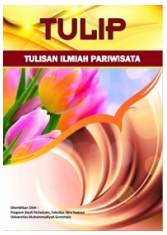

TULIP: Tulisan Ilmiah Pariwisata
ISSN: 2720-9873
Available Online at https://journal.umgo.ac.id/index.php/Tulip/index
Vol. 4, No. 1 Juni 2021
DOI: http://dx.doi.org/10.272098/tulip.4.1.23-31.2021

PENYIAPAN SUMBER DAYA MANUSIA BERBASIS CHSE DALAM MEMASUKI ERA NEW NORMAL DI HOTEL LOSARI VILLA LEGIAN DAN HOTEL LOSARI SUNSET ROAD BALI

Jeanny Pricilia Anneke Winowatan[1], I Ketut Murdana[2], Ida Ayu Putri Widawati[3].
1,2,3. Magister Terapan Pariwisata, Politeknik Pariwisata Bali, Indonesia
Email; jeannypricilia0906@gmail.com, iketut.murdana@gmail.com, putri7widawati@gmail.com

Info Artikel

Diterima:
2021-09-03

Disetujui:
2021-09-06

Abstract:
This study aims to (1) describe and evaluate the preparation of CHSE-based human resources in the new normal era, (2) analyze the challenges faced during the preparation of CHSE-based on human resources in entering the new normal era (3) reveal the changes that occurred during the new normal era. The new normal era at Losari Villa Legian Hotel and Losari Sunset Road Hotel Bali. This research used qualitative research design, with data collection techniques used observation, interviews and documentation. The results showed that (1) the preparations carried out had followed the health protocol, but not fully or not optimally with those recommended by the government through the CHSE Program, (2) the challenges faced during entering the new normal era were challenges that emerged from internal and external including such as the use of masks and the application of health protocols that required simulations and theoretical understanding of these matters, (3) changes to procedures before, now and after the Covid-19 pandemic are changes that arise during the pandemic, therefore it is true that there is a change in procedures during the Covid pandemic -19 is a positive thing to be a reference in carrying out hotel operations so that the changes made can reduce the prevention of the spread of Covid-19.

Keywords: *strategy, marketing, challenges, new normal era*

Abstrak:
Penelitian ini bertujuan untuk (1) mendeskripsikan dan mengevaluasi penyiapan sumber daya manusia berbasis CHSE di era new normal, (2) menganalisis tantangan yang dihadapi selama melakukan penyiapan sumber daya manusia berbasis CHSE dalam memasuki era new normal (3) mengungkapkan perubahan yang terjadi pada masa era new normal di Hotel Losari Villa Legian dan Hotel Losari Sunset Road Bali. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) penyiapan yang dilakukan telah mengikuti protokol kesehatan, namun tidak sepenuhnya atau tidak maksimal dengan yang dianjurkan oleh pemeritah melalui Program CHSE, (2) tantangan yang dihadapi selama memasuki era new normal adalah tantangan yang muncul dari internal dan eksternal diantaranya seperti penggunaan masker dan pengaplikasian protokol kesehatan sehingga membutuhkan simulasi dan teori pemahaman tentang hal tersebut, (3) perubahan prosedur sebelum, saat ini dan setelah pandemi Covid-19 adalah perubahan yang muncul ketika

adanya pandemi, oleh sebab itu benar adanya perubahan prosedur dimasa pandemi Covid-19 ini merupakan hal yang positif untuk menjadi acuan dalam menjalankan operasional hotel sehingga perubahan yang dilakukan dapat mengurangi pencegahan penyebaran Covid-19.

Kata Kunci: *strategi, pemasaran, tantangan, era new normal*

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia dengan 17.508 pulau yang dihuni lebih dari 360 suku bangsa (Kemlu, 2018). Hal ini membuat Indonesia kaya akan keragaman budaya dan tradisi serta memiliki pemandangan alam yang sangat indah, dilengkapi dengan aneka kulinari yang menggugah selera. Hal itulah yang menyebabkan Indonesia menjadi tempat tujuan wisata yang paling digemari wisatawan mancanegara (wisman).

