

Pengaruh Covid 19 Dalam Penerapan Protokol Kesehatan Bagi Room Attendant Di Hotel Neo Malioboro

The Effect Of Covid 19 In The Implementation Of Health Protocols For Room Attendants At Hotel Neo Malioboro

Feri Murdyantono^a

Program Studi Diploma III, Perhotelan, Universitas Mahakarya Asia Yogyakarta, 2022

Lutfi Handayani^b

Program Studi Perhotelan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mahakarya Asia

Erlina Daru Kuntari^c

Program Studi Perhotelan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mahakarya Asia

ARTICLES INFORMATION

E B B A N K

Vol. 13, No. 1, Juni 2023

Halaman : 69 - 78

© MAHAKARYA ASIA

ISSN (online) : 2442 - 4439

ISSN (print) : 2087 - 1406

Keywords :

Preparing guest rooms, room attendants, Covid-19, CHSE, Neo Malioboro Hotel

JEL classifications :

Contact Author :

1. ferimurdyantono@unmaha.ac.id

2. lutfi.handayani13@unmaha.ac.id

daru.kuntari@unmaha.ac.id

Terima kasih penulis ucapkan untuk Pihak Hotel Neo Malioboro khususnya departemen Housekeeping dan juga dosen pembimbing yang sudah memberikan arahan dan bimbingannya

ABSTRACT

Hospitality is one of the aspects affected by the Covid-19 virus, which has caused many hotels to close due to this pandemic. Therefore the government is taking steps to implementing a comprehensive health and vaccination protocol which is supervised by CHSE as a monitoring program. This Final Project Report aims to find out the application of health protocols in the room attendant process in preparing rooms for guests at the Neo Malioboro Hotel during the Covid-19 pandemic, which complies with CHSE standards. The method of compiling this report uses descriptive qualitative methods with observation and documentation to obtain the information needed to compile this final report. The result of this study is that the application of the health protocol carried out by the room attendant in the process of preparing guest rooms during the Covid-19 pandemic at the Neo Malioboro, Hotel complies with CHSE standards. In the process of cleaning rooms during the Covid-19 pandemic, it was carried out by using PPE (Personal Protective Equipment) in the process of working on the room, always washing hands and using handsanitizers, using disinfectants in the room cleaning process, using safe cleaning materials, having a Covid-19 response procedure, reducing physical contact with guests or guest items, maintaining distance and employees who have been vaccinated until the final stage, all of

PENDAHULUAN

Latar Belakang Pemerintah dalam hal ini Bapak Presiden Jokowi pada tanggal 2 Maret 2020 di Istana Negara mengumumkan pasien pertama Virus Covid-19 merupakan warga Depok, Jawa Barat, yang terpapar oleh warga negara asing asal Jepang. Kasus tersebut menjadi awal penyebaran Virus Covid-19 di Indonesia sampai saat ini yang sudah menyebar ke seluruh wilayah Indonesia dan tidak terkecuali DIY Yogyakarta. Untuk mengurangi penyebaran Virus ini pemerintah membatasi semua aktivitas di segala sektor (Riandani, 2020).

Sektor Pariwisata merupakan salah satu sektor yang dampaknya cukup memprihatinkan karena menurut data dari Portal Berita Pemerintah Yogyakarta jumlah wisatawan yang berkunjung ke Yogyakarta mengalami penurunan, menurut Kepala Bidang Promosi Pariwisata Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta Bapak Andri Wiramawati mengatakan, jumlah kunjungan pada tahun 2020 jauh lebih sedikit jika dibandingkan dua tahun sebelumnya yaitu di tahun 2019, yang mencapai 4 juta pengunjung sedangkan pada tahun 2020 kunjungan wisatawan sebanyak 1,3 juta wisatawan. DIY

Yogyakarta merupakan wilayah yang sektor pariwisatanya sangat berkembang baik terlihat dari banyaknya destinasi wisata yang ada di dalamnya dan juga terlihat dari banyaknya jumlah hotel yang ada dan terus bertambah. Hal tersebut membuat Yogyakarta menjadi banyak incaran wisatawan asing maupun lokal. Ini salah satu alasan mengapa penulis ingin memilih DIY Yogyakarta sebagai bahan pertimbangan penelitiannya.

