



## **Pelayanan Airport Representative Pada Era New Normal Di Hotel Four Seasons Resort Bali At Jimbaran Bay**

**Ni Ketut Sekarti<sup>1\*</sup>, Wayan Melano<sup>2</sup>, Putu Gede Eka Darmaputra<sup>3</sup>**

<sup>1,2</sup>Program Studi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Bali

\*Corresponding author

E-mail: [ketutsekartini@yahoo.com](mailto:ketutsekartini@yahoo.com)

### **ABSTRACT**

The background of this research is the discovery of obstacles that make the services of airport representative officers less than optimal in the new normal era. The goal of this research is to find out the services of airport representative staff in the new normal era which were adapted to the standard operating procedures applicable at the Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay. Techniques that are used in gathering the required data are interviews and documentations. The results of this research shows that the implementation of standard operating procedures has been going well, but there are obstacles while on duty so it can be concluded that airport representatives at the Four Seasons Resort Bali in Jimbaran Bay experienced problems while on duty, causing services to be less than optimal. Airport representative staff have carried out their duties in accordance with applicable standard operating procedures.

### **Keywords:**

new normal, airport representative, SOP

### **ABSTRAK**

Latar belakang masalah dari penelitian ini adalah di temukannya kendala yang membuat pelayanan dari petugas airport representative menjadi kurang optimal pada era new normal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan dari petugas airport representative pada era new normal yang disesuaikan dengan standard operating procedure yang berlaku di Hotel Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi dan wawancara dengan petugas airport representative Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan standard operating procedure sudah dilaksanakan sebagaimana mestinya, namun terdapat kendala pada saat bertugas sehingga dapat disimpulkan bahwa petugas airport representative di Hotel Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay memiliki kendala pada saat bertugas sehingga menyebabkan pelayanan menjadi kurang optimal, meskipun demikian petugas airport representative sudah melaksanakan tugas sesuai dengan standard operating procedure yang berlaku.

### **Kata kunci:**

new normal, airport representative, SOP

## 1. PENDAHULUAN

COVID-19 (coronavirus disease 2019) menurut PADK (Pusat Analisis Determinan Kesehatan) menyatakan bahwa "coronavirus disease 2019 adalah penyakit yang disebabkan oleh jenis coronavirus baru yaitu Sars-CoV- 2, yang dilaporkan pertama kali di Wuhan Tiongkok pada tanggal 31 Desember 2019. COVID-19 ini dapat menimbulkan gejala gangguan pernafasan akut seperti demam di atas 38°C, batuk dan sesak nafas bagi manusia. Selain itu dapat disertai dengan lemas, nyeri otot, dan diare, pada penderita COVID-19 yang berat, dapat menimbulkan pneumonia, sindrom pernafasan akut, gagal ginjal bahkan sampai kematian". Pada tanggal 11 maret 2020, Covid-19 ditetapkan sebagai pandemi oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) dan beberapa negara termasuk Indonesia melarang wisatawan mancanegara berkunjung ke Indonesia dan menghentikan sementara hingga pembatasan penumpang rute penerbangan internasional, yang mana hal ini telah membuat bisnis di lintas industri menjadi tidak menentu.

Tabel 1: **Kunjungan Turis Mancanegara di Indonesia Periode Bulan Januari – Juni**

Tahun	Wisatawan Mancanegara
2018	7,498,378
2019	7,715,512
2020	3,089,659

Adapun pengaruh dari pandemi Covid-19 menyebabkan turis mancanegara yang berkunjung ke Indonesia mengalami penurunan sebesar 59,96% apabila dibandingkan pada bulan Januari hingga Juni 2019 berjumlah 7.715.512 orang dengan bulan Januari hingga Juni 2020 berjumlah 3.089.659 orang. Begitu pula sebaliknya turis mancanegara yang berkunjung ke Indonesia mengalami penurunan sebesar 58,80% apabila dibandingkan pada bulan Januari hingga Juni 2018 berjumlah 7.498.378 orang dengan bulan Januari hingga Juni 2020 berjumlah 3.089.659 orang. Presiden Republik Indonesia, Joko Widodo telah menerbitkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) terkait percepatan penanganan Coronavirus Disease 2019 (Covid- 19). PSBB merupakan sebuah penyelenggaraan pembatasan kegiatan-kegiatan di tempat umum. Tujuan dari PSBB yaitu untuk mencegah meluasnya penyebaran virus Covid-19 yang sedang terjadi saat ini. Namun tidak semua hal bisa berjalan dengan baik tentang kebijakan ini. Efek samping diberlakukannya PSBB yaitu para pengusaha dan masyarakat lainnya menanggapi bahwa PSBB dapat menyebabkan sejumlah industri dan mata pencaharian menjadi tersendat.

