

# **TANTANGAN DAN STRATEGI *HUMAN RESOURCES* DALAM MENJAGA PRODUKTIVITAS KARYAWAN HOTEL PARAMA SU PADA ERA *NEW NORMAL***

## **(HUMAN RESOURCES CHALLENGES AND STRATEGIES IN MAINTAINING THE PRODUCTIVITY OF PARAMA SU HOTEL EMPLOYEES IN THE NEW NORMAL ERA)**

Irmayanti Diah Jatiningih  
STAH Dharma Sentana Sulawesi Tengah  
e-mail: irmayantidiah23@gmail.com

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tantangan dan strategi *Human Resources* (HR) dalam menjaga produktivitas karyawan Hotel Parama Su yang ditinjau menggunakan konsep *strategic flexibility analysis* (SFA). Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan analitik deskriptif. Instrumen penelitian berupa *indepth Interview*. Teknik pengumpulan data berupa observasi, dokumentasi dan wawancara. Sumber informasi dalam penelitian ini yaitu manager dan karyawan Hotel Parama Su. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan untuk dapat mempertahankan kegiatan serta operasional hotel agar tetap berjalan di masa pandemi Covid-19 dan *new normal* yaitu dengan mengatur jadwal kerja dan mengurangi jam kerja karyawan, mengawasi dan memastikan kondisi kesehatan karyawan, mengadakan *discount* untuk harga kamar, tidak menyediakan *breakfast* bagi tamu yang menginap, mengadakan promosi di media sosial mengenai hotel, menerapkan protokol kesehatan, memberikan teguran kepada karyawan yang tidak taat protokol kesehatan, memberikan pelatihan dasar kepada karyawan tentang efektifitas penggunaan desinfektan, memberikan pengarahan dan edukasi terkait dengan standar protokol kesehatan yang diterapkan di Hotel Parama Su, karyawan Hotel Parama Su diterjunkan secara langsung untuk melakukan pencegahan penularan Covid-19 di lingkungan hotel dan saling memantau dan menjaga kondisi kesehatan diri sendiri maupun antar karyawan.

Kata Kunci: *Hotel Parama Su, New Normal, Tantangan dan Strategi Human recources (HR)*

### **ABSTRACT**

This study aims to look at the Human Resources challenges and strategies in maintaining the productivity of Parama Su Hotel employees in the new normal era which is reviewed using the concept of strategic flexibility analysis (SFA). This study used a qualitative descriptive analytic approach. Instruments in the form of indept inteviews. data techniques such as observation, documentation and interviews. Sources of information in this study are managers and employees of Hotel Parama Su. The results obtained regarding the strategies carried out to be able to maintain hotel activities and operations in order to keep running during the Covid-19 and new normal pandemic are bookeeping and reducing employee working hours, ensuring and ensuring the health condition of employees, holding dicounts on room rates, not providing breakfast for guests, who stay overnight hold promotions on social media about hotels, implement health protocols, give warnings to employees who do not comply with health protocols, provide basic training to employees on the effectiveness of using disinfectants, provide direction and education related to the standard health protocols implemented at Hotel Parama Su employees are directly deployed to prevent the spread of Covid-19 in the hotel enviroentment and protect and maintain the health conditions of themselves and among employees.

Keywords: *Parama Su Hotel, New Normal, Challenges and Strategies Human Recources (HR)*

## 1. PENDAHULUAN

Pada awal tahun 2020, dunia mengalami situasi yang sangat buruk yaitu penyebaran wabah *severe acute respiratory syndrome corona virus-2 (SARS-Cov-2)* atau lebih dikenal dengan istilah Covid-19. Serangan Covid-19 pertama kali muncul di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, China dan kemudian menyebar luas ke hampir seluruh negara di dunia. Pada tanggal 02 Maret 2020 kasus Covid-19 untuk pertama kali terkonfirmasi di Indonesia, dan terus mengalami peningkatan dari waktu ke waktu. Wabah Covid-19 telah memberi dampak begitu besar dan menyebabkan kelumpuhan pada segala aspek kehidupan di berbagai negara termasuk juga di Indonesia. Untuk mengendalikan penyebaran dan penularan Covid-19, banyak negara termasuk Indonesia yang melakukan karantina wilayah atau pembatasan sosial berskala besar, menerapkan *social distancing*, anjuran pola hidup bersih dan sehat, serta pentingnya kesadaran untuk menggunakan alat pelindung diri, seperti mengenakan masker, sarung tangan, *face shield* dan tindakan preventif lainnya.