DIY Yogyakarta merupakan wilayah yang cukup terdampak dari sektor pariwisatanya. Dampak yang cukup nyata adalah banyak hotel-hotel yang tutup karena tidak lagi bisa menanggung beban operasional yang tinggi akan tetapi tidak diimbangi jumlah pendapatan yang seimbang. Akan tetapi masih banyak hotel-hotel yang masih bertahan sampai saat ini, dengan strategi yang pada intinya tetap mengoptimalkan pemasukan yang ada. Sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK 01.07/MENKES/382/2020 tentang protokol kesehatan bagi masyarakat di tempat dan fasilitas umum untuk mencegah dan mengurangi resiko penyebaran virus covid-19. Keputusan tersebut menjadi acuan bagi seluruh pelaku dan pengguna fasilitas umum di Era New Normal. Menurut ketua Tim Pakar Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid 19 New Normal adalah perubahan perilaku yang dilakukan dalam melakukan aktivitas di area umum dengan menerapkan protokol kesehatan untuk mengurangi resiko penyebaran virus Covid 19.

Pemerintah menetapkan New Normal pada tanggal 6 Oktober 2021 melalui Kementerian Perekonomian Bidang Perekonomian Republik Indonesia yang mengeluarkan siaran pers nomor HM.4.6/318/SET.M.EKON.3/10/2021. Salah satunya adalah tentang penerapan protokol kesehatan yang harus dijalankan oleh penyedia jasa pariwisata khususnya jasa perhotelan. Secara khusus salah satu yang berperan dalam menyediakan pelayanan tamu di hotel adalah petugas pembersihan kamar dalam menyediakan kamar untuk tamu, yang tentunya proses ini akan membutuhkan konsistensi dan juga tenaga dan waktu yang lebih. Protokol kesehatan atau yang sering disebut prokes, haruslah sesuai dengan standar protokol kesehatan yang sudah ditentukan oleh CHSE (Cleanliness, Healthy, Safety, Environment Sustainability). Disini Kemenparekraf yang berwenang dalam memberikan sertifikasi CHSE terhadap penyedia jasa pelayanan umum atau usaha pariwisata seperti salah satunya adalah hotel. Sertifikasi CHSE adalah proses pemberian sertifikat kepada usaha, destinasi dan produk pariwisata lainnya untuk memberikan jaminan kepada wisatawan terhadap pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan. Dari sejumlah hotel yang ada di Yogyakarta Hotel Neo Malioboro merupakan salah satu hotel yang masih bertahan di masa pandemi ini, hotel ini menjadi pilihan penulis karena tempat yang sangat strategis, terletak di ring satu yang terletak di pusat kota Yogyakarta. Dilihat dari sisi occupancy penulis tertarik karena sebelum pandemi hotel tersebut mempunyai reputasi dengan occupancy per bulannya rata-rata 95-100 persen.

Hotel Neo Malioboro merupakan salah satu hotel di Yogyakarta yang masih bertahan, maka penulis ingin mengetahui bagaimana hotel Neo menerapkan protokol kesehatannya dalam proses pengerjaan kamar. Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, hotel Neo Malioboro tidak beroperasi selama 3 bulan. Hotel Neo mulai beroperasi lagi di bulan Juli 2020 dan masih bertahan sampai sekarang. Pengamatan room attendant saat melakukan proses pembersihan kamar sesuai dengan protokol kesehatan menjadi konsentrasi bagi penulis. Penerapan protokol kesehatan dalam pengerjaan kamar memerlukan extra tenaga, waktu, dan pastinya biaya yang lebih banyak. Di masa pandemi seperti ini masyarakat menjadikan protokol kesehatan sebagai syarat mutlak bagi pengguna fasilitas umum.

