

Submitted 17 Agustus 2022

Accepted 30 Agustus 2022

IMPLEMENTASI PROGRAM CHSE (CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY AND ENVIRONMENT SUSTAINABILITY) TERHADAP PELATIHAN KARYAWAN DI COURTYARD BY MARRIOTT BALI NUSA DUA RESORT

IMPLEMENTATION OF THE CHSE (CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY AND ENVIRONMENT SUSTAINABILITY) PROGRAM FOR EMPLOYEE TRAINING AT COURTYARD BY MARRIOTT BALI NUSA DUA RESORT

Godlief Christian Dimara

Program Studi Diploma IV Manajemen Perhotelan, Institut Pariwisata Dan Bisnis
Internasional

christiangodlief@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan program CHSE terhadap pelatihan karyawan. Penelitian ini dilakukan di Hotel Courtyard By Marriott Bali Nusa Dua Resort selama 4 bulan yaitu Mei 2021 hingga Agustus 2021. Populasi dalam penelitian ini adalah 242 karyawan aktif dan menggunakan sampling purposive. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dan kuantitatif. Teknik analisis yang digunakan adalah kualitatif yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian implementasi program CHSE dalam pelatihan yang dilakukan oleh Hotel Courtyard By Marriott Bali Nusa Dua Resort sudah berhasil dan sesuai dengan indikator pelatihan. Hal ini dibuktikan dengan hasil observasi menggunakan 10 indikator pelatihan yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan hasil angka 100%. Presentase kehadiran peserta yaitu 100% dalam mengikuti 10 modul pelatihan dan feedback yang memuaskan dari seluruh peserta pelatihan.

Kata Kunci: Covid-19, CHSE, Pelatihan, Karyawan, Hotel

ABSTRACT

The purpose of the study was to find out how CHSE program is implemented to employee training. The study was conducted at The Courtyard By Marriott Bali Nusa Dua Resort Hotel for 4 months from May 2021 to August 2021. The population in the study was 242 active employees and used purposive sampling. This type of research is qualitative and quantitative. The analytical techniques used are qualitative i.e. data collection, data reduction, data presentation and conclusion withdrawal. The data collection technique of interviews, observations and documentation. The results of research on the implementation of the CHSE program in training conducted by Hotel Courtyard By Marriott Bali Nusa Dua Resort have been successful and in accordance with training indicators. This is evidenced by the results of observations using 10 training indicators conducted by researchers showing 100% results. The percentage of participants' attendance is 100% in participating in 10 training modules and satisfactory feedback from all trainees.

Keywords: Covid-19, CHSE, Training, Employee, Hotel

PENDAHULUAN

Pandemi virus Covid-19 sudah setahun lebih melanda Indonesia sejak pengumuman pertama pada 3 Maret 2020. Mewabahnya pandemi ini memberikan dampak negatif terhadap sektor pariwisata khususnya di Bali yang dimana sebagai salah satu provinsi yang paling merasakan dampaknya. Dilansir dari (cnbcindonesia.com) bahwa pertumbuhan ekonomi di Bali pada 2020 minus 9,31% year-on-year (yoy) serta pertumbuhan ekonomi di kuartal I-2021 masih minus 5,15%. Hal ini dikarenakan tumpuan ekonomi Provinsi Bali didominasi oleh sektor pariwisata yang dimana menjadi salah satu sektor yang paling parah terkena dampak pandemi. Seperti yang disampaikan oleh Ketua Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Sukamdani (Tempo.co) bahwa total kerugian dari dampak pandemi virus corona Covid-19 yang dialami oleh sektor ini mencapai Rp 85,7 triliun, yang dimana terdiri dari tour operator Rp 4 triliun, maskapai penerbangan Rp 11,7 triliun, hotel Rp 30 triliun dan restoran Rp 40 triliun.

Maka dalam hal pemulihan ekonomi serta mendukung kembali kegiatan pariwisata di Bali, pemerintah melalui Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia (Kemenparekraf) terus berupaya dalam mempersiapkan pelbagai kebijakan dan strategi yang salah satunya adalah sertifikasi CHSE bagi para pelaku usaha pariwisata dan ekonomi kreatif. CHSE (btp.ac.id) merupakan penerapan protokol kesehatan (ProKes) yang berlandaskan pada Cleanliness (Kebersihan), Health (Kesehatan), Safety (Keamanan), Enviroment Sustainability (Kelestarian

Lingkungan). Sedangkan kriteria dari penerapan protokol kesehatan berbasis CHSE ada empat (4), yaitu:

1. Pertama pada aspek kebersihan (*cleanliness*), yang dimana pelaku usaha harus memastikan kebersihan di tempat usahanya, serta menyediakan tempat dan sabun cuci tangan atau hand sanitizer untuk pengunjung hingga penyemprotan disinfektan.
2. Kedua dalam hal menjaga kesehatan (*health*) di area usaha, dimana pelaku usaha perlu menjaga kesehatan baik dari para pekerja maupun pengunjung. Yang dimulai dari pengecekan suhu tubuh, pemakaian masker, hingga menerapkan pembatasan sosial dengan pengaturan jarak serta meminimalisasi kerumunan
3. Menjaga keamanan serta keselamatan (*safety*), pelaku usaha perlu menyiapkan prosedur penyelamatan apabila terjadi bencana atau dalam kondisi darurat. Hal ini bertujuan untuk menjamin keselamatan setiap orang baik itu pengunjung hingga karyawan yang berada dalam area tersebut.

Kelestarian lingkungan (*environment sustainability*), pelaku usaha perlu memastikan bahwa usahanya telah menerapkan kondisi yang ramah lingkungan. Seperti menggunakan perlengkapan dan bahan ramah lingkungan serta mengondisikan da

Dengan adanya sertifikasi CHSE ini akan menjadi bukti bahwa pelaku usaha khususnya di bidang pariwisata dan ekonomi kreatif telah memiliki, menerapkan, hingga meningkatkan protokol kesehatan di usahanya. Sehingga, para wisatawan baik lokal maupun mancanegara dan masyarakat sekitar dapat merasa aman dengan adanya pemenuhan standar protokol kesehatan berbasis CHSE. Salah satu hotel di Bali yang sudah memiliki sertifikasi CHSE adalah Courtyard Nusa Dua. Hotel ini sudah mengantongi sertifikat CHSE sejak bulan November 2020. Hal ini terlampirkan di laman website resmi Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia (Kemendparekraf, 2021).

Courtyard Nusa Dua Bali merupakan salah satu organisasi yang bergerak di bidang akomodasi dan terletak di Kawasan Pariwisata Lot SW1 Nusa Dua. Di tahun 2020 Hotel Courtyard Nusa Dua Bali sempat berhenti beroperasi selama setahun tepatnya di akhir bulan Maret dan hanya melakukan kegiatan internal karena dampak dari pandemi Covid-19. Namun diakhir Desember 2020, Hotel Courtyard Nusa Dua Bali kembali beroperasi setelah mengantongi sertifikat CHSE. Hal ini didasarkan oleh hasil wawancara langsung oleh peneliti kepada Human Resources yang bernama Bapak Dhaniel Fernando selaku Training Manager yang dilakukan pada tanggal 9 Juni 2021 secara virtual dengan menggunakan Zoom Meeting.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, maka CHSE ini menjadi suatu kebiasaan yang baru dan harus ditetapkan oleh pihak Hotel Courtyard Nusa Dua Bali. Dalam penerapan hal tersebut tentunya dibutuhkan pelatihan yang berbasis CHSE seluruh karyawan hotel.

Karyawan merupakan sumber daya manusia yang dimiliki oleh hotel Courtyard Nusa Dua Bali memiliki peran penting dalam penerapan CHSE. Oleh karena itu, Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam perusahaan di samping faktor yang lain seperti modal (Hariandja, 2002:2). Menurut Sadili Samsudin (2010:1) sumber daya manusia adalah orang-orang yang merancang dan menghasilkan barang atau jasa, mengawasi mutu, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya finansial, serta merumuskan seluruh strategi dan tujuan organisasi. Sehingga, sumber daya yang dimiliki suatu organisasi harus diberikan sebuah pelatihan yang sesuai untuk mencapai tujuan suatu organisasi.

Pelatihan adalah proses pembelajaran yang memungkinkan pegawai melaksanakan pekerjaan yang sekarang sesuai standar (Sinambela, 2012:209). Menurut Zibans dalam Mursidi (2009:2) mengatakan semakin baik program pendidikan dan pelatihan yang dilakukan oleh pengelola organisasi, maka semakin terampil karyawannya dalam menyelesaikan pekerjaan. Menurut Ardana, dkk (2012:92) mengartikan pelatihan sebagai proses belajar untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam waktu yang relatif singkat dengan mengutamakan pemberian praktik daripada teori.

Dari fenomena yang ada, maka perlu dilakukan penelitian karena Hotel Courtyard Nusa Dua Bali Resort pada dasarnya sudah memiliki program Commitment to Clean, tetapi sertifikat CHSE adalah standar yang diberikan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Implementasi Program CHSE Terhadap Penelitian Karyawan Di Courtyard Nusa Dua Bali Resort" untuk mengetahui bagaimana kelanjutan penerapan program CHSE terhadap pelatihan.

Rumusan Masalah

Bagaimana implementasi program CHSE terhadap pelatihan karyawan di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort ?

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana penerapan program CHSE terhadap pelatihan karyawan di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort.

Manfaat Penelitian

- 1) Manfaat untuk Mahasiswa diharapkan juga dapat membantu mahasiswa/i mengimplementasikan teoriteori yang telah didapatkan

selama proses pembelajaran di kampus Institut Pariwisata Bisnis Internasional (IPBI) mengenai manajemen sumber daya manusia.

- 2) Manfaat untuk kampus IPBI Bali Sebagai referensi tambahan di perpustakaan Institut Pariwisata Bisnis Internasional Bali (IPBI Bali) dan bahan pembelajaran ilmu pengetahuan di bidang manajemen khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.
- 3) Manfaat untuk Hotel Courtyard By Marriott Bali Nusa Dua Resort memberikan gambaran serta informasi yang berguna mengenai bagaimana penerapan program CHSE terhadap pelatihan karyawan.

TINJAUAN PUSTAKA

CHSE

CHSE terdiri dari empat hal yaitu pertama Cleanliness (Kebersihan) yang merupakan aspek yang dimana para pelaku usaha harus memastikan dan bertanggung jawab akan kebersihan tempat usahanya. Kedua Health (Kesehatan) dimana para pelaku usaha perlu menjaga kesehatan baik itu karyawan maupun tamu. Safety (Keselamatan) adalah aspek ketiga yang dimana para pelaku usaha perlu menyiapkan prosedur penyelamatan apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan atau kondisi darurat. Aspek keempat atau terakhir adalah Environment Sustainability (Kelestarian Lingkungan) para pelaku usaha perlu memastikan dan meyakinkan bahwa usaha yang dijalankan telah menggunakan dan menjaga kondisi ramah lingkungan.

2.2 Pelatihan

Kasmir (2016:126), pelatihan merupakan proses untuk membentuk dan membekali karyawan dengan menambah keahlian, kemampuan, pengetahuan dan perilaku. Menurut Simamora (2006:342), pelatihan (training) merupakan proses sistematis perubahan perilaku para karyawan dalam suatu arah guna meningkatkan tujuan-tujuan organisasional. Dari beberapa pengertian yang telah diungkapkan oleh para ahli, dapat disimpulkan bahwa pelatihan merupakan suatu proses yang berguna untuk meningkatkan kompetensi, kemampuan, keterampilan, keahlian dan pengetahuan karyawan yang dimiliki oleh para karyawan guna melaksanakan pekerjaan secara efektif untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

METODE PENELITIAN

Tempat dan Waktu Penelitian

Peneliti melakukan penelitian yang bertempat di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort, jarak antara hotel dengan Bandara Udara Internasional Ngurah Rai Bali dapat di tempuh \pm 20 menit dan jarak hotel ini dengan pusat kota, dapat ditempuh dengan kendaraan \pm 30 menit. Waktu penelitian ini dilakukan selama 4 bulan yaitu dari bulan Mei 2021 sampai dengan bulan Agustus 2021.

Populasi dan Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di Courtyard by Marriot Nusa Dua Bali Resort yang berjumlah 248 karyawan tetap. Menggunakan Sampling Purposive dari Nonprobability Sampling. Sampling Purposive menurut Sugiyono (2020:133) adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif adalah data yang tidak berbentuk angka melainkan keterangan (Pantiyasa, 2019:46). Menurut Pantiyasa (2019:47) Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti langsung dari sumbernya dicatat, diamati pertama kalinya kem udian diolah untuk menjawab permasalahan dalam peneliti. Data primer diperoleh dari wawancara yang dilakukan peneliti kepada pihak-pihak yang bersangkutan agar diproses untuk tujuan penelitian. Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dalam bentuk data yang sudah jadi bukan dari hasil mengumpulkan dan mengolah sendiri (Pantiyasa, 2019:47). Sumber data sekunder yang dimaksud dalam penelitian ini adalah foto yang diambil pada saat penelitian, formulir-formuli yang digunakan untuk program CHSE, serta laporan pelatihan diperoleh dari Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort.

Teknik Pengumpulan Data

1) Wawancara

Menurut Tersiana (2018:12), wawancara adalah suatu cara pengumpulan data penellitian dengan cara tanya-jawab secara langsung dengan subjek yang berkontribusi langsung dengan objek yang diteliti.

2) Observasi Observasi

adalah studi yang disengaja dan sistematis tentang keadaan/fenomena sosial dan gejala psikis dengan sengaja mengamati dan mencatat (Pantiyasa, 2019:48).

- 3) Dokumentasi Sudaryono (2017:219) dokumentasi adalah data yang diperoleh dari tempat penelitian dapat berupa peraturanperaturan, laporan kegiatan, foto, film dokumenter, dan data yang lain. Dokumentasi merupakan data pelengkap dari pengguna metode observasi dan wawancara

Teknik Analisis Data

Miles and Huberman (1984) dalam Sugiyono (2020:321), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

- 1) Hasil Wawancara Berdasarkan wawancara dalam penelitian ini diperoleh penelian bahwa:

“Program CHSE telah mempengaruhi program pelatihan karena CHSE adalah program baru dari pemerintah dan setiap program baru yang masuk ke dalam lingkungan hotel (Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort) biasanya kita akan mengadakan program pelatihannya.” Dhaniel (pers.com., 2021).

Hasil wawancara ini sejalan Hamalik (2007:10) yang menyatakan bahwa pelatihan adalah suatu proses yang meliputi serangkaian tindak (upaya) yang dilaksanakan dengan sengaja dalam bentuk pemberian bantuan kepada tenaga kerja yang dilakukan oleh tenaga profesional kepelatihan dalam satuan waktu, yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan kerja peserta dalam bidang pekerjaan tertentu guna meningkatkan efektivitas dan produktivitas dalam suatu organisasi.

Dari gambar 4.1 dapat dijelaskan bahwa setiap program baru yang akan diterapkan ke dalam lingkungan hotel, akan melewati beberapa proses yakni sebelum program baru tersebut dijadikan materi pelatihan, akan diperiksa dan dipelajari terlebih dahulu oleh Human Resources Departmen yaitu Training Manager. Setelah itu, Training Manager memproses program tersebut ke dalam bentuk materi pelatihan lalu mengadakan pelatihan kepada seluruh karyawan hotel dengan memberikan teori dan praktek agar seluruh karyawan lebih mudah mengerti dan paham. Ketika proses atau kegiatan pelatihan telah dilewati maka seluruh karyawan akan mengikuti Post Test yang

dimana kegiatan ini berguna untuk mengetahui seberapa besar pemahaman karyawan terhadap program tersebut. Bagi karyawan yang sudah mengikuti pelatihan program tersebut akan terinput langsung ke dalam sistem bahwa karyawan tersebut sudah pernah mengikuti pelatihan tersebut. Sama halnya dengan Program CHSE yang telah diterapkan oleh Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort.

Dalam memberikan materi pelatihan tentang program CHSE, materi atau program yang diberikan oleh training manager kepada seluruh karyawan Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort menggunakan materi atau panduan pelaksanaan CHSE khusus hotel serta perpaduan materi Commitment to Clean yang dimiliki oleh Marriott. Seperti yang telah disampaikan oleh Bapak Dhaniel Fernando selaku Training Manager bahwa:

“Materi yang diberikan dalam pelatihan haruslah sesuai dengan program pelatihan untuk itu kami tentunya menggunakan panduan yang telah diberikan serta menggabungkan materi Commitment To Clean dari Marriot karena materi ini sendiri adalah turunan dari program CHSE” Dhaniel (pers.com., 2021).

Maka dari hasil wawancara ini searah dengan teori dari Desller dan teori dari Prabu di bab 2 yang memuat tentang indikatorindakator dari pelatihan dan salah satunya adalah materi. Pelatihan sumber daya manusia memerlukan materi atau kurikulum yang sesuai dengan tujuan pelatihan sumber daya manusia yang hendak dicapai oleh perusahaan adalah ketepatan materi dengan tujuan dan esesuaian materi (Desller, 2011:244). Menurut Mangkunegara (2013:62) Materi pelatihan dapat berupa: pengelolaan (manajemen), tata naskah, psikologis kerja, komunikasi kerja, disiplin dan etika kerja, Kepemimpinan kerja dan pelaporan kerja.

Untuk mendukung kelancaran dalam pemberian materi pelatihan tentang penerapan program CHSE kepada seluruh karyawan Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort. Ada beberapa teknik atau cara yang digunakan dalam penyampaian materi seperti yang disampaikan oleh Bapak Dhaniel Fernando selaku Training Manager bahwa:

“Untuk memaparkan materi, kami menggunakan aplikasi atau media online yaitu Microsoft Teams dan yang kedua menggunakan praktek. Tetapi karena situasi pandemi kami harus mengurangi kerumunan jadi kita bagi masing-masing per divisi itu menjadi per kelompok sehingga per kelompok masing-masing memiliki achievement berbeda.” Dhaniel (pers.com., 2021).

Dari hasil wawancara tersebut, hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Hariandja di Bab 2 mengenai metode-metode pelatihan, menurut Hariandja (2002:186-188), bahwa ada 2 metode pelatihan yang dapat digunakan yaitu:

1. On The Job Training
 - a. Job instruction training atau latihan instruksi.
 - b. Coaching (bentuk pelatihan dan pengembangan).
 - c. Job rotation.
 - d. Apprenticeship/internship
2. Off The Job Training
 - a. Lecture atau kuliah
 - b. Video presentation.
 - c. Vestibule training/simulation.
 - d. Role playing
 - e. Case study.
 - f. Self-study.
 - g. Program learning.
 - h. Laboratory training.
 - i. Action learning

Di samping itu, minat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan suatu pelatihan karena dengan adanya minat maka pemberian materi pelatihan yang dilakukan akan benar-benar tersampaikan dan berguna. Maka dalam membangkitkan minat para karyawan Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort, ada beberapa hal yang dilakukan seperti yang disampaikan oleh Bapak Dhaniel Fernando selaku Training Manager bahwa:

“Dalam membangkitkan minat karyawan untuk mengikuti program pelatihan ini, apa lagi usia para karyawan adalah usia yang sudah terbilang matang dalam industri kerja maka hal yang dilakukan adalah menggunakan personal mode yang dimana saya memberikan pengertian serta membangun dan membuat mood mereka tetap baik dan terus mau belajar serta membungkus materi pelatihan dengan hal-hal yang menarik seperti memberikan games” Dhaniel (pers.com., 2021).

Tentu dari hasil wawancara ini searah dengan teori dari Widodo (2015:84) di bab 2, tentang tujuan dari pelatihan yang yaitu meningkatkan

kualitas dan produktivitas karyawan serta meningkatkan kesehatan dan keselamatan kerja.

Manfaat dalam pemberian pelatihan kepada seluruh karyawan mengenai suatu program wajib memiliki yang manfaat jelas, seperti yang telah disampaikan oleh Bapak Dhaniel Fernando selaku Training Manager bahwa:

“Di Marriott ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelatihan, pertama apakah training ini berguna untuk diri sendiri ? kalau dilihat dari CHSE fungsinya untuk diri sendiri bisa mengurangi risiko terpapar dengan Covid dan yang kedua juga membantu perusahaan untuk bisa atau dapat menjaga kualitas dari sistem pelayanannya dan dikarenakan ini adalah suatu program yang baru jadinya tambah knowledge juga untuk mereka (karyawan) agar bisa menjadi orang-orang perpanjangan tangan dari Courtyard Nusa Dua itu sendiri.” Dhaniel (pers.com., 2021).

Hasil wawancara tersebut sejalan dengan teori Rivai di Bab 2 tentang manfaat dari pelatihan itu sendiri, menurut Rivai (2010:217) manfaat yang diperoleh dari latihan kerja yang dilaksanakan oleh setiap organisasi perusahaan lain :

1. Manfaat untuk pegawai

- a) Membantu pegawai dalam membuat keputusan dan pemecahan masalah yang lebih efektif.
- b) Membantu mendorong dan mencapai pengembangan diri dan rasa percaya diri.
- c) Membantu karyawan mengatasi stres, tekanan, frustrasi, dan konflik.
- d) Meningkatkan kepuasan kerja dan pengakuan.
- e) Membantu pegawai mendekati tujuan pribadi sementara meningkatkan keterampilan interaksi.

2. Manfaat untuk perusahaan

- a) Mengarahkan untuk meningkatkan profitabilitas atau sikap yang lebih prositif terhadap orientasi profit.
- b) Memperbaiki pengetahuan kerja dan keahlian pada semua level perusahaan.
- c) Memperbaiki pegawai untuk mengetahui tujuan perusahaan
- d) Meningkatkan hubungan antara atasan dengan bawahan

- e) Membantu mempersiapkan dan melaksanakan kebijakan perusahaan.

Dengan berjalannya suatu program pelatihan, pastinya ada hal-hal yang menjadi penghambat dan pendukung kegiatan pelatihan tersebut, seperti yang telah disampaikan oleh Bapak Dhaniel Fernando selaku Training Manager bahwa:

“Dari seluruh serangkaian pembekalan CHSE di Courtyard, sepertinya hampir sama kalo kita menggunakan online kita tidak bisa percaya bahwa 100% orang tersebut benar-benar mengikuti atau tidak. Selanjutnya proses scheduling yang dimana kita harus menyelesaikan program pelatihan ini secepat mungkin tapi masih berbenturan dengan jam kerja karyawan. Untuk faktor pendukung secara garis besar adalah kemauan dari karyawan karena seperti yang suah disampaikan bahwa pemberian pengertian, tentang memberikan mindset yang baik sehingga seluruh karyawan memiliki kemauan dalam menyelesaikan training ini sehingga ketika training ini selesai hotel akan kembali beroperasi dan support dari setiap departemen”. Dhaniel (pers.com., 2021).

Hasil wawancara tersebut sejalan dengan teori dari Prabu (2013:45) yang berada di Bab 2 tentang faktor-faktor yang mesti diperhatikan dalam pelatihan seperti partisipasi aktif dan motivasi

2) Hasil Observasi

Observasi dilakukan untuk melihat bagaimana implementasi dari program CHSE terhadap pelatihan yang dilakukan di Hotel Courtyard By Marriott Bali Nusa Dua Resort. Di dalam penelitian ini pengumpulan data melalui observasi langsung pada kantor dari Training Manager serta ruangan karyawan loker dan kantin. Berikut merupakan tabel dari hasil observasi implementasi program CHSE terhadap pelatihan karyawan di Hotel Courtyard By Marriott Bali Nusa Dua Resort.

Tabel 4.1 Check List Observasi: Pelatihan CHSE

No	Indikator Observasi	Checklist		Keterangan
		Ya	Tidak	
1	Jenis pelatihan CHSE yang dilakukan sudah sesuai dengan kriteria	✓		Program CHSE merupakan suatu program yang baru dan diharuskan maka dibutuhkan pelatihan bagi seluruh karyawan hotel
2	Menjelaskan maksud dan tujuan dari pelatihan program CHSE yang dilakukan	✓		Dengan memberikan pengertian bahwa pelatihan ini penting bagi karyawan yaitu bagi diri mereka sendiri dan bagi hotel untuk menjamin kenyamanan, keamanan dan pelayanan tamu yang baik, serta menjelaskan bahwa tanpa sertifikasi CHSE maka hotel tidak dapat beroperasi di masa pandemi ini serta
3	Menyampaikan materi pelatihan CHSE sesuai dengan urutan	✓		Dalam menyampaikan materi pelatihan telah sesuai dengan urutan yang dimana diawali dari <i>Cleanliness, Health, Safety, & Environmental Sustainability</i>
4	Menyampaikan materi CHSE secara teori	✓		Penyampaian materi secara teori kepada peserta pelatihan menggunakan sistem presentasi dengan menggunakan video konferensi menggunakan Zoom Meeting dan Microsoft Team
5	Menyampaikan materi CHSE secara praktik	✓		Penyampaian materi secara praktik kepada peserta pelatihan telah dilakukan dengan cara memberikan simulasi kepada peserta pelatihan serta membagi dalam kelompok kecil untuk terlihat dalam pelatihan CHSE
6	Metode pelatihan CHSE yang dilakukan sudah sesuai	✓		Pelatihan CHSE yang diberikan sudah sesuai dengan metode pelatihan yaitu <i>on the job training</i> (latihan instruksi, <i>role playing</i> dan <i>off the job training</i>) (simulasi, <i>role playing</i> , <i>action learning</i>)
7	Peserta pelatihan CHSE merupakan karyawan Hotel Courtyard Nusa Dua	✓		Seluruh peserta yang mengikuti pelatihan CHSE merupakan seluruh karyawan <i>staff</i> Hotel Courtyard Nusa Dua
8	Pelatih yang memberikan pelatihan tentang CHSE sudah memiliki kualifikasi yang sesuai dengan standar CHSE	✓		Instruktur yang memberikan pelatihan tentang program CHSE adalah <i>Training Manager</i> dan beberapa <i>Head of Department (HOD)</i> seperti <i>L&P Manager</i> dari Hotel Courtyard Nusa Dua
9	Sesi yang dilakukan untuk pelatihan CHSE sudah lebih dari 70 sesi atau 52,7 jam	✓		Durasi pelatihan CHSE yang dilakukan adalah 3 bulan yakni dari bulan Juli 2020 hingga Oktober 2020
10	Melakukan evaluasi dengan memberikan tes kepada peserta untuk mengetahui tingkat pemahaman karyawan terhadap CHSE	✓		Diakhir pelatihan CHSE, seluruh peserta mengikuti tes / ujian untuk mengetahui tingkat pemahaman karyawan terhadap pelatihan yang diberikan melalui "Post Test" yang dilakukan secara online

Sumber: Observasi Pelatihan CHSE di Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa

Berdasarkan Tabel 4.1, dapat diketahui bahwa pelatihan CHSE yang diberikan oleh Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort kepada seluruh karyawannya telah sesuai dengan pelatihan yang semestinya. Adapun indikator pelatihan yang telah digunakan dalam observasi yang dilakukan:

1. Jenis pelatihan.
2. Tujuan dari pelatihan.
3. Materi pelatihan.
4. Metode pelatihan yang digunakan.
5. Peserta pelatihan.

6. Instruktur pelatihan.
 7. Durasi pelatihan
- 3) Hasil Dokumentasi

Pada Tabel 4.2 menyatakan respon peserta pelatihan di Courtyard By Marriott Bali Nusa Dua Resort yang telah mengikuti pelatihan dan presentase pemberian materi pelatihan dan

keikutsertaan peserta dalam laporan dari dari kegiatan pelatihan yang telah dilakukan oleh Hotel.

Sumber: Training Manager Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort

No	Nama	Tingkat					Jumlah	%
		1	2	3	4	5		
1	Manajemen	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
2	Operasional	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
3	Keuangan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4	Kelembagaan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5	Kelembagaan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6	Kelembagaan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
7	Kelembagaan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
8	Kelembagaan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
9	Kelembagaan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
10	Kelembagaan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
11	Kelembagaan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
12	Kelembagaan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
13	Kelembagaan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
14	Kelembagaan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
15	Kelembagaan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
16	Kelembagaan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
17	Kelembagaan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
18	Kelembagaan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
19	Kelembagaan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
20	Kelembagaan	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Tabel 4.3 Presentase Kehadiran & Pemberian Materi Pelatihan
 Sumber: Training Manager Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa
 Dua Resort

The table is titled "Completion Rate by module". It has columns for Week 1 (20% by July 12), Week 2 (20% by July 19), Week 3 (20% by July 26), Week 4 (20% by August 2), Week 5 (20% by August 9), Week 6 (20% by August 16), Week 7 (20% by August 23), and Week 8 (20% by August 30). The rows represent different modules, with some text visible such as "New Hire", "Guest Service", "Food and Beverage", and "Housekeeping". The table indicates that 100% of the material was delivered for all modules.

Berdasarkan gambar 4.2 bahwa feedback atau respon yang diberikan oleh peserta pelatihan yakni karyawan hotel setelah mengikuti pelatihan yang telah dilakukan oleh Hotel Courtyard Nusa Dua dalam mengimplementasikan program CHSE sangat memuaskan atau very satisfied. Disamping itu, berdasarkan gambar 4.3 bahwa presentase kehadiran peserta dalam mengikuti pelatihan adalah 100%.

PEMBAHASAN

Berdasarkan data hasil wawancara dan observasi dengan menggunakan 10 indikator pelatihan, menunjukkan bahwa di Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort sudah berhasil mendapatkan dan melaksanakan program pelatihan yang berbasis CHSE 100%. Dalam melaksanakan program pelatihan yang dilakukan oleh Training Manager kepada seluruh karyawan Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort telah sesuai dengan prinsip-prinsip pelatihan yang sudah semestinya seperti yang dikemukakan oleh Werther dan Davis dalam Sofyandi (2013:115) tentang prinsip-prinsip dari pelatihan itu sendiri.

Di dalam pelatihan yang telah dilakukan telah memuat tujuan dari pelatihan itu sendiri, yaitu menambah pengetahuan baru yang dimana program CHSE ini merupakan suatu program yang telah ditetapkan oleh pemerintah bagi industri pariwisata khususnya industri perhotelan yang dimana ini akan dijadikan kebiasaan baru bagi karyawan dalam melaksanakan tugas serta melayani tamu di masa pandemi Covid-19. Selain itu, pelatihan yang dilakukan tentunya harus memiliki manfaat bagi kedua bela pihak yakni bagi karyawan dan perusahaan yaitu hotel.

Manfaat bagi karyawan dalam mengikuti program pelatihan CHSE ini adalah membantu karyawan dalam membuat keputusan dan memecahkan sebuah masalah yang efektif di situasi seperti ini serta membantu mendorong dan mencapai suatu pengembangan diri karyawan itu sendiri. Sedangkan manfaat untuk hotel sendiri yaitu mendapatkan ijin untuk kembali beroperasi di masa pandemi serta memberikan jaminan dan kualitas yang baik bagi tamu.

Pelatihan CHSE yang dilakukan oleh Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort, telah diikuti oleh 248 peserta yang dimana peserta pelatihan CHSE ini merupakan karyawan / staff aktif dari hotel tersebut. Waktu pelaksanaan pelatihan CHSE yang dilakukan adalah 3 bulan yang dimana dilakukan dari bulan Juli 2020 hingga Oktober 2020. Dalam memudahkan pemahaman peserta tentang materi yang diberikan, pelatihan yang dilakukan dibagi menjadi dua sesi yaitu pelatihan dengan pemaparan teori melalui presentasi secara online dan pelatihan simulasi atau praktek yang dilakukan di Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort dengan membagi peserta ke dalam kelompok-kelompok kecil serta memberikan jadwal agar tidak membuat keramaian. Disamping itu, pelatihan yang dilakukan tidak hanya satu arah saja tetap dua arah yang dimana peserta diberikan kesempatan untuk tanya jawab dan diskusi serta mengikuti game yang diadakan melalui Kahoot.

Di akhir pelatihan yang telah dilaksanakan, untuk mengetahui dan menjamin apakah seluruh peserta yang telah mengikuti pelatihan sudah memahami dan mengerti apa yang telah disampaikan selama pelatihan CHSE berlangsung maka evaluasi yang dilakukan oleh Training Manager adalah memberikan tugas yaitu Post Test kepada seluruh peserta untuk mengetahui pemahaman setiap peserta pelatihan. Selain itu, respon atau feedback yang diberikan dari seluruh peserta pelatihan setelah mengikuti pelatihan adalah memuaskan, dimana pelatihan CHSE yang dilaksanakan telah berhasil 100% serta presentase kehadiran peserta dalam mengikuti pelatihan yakni 100% hal ini dapat dilihat dari 10 modul yang diberikan dalam pelatihan bahwa setiap modul yang telah diikuti bahwa presentase kehadiran karyawan adalah 100%. Dari pelaksanaan pelatihan CHSE yang telah dilakukan oleh Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort selain sertifikasi CHSE yang telah didapatkan adapun halhal yang telah dicapai yakni perbedaan dari sebelumnya yaitu kesiapan karyawan dalam menerima tamu dan melayani tamu yang dimana lebih mengutamakan unsurunsur CHSE serta menjalankan standar operasional prosedur (SOP) yang ada.

Dari hasil pembahasan, penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dey (2021), yang menyatakan bahwa pelatihan penilaian mandiri CHSE yang dilakukan telah berdampak kepada karyawan Human Resources Department (HRD) yaitu semakin mengetahui tentang

keramahan lingkungan, hemat energi, dan meningkat kinerja karyawan serta memiliki rasa aman dari penyakit Covid-19.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui implementasi program CHSE terhadap pelatihan di Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort, maka kesimpulan yang dapat diambil sebagai berikut;

Pelatihan yang telah dilaksanakan atau dijalankan dalam mengimplementasikan program CHSE di Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort sudah berhasil 100% serta telah sesuai dengan kriteria dan prinsip dari pelatihan yang semestinya.

Pelatihan yang dilaksanakan telah memuat jenis pelatihan yang diberikan kepada peserta pelatihan, tujuan dan manfaat dari pelatihan yang dilakukan untuk kedua belah pihak yaitu karyawan dan hotel, serta mengikuti indikator-indikator pelatihan pada umumnya.

Pelatihan CHSE yang dilaksanakan, telah memberikan dampak positif bagi Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort yaitu Sertifikasi CHSE yang diterima dapat membantu kesiapan para karyawan dalam menerima dan melayani tamu di masa pandemi ini dengan mengutamakan proses CHSE.

SARAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan untuk mengetahui implementasi program CHSE terhadap pelatihan di Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort, maka ada beberapa saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Pemberian pelatihan CHSE kepada karyawan Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort dapat dipertahankan dan ditingkatkan agar karyawan dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang diberikan sehingga dapat memberikan dampak positif bagi hotel dan karyawan.
2. Pelatihan yang dilakukan oleh Hotel Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort dapat menggunakan pihak ketiga atau pihak dari luar hotel yang memiliki hubungan dengan program pelatihan CHSE yang diberikan.
3. Waktu atau jadwal pelatihan yang akan dilakukan dapat diatur atau dirancang sedemikian rupa sehingga tidak berbenturan dengan jadwal jam kerja.

4. Untuk penelitian yang berikutnya agar menambahkan variabel bebas yang berpengaruh terhadap pelatihan karyawan seperti kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Batam Tourism Polytechnic. 2020. CHSE: Protokol Kesehatan untuk Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Diakses pada 12 Juni 2021, dari: <https://btp.ac.id/protokolkesehatan-chse/>
- Kasmir. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik). Depok: PT Rajagrafindo Persada
- Pantiyasa, I Wayan. 2019. Tehnik Penulisan Skripsi. Denpasar: Jaya Pangus Press
- Simamora, Henry. 2006. Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi 3. Yogyakarta: STIE YKPN
- Sudaryono. 2017. Metodologi Penelitian. Jakarta: Rajawali Press.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.
- Tersiana, Andra. 2018. Metode Penelitian. Yogyakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wahyudi, E. (2020, July 14). PHRI: Sektor Pariwisata Rugi Rp 85,7 Triliun Akibat Pandemi. Tempo. <https://bisnis.tempo.co/read/1365055/phri-sektor-pariwisatarugi-rp-857-triliun-akibatpandemi>
- Yanwardhana, E. 2021. Dihantam Covid-19, Begini Kondisi Menyedihkan Ekonomi Bali. CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/news/20210522173134-4-247581/dihantam-covid-19-begini-kondisi-menyedihkanekonomi-bali>