

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
CHECK IN TAMU INDIVIDUAL OLEH *GUEST EXPERIENCE*
ASSISTANT PADA MASA PANDEMI COVID 19 DI THE
SEMINYAK BEACH RESORT & SPA BALI**

Ni Ketut Chanra Yogi Utami, Dra. Ni Luh Putu Sri Widhiastuty, Putu Agus
Prayogi
Universitas Triatma Mulya

ABSTRACT

The purposes of this study are as follows: 1. to find out the standard operating procedures for individual guest check-in during the Covid-19 pandemic, 2. to find out the application of standard operating procedures for individual guest check-in by guest experience assistants during the Covid-19 pandemic , 3. to find out the obstacles experienced by guest experience assistants in implementing standard operating procedures for individual guest check-in during the Covid-19 pandemic, 4. to find out the efforts made to overcome obstacles in implementing standard operating procedures for individual guest check-in during during the Covid-19 pandemic at The Seminyak Beach Resort & Spa. The analysis technique used in this study is a qualitative descriptive analysis technique. The research instruments are: observation check-list, documentation study, and interview list. From the results of the research that has been done, several conclusions can be drawn as follows: 1. 1. The standard operating procedures for individual guest check-in during the Covid-19 pandemic at The Seminyak Beach Resort & Spa underwent several additions and new arrangements referring to CHSE, 2. the application of health protocols to standard operating procedures for individual guest check-in has not been carried out optimally and consistently because some of the standard operating procedures are not carried out by guest experience assistants, 3. Constraints experienced include: lack of employees, some guests are still difficult to maintain distance, 4. efforts made in dealing with obstacles include: dividing tasks with trainees, putting up signs keeping distance

Keywords: Standard Operasional Prosedur, Check-In, Covid-19 Pandemic

PENDAHULUAN

Salah satu hotel yang berada di kawasan Seminyak, Badung, Bali yaitu The Seminyak Beach Resort & Spa Bali. *Resort* berbintang 5 (*lima*) yang berada di Jalan Kayu Aya ini berlokasi

di tepi Pantai Seminyak yang menyuguhkan pemandangan matahari terbenam di laut yang indah. The Seminyak berada di tempat yang startegis, berjarak 2 kilometer dari kawasan Seminyak yang ramai, jalan perbelanjaan, dan berada di lingkungan

yang dipenuhi dengan restoran, *bar*, dan *club* yang terkenal dan berstandar Internasional. *Resort* ini bergaya era baru namun tetap mempertahankan kesenian Bali dengan pilihan kamar tamu, *suite*, *villa* yang ditata dengan elegan yang dirancang untuk akomodasi yang dibutuhkan oleh para wisatawan.

The Seminyak Beach Resort & Spa Bali harus tutup sementara pada bulan Maret 2020 karena terjadi penurunan tingkat hunian kamar akibat dari pandemi Covid-19. Menyebarnya Korona Virus 19 (*coronavirus disease 2019*) di seluruh dunia menyebabkan kemunduran yang sangat tajam di bidang usaha akomodasi. *Resort* ini kemudian dibuka dan kembali beroperasi pada bulan September 2020. Keputusan untuk membuka kembali *resort* ditengah pandemi Covid-19 memberikan tantangan bagi The Seminyak Beach Resort & Spa Bali. Tantangan tersebut adalah adanya perubahan atau penambahan tatanan baru pada Standar Operasional Prosedur (SOP). Khususnya Standar Operasional Prosedur penanganan tamu *check-in* pada masa pandemi Covid-19 yang mengalami banyak perubahan dan tatanan baru dibandingkan dengan

standar operasional prosedur *check out*. Standar operasional prosedur *check out* tidak terjadi perubahan yang signifikan seperti yang terjadi pada standar operasional prosedur *check in* pada masa pandemi Covid 19. Sehingga standar operasional prosedur *check in* pada masa pandemi Covid 19 menjadi fokus utama pada penelitian ini.

Pada masa pandemi Covid-19, kebanyakan tamu yang datang untuk menginap atau *check-in* di The Seminyak Beach Resort & Spa Bali merupakan jenis tamu individual atau yang biasa disebut *free individual traveler* (FIT). Tamu individual di The Seminyak Beach Resort & Spa Bali adalah tamu yang datang secara perseorangan baik tamu domestik maupun tamu Internasional yang bukan datang dengan suatu rombongan (*group*). Jenis tamu ini biasanya melakukan reservasi langsung ke hotel maupun reservasi melalui *travel agent* ataupun *online travel agent*.

Dalam penanganan proses *check-in* tamu individual pada masa pandemi Covid-19, pihak manajemen Hotel The Seminyak Beach Resort & Spa Bali telah menetapkan standar operasional prosedur *check-in* dengan protokol kesehatan yang berlaku untuk

diterapkan oleh kantor depan khususnya oleh *receptionis* atau yang sering disebut dengan *guest experience assistant* di The Seminyak Beach Resort & Spa. Protokol kesehatan yang diterapkan pada penanganan proses check in di The Seminyak Beach Resort & Spa Bali berdasarkan dengan CHSE yang berlaku. CHSE merupakan sebuah program dari Kemenparekraf yaitu berupa penerapan protokol kesehatan yang berbasis pada *Cleanliness* (Kebersihan), *Health* (Kesehatan), *Safety* (Keamanan), dan *Environment Sustainability* (Kelestarian Lingkungan). Protokol kesehatan sesuai dengan CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, dan Environment Sustainability*) yang harus diterapkan pada Standar Operasional Prosedur *check-in* tamu individual pada masa pandemi Covid-19 sangatlah diperhatikan demi keamanan dan kenyamanan tamu serta *guest experience assistant* yang bertugas. Contohnya: memakai *hand glove* saat menangani *check-in*, menjaga jarak, mengukur suhu tubuh tamu, dan lain sebagainya.

Berdasarkan hal tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: 1. untuk mengetahui standar operasional

prosedur *check-in* tamu individual pada masa pandemi Covid-19, 2. untuk mengetahui penerapan standar operasional prosedur *check-in* tamu individual oleh *guest experience assistant* pada masa pandemi Covid-19, 3. untuk mengetahui kendala yang dialami oleh *guest experience assistant* dalam menerapkan standar operasional prosedur *check-in* tamu individual pada masa pandemi Covid-19, 4. untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk menangani kendala dalam penerapan standar operasional prosedur *check-in* tamu individual pada masa pandemi Covid-19 di The Seminyak Beach Resort & Spa.

LANDASAN TEORI

Guest Experience Assistant

Pada job description yang terdapat pada standar operasional prosedur front office Hotel The Seminyak Beach Resort and Spa Bali (2019, 27) menyebutkan bahwa *guest experience assistant* merupakan seksi yang memiliki fungsi dasar untuk bertanggung jawab proses check in dan check out, transfer yang efisien, serta memberikan informasi dan pelayanan kepada seluruh tamu secara cepat, akurat dan dengan cara pelayanan yang tulus, sehingga dapat memaksimalkan

kepuasan tamu dan profitabilitas organisasi. Guest experience assistant menjadi titik kontak pertama dan terakhir dengan tamu di Hotel, untuk menciptakan kesan pertama dan terakhir dan memproyeksikan gambar yang unik dan inspiratif dari Hotel setiap saat. Dan disebutkan bahwa guest experience assistant bertanggung jawab untuk mengelola efektivitas operasi sehari-hari di penerimaan (reception) untuk memastikan proses check in dan check out terorganisasi dengan baik. Untuk memastikan semua permintaan tamu dibantu dengan baik. Memaksimalkan pendapatan dengan upselling, kamar, fasilitas spa dan F & B, memastikan bahwa semua prosedur operasi standar menjadi ditaati selama operasi di kantor depan untuk mencapai kepuasan tamu.

Check In

Menurut Bagyono dan Sambodo (dalam Simanjuntak, 2017: 12) check-in adalah suatu proses yang dilalui ketika tamu hendak menginap di hotel, mulai dari kedatangan tamu di pintu utama, disambut oleh doorman, dibawakan barangnya oleh bellboy, diterima oleh respionis proses registrasi, sampai pada tahap terakhir, yaitu tamu diantar oleh bellboy menuju

kamar. Check-in merupakan satu proses berkesinambungan yang melibatkan sebagian besar seksi di departemen kantor depan. Keberhasilan jajaran departemen kantor depan dalam menangani proses check-in merupakan langkah awal yang memiliki arti penting dalam membentuk citra tamu terhadap hotel, yang selanjutnya akan mempengaruhi kesan secara keseluruhan selama tamu menginap. Sasaran akhirnya adalah agar tamu akan kembali lagi untuk menginap di hotel.

Tamu Individual (individual Guest)

Menurut Sihite (dalam Manurung, 2017: 22) individual guest adalah tamu yang datang menginap di hotel bukan dalam suatu kelompok, tetapi datang ke hotel secara pribadi bukan sebagai member dari suatu grup tertentu.

Standar Operasional Prosedur

Menurut Tambunan (2013:79) standard operating procedure (SOP) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi anggota-

anggota organisasi berjalan secara efektif dan efisien, konsisten, standar, dan sistematis.

CHSE (Cleanliness, Health, Safety, dan Environment Sustainability)

Menurut Suryawan (2022: 366) protokol CHSE merupakan suatu kebijakan yang dibuat oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif sebagai panduan bagi para pengusaha, pengelola, pemandu wisata lokal, serta karyawan daya tarik wisata dalam adaptasi kebiasaan baru berupa pedoman kepada usaha pariwisata, destinasi pariwisata, dan produk pariwisata lainnya untuk menerapkan jaminan kepada wisatawan terhadap pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif, yaitu data yang disajikan dalam tulisan dan gambar yang terdiri dari keterangan-keterangan yang berhubungan dengan masalah yang. Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui wawancara dengan 3 orang *guest experience assistant* dan seorang *guest experience supervisor* yang berhubungan dengan masalah

yang di teliti. Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan adalah dokumen standar operasional prosedur yang didapat dari The Seminyak Beach Resort & Spa Bali.

Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan beberapa instrument penelitian yaitu: *check-list* observasi untuk mengetahui masalah yang terjadi di hotel khususnya di departemen kantor depan pada seksi *guest experience assistant*. Studi dokumentasi yaitu merupakan teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar, hasil karya, maupun elektronik. Dan daftar wawancara, daftar wawancara dalam penelitian ini merupakan pertanyaan-pertanyaan yang akan ditanyakan kepada narasumber yaitu 3 orang *guest experience assistant* dan seorang *guest experience supervisor* terkait hal yang diteliti.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Teknik penentuan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*.

Hasil dan Pembahasan

Standar Operasional Prosedur *Check-In* Tamu Individual Pada Masa Pandemi Covid-19 Di The Seminyak Beach Resort & Spa Bali

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan *guest experience assistant* dan *guest experience supervisor*, standar operasional prosedur *check-in* yang berlaku pada masa pandemi Covid-19 di The Seminyak Beach Resort & Spa Bali terdapat penambahan dan tatanan baru dalam penerapannya yaitu dengan panduan CHSE yang dibuat oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Panduan *Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability* (CHSE) atau disebut panduan pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan di hotel. Panduan protokol kesehatan yang terdapat pada standar operasional prosedur *check-in* di The Seminyak Beach Resort & Spa Bali diterapkan dalam rangka pencegahan dan pengendalian *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19). Standar operasional prosedur *check-in* pada masa pandemi Covid-19 di The Seminyak Beach Resort & Spa Bali hanya ada satu dan dibuat secara umum, tidak dibuat mengkhusus hanya

untuk tamu individual, VIP, maupun tamu grup. Namun dalam standar operasional prosedur *check-in* ini secara umum untuk jenis tamu individual, dikarenakan pada masa pandemi covid-19 tamu yang *check-in* di The Seminyak Beach Resort & Spa Bali merupakan jenis tamu individual.

Penerapan Standar Operasional Prosedur *Check-In* Tamu Individual Oleh *Guest Experience Assistant* Pada Masa Pandemi Covid-19 Di The Seminyak Beach Resort & Spa

1. Penerapan standar operasional prosedur *check-in* pada masa pandemi Covid-19 oleh *guest experience assistant* 1.

Gambar 4.1

Guest experience assistant 1 Mengukur Suhu Tubuh Tamu



Sumber: hasil penelitian, 2022

Penerapan standar operasional prosedur *check-in* tamu individual pada masa pandemi Covid-19 oleh *guest experience assistant* 1 dapat diuraikan sebagai berikut:

Kedatangan (*Arrival*) :

Ketika tamu datang, *guest experience assistant* 1 menyambut kedatangan

tamu dengan hangat dan *guest experience assistant 1* dilengkapi dengan masker, pelindung wajah, dan sarung tangan karet (sesuai dengan protokol kesehatan yang berlaku), lalu *guest experience assistant 1* mengarahkan tamu ke *lobby* dan meminta tamu untuk membersihkan tangan terlebih dahulu dengan *sanitizer* yang tergantung di dinding *lobby*. Sebelum proses registrasi dimulai, *guest experience assistant 1* mengukur suhu tubuh tamu terlebih dahulu.

Check-In Procces :

Guest experience assistant 1 meminta tanda pengenal tamu. Kemudian *guest experience assistant 1* mengecek kembali dan mengkonfirmasi ulang semua informasi tamu yang berkaitan dengan reservasi tamu dan data tamu. Kemudian *guest experience assistant 1* meminta tamu untuk menandatangani formulir registrasi dengan pulpen yang sudah disediakan (*sanitized*). *Guest experience assistant 1* kemudian menanyakan apakah tamu ingin menaruh deposit atau tidak. Setelah proses registrasi, *guest experience assistant 1* mengantarkan tamu ke kamar/*villa* mereka.

Berdasarkan observasi yang dilakukan terhadap *guest experience assistant 1*, ada salah satu standar operasional prosedur yang tidak diterapkan oleh *guest experience 1* yaitu standar operasional prosedur nomor 7 (tujuh) yaitu mencatat suhu tubuh tamu pada formulir registrasi. *Guest experience assistant 1* sudah mengukur suhu tubuh tamu dengan *thermometer* inframerah, hanya saja *guest experience assistant 1* tidak mencatat hasil pengukuran suhu tubuh tamu di formulir registrasi sesuai dengan yang tertera pada standar operasional prosedur *check-in* tamu individual pada masa pandemi Covid-19.

Penerapan standar operasional prosedur *check-in* tamu individual pada masa pandemi Covid-19 oleh *guest experience assistant 2*

Gambar 4.2
Guest experience assistant 2
Menangani Proses *Chcek-In*



Sumber: hasil penelitian, 2022

Penerapan standar operasional prosedur *check-in* tamu individual pada masa pandemi Covid-19 oleh *guest experience assistant 2* dapat diuraikan sebagai berikut:

Kedatangan (Arrival) :

Guest experience assistant 2 menyambut dan menyapa kedatangan tamu tamu, lalu mengarahkan tamu ke *lobby* utama. *Guest experience assistant 2* mengukur suhu tamu terlebih dahulu sebelum proses *check-in* dimulai.

Check-In Procces:

Pada saat proses *check-in*, *guest experience assistant 2* menanyakan tanda pengenal tamu (*id card*) terlebih dahulu. *Guest experience assistant 2* mengecek kembali mengenai identitas tamu dan kategori kamar yang dipesan. Kemudian *guest experience assistant 2* menanyakan mengenai metode pembayaran kamar tamu (*tunai* atau *kartu*). *Guest experience assistant 2* menginformasikan mengenai deposit kepada tamu selama tamu tinggal. Kemudian *guest experience assistant 2* mempersilahkan tamu untuk menandatangani formulir registrasi dengan pulpen resort yang telah disediakan. Setelah proses registrasi selesai, *guest experience assistant 2*

mengawal tamu sampai ke kamar/villa yang akan ditempati, dan menyerahkan kunci kamar yang sudah dibersihkan kepada tamu saat tiba di depan kamar. Berdasarkan observasi yang dilakukan terhadap *guest experience assistant 2*, *guest experience assistant 2* tidak menerapkan standar operasional prosedur nomor 2 dan 7. Untuk standar operasional prosedur nomor 2, *guest experience assistant 2* tidak menggunakan pelindung wajah (*face shield*) dan sarung tangan karet pada saat menangani tamu *check-in*. Untuk standar operasional prosedur nomor 7, *guest assistant experience 2* tetap melakukan pengukuran suhu tubuh tamu, namun tidak melakukan pencatatan (*record*) suhu tubuh tamu di formulir registrasi.

Penerapan standar operasional prosedur *check-in* tamu individual pada masa pandemi Covid-19 oleh *guest experience assistant 3*.

Gambar 4.3

Guest experience assistant 3
Menyambut Kedatanagn Tamu



Sumber : hasil penelitian, 2022

Penerapan standar operasional prosedur *check-in* tamu individual pada masa pandemi Covid-19 oleh *guest experience assistant 2* dapat diuraikan sebagai berikut:

Kedatangan (Arrival) :

Tamu disambut oleh *guest experience assistant 3* pada saat kedatangan di *resort*. *Guest experience assistant 3* mengarahkan tamu ke *lobby* utama untuk proses registrasi *check-in*. *Guest experience assistant 3* menyediakan *hand sanitizer* untuk tamu dan meminta tamu untuk membersihkan tangan terlebih dahulu.

Check-In Process :

Guest experience assistant 3 meminjam tanda pengenal tamu, lalu mengecek kembali informasi tamu (nama tamu, kategori kamar/villa yang dipesan, dan pesanan khusus). *Guest experience assistant 3* menginformasikan kepada tamu mengenai ketentuan deposit selama tamu tinggal. *Guest experience assistant 3* mempersilahkan tamu untuk mengisi dan menandatangani formulir registrasi dengan pulpen *resort* yang sudah disediakan. Setelah selesai melakukan proses registrasi, tamu

diantarkan ke kamar/villa yang akan ditempati oleh *guest experience assistant 3*. *Guest experience assistant 3* menyerahkan kunci kamar yang sudah dibersihkan sebelumnya kepada tamu.

Berdasarkan observasi yang dilakukan terhadap *guest experience assistant 3*, *guest experience assistant 3* dalam menangani proses *check-in* tamu individual tidak menerapkan prosedur nomor 2, yaitu tidak menggunakan sarung tangan karet, namun selain hal tersebut *guest experience assistant 3* sudah menerapkan semua standar operasional prosedur *check-in* dan langkah-langkah yang terdapat pada standar operasional prosedur.

Kendala-Kendala Yang Dialami Oleh Guest Experience Assistant Dalam Menerapkan Standar Operasional Prosedur Check-In Tamu Individual Pada Masa Pandemi Covid-19

1. Kurangnya karyawan akibat penurunan tingkat hunian kamar pada masa pandemi Covid-19

Pada situasi pandemi Covid-19 pihak hotel hanya memperkerjakan 1 orang *Guest Experience Assistant* dan dengan dibantu oleh 1 atau 2 orang *trainee* dalam 1 *shift*. *Guest experience*

assistant juga mengambil alih tugas dari *bellman* untuk menangani barang bawaan tamu. Hal ini disebabkan karena penurunan tingkat hunian kamar sehingga pendapatan hotel berkurang, serta berkurangnya penjualan makanan dan minuman. Sehingga banyak karyawan yang dirumahkan dan pengurangan jumlah karyawan dalam 1 shift kerja. Maka dari itu, ketika ada dua tamu atau lebih yang datang bersamaan pada saat *check-in* maka *guest experience assistant* harus meminta tamu menunggu untuk melakukan proses registrasi *check-in*. Sehingga antrian *check-in* kemungkinan akan melebihi 3 menit yang dimana disebutkan dalam standar operasional prosedur *check-in* pada masa pandemi Covid-19 antrian *check-in* tidak akan melebihi 3 menit.

2. Beberapa tamu masih sulit untuk menjaga jarak

Standar operasional prosedur *check-in* pada masa pandemi Covid-19 sesuai dengan protokol kesehatan yang berlaku salah satunya yaitu menjaga jarak minimal 1 meter (*social distancing*). Namun, ada beberapa tamu yang masih sulit untuk menjaga jarak minimal 1 meter pada saat proses *check-in*.

3. Ketidaknyamanan ketika melakukan pekerjaan

Penerapan standar operasional prosedur *check-in* tamu individual pada masa pandemi Covid-19 yang menerapkan protokol kesehatan dalam operasionalnya seperti *guest experience assistant* harus selalu mengenakan masker, sarung tangan karet, dan pelindung wajah selama bekerja menyebabkan *guest experience assistant* merasa pengap serta tidak nyaman dalam melakukan pekerjaan, dan penggunaan pelindung wajah (*face shield*) apalagi di malam hari menyebabkan penglihatan agak kabur, selain itu suara yang dikeluarkan oleh *guest experience assistant* terkadang tidak terdengar jelas oleh tamu akibat penggunaan *face shield*, masker dan penjagaan jarak, jadi *guest experience assistant* harus mengulangi kalimatnya kembali.

4. Kekeliruan informasi yang disebabkan karena penggunaan masker dan penjagaan jarak

Penggunaan masker dan penjagaan jarak dapat menyebabkan kesalahan ataupun kekeliruan informasi karena efek suara yang dihasilkan dari penggunaan masker. Apabila suara

tamu cenderung pelan dan lembut ditambah penggunaan masker dan penjagaan jarak menyebabkan informasi yang tamu ucapkan ditangkap kurang jelas dan bisa terjadi kekeliruan dalam penangkapan informasi oleh *guest experience assistant* ataupun sebaliknya.

Upaya Yang Dilakukan Oleh *Guest Experience Assistant* Dalam Menangani Kendala Dalam Menerapkan Standar Operasional Prosedur *Check-In* Tamu Individual Pada Masa Pandemi Covid-19 Di The Seminyak Beach Resort & Spa Bali.

1. Untuk kendala pertama upaya yang dilakukan adalah dengan pintar mengatur waktu dengan mengefesiansikan waktu ketika menangani tamu. *Guest Experience Assistant* juga membagi tugas dengan *trainee*. Disaat sudah selesai proses registrasi, *trainee* yang akan langsung mengantarkan tamu ke kamar dan menjelaskan fasilitas di hotel dalam perjalanan menuju kamar sehingga dapat menghemat waktu dan *guest experience assistant* dapat langsung melayani tamu yang lain untuk proses *check-in*.

2. Untuk kendala kedua upaya yang dilakukan adalah selalu mengingatkan kepada tamu dengan sopan untuk

menjaga jarak. Selain itu, tanda pembatasan jarak (*sign social distancing*) minimal 1 meter juga dipajang dan dipasang di *lobby* utama dan tepatnya di area tempat duduk untuk melakukan proses registrasi *check-in*. Dengan adanya tanda pembatasan jarak membuat tamu menyadari bahwa mereka seharusnya menjaga jarak minimal 1 meter sesuai dengan protokol kesehatan yang berlaku.

3. Untuk kendala ketiga yang dilakukan yaitu selalu meningkatkan kesadaran diri tentang pentingnya menerapkan protokol kesehatan pada saat bekerja demi memutus rantai penyebaran virus Covid-19, dan *guest experience assistant* juga membatasi pemakaian masker dimana setiap beberapa jam sekali atau ketika sudah merasa sangat pengap *guest experience assistant* akan ke area belakang yang di khususkan untuk karyawan kantor depan untuk melepas masker beberapa menit demi mengurangi rasa pengap yang dirasakan. Selain itu, pemakaian pelindung wajah (*face shield*) hanya digunakan oleh *guest experience assistant* pada saat menangani tamu saja dan tidak menggunakannya di

setiap waktu untuk menghindari rasa pengap yang berlebih.

4. Untuk kendala keempat upaya yang dilakukan yaitu selalu mendengarkan dengan ekstra teliti ketika tamu berbicara, mencatat poin informasi yang disampaikan tamu, dan mengkonfirmasi kembali informasi atau hal yang tamu sampaikan untuk memastikan kebenaran dari informasi yang ditangkap sehingga akan meminimalisir adanya kesalahpahaman informasi antara *guest experience assistant* dan tamu.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diabil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Standar operasional prosedur *check-in* tamu individual pada masa pandemi Covid-19 di The Seminyak Beach Resort & Spa mengalami beberapa penambahan dan tatanan baru yang mengacu pada CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability*) yang dimana menekankan protokol kesehatan yang berlaku seperti : meminta tamu untuk membersihkan tangan terlebih dahulu, pengukuran suhu

tubuh tamu sebelum proses registrasi, menjaga jarak minimal 1 meter, penyediaan pulpen resort dan kunci kamar yang sudah disanitasi, dan lain sebagainya. Hal tersebut diterapkan dalam rangka pencegahan dan pengendalian *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19).

2. Penerapan standar operasional prosedur *check-in* tamu individual di masa pandemi Covid-19 oleh *guest experience assistant* di The Seminyak Beach Resort & Spa Bali secara umum sudah baik dari kedatangan tamu sampai pengantaran tamu ke kamar, dimana *guest experience assistant* menerapkan protokol kesehatan yang berlaku. Namun, penerapan protokol kesehatan pada standar operasional prosedur *check-in* tamu individual belum dilakukan dengan maksimal dan konsisten karena beberapa dari standar operasional prosedur tidak dilakukan oleh *guest experience assistant* yaitu pencatatan suhu tubuh tamu di kartu registrasi dan penggunaan sarung tangan karet. Tetapi secara keseluruhan penerapan protokol kesehatan dan prosedur dalam

menangani tamu *check-in* sudah baik dan mengacu pada standar operasional prosedur yang ada.

3. Kendala-Kedala yang dialami *guest experience assistant* dalam menerapkan standar operasional prosedur *check-in* tamu individual pada masa pandemi Covid-19 di The Seminyak Beach Resort & Spa antara lain : kurangnya karyawan , yang membuat antrian *check-in* mungkin melebihi 3 menit ketika tamu *check-in* datang secara bersamaan, hal ini disebabkan karena pihak hotel hanya memperkerjakan satu *guest experience assistant* dalam satu *shift* kerja. Beberapa tamu masih sulit untuk menjaga jarak, dalam standar operasional prosedur disebutkan harus menjaga jarak minimal 1 meter, namun beberapa tamu masih ada yang tidak bisa menjaga jarak pada saat proses *check-in*. Ketidaknyamanan ketika melakukan pekerjaan, penggunaan masker dan ditambah penggunaan pelindung wajah menyebabkan rasa pengap ketika *guest experience assistant* melakukan pekerjaan. Kemudian kekeliruan informasi yang disebabkan karena

penggunaan masker dan penjagaan jarak. Penggunaan masker dan jaga jarak menyebabkan suara yang dikeluarkan terdengar tidak jelas sehingga kemungkinan besar menyebabkan kesalahpahaman atau kekeliruan dalam menangkap informasi tamu begitupun sebaliknya.

4. Upaya-upaya yang dilakukan dalam menangani kendala-kendala yang dialami oleh *guest experience assistant* dalam menerapkan standar operasional prosedur *check-in* tamu individual pada masa pandemi Covid-19 di The Seminyak Beach Resort & Spa Bali antara lain : dengan pintar mengatur waktu seefesien mungkin ketika menangani tamu *check-in* dan membagi tugas dengan *trainee* agar waktu pelayanan menjadi efisien sehingga ketika tamu *check-in* datang bersamaan antrian *check-in* tidak akan melebihi 3 menit. Selalu mengingatkan kepada tamu untuk menjaga jarak, dan memasang tanda jaga jarak minimal 1 meter di area tempat duduk di *lobby* yang digunakan untuk proses *check-in*. Membatasi pemakaian masker dalam beberapa

jam sekali guna mengatasi rasa pengap. Kemudian selalu mendengarkan tamu dengan extra teliti ketika tamu berbicara atau menyampaikan informasi sehingga akan meminimalisir kekeliruan informasi yang ditangkap.

Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian, saran yang dapat diberikan yaitu :

1. Untuk *Guest Experience Assistant*

Guest experience assistant harus konsisten dan lebih maksimal dalam menerapkan standar operasional prosedur agar kegiatan operasional bisa berjalan dengan baik, dan pada masa pandemi Covid-19 ini *guest experience assistant* harus selalu mematuhi dan menerapkan protokol kesehatan yang berlaku agar memutus penyebaran Virus Covid-19 di hotel.

2. Untuk Hotel

Menambah sumber daya manusia agar semua kegiatan operasional dapat berjalan dengan lancar dan efisien, dan tidak membebankan tugas seksi lain ke seksi lainnya. Selain itu, peninjauan atau evaluasi terhadap penerapan standar operasional prosedur *check-in* perlu dilakukan agar bisa menilai

kinerja karyawan dalam penerapan standar operasional prosedur *check-in*.

Daftar Pustaka

- Alisman. 2015. “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Hotel Di Kabupaten Aceh Barat”. Dalam *Jurnal Ekonomi Dan Kebijakan Publik*. Vol. 2. No. 1. Hal: 7. Fakultas Ekonomi Universitas Teuku Umar.
- Annur, S. dan Suhono. 2019. “Implementasi Manajemen Perguruan Tinggi (Studi Kasus pada PTKIS Kopertais Wilayah VII Sumatera Selatan)”. *Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan*. Vol.4, No.1. Hal: 70.
- Aliana, N K, dkk. 2021. “Penerapan Standar Operasional Prosedur Check-In & Pembersihan Kamar Selama Pandemi Covid-19 Di Patra Comfort Bandung”. Dalam *Jurnal e-Proceeding Of Applied Science*. Vol. 7. No. 5. Universitas Telkom Bandung.
- Bagyono. 2012. *Teori Dan Praktek: Hotel Front Office*. Bandung : Cv Alfabeta.
- Chan F, dkk. 2019. “The Impact Of Bullying On The Confidence Of Elementary School Student”. Dalam *Jurnal Pendas Mahakam*. Vol. 4. No. 2. Universitas Jambi.
- Heryati, Y. 2019. “Potensi Pengembangan Obyek Wisata Pantai Tapandullu Di Kabupaten Mamuju”. Dalam *GROWTH Jurnal Ilmiah Ekonomi Pembangunan*. Vol. 1. No. 1. Hal: 59. STIE Muhammadiyah Mamuju.
- Haekal, M H. 2017. *Proses Pelayanan Check In Oleh Resepsionis Di Hotel Verona Palace Bandung*. (Ahli Madya Diploma III

- Manajemen Divisi Kamar). Bandung : Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
- Manurung, S. 2017. *Profesionalisme Guest Relation Officer Dalam Pelayanan Kepada Tamu VIP Dan Elite Members Di Jw Marriot Hotel Medan*. (Ahli Madya Program Studi Diploma III Fakultas Ilmu Budaya dalam bidang Perjalanan Wisata Universita Sumatera Utara). Sumatera Utara: Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara.
- Nilamsari, N. 2014. "Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif". Dalam *Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*. Vol. 13. No. 2. Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Prof. Dr. Moestopo.
- Pratiwi, N I. 2017. "Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi". Dalam *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*. Vol. 1. No. 2. Hal : 211. Undiknas Denpasar.
- Rozy, E F. dan Koswara, A Y. 2015. "Karakteristik Infrastruktur Pendukung Wisata Pantai Sanggar Kabupaten Tulungagung". Dalam *Jurnal Teknik ITS*. Vol. 4. No. 1. Hal: 1. Surabaya: Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Rizqi, M F dan H.Achmad S. 2015. "Standar Operasionalprosedur Check-In Di Verona Palace Hotel Bandung". Dalam *Jurnal e-Proceeding Of Applied Science*. Vol. 1. No. 3. Bandung: Universitas Telkom Bandung.
- Rosyid, A N. dan Mukti, A.B. 2020. "Analisis Kerja Dan Kualitas Pelayanan Concierge Terhadap Kepuasan Tamu Grand Edge Hotel". Dalam *STP Mataram E-Journal*. Vol. 9. No. 1. Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.
- Sinambela, S. 2016. *Fungsi Dan Peran Front Office Department Dalam Menangani Tamu Di Hotel Emerald Garden Medan*. (Ahli Madya Program Studi Diploma III Pariwisata Universitas Sumatera Utara). Sumatera Utara: Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara.
- Suardana, I K. dan Wandani, D A. 2020. "Peranan Resepsionis Dalam Melayani Tamu Untuk Menunjang Tingkat Hunian Di Queen Of The South Resort Yogyakarta". Dalam *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan)*. Vol. 3. No. 2. Hal: 45-46. Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti (AKPARDA) Yogyakarta.
- Simanjuntak, A F. 2017. *Peranan Front Office Dalam Melayani Tamu Check In Dan Check Out Di Front Office Depatment Hotel Emerald Garden Medan*. (Ahli Madya Program Studi Diploma III Pariwisata Universitas Sumatera Utara). Sumatera Utara: Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara.
- Suryawan, P. 2022. "Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Berdasarkan Protokol Cleanliness, Health, Safety &Environmnetal Sustainability Oleh Pramusaji Di Finns Beach Club". Dalam *Jurnal Mahasiswa Pariwisata dan Bisnis*. Vol. 01. No. 02. Hal : 366. Insitut Pariwisata dan Bisnis Internasional.
- Sulistiani, A S. 2016. "Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Efektivitas

- Pelayanan Publik Di Kecamatan Sambutan”. Dalam Ejournal Ilmu Pemerintahan. Vol. 4. No. 1. Hal:55. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.
- Subadra, I N. 2021. “Pariwisata Budaya dan Pandemi Covid-19 : Memahami Kebijakan Pemerintah dan Reaksi Masyarakat Bali”. Dalam Jurnal Kajian Bali. Vol. 11. No. 01. Hal: 5. Universitas Triatma Mulya.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Standar Operasional Prosedur *Front Office* The Seminyak Beach Resort & Spa (2019). Hal : 27.
- Tambunan M Rudi, 2013, Pedoman Penyusunan Standard Operating Prosedur, Edisi 2013. Jakarta: Maiesta Publishing.
- Wardani. M. 2020. “Internal Komunikasi Pada Pergantian Shift di Novotel Lampung (Masalah, Dampak dan Solusi)”. Dalam *Public Relations-Jpr* Vol.1 No. 2. Hal: 82). Universitas Bina Sarana Informatika.
- <https://kemenparekraf.go.id/ragam-pariwisata/Tren-Pariwisata-Indonesia-di-Tengah-Pandemi>. Diakses pada 04 April 2022. Jam 14.00.
- https://chse.kemenparekraf.go.id/stora/ge/app/media/dokumen/Verifikasi_Sertifikasi_CHSE.pdf. Diakses pada 03 Juli 2022. Jam 21.26.
- https://chse.kemenparekraf.go.id/stora/ge/app/media/dokumen/Pedoman_Hotel.pdf. Diakses pada 04 Juli 2022. Jam 20.50.
- https://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/11145/3/T1_292012585_BAB%20III.pdf . Diakses Pada Tanggal 06 Juli 2022. Jam 17.22.
- <https://wikielektronika.com/analisis-deskriptif-adalah/>. Diakses Pada 06 Juli 2022. Jam 18.34.
- <https://ciputrahospital.com/protokol-kesehatan-patuhi-guna-cegah-covid-19/>. Diakses pada 06 Juli 2020. Jam 19.18.