

*Submitted 5 Maret 2022*

*Accepted 25 Maret 2022*

## **PENERAPAN PROTOKOL CHSE DI FAIRFIELD BY MARRIOTT BALI KUTA PADA MASA ERA NEW NORMAL**

### ***IMPLEMENTATION OF THE CHSE PROTOCOL IN FAIRFIELD BY MARRIOTT BALI KUTA IN THE NEW NORMAL ERA***

**I Gede Fandi Resta**

Diploma III Perhotelan, Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

[gedefandi43@gmail.com](mailto:gedefandi43@gmail.com)

#### **ABSTRAK**

Protokol CHSE merupakan protokol kesehatan yang berbasis pada cleanliness (kebersihan), Healthy (kesehatan), Safety (keselamatan), Environment Sustainability (kelestarian lingkungan) yang mulai diterapkan sejak diberlakukannya era *new normal*. Mengingat betapa pentingnya penerapan protokol CHSE tersebut, adapun masalah dan tujuan dari penelitian ini yaitu bagaimana penerapan protokol CHSE di FairField by Marriott Bali Kuta pada masa Era New Normal. Dan mengetahui bagaimana penerapan protokol CHSE di FairField by Marriott Bali Kuta pada masa Era New Normal, dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dan dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan protokol CHSE di FairField by Marriott Bali Kuta pada masa era *new normal* memiliki aturan yang yang jelas mulai dari area masuk hotel hingga di dalam area hotel.

**Kata kunci** : CHSE, protokol, kesehatan

#### **ABSTRACT**

*The CHSE protocol is a health protocol based on cleanliness, healthy, safety, environment sustainability which has been implemented since the enactment of the new normal era. Considering how important the CHSE protocol is the problem and objectives of this research are how to implement the CHSE protocol at FairField by Marriott Bali Kuta during the New Normal Era and knowing how to implement the CHSE protocol at FairField by Marriott Bali Kuta during the New Normal Era. With qualitative descriptive research method, and the results of this research can be concluded that the application of*

*the CHSE protocol at the FairFairField by Marriott Bali Kuta during the New Normal Era has clear rules starting from the hotel entrance to the hotel area.*

**Key words** : CHSE, protocol, health

## PENDAHULUAN

Pada awal tahun 2020, dunia dihadapkan dengan suatu wabah penyakit infeksi yang disebut virus. Covid-19 atau disebut juga virus Corona. Istilah Covid-19 (*Corona Virus Diseases 2019*) merupakan nama yang diberikan oleh WHO terhadap virus yang sedang mewabah saat ini. Negara Cina merupakan tempat pertama terjadinya infeksi virus Covid-19 dan menyebar sangat luas dan cepat sehingga mengakibatkan pandemi global yang berlangsung hingga saat ini. Wabah Covid-19 yang telah menyebar luas membawa dampak buruk pada perekonomian dunia termasuk Indonesia, salah satu sektor yang terkena dampak dari virus Covid-19 adalah sektor pariwisata, dimana sektor pariwisata di Indonesia harus ditutup kurang lebih selama 1 tahun lamanya.

Di Indonesia terdapat salah satu provinsi yang mengandalkan perekonomiannya di industri pariwisata yaitu provinsi Bali. Setelah di terapkannya era *new normal*, Bali kembali berusaha untuk menghidupkan kembali pariwisata yang sudah terpuruk kurang lebih 1 tahun lamanya yang diawali dengan menerapkan protokol CHSE. Protokol CHSE adalah salah satu program dari Kemenparekraf yang dimulai pada tahun 2020 dan diatur dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK/.01.07/Menkes/382/2020 tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* di Tempat Kerja, Perkantoran, dan Industri dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha pada Situasi Pandemi.

Penerapan protokol CHSE sangat penting untuk diterapkan, dimana CHSE dapat diartikan dengan *Cleanliness* (kebersihan), *Healthy* (kesehatan), *Safety* (keamanan), *Environment Sustainability* (kelestarian lingkungan). Penerapan protokol CHSE ini bertujuan untuk memastikan kebersihan area hotel yang bersih dari kuman, bakteri, maupun virus dengan menyemprotkan desinfektan. menjaga kesehatan area hotel dengan melakukan pengecekan suhu sebelum masuk hotel sekaligus menjaga keamanan hotel dengan menyiapkan prosedur penyelamatan sewaktu-waktu terjadi kondisi darurat di hotel dan terakhir menjaga kondisi hotel agar selalu ramah lingkungan.