Penyebaran wabah Covid-19, berdampak pada aktivitas perekonomian secara global. Pariwisata adalah salah satu sektor yang mengalami dampak yang cukup parah. Penerapan pembatasan aktivitas, anjuran *stay at home*, larangan berkumpul dalam jumlah besar telah memberi dampak besar terhadap sektor pariwisata. Turunnya jumlah wisatawan secara drastis menyebabkan terjadinya penutupan berbagai tempat wisata dan rekreasi, serta penutupan berbagai tempat usaha kepariwisataan.

Haryadi Sukamdani ketua umum Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) menyebutkan bahwa sedikitnya ada 1.642 hotel dan 353 restoran atau tempat hiburan yang ada di Indonesia terpaksa berhenti beroperasi

akibat dari pandemi Covid-19. Dampak pandemi Covid-19 terhadap perekonomian juga dirasakan oleh Provinsi Sulawesi Tengah. Berdasarkan kajian ekonomi regional oleh Bank Indonesia menjelaskan bahwa pertumbuhan ekonomi Sulawesi Tengah mengalami kontraksi pada triwulan II 2020, yakni tumbuh -0,06% atau rendah dibandingkan dengan triwulan sebelumnya 4,92%. Kontraksi pertumbuhan disebabkan oleh menurunnya kinerja lapangan, usaha transportasi, perdagangan, akomodasi, pertanian dan konstruksi, sedangkan pemerintah Kota Palu menyebutkan bahwa, pada sektor Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dalam periode Maret-Juli mengalami penurunan omset hingga 60%.

Untuk menghadapi pandemi Covid-19, pemerintah Indonesia melakukan berbagai usaha dan kebijakan agar perekonomian dapat segera pulih secara perlahan. Salah satu kebijakan pemerintah sebagai bentuk usaha penormalan kondisi dan situasi masa pandemi yaitu dengan memulai *new normal* di tengah masa pandemi Covid-19. *New normal* adalah kebijakan pemerintah Indonesia dalam menghadapi pandemi Covid-19 yaitu memulai adaptasi kebiasaan baru dengan melonggarkan peraturan mengenai pembatasan kegiatan masyarakat, namun tetap memperhatikan protokol kesehatan yang berlaku yakni menjaga jarak, memakai masker, memakai *face shield*, rajin mencuci tangan dengan sabun, meminum vitamin dan lain sebagainya. Langkah ini dilakukan oleh pemerintah Indonesia guna memulihkan perekonomian masyarakat yang merosot akibat pandemi yang melanda Indonesia sejak Maret 2020.

Hotel Parama Su merupakan salah satu hotel di Kota Palu yang terdampak pandemi Covid-19. Menyikapi kebijakan pemerintah terkait *new normal*, Hotel Parama Su melakukan berbagai adaptasi atau penyesuaian

pelaksanaan kegiatan operasional, termasuk di dalamnya yaitu menyiapkan sumber daya manusia, sehingga tetap produktif ditengah keterbatasan ruang gerak akibat pandemi Covid-19.

*Human Resources* merupakan salah satu aspek yang paling penting dalam sebuah perusahaan untuk memajukan perusahaan. Memikirkan dan merancang langkah strategis untuk kemajuan perusahaan adalah salah satu peran penting dari *Human Resources* (HR) Manager dalam rangka mempertahankan keunggulan dan daya saing sebuah perusahaan dengan tetap menjaga produktivitas karyawan.

Dalam perusahaan industri perhotelan fungsi *Human Resources* (HR) tidak jauh berbeda dengan perusahaan lainnya. Produktivitas sumber daya manusia adalah salah satu aspek penting untuk membuat perusahaan tetap berjalan dimasa pandemi Covid-19. Produktivitas merupakan ukuran dari kinerja seseorang yang merupakan indikator yang menentukan bagaimana usaha untuk mencapai produktivitas yang tinggi. Meningkatkan kinerja karyawan, memberikan pembinaan pengetahuan, kemampuan serta keterampilan yang dimiliki seorang karyawan sehingga memberikan kontribusi pada perusahaan merupakan tujuan pengembangan sumber daya manusia.

## 2. KAJIAN PUSTAKA

Dalam menjaga produktivitas sumber daya manusia / karyawan hotel selama pandemi dan *new normal* yang diupayakan oleh *Human Resources* (HR), maka dapat dianalisis melalui konsep *Strategic Flexibility Analisis* (SFA). Menurut Sanchez (1997), SFA adalah sebuah kondisi dimana seorang pemimpin mampu untuk menerapkan keputusan strategis dengan mengkombinasikan pola koordinasi organisasi dengan sumber daya manusia

yang fleksibel pada masa yang memiliki tingkat ketidakpastian yang tinggi seperti pada masa pandemi dan *new normal*. Konsep SFA memiliki empat komponen, yaitu:

- a. *Shift at scale and meaning of work*, adalah kemampuan HR dalam mengelola arus karyawan agar kegiatan operasional hotel tetap berjalan dan tidak berhenti, dan memastikan kondisi kesehatan karyawan beserta keluarga, maka HR harus mampu untuk mengefisienkan kebutuhan karyawan selama pandemi dan *new normal*, serta membagi karyawan dalam shift kerja untuk menjaga agar kegiatan operasional tetap berjalan, serta aman dari sisi protokol kesehatan.
- b. Kepemimpinan era *new normal*, adalah kemampuan pimpinan untuk membantu karyawan mendapatkan kejelasan dan jaminan harapan untuk masa depan yang lebih baik. Pada kondisi krisis seperti pandemi Covid-19 HR memiliki tanggung jawab yang besar dalam menghadapi krisis untuk mencari alternatif model kepemimpinan yang paling cocok untuk diterapkan kepada bawahan selama masa pandemi dan *new normal*.
- c. Proses transaksi dan pendidikan tanpa melalui kontak fisik (*Contactless Commerce and Education*), adalah menciptakan fleksibilitas proses pembelajaran yang memungkinkan pekerja untuk melakukan konfigurasi dan mengalokasikan sumber daya dan kemampuan untuk memaksimalkan pemanfaatan teknologi guna menyelesaikan tugas dan dapat digunakan untuk beradaptasi dengan lingkungan yang dinamis di masa pandemi Covid-19 dan *new normal*.
- d. *Corporate Volunteerism*, adalah sifat kesukarelaan karyawan yang tumbuh pada masa pandemi Covid-19 yang ditampakkan dengan kesediaan dan kesadaran karyawan untuk saling memantau dan menjaga kondisi

kesehatan diri, lingkungan kerja serta keluarganya. Selain itu, perusahaan atau hotel juga dapat memanfaatkan seluruh sumber daya manusianya untuk membantu penanggulangan masalah pandemi Covid-19 di lingkungan kerja.

### 3. METODOLOGI

Penelitian ini berlokasi di Hotel Parama Su Kota Palu, Sulawesi Tengah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, dengan maksud memberikan uraian mengenai tantangan dan strategi *Human Resources* (HR) dalam menjaga produktivitas karyawan Hotel Parama Su pada masa *new normal*. Metode deskriptif merupakan sebuah metode dalam penelitian status sekelompok orang, objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, serta suatu kelas peristiwa dengan tujuan untuk mendeskripsikan, membuat gambaran atau lukisan secara sistematis akurat dan faktual mengenai fakta-fakta, sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Nasir, 1985:53) Teknik pengumpulan data berupa observasi, dokumentasi dan wawancara.

Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui hasil wawancara Manager dan Karyawan Hotel Parama Su. Sedangkan data sekunder merupakan dokumen terkait tingkat okupansi hotel. Instrumen dalam penelitian ini berupa pedoman wawancara yang memuat daftar pertanyaan dan digunakan sebagai acuan dalam melakukan wawancara secara mendalam kepada informan.

### 4. PEMBAHASAN

Hotel Parama Su adalah salah satu hotel yang terdampak pandemi Covid-19. Ini merupakan tantangan yang harus dihadapi oleh *Human Resources* (HR) dalam menjaga produktivitas kerja karyawan agar kegiatan operasional hotel agar tetap berjalan. Adapun Tantangan dan Strategi dari Hotel Parama Su dalam

menghadapi *new normal* adalah sebagai berikut:

#### 1. Tantangan dalam Menjaga Produktivitas Karyawan Hotel Parama Su pada Masa *New Normal*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Manager, *Human Resources* (HR) dan karyawan Hotel Parama Su, ada beberapa tantangan yang dihadapi yaitu:

1) Pandemi Covid-19 menyebabkan turunnya kunjungan tamu di Hotel Parama Su

Pada awal pandemi Covid-19, jumlah kunjungan tamu di Hotel Parama Su menurun drastis sekitar 90%, sehingga tamu yang menginap hanya sekitar 10% atau 2-5 kamar yang terisi setiap harinya. Kondisi tersebut terus berlangsung hingga beberapa bulan. Namun, pada saat diterapkan kebijakan *new normal* oleh pemerintah, jumlah kunjungan tamu mulai mengalami peningkatan (kategori sedang) meskipun tidak seramai pada saat sebelum pandemi Covid-19 terjadi. Meskipun kondisi perlahan-lahan mulai membaik, namun hal tersebut masih belum mampu memulihkan pendapatan dan operasional hotel secara optimal. Sehingga, hal tersebut menjadi salah satu kendala yang dihadapi oleh *Human Resources* (HR) Hotel Parama Su dalam mengelola karyawan untuk dapat menyeimbangkan dan menyesuaikan antara pemasukan dan pengeluaran sehingga hotel tidak mengalami kerugian yang signifikan.

2) *Human Resources* kesulitan dalam memantau kondisi kesehatan karyawan

Menghadapi pandemi Covid-19, kesehatan karyawan merupakan salah satu hal yang utama agar kegiatan operasional hotel dapat terlaksana dengan baik. Selama masa *new normal* pihak manajemen Hotel Parama Su memiliki tanggung jawab yang lebih besar atas kondisi kesehatan setiap karyawannya. Tantangan yang dihadapi *Human Resources* (HR) menjadi semakin

berat karena harus memantau kesehatan setiap karyawannya agar dapat terhindar dan terjaga dari penularan Covid-19 saat melaksanakan tugas dan kewajibannya.

Hal tersebut dikarenakan setiap karyawan harus kontak langsung dengan tamu-tamu hotel yang datang dari berbagai lokasi dan daerah untuk menginap atau menghadiri kegiatan maupun acara di Hotel Parama Su. Tamu-tamu yang datang ke Hotel Parama Su tersebut tidak dapat dipastikan kondisi kesehatannya apakah benar-benar negatif dari Covid-19 atau tidak. Selain itu, *Human Resources* (HR) tidak dapat mengawasi atau memantau setiap karyawannya di luar jam kerja dengan melakukan aktivitas pribadinya yang memungkinkan karyawan tertular Covid-19 di luar lingkungan kerja. Upaya yang dilakukan pihak manajemen dalam melayani tamu hanya sebatas menerapkan protokol kesehatan, seperti yang dihimbau oleh pemerintah serta menekankan pada setiap karyawannya untuk menerapkan protokol kesehatan di mana pun berada.

### 3) Mengefisienkan jam kerja karyawan

Saat pandemi Covid-19 mewabah di Indonesia, jumlah tamu hotel yang menginap menurun drastis. Kegiatan-kegiatan yang mengumpulkan orang dalam jumlah banyak dilarang oleh pemerintah, hal tersebut berimbas pada operasional hotel sehingga terjadi penurunan pendapatan hotel dan akhirnya hotel tidak dapat menggaji karyawan sebagaimana mestinya. Permasalahan lainnya yaitu sebagian karyawan memilih untuk merumahkan diri sendiri karena khawatir akan tertular Covid-19 akibat dari tuntutan pekerjaan yang mengharuskan untuk tetap melayani dan menangani tamu hotel.

Pada saat pemerintah mengeluarkan kebijakan *new normal*, kegiatan operasional Hotel Parama Su mulai berangsur-angsur membaik. Karyawan yang masih aktif dan tetap bekerja selama masa pandemi

dimaksimalkan tenaganya selama masa *new normal*. Hal ini dikarenakan karyawan yang masih aktif dan bekerja sekitar 50% dari jumlah keseluruhan karyawan yang ada. Keterbatasan tenaga kerja, membuat *Human Resources* (HR) kesulitan untuk membagi tugas dan jam kerja karyawan yang masih aktif. Apalagi saat kegiatan *meeting*, seminar, maupun *wedding party* yang dilaksanakan di Hotel Parama Su membuat karyawan menjadi kewalahan dan kelelahan, sehingga menjadi tantangan yang berat bagi *Human Resources* (HR) untuk menjaga kondisi tubuh dan kesehatan karyawannya dengan beban kerja yang padat di masa *new normal*.

## 2. Strategi *Human Resources* (HR) dalam Menjaga Produktivitas Karyawan Hotel Parama Su Pada Masa *New Normal*

Berdasarkan konsep yang dikemukakan oleh Sanchez (1997) mengenai *Strategic flflexibility Analysis* bahwa SFA adalah sebuah kondisi di mana seorang pemimpin mampu untuk menerapkan keputusan strategis dengan mengkombinasikan pola koordinasi organisasi dengan sumber daya manusia yang fleksibel pada masa yang memiliki tingkat ketidakpastian yang tinggi seperti pada masa pandemi dan *new normal*. Lebih lanjut diperkuat oleh Yawson & Greyman (2016) bahwa SFA adalah sebuah kecakapan dalam merespon lingkungan yang dinamis dengan menerapkan perubahan berkesinambungan dengan berbagai cara.

Adanya pandemi Covid-19 memberi dampak pada aktivitas dan kegiatan manusia di berbagai bidang. Berdasarkan *interview* bersama *Human Resoureces* (HR) Hotel Parama Su bahwa terdapat beberapa strategi untuk menjaga produktivitas karyawan di Hotel Parama Su pada masa *new normal* adalah sebagai berikut:

## 1) Shift at scale and Meaning of Work

### a. Mengatur jadwal kerja dan mengurangi jam kerja karyawan

Salah satu langkah strategis yang diambil oleh Hotel Parama Su agar operasional tidak berhenti selama *new normal* adalah dengan mengurangi jam kerja karyawan dengan tujuan agar pengeluaran dapat seimbang dengan pemasukan, sehingga hotel tidak mengalami kerugian dan pihak manajemen mempersilahkan karyawannya untuk merumahkan diri akibat munculnya kekhawatiran akan tertular Covid-19 bila tetap bekerja selama masa pandemi, bahkan ada sekitar 50% karyawan Hotel Parama Su yang memilih untuk dirumahkan.

Karyawan dibagi menjadi 3 shift yaitu *morning shift*, *evening shift* dan *Night shift*. setiap shift terdiri atas 3-4 orang yang terdiri atas beberapa divisi, seperti *Front Office*, *Housekeeping*, *Food & Beverage Serta bagian Engineering*, serta jam kerja dikurangi dan tidak seperti sebelum pandemi Covid-19, dimana pada saat pandemi jam kerja setiap *shift* hanya mendapat 9 jam kerja setiap harinya yaitu *morning shift* dari pukul 07:00-13:00 WITA, *evening shift* dari pukul 13:00-21:00 WITA dan *night shift* dari pukul 21:00-07:00 WITA dan mendapat waktu istirahat dua hari per minggu.

Pengelolaan arus karyawan dilakukan *Human Resources* (HR) Hotel Parama Su dengan tujuan agar kegiatan operasional hotel tetap berjalan dan tidak berhenti. Selain itu, mengurangi jam kerja karyawan dengan cara membagi menjadi tiga *shift* sehari bertujuan untuk memastikan kondisi kesehatan karyawan beserta keluarga agar terhindar dan meminimalisir potensi tertular Covid-19.

### b. Mengawasi dan memastikan kondisi kesehatan karyawan

Agar operasional hotel tetap berjalan dan produktivitas kerja karyawan tetap terjaga, manajemen Hotel Parama Su menerapkan protokol

kesehatan sesuai dengan himbauan dari pemerintah, seperti membagikan masker atau *face shield* kepada karyawan, membagikan vitamin kepada karyawan, menyediakan *handsanitizer* untuk karyawan dan pengunjung serta menyediakan *thermogun* (alat pengukur suhu) bagi karyawan sebelum melaksanakan tugas maupun bagi tamu yang akan *check-in*. Apabila ada karyawan yang mengalami gejala sakit, maka pihak management Hotel Parama Su segera mengambil tindakan untuk mengistirahatkan yang bersangkutan sampai keadaan membaik. Usaha-usaha tersebut merupakan bentuk pengawasan yang dilakukan oleh *Human Resources* (HR) Hotel Parama Su dalam memastikan kondisi kesehatan karyawan tetap terjaga selama *new normal*.

## 2) Kepemimpinan di masa New Normal

Krisis yang dihadapi oleh Hotel Parama Su selama masa pandemi Covid-19 memaksa *Human Resources* (HR) untuk mencari solusi dan jalan keluar agar karyawan yang masih setia dan aktif bekerja selama masa pandemi mendapatkan kejelasan terhadap nasib dan masa depan pekerjaan di Hotel Parama Su. Selain itu, *Human Resources* (HR) juga dituntut untuk menyesuaikan gaya kepemimpinannya untuk mengatur dan mengawasi kinerja dan produktivitas karyawannya agar tetap produktif dan menerapkan protokol kesehatan dalam bekerja. Adapun upaya-upaya yang dilakukan manajemen Hotel Parama Su yaitu sebagai berikut:

### a. Memberikan *discount* untuk harga kamar

Kurangnya tamu yang menginap akibat pandemi Covid-19 membuat Hotel Parama Su mengambil langkah strategis untuk menurunkan harga kamar, dari sebelumnya harga Rp.500.000/kamar menjadi Rp. 200.000/kamar selama masa pandemi Covid-19, dengan tujuan agar operasional hotel dapat tetap berjalan selama pandemi meskipun

keuntungan yang diperoleh sangatlah kecil. pada awal pandemi covid-19 jumlah tamu yang menginap hanya sekitar 10% namun setelah diterapkannya *new normal*, jumlah kunjungan tamu kian mengalami kenaikan dan masuk dalam kategori sedang.

b. Tidak menyediakan *breakfast* bagi tamu yang menginap

Adanya pemberian *discount* besar-besaran untuk harga kamar sehingga kamar dijual dengan harga murah membuat servis pelayanan mengalami penurunan atau tidak optimal seperti halnya pada keadaan normal. Servis pelayanan yang tidak diberikan selama pandemi adalah tidak disediakannya *breakfast* bagi tamu yang menginap tetapi hanya disediakan kopi, teh, dan roti saja. Hal tersebut disesuaikan dengan promosi atau *discount* yang diberikan kepada tamu hotel sehingga dapat meminimalisir biaya pengeluaran.

c. Mengadakan promosi di media sosial mengenai hotel

Berbagai upaya dilakukan pihak Hotel Parama Su agar kegiatan operasional hotel tetap berjalan. Salah satu upayanya adalah mengadakan promosi melalui media sosial. Promosi melalui media sosial seperti Facebook, Instagram, maupun *website* bertujuan untuk menjangkau orang-orang lebih cepat dan praktis tanpa mengenal jarak dan waktu. Promosi yang dilakukan Hotel Parama Su berkaitan dengan promosi harga kamar, *discount* ruang pertemuan maupun pemberitahuan mengenai Hotel Parama Su yang tetap aman dan nyaman untuk melakukan kegiatan acara, seminar, pertemuan atau menginap selama *new normal* dikarenakan pihak hotel telah menerapkan protokol kesehatan dan kebersihan sesuai anjuran pemerintah.

d. Menerapkan protokol kesehatan

Perhatian serius dilakukan *Human Resources* (HR) Hotel Parama Su terhadap penerapan protokol kesehatan di lingkungan hotel. Selain memasang pamflet dan spanduk di tempat strategis seperti di ruangan *reception* dan sekitar hotel mengenai himbauan serta langkah-langkah pencegahan Covid-19, pihak hotel juga menyediakan *handsanitizer* yang dapat digunakan oleh tamu dan karyawan hotel serta menyediakan wastafel di tempat strategis untuk memudahkan dan membudayakan tamu dan karyawan untuk sering mencuci tangan dengan sabun dan air bersih sebelum dan sesudah menyentuh barang-barang atau benda. Selain itu, setiap karyawan Hotel Paramasu dituntut untuk selalu mematuhi protokol kesehatan sebagai standar operasional kerja utama. Karyawan wajib menggunakan masker atau *face shield*, rajin mencuci tangan, menggunakan *handsanitizer*, serta selalu menjaga jarak. Hal tersebut dilakukan untuk memberikan rasa aman dan nyaman bagi tamu dan karyawan hotel sendiri agar mengurangi resiko penularan Covid-19.

e. Memberikan teguran kepada karyawan yang tidak taat protokol kesehatan

*Human Resources* (HR) Hotel Parama Su selalu memantau aktivitas karyawannya melalui CCTV yang tersebar di berbagai sudut hotel. Pengawasan ini dilakukan selain untuk mengontrol pekerjaan karyawan, juga untuk memastikan karyawan selalu menerapkan protokol kesehatan pada saat bekerja. Bila ada karyawan yang kedapatan tidak menaati protokol kesehatan, maka dengan tegas *Human Resources* (HR) akan memanggil yang bersangkutan untuk diberikan teguran dan peringatan akan pentingnya selalu mematuhi protokol kesehatan baik selama bekerja maupun di luar jam kerja.

### **3) Proses transaksi dan pendidikan tanpa melalui kontak fisik (Contactless Commerce and Education)**

Memberikan pendidikan dan pelatihan terkait penanganan penyebaran Covid-19 di lingkungan hotel Parama Su, pimpinan hotel memberikan pelatihan dasar kepada karyawan tentang efektivitas penggunaan disinfektan untuk mensterilkan benda-benda dan fasilitas umum agar tetap bersih dan terbebas dari Covid-19. Selain itu, pihak hotel juga memberikan pengarahan dan edukasi terkait dengan standar protokol kesehatan yang diterapkan di Hotel Parama Su. Standar protokol kesehatan tidak hanya harus dipatuhi oleh seluruh karyawan tetapi juga oleh tamu dan pengunjung hotel.

### **4) Corporate Volunteerism**

Selama pandemi covid-19 hingga diterapkannya *new normal*, karyawan Hotel Parama Su diterjunkan secara langsung untuk melakukan pencegahan penularan Covid-19 di lingkungan hotel. Secara bersama-sama karyawan dan pimpinan hotel menyediakan berbagai fasilitas penunjang pencegahan Covid-19, seperti memasang instalasi wastafel, menempatkan *handsanitizer*, memasang pamflet dan spanduk himbauan dan langkah-langkah pencegahan Covid-19, serta melakukan pembersihan dan menyemprotkan desinfektan secara berkala di lingkungan hotel seperti di ruangan resepsionis di bagian kamar, ruangan *meeting*, serta fasilitas umum lainnya.

Pelibatan karyawan dalam mempersiapkan fasilitas pencegahan Covid-19, selain untuk menghemat pengeluaran karena tidak menyewa orang luar untuk melakukannya, tetapi juga sekaligus memotivasi karyawan bahwa betapa pentingnya menyediakan semua fasilitas itu untuk memberikan rasa aman dan nyaman bagi tamu hotel maupun karyawan hotel. Kekompakan dan kesadaran karyawan terhadap

kewaspadaan penyebaran Covid-19 juga ditunjukkan dengan saling mengingatkan dan mengawasi satu sama lain agar selalu mematuhi protokol kesehatan, serta saling memantau dan menjaga kondisi kesehatan diri sendiri maupun antar karyawan. Hal tersebut tidak terlepas dari upaya dan kerja keras *Human Resources* (HR) dalam menjaga produktivitas kerja karyawan Hotel Parama Su selama *new normal*.

## **5. KESIMPULAN**

Hotel Parama Su yang merupakan salah satu hotel yang terdampak pandemi Covid-19 dimana situasi tersebut menyisakan tantangan yang harus dihadapi oleh *Human Resources* (HR) dalam menjaga produktivitas kerja karyawan, diantaranya: 1) Adanya pandemi Covid-19 menyebabkan turunnya kunjungan tamu di Hotel Parama Su, 2) *Human Resources* (HR) kesulitan dalam memastikan kondisi kesehatan karyawan maupun keluarganya. 3) Mengefisienkan jam kerja karyawan.

Adapun strategi yang dilakukan untuk dapat mempertahankan kegiatan serta operasional hotel agar tetap berjalan di masa pandemi Covid-19 dan *new normal* ini adalah:

- a. Mengatur jadwal kerja dan mengurangi jam kerja karyawan.
- b. Mengawasi dan memastikan kondisi kesehatan karyawan
- c. Mengadakan *discount* untuk harga kamar.
- d. Tidak menyediakan *breakfast* bagi tamu yang menginap
- e. Mengadakan promosi di media sosial mengenai hotel
- f. Menerapkan protokol kesehatan.
- g. Memberikan teguran kepada karyawan yang tidak taat protokol kesehatan.
- h. Memberikan pelatihan dasar kepada karyawan tentang efektivitas penggunaan disinfektan untuk mensterilkan benda-benda dan

fasilitas umum agar tetap bersih dan terbebas dari Covid-19.

- i. Memberikan pengarahan dan edukasi terkait dengan standar protokol kesehatan yang diterapkan di Hotel Parama Su
- j. Karyawan Hotel Parama Su diterjunkan secara langsung untuk melakukan pencegahan penularan Covid-19 di lingkungan hotel
- k. Kewaspadaan penyebaran Covid-19 juga ditunjukkan dengan saling mengingatkan dan mengawasi satu sama lain agar selalu mematuhi protokol kesehatan, serta saling memantau dan menjaga kondisi kesehatan diri sendiri maupun antar karyawan.

#### UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam penulisan artikel ini, tidak terlepas dari keterlibatan berbagai pihak yang telah banyak membantu penulis sehingga tulisan ini dapat terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang sangat mendalam penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah banyak membantu. Tidak lupa pula penulis ucapkan terima kasih kepada segenap Tim Redaksi Jurnal PaRAMA yang telah mempublikasikan tulisan ini.

#### DAFTAR RUJUKAN

- Hendriyadi. Dkk, (2019). *Revolusi Industri 4.0: Tantangan dan Peluang Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Produktivitas Grand Hotel Jami*. Jambi: STIE Garaha Karya Muara Bulian Jambi.
- Irmawati, Aida (2015). *Peran Human Resource Development (HUMAN RESOURCE (HR)) Dalam Meningkatkan Produktivitas Karyawan di PT. Yanasurya Bhaktipersada*. Malang: STIE Indonesia Malang
- Kantor Perwakilan Bank Indonesia Sulawesi Tengah. Laporan

Perekonomian Provinsi Sulawesi Tengah Agustus 2020.

- Nasir, M, (1885). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Galia Indonesia
- Ningsih. (2019). *Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Pelabuhan Indonesia Persero Medan*. Medan : Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
- Sanchez, R. (1997). *Preparing for an Uncertain Future: Managing Organizations for Strategic Flexibility*. *International Studies of Management & Organization*, 27(2), 71-94.
- Yawson, R. M., & Greyman, B. C. (2016). *A Systems Approach to Identify Skill Needs for Agrifood Nanotechnology: A Multiphase Mixed Methods Human Resource Development Quarterly*, 27(4), 517-545. [https://doi.org/10.1002/HumanResource\(HR\)q](https://doi.org/10.1002/HumanResource(HR)q)
- Yolandha, Friska. *Palu Sebut 60 Persen Omset UMKM Anjlok Akibat Covid-19*.