Salah satunya pulau Bali yang merupakan salah satu tujuan wisata yang mampu menarik wisatawan domestik maupun mancanegara serta merupakan salah satu daerah penyumbang devisa negara terbesar di Indonesia. Berikut merupakan jumlah wisatawan mancanegara dan domestik yang berkunjung ke pulau Bali yang tercatat pada Badan Pusat Statistik Provinsi Bali dan Disparda Provinsi Bali dalam 5 tahun terakhir terhitung dari 2015 hingga 2019 adalah benar mengalami kenaikan dengan total wisatawan 26.973.214 untuk wisatawan domestik, dan untuk wisatawan mancanegara sebanyak 44.829.443 wisatawan dari total tersebut membuktikkan bahwa Bali merupakan tujuan wisata yang digemari oleh banyak orang. Melihat jumlah wisatawan pada tahun 2020 adalah paling sedikit jika dibandingkan dengan jumlah wisatawan dalam 5 tahun terakhir dan mengalami penurunan yang drastis yaitu sebesar 5.646.295 untuk total dari wisatawan mancanegara dan domestik. Penurunan ini terjadi dikarenakan adanya wabah pandemi Virus Corona atau Covid-19 yang menyerang seluruh dunia hingga salah satunya adalah Negara Indonesia.

Dampak adanya pandemi Virus Covid-19 sangat dirasakan terkhusus ketika kita melihat pariwisata yang ada di Pulau Bali sendiri. Kemunculan Covid-19 ini memberikan dampak yang sangat serius terhadap sektor pariwisata khususnya usaha pariwisata. Seperti yang tercantum pada UU No. 10 Tahun 2009 Pasal 14 tentang usaha Pariwisata yang meliputi diantaranya. daya tarik wisata, kawasan pariwisata, jasa transportasi wisata, jasa perjalanan wisata, jasa makanan dan minuman, penyediaan akomodasi dsbnya.

Usaha-usaha pendukung jalannya kemajuan sektor pariwisata juga terlihat semakin menurun tingkat kunjungannya, sehingga juga berdampak pada perekonomian masyarakat setempat Seiring berjalannya

waktu pemerintah mengeluarkan pemberlakuan tatanan hidup baru atau era new normal. Berlakunya tatanan hidup baru di Pulau Bali ini merupakan suatu kesempatan yang sangat besar bagi pelaku usaha pariwisata. Salah satu yang termasuk usaha pariwisata menurut UU No. 10 Tahun 2009 ialah penyediaan jasa akomodasi.

Salah satu jenis dari jasa akomodasi adalah Hotel dimana Hotel Menurut Sulastiyono (2007) merupakan perusahaan atau badan usaha yang menyediakan layanan menginap untuk orang-orang yang melakukan perjalanan yang dikelola oleh pemilik dengan layanan tempat tidur beserta fasilitasnya seperti makanan dan minuman serta fasilitas lengkap lainnya, dengan tarif atau harga yang sudah ditentukan. Pada perusahaan penyedia jasa layanan tersebut terdapat sumber daya manusia yang membantu menggerakkan jalannya sebuah perusahaan untuk mencapai tujuan bersama.

Penyiapan sumber daya manusia biasanya adalah yang paling penting dimana sumber daya manusia merupakan asset terpenting serta komponen vital bagi sebuah perusahaan karena menjadi pelaksana utama aktivitas manajerial dan operasional, baik atau tidaknya sebuah perusahaan dijalankan tentu sangat bergantung pada ketersediaan SDM yang ada. Untuk itu biasanya setiap perusahaan melakukan pelatihan secara berkala dengan tujuan untuk terus mengevaluasi prosedur yang telah dijalani. Terutama dimasa pandemi seperti ini masa Covid-19, banyak perubahan prosedur dan tata cara melayani tamu dimasa seperti ini, termasuk dengan program yang dikeluarkan oleh Kemenparekraf Republik Indonesia yaitu Program CHSE dimana CHSE ini merupakan Program yang singkatan dari Cleanliness (Kebersihan), Health (Kesehatan), Safety (Keamanan), dan Environment (Ramah lingkungan), yang diterapkan oleh semua sektor khususnya sektor pariwisata. Tujuannya untuk meningkatkan upaya pencegahan dan pengendalian Covid-19 bagi masyarakat di tempat dan fasilitas umum dalam rangka mencegah terjadinya episenter atau kluster baru selama masa pandemi.