Rumusan Masalah 1. Bagaimana penerapan protokol kesehatan di Hotel Neo Malioboro saat proses pembersihan kamar selama Covid-19? 2. Sudahkah penerapan protokol kesehatan sesuai dengan CHSE? Tujuan Penelitian Untuk mengetahui penerapan protokol kesehatan pada seorang room attendant pada saat proses pembersihan kamar, dan juga memberikan gambaran kepada masyarakat agar tidak merasa takut lagi jika akan melakukan aktivitas di area umum seperti hotel di masa pandemi dan juga penerapan protokol kesehatan yang sudah sesuai dengan CHSE. Manfaat Penelitian a. Bagi Manajemen 1. Menjaga kesehatan, keamanan, dan kenyamanan semua penghuni hotel baik tamu maupun karyawan dengan menerapkan protokol kesehatan yang sudah sesuai dengan CHSE. 2. Memberikan image positif terhadap hotel dimasa pandemi. b. Bagi Pembaca Memberikan gambaran untuk masyarakat bahwa penerapan protokol kesehatan adalah merupakan hal mutlak yang harus dilaksanakan disetiap penyedia jasa pelayanan umum yang salah satunya adalah hotel.

METODE

Proses penelitian dilaksanakan di hotel Neo Malioboro Hotel yang beralamat di Jl. Pasar Kembang No 21, Sosromenduran, Gedong Tengen, Kota Yogyakarta pada tanggal 03 November 2021 Metode yang digunakan menggunakan *kualitatif diskriptif* yaitu dengan observasi dan dokumentasi sebagai pendukung data yang akan digunakan untuk menyusun tugas akhir ini.

Menurut Denzin & Lincoln (1994) dalam Sholikhah (2016) pengertian penelitian kualitatif merupakan penelitian ilmiah dengan tujuan menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Sedangkan menurut Ericson (1968) dalam buku yang sama menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah merupakan penelitian yang berusaha menemukan dan menggambarkan secara naratif kegiatan yang dilakukan serta dampak dari tindakan yang dilakukan terhadap kehidupan mereka. Sedangkan statistic deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalis. Dari pemaparan diatas bisa disimpulkan penelitian kualitatif deskriptif merupakan metode pengumpulan data pada suatu latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dengan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul secara terperinci dimana peneliti sebagai instrumen kunci.

Populasi dan sampel Menurut Supardi (1993) dalam Nurrahmah, dkk (2021) populasi adalah suatu kesatuan individu atau subjek pada wilayah dan waktu, dengan kualitas tertentu yang akan diamati atau diteliti. Sedangkan menurut Sugiyono (2018) dalam sumber yang sama, populasi adalah suatu wilayah generalisasi (kelompok) yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu, yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulan. Sedangkan Sample menurut Gulo (2010) masih dalam sumber yang sama sample adalah himpunan bagian atau subset dari suatu populasi sehingga menggambarkan yang benar tentang populasi. Sedangkan menurut Sugiyono (2014), sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut dan harus benar benar representatif atau mewakili populasi yang diteliti. Dengan demikian populasi dan sample dari penelitian yang dilakukan dalam penelitian mengenai proses pengerjaan kamar di hotel Neo Malioboro Yogyakarta adalah *Housekeeping* sebagai populasi dan *Room Attendant* sebagai sample.