Di Bali terdapat salah satu hotel yang sudah melakukan sertifikasi dan menerapkan protokol CHSE yaitu FairField by Marriott Bali Kuta Sunset Road, yang berlokasi di Jl. Merdeka Raya No VII, Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Hotel ini adalah salah satu hotel yang terkena dampak buruk dari

wabah virus covid-19, yang menyebabkan *occupancy* hotel turun yang mengakibatkan kurangnya pendapatan hotel, dan dengan adanya era new normal, Hotel FairField by Marriott Bali Kuta Sunset Road menerapkan protocol CHSE.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka pokok masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu bagaimana penerapan protocol CHSE di FairField by Marriott Bali Kuta pada masa Era *New Normal*. Dimana penerapan protokol CHSE di FairField by Marriott Bali Kuta memiliki aturan yang jelas mulai dari area masuk hotel hingga didalam area hotel, namun demikian tetap terjadi kelalaian antara karyawan dan tamu yang menginap di hotel seperti penggunaan masker yang salah dan kurangnya menjaga jarak antara satu dengan yang lainnya.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan protokol *Cleanliness, Healthy, Safety, Environment Sustainability* (CHSE) di FairField by Marriott Bali Kuta Sunset Road pada masa era *new normal*?

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan protokol *Cleanliness, Healthy, Safety, Environment Sustainability* (CHSE) di FairField by Marriott Bali Kuta Sunset Road pada masa era *new normal*.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Pengertian Protokol CHSE Protokol CHSE adalah salah satu program dari Kemenparekraf, program ini dilakukan dengan cara pemberian sertifikasi CHSE bagi para pelaku usaha pariwisata kreatif. Protokol CHSE ini merupakan penerapan protokol kesehatan yang berbasis pada *Cleanliness* (kebersihan), *Healthy* (kesehatan), *Safety*(keamanan), dan *Environment Sustainability* (kelestarian lingkungan).

#### **1. *Cleanliness* (kebersihan)**

Pada aspek *Cleanliness* (kebersihan), secara umum para pelaku usaha harus memastikan kebersihan pada tempat usahanya, seperti ketersediaan sabun cuci tangan atau hand sanitizer untuk pengunjung. Memastikan

tempat usaha selalu bersih, baik dari kuman, bakteri, maupun virus dengan menyemprotkan desinfektan juga merupakan syarat dalam memenuhi aspek ini.

## 2. *Healthy* (kesehatan)

Pada aspek *Healthy* (kesehatan), dalam menjaga kesehatan di area usaha, pelaku usaha perlu menjaga kesehatan baik para pekerja maupun pengunjung. Mulai dari pengecekan suhu tubuh, pemakaian masker, hingga menerapkan pembatasan sosial dengan pengaturan jarak serta meminimalisasi kerumunan.

## 3. *Safety* (keamanan)

Pada aspek *Safety* (keamanan), dalam menjaga keamanan serta keselamatan, pelaku usaha perlu menyiapkan prosedur penyelamatan apabila sewaktu - waktu terjadi kondisi darurat yang tidak diinginkan, hal ini bertujuan untuk menjamin keselamatan orang - orang yang berada di area tersebut. 4. *Environment Sustainability* (kelestarian lingkungan) Pada aspek *Environment Sustainability* (kelestarian lingkungan), pelaku usaha harus memastikan bahwa usahanya telah menerapkan kondisi yang ramah lingkungan. Misalnya saja dengan penggunaan perlengkapan dan bahan yang ramah lingkungan, hingga mengondisikan area agar terasa nyaman untuk pengunjung.

## **Pengertian Hotel**

Hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa atau penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukan untuk masyarakat umum, baik mereka bermalam atau menginap di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel tersebut.

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, Hotel adalah sebuah kata benda yang memiliki bangunan yang berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang-orang yang sedang dalam perjalanan, bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan untuk setiap orang untuk mendapatkan pelayanan, penginapan, makan dan minum.

Menurut SK Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/PW.340/MPPT-86 (2011:6) adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil”.

Menurut Sulastiyono (2011:15) 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 sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa ada perjanjian”. Dengan beberapa definisi diatas maka penulis simpulkan bahwa hotel adalah suatu bangunan maupun gedung yang menyediakan jasa penginapan, menyediakan makanan dan minuman dan juga beberapa fasilitas-fasilitas penunjang lainnya yang diperuntukan untuk tamu yang menginap di hotel dan dikelola secara komersil.

Pengertian Pandemi Covid-19 Pandemi dalam bahasa Yunani berasal dari kata “pan” yang mempunyai arti semua dan “demos” yang mempunyai arti orang atau rakyat. Pandemi adalah Wabah global yang menular pada banyak orang dalam daerah geografi yang luas. Dikatakan wabah seperti ini dapat menyebar luas dalam waktu yang singkat ke berbagai negara. Menurut Scott dan Duncan, Pandemi adalah suatu bentuk penyakit menular yang dicirikan sebagai wabah hemoragik yang mirip dengan ebola. Pandemi menunjukkan bahwa gejalanya dapat dijelaskan dengan kemobinasi pes dengan penyakit lainya termasuk tipus, cacar, dan saluran infeksi pernapasan. Virus Covid-19 (*Corona Virus Diseases 2019*) atau sering disebut Corona virus adalah sekumpulan virus dari *subfamily Orthocoronavirinae* dalam keluarga *Coronaviridae* dan *Ordo Nirdovirales* sekelompok virus ini yang dapat menyebabkan penyakit pada burung dan mamalia termasuk manusia. Virus Corona ini dalam bahasa latin berarti mahkota, dinamakan corona karena bentuknya yang seperti kapsul, tidak bersegmen dan dikelilingi protein yang dikelilinginya yang seperti mahkota. Virus ini ditemukan pada manusia dan hewan, sebagian besar virusnya dapat menginfeksi manusia serta dapat menyebabkan berbagai penyakit umum seperti flu, batuk, dan pilek.

Pandemi Covid-19 adalah wabah penyakit menular yang disebabkan oleh virus corona yang menyerang pada saluran pernapasan manusia dan dapat menyebabkan kematian. Penyakit tersebut dapat menyerang siapa saja dan sekarang sudah terjadi dimana-mana. Virus Covid-19 berasal dari daerah Wuhan China, dan sudah menyebar ke berbagai negara termasuk Indonesia.

## METODE PENELITIAN

### Waktu dan Lokasi Penelitian

Penentuan lokasi dan waktu penelitian ini, dimaksud untuk lebih fokus pada tempat penelitian sesuai dengan substansi dari masalah penelitian yang akan diamati. Penelitian ini akan dilakukan dengan mengambil tempat penelitian di FairField by Marriott Bali Kuta Sunset Road, yang beralamat di Jalan Merdeka Raya No 7 Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Yang akan dilaksanakan pada tanggal 25 juni 2021

### Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Menurut Sugiyono (2015,hlm23) data kualitatif adalah data yang berbentuk kalimat, kata, atau gambar.

### Sumber Data

#### 1.Data Primer.

Data primer adalah data yang didapat secara langsung pada lokasi penelitian. Dalam penelitian ini data primer merupakan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi mengenai penerapan protokol CHSE di FairField by Marriott Bali Kuta Sunset Road.

#### 2.Data Sekunder.

Data sekunder adalah data yang menunjang data primer dan pelengkap bagi data primer. Data yang melalui pihak kedua, ketiga dan seterusnya. Dalam penelitian ini, Data Sekunder merupakan data pendukung dari data primer yang berkaitan dengan penerapan protokol CHSE di FairField by Marriott Bali Kuta Sunset Road.

### Teknik Pengumpulan Data

#### Observasi

Menurut Winarni (2011:148) observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap obyek penelitian. Observasi dapat dilaksanakan secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan menurut Nasutiyon dalam Sugiyono (2012:309) observasi adalah dasarsemua ilmu pengetahuan. Safinah dalam Sugiyono (2012:310) mengklasifikasikan observasi menjadi observasi berpartisipasi,

observasi secara terang-terangan dan tersamar, dan observasi yang tidak berstruktur. dalam penelitian ini menggunakan observasi non partisipan, yang artinya observasi dilakukan apabila observer tidak berperan serta ikut ambil kehidupan observe. Peneliti dalam penelitian ini hanya mengamati penerapan protokol CHSE di FairField by Marriott Bali Kuta Sunset Road yang dilakukan oleh tamu dan juga karyawan hotel dan juga pemenuhan aspek CHSE.

### **Wawancara**

Menurut Winarni (2011:132) wawancara atau interview merupakan metode pengumpulan data yang menghendaki komunikasi langsung antara peneliti dengan subjek atau responden. Kemudian Esterbeg dalam Sugiyono (2012:317) mengatakan bahwa wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Data wawancara digunakan untuk melengkapi data observasi yang diperoleh secara langsung oleh seorang peneliti dalam situasi sosial. Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2012:319) mengemukakan macam-macam wawancara, yaitu 1) wawancara terstruktur, 2) wawancara semi terstruktur, 3) wawancara tidak terstruktur. Dalam penelitian ini jenis wawancara yang akan digunakan oleh peneliti adalah wawancara terstruktur, yang artinya dalam melakukan wawancara peneliti sudah menyiapkan instrument penelitian yang berupa pertanyaan tertulis. Dalam penelitian ini penulis akan melakukan wawancara dengan narasumber yang bernama ibu Ririn Widarsih selaku Executice Housekeeper dan Wakil Ketua Gugus Tugas Covid-19 di FairField by Marriott Bali Kuta Sunset Road

### **Dokumentasi**

Menurut Djam'an Satori dan Aan Komariah (2011:149) Dokumentasi adalah "mengumpulkan dokumen dan data-data yang diperlukan dalam permasalahan penelitian lalu di telaah secara intens sehingga dapat mendukung dan menambah kepercayaan dan pembuktian suatu kejadian. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen yang ada dilokasi penelitian serta sumber-sumber lain yang relevan dengan objek penelitian. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa dokumen dan foto penerapan protokol CHSE di FairField by Marriott Bali Kuta Sunset Road.

