

## PROSEDUR PELAKSANAAN EVENT DI HOTEL SWISSBELL BALIKPAPAN SELAMA MASA PANDEMI COVID 19

Ranti Rustika<sup>1\*</sup>, Abdul Gafur<sup>2</sup>, Tri Retno Nugroho<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Politeknik Negeri Balikpapan, Balikpapan

<sup>2</sup>Politeknik Negeri Balikpapan, Balikpapan

<sup>3</sup>Politeknik Negeri Balikpapan, Balikpapan

\*Email : ranti.rustika@poltekba.ac.id

### Abstract

The COVID-19 pandemic is still spreading in Balikpapan. This made the income of several hotels in Balikpapan decreased and even had to be closed because they could not expand their businesses. Several ways have been done by the hotel to stay afloat, including getting income from organizing some events. However, during the COVID-19 pandemic, the procedure for organizing events is not the same as before the pandemic. Several procedures must be carried out in organizing an Event, one of them is to apply the CHSE procedure. With the above problems, the researcher wanted to know how to apply the CHSE procedure in carrying out the Event at the Swissbell Hotel Balikpapan. The application of this CHSE is one of the standards that must be applied by every hotel during the COVID-19 pandemic in various fields. The purpose of this study was to find out the procedure for implementing the Event during the Covid 19 Pandemic in a hotel that took a case study at the Swissbell Hotel Balikpapan. The method used is a qualitative descriptive method with the analysis stages from reduction, display and conclusion. The results of this study are the implementation of CHSE in event activities at the Swissbell Balikpapan hotel has been carried out well, but there are several obstacles in its application, such as the lack of order for visitors to wear masks and room sterilization which causes additional time for employees to work.

**Keywords:** *Procedure, CHSE, Event, Covid 19*

### PENDAHULUAN

Perkembangan industri pariwisata di era global dari tahun ke tahun semakin meningkat. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya destinasi wisata yang ada di Indonesia semakin meluas dari Sabang hingga Merauke. Sektor pariwisata merupakan salah satu pendorong utama perekonomian dunia karena terdapat beberapa keuntungan yang mampu memberikan devisa cukup besar bagi negara, memperluas lapangan pekerjaan dan memperkenalkan budaya negara (Sabon, V. L., Perdana, M. T., Koropit, P. C., & Pierre, W. C. 2018).

Saat ini Indonesia sedang berada di masa pandemi Covid 19 dan berdampak terhadap berbagai sektor dalam kehidupan manusia. Masa pandemi di Indonesia dimulai sejak pertengahan maret. Industri pariwisata dihadapkan pada penurunan kunjungan wisatawan terutama mancanegara. Penurunan juga terjadi dari perjalanan domestik,

terutama karena kekhawatiran masyarakat akan dampak Covid-19. Penurunan bisnis pariwisata dan perjalanan berdampak pada usaha UMKM dan terganggunya lapangan kerja (Sugihamretha 2020). Baru-baru ini pemerintah Indonesia, khususnya Kementerian Pariwisata sedang mencanangkan program CHSE yang bertujuan untuk meningkatkan kembali pariwisata yang menurun. Cleaning, Healthy, Safety, and Environment atau yang biasa dikenal dengan (CHSE) adalah proses pemberian sertifikat kepada usaha pariwisata, destinasi pariwisata, dan produk pariwisata lainnya untuk memberikan jaminan kepada wisatawan terhadap pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian (Kemenparekraf, 2020).

Penerapan CHSE tidak hanya di sektor pariwisata akan tetapi CHSE juga di terapkan di dunia industri perhotelan, dimana perhotelan merupakan salah satu akomodasi yang mendukung pembangunan pariwisata yang ada di Indonesia. Di Balikpapan sendiri ada beberapa hotel yang sudah menerapkan program CHSE di hotelnya. Salah satu hotel yang menerapkan program tersebut adalah Swiss-Belhotel Balikpapan.

CHSE merupakan salah satu syarat yang harus dimiliki oleh Hotel untuk tetap menjalankan usahanya selama masa pandemi. Usaha perhotelan saat ini tidak hanya sebatas menginap di hotel, tetapi juga digunakan sebagai tempat untuk melakukan berbagai acara. Oleh karena itu, prosedur penerapan CHSE tidak hanya dilakukan agar tamu merasa aman untuk menginap, tetapi juga agar Hotel dapat menyelenggarakan berbagai Event.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana prosedur penerapan CHSE dalam menyelenggarakan Event sehingga peneliti mengambil judul “Prosedur Pelaksanaan Event di Hotel Swissbell Balikpapan selama Masa Pandemi Covid 19”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur pelaksanaan Event selama masa Pandemi Covid 19 di hotel yang mengambil studi kasus pada Hotel Swissbell Balikpapan

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Menurut Wardiyanta (2006), jenis penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan

membuat deskripsi atas suatu fenomena sosial ataupun alam secara sistematis, faktual, dan akurat. Penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan menyimpulkan berdasarkan data, observasi, dan teori untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat pengembangan serta mendeskripsikan strategi dalam upaya memulihkan usaha perhotelan khususnya di hotel Swissbell Balikpapan.

Penulis secara langsung mengunjungi lokasi penelitian yaitu Hotel Swissbell Balikpapan untuk mengamati secara langsung dan mencari informasi-informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Penulis melakukan observasi sebanyak dua kali.

Pertama kali, penulis melakukan observasi secara menyeluruh. Observasi kedua, penulis mulai melakukan wawancara kepada instansi terkait yang mengetahui kondisi hotel Swissbel di masa pandemi covid 19 khususnya dalam hal penyelenggaraan Event. Data yang akan diperoleh di antaranya adalah tentang prosedur dalam penyelenggaraan Event. Serta mencari informasi penerapan CHSE dalam penyelenggaraan Event.

Jenis observasi yang digunakan adalah observasi tidak berstruktur yaitu observasi yang dilakukan tanpa menggunakan guide observasi. Peneliti harus mampu mengembangkan daya pengamatannya dalam mengamati suatu objek. Peneliti melakukan observasi secara langsung ke hotel Swissbell Balikpapan yang merupakan lokasi utama penelitian agar dapat menemukan informasi yang akurat. Wawancara digunakan oleh peneliti untuk mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi yang tidak mungkin bisa ditemukan melalui observasi (Sugiyono, 2009).

Sampel dalam penelitian kualitatif disebut informan atau partisipan (Sugiyono, 2011:398). Wawancara dilakukan kepada informan yang telah dipilih dengan teknik purposive sampling, yaitu teknik pemilihan sampel secara cermat untuk memenuhi tujuan penelitian (Sugiyono, 2011:301). Informasi dipilih dengan teknik criterion sampling (Patton, 2002:243), yaitu informan yang terpilih adalah orang-orang yang memenuhi kriteria yang sudah ditetapkan dan dengan demikian dapat menjamin kualitas data. Kriteria yang dipilih adalah informan yang mengetahui informasi secara terperinci mengenai kondisi hotel Swissbell Balikpapan di masa pandemi covid 19.

Wawancara dilakukan secara mendalam (in-depth interview) dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang

diwawancarai. Selain itu, penulis juga akan melakukan wawancara secara tidak langsung dengan menghubungi pihak terkait melalui telpon untuk mendapatkan informasi yang belum didapat saat melakukan observasi. Hal ini disebabkan karena kondisi saat ini masih berada di masa pandemi covid 19 sehingga wawancara melalui telpon akan sangat membantu.

Analisis data dilakukan dalam suatu proses yaitu menyusun, mengkategorikan data, mencari tema untuk mendapatkan maknanya. Menganalisis data kualitatif dapat dilakukan dengan cara menurut S.Nasutionn (1996:129:130) yaitu Reduksi data, Display data, dan Kesimpulan data.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Penerapan protokol kesehatan berbasis CHSE pada saat event dimasa pandemi covid 19**

Fasilitas konferensi atau pertemuan yang telah disediakan oleh Swissbell Hotel untuk tamu hotel biasanya digunakan untuk melaksanakan event-event seperti *event wedding, birthday, meeting*, seminar dan event-event lainnya. Prosedur pertama dalam pelaksanaan event adalah melakukan negosiasi dengan pihak sales. Negosiasi ini antara lain memastikan jumlah peserta, waktu pelaksanaan dan menu serta menentukan ruangan yang ada akan digunakan untuk melaksanakan event. Prosedur selanjutnya adalah membuat Banquet Event Order (BEO). Penyelenggaraan event di hotel tidak hanya melibatkan satu department melainkan beberapa department, antara lain *Food and Beverage* yang menyediakan makanan dan minuman, *Engineering* yang bertugas mempersiapkan peralatan dan kelistrikan, departemen *Accounting* yang bertugas untuk melakukan transaksi pembelian terkait dengan bahan-bahan yang akan diolah sebagai menu, dan kebutuhan lainnya dan departemen *Housekeeping* yang bertugas untuk memperindah dan mempercantik *venue* yang akan digunakan. BEO dijadikan acuan oleh *Banquet Manager* untuk mempersiapkan petugas yang akan diterjunkan untuk melayani tamu ketika penyelenggaraan event berlangsung.

BEO yang sudah disetujui oleh DOSM (*Directur of sales marketing*) tersebut diproses kedalam *Daily Event Summary* yang berisi daftar event yang dibuat sebagai gambaran event dalam satu minggu yang berisi jumlah tamu (*pax*), waktu

penyelenggaraan acara, nama ruang atau *meeting room* yang akan digunakan, dan informasi lainnya yang bertujuan untuk mempersiapkan segala perlengkapan serta petugas yang akan diterjunkan ketika event berlangsung. Setiap hotel memiliki prosedur-prosedur dalam menyelenggarakan suatu event seperti dalam hal penyajian makanan, penataan ruangan serta penyajian *coffe break*. Beberapa prosedur harus dilaksanakan dalam menyajikan makanan, antara lain penataan meja harus dihias sebersih dan seindah mungkin, menyusun alat untuk makan seperti *soup plate*, *soup bowl*, dan lain-lain sesuai dengan prosedur yang ditentukan. Pelayanan *Banquet* dalam melaksanakan event dipimpin oleh seorang *banquet manager*, *banquet supervisor*, *banquet captain* dan *banquet waiter/waites*. Peralatan yang digunakan di *Banquet* hampir sama dengan peralatan yang terdapat di restoran. Secara umum peralatan-peralatan yang dipergunakan untuk operasional banquet mencakup *linen*, *chinaware*, *cutlery*, *glassware*, dan *miscellaneous*.

Namun, adanya virus covid 19 mengakibatkan perubahan prosedur penyelenggaraan event di hotel. Salah satu perubahan yang terjadi dalam penyelenggaraan event adalah adanya pemberlakuan CHSE ketika mempersiapkan dan melaksanakan suatu event. CHSE (*Cleanliness, Healthy, Safety, and Environmental Sustainability*) merupakan program dari Kemenparekraf dalam memulihkan kondisi kepariwisataan di Indonesia, salah satunya usaha perhotelan. Kemenparekraf mewajibkan pelaku usaha perhotelan untuk memiliki sertifikat CHSE sebelum membuka kembali usaha perhotelan. Penerapan protokol kesehatan CHSE yang ketat di hotel dinilai dapat meningkatkan kepercayaan kembali tamu yang ingin berkunjung ke hotel. Pentingnya penerapan konsep CHSE dengan benar dan disiplin sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku, khususnya bagi para pelaku usaha maupun konsumen di sektor hotel atau resort. Tujuannya adalah untuk meningkatkan upaya pencegahan dan pengendalian Covid-19 bagi masyarakat di tempat dan fasilitas umum dalam rangka mencegah terjadinya episenter atau kluster baru selama masa pandemi.

Pandemi covid 19 di Balikpapan pada akhir tahun 2021 masih melonjak tinggi sehingga prosedur penyelenggaraan event mengalami banyak perubahan dibandingkan dengan sebelum pandemi. Prosedur tersebut dimulai dari kedatangan tamu hingga acara

tersebut selesai. Sesuai dengan protokol kesehatan yang berbasis CHSE, sebelum memasuki hotel, para tamu diwajibkan untuk memakai masker, mencuci tangan, melakukan pengecekan suhu tubuh, hingga adanya tes antigen ataupun PCR. Pembatasan tamu undangan juga dilakukan hingga 50 persen guna mengurangi kepadatan tamu sehingga mengurangi resiko penularan covid 19. Prosedur antrian juga diatur dengan memberikan jarak antar tamu. Selain itu, pihak hotel juga memberikan prosedur kepada para karyawan dalam mempersiapkan penyelenggaraan event yang disesuaikan dengan masa pandemi covid 19, antara lain, Housekeeping bagian Public Area / Houseman.

Hal yang harus dilakukan ketika menyiapkan ruangan yang akan digunakan untuk event pada masa pandemi saat ini adalah sebagai berikut Membersihkan ruangan secara maksimal seperti melakukan *Vacum* ruangan dan *shampooing* ruangan jika lantai terlalu kotor dan bau. Menyemprot desinfektan sebelum dan sesudah event, biasanya dilakukan juga di tengah tengah event diselenggarakan ketika sesi istirahat. Hal ini dilakukan guna mematikan virus yang ada didalam ruangan.



Gambar 2 Penyemprotan Desinfektan Swissbell Balikpapan

Melakukan *UV Light* sebelum dan sesudah event guna menetralkan virus didalam ruangan.



Gambar 3 *UV Light* Ruangan Swissbell Balikpapan

*Food and Beverage* bagian *Banquet*. Prosedur – prosedur baru yang harus dilakukan ketika menyiapkan ruangan yang akan digunakan untuk event pada masa pandemi saat ini adalah sebagai berikut: Menyusun dan menata tempat duduk dengan jarak minimal 1 meter demi menghindari kerumunan dan tetap mematuhi protokol kesehatan jaga jarak dimana kapasitas ruangan ketika pandemi menurun menjadi 75% dari sebelumnya. Menyiapkan *hand sanitizer kit* yang berisi hand sanitizer dan masker. Memberi pembatas pada meja *buffet* makanan guna menghindari kontak fisik dengan tamu.



Gambar 4 Pembatas Meja *Buffet* Swissbell Balikpapan

Para karyawan yang bertugas wajib menggunakan APD lengkap. Selama masa pandemi covid 19, reservasi dilakukan secara *online*. Namun beberapa tamu juga melakukan pemesanan secara langsung. Beberapa prosedur reservasi secara langsung antara lain *staff sales and marketing* wajib menggunakan masker ketika bertemu dengan *client*, selalu jaga jarak, serta tidak melakukan kontak fisik seperti bersalaman. Hal ini juga berlaku bagi para tamu. Selain itu, pihak hotel juga membatasi jumlah tamu dengan mengurangi kapasitas ruangan.

### **Kendala hotel dalam menjalankan penerapan CHSE pada saat event dimasa pandemi covid 19**

Penyelenggaraan event selama masa pandemi covid 19 mengalami beberapa kendala. Kendala ini terjadi ketika menyiapkan ruangan dan ketika event berlangsung. Kendala yang terjadi di Department Housekeeping antara lain kurangnya kesadaran para tamu akan pentingnya penerapan protokol kesehatan seperti melepas masker ketika berada diruangan dan tidak menjaga jarak. Penggunaan disinfektan yang terus menerus juga membuat ruangan menjadi tidak nyaman sehingga banyak tamu yang mengeluh karena tidak nyaman dengan bau disinfektan tersebut. Disisi lain, kendala juga dihadapi pihak hotel dalam penerapan CHSE dimana pengeluaran hotel menjadi bertambah karena adanya penyemprotan disinfektan secara berkala sedangkan pemasukan berkurang karena pembatasan kegiatan masyarakat. Selain itu, hotel juga mengeluarkan anggaran tambahan untuk penyediaan APD bagi karyawan.

Beberapa kendala juga terjadi di Department *Food and Beverage*, terutama di *Banquet* yaitu sterilisasi peralatan makanan dan minuman. Hal ini sangat penting dilakukan karena peralatan tersebut kontak langsung dengan para tamu sehingga penyebaran virus cukup rentan. Kegiatan sterilisasi ini membutuhkan waktu yang cukup lama sehingga para karyawan bekerja lebih banyak dibandingkan sebelum masa pandemi covid 19.

### **Upaya dalam menghadapi kendala dalam penerapan CHSE pada saat event dari beberapa departemen di masa pandemi di Swissbell Hotel Balikpapan**

Penyelenggaraan event di masa pandemi covid 19 menimbulkan beberapa permasalahan. Namun pihak hotel mengupayakan untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi, antara lain Swissbell Hotel Balikpapan sudah memiliki sertifikat CHSE. Sertifikat CHSE sendiri sangat berpengaruh bagi image hotel untuk standarisasi selama pandemi ini untuk menciptakan rasa aman dan nyaman ketika berada di hotel. Cara untuk mendapatkannya sendiri adalah dengan cara mendaftarkan ke kemenparekraf dan melengkapi serta menjalankan syarat yang telah di tentukan oleh lembaga. Biasanya ada beberapa form yang harus di isi dan beberapa foto sebagai lampiran dan bukti. Biasanya ada pertanyaan yang jawabannya yes atau no, jika yes harus di sertakan foto. Seperti standar kitchen nya ada stiker label makanan, exp nya kapan, stiker kaki pembatas jarak

1 meter yang di lobby, lakban merah yang ada di lift, desinfektan di setiap area, UV Light box yang ada di lobby dan lain lain. Swissbell Hotel Balikpapan juga menyiapkan fasilitas dalam menjalankan prosedur penerapan protokol kesehatan berbasis CHSE untuk tamu ketika sebelum masuk hotel. Diantara adalah: Menyiapkan tempat cuci tangan, Mengecek suhu badan setiap tamu, Menyediakan Hand Sanitizer, Memberi tanda peringatan bahwa area wajib pakai masker, Memberi batas /arah hadap seseorang pada lift untuk menjaga kontak fisik setiap tamu) Dari pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur penerapan protokol kesehatan berbasis CHSE ketika event pada Swissbell Hotel Balikpapan masih ada sedikit kendala yang dialami oleh beberapa staff terutama staff Housekeeping bagian Public Area/Houseman, namun hal ini masih bisa diatasi oleh Houseman dengan cara melakukan pekerjaan secara manual seperti penyemprotan desinfektan meskipun tidak maksimal yang penting tetap terjalankan agar tamu beserta staff pun merasa aman dengan keadaannya.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil yang dicapai, dapat ditarik kesimpulan bahwa ketika Event pada masa pandemi seperti saat ini Swissbell Hotel Balikpapan sudah menerapkan protokol kesehatan yang berbasis CHSE, adapun prosedur – prosedur yang diterapkan adalah seperti mencuci tangan sebelum masuk area, mengecek suhu tubuh sebelum masuk hotel dan ruangan, menyiapkan hand sanitizer, memeri pembatas jaga jarak, wajib memakai masker, menyiapkan hand sanitizer kit, dan lain-lain. CHSE sangat membantu untuk mencegah penularan virus corona yang sedang mewabah didunia ini pada saat ini. Namun masih ada kendala yang dihadapi oleh beberapa Staff yang berpartisipasi dalam menyiapkan penyelenggaraan event yaitu diantaranya kadang – kadang ada tamu yang masih tidak memakai masker ketika kegiatan, melakukan penyemprotan desinfektan ketika break akan tetapi tamu masih ada di dalam ruangan. Berdasarkan hasil penelitian penulis dilapangan, maka penulis bermaksud memberikan saran bagi pihak hotel ( khususnya bagi pihak yang berpartisipasi dalam menyiapkan penyelenggaraan event ) dan para pembaca, yaitu Staff Hotel diharapkan tetap mempertahankan penerapan CHSE sesuai prosedur penerapan yang telah di tetapkan oleh lembaga dengan baik dan benar supaya dapat meminimalisir serta mencegah penularan virus covid 19 yang telah mewabah di dunia ini. Staff yang bertugas untuk mengecek suhu tubuh tamu untuk lebih

memperhatikan dan memperingatkan tamu dengan baik dan sopan ketika tamu tidak memakai masker dan tamu di haruskan mencuci tangan / memakai hand sanitizer sebelum masuk hotel serta tetap memperhatikan jarak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/ Badan Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2020). *Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Hotel*. Jakarta : Kemenparekraf
- 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 Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)
- Patton, Michael Qinn. 2002. *Qualitative Research and Evaluation Methods*: USA: Sage Publication Ink.
- Sabon, V. L., Perdana, M. T., Koropit, P. C., & Pierre, W. C. (2018). Strategi Peningkatan Kinerja Sektor Pariwisata Indonesia Pada Asean Economic Community. *Esensi: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 8(2), 163-176.
- Sugihamretha, I. D. G. (2020). Respon Kebijakan: Mitigasi Dampak Wabah Covid-19 Pada Sektor Pariwisata. *Jurnal Perencanaan Pembangunan: The Indonesian Journal of Development Planning*, 4(2), 191-206.
- Sugiyono. 2009 *.Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfa Beta .
- Sugiyono. 2011 *.Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* Bandung: Alfa Beta.
- Wardiyanta. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Jogjakarta: Penerbit Andi.