Alat Pengumpulan Data untuk mendapatkan data penulis menggunakan cara observasi langsung dan juga dokumentasi sebagai alat untuk mendapatkan data yang akurat. Menurut Sugiyono (2014) penggunaan teknik dan alat pengumpulan data yang tepat memungkinkan diperolehnya data yang objektif salah satunya yaitu dengan cara Observasi. Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Pengamatan dan pencatatan yang dilakukan terhadap objek di tempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa, sehingga observasi berada bersama objek yang diselidiki, di sebut dengan observasi langsung. Sedangkan observasi tidak langsung adalah pengamatan yang dilakukan tidak pada saat berlangsungnya suatu peristiwa yang akan diselidiki, misalnya peristiwa tersebut diamati melalui film, rangkaian slide, atau rangkaian foto. Sedangkan dokumentasi merupakan fakta dan data yang tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Data dokumentasi tersebut adalah berbentuk surat-surat, catatan harian, cendera mata, laporan, artefak, foto, dan sebagainya. Sifat utama dokumentasi tidak terbatas pada ruangdan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi di waktu silam. Secara detail bahan dokumenter terbagi beberapa macam, yaitu otobiografi, surat-surat pribadi, buku atau catatan harian, memorial, klipping, dokumen pemerintah atau swasta, data di server dan flashdisk, data tersimpan di website, dan lain-lain.

Dengan menggunakan rangkaian metode di atas bisa diketahui data dan informasi yang diperoleh bisa diolah menjadi sebuah data yang mudah dipahami, sehingga menjadi sebuah kesimpulan atau menjadi sebuah gambaran pada sebuah penelitian sehingga secara garis besar tujuan dari penelitian bisa tersimpulkan dengan jelas berdasarkan data data yang diperoleh dari observasi langsung maupun data pendukung yang bersumber dari tempat penelitian maupun dari sumber lain yang akurat serta bisa dipertanggung jawabkan.

PEMBAHASAN

Dari pengamatan selama penelitian proses pengerjaan kamar dimasa Covid-19 di hotel Neo Malioboro sebagai berikut :

1. Dimulai dari mempersiapkan penampilan, memastikan APD dan pastikan pin vaksinasi terpakai dengan benar sebelum masuk kamar dan memastikan informasi tentang tamu sudah sesuai dengan worksheet.
2. Sebelum mengetuk pintu pastikan tanda tidak ingin diganggu (*DND Sign*) tidak terpasang di pintu dan semprotkan *handsanitizer* ke tangan, setelah itu ketuk pintu tiga kali sambil menyebut nama departemen setelah itu buka pintu perlahan selebar 45 derajat sambil memastikan kait pengaman pintu tidak terpasang lalu mulai masuk dengan perlahan, buka tirai untuk memastikan ruangan terang sehingga bisa memaksimalkan pandangan. Catat jika terdapat kerusakan atau hal hal yang tidak sesuai pada kamar tersebut dan pastikan area bawah bed aman dari kotoran atau pun barang tamu yang tertinggal.
4. Kumpulkan sampah dan gelas kotor, letakkan gelas kotor pada wastafel setelah itu lepas semua linen yang kotor (*stripping linen*) dengan perlahan sambil memastikan tidak ada barang tamu yang tertinggal di atas tempat tidur.
5. Sebelum memulai memasang kembali tempat tidur dengan linen baru (*making bed*) semprotkan bahan cairan pembersih pada permukaan properti yang ada pada area kamar mandi agar reaksi cairan pembersih bekerja atau bereaksi sehingga mendapatkan hasil yang maksimal, setelah itu dilanjutkan untuk proses making bed dengan urutan dimulai dari memasang seprei, memasang *duvet cover*, dan terakhir sarung bantal. Jika menggunakan bed runner dan *pillow chusion* pasang pada akhir langkah dan pastikan semua sudah terpasang dengan rapi, akan tetapi selama pandemi *bed runner* dan *pillow chusion* di tiadakan.
6. Setelah itu lanjut dengan mengelap (*dusting*) semua permukaan properti yang ada pada area kamar tidur menggunakan lap yang sudah di semprot cairan *disinfectant* dengan urutan searah jarum jam atau kebalikannya agar tidak ada yang terlewatkan. Isi kembali semua kelengkapan tamu seperti gula, kopi, the dan juga kelengkapan lain seperti memo pad.

7. Membersihkan area kamar mandi, gosok semua permukaan properti yang sudah disemprot cairan pembersih dan cairan *disinfectant*, kemudian bilas dan keringkan. Cuci gelas kotor, keringkan dengan kain bersih dan pasang kembali ke tempat semula. Isi kembali linen kamar mandi dan kelengkapan yang ada di kamar mandi seperti handuk, keset, tisu, *shower cap*, *cotton bud* dan kelengkapan lain sesuai dengan tipe kamar.
8. Langkah selanjutnya sapu dan pel area kamar tidur yang dimulai dari titik terjauh dari pintu masuk menuju ke arah pintu. Setelah semua selesai pastikan kembali kebersihan dan kelengkapan yang ada pada semua area tanpa terkecuali agar tidak ada bagian yang terlewatkan. Sebelum dan sesudah keluar room attendant harus segera mencatat waktu dan mengisi work sheet sesuai dengan kolom yang sudah ditentukan dan menyimpan *worksheet* di tempat yang tidak terlihat sebagai alasan keamanan dan juga melindungi privasi tamu. Pastikan lagi pintu sudah tertutup dengan benar, dan lap handel pintu dengan *disinfectan* dan semprot *hand sanitizer* pada tangan sebelum bersiap menuju kamar selanjutnya. Ganti sarung tangan setiap akan pindah kamar.

1. Tabel Perbandingan *Cleanliness* Antara Standar CHSE Dengan Penerapan Di Hotel Neo Malioboro

Discription	Standar CHSE	Penerapan pada Hotel
<i>Cleanliness</i>	Mencuci tangan dan <i>handsanitizer</i> Menggunakan <i>desinfectant</i> di seluruh area Terbebas dari serangga pembawa penyakit Pembersihan dan kelengkapan <i>toilet</i> bersih Tempat sampah bersih	Mencuci tangan dan menggunakan <i>handsanitizer</i> di semua lini baik sebelum dan sesudah melakukan pekerjaan yang ada di hotel Menggunakan <i>disinfectant</i> di semua area hotel baik dalam pembersihan di area maupun di dalam kamar Menggunakan pihak ke tiga untuk penanggulangan hama Menggunakan alat dan bahan pembersih yang aman untuk membersihkan <i>toilet</i> Memastikan tempat sampah selalu bersih dan seteril

Sumber : Data Observasi Di Hotel Neo Malioboro, 2022

Dari tabel *cleanliness* di atas penerapan protokol kesehatan menurut standard CHSE dengan hasil pengamatan dalam proses pembersihan kamar sudah sesuai, yaitu mencuci tangan dan menggunakan *handsanitizer* sebelum dan sesudah pengerjaan kamar, menggunakan *disinfectant* dalam proses pembersihan kamar baik dalam pembersihan area tempat tidur dan juga area kamar mandi, menggunakan vendor Rentokil sebagai pihak ketiga dalam penanggulangan hama, dan memastikan area tempat sampah selalu bersih dan seteril, dengan pengecekan berkala di area sekitar kamar baik di *pantry* atau di koridor kamar.

2. Tabel Perbandingan *Healthy* Antara Standar CHSE Dengan Penerapan Di Hotel Neo Malioboro

Discription	Standar CHSE	Penerapan pada Hotel
<i>Healthy</i>	Menghindari kontak fisik Menjaga jarak	Meminimalis kontak fisik dengan tamu dan karyawan
	Mencegah kerumunan	Penerapan jaga jarak minimal satu meter disemua area
	Menggunakan APD	Membatasi jumlah peserta <i>event</i> yang ada di hotel
		Menggunakan APD di area maupun di dalam kamar saat pengerjaan kamar

Sumber : Data Observasi Di Hotel Neo Malioboro, 2022

Dari tabel *healthy* di atas penerapan protokol kesehatan menurut *standard* CHSE dengan hasil pengamatan dalam proses pembersihan kamar dan area umum sudah sesuai yaitu, menggunakan APD saat proses pengerjaan kamar untuk meminimalis kontak langsung antara petugas pembersihan kamar dengan tamu atau barang tamu, penerapan jaga jarak juga sudah di terapkan seperti tanda himbauan penggunaan masker, pemasangan tanda jumlah orang dalam *lift*, tempat duduk umum, mushola bahkan pemasangan tanda jumlah orang dalam antrian di *front office* saat registrasi, pemasangan sekat antara tamu dan petugas *front office*, dan pembatasan jumlah tamu event karena dengan penerapan jaga jarak minimal meter otomatis kapasitas ruangan akan lebih sedikit dalam menampung jumlah tamu.

3. Tabel Perbandingan *Safety* Antara Standar CHSE Dengan Penerapan Di Hotel Neo Malioboro

Discription	Standar CHSE	Penerapan pada Hotel
<i>Safety</i>	Prosedur penyelamatan dari bencana	Mempunyai standard prosedur penyelamatan di masa pandemi
	Tersedianya P3K	Mempunyai prosedur tanggap covid-19
	Tersedianya alat pemadam kebakaran	Vaksinasi terhadap semua karyawan hotel
	Tersedianya titik kumpul	Menyediakan P3K di setiap departemen dan outlet yang dekat dengan kegiatan tamu selama menginap di hotel
		Memasang botol <i>hand sanitizer</i> di setiap pintu keluar <i>guest lift</i> dan di pintu depan lobby serta pemasangan tempat cuci tangan dan pengecekan suhu di area depan <i>lobby</i> dan area umum yang digunakan oleh tamu
		Mempunyai peralatan penetral ruangan dari virus sebagai upaya sterilisasi ruangan
		Mempunyai alat pemadam kebakaran di setiap area baik area sekitar kamar maupun area umum
		Mempunyai titik kumpul dan juga petunjuk dan rambu untuk memudahkan tamu menuju titik kumpul

Sumber : Data Observasi Di Hotel Neo Malioboro, 2022

Dari tabel *safety* di atas penerapan protokol kesehatan menurut *standard* CHSE dengan hasil pengamatan dalam proses pembersihan kamar dan area umum sudah sesuai yaitu mempunyai standard kesehatan dan keselamatan kerja dimasa pandemi seperti membuat house klinik dan SOP penanganan tamu terpapar covid, menyediakan P3K di setiap departemen dan area umum, pemasangan *hand sanitizer* di setiap area umum seperti depan *lobby*, depan pintu *guest lift* atau *lift* karyawan,

pemasangan tempat cuci tangan dan alat pengukur suhu badan di area depan *lobby* untuk pendeteksi awal awal sebelum tamu masuk ke dalam hotel, memastikan semua karyawan sudah melakukan vaksinasi tahap akhir untuk memberikan garansi kepada tamu jika pelayanan yang di berikan kepada tamu tamu selama pandemi aman karena pelayanan yang diberikan di proses oleh karyawan yang sudah melakukan vaksinasi, mempunyai alat sterilisasi ruangan sebagai pembunuh virus, mempunyai alat pemadam dan rambu rambu jika terjadi bencana yang terpasang di setiap kamar seperti peta letak uangan, tanggan darurat dan juga titik kumpul serta pemasangan tanda larangan penggunaan *lift* jika terjadi bencana seperti gempa atau kebakaran.

4. Tabel Perbandingan *Environtment And Sustainability* Antara Standar CHSE Dengan Penerapan Di Hotel Neo Malioboro

Discription	Standar CHSE	Penerapan pada Hotel
<i>Environtment Sustainability</i>	Penggunaan alat dan bahan pembersih yang ramah lingkungan	Menggunakan alat dan bahan penunjang kebersihan yang ramah lingkungan
	Penggunaan air dan energi secara efisien	Menggunakan air dan energi secara <i>efisien</i>
	Pengelolaan sampah dan limbah cair secara tuntas, sehat dan ramah lingkungan	yang di support dengan pemasangan setiker hemat energy di beberapa titik di seluruh area hotel
	Kondisi lingkungan asri dan nyaman baik alami ataupun rekayasa teknis	Menggunakan jasa pengelolaan sampah
	Pemantauan dan evaluasi penerapan CHSE	Mempunyai ruang pengelolaan limbah cair sebelum dibuang ke saluran kota
		Bersertifikasi CHSE

