industri perhotelan di kabupaten Jember. Hampir semua hotel di kabupaten jember mengalami penurunan tingkat hunian yang cukup berpengaruh akibat kunjungan tamu hotel maupun wisatawan. Fenomena ini berakibat dengan banyaknya hotel yang untuk sementara di tutup dan berimbas juga padapengurangan karyawan hotel.

Sektor hospitality yaitu hotel adalah bagian elemen terparah yang terimbas wabah covid-19. Mengutip Hotels News Now, bagian hospitality yaitu hotel, kehilangan 5 juta staf semenjak bulan Februari, kuantitas perhitungan akan bertambah apabila dilakukan perhitungan global. Sektor penginapan atau hotel dalam beberapa masalah mengalami penurunan 95% apabila di padankan tahun sebelumnya. (www.blackxperience.com/blackattitude/blackspot/industri-hotel-di-masa-pandemi)

Penerapan protokol kesehatan dengan penanganan *Covid-19* adalah hal mutlak hadir di pada industri hospitality. Menjadi hal mutlak di selenggarakan PKM berbentuk training penerapan aturan kesehatan untuk staff. Pelaksanaan PKM (Pengabdian Kepada Masyarakat) bertujuan untuk memberikan Knowledge & prepare Staff untuk menguasai dan mengimplementasikan aturan kesehatan saat service customer sehingga mampu melayani dengan aman dan nyaman untuk tamu saat berada di penginapan.



Kegiatan training diawal di ikuti oleh staff / karyawan tetap dan kegitan selanjutnya dalam hal ini adalah staff magang / training yang pada hotel anggota PHRI (Perhimpunan Hotel Restauraan Indonesia) Jember. Materi yang disajikan adalah panduan pelaksanaan protokol kesehatan dalam hal ini CHSE yang release oleh KEMENPAREKRAF. Panduan ini berasal dari Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020 terkait aturan kesehatan bagi masyarakat wilayah yang di tentukan dan public area dalam hal pencegahan dan pengendalian Covid-19 (Indonesia Travel, 2020). Kegiatan training yang pertama adalah dengan persiapan staff dalam hal memberikan pelayanan kepada tamu hotel dalam masa era new normal dalam hal ini berfokus dalam melaksanakan protokol kesehatan dan *Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability* (CHSE).

Problem pada mitra, diakhiri menggunakan metode dilakukannya koordinasi antara pengusul dengan Hotel dan ketua PHRI Jember. Beberapa metode untuk mengatasi problem yaitu mengadakan Kegiatan yaitu : (1) Memberikan tambahan pengetahuan terkait protokol kesehatan secara umum pada staff Hotel menghadapi PPKM Pandemi Covid 19, (2) Mengadakan kerjasama dengan mitra, (3) Mengundang pakar / ahli yang berkompetensi di bidang terkait, (4) Sosialisasi keterampilan terkait protokol kesehatan secara umum pada staff Hotel menghadapi PPKM Pandemi Covid 19 dalam masa pandemi covid-19, (5) Pendampingan mitra dalam Panduan pelaksanaan *Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability* (CHSE) dan Standar Operational Procedur (SOP) permanen Terkait Protokol Kesehatan.



CHSE adalah kebersihan, Kesehatan, Keamanan, dan kelestarian lingkungan. Empat landasan ini memiliki parameter sendiri wajib dipenuhi hotel. Parameter ini menjadikan pengunjung hotel dan wisatawan merasakan liburan dengan rasa aman akan penularan wabah, lebih lagi pada saat wabah *COVID-19*.

Penjelasan yang disampaikan kepada peserta pelatihan ialah panduan pelaksanaan CHSE secara utuh pada semua bagian Departemen yang ada di hotel, penjelasan terkait CHSE bersifat detail disetiap departemen dan mengarah pada proses pengumpulan serta pemeriksaan bukti mengenai informasi guna menentukan dan membuat laporan terkait tingkat kesesuaian antara informasi dan kriteria yang ditetapkan secara formal dan universal, secara teknis bagaimana seorang staff pada setiap lini departemen dalam sebuah hotel memahami dan melaksanakan panduan *Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability* (CHSE) maupun standar operasional prosedur yang diterbitkan oleh pihak hotel yang merupakan turunan dari panduan CHSE KEMENKRAF Republik Indonesia. Dokumentasi Kegiatan

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Kesimpulan kegiatan training ini sesuai harapan berjalan dengan baik. Peserta training memberikan antusias mendalam menjalani training ini. Para trainer secara aktif tanya jawab terkait masalah yang belum diketahui terkait implementasi aturan kesehatan berbasis CHSE, disaat mereka kembali pada aktifitas normal berhadapan dengan para pengunjung yang menginap. Saat training selesai diharapkan menguasai penerapan aturan kesehatan yang diberikan dengan seksama. Kesimpulan Training aturan kesehatan untuk staff pada industri perhotelan agar staff bisa menguasai dan berpengalaman dengan harapan mewujudkan aman dan nyaman, implementasi kesehatan harus dikuasai dengan baik oleh seluruh staff menyambut kehidupan tatanan normal baru. kegiatan operasional harus tetap bertahan dan mencegah Covid-19 agar tidak semakin meluas. Dan hal ini sektor industri hospitality diharapkan bergerak dari keterpurukan.

Saran

Setelah mengikuti kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan metode protokol kesehatan harus dimiliki sebagai kompetensi semua staf hotel mengimplementasikan tatanan normal baru dan menjadi *habbit* yang di harapkan bisa menjadi kebiasaan baik yang terus tertanam di semua lini manajemen.

Daftar Pustaka

- Gursoy, D dan Chi, C.G. (2020). Effects of Covid 19 pandemic on hospitality industry:review of the current situations and a research agenda. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/19368623.2020.1788231?nedAccess=true>.
- Jamal dan Budke (2020). Tourism In A World With Pandemics: Local-Global Responsibility and Action. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JTF-02-2020-0014/full/pdf?title=tourism-in-a-world-with-pandemics-local-global-responsibility-and-action>.
- Jehanzeb, K dan Bashir, N. A. (2020). Training and Development Program and its Benefits to Employee and Organization: A Conceptual Study. <https://www.dcvmn.org/IMG/pdf/3947-5999-1-pb.pdf>.
- Jiang, Y dan Wen, J. (2020). Effects of Covid 19 on hotel marketing and management: A perspective article. International Journal of Contemporary Hospitality Management. https://www.researchgate.net/publication/341611962_Effects_of_COVID_19_on_hotel_marketing_and_management_A_perspective_article/link/5ecb0e50a6fdcc90d696eb9c/download Covid19.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2020). Panduan PelaksanaanKebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan diHotel. <https://www.indonesia.travel/content/dam/indtravelrevamp/CHS/Handbook%20Hotel%20FINAL%2009072020-TDTGN.pdf>.
- Khan, N. *et al.* (2020). Factors Affecting Tourism Industry and Its impacts on Global Economy of The World. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3559353.
- Nicole Schultz. (2020). Acts of God: The Effects on the Tourism Economy. <https://www.unlv.edu/news/article/acts-god-effects-tourism-economy>.
- Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia. (2020). *Panduan Umum Normal BaruHotel dan Restoran dalam Pencegahan Covid-19*. Badan Pimpinan Pusat Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia. Jakarta.
- Rossello, J., Becken, S., dan Gallego, M. (2020). The effects of natural disasters on international tourism: A global analysis. *Tourism Management*, 79 (2020) 104080. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7115519/pdf/main.pdf>.
- Stetic, S., (2020). Risks In Tourism (On The Example of Events). <http://www.quaestus.ro/wp-content/uploads/2012/03/stetic.snezana.pdf>.