Sebagai upaya untuk memulihkan kembali perekonomian, pemerintah pusat dan pemerintah daerah mulai menyiapkan masa transisi dari PSBB ke tatanan era new normal. New normal merupakan salah satu opsi untuk menjadi tonggak kebangkitan ekonomi Indonesia. ditandai dengan keluarnya Surat Edaran (SE) Menteri Kesehatan Nomor HK.02.01/MENKES/335/2020 tentang Protokol Pencegahan Penularan Coronavirus Disease (Covid-19) di Tempat

Kerja Sektor Jasa dan Perdagangan (Area Publik) dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha. Dalam surat edaran tersebut, diatur protokol kesehatan bagi pengelola tempat kerja, pelaku usaha, serta pekerja, Sehingga aktivitas perekonomian dapat kembali berjalan dengan menerapkan tatanan New normal berbasiskan protokol kesehatan. Wabah Covid-19 kenyataannya secara umum telah memberi dampak signifikan bagi para pengusaha dan pekerja, baik di pusat maupun di daerah, adapun aktivitas yang selama ini mengandalkan saluran luar jaringan (luring) atau tatap muka terdampak secara konkret, salah satunya adalah di bidang perhotelan.

Sebagai salah satu bentuk usaha dalam industri pariwisata, hotel merupakan sebuah bangunan yang dikelola untuk menyediakan akomodasi, makanan, minuman, serta hiburan bagi tamunya. Tarmoezi dan Manurung (2007:1) memberikan definisi hotel sebagai sebuah bangunan yang menyediakan kamar beserta fasilitas-fasilitas pendukung seperti makanan dan minuman kepada tamunya, sedangkan Sulastiyono (2011) mendefinisikan pengertian hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Berdasarkan kedua definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan bangunan yang menyediakan layanan tempat tinggal sementara dan fasilitas-fasilitas tambahan kepada tamunya. Beberapa hotel di Bali saat ini sudah mulai beroperasi kembali dan siap menerima tamu, selama beroperasi kembali, setiap hotel menerapkan protokol kesehatan yang tertera dalam acuan khusus sektor pariwisata Indonesia. Protokol kesehatan ini disahkan melalui Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease 2019 (COVID-19).

Setiap bagian yang ada di dalam suatu hotel dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan protokol kesehatan. Pada struktur organisasi sebuah hotel, terdapat suatu bagian yang memegang peranan penting pada operasional hotel serta menjadi penghubung utama antara tamu dengan hotel yakni front office department. Menurut Bagyono (2012:21) "Front Office berasal dari bahasa inggris "front" yang artinya depan, dan "office" berarti kantor. Kantor Depan merupakan sebuah departemen hotel yang letaknya di bagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau lobby. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk di hotel. Dengan lokasi di bagian depan maka front office termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu". Dengan demikian dapat dikatakan bahwa departemen kantor depan bertujuan untuk menjual kamar sebanyak banyaknya sesuai kapasitas yang dimiliki hotel dengan tarif kamar yang telah ditetapkan. Departemen kantor depan juga membawahi beberapa seksi, salah satunya adalah seksi Porter.

Porter berada dibawah departemen kantor depan yang menjadi bagian terdepan dan pertama dalam memberikan pelayanan terhadap tamu hotel. Menurut Agustinus Darsono (2001) "Porter adalah petugas hotel yang membantu melayani koper dan barang bawaan tamu baik itu yang di bawa

check-in (masuk hotel) ataupun check-out (keluar hotel)". Pelayanan barang bawaan tamu termasuk kegiatan pelayanan yang sangat penting dan tidak dapat diabaikan begitu saja. Adapun salah satu bagian dalam porter yang ada di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay yang bertugas di bandara yakni airport representative.

Airport representative di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay memiliki tugas untuk menjemput tamu di bandara dan menyiapkan kendaraan yang sesuai dengan jumlah tamu dan bagasi yang diperlukan, sesuai dengan permintaan tamu pada saat reservasi, serta menyiapkan kendaraan alternatif jika tidak ada kendaraan hotel yang tersedia untuk tamu. Airport representative di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay tidak hanya melayani tamu yang tiba saja, namun airport representative juga melayani tamu check-out dan memastikan bahwa tidak ada hal yang terlewatkan termasuk pengalaman yang mengesankan selama menginap di hotel. Airport representative merupakan section yang menjadi kesan pertama dan terakhir (First and the last impression) untuk tamu hotel, baik pada saat tiba di bandara yang dilayani oleh petugas airport representative hingga yang akan berangkat saat di bandara tetap airport representative yang memberikan pelayanan sebagai kesan terakhir, sehingga seksi ini memerlukan kualitas sumber daya manusia yang handal, cermat, cekatan dan mempunyai kemampuan dalam menangani dan memberikan pelayanan kepada tamu, Semua tugas yang dilaksanakan oleh airport representative telah diatur dengan SOP yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay. Menurut Budihardjo (2016:7) SOP adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu yang bersifat tetap dan tidak berubah-ubah. Perangkat tersebut kemudian akan dimasukkan ke dalam dokumen tertulis yang disebut dengan standard operating procedure atau SOP.

