

Pelaksanaan Standard Operational Prosedur Protokol Kesehatan di Bagian Kantor Depan Padma Hotel Bandung

Yayan Sugiarto¹, Dewi Riski Yanti²

^{1,2}Program Studi Perhotelan, Akademi Pariwisata NHI Bandung

Email: yayan@akparnhi.ac.id driskiyanti@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan standar operasional prosedur pelayanan di Kantor Depan Padma Hotel Bandung pada saat menghadapi covid 19. Metode pengumpulan yang digunakan adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan cara penyebaran kuesioner, observasi. Sedangkan teknik analisis data dengan menggunakan skala likert. Berdasarkan hasil penelitian awal bahwa pelaksanaan pelayanan di bagian kantor depan hotel terutama dilihat dari unsur pelaksanaan standar operasional prosedur dalam penerapan protokol kesehatan baru mencapai 70%, hotel padma telah menetapkan dalam pelaksanaan SOP ini wajib dijalankan 100%. Masalah dalam penelitian: bagaimana, Konsistensi, Efisiensi, cara meminimalkan kesalahan, penyelesaian masalah dan Peta kerja SOP yang dijalankan di bagian kantor depan Padma Hotel Bandung. Hasil penelitian 1) konsistensi masuk dalam kategori Cukup, 2) Efisiensi dalam pelaksanaan SOP masuk dalam kategori Kurang, 3) Minimalkan kesalahan masuk dalam kategori Kurang, 4) Penyelesaian Masalah SOP masuk dalam kategori Kurang dan Peta Kerja pada Pelaksanaan SOP masuk kategori Cukup.

Kata kunci: Standar Operasional Prosedur; SOP; Protokol Kesehatan.

ABSTRACT

This study aims to determine the implementation of standard operating procedures for services at the Front Office of Padma Hotel Bandung during covid 19. The method used is a quantitative method. Data collection techniques are by distributing questionnaires and observation. The data analysis technique using a Likert scale. Based on the results of research on services at the front desk agent the implementation of standard operating procedures in implementing health protocols has only reached 70%, which should be 100%. Problems in research: how to minimize errors and solve SOP problems that are run at the front desk agent. The results of the study 1) consistency is in the Enough category, 2) Efficiency in implementing SOPs is in the Less category, 3) Minimizing errors is in the Less category, 4) SOP Problem Solving is in the Less category and the Work Map on SOP Implementation is in the Enough category.

Keywords: Standard Operating Procedures; SOP; Health Protocol

Pendahuluan

Di era *New Normal* ini kebersihan dan kesehatan itu sangat penting, apalagi untuk orang-orang yang akan menjalani kegiatan berwisata, mereka pasti akan lebih mengutamakan kebersihan dan kesehatan di area yang akan mereka datangi, banyak masyarakat khususnya kalangan industri meminta adanya panduan protokol kesehatan pada destinasi pariwisata yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat, khususnya terkait daerah-daerah yang mulai menarik wisatawan agar bisa mengubah perilaku turis beradaptasi dalam fase *New Normal*, salah satunya kewajiban pemakaian masker yang digunakan, kapasitas tempat wisata, selalu mencuci tangan, *physical distancing* secara ketat harus tetap diterapkan. Permasalahan yang ditemukan banyak tamu hotel merasa

khawatir akan kesehatan dan kebersihan di area hotel, sebagai langkah menyambut era *New Normal* seluruh hotel harus mengikuti panduan protokol kesehatan yang sudah dibuat oleh kementerian pariwisata. Industri pariwisata harus mampu memberikan jaminan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan yang tinggi terhadap wisatawan selama kenormalan baru.

Buku panduan protokol kesehatan ini merupakan turunan dari 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 covid-19. Buku panduan ini terdiri dari dua pokok materi, yaitu panduan umum dan panduan khusus. Panduan umum meliputi manajemen atau tata kelola hotel dan restoran seperti memperhatikan informasi terkini serta imbauan dan instruksi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah terkait Covid-19 di wilayahnya, Kemudian membuat Standar Operasional Prosedur (SOP), menyediakan dan memasang imbauan tertulis, serta menerapkan protokol kesehatan dasar bagi karyawan, tamu, dan pihak lain yang beraktivitas di hotel maupun restoran seperti menggunakan masker, menjaga jarak dan mencuci tangan, sedangkan, panduan khusus meliputi tiga alur pelayanan hotel dan restoran mulai dari pintu masuk hingga ruang karyawan, yaitu panduan bagi pengusaha dan pengelola terhadap fasilitas yang harus disediakan, panduan bagi tamu, serta panduan bagi karyawan, pelaksanaan protokol kesehatan disebutkan sangat penting untuk dilakukan dengan baik, hal ini merupakan salah satu bentuk upaya untuk mendorong pergerakan sektor parekraf, serta meningkatkan kepercayaan dan produktivitas masyarakat agar merasa aman dari virus corona. Buku panduan juga dapat menjadi acuan bagi pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota, serta asosiasi usaha dan profesi terkait hotel dan restoran untuk melakukan sosialisasi, edukasi, simulasi, uji coba, pendampingan, pembinaan, pemantauan dan evaluasi dalam penerapan *Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability (CHSE)* demi meningkatkan keyakinan para pihak, reputasi usaha, dan destinasi pariwisata. Menurut Sailendra (2015:11) “Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar.”

Buku panduan ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman pihak terkait usaha hotel dan restoran dalam mengimplementasikan protokol kesehatan. Pelaksanaan protokol kesehatan ini sangat penting dilakukan sebagai upaya untuk mendorong pergerakan sektor parekraf dan meningkatkan kepercayaan serta produktivitas masyarakat agar merasa aman dari COVID-19, dalam PERMENPAN PER/21/M-PAN/11/2008 disebutkan bahwa penyusunan SOP harus memenuhi prinsip-prinsip antara lain: kemudahan dan kejelasan, efisiensi dan efektivitas, keselarasan, keterukuran, dimanis, berorientasi pada pengguna, kepatuhan hukum, dan kepastian hukum.

Menurut Purnamasari (2015:13) mengatakan bahwa hal-hal yang perlu ada di dalam SOP yaitu seperti tertera di bawah ini.

1. Konsistensi

Karena SOP sebagai suatu ketetapan atau prosedur kerja maka harus konsisten, Oleh karena itu, semua yang terlibat di dalamnya harus mempunyai kedisiplinan yang tinggi, tanpa kedisiplinan konsistensi tidak akan pernah tercapai.

2. Efisiensi

Di dalam SOP harus ada unsur efisiensi. Karena semua aktivitas kerja diharapkan dapat melaksanakan secara cepat, cermat, dan tepat sesuai dengan tujuan atau hasil yang ingin diraih ketika terjadi kerugian, langsung bisa di cek dari efisiensi sumber daya yang dimaksudkan.

3. Meminimalkan Kesalahan

SOP menjadi panduan pasti atau prosedur kerja yang membimbing para karyawan agar bekerja secara sistematis. Oleh karena sistematis yang jelas ini, karyawan diharapkan tidak membuat kesalahan yang berakibat fatal bagi instansi atau perusahaan yang terkait. Melalui SOP diharapkan para karyawan dapat meminimalkan kesalahan.

4. Penyelesaian Masalah

Kadang kala konflik bisa saja terjadi, misalnya dengan sesama karyawan, karyawan dengan supervisor, karyawan dengan pimpinan dan sebagainya. Konflik bisa menjadi berkepanjangan dan seakan-akan tidak ada yang menjadi penengah untuk menyelesaikan konflik tersebut. Jika dikembalikan ke SOP yang telah disusun secara tepat maka kedua belah pihak yang sedang berkonflik harus tunduk terhadap SOP tersebut sehingga konflik pun dapat segera diatasi dengan mudah dan dicari jalan keluarnya.

5. Peta Kerja

SOP yang dibuat bisa sebagai pola dimana semua aktivitas yang dilakukan sudah tertata secara rapi dan dijalankan didalam pikiran masing-masing sebagai suatu kebiasaan yang pasti. Melalui SOP, pola kerja menjadi lebih fokus dan tidak melebar kemana-mana. Hal ini akan sangat membantu dalam kemajuan perusahaan. Selain itu peta kerja yang jelas akan mendukung aktivitas lebih disiplin.

Menurut Sulastiyono (2011:5) “hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus”. Hotel sangat dinikmati oleh para pelancong atau seseorang yang sedang melakukan perjalanan. Maka perhotelan dapat diartikan sebagai salah satu bidang usaha bergerak di bidang jasa yang menyediakan penginapan dan terus berkembang di Indonesia.

Salah satu peranan penting dalam suatu hotel adalah *Department Front Office*, yang mampu menyambut tamu dengan hangat ketika mereka datang, selain itu peranan penting *Front Office Department* antara lain ialah sebagai kesan pertama yang mengangkat citra hotel tersebut sehingga dapat menjadi salah satu bagian yang dapat menggerakkan jalannya operasional di sebuah hotel, tak lepas dari peran *Front Office*, Fungsi, *Front office Department* adalah menjual kamar dalam arti menyewakan kamar kepada tamu, oleh sebab itu letak penempatan bagian *Front Office* yaitu ditempatkan di pintu masuk atau tempat yang mudah diketahui oleh tamu. Ada pula fungsi *Front Office* di dalam sebuah hotel yang dapat mampu berkomunikasi dengan department lain untuk menyampaikan informasi kepada department lain demi terciptanya hubungan yang baik dan operasional yang berjalan lancar.

Menurut Bagyono (2012:21) “*Front Office* berasal dari bahasa Inggris “*Front*” yang artinya depan, dan “*Office*” berarti kantor. *Front office* adalah kantor depan, dalam konteks pengertian hotel, Kantor depan hotel merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya di bagian depan, tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau *lobby*. Area ini merupakan tempat paling sibuk di hotel dengan lokasi di bagian depan maka *Front office* termasuk departemen yang paling mudah di cari dan di lihat oleh tamu.”

Sumber daya manusia yang menjadi pelaku utama dalam kegiatan operasional yang ada di *Front Office Department* harus dapat melakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. *Receptionist* sebagai pelaku utama dalam kegiatan di kantor depan yang dituntut untuk dapat melaksanakan tugas yang telah ditentukan dan dapat melaksanakan tugas

yang telah ditentukan dan dapat memenuhi permintaan tamu selama tamu menginap di hotel mulai dari proses *check-in – check-out*, *receptionist* harus mampu bekerja dibawah tekanan, oleh karena itu bagian ini harus mempunyai pemimpin yang secara pengalaman mampu memberikan efek yang lebih baik dan secara personal dapat memberikan dampak positif dalam kelangsungan operasional secara pribadi.

Pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap persaingan pada hotel-hotel lain, karena dengan memberikan pelayanan hotel yang terbaik akan membawa dampak yang baik juga terhadap kepuasan pelanggan dan juga terhadap hotel yang akan membuat kepuasan pelayanan untuk tamu terpenuhi. Definisi pelayanan Menurut Hardiyansyah (2011:11) “Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Di masa pandemi ini sangat penting bagi para tamu yang akan menginap mulai dari kesehatan, kebersihan, keamanan dan kenyamanan tamu, oleh karena itu, kesehatan dan kebersihan *staff* hotel sangat perlu diperhatikan, seperti pakaian yang dikenakan harus memastikan higienitasnya. Setiap orang yang akan memasuki area hotel harus dalam keadaan sehat dengan mengetes suhu badan, wajib menggunakan masker, mencuci tangan sebelum memasuki area hotel, menggunakan *hand sanitizer* dan menjaga jarak. Khusus *staff* hotel diharuskan menggunakan masker, *face shield*, dan sarung tangan, hal ini sangat diperhatikan untuk memastikan kebersihan, keamanan dan kenyamanan tamu selama berada di area hotel.

Padma Hotel Bandung merupakan salah satu hotel di Bandung yang tepatnya berada di Jl. Ranca Bentang No.56-58, Ciumbuleuit, hotel ini memiliki 124 kamar dan memiliki view alam dan konsep hotel yang sangat unik sehingga menarik pengunjung untuk berlibur ataupun menikmati alam yang asri dan fasilitas yang sudah disediakan. Berdasarkan hasil observasi awal terdapat beberapa temuan diantaranya:

1. Kecepatan pelayanan Kantor depan dalam *check in*, Ditemukan adanya keterlambatan pelayanan sebesar 1 kali dalam sebulan dalam proses *check in*. Rata-rata para staf setiap hari melayani 30 orang. Dalam satu bulan perusahaan beroperasi selama 25 hari kerja, SOP memberikan standar deviasi sebesar 1,2% sedangkan angka keterlambatan penanganan *check in* mencapai angka 0,17%, jadi masih relatif bisa diterima
2. Kecepatan pelayanan Kantor depan dalam *check in*, Ditemukan adanya keterlambatan pelayanan sebesar 1 kali dalam sebulan dalam proses *check out*. Rata-rata para staf setiap hari melayani 30 orang, Dalam satu bulan perusahaan beroperasi selama 25 hari kerja, SOP memberikan standar deviasi sebesar 1,2%, sedangkan Angka keterlambatan penanganan *check in* mencapai angka 0,17% dan ini masih dibawah standar deviasi dan masih bisa diterima
3. Ketepatan pelayanan Kantor depan dalam memberikan informasi, Ditemukan ketidaktepatan memberikan informasi sebesar 1 kali dalam sebulan. Rata-rata staf setiap hari melayani 30 orang. Dalam satu perusahaan beroperasi selama 25 hari kerja. SOP memberikan standar deviasi sebesar 1,2%, sedangkan hasil perhitungan Angka ketidaktepatan kerja mencapai angka 0,17%, jadi masih dibawah standar deviasi dan masih bisa diterima
4. Kualitas pelayanan staf, Tamu menganggap kualitas pelayanan sudah sesuai dengan harga yang ditawarkan (sumber hasil riset perusahaan), Kualitas pelayanan sesuai kebutuhan konsumen
5. Tingkat / jumlah keluhan tamu yang diterima; Rata-rata ditemui 2 kali keluhan tamu yang tidak serius ditujukan atas hasil kerja staf setiap minggunya, 2 Keluhan perminggu apabila dihitung maka 0,33% keluhan perbulan, angka tersebut masih dibatas kewajaran.

6. Prosedur SOP protocol kesehatan; seluruh karyawan belum mengetahui SOP protocol kesehatan, hanya 17 orang saja yang pernah melihat, membaca maupun menggunakan SOP yang berlaku dalam proses pelayanan atau 70% masih belum menjalankan SOP protocol kesehatan, sedangkan hotel menetapkan seluruh karyawan wajib memahami dan menjalankan SOP 100%
7. Kualitas/kondisi peralatan atau fasilitas pendukung; Dari 40 jenis fasilitas yang tersedia dan diperlukan, ditemui 12 peralatan yang kurang jumlahnya dan atau berada dalam kondisi rusak; 30% peralatan berada dalam posisi kurang atau rusak

Berdasarkan latar belakang tersebut ada dua hal masalah yaitu berkenaan dengan SOP protocol kesehatan dan kualitas peralatan atau fasilitas pendukung.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif merupakan suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel mandiri adalah variabel yang berdiri sendiri, bukan variabel independen, karena variabel independen selalu dipasangkan dengan variabel dependen)” (Sugiyono, 2018:53).

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan menggunakan panca indra, dengan sudut pandang peneliti hasil yang didapatkan haruslah objektif atau tidak memihak kepada siapapun. Menurut Sugiyono (2018:229) “observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain”. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi pelaksanaan standar operasional prosedur protokol kesehatan dibagian kantor depan Padma Hotel Bandung.

2. Kuisisioner

Menurut Sugiyono (2018:142) “Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Penulis membuat kuisisioner dengan pertanyaan yang berhubungan dengan permasalahan dan pertanyaan tersebut ditunjukkan kepada responden. Nantinya kuisisioner akan dibagikan pada responden secara langsung sehingga tercipta adanya kontak langsung antara peneliti dengan responden yang akan menciptakan suatu kondisi yang cukup baik, sehingga responden dengan sukarela akan memberikan data obyektif dan cepat.

3. Studi Kepustakaan

Teori yang relevan sangat diperlukan dalam penyusunan suatu penelitian dan mendukung terhadap data data yang penulis peroleh dan sebagai pendukung dalam proses penyusunan tugas akhir penulis membaca buku-buku yang memiliki keterkaitan dalam penyusunan tugas akhir. Menurut Sugiyono (2014:140) “studi pustaka adalah kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai, dan norma yang berkembang,pada situasi sosial yang diteliti

Skala Pengukuran dan teknik pengumpulan data

1. Skala Pengukuran

Pengolahan data nantinya akan diukur dengan menggunakan skala *likert*. Menurut Sugiyono (2018:93), “Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau fenomena sosial”. Dengan skala *Likert*, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel dan nantinya indikator akan dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item–item instrumen yang dapat berupa pernyataan pernyataan atau pertanyaan.

Skala *Likert* merupakan skala dengan jawaban bertingkat, yaitu :

Tabel 1. Bobot Skala Nilai

Kategori	Bobot Nilai
Ya / Baik / Dilakukan / Tersedia	3
Kadang-kadang / Cukup Baik / Kadang Dilakukan / Kurang Tersedia	2
Tidak / Kurang Baik / Tidak Dilakukan / Tidak Tersedia	1

Sumber: Sugiyono (2018)

2. Teknik Analisis data

Skala Likert nantinya digunakan untuk mengukur jawaban individu (responden) yang bersangkutan dengan cara menambah bobot pada jawaban yang dipilih. Data interval dapat dianalisis dengan menghitung rata-rata jawaban berdasarkan skoring setiap jawaban dari responden, (Sugiyono, 2018:94). Nilai rata-rata dari masing-masing responden dianalisis dengan menghitung rata-rata jawaban berdasarkan skoring setiap jawaban responden dalam bentuk interval.

Hasil Dan Pembahasan

Profil Responden

Responden dalam penelitian ini adalah populasi dari seluruh karyawan Kantor Depan Hotel Padma Bandung. Populasi merupakan subyek penelitian. Menurut Sugiyono (2018:80), “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Dalam penelitian ini yang akan menjadi subyek penelitian penulis adalah karyawan hotel Padma pada bagian Front office.

1. Profil Responen berdasarkan jumlah karyawan

Tabel 2. Jumlah karyawan di bagian kantor depan padma hotel bandung

No	Jabatan	Jumlah Karyawan
1	Front Office Manager	1
2	Assistant Front Office Manager	1
3	Duty Manager	3
4	Guest Relation Officer	1
5	Butler Coordinator	2
6	Butler	4
7	Telephone Operator	3
8	Guest Service Officer Coordinator	1
9	Guest Service Officer	4
10	Night Butler	1
TOTAL		21

Sumber: Front Office Padma Hotel Bandung, 2020

Berdasarkan tabel 2 terlihat bahwa jumlah karyawan pada bagian Kantor Depan di Padm hotel Bandung berjumlah 21 orang.

2. Profil Responden berdasarkan Latar belakang pendidikan

Tabel 3. Latar Belakang Pendidikan Karyawan Bagian Kantor Depan

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
S1/S2	2	9.5%
D1 / D2/ D3	19	90.5%
SMA/ SMK/ Sederajat	-	-
TOTAL	21	100%

Sumber: *Front Office* Padma Hotel Bandung, 2020

Berdasarkan tabel 3 terlihat bahwa latar belakang karyawan dari bagian kantor depan 90,5% berasal dari lulusan program Diploma baik lulusan D1 sampai dengan D3 sedangkan sisanya berlatar belakang pendidikan S1.

3. Profil Responden berdasarkan Pengalaman Kerja

Tabel. 4 Pengalaman Kerja Karyawan di Bagian Kantor Depan Padma Hotel Bandung

Pengalaman Kerja	Jumlah	Persentase (%)
Perhotelan	20	95%
Bukan Perhotelan	1	5%
Belum pernah bekerja	-	-
TOTAL	21	100%

Sumber: *Front Office* Padma Hotel Bandung,2020

Berdasarkan tabel 4 pada profil pengalaman kerja responden karyawan bagian kantor depan Hotel Padma terlihat bahwa 95% memiliki pengalaman kerja dan 5% bukan berasal dari perhotelan, berdasarkan tabel tersebut rata-rata dari karyawan Kantor Depan Hotel Padma memiliki pengalaman kerja pada bidang perhotelan.

Tinjauan Penelitian

Menurut Sailendra (2015:11) “Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar.” Sedangkan Protokol Kesehatan Covid-19 merupakan kerangka dalam mencegah penyebaran virus corona. Protokol Kesehatan Covid-19 yang utama adalah menjaga jarak dengan orang lain, mencuci tangan menggunakan sabun dan air mengalir, menggunakan *hand sanitizer*, serta menggunakan masker dan untuk orang bekerja pada umumnya menggunakan *face shield* dan *hand gloves*, di era *New Normal* ini kebersihan dan kesehatan itu sangat penting, apalagi untuk orang-orang yang akan menjalani kegiatan berwisata, mereka pasti akan lebih mengutamakan kebersihan dan kesehatan di area yang akan mereka datangi. Maka dari itu maka banyak masyarakat khususnya dikalangan industri meminta adanya panduan protokol kesehatan khusus destinasi pariwisata dari pemerintah pusat, khususnya terkait daerah-daerah yang mulai menarik wisatawan agar bisa mengubah perilaku turis beradaptasi dalam fase *New Normal*. Misalnya, standar pemakaian masker yang digunakan, kapasitas tempat wisata, selalu mencuci tangan, *physical distancing* secara ketat harus tetap diterapkan.

Upaya Hotel sebagai langkah menyambut era *New Normal*, seluruh hotel harus mengikuti panduan protokol kesehatan yang sudah dibuat oleh kementerian pariwisata. Industri pariwisata harus mampu memberikan jaminan kebersihan, kesehatan,

keselamatan, dan kelestarian lingkungan yang tinggi terhadap wisatawan selama kenormalan baru, seperti buku panduan protokol kesehatan yang sudah disepakati oleh Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020 tentang Protokol Kesehatan bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian *covid-19*.

1. Tinjauan Mengenai Konsistensi Standar Operasional Prosedur Protokol Kesehatan di Padma Hotel Bandung

Konsisten adalah kemampuan untuk terus menerus berusaha sampai suatu pencapaian berhasil diraih, tidak ada satu hal didunia ini yang bisa menggantikan konsistensi, dengan konsisten menjalankan SOP yang sudah dibuat maka dapat dilihat bahwa pencapaian dalam menjalankan SOP pun akan mudah tercapai. Menurut Syarif (2005) arti konsisten adalah “sikap fokus pada suatu bidang dan tidak akan berpindah pada bidang lain sebelum pondasi bidang pertama benar-benar kuat”. Konsisten menjadi salah satu sikap yang dapat menjadikan suatu hal yang biasa saja menjadi luar biasa termasuk juga dengan suatu hal yang dijalankannya, dalam sebuah pelaku usaha memiliki banyak sekali tuntutan yang harus memperhatikan segala aspek, mulai dari harus cermat dalam mengatur waktu, cermat melihat peluang dan cermat juga dalam mengambil sebuah keputusan. Untuk itu, konsisten dalam sebuah perusahaan menjadi penyokong agar kecermatan tersebut dapat terus berbuah baik. Konsistensi merupakan salah satu hal yang penting dalam SOP Karena SOP sebagai suatu ketetapan atau prosedur kerja maka harus konsisten. Oleh karena itu, semua yang terlibat di dalamnya harus mempunyai kedisiplinan yang tinggi. Tanpa kedisiplinan konsistensi tidak akan pernah tercapai. Konsistensi dalam SOP pun penting karena tujuannya adalah pedoman kerja, SOP harus dibuat dan diterapkan secara konsisten dari waktu ke waktu dan SOP harus dipenuhi dan diimplementasikan dengan komitmen penuh, baik untuk karyawan dan pejabat perusahaan, SOP harus terbuka dengan perbaikan untuk membentuk prosedur yang lebih efektif dan efisien, meskipun SOP bersifat dinamis menuju peningkatan, dalam praktiknya, SOP mengikat siapa saja, pekerjaan atau tugas harus diselesaikan sesuai dengan prosedur yang tertulis dalam SOP, maka karyawan juga diharuskan untuk konsisten dalam menjalankan SOP protokol kesehatan seperti selalu menggunakan masker dan memastikan tamu yang memasuki area hotel juga selalu menggunakan masker agar tidak mengganggu kenyamanan tamu lainnya, karyawan diminta untuk selalu mengukur suhu badan tamu yang akan memasuki area hotel dengan suhu diatas 37 derajat celsius dilarang masuk, karyawan harus selalu menggunakan *hand glove* dan memastikan tamu untuk mencuci tangan dan menggunakan *hand sanitizer* sebelum memasuki area hotel, dan tidak lupa untuk selalu menjaga jarak.

Sosialisasi adalah proses membimbing individu kedalam dunia sosial. Sosialisasi dilakukan untuk mendidik seseorang tentang sebuah kebudayaan di masyarakat, sebagai langkah menyambut era *New Normal* seluruh hotel harus mengikuti panduan protokol kesehatan yang sudah dibuat oleh kementerian pariwisata. Industri pariwisata harus mampu memberikan jaminan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan yang tinggi terhadap wisatawan selama kenormalan baru. Seluruh masyarakat diharuskan bersosialisasi menyambut era *New Normal* dengan mengikuti SOP Protokol Kesehatan yang sudah dibuat, tidak hanya itu, karyawan dan tamu pun diminta untuk saling mengingatkan jika terjadi hal yang melanggar peraturan SOP yang sudah disepakati. SOP mengandung peran penting untuk setiap karyawan sehingga jika ada satu karyawan yang tidak menjalankan perannya dengan benar, itu dapat mengganggu proses lainnya. Maka dari itu sosialisasi dalam SOP protokol ini penting, dengan adanya sosialisasi dalam SOP protokol kesehatan ini juga dapat membantu penurunan angka

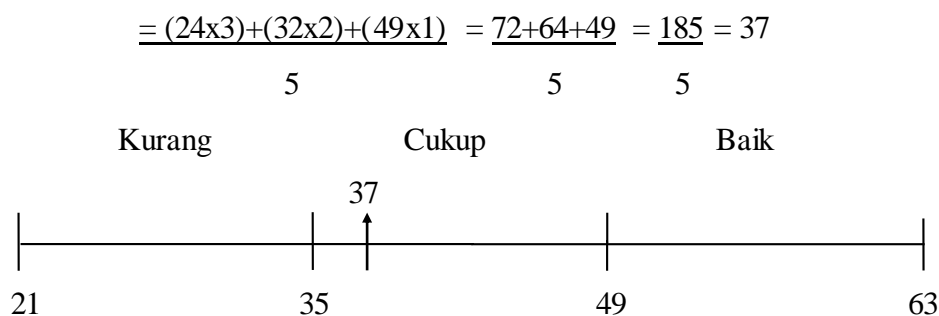
covid-19 di indonesia. Meskipun bisnis yang dijalankan sedang berkembang, mempertahankan konsistensi untuk mematuhi SOP dapat membantu perusahaan untuk menjalankannya sesuai dengan target dan sasaran utama.

Tabel 5 Tanggapan Konsistensi SOP Protokol Kesehatan Di Padma Hotel Bandung

No	Pernyataan	Nilai	Keterangan
1.	Sosialisasi SOP protokol kesehatan di hotel Padma	35	Cukup
2.	Tingkat pelaksanaan SOP di tingkat Supervisor	39	Cukup
3.	Pelaksanaan SOP ditingkat Manager	39	Cukup
4.	Karyawan dan semua pihak yang terlibat dalam menjalankan konsistensi SOP	35	Cukup
5.	Karyawan dalam mengerjakan tugasnya secara benar, tepat dan konsisten menghasilkan pelayanan sesuai dengan standar yang disepakati	37	Cukup

Sumber: Hasil Olahan Kuesioner, 2020

Berikut ini adalah perhitungan secara total mengenai tabel 5 mengenai tanggapan karyawan terkait Konsistensi SOP Protokol Kesehatan di Padma Hotel Bandung.



Dapat dilihat pada garis kontinum terkait Konsistensi SOP Protokol Kesehatan di Padma Hotel Bandung, berada dalam kategori **Cukup**. Apabila dilihat dari keseluruhan tanggapan karyawan bagian Kantor Depan Hotel padma pada konsistensi pelaksanaan SOP protokol kesehatan terlihat bahwa indikator tingkat pelaksanaan SOP ditingkat supervisor dan pelaksanaan SOP ditingkat Manager memiliki nilai tertinggi yaitu 39 dan rata-rata nilai dari konsistensi pelaksanaan SOP dalam kategori Cukup, berdasarkan hal tersebut konsistensi penerapan pelaksanaan SOP Protokol kesehatan di Padma Hotel sudah bejalan dengan cukup hanya saja perlu adanya peningkatan supaya menjadi Baik. Pihak hotel atau manager bisa lebih aktif kembali dalam sosialisasi penerapan SOP, begitupula dalam konsistensi pelaksanaan penerapan semua karyawan dan jajaran manajemen wajib menjalankan dan perlu adanya pengawasan dari manager. Diskusikan antara pembuat atau yang bertanggungjawab terhadap SOP dengan karyawan, keterlibatan seluruh komponen dari setiap bagian dalam penyusunan SOP. Diskusikan pembuatan SOP bersama mereka untuk mengetahui proses kerja yang benar-benar terjadi, ha ini sangat penting dilakukan dikarenakan belum tentu aturan yang diberikan pemerintah bisa seluruhnya diterapkan di hotel, perlu adanya penyesuaian dengan kondisi lingkungan hotel yang berlaku.

2. Tinjauan Mengenai Efisiensi Standar Operasional Prosedur Protokol Kesehatan di Padma Hotel Bandung

Efisiensi adalah suatu ukuran keberhasilan sebuah kegiatan yang dinilai berdasarkan besarnya biaya/ sumber daya yang digunakan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Menurut Mulyadi (2007:63) mengatakan bahwa “efisiensi adalah ketepatan

cara (usaha, kerja) dalam menjalankan sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya. Efisiensi juga berarti rasio antara input dan output atau biaya dan keuntungan”. Efisiensi sering dikaitkan dengan penghematan baik waktu, ketepatan, sumber daya, biaya maupun tenaga. Jadi, efisiensi merupakan suatu yang memiliki tujuan dan manfaat. Tujuan utama dari efisiensi adalah untuk mendapatkan efisiensi yang optimal artinya adalah perbandingan terbaik antara sumber daya yang dikorbankan dengan hasil yang didapatkan sesuai dengan yang diharapkan. Jadi jika menjalankan SOP protokol kesehatan dengan efisiensi maka tujuan dibuatnya SOP tersebut bisa dianggap baik. Maka karyawan diminta untuk melaksanakan SOP protokol kesehatan dengan sangat efisien agar mencapai hasil yang diharapkan, agar SOP berjalan dengan lancar dan tepat dapat dimulai dari pengendalian manajemen, proses pengendalian manajemen merupakan cara untuk mengukur kemajuan kegiatan yang berdasarkan atas perencanaan yang sudah ditetapkan dalam rangka tujuan organisasi, kemudian di evaluasi serta dicari alternatif solusi dalam rangka penyelesaian masalah yang terjadi dalam pelaksanaannya. Tujuan dalam pengendalian manajemen ini adalah untuk mendorong, membantu dan memotivasi karyawan untuk melaksanakan dan untuk mematuhi kebijakan dalam pelaksanaan SOP Protokol kesehatan. Perlu diperhatikan prinsip-prinsip umum dalam menetapkan, memelihara, dan mengembangkan prosedur kerja agar pelaksanaan pekerjaan terus menerus berlangsung secara efektif dan efisien.

Prinsip-prinsip dalam prosedur adalah SOP sendiri harus dibuat secara jelas dan detail dan disusun dengan baik sesuai dengan kegiatan suatu perusahaan dalam mewujudkan suatu tujuan perusahaan. Keberadaan SOP di perusahaan memainkan peran yang sangat penting, terutama dalam hal operasi perusahaan, tanpa SOP, anggota perusahaan tidak dapat bekerja secara efektif dan efisien dan tidak memahami ruang lingkup pekerjaan mereka. Efektif dan efisien adalah kedua hal yang biasanya menjadi parameter dalam pekerjaan yang kita lakukan. Produktivitas, inovasi, serta efisiensi adalah kunci utama untuk berkembang dalam profesi kita. Beberapa cara agar pekerjaan bisa lebih efisien yaitu dengan cara:

- 1) Menyelesaikan tugas dengan benar dan tepat waktu.
- 2) Mengomunikasikan semua pekerjaan dengan karyawan lain, menjadikan pekerjaan sebagai prioritas dan tidak mencampuri antara pekerjaan dan diluar pekerjaan agar tidak mengganggu aktivitas lainnya.
- 3) Menghentikan kebiasaan buruk dalam bekerja seperti bermain *hand phone* saat bekerja atau berbincang bincang dengan rekan kerja mengenai hal diluar pekerjaan.

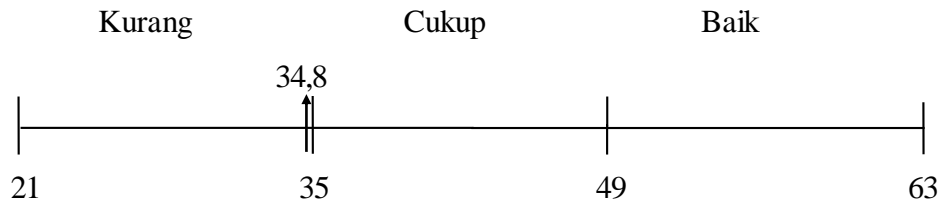
Tabel 6. Tanggapan Responden Terhadap Efisiensi SOP Protokol Kesehatan di Padma Hotel Bandung

No	Pernyataan	Nilai	Keterangan
1.	SOP Protokol Kesehatan yang ada bisa dijalankan dengan tepat	34	Cukup
2.	SOP protokol Kesehatan tidak mengganggu terhadap kegiatan lainnya	32	Kurang
3.	SOP protokol Kesehatan sesuai dengan tujuan dan target yang diinginkan	38	Cukup
4.	SOP protokol kesehatan yang dijalankan sudah jelas menurut karyawan	32	Kurang
5.	SOP protokol Kesehatan bisa di aplikasikan di hotel	38	Cukup

Sumber: Hasil Olahan Kuesioner, 2020

Berikut ini adalah perhitungan secara total mengenai tabel 6 mengenai tanggapan karyawan terkait Efisiensi SOP Protokol kesehatan di Padma Hotel Bandung

$$= \frac{(20 \times 3) + (29 \times 2) + (56 \times 1)}{5} = \frac{60 + 58 + 56}{5} = \frac{174}{5} = 34,8$$



Dapat dilihat pada garis kontinum terkait Efisiensi SOP Protokol Kesehatan di Padma Hotel Bandung, berada dalam kategori **Kurang** dan cenderung mendekati ke **Cukup** hanya berbeda 0,2. Terkait dengan hasil tersebut dari lima indikator pertanyaan, 3 indikator masuk dalam kategori Cukup dan dua indikator masuk dalam kategori kurang.

Karyawan menilai bahwa SOP protokol kesehatan yang di jalankan dengan tepat dirasa sudah cukup memadai dengan ditandainya berjalanya SOP protokol kesehatan dilingkungan hotel Padma.

Karyawan menilai bahwa SOP protokol Kesehatan sesuai dengan tujuan dan target yang diinginkan dirasa sudah cukup sesuai dengan tujuan dan target dari protokol kesehatan yaitu seluruh tamu pengunjung dan seluruh karyawan merasa aman dan nyaman tinggal dan berada di lingkungan hotel, sehingga resiko tertularnya oleh virus atau covid 19 bisa di minimalisasi, sedangkan SOP protokol Kesehatan bisa di aplikasikan di hotel karyawan merasa sudah Cukup untuk bisa di aplikasikan dalam kehidupan sehari-hari di hotel, dengan terbukti karyawan sudah mengaplikasikan SOP protokol kesehatan.

Indikator yang masuk dalam kategori Kurang adalah tentang SOP protokol Kesehatan tidak mengganggu terhadap kegiatan lainnya, karyawan merasa dengan adanya SOP protokol kesehatan agak mengganggu terhadap kegiatan lainnya diantaranya dalam berkomunikasi dengan tamu terkadang tidak jelas dikarenakan tertutup dengan masker, begitupula dengan kegiatan lainnya yang berhubungan dengan check in maupun chek out yang harus mengikuti prosedur protokol kesehatan sehingga memerlukan waktu yang cukup lama, sedangkan SOP protokol kesehatan yang dijalankan sudah jelas menurut karyawan penilainya dianggap masih kurang, hal ini diduga ada beberapa karyawan dalam brifing yang tidak memahami SOP yang di jelaskan sehingga mereka menganggap SOP yang dijalankan belum jelas.

Dalam pelaksanaannya SOP, pastikan bahwa SOP tetap di jalankan sesuai peraturan yang telah menjadi kesepakatan bersama. Menjaga konsistensi dalam menjalankan proses kerja perlu dijaga, artinya tidak boleh ada alur kerja yang dilewatkan begitu saja. Konsistensi ini juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang tetap berada pada jalur yang benar sesuai standar operasional perusahaan. Apabila sebuah perusahaan memiliki konsistensi dalam proses kerja, maka hal ini mempunyai dampak positif terhadap kinerja dari perusahaan secara keseluruhan. Karyawan dapat meningkatkan kinerja dari waktu ke waktu sehingga usaha dapat berkembang lebih baik.

3. Tinjauan Mengenai Meminimalkan Kesalahan Standar Operasional Prosedur Protokol Kesehatan di Padma Hotel Bandung

Menurut Purnamