

PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CHECK-IN & PEMBERSIHAN KAMAR SELAMA PANDEMI COVID-19 DI PATRA COMFORT BANDUNG

Nyimas Kholifa Aliana¹, Dra.Umi Sumarsih²,Nurlena³

^{1,2,3} Universitas Telkom, Bandung

aliananyimas@student.telkomuniversity.ac.id¹, umi@tass.telkomuniversity.ac.id², nurlena@tass.telkomuniversity.ac.id³

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang penerapan standar operasional selama pandemi (Covid-19) di Patra Comfort Bandung. Pada maret 2020 sektor pariwisata mengalami kemunduran dikarenakan adanya pandemi COVID-19. Pandemi COVID-19 adalah peristiwa menyebarnya penyakit koronavirus 2019 (coronavirus disease 2019) di seluruh dunia. Untuk mencegah penyebaran virus ini yaitu dilakukannya pembatasan perjalanan, karantina, penundaan dan pembatalan acara, serta penutupan fasilitas. Bidang pariwisata adalah salah satu sektor yang paling terkena dampak dari Covid-19 termasuk didalamnya bidang perhotelan, di karenakan wisatawan yang tidak melakukan perjalanan wisata dan tidak adanya acara-acara yang di adakan di hotel. Setelah mengalami Pembatasan Sosial Berskala Besar Hotel kembali beroperasi dengan menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) selama masa Pandemi COVID-19 untuk memutuskan penyebaran dan mengurangi angka kematian. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur *Check-in & Pembersihan kamar* selama Pandemi Covid-19 di Patra Comfort Bandung. Penelitian Ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu: wawancara, observasi, studi pustaka, dokumentasi, dan Tringulasi. Hasil dari penelitian ini adalah Patra Comfort Bandung sudah menjalankan Standar Operasional Prosedur yang telah dianjurkan oleh pemerintah pada saat *Check-in & Pembersihan kamar*. Hotel Patra Comfort Bandung juga sudah melaksanan Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian di Hotel selama pandemi, namun masih ada beberapa hal yang belum atau kurang diterapkan oleh Patra Comfort Bandung. Adapun beberapa kendala yang terjadi pada saat hotel harus menjalankan protokol kesehatan, sehingga menghambat kinerja dari karyawan.

Kata kunci : Standar Operasional Prosedur Covid-19, Check-in, Pembersihan Kamar.

ABSTRACT

This study discusses the application of operational standards during the pandemic (Covid-19) at Patra Comfort Bandung. In March 2020 the tourism sector experienced a setback due to the COVID-19 pandemic. The COVID-19 pandemic is an event where the 2019 coronavirus disease (coronavirus disease 2019) has spread around the world. To prevent the spread of this virus, namely travel restrictions, quarantine, postponement and cancellation of events, and closure of facilities. The tourism sector is one of the sectors most affected by Covid-19, including the hospitality sector, because tourists do not travel and there are no events held at hotels. After experiencing Large-Scale Social Restrictions, the hotel returned to operations by implementing Standard Operating Procedures (SOPs) during the COVID-19 Pandemic to decide the spread and reduce the death rate. The purpose of this study was to determine the Standard Operating Procedure for Check-in & Room Cleaning during the Covid-19 Pandemic at Patra Comfort Bandung. This research uses qualitative methods with data collection techniques, namely: interviews, observation, literature study, documentation, and triangulation. The result of this research is that Patra Comfort Bandung has implemented Standard Operating Procedures that have been recommended by the government during Check-in & Room Cleaning. Hotel Patra Comfort Bandung has also implemented Guidelines for the Implementation of Cleanliness, Health, Safety and Sustainability in Hotels during the pandemic, but there are still a number of things that have not been or are not implemented by Patra Comfort Bandung. There are several obstacles that occur when hotels must implement health protocols, thus hindering the performance of employees.

Keywords: Covid-19 Standard Operating Procedure, Check-in, Room Cleaning.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata menurut Sihite (2000) adalah perjalanan yang dilakukan orang untuk sementara waktu, yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain meninggalkan tempatnya semula, dengan suatu perencanaan dan dengan maksud bukan untuk berusaha atau mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati kegiatan pertamasyaan dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam.

Pada maret 2020 sektor pariwisata mengalami kemunduran dikarenakan adanya pandemi COVID-19. Pandemi COVID-19 adalah peristiwa menyebarnya penyakit koronavirus 2019 (coronavirus disease 2019) di seluruh dunia. Upaya untuk mencegah penyebaran virus ini yaitu dilakukannya pembatasan perjalanan, karantina, penundaan dan pembatalan acara, serta penutupan fasilitas.

Salah satu yang terdampak oleh virus ini adalah dibidang akomodasi yaitu dibagian hotel. Hotel adalah sebuah bangunan yang dibangun dalam bidang jasa akomodasi dengan menyediakan berbagai fasilitas sesuai kebutuhan wisatawan baik dalam makanan dan minuman, penginapan dan jasa pencucian pakaian. Salah satu hotel yang mengalami hal tersebut adalah Patra Comfort Bandung.

Patra Comfort Bandung adalah Hotel bintang 3 yang berada di jalan Ir. H. Juanda no. 132 Lebakgedek, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40132. Patra Comfort Bandung terletak di tempat yang sangat strategis dan berada di tengah kota. Selain itu Patra Comfort Bandung adalah hotel dengan bintang 3 yang berhasil mendapat penghargaan dari Anugerah Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) pada tahun 2019, dengan predikat "THE BEST 3-STAR HOTEL".

Berdasarkan dari latar belakang diatas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Standar Operasional Prosedur Check-in dan pembersihan kamar selama Pandemi COVID-19 di Patra Comfort Bandung ?
2. Apakah sudah terlaksana Panduan Pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan di hotel untuk mencegah dan mengendalikan Covid-19 dalam melaksanakan Standar Operasional Prosedur Check-in dan pembersihan kamar selama COVID-19 di Patra Comfort Bandung ?

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur *Check-in* dan pembersihan kamar selama Pandemi COVID-19 di Patra Comfort Bandung.
2. Untuk mengetahui sudah terlaksana Panduan Pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan di hotel untuk mencegah dan mengendalikan Covid-19 dalam melaksanakan Standar Operasional Prosedur *Check-in* dan pembersihan kamar selama COVID-19 di Patra Comfort Bandung ?

KAJIAN PUSTAKA

Hotel

Menurut Agus Sulastiyono (2006:5) Hotel adalah badan usaha yang menyediakan layanan menginap untuk orang-orang yang melakukan perjalanan. Dikelolah oleh pemilik atau ownernya dengan layanan tempat tidur beserta fasilitasnya makanan dan minuman serta fasilitas lengkap lainnya. Untuk dapat menggunakan layanan yang disediakan oleh pemilik hotel menurut sulastiyono, seseorang harus membayar dengan tarif atau harga yang sudah ditentukan.

Room Division

Menurut *Virtual Hotel Institute* (2014) Akomodasi (Room Division) merupakan perpaduan antara Departemen Kantor depan (Front Office) dan Tata Graha (Housekeeping) dimana dijelaskan pengetahuan dan keterampilan dalam hal penanganan prinsip-prinsip pemesanan dan penjualan kamar, penerapan prinsip-prinsip manajemen akomodasi, pengendalian biaya materi dan bahan, penanganan tugas di bagian tata grahadan kantor depan

Front Office

Menurut Bagyono (2006) *Front Office* berasal dari bahasa Inggris "*Front*" yang artinya depan dan "*Office*" berarti kantor jadi *Front Office* adalah kantor depan. *Front Office* merupakan departemen yang terletak di bagian yang tidak terlalu jauh dari pintu masuk hotel atau *lobby* hotel.

Housekeeping

Menurut Dimiyati (2002:59) *Housekeeping* adalah bagian yang bertugas memelihara, kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar-kamar tamu, restoran, bar, dan tempat-tempat umum dalam hotel, termasuk tempat untuk

karyawan, kecuali tempat yang menjadi tanggung jawab standar misalnya *kitchen area*.

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut (Sailendra,2015:11) Standar Operasional Prosedur merupakan paduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar.

Protokol Kesehatan COVID-19

Menurut Kebijakan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Protokol Kesehatan COVID-19 diperlukan agar meningkatkan kesadaran masyarakat Indonesia maupun dunia, perilaku wisatawan, dan dunia pariwisata harus bersiap untuk memberikan jaminan produk dan pelayanan yang di berikan ke wisatawan akan kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian.

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini Standar Operasional Prosedur Check-in & Pembersihan kamar sangat di perlukan selama pandemi, saat melaksanakan Standar Operasional Prosedur kita dapat mengurangi dan mencegah penularan virus Covid-19. Metode dalam penelitian ini adalah kualitatif dan digunakan untuk memeriksa dan menganalisa kondisi objek secara wajar.

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah wawancara, observasi, studi pustaka, dokumen, triangulasi. Wawancara dilakukan penulis dengan HRD, Front Office Manager, Housekeeping Manager dan SPV Housekeeper.

HASIL PENELITIAN

Penerapan Standar Operasional Prosedur Check-in & Pembersihan kamar selama pandemi Covid-19 di Patra Comfort Bandung

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan seorang Front Office Manager dan Supervisor Housekeeper di Patra Comfort Bandung mengatakan bahwa Patra Comfort Bandung telah mengetahui dan menjalankan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan. Dan penulis mendapatkan data serta hasil wawancara mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) Check-in dan Pembersihan Kamar sebelum dan pada saat Covid-19 di Patra Comfort Bandung.

Berikut merupakan Standar Operasional Prosedur Check-In sebelum dan pada saat pandemi Covid-19 :

Standar Operasional Prosedur Check-In sebelum terjadinya pandemi Covid-19

1. Mengucapkan *Greeting* pada saat tamu datang.
2. Pada saat registrasi, *Reception* meminta identitas tamu.
3. *Reception* meminta tamu agar mengisi *registration card*.
4. *Reception* menanyakan metode pembayaran seperti *cash*, *credit* maupun metode pembayaran lainnya.
5. Apabila pembayaran telah dilakukan, *reception* memberikan kunci kamar dan memberikan penjelasan letak kamar tamu dan sarapan pagi apabila sudah termasuk dengan sarapan pagi
6. Tamu akan diantarkan ke kamar oleh *bellboy* menuju kamar tamu.

Standar Operasional Prosedur Check-In pada saat pandemi Covid-19

1. Mengucapkan *Greeting* pada saat tamu datang.
2. Pengecekan suhu tubuh, pada saat pengecekan suhu tubuh tamu kurang dari 37,5 akan di persilahkan untuk melakukan registrasi.
3. Pada saat registrasi, *Reception* meminta identitas tamu, dan menghimbau untuk selalu menggunakan masker dan *hand sanitizer*.
4. Meminta tamu agar mengisi *registration card* dan mengisi *Form Assesment* yang telah di sediakan.
5. *Reception* menanyakan perihal pembayaran, dan di sarankan agar tidak menggunakan uang *cash*, dapat menggunakan *debit/transfer bank*.
6. Apabila pembayaran telah dilakukan, *reception* memberikan kunci kamar dan memberikan penjelasan letak kamar tamu dan sarapan pagi apabila sudah termasuk dengan sarapan pagi.
7. Tamu akan diantarkan ke kamar oleh *bellboy* menuju kamar tamu.

Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar sebelum Covid-19

1. Ketuk pintu 3 kali apabila kamar memiliki bell tekan bell sebanyak 1 kali tunggu kurang lebih selama 0,5 menit, greeting, perkenalkan identitas, dan tanyakan apakah kamarnya ingin dibersihkan. Jika tamu tidak ada, buka pintu perlahan sambil mengucapkan “ *Excuse me, housekeeping*”.
2. Nyalakan lampu penerangan, lihat ke sekeliling searah jarum jam untuk memastikan apakah ada barang hotel yang hilang maupun rusak. Jika ada yang hilang segera laporkan ke *spv* apabila ada ke rusakan segera hubungi *enggenering*.
3. Buka gordena untuk menambah penerangan, apabila cuaca sangat cerah matikan sebagian lampu untuk *save energi*.
4. *Take out* sampah atau kotoran yang ada di area *bathroom* ataupun yang ada di *bedroom*.
5. *Take out linen* kotor, dan tempatkan *linen* kotor kedalam *trolley*.
6. *Making bed* dan rapikan tempat tidur sesuai dengan standar hotel yang telah ditentukan.
7. Membersihkan area *bathroom* secara keseluruhan, dan lengkapi *bath towel* sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.
8. Lengkapi *aminities* di *bathroom* dan di *bedroom*.
9. Disting searah jarum jam atau sebaliknya.
10. *Vacum carpet* jika lantai menggunakan *carpet, mopp* lantai apabila kamar tidak di *carpet*. Sambil mengecek kembali apakah ada barang yang tertinggal maupun kurang.
11. Semprotkan pengharum ruangan, dan tutup pintu pastikan pintu terkunci dengan baik dan benar.

Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar selama Pandemi Covid-19

1. Ketuk pintu 3 kali apabila kamar memiliki bell tekan bell sebanyak 1 kali tunggu kurang lebih selama 0,5 menit, greeting,

perkenalkan identitas, dan tanyakan apakah kamarnya ingin dibersihkan. Jika tamu tidak ada, buka pintu perlahan sambil mengucapkan “*Excuse me, housekeeping*”.

2. Sebelum membersihkan kamar room attendant menyemprotkan terlebih dahulu cairan pembersih yang aman tunggu beberapa saat.
3. Nyalakan lampu penerangan, lihat ke sekeliling searah jarum jam untuk memastikan apakah ada barang hotel yang hilang maupun rusak. Jika ada yang hilang segera laporkan ke *spv* apabila ada ke rusakan segera hubungi *enggenering*.
4. Buka gordena untuk menambah penerangan, apabila cuaca sangat cerah matikan sebagian lampu untuk *save energi*.
5. *Take out* sampah atau kotoran yang ada di area *bathroom* ataupun yang ada di *bedroom*.
6. *Take out linen* kotor, dan tempatkan *linen* kotor kedalam *trolley*.
7. *Making bed* dan rapikan tempat tidur sesuai dengan standar hotel yang telah ditentukan.
8. Membersihkan area *bathroom* secara keseluruhan, dan lengkapi *bath towel* sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.
9. Lengkapi *aminities* di *bathroom* dan di *bedroom*.
10. Disting searah jarum jam atau sebaliknya.
11. *Vacum carpet* jika lantai menggunakan *carpet, mopp* lantai apabila kamar tidak di *carpet*. Sambil mengecek kembali apakah ada barang yang tertinggal maupun kurang.
12. Semprotkan pengharum ruangan dan tutup pintu pastikan pintu terkunci dengan baik dan benar.
13. Untuk kamar kosong udara akan di sterilkan menggunakan sinar UV minimal 15 menit.



Gambar 4. 1 Penyemprotan Disinfektan saat memulai membersihkan kamar & Penggunaan Sinar UV pada kamar kosong

Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Hotel untuk mencegah dan mengendalikan Covid-19 dalam melaksanakan Standar Operasional Prosedur Check-in dan Pembersihan kamar selama Covid-19 di Patra Comfort Bandung

Table 4.2 Standar Check-in pada saat pandemi

No	Standar Operasional Prosedur	Terlaksana	Tidak Terlaksana	Tidak Tersedia	Tidak Tersedia
1	Tersedianya <i>Hand sanitizer</i> dan tisu di meja penerimaan tamu	✓			
2	Tersedia tempat cuci tangan dan <i>hand sanitizer</i> di tempat umum dalam jumlah cukup	✓			
3	Menyediakan informasi kepada tamu tentang Protokol Kesehatan secara tertulis		2	✓	
4	Menyediakan area untuk membersihkan barang bawaan tamu yang akan disimpan oleh <i>concierge</i> dengan cara aman menggunakan pembersih yang aman dan sesuai.	✓			
5	Mengatur meja agar tetap menjaga jarak antara tamu dengan resepsionis dengan jarak 1 meter	✓	3	✓	
6	Menyiapkan fomulir registrasi dan data tamu yang memuat riwayat perjalanan dan kondisi kesehatan tamu, fomulir <i>self assesment</i> risiko COVID-19.	✓			
7	Menyarankan tamu untuk membayar secara nontunai	✓	4	✓	

8	Resepsionis menggunakan seragam yang telah dilengkapi alat pelindung diri	✓		
9	Mengetahui kontak penting seperti satuan tugas COVID-19 daerah, kantor imigrasi, kedutaan besar, dan rumah sakit	✓		

Table 4.2 di atas merupakan Standar Check-in yang telah di tentukan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Jika dilihat dari table 4.2 penulis mengambil kesimpulan bahwa Patra Comfort Bandung sudah menyediakan dan menjalankan hal-hal yang ditetapkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif pada saat Proses Check-in di masa pandemi.

Tabel 4. 1 Standar Pembersihan Kamar pada saat Pandemi

No	Standar Operasional Prosedur	Terlaksana	Tidak Terlaksana	Terse dia	Tidak Terse dia
	Setiap kamar tamu yang dibersihkan dan Tersedia disanitasi oleh satu room attendant. ✓				
	Setiap room attendant memiliki peralatan dan perlengkapan kerja sendiri.		✓		
	Room attendant harus menyelesaikan satu kamar sampai tuntas dan dilarang untuk memasuki kamar kembali		✓		
	Barang publik di kamar tamu dibersihkan dengan disinfektan/		✓		

	cairan pembersih lain yang aman dan sesuai.				
5	Room attendant Mencuci tangan setiap setelah selesai membersihkan satu kamar.	✓			
6	Membersihkan peralatan-peralatan tertentu yang harus dipakai bergantian dengan disinfektan sebelum maupun saat kotor.	✓			
7	Membersihkan trolley dengan disinfektan yang aman dan sesuai setiap kali selesai mengerjakan satu kamar atau satu ruangan.		✓		
8	Menyimpan linen kotor dan bersih secara terpisah di tempat yang berbeda dengan benar.	✓			
9	3 kali sehari area hotel dibersihkan dengan disinfektan.	✓			
10	Room Attendant menggunakan seragam	✓			

	yang telah dilengkapi alat pelindung diri				
11	Tersedia Hand sanitizer didalam kamar.				✓

Sesuai dengan tabel 4.3 diatas, penulis menarik kesimpulan bahwa sudah terlaksananya prosedur pembersihan kamar sesuai dengan ketentuan yang dianjurkan di Patra Comfort Bandung. Namun masih ada beberapa hal yang belum diterapkan dengan semestinya seperti, untuk tersediannya hand sanitizer di setiap kamar itu masih *tentative* dan untuk membersihkan *trolley* dengan disinfektan yang aman dan sesuai setiap kali selesai mengerjakan satu kamar atau satu ruangan hal tersebut tidak dilaksanakan.

KESIMPULAN

Patra Comfort Bandung telah menerapkan Protokol Kesehatan yang telah dianjurkan pada saat *Check-in & Pembersihan kamar*. Patra Comfort Bandung sudah melaksanakan Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian di Hotel selama pandemi, namun masih ada beberapa hal yang belum diterapkan oleh Patra Comfort Bandung. Ada beberapa kendala yang terjadi pada saat hotel harus menjalankan protokol kesehatan, seperti beberapa tamu yang masih sangat sulit untuk menjaga jarak sesuai dengan Protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah. Dan kendala dari bagian *housekeeping* sendiri adalah waktu pembersihan kamar yang lebih lama dari biasanya, sehingga membuat pekerjaan menjadi lebih lama selesai.

Saran

Saat melaksanakan Standar Operasional Prosedur karyawan harus memiliki konsistensitas dalam penerapannya. Saat akan melakukan pembersihan sebaiknya penyirmporan disinfektan dilakukan secara bergantian, seperti saat ingin membersihkan area kamar mandi, semprot disinfektan di kamar, kerjakan sambil menunggu, ketika di bagian kamar mandi sudah bersih baru di semprotkan disinfektan dan bersihkan kamar.

REFERENSI

Abd, Rachman Arief. (2005). Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran. Yogyakarta : Graha Ilmu

Drs. Agus Sulastiyono, M.Si, Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel, 20

Bagyono.2006.Hotel Front Office

Bohlander, George., and Snell, Scott.2010. Principles of Human Resource. Management, 15th ed. Mason, OH: South Western – Cengage Learning

Dimiyanti, Aan Surachlan.2002. pengetahuan Dasar Perhotelan. Jakarta: PT.Anem Kosong Anem.

Hartatik, Indah Puji. 2014. Buku Praktis Mengembangkan SDM. Jogjakarta. Laksana.

Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2020, Panduan Pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan di hotel

Moekjikat. (2008).Administrasi Perkantoran.Bandung : Bandar Maju.

Rumekso, SE. 2002:2. Housekeeping Hotel, Jogja: penerbit ANDI.

Rumekso.2005. Housekeeping Hotel-Floor Section, Yogyakarta: Andi.

Sailendra, Annie. 2015. Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP. Cetakan Pertama. Trans

Idea Publishing, Yogyakarta.

Sihite, Richard, 2000, Tourism Industry (Kepariwisataaan), Surabaya: Penerbit SIC. Yoeti, Oka A., 1997, TOURS AND TRAVEL MANAGEMENT, Jakarta: PT Pradnya Paramita.

Sugiyono (2012:5) Metode penelitian.

Virtual Hotel Institute. (2014, January 1). Dipetik Juni 17, 2014, dari Virtual Hotel Institute

Sumber lainnya :

<https://traveling.bisnis.com/read/20190215/102/889379/meraih-the-best-3-star-hotel-patra-comfort-bandung-terus-meningkatkan-pelayanan->

<http://www.patra-jasa.com/index.php/patra-comfort-bandung/>

<http://www.definisimenurutparaahli.com/pengertian-studi-pustaka/>

<http://virtualhotelinstitute.com/page/39801/roomdi-vision.html>

<https://www.ilmuperhotelan.my.id/2020/04/cara-room-attendant-membersihkan-kamar.html>