Berdasarkan wawancara dengan senior airport representative dari Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay, terdapat beberapa kondisi yang mempengaruhi pelayanan pada airport representative seperti pada saat melayani tamu yang memiliki jam penerbangan yang sama namun memiliki reservasi yang berbeda. Adapun kondisi dimana jadwal kedatangan tamu tiba (arrival) bersamaan dengan tamu yang akan berangkat (departure) pada saat di bandara, dan kondisi tersebut dapat membuat pelayanan dari petugas airport representative menjadi kurang optimal, karena petugas airport representative yang in charge hanya 1 orang saja, serta petugas airport representative dari Hotel Four Season Resort Bali at Jimbaran Bay juga memiliki tugas untuk handle tamu dari 2 properti sekaligus, yaitu diantaranya Hotel Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay dan Hotel Four Seasons Resort Bali Sayan, Kondisi tersebut menuntut petugas airport representative untuk memilah dalam memberikan pelayanan prioritas terhadap tamu, sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen. Namun harus diterapkan secara profesional dalam satu waktu yang sama, ditambah pada masa pandemi Covid-19. Dengan adanya penerapan pembatasan sosial serta kewajiban melaksanakan tindakan-tindakan yang bersifat mencegah penyebaran virus, sehingga penerapan protokol kesehatan seperti menjaga jarak yang dapat menyebabkan komunikasi menjadi kurang efektif di tambah dengan penggunaan masker yang dapat menjadi hambatan dalam

berkomunikasi, serta pelayanan airport representative dalam menangani tamu juga durasinya akan bertambah dengan adanya penggunaan desinfektan pada barang bawaan tamu. Hal tersebut diupayakan demi membuat tamu merasa aman dari kemungkinan terjangkit virus, maka terdapat perubahan standar operasional pada airport representative dalam segi pelayanan di era new normal. Berdasarkan paparan latar belakang di atas, penulis bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Airport Representative pada Era New Normal di Hotel Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay.

## **2. METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah pelayanan airport representative pada era new normal di Hotel Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay. Lokasi penelitian ini adalah di Hotel Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay dan di Bandar Udara Internasional Ngurah Rai, Tuban, Kuta, Bali.

Jenis data yang digunakan merupakan data primer yaitu data yang didapatkan secara langsung dari lokasi penelitian dan narasumber atau responden serta data sekunder yang merupakan data diperoleh dari dokumen tertulis serta laporan yang menunjang topik penelitian. Dalam penelitian ini data primer yang digunakan berupa hasil wawancara terhadap petugas airport representative Four Seasons.

Resort Bali at Jimbaran Bay, sementara data sekunder yang digunakan adalah ulasan pada sosial media oleh influencer dan ulasan pada Onlinter Travel Agent mengenai pelayanan airport representative pada era new normal di hotel Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay dan rincian standar operasional prosedur airport representative Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan wawancara berupa pertanyaan seputar SOP Hygiene Protocol, Penanganan tamu arrival dan departure saat di bandara, khususnya pada era new normal, selain itu pengumpulan data juga dilakukan dengan teknik dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif di mana hasil penelitian di deskripsikan atau digambarkan secara apa adanya

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **3.1 Deskripsi Data**

Berikut adalah Standard Operating Procedure yang berlaku di Hotel Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay pada era new normal :

Hygiene Protocol:

- 1) Masker yang harus dipakai setiap saat.
- 2) Staff harus memiliki masker, sanitizer dan menyediakan sarung tangan berdasarkan permintaan tamu pada saat arrival maupun departure. Menawarkan masker dan hand sanitizer kepada tamu jika tamu tidak menggunakan masker.
- 3) Staff harus membawa hand sanitizer ukuran medium selama bertugas dan rutin untuk membersihkan tangan, serta menyediakan dan menawarkan hand sanitizer kepada tamu untuk digunakan.