Artinya bahwa persiapan sumber daya manusia oleh beberapa perubahan yang telah diterapkan di masa pandemi seperti sekarang itu penting adanya dilakukan dan dijalankan sesuai anjuran pemerintah sehingga nantinya operasional terus berjalan sesuai tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian. Memasuki tatanan hidup baru atau era new normal maka ini merupakan suatu langkah untuk melakukan kembali perjalanan bisnis yang ditempuh untuk itu perlunya diadakan persiapan sumber daya manusia berbasis CHSE yang telah dikeluarkan sehingga nantinya karyawan akan mampu memberikan yang terbaik walaupun ditengah pandemi Covid-19. Salah satu hotel yang terkena dampak dari pandemi Covid-19 ini adalah Losari Hotel & Villas Kuta Bali terletak di kawasan Legian - Kuta dan Losari Hotel Sunset yang berada dikawasan Sunset Road yang

terkenal dengan beraneka ragam pilihan kamar dan fasilitas yang lengkap, yang menjadi pilihan yang tepat dalam memilih akomodasi ketika berlibur ke Pulau Bali.

Pandemi Covid-19 ini membuat pihak manajemen Losari akhirnya merumahkan banyak karyawan dan menutup sementara salah satu properti yang ada di Bali yaitu Losari Hotel and Villas Legian-Kuta untuk mengurangi pembiayaan operasional dan pembiayaan karyawan atau sumber daya manusia yang dimiliki, pemilihan lokasi dalam penelitian ini juga dikarenakan ingin melihat secara signifikan bagaimana penyiapan sumber daya manusia berbasis CHSE beserta dengan perubahan prosedur berlakunya CHSE pada saat sebelum dan saat pandemi Covid-19 sehingga nantinya akan terungkap seberapa besar dampak dari penyiapan sumber daya manusia berbasis CHSE tersebut.

Berjalannya penyiapan sumber daya manusia dapat dilihat pelaksanaan pelatihan sumber daya manusia yang dilakukan setiap pihak manajamen, untuk pihak Manajemen Losari Hotel sendiri telah melaksanakan pelatihan secara periodik, dimulai dari tahun 2019 hingga 2020 namun seperti yang kita ketahui bahwa pada tahun 2020 pelaksanaan tersebut terus sama sekali belum terlaksana atau tertunda, hal ini terjadi dikarenakan adanya wabah pandemi Covid-19, akan tetapi kenyataannya pihak manajemen Losari telah menyiapkan perencanaan sumber daya manusia seperti tahun-tahun sebelumnya namun terhambat oleh pandemi Covid-19. Pemberlakukan era new normal atau tatanan hidup baru yang dikeluarkan oleh Pemerintah maka menjadi suatu kesempatan bagi pihak manajemen untuk melakukan atau melanjutkan perencanaan dengan memberikan pemahaman tentang penyiapan sumber daya manusia ditengah pandemi Covid-19. Seperti yang diketahui bahwa terdapat beberapa perubahan yang harus dilakukan terutama yang berbasis CHSE, dimana manajemen seharusnya telah menyiapkan dari sekarang untuk nantinya akan diberikan pelatihan selanjutnya kepada sumber daya manusia yang dimiliki tentang persiapan yang harus disiapkan dalam memasuki era new normal.

Berdasarkan uraian diatas dapat dilihat betapa pentingnya penyiapan sumber daya manusia berbasis CHSE, betapa pentingnya untuk menganalisa tantangan yang akan dilewati serta betapa pentingnya mengungkapkan perubahan prosedur yang berlaku pada saat sebelum, ditengah pandemi dan untuk nanti setelah pandemi terutama dalam masa memasuki era new normal di tengah pandemi Covid-19, Sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul Penyiapan Sumber Daya Manusia Berbasis CHSE dalam Memasuki Era New normal Di Hotel Losari Villas-Legian Dan Hotel Losari Sunset Road Bali.

METODE

Penelitian ini, menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yang diitinjau dari jenis data yang digunakan. Moelong

(2004: 236) mengartikan rancangan penelitian sebagai usaha merencanakan dan menentukan segala kemungkinan dan perlengkapan yang diperlukan dalam suatu penelitian kualitatif yang terdiri dari tahap pra lapangan, tahap pekerjaan lapangan dan tahap analisis data. Jenis pendekatan penelitian ini adalah deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Losari Hotel Group adalah salah satu perusahaan hotel di Indonesia yang berdiri sejak 1984 yang berada di 3 kota besar yaitu Jakarta, Makassar dan Bali. Terletak pada lokasi yang strategis dan menarik yaitu di distrik bisnis dan perkantoran, juga berada di lokasi area pantai di mana pemandangan pantai sunset dapat langsung terlihat.

Pulau Bali sendiri terdapat 2 properti Losari yakni Hotel Losari Villas-Legian yang resmi dibuka pada tanggal 25 Juni 2005 dan Hotel Losari Sunset-kuta yang yang resmi dibuka pada tanggal 12 desember 2010 dengan mengambil tema hotel yang dalamnya terdapat museum Becak Indonesia.

Tabel: 1 Jumlah Karyawan Losari Hotel Villas dan Losari Hotel Sunset

No	Nama Karyawan	Jenis Kelamin	Departement Incharge	Hotel Incharge	Keterangan
1	Krisna	L	HK/FO	LOSARI SUNSET	Daily incharge
2	Tono	L	HK/FO	LOSARI SUNSET	Daily incharge
3	Okto	L	HK/FO	LOSARI LEGIAN	Daily incharge
4	Gatot	L	DRIVER	LOSARI SUNSET	2-3 kali seminggu (on Request Owner)
5	Agung	L	DRIVER	LOSARI SUNSET	2-3 kali seminggu (on Request Owner)
6	Durnajaya	L	DRIVER	LOSARI SUNSET	2-3 kali seminggu (on Request Owner)
7	Melia	P	HK	LOSARI SUNSET	Daily incharge
8	Dio	L	HK/FO	LOSARI SUNSET	Daily incharge
9	Oka	L	SECURITY	LOSARI LEGIAN	2-3 kali seminggu (on Request Owner)
10	Bandem	L	SECURITY	LOSARI LEGIAN	2-3 kali seminggu (on Request Owner)
11	Gangga	L	SECURITY	LOSARI LEGIAN	2-3 kali seminggu (on Request Owner)

Sumber: Hasil olahan peneliti, 2021

Berdasarkan tabel tersebut dikatakan bahwa jumlah karyawan yang bertahan sampai saat ini adalah sebanyak 11 orang dan masing-masing incharge pada dua department dengan masing-masing penempatannya baik itu di Hotel Losari Legian maupun Hotel Losari Sunset, sedangkan teruntuk security dan driver sendiri adalah bekerja berdasarkan request dari owner, ini membuktikan bahwa karyawan yang ada seharusnya diberikan pemahaman dan penjelasan yang lebih detail guna untuk melakukan yang terbaik dalam menjalankan operasional terutama di masa pandemi Covid-19.

Tabel: 2 Perubahan Prosedur Sebelum, Saat Pandemi dan Nantinya Setelah Pandemi.