## Teknik Analisis Data

Menurut Iskandar, analisis data adalah proses mengolah dan menginterpretasikan data dengan tujuan untuk mendudukkan informasi sesuai dengan fungsinya hingga memiliki makna dan arti yang jelas sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik analisis deskriptif kualitatif adalah menganalisis, menggambarkan dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti. Penelitian ini akan menggunakan langkah-langkah yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2018, hlm. 337):

### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data dapat dilakukan dengan cara melakukan pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan data transformasi dan data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan, hal ini dilakukan sejak pengumpulan data dimulai dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, menulis memo, dan sebagainya dengan maksud menyisihkan data atau informasi yang tidak relevan sampai laporan akhir tersusun lengkap.

### 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dapat dilakukan dengan cara mendeskripsikan sekumpulan informasi yang tersusun. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk naratif. Penyajian juga dapat berbentuk tabel dan juga diagram. Penyajian data diawali dengan memberikan deskripsi tentang hasil penelitian yang telah diklasifikasikan. Dari data yang telah disajikan kemudian dibahas dan ditafsirkan berdasarkan teori-teori yang dipilih oleh peneliti untuk memperoleh gambaran-gambaran secara jelas mengenai penerapan protokol CHSE di FairField by Marriott Bali Kuta Sunset Road.

### 3. Penarikan kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan terakhir dalam menganalisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan. Antar display data dan penarikan kesimpulan terdapat aktivitas analisis data yang ada. Dalam pengertian ini analisis kualitatif merupakan upaya berlanjut, berulang, dan terus menerus. Masalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan

kesimpulan/verifikasi menjadi gambaran keberhasilan secara beruntun sebagai rangkaian kegiatan analisis yang terkait.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini berupa dokumentasi, observasi, dan wawancara mengenai penerapan protokol CHSE di FairField by Marriott Bali Kuta Sunset Road.

### Penerapan Protokol CHSE

#### 1. Penerapan Protokol CHSE di Area Masuk Hotel

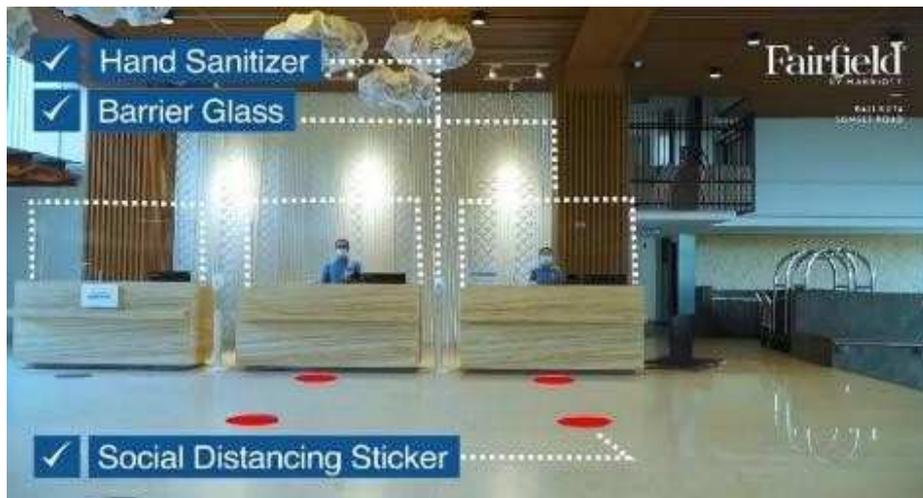


**Gambar 1.** Area Masuk Hotel (sumber : Penulis, 2021)

Protokol CHSE di Area sebelum masuk hotel. Untuk transportasi akan diminta menurunkan penumpang tepat di area depan *lobby* dan akan diminta untuk memarkirkan kendaraan sesuai petunjuk dan aturan yang ada yaitu di *basement* hotel, bagi tamu yang sedang mengantre untuk masuk area hotel, tamu diwajibkan untuk menjaga jarak minimal 2 meter, sebelum memasuki area hotel tamu wajib mengikuti protokol yang diberlakukan seperti mencuci tangan menggunakan sabun dan air mengalir atau *hand sanitizer*, melakukan pengecekan suhu badan dengan *thermogun*, untuk suhu badan harus di bawah 37,3 celcius apabila di atas 37,3 celcius tamu akan diminta untuk istirahat sebentar dan akan dilakukan pengecekan ulang sebanyak 2 kali dengan jangka waktu 5-10 menit, jika suhu badan tetap di atas 37,3 tamu tersebut disarankan untuk kembali dan memeriksakannya ke dokter, bagi tamu yang sudah diijinkan masuk ke area hotel wajib masuk dengan tertib dan tidak berkerumun dan teta

menjaga jarak minimal 2 meter, untuk barang tamu seperti *luggage* akan disemprot *disinfectant* terlebih dahulu kecuali makanan dan minuman.

## 2. Penerapan Protokol CHSE di Lobby Hotel



**Gambar 2.** Lobby Hotel (sumber : Penulis, 2021)

Protokol CHSE di *Lobby*, bagi tamu yang sedang mengantre di *receptionist* wajib menjaga jarak 2 meter atau sesuai dengan social distancing stiker yang dipasang dilantai *lobby*, saat melakukan registrasi tamu harus membersihkan tangan menggunakan *hand sanitizer* yang disediakan, selama proses registrasi tamu wajib memberitahukan tentang kondisi kesehatan dan riwayat perjalanan selama 14 hari terakhir dengan mengisi formulis *selfassesment* dan melakukan scan data diri seperti ktp, surat hasil swab atau dokumen lainnya menggunakan alat scan yang disediakan, tujuan penggunaan alat *scan* tersebut untuk menghindari kontak fisik langsung antara tamu dengan petugas, untuk roses pembayaran, tamu diharapkan tidak melakukan pembayaran secara tunai melainkan menggunakan *creditcard/debit*, jika ada tamu yang tetap melakukan pembayaran dengan tunai, tamu diharuskan meletakkan uang di *small tray* yang akan disuguhkan kepada tamu oleh petugas, direceptionist juga disediakan tempat untuk menaruh pulpen dan kunci kamar yang sudah dipakai oleh tamu dan akan di sanitizer terlebih dahulu sebelum dipakai oleh tamu yang lainnya.

### 3. Penerapan Protokol CHSE di Restaurant



**Gambar 3.** Restaurant (sumber : Penulis, 2021)

Protokol CHSE di *Restaurant*, bagi tamu yang akan memasuki restaurant wajib mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir atau *hand sanitizer* terlebih yang telah disediakan, selanjutnya akan melakukan pengecekan suhu menggunakan *thermogun* yang akan dilakukan oleh petugas restaurant terhadap tamu. Pada saat memasuki restaurant tamu wajib duduk sesuai pada kursi yang telah diatur jaraknya oleh pihak *restaurant*, untuk menu di *restaurant* menggunakan *digital menu* dengan *scan barcode* yang sudah disediakan diatas meja, setiap meja yang ada di *restaurant* sudah dilengkapi dengan *digital menu*, *hand sanitizer*, dan vas bunga. Untuk penggunaan alat makan, tamu tidak dianjurkan menggunakan alat makan secara bersama-sama, pihak *restaurant* telah menyediakan alat makan berupa sendok dan garpu yang dibungkus dengan *tissue* agar tetap bersih dan *hygiene*, tamu menggunakan alat makan tersebut secara mandiri, dan tamu tidak diharapkan berbagi makanan dan minuman dengan yang lainnya, untuk proses pembayaran tamu diharapkan untuk tidak melakukan pembayaran secara tunai melainkan menggunakan *debit/credit card*, dan jika ada tamu yang melakukan pembayaran secara tunai tamu diwajibkan meletakkan uang pada *bill* yang disediakan, dan pada saat tamu akan meninggalkan *restaurant* tamu wajib membersihkan tangan menggunakan *hand sanitizer*.

#### 4. Penerapan Protokol CHSE di Meeting Room



Gambar 4. Meeting Room (sumber : Penulis,2021)

Protokol CHSE di *Meeting Room*, untuk penggunaan kapasitas *meeting room* hanya bias 50% dari total kapasitas maksimum yaitu yang awalnya 250 orang menjadi 125 orang, pada peletakan tempat duduk akan di atur jaraknya sejauh 2 meter , biasanya setiap meja itu terdapat 1 tempat duduk dan dilengkapi *hand sanitizer*. Untuk penggunaanya pihak hotel akan melakukan penyemprotan *disinfectant* baik sebelum maupun sesudah *meeting room* digunakan. Pihak hotel akan memberikan informasi mengenai protokol yang harus dipatuhi seperti menjaga jarak, memakai masker, mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir atau *hand sanitizer*, menyediakan panduan/*layout* jarak aman mulai dari parkir hotel, ke *lobby*, di dalam lift/menggunakan tangga, ke *meeting room* dan kembali ke parkir. Pada saat masuk ke dalam *meeting room* tamu harus mencuci tangan atau menggunakan *hand sanitizer* terlebih dahulu setelah itu pengecekan suhu.

#### 5. Penerapan Protokol CHSE di Lift



Gambar 5. Lift (sumber : Penulis, 2021)

Protokol CHSE di Lift, untuk penggunaan lift, tamu diwajibkan mengikuti petunjuk sesuai social distancing stiker yang telah di pasang, untuk garis kuning sebagai batas tamu untuk mengantre dan garis merah untuk tamu yang keluar dari lift. Pada saat tamu berada didalam lift, tamu wajib berdiri sesuai garis *social distancing* yang telah dipasang sebelumnya, untuk didalam lift juga telah disediakan *hand sanitizer*. Untuk kapasitas lift maksimal 4 orang.

## 6. Penerapan Protokol CHSE di Gym



**Gambar 6.** Gym (sumber : Penulis, 2021)

Protokol CHSE di Gym, kapasitas gym yang diperbolehkan maksimal hanya 4 orang dan tamu tetap menjaga jarak minimal 2 meter, sebelum memasuki gym tamu harus membersihkan tangan dengan *hand sanitizer* yang telah disediakan. Untuk peralatan yang disediakan di gym telah diberikan jarak sejauh 2 meter.

## 7. Penerapan Protokol CHSE di Kamar Tamu



**Gambar 7.** Kamar Tamu (sumber : Penulis, 2021)

Protokol CHSE di kamar tamu, proses untuk pembersihan kamar tamu yang check out, kamar tersebut akan disemprot dengan cairan *disinfectant* sebelum dibersihkan oleh *Room Attendant* dan akan didiamkan selama 30 menit, untuk kamar yang berstatus inhouse/occupied tetap akan di *disinfectant* tapi menggunakan metode yang berbeda yaitu *dusting* menggunakan lap dengan cairan *disinfectant*, dalam proses pembersihan kamar tamu, *Room Attendant* wajib menggunakan 5 jenis lap dengan warna berbeda dan juga fungsinya yang berbeda, antara lain :

1. Lap Kuning yang digunakan untuk *dusting*.
2. Lap Merah yang digunakan untuk *toilet bowl*.
3. Lap Hijau yang digunakan untuk *washbasin, bathtub*.
4. Lap Putih yang digunakan untuk gelas, *mug*.
5. Lap Biru yang digunakan untuk kaca dan cermin.

Penggunaan lap untuk setiap kamar adalah 1 set (1 lap kuning, lap merah, lap hijau, lap putih, lap biru) bertujuan untuk tetap menjaga kebersihan area kamar tamu, dan khusus untuk penggunaan lap kuning yang digunakan untuk *dusting* wajib menggunakan cairan *disinfectant*, toilet kamar mandi wajib dalam keadaan bersih, hygiene, kering, tidak bau dan berfungsi dengan baik, dan untuk area kamar tamu harus dalam keadaan bersih dan bebas dari kuman atau *virus*, kamar selalu di *vacuum* dan di *mop* ketika selesai melakukan proses pembersihan, didalam kamar juga terdapat peta evakuasi, jalur evakuasi dan titik kumpul jika terjadi keadaan darurat dan tamu dapat mengikuti peta tersebut, untuk pengecekan terakhir agar tetap menjamin kebersihan kamar *supervisor* akan menggunakan *UV Light* sebelum *inspection* kamar tamu tersebut, penggunaan *UV Light* tersebut bertujuan untuk mengetahui apakah masih ada bakteri atau debu yang menempel di area kamar tamu.

## 8. Penerapan Protokol CHSE untuk Karyawan



**Gambar 8.** Karyawan Hotel (sumber : Penulis, 2021)

Protokol CHSE untuk karyawan hotel. Sebelum memasuki hotel karyawan harus mencuci tangan menggunakan sabun dan air mengalir atau *hand sanitizer*, melakukan pengecekan suhu tubuh menggunakan *thermogun* dan pemeriksaan bagasi/jok motor untuk menjaga keamanan area hotel. Ketika sudah memasuki hotel karyawan akan melakukan absensi pada *fingerprint* yang tersedia dan wajib membersihkan tangan menggunakan *hand sanitizer* baik sesudah dan sebelum absensi. Karyawan akan bersiap untuk melakukan pekerjaan, tetapi sebelum bekerja karyawan harus melengkapi diri dengan menggunakan masker dan *hand gloves*. Selama melakukan pekerjaan karyawan wajib mengikuti aturan yang diterapkan seperti mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir atau menggunakan *hand sanitizer* setiap 20 menit selama 20 detik, menjaga jarak dengan yang lainnya minimal 2 meter, mengucapkan salam kepada tamu dengan gerakan panjalu (cakup tangan) dengan tujuan menghindari kontak fisik langsung dengan tamu. Karyawan yang ingin mengganti masker dan *hand gloves* dengan yang baru, diwajibkan untuk membuangnya ada tempat yang sudah disediakan khusus untuk masker dan *hand gloves* yang telah digunakan oleh karyawan, sebelum memakai yang baru karyawan harus membersihkan tangan menggunakan sabun dan air mengalir atau *hand sanitizer*.

#### 9. Penyemprotan *Disinfectant*



**Gambar 9.** Alat Penyemprot *Disinfectant* (sumber : Penulis, 2021)

Protokol CHSE untuk penyemprotan *disinfectant* di Fair Field by Marriott Bali Kuta Sunset Road biasanya sebut dengan ESS (*Electrostatic Sprayer*). Karyawan hotel wajib mencuci tangan menggunakan sabun dan air mengalir atau menggunakan *hand sanitizer* terlebih dahulu sebelum memakai perlengkapan, untuk perlengkapan yang digunakan oleh karyawan adalah APD, *googles* atau *face shield*, masker, *hand gloves*, dan

*shoes*. Peralatan yang digunakan untuk penyemprotan *disinfectant* bernama *Electrostatic Sprayer*, dengan menggunakan *chemical* MikroQuat yang berasal dari brand Ecolap sebagai *disinfectant*. Penyemprotan *disinfectant* pada area hotel dilakukan setiap 3 kali sehari dengan jangka waktu 4 -5 jam, untuk area hotel yang disemprot *disinfectant* adalah *entryways, lobby, lobby lounge, restroom, meeting room, hotel transportation, loker karyawan, dan office*, untuk area yang tidak diperbolehkan untuk melakukan penyemprotan *disinfectant* adalah *restaurant, bar dan kitchen area*. Proses penyemprotan *disinfectant* harus mengikuti aturan yang sudah ditentukan, sebagai berikut :

1. Memasang tanda (*this area close*) agar tidak diakses oleh tamu
2. Menjaga jarak aman saat penyemprotan *disinfectant* sejauh 60 cm
3. Tunggu selama 5 menit dan lap area yang disemprot menggunakan lap kering.

### **Pemenuhan Aspek CHSE**

#### **1. Aspek Cleanliness (Kebersihan)**

Pada aspek *cleanliness* (kebersihan), pihak hotel menyediakan tempat cuci tangan dan hand sanitizer di setiap area umum hotel, selain itu pihak hotel melakukan penyemprotan *disinfectant* yang disemprotkan di setiap area umum hotel dengan tujuan untuk membunuh virus pada permukaan yang sering disentuh oleh tamu maupun karyawan hotel.

No	Kriteria	Bukti Pendukung
1	Ketersediaan Tempat Cuci Tangan dan Hand Sanitizer	 
2	Penyemprotan Disinfectant	   

**Gambar 1.** Pemenuhan Aspek Cleanlines (sumber : Penulis, 2021)

## 2. Aspek *Healthy* (Kesehatan)

Pada Aspek *Healthy* (kesehatan), pihak hotel menyediakan alat pengukur suhu badan dan masker yang diperuntukan untuk tamu dan karyawan hotel, selain itu juga dilakukan pemasangan social distancing stiker untuk menjaga jarak aman agar terhindar dari penularan virus covid-19.

No	Kriteria	Bukti Pendukung
1	Ketersediaan Alat Pengukur Suhu Badan dan Masker	
2	Ketersediaan Social Distancing Stiker	

**Gambar 2.** Pemenuhan Aspek Healthy (sumber : Penulis, 2021)

### 3. Aspek *Safety* (Keamanan)

Pada aspek *Safety* (keamanan), pihak hotel menyediakan jalur evakuasi dan tangga darurat, untuk mempermudah melakukan evakuasi penyelamatan, apabila sewaktu-waktu terjadi kondisi darurat yang tidak diinginkan. Dan juga pihak hotel menyediakan alat pemadam di beberapa area hotel dengan tujuan untuk mempermudah melakukan pemadaman api jika terjadi kebakaran di beberapa area hotel.

No	Kriteria	Bukti Pendukung
1	Ketersediaan Peta Evakuasi dan tangga emergency	
2	Ketersediaan Alat Pemadam Kebakaran	

**Gambar 3.** Pemenuhan Aspek *Safety* ( sumber :Penulis, 2021)

#### 4. Aspek *Environment Sustainability* (Kelestarian Lingkungan)

Pada aspek *Environment Sustainability* (kelestarian lingkungan), pihak hotel menjamin area usahanya telah menerapkan kondisi yang ramah lingkungan, dan penggunaan perlengkapan dan bahan yang ramah lingkungan, seperti bebas penggunaan plastik.

No	Kriteria	Bukti Pendukung
1	Suasana Hotel	
2	Bebas Penggunaan Plastik	

**Gambar 4.** Pemenuhan Aspek *Environment Sustainability* (Sumber : Penulis, 2021)

### SIMPULAN

#### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan protokol CHSE di FaifField by Marriott Bali Kuta Sunset Road memiliki aturan-aturan yang jelas mulai dari area masuk hotel hingga didalam area hotel yang diperuntukan bagi tamu dan juga karyawan hotel, Namun demikian, masih terjadinya kelalaian terhadap aturan-aturan yang

diterapkan, baik oleh karyawan hotel maupun oleh tamu yang menginap di hotel seperti pemakaian masker yang salah dan juga menjaga jarak antara satu dengan yang lainnya. Dikarenakan kurangnya pengawasan terhadap penerapan protokol CHSE yang diterapkan di hotel, pemberian sanksi terhadap tamu dan karyawan hotel yang melanggar atau tidak mematuhi protokol CHSE yang diterapkan di hotel, dan himbauan- himbauan mengenai penerapan protokol CHSE yang diterapkan di hotel, seperti penggunaan masker yang benar, mencuci tangan dan menjaga jarak.

Penyediaan tempat cuci tangan di area umum hotel masih kurang, dimana tempat cuci tangan yang disediakan di area masuk hotel merupakan satu-satunya tempat cuci tangan yang berada di area umum hotel.

### **Saran**

Dari uraian di atas, maka penulis memberikan beberapa saran yang dapat dipakai sebagai bahan

pertimbangan untuk penerapan protokol CHSE di FairField by Marriott Bali Kuta Sunset Road, antara lain :

1. Pihak Hotel membentuk tim petugas gugus covid- 19 yang bertugas untuk mengawasi penerapan protokol CHSE yang diterapkan di area hotel.
2. Pihak hotel memberikan sanksi terhadap tamu dan juga karyawan hotel yang melanggar atau tidak mematuhi penerapan protokol CHSE yang berlaku di hotel.
3. Pihak Hotel menyediakan poster yang dipasang di area vital hotel seperti area masuk hotel, lobby, lounge, restaurant, gym, meeting room, restroom, dan juga loker karyawan yang berisi himbauan-himbauan penggunaan masker, mencuci tangan dan menjaga jarak untuk tamu dan karyawan hotel.
4. Selain menyediakan tempat cuci tangan di area masuk hotel, pihak hotel wajib menyediakan tempat cuci tangan di area umum lainnya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Anonim. (2015). *Jenis dan sumber data. Available from: URL: <http://theorymethod.blogspot.com/2015/12/jenis-dan-sumber-datahtml>.*

- Ashar, F. (2013). *t.t pengertian data*. Available from: URL: [http://eprints.undip.ac.id?54984?3/Bab\\_3.pdf](http://eprints.undip.ac.id?54984?3/Bab_3.pdf).
- Kememparekraf. (2020). *CHSE*. Available from: URL: <https://chse-kememparekraf.go.id/>.
- Pantiyasa, I. W. (2013). *Metodologi Penelitian*. Denpasar. Sekolah Tinggi Pariwisata Bali Internasional.
- Pantiyasa, I. W. (2015). *Pedoman Penulisan Tugas Akhir*. Denpasar. Sekolah Tinggi Pariwisata Bali Internasional.
- Politechnic, B. T. (2020). *Pengertian Protokol CHSE*. Available from: URL: <https://btp.ac.id/protokol-kesehatan-CHSE/>.
- Polytechnic, B. T. (2020). *CHSE: Protokol Kesehatan untuk Pariwisata dan Ekonomi Kreatif*. Available from: URL: <https://btp.ac.id/protokol-kesehatan--chse/>.
- Purbowati, D. (2021). *Teknik Analisis Data*. available from: URL: <https://akupintar.id/info-pintar/-/blogs/teknik-analisis-data-apa-bagaimana-dan-ragam-sejenisnya>.
- Rada. (2021). *Teknik Pengumpulan Data*. available from: URL: <https://dosenpintar.com/teknik-pengumpulan-data/>.
- Rosada, P. d. (2020). *Sikap Optimis Dimasa Pandemi Covid-19*. Al-Insyiroh: Jurnal Studi Keislaman.
- Setiawan, S. (2021). *Pengertian Analisis Data - Tujuan, prosedur, Jenis, Kuantitatif, Kualitatif, Para Ahli*. available from: URL: <https://www.grurpendidikan.co.id/pengertian-analisis-data/>.
- Sulistiyono, A. (2015). *Pengertian Hotel Menurut Para Ahli*. available from: URL: <http://www.kumpulanpengertian.com/2015/11/pengertian-hotel-menurut-para-ahli.html?m1>.