- 4) Menawarkan untuk mendesinfeksi luggage handle sebelum memuatnya ke dalam mobil.
- 5) Menunjukkan kepada tamu mengenai lokasi dari hand sanitizer dan tisu di dalam mobil.
- 6) Pastikan untuk mendesinfeksi area titik sentuh pada mobil sebelum digunakan oleh tamu dengan menggunakan desinfektan dan kain pembersih yang telah ditentukan. Desinfektan dan kain pembersih harus selalu tersedia di setiap mobil TRAC

#### Penanganan Tamu Arrival di Bandara:

- 1) Melihat arrival report dan detail list yang telah dikirim oleh RAM (Resort Assistant Manager) dan buatlah catatan sesuai yang diperlukan.
- 2) Periksa mengenai arrival flight pada layar TV yang telah disediakan di bandara atau melalui aplikasi flight radar untuk mengecek jadwal kedatangan.
- 3) Petugas airport representative harus tepat waktu dan sudah siap selambat-lambatnya 15 menit sebelum waktu kedatangan pesawat yang diposkan. Hal ini karena fakta bahwa penerbangan kadang-kadang datang lebih awal dari estimasi waktu yang sudah ditentukan.
- 4) Menyediakan hand sanitizer dan masker lebih untuk diberikan kepada tamu atas permintaan dari tamu.
- 5) Saat akan menemui tamu di bandara airport representative harus membawa sign board yang sesuai dengan standar Four Seasons yang terbaca dengan jelas. (jangan mencantumkan nama tamu, kecuali memang ada additional request untuk mencantumkan nama dari tamu).
- 6) Petugas airport representative harus berdiri di lokasi yang telah ditentukan (paging hall sisi barat), hal ini dapat memudahkan bagi tamu untuk menemukan staff airport representative dan siap untuk menangani barang bawaan tamu atas permintaan oleh tamu.
- 7) Petugas airport representative menghubungi hotel driver untuk memastikan mereka berada di posisi yang telah ditentukan (internasional atau domestik) saat pesawat yang ditumpangi oleh tamu telah mendarat.
- 8) Standby di lokasi yang telah ditentukan sampai tamu menemukan petugas airport representative, setelah bertemu tamu, staff akan berdiri dalam social distancing antara 6 (enam) hingga 7 (tujuh) kaki, atau sekitar 180 cm (seratus delapan puluh sentimeter) hingga 200 cm (dua ratus sentimeter) untuk dapat menyapa, menyambut, dan mengkonfirmasi kembali kedatangan mereka menggunakan nama tamu dan nama hotel untuk menghindari kesalahan pengaturan mobil.
- 9) Petugas airport representative tidak boleh bersalaman dengan tamu, melainkan memberi sambutan verbal yang tulus dan hangat, seperti "Welcome to Bali!" dan "We have been expecting you"
- 10) Petugas airport representative harus menawarkan untuk assist the luggage, lalu bersihkan gagang luggage dengan tisu anti bakteri sebelum menanganinya dan konfirmasi ulang jumlah barangnya, Contoh : "May I assist with your luggage? In the meantime, may I sanitize the luggage handles?"

- 11) Petugas airport representative harus menginformasikan peraturan setempat dalam memakai masker, contoh : “As part of Bali local regulations, it is suggested that you need to wear a mask when you are in the car.”
- 12) Jangan tinggalkan barang bawaan tamu tanpa pengawasan di tempat umum.
- 13) Antar tamu ke mobil di area pick up zone (sebelum menuju ke kendaraan, pihak driver harus diberitahu terlebih dahulu). saat melanjutkan perjalanan ke area pick up zone, maksimalkan kesempatan untuk engage dengan tamu.
- 14) Konfirmasi kembali terkait jumlah muatan barang ke dalam kendaraan.
- 15) Memberikan ucapan perpisahan kepada tamu dengan tulus.
- 16) Mengirim pesan di grup chat untuk menginformasikan bahwa tamu sedang menuju hotel.
- 17) Petugas airport representative harus membersihkan tangannya setiap setelah berinteraksi.

#### Penanganan Tamu Departure di Bandara:

- 1) Melihat Departure list yang telah dikirim oleh RAM (Resort Assistant Manager), dan buatlah catatan sesuai yang diperlukan.
- 2) mengambil trolley dan menunggu tamu di area drop zone hingga tamu tiba sesuai dengan estimasi waktu yang telah diinformasikan.
- 3) Setelah tamu tiba, petugas airport representative membukakan pintu mobil dan mengucapkan greeting kepada tamu.
- 4) Petugas airport representative tidak boleh bersalaman dengan tamu.
- 5) staff akan berdiri dalam social distancing antara 6 (enam) hingga 7 (tujuh) kaki, atau sekitar 180 cm (seratus delapan puluh sentimeter) hingga 200 cm (dua ratus sentimeter).
- 6) Petugas airport representative harus menawarkan untuk assist the luggage, lalu bersihkan gagang luggage dengan tisu anti bakteri sebelum menanganinya dan konfirmasi ulang jumlah barangnya, Contoh : “May I assist with your luggage? In the meantime, may I sanitize the luggage handles?”
- 7) Jangan tinggalkan barang bawaan tamu tanpa pengawasan di tempat umum.
- 8) Petugas airport representative mengkonfirmasi flight details kepada tamu, setelah itu mengantarkan tamu ke area security check, serta menginformasikan arah untuk check-in konter sesuai dengan maskapai yang digunakan.
- 9) Petugas airport representative memberikan ucapan perpisahan kepada tamu dengan tulus.
- 10) Petugas airport representative harus membersihkan tangannya setiap setelah berinteraksi.

Berdasarkan Berdasarkan hasil dari wawancara terhadap 3 (tiga) orang petugas airport representative di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay, melalui media whatsapp dan kuesioner via google form pada tanggal 11

agustus 2021, serta wawancara secara langsung terhadap 1 (satu) orang petugas airport representative pada tanggal 20 April 2021, yang berlokasi di Bandar Udara Ngurah Rai, penulis menemukan beberapa hal yang membuat pelayanan dari airport representative menjadi kurang optimal terkait dari penerapan standard operating procedure pada masa pandemi Covid-19 seperti diterapkannya protokol kesehatan dalam melaksanakan tugas, hal tersebut dapat menimbulkan hambatan bagi staff airport representative di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay seperti menjaga jarak yang dapat menyebabkan komunikasi menjadi kurang efektif di tambah dengan penggunaan masker yang dapat menjadi hambatan dalam berkomunikasi, serta pelayanan airport representative dalam menangani tamu durasinya juga akan bertambah.

### 3.2. Pembahasan

Berdasarkan deskripsi data di atas, dapat dilihat bahwa terdapat kendala yang membuat pelayanan dari petugas airport representative menjadi kurang optimal pada era new normal Berikut adalah uraian data mengenai penerapan standard operating procedure oleh petugas airport representative Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay pada era new normal :

#### Hygiene Protocol Airport Representative

- 1) Ketiga petugas airport representative sudah menggunakan masker saat bekerja. Hal tersebut sudah sesuai dengan standard operating procedure mengenai hygiene protocol yang berlaku sehingga akan memberikan kesan aman dan nyaman kepada tamu.
- 2) Ketiga petugas airport representative sudah menyediakan masker 5 (lima) pieces , gloves 2 (dua) pasang dan hand sanitizer ukuran kecil 30 ml (tiga puluh milliliter) 2 (dua) pieces , untuk ditawarkan kepada tamu pada saat arrival maupun departure. Hal tersebut sudah sesuai dengan standard operating procedure mengenai hygiene protocol yang berlaku.
- 3) Ketiga petugas airport representative sudah membawa hand sanitizer ukuran medium selama bertugas dan rutin untuk membersihkan tangan setiap 20 (dua puluh) menit, serta setiap kali berinteraksi dengan seseorang. Hal tersebut sudah sesuai dengan standard operating procedure mengenai hygiene protocol yang berlaku.
- 4) Ketiga petugas airport representative sudah menawarkan ke tamu untuk mendesinfeksi luggage sebelum dinaikan ke mobil namun yang disinfeksi hanya bagian handle atau gagang pada kopernya saja atau pada bagian titik sentuhnya. Hal tersebut sudah sesuai dengan standard operating procedure mengenai hygiene protocol yang berlaku.
- 5) Ketiga petugas airport representative sudah menunjukkan kepada tamu mengenai lokasi dari hand sanitizer dan tisu di dalam mobil. Hal tersebut sudah sesuai dengan standard operating procedure mengenai hygiene protocol yang berlaku.

Prosedur penanganan tamu arrival di Bandara oleh petugas airport representative pada era new normal.

Ketiga petugas airport representative sudah melihat arrival report dan detail list yang telah dikirim oleh RAM (Resort Assistant Manager), lalu membuat catatan yang diperlukan untuk mengetahui additional request dari

tamu atau untuk lebih mempermudah dalam mengidentifikasi tamu seperti tamu vip, return guest, serta dapat memberikan pelayanan dengan menyebut nama tamu agar membuat tamu merasa nyaman dan spesial. Hal tersebut sudah sesuai dengan standard operating procedure yang berlaku.

Ketiga petugas airport representative sudah memeriksa arrival flight dengan menggunakan aplikasi “flightradar24” yang digunakan untuk menunjukkan informasi penerbangan waktu nyata pada peta, meliputi jalur penerbangan, tempat asal dan tujuan penerbangan, nomor penerbangan, posisi, ketinggian, arah dan kecepatan pesawat terbang, dengan tujuan untuk mempermudah petugas airport representative dalam memperkirakan estimasi kedatangan tamu. Hal tersebut sudah sesuai dengan standard operating procedure yang berlaku.

Ketiga petugas airport representative sudah tepat waktu dan siap siaga sebelum waktu kedatangan pesawat yang diposkan. karena petugas airport representative merupakan “first and the last impression” bagi tamu, jadi harus profesional dan berusaha untuk mencerminkan pelayanan prima kepada tamu, salah satunya dengan cara disiplin terhadap waktu. Hal tersebut sudah sesuai dengan standard operating procedure yang berlaku.

Ketiga petugas airport representative sudah menyediakan masker dan hand sanitizer lebih untuk ditawarkan kepada tamu. Hal tersebut sudah sesuai dengan standard operating procedure yang berlaku.

Ketiga petugas airport representative sudah menggunakan sign board standar dari hotel dan tidak mencantumkan nama dari tamu, terkecuali atas request dari tamu untuk dicantumkan namanya pada sign board. Hal tersebut sudah sesuai dengan standard operating procedure yang berlaku.

Ketiga petugas airport representative sudah berdiri di lokasi yang telah ditentukan yaitu di paging hall sisi barat, hal ini dapat memudahkan bagi tamu untuk menemukan staff airport representative. Hal tersebut sudah sesuai dengan standard operating procedure yang berlaku.

Pada saat pesawat yang ditumpangi oleh tamu telah mendarat, Ketiga petugas airport representative sudah menghubungi driver hotel untuk memastikan mereka berada di posisi yang telah ditentukan baik itu di area kedatangan internasional maupun domestik. Hal tersebut sudah sesuai dengan standard operating procedure yang berlaku.

Ketiga petugas airport representative sudah menerapkan social distancing yakni berdiri berhadapan dengan tamu dengan jarak antara 6 (enam) hingga 7 (tujuh) kaki, atau sekitar 180 (seratus delapan puluh) sentimeter hingga 200 (dua ratus) sentimeter untuk menyapa dan menyambut tamu sesuai dengan protokol kesehatan, lalu mengkonfirmasi kembali kedatangan tamu supaya tidak salah dalam pengaturan mobil, karena airport representative sendiri handle 2 properti sekaligus antara Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay dengan Four Seasons Resort Bali at Sayan. Hal tersebut sudah sesuai dengan standard operating procedure yang berlaku, akan tetapi adanya kendala yang dialami oleh petugas airport representative terkait hal ini, dengan adanya penerapan protokol kesehatan seperti social distancing yang memberikan anjuran untuk berdiri dengan jarak 6 (enam) hingga 7 (tujuh) kaki atau setara dengan 180 (seratus delapan puluh) sentimeter hingga 200 (dua ratus) sentimeter, ditambah dengan penggunaan masker saat bekerja, hal ini

menyebabkan petugas airport representative menjadi kesulitan dalam berkomunikasi, karena jarak dalam berbicara cukup jauh serta penggunaan bahasa asing yang mana setiap orang memiliki aksan pelafalan maupun pengucapan yang berbeda beda tentu akan lebih sulit untuk mengidentifikasi artikulasi dari perkataan tamu berkat masker yang digunakan sehingga membutuhkan konsentrasi ekstra dalam melayani tamu agar tidak sampai miskomunikasi.

Ketiga petugas airport representativesudah tidak bersalaman dengan tamu,

melainkan memberikan sambutan verbal yang tulus dan hangat, seperti “Welcome to Bali!” dan “We have been expecting you.” Hal tersebut sudah sesuai dengan standard operating procedure yang berlaku.

Ketiga petugas airport representative sudah menawarkan untuk assist the luggage kepada tamu, lalu meminta izin untuk membersihkan atau sanitize barang bawaan tamu seperti gagang koper atau titik sentuh pada barang bawaan tamu dengan tisu anti bakteri dan konfirmasi ulang jumlah barangnya. Hal tersebut sudah sesuai dengan standard operating procedure yang berlaku, akan tetapi penerapan dari protokol kesehatan seperti membersihkan atau sanitize barang bawaan tamu ini mempengaruhi durasi pada pelayanan dari airport representative.

Ketiga petugas airport representative sudah menginformasikan kepada tamu mengenai kebijakan dari pemerintah dalam upaya menangani pandemi Covid-19 untuk selalu memakai masker meskipun berada di dalam mobil. Hal tersebut sudah sesuai dengan standard operating procedure yang berlaku.

Ketiga petugas airport representative sudah menjaga barang bawaan tamu serta tidak meninggalkan barang bawaan tamu tanpa pengawasan terutama di tempat umum. Hal tersebut sudah sesuai dengan standard operating procedure yang berlaku.

Ketiga petugas airport representative sudah menghubungi pihak driver untuk siaga di area pick up zone, agar tamu bisa langsung masuk ke mobil tanpa harus menunggu. Saat melanjutkan perjalanan ke area pick up zone, petugas airport representative memaksimalkan kesempatan untuk berinteraksi dengan tamu. Hal tersebut sudah sesuai dengan standard operating procedure yang berlaku.

Ketiga petugas airport representative sudah mengkonfirmasi kembali terkait jumlah muatan barang ke dalam kendaraan, untuk memastikan tidak ada yang tertinggal dan semua baik-baik saja. Hal tersebut sudah sesuai dengan standard operating procedure yang berlaku.

Ketiga petugas airport representative sudah memberikan ucapan perpisahan kepada tamu dengan tulus. Hal tersebut sudah sesuai dengan standard operating procedure yang berlaku.

Setelah tamu berangkat menuju hotel, Ketiga petugas airport representative sudah menginformasikan di group chat (pihak hotel) bahwa tamu sudah berangkat menuju hotel dengan detail informasi berupa nama tamu, jumlah tamu, jumlah kendaraan, warna kendaraan, merk kendaraan dan plat nomor kendaran serta nama driver. Hal tersebut sudah sesuai dengan standard operating procedure yang berlaku.

Ketiga petugas airport representative sudah membersihkan tangannya setiap

20 menit sekali dan setiap selesai berinteraksi dengan siapapun. Hal tersebut sudah sesuai dengan standard operating procedure yang berlaku.

### **Prosedur penanganan tamu departure di Bandara oleh petugas airport representative pada era new normal :**

Ketiga petugas airport representative sudah melihat departure list yang telah dikirim oleh RAM (Resort Assistant Manager), dan membuat catatan sesuai yang diperlukan. Hal tersebut sudah sesuai dengan standard operating procedure yang berlaku.

Ketiga petugas airport representative sudah mengambil trolley dan menunggu tamu di area drop zone hingga tamu tiba sesuai dengan estimasi waktu yang telah diinformasikan. Hal tersebut sudah sesuai dengan standard operating procedure yang berlaku.

Ketiga petugas airport representative sudah membukakan pintu mobil dan mengucapkan greeting kepada tamu. Hal tersebut sudah sesuai dengan standard operating procedure yang berlaku.

Ketiga petugas airport representative sudah tidak bersalaman dengan tamu, melainkan menggunakan sikap “panganjali” mencakup tangan di depan dada, lalu menyambut tamu dengan tulus. Hal tersebut sudah sesuai dengan standard operating procedure yang berlaku.

Ketiga petugas airport representative sudah menerapkan social distancing yakni berdiri berhadapan dengan tamu dengan jarak antara 6 (enam) hingga 7 (tujuh) kaki, atau sekitar 180 (seratus delapan puluh) sentimeter hingga 200 (dua ratus) sentimeter untuk menyapa dan menyambut tamu sesuai dengan protokol kesehatan. Hal tersebut sudah sesuai dengan standard operating procedure yang berlaku.

Ketiga petugas airport representative sudah menawarkan untuk assist the luggage kepada tamu, lalu meminta izin untuk membersihkan atau sanitize barang bawaan tamu seperti gagang koper atau titik sentuh pada barang bawaan tamu dengan tisu anti bakteri dan konfirmasi ulang jumlahnya. Hal tersebut sudah sesuai dengan standard operating procedure yang berlaku, akan tetapi penerapan dari protokol kesehatan seperti membersihkan atau sanitize barang bawaan tamu ini mempengaruhi durasi pada pelayanan dari airport representative.

Ketiga petugas airport representative sudah menjaga barang bawaan tamu dan tidak pernah meninggalkan barang tanpa pengawasan terutama di tempat umum. Hal tersebut sudah sesuai dengan standard operating procedure yang berlaku.

Ketiga petugas airport representative sudah mengkonfirmasi mengenai flight details, lalu mengantarkan tamu ke area security check, serta menginformasikan arah untuk check-in konter sesuai dengan maskapai yang digunakan oleh tamu. Hal tersebut sudah sesuai dengan standard operating procedure yang berlaku.

Ketiga petugas airport representative sudah memberikan ucapan perpisahan kepada tamu dengan tulus. Hal tersebut sudah sesuai dengan standard operating procedure yang berlaku.

Ketiga petugas airport representative sudah membersihkan tangannya setiap 20 menit sekali dan setiap selesai berinteraksi dengan siapapun. Hal tersebut sudah sesuai dengan standard operating procedure yang berlaku. luggage, dan tetap menerapkan protocol

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian data analisis data pada Bab III, dapat disimpulkan bahwa pelayanan airport representative di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay sudah sesuai dengan Standard Operating Procedure yang berlaku, mulai dari Hygiene protocol hingga Prosedur penanganan tamu arrival dan tamu departure di bandara oleh petugas airport representative, namun adapun kondisi serta situasi yang dapat mengakibatkan pelayanan dari petugas airport representative menjadi kurang optimal adalah sebagai berikut :

Adanya penerapan protokol kesehatan seperti sosial distancing yang memberikan anjuran untuk berdiri dengan jarak 6 (enam) hingga 7 (tujuh) kaki atau setara dengan 180 (seratus delapan puluh) sentimeter hingga 200 (dua ratus) sentimeter, ditambah dengan penggunaan masker saat bekerja, hal ini menyebabkan petugas airport representative menjadi kesulitan dalam berkomunikasi, karena jarak untuk berbicara dengan tamu cukup jauh serta penggunaan bahasa asing yang mana setiap orang memiliki aksen pelafalan maupun pengucapan yang berbeda beda tentu akan lebih sulit untuk mengidentifikasi artikulasi dari perkataan tamu berkat masker yang digunakan sehingga membutuhkan konsentrasi ekstra dalam melayani tamu agar tidak sampai miskomunikasi.

Penggunaan masker saat bekerja dapat membuat kaca mata dari petugas airport representative menjadi mengembun, hal ini mengakibatkan pandangan dari petugas airport representative menjadi terganggu. Petugas airport representative di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay memiliki kewajiban untuk handle tamu di 2 (dua) properti sekaligus diantaranya adalah Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay dan Four Seasons Resort Bali at Sayan, maka dari itu situasi seperti "Multiple Arrival" atau tamu tiba di waktu yang bersamaan namun memiliki penerbangan yang berbeda, hal ini membuat petugas airport representative harus mengambil keputusan dalam memberikan pelayanan prioritas kepada tamu yang tiba saat itu, karena petugas airport representative di Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay pada setiap shiftnya hanya 1 (satu) orang saja yang in charge di bandara, sehingga menyebabkan salah satu diantara tamu yang tiba disaat itu menjadi tidak mendapatkan pelayanan yang optimal dari petugas airport representative.

#### **PERNYATAAN PENGHARGAAN**

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan artikel ilmiah ini terutama kepada petugas airport representative di Hotel Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay yang telah bersedia menjadi narasumber.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2002) Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel. Jakarta: Perca.
- Bagyono, (2012). Teori & Praktis Hotel Front Office. Bandung : Penerbit CV. Alfabeta
- Budiharjo, M. (2016). Panduan Praktis Menyusun SOP. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Darsono, A. (2001). Manajemen Front Office hotel. Jakarta : Penerbit Gramedia Widiasarana Indonesia
- Febriyana, Gede Muna Satya; Suprastayasa, I G.N. Agung; Darmiati, Made. (2020) Do Facilities Affect Tourists' Satisfaction at Natural Tourist Attraction? A Case at Tegenungan Waterfall in Bali. *TRJ Tourism Research Journal*, 4 (2) 104-112, oct. 2020. ISSN 2598-9839. DOI: <https://doi.org/10.30647/trj.v4i2.94>
- Martin,D., Adi, I. A. S. P., & Ariasih, P. A. (2021) Efektivitas Pemberian Alokasi Kamar pada Biro Perjalanan Wisata: Kasus di Hotel The Kuta Beach Heritage Bali. *Jurnal Bisnis Hospitaliti* 10 (2): 115-125. DOI: <https://doi.org/10.52352/jbh.v10i2.678>
- PADK. COVID-19 (coronavirus disease 2019).Diakses pada 20 Maret 2021, dari [http://www.padk.kemkes.go.id/article/rea\\_d/2020/04/23/21/hindari-lansia-dari-covid-19.html](http://www.padk.kemkes.go.id/article/rea_d/2020/04/23/21/hindari-lansia-dari-covid-19.html)
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.21 Tahun 2020 Tertanggal 31 Maret 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB)terkait percepatan penanganan Coronavirus Disease 2019.
- Purnamasari, Evita P. 2015. Panduan Menyusun SOP. Yogyakarta : KOBIS.
- Sugiarto, E. 2000. Hotel Front Office Operationals Cet.3. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Sulastiyono, A. 2011. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung : Penerbit. Alfabeta.
- Tarmoezi, T & Manurung, H. 2007. Manajemen Front Office Hotel. Bekasi : Kesaint Blanc