Sumber : Data Observasi Di Hotel Neo Malioboro, 2022

Dari tabel *environtment and sustainability* di atas penerapan protokol kesehatan menurut standard CHSE dengan hasil pengamatan dalam proses pembersihan kamar dan area umum sudah sesuai yaitu untuk proses pembersihan kamar menggunakan bahan kimia seperti bahan pembersih dan disinfektant yang aman seperti I-Clean yang sudah mempunyai standard SNI, mempunyai vendor sampah yang sudah melakukan vaksinasi, dan untuk menjaga agar proses operasional tetap terjaga selama masa pandemi penerapan hemat energy disetiap departemen harus dilakukan mengingat dimasa pandemi tingkat hunian kamar menurun drastis sehingga penerapan untuk mengefisiensikan *cost* dan *energy* harus dijalankan agar operasional hotel tetap berjalan, serta melakukan uji kelayakan beroperasi selama masa pandemi dengan pengawasan dari pemerintah melalui CHSE.

PENUTUP

Kesimpulan

Penerapan protokol kesehatan yang dilakukan *room atendant* dalam proses mempersiapkan kamar tamu di masa pandemi covid-19 di Hotel Neo Malioboro sudah sesuai dengan *standard* CHSE. Dalam proses pembersihan kamar di masa pandemi covid-19 dilakukan dengan cara menggunakan APD (*masker, face shield, hand gloves*), dalam proses pengerjaan kamar, selalu mencuci tangan dan menggunakan *handsanitizer*, menggunakan disinfektant dalam proses pembersihan kamar, menggunakan bahan pembersih yang aman, mempunyai prosedur tanggap covid-19, mengurangi kontak fisik dengan tamu atau barang tamu, menjaga jarak, dan karyawan yang sudah tervaksinansi sampai tahap akhir yang semua itu sudah sesuai standard CHSE. Di samping itu mengetahui kendala penggunaan APD bagi *room attendant* yang berpengaruh terhadap proses pengerjaan kamar. Saran

Dengan mengetahui kendala yang sering dihadapi yaitu seringnya keterlambatan saat proses *check-in* akibat penggunaan APD dan sterilisasi yang harus dijalankan, maka saran untuk mengurangi kendala tersebut seperti menambah jumlah *room attendant* karena semakin banyak jumlah *room attendant* akan lebih cepat dalam proses pengerjaan kamar, menambah quota magang juga akan membantu *room attendant* dalam proses pengerjaan kamar sehingga akan lebih cepat dan memberikan training untuk memberikan tambahan wawasan tentang pengerjaan kamar dimasa pandemi sehingga mengurangi masalah dikemudian hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, Marini, Yahya. 2021. “Implementasi Protokol Kesehatan CHSE Dalam Meningkatkan Kepercayaan Tamu Di Hotel”, Vol 5,
<https://journal.stp-bandung.ac.id/index.php/jk/article/view/454/140>, diakses pada 9 Juni 2022 pukul 08.11.
- Arifin, 2020, “Presiden ungkapkan kasus Covid-19 di Indonesia”, BNPB, Jakarta
<https://bnpb.go.id/berita/presiden-tetapkan-covid19-sebagai-bencana-nasional> diakses pada Kamis, 20 Oktober 2022 pukul 10.10,
- Darsono, 2011, *Housekeeping Hotel*, Jakarta, PT Gramedia Pustaka Umum.
- Detik News, 2020, Kapan Masuknya Virus Covid 19 di Indonesia, diakses pada Rabu 07 Desember 2022, pukul 17.00
- Dinkes Bantul, 2020. Asal Mula Covid-19, dinkes.bantul.go.id
- Ghurfah, 2015, Penerapan Standard Operating Procedure Make Up Occupied Dirty Room Di Hotel Pangeran Beach Padang.
- Kemenkes RI, 2020. Situasi Infeksi Covid-19, [Kemenkes.go.id](https://kemenkes.go.id).
- Kemenparekraf, 2020, “Model dan Proses Verifikasi dan Sertifikasi CHSE, diakses pada Senin 1 Agustus 2022 pukul 20.45.
<https://pedulicovid19.kemenparekraf.go.id/model-dan-proses-verifikasi-dan-sertifikasi-chse/>
- Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian, 2021, Pemerintah Siapkan New Normal, *Hear Immunity Sebagai Syarat Utama*, Jakarta, <https://ekon.go.id/> diakses pada 07 Desember 2022, pukul 19.30
- Mandasari, 2011, Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Beli Konsumen Dalam Memilih Jasa Perhotelan, Semarang.
- Nina Noviasuti, Rufiani. 2021. “Penerapan Hygiene dan Sanitasi Dalam Proses Penyimpanan Dan Pengolahan Bahan Baku Makanan Di Dapur Cakra Kusuma Hotel”, vol 4,
<http://jurnal.akparda.ac.id/index.php/nusantara/article/view/41/41>, diakses pada Kamis 9 Juni 2022 pukul 07.20.
- Nurrahmah, dkk, 2021., “Definisi dan klasifikasi Statistika”, Pengantar Statistik I Ebook, CV.Media Sains Indonesia, diakses pada 20 Oktober 2022 pukul 01.00.
- Portal Berita Pemerintah Yogyakarta, 2021, Pemkot Yogya Promosi Pariwisata Melalui Jogjavaganza, diakses pada Rabu 07 Desember 2021, 16.25
- Putri, E, 2018, *Pengantar Akomodasi dan Restoran*, Yogyakarta: CV Budi Utama deepublish.
- Pratiwi., 2021. BAB II Konsep Kepatuhan 5 M Pencegahan Covid-19 Pada Keluarga
- Riandani, 2020, “Beradaptasi DenganTatanan Normal Baru (New Normal)”, Kementerian Keuangan, <https://www.djkn.kemenkeu.go.id>, diakses pada Rabu 07 Desember 2022, pukul 17.20

- Safitri, 2021, “Terungkap Kasus Pertama Kali Omicron”, Detik News, Jakarta
<https://news.detik.com/berita/d-5862236/terungkap-awal-mula-kasus-pertama-omicron-di-indonesia>, diakses pada Kamis, 20 Oktober 2022 pukul 11.45
- Santoso, 2020, Pengertian Room Atendant,
https://repository.unair.ac.id/99865/4/4.%20BAB_I_PENDAHULUAN.pdf di akses pada 13 Juni pukul 06.45.
- Setiawan, Anggito, 2018., Metodologi Penelitian Kualitatif, CV Jejak, Sukabumi, diakses pada 19 Oktober 2022 pukul 11.25
- Sholikah, 2016., Statistik Deskriptif Dalam Penelitian Kualitatif, Vol 10 no 2, Purwokerto, diakses pada 20 Oktober 2022 pukul 00.05.
- Soleh, 2020, “Penimbangan Alat Pelindung Diri Pada Masa Pandemi Vovid -19”: Kajian Hukum PidanaBidang Perlindungan Konsumen, Vol. 3 No 1, diakses pada tanggal 8 Agustus 2022.
- Sulistiyono, 2014., Analisa Dan Perancangan Sistem Front Office Hotel Pada Pt Ratu Hotel Bidakara Serang”, Protekindo Vol 1.
- Sugiyono, Metode Penelitian Manajemen, Alfabeta, Bandung, 2015, Hlm. 430-433
- Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D, Alfabeta, Bandung, Cet Ke-19, 2014, Hlm. 3 2
- Susilo, 2022. “Mutasi dan Varian Coronavirus Disease 2019 (COVID-19): Tinjauan Literatur Terkini”, Jurnal penyakit dalam, vol. 9

----- Halaman ini sengaja dikosongkan -----