No	Aspek	Sebelum Pandemi Covid-19	Saat Pandemi Covid-19	Setelah Pandemic Covid-19
1	Sumber Daya Manusia	Full sumber daya manusia dari semua dapertemen	Terbatasnya sumber daya manusia akibat pandemi	Menyesuaikan kebutuhan
2	Kebersihan	Pembersihan kamar sesuai standar operasional prosedur khususnya setiap tamu cek in dan cek out dan area hotel	Pembersihan kamar secara intensi dan area hotel ditambah dengan penyemprotan disinfectan secara berkala	Menyesuaikan kebutuhan dan teknologi yang ada
3	Kesehatan	Memberikan surat dokter kemudian akan diterima alasan sakit	Lebih menjadi perhatian khusus tentang hal itu, terutama bagi karyawan yang bergejala sehingga mengharuskan isolasi mandiri	Menyesuaikan kebutuhan dan teknologi yang ada
4	Keamanan	Tidak berlakunya protokol kesehatan	Berlakunya protokol kesehatan terutama 3M, Mengurangi *touchless*	Menyesuaikan kebutuhan dan teknologi yang ada
5	Lingkungan	Jasa service dan perbaikan area lingkungan hotel masih sesuai prosedur	Menurunnya jasa service, namun pembersihan area lebih intens dan terjaga	Menyesuaikan kebutuhan dan teknologi yang ada

Sumber: Data diolah, 2021

Pada tabel tersebut menunjukkan bahwa benar adanya perubahan prosedur dimasa pandemi Covid-19 ini, sehingga perubahan prosedur ini nantinya akan berpengaruh pada hal yang lebih baik dari segi

kebersihan, kesehatan, keamanan dan lingkungan, namun jika dilihat dari segi ekonomi atau pendapatan yang didapatkan oleh pihak manajemen akan berpengaruh ke arah yang lebih memberatkan karena pihak manajemen akan membutuhkan biaya operasional dua kali lipat dibandingkan dengan sebelumnya.

1. Penyiapan sumber daya manusia berbasis CHSE dalam memasuki era new normal di Hotel Losari Villas Legian dan Hotel Losari Sunset.

Penyiapan sumber daya manusia berbasis CHSE dalam memasuki era new normal pada Hotel Losari yang ada di Bali adalah benar adanya bahwa hotel tersebut telah melakukan apa yang ada dalam program CHSE yaitu protokol kesehatan namun ketika berbicara CHSE baik itu mengenai cleanliness, healthy, safety dan environment yang memiliki masing-masing indicator seperti dari segi manajemen/tata kelola, kesiapan sumber daya manusia, dan partisipasi tamu ternyata karyawan belum mengerti tentang hal itu, ini disebabkan karena pihak manajemen hanya memberikan informasi mengenai protokol kesehatan saja yaitu memakai masker, selalu mencuci tangan ataupun kebersihan area dan menjaga jarak. Hal ini membuat karyawan juga siap atau tidak siap harus bekerja dengan pemahaman seadanya yang di ketahui saja, bukan pemahaman sepenuhnya yang seharusnya diberitahu dari awal mengenai CHSE.

Era new normal pada karyawan juga ternyata belum begitu membuat karyawan tersebut langsung memahami akan hal itu tetapi selalu harus di ulang kembali bahwa era new normal atau tatanan hidup baru adalah salah satu program dari pemerintah agar dapat memberi kelonggaran bagi yang bekerja, terutama bagi pekerja-pekerja pariwisata yang ada dihotel, dengan keluarnya era new normal maka didukung dengan program baru yaitu CHSE tersebut, yang mengharuskan semua hotel mengerti akan program itu dan terus diterapkan, selain itu program tersebut juga mengharuskan melakukan pembuatan verified dan sertifikasi CHSE dari Kemenparekraf dimana Menurut Direktur Kelembagaan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Kemenparekraf, Reza Pahlevi menyebutkan dalam wawancara nya tersebut (Maret,2021), sertifikasi CHSE yang diusung oleh Kemenparekraf ini tentunya bertujuan untuk mengembalikan kepercayaan wisatawan untuk kembali berkunjung ke destinasi wisata.

Sertifikat CHSE ini dapat dijadikan sebagai pengakuan dari Kemenparekraf terhadap unit usaha yang telah memenuhi standar kesehatan, kebersihan, keselamatan dan kelestarian lingkungan dan dengan sertifikasi CHSE ini diharapkan dapat membantu membangkitkan kembali para pelaku pariwisata kembali berjaya seperti sebelumnya dan juga memulihkan perekonomian Indonesia. Namun pihak Hotel Losari Villas legian dan Hotel

Losari Sunset belum mengurus dan memiliki sertifikasi tersebut, yang pada akhirnya hotel tersebut hanya mengandalkan penerapan protokol kesehatan saja, dan untuk karyawan pun juga masih belum memahami program CHSE tersebut, tetapi karena seiringnya waktu berjalan makan hotel tersebut akhirnya bertahan dengan penyiapan apa adanya, sehingga sumber daya manusia yang dimiliki juga melakukan tugasnya seperti biasa dengan perubahan pada penerapan protokol kesehatan saja bukan perubahan secara menyeluruh mengenai program CHSE.

2. Tantangan yang dihadapi selama melakukan penyiapan sumber daya manusia dalam memasuki era new normal.

Melakukan penyiapan sumber daya manusia berbasis CHSE dan memasuki era new normal tentu banyak tantangan yang dihadapi, apalagi dengan banyak perubahan yang dilakukan di masa era new normal, dari hasil analisis data dan hasil dari wawancara serta observasi yang dilakukan dapat dikatakan bahwa tantangan yang dihadapi adalah benar nyata adanya apalagi ditengah masa pandemi seperti ini dan ditengah masa era new normal yang memiliki banyak aturan baru dan perubahan yang harus diikuti dalam melakukan operasional.

Pihak Hotel Losari Villas Legian dan Hotel Losari Sunset menyikapi tantangan tersebut dengan terus belajar tentang yang dihadapi pada saat itu, baik itu tantangan-tantangan kecil maupun yang sangat genting pada saat itu, namun sayangnya pihak manajemen tidak menggunakan prosedur secara tertulis dalam mencari solusi serta tidak memberikan pelatihan akan hal itu sehingga saat ini untuk tantangan yang genting sekalipun biasanya penanganan pertama yang dilakukan adalah dengan memberikan obat pada umumnya ataupun langsung merekomendasikan untuk dibawa ke rumah sakit terdekat, dikarenakan pihak hotel tidak menyediakan dokter panggil dan pelayanan penanganan cepat.

Pihak manajemen pun juga hanya saling mengingatkan untuk saling bekerjasama dalam menyelesaikan masalah atau mencari solusi akan hambatan atau tantangan yang muncul secara mendadak pada saat bekerja.

3. Perubahan prosedur operasional sebelum pandemi, ditengah pandemi, dan pasca pandemi Covid-19.

Perubahan prosedur pada Hotel Losari Villas Legian dan Losari Sunset sebelum pandemi, ditengah pandemi dan nantinya untuk setelah pandemi, ketika melihat hasil analisis data, hasil wawancara dan observasi maka dapat dikatakan prosedur yang berlaku pada saat sebelum pandemi adalah prosedur yang lengkap dan sama seperti pada umumnya. Dimana terdapat beberapa departamen dengan bagian-bagiannya masing-masing seperti Food and Beverage Department (product & service), Front Office, Housekeeping, Engineering, Security & driver, Sales and marketing, Human resources, dan Accounting yang berjalan seperti biasanya.

Sedangkan ketika memasuk masa pandemi Covid-19 banyak perubahan yang lakukan seperti meniadakan Food and Beverage product dengan alasan hygiene dan sanitasi pada makanan tamu, kemudian mengurangi karyawan pada front office department dan housekeeping department dengan alasan pihak manajemen melakukan penghematan biaya, meniadakan engineering department namun ketika ada kerusakan atau membutuhkan perbaikan akan di panggil teknisi langsung untuk memperbaiki, kemudian mengurangi karyawan dan jam kerja security dan driver yang biasanya setiap hari menjadi 2 bulan sekali atau sebulan sekali, serta merumahkan tanpa digaji untuk karyawan sales marketing yang sekarang diambil oleh owner.

Hal lainnya merumahkan tanpa digaji accounting dan human resouces dan masuk hanya sebulan sekali untuk merekap gaji dan upah karyawan, pemasukan dan pengeluaran hotel. Hingga saat ini karyawan yang bertahanpun adalah karyawan yang mampu untuk bisa standby pada dua atau tiga departemen secara bersamaan dengan menerapkan prosedur baru yang dikeluarkan oleh pihak manajemen yang terbagi atas tiga bagian saja yaitu untuk general, Houskeeping dan Front Office dengan masing-masing bagian didalamnya.

Prosedur pada saat setelah Covid-19 atau pasca Covid-19 maka sebenarnya pihak hotel manajemen belum ada gambaran sama sekali melainkan rencana untuk kedepan adalah dengan memperbaharui kembali standar operasional tersebut dengan menggabungkan standar operasional sebelum pandemi dan pada saat pandemi. Dukungan oleh teknologi yang trend pada saat ini terutama ketika melihat guna dari teknologi yang banyak digunakan seperti dengan penggunaan internet yang

Memudahkan sumber daya manusia melakukan segala sesuatu terkhusus dalam menjalankan operasional yang nantinya akan ada internet of things (IoT). Teknologi ini biasa digunakan untuk mengendalikan lampu dan suhu ruangan serta benda lainnya sehigga mengurangi sentuhan fisik antara tamu dengan benda atau area yang ada disekitar.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) penyiapan yang dilakukan telah mengikuti protokol kesehatan, namun tidak sepenuhnya atau tidak maksimal dengan yang dianjurkan oleh pemeritah melalui Program CHSE, (2) tantangan yang dihadapi selama memasuki era new normal adalah tantangan yang muncul dari internal dan eksternal diantaranya seperti penggunaan masker dan pengaplikasian protokol kesehatan sehingga membutuhkan simulasi dan teori pemahaman tentang hal tersebut, (3) perubahan prosedur sebelum, saat ini dan setelah pandemi Covid-19 adalah perubahan yang muncul ketika adanya pandemi, oleh sebab itu benar adanya perubahan prosedur dimasa pandemi

Covid-19 ini merupakan hal yang positif untuk menjadi acuan dalam menjalankan operasional hotel sehingga perubahan yang dilakukan dapat mengurangi pencegahan penyebaran Covid-19.

REFERENSI

Aly, M. Nilzam, dkk. 2020. Panduan aman "new normal" Menghadapi pandemic covid-19 "new normal" safety guide forcovid-19 pandemic. Jurnal Layanan Masyarakat. Volume 4(2). 415-422

Bungin, Burhan. 2003. Analisis Data Penelitian Kualitatif . Jakarta: PT Rajawali pers.

Disparda & BPS Provinsi Bali, 2020. "Data Statistik Jumlah Wisatawan". Retrieved from https://disparda.baliprov.go.id/rilis-data-statistik-desember-2019/2020/02/ https://bali.bps.go.id/indicator/16/106/1/banyaknya-wisatawan-mancanegara-bulanan-ke- bali-menurut-pintu-masuk.

Fajri, Devy Dwi. 2020. Pelatihan Penerapan Protokol Kesehatan Karyawan Hotel di Masa Tatanan Normal Baru. Jurnal Abdimas Pariwisata, STP AMPTA. Volume 1(2). 59-65.

Moleong, Lexy J. (2007) Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: Penerbit PT Remaja Rosdakarya.

Moeleng, Lexy J. (2004). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung. PT. Remaja

Sugiyono.2017. "Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D".Bandung: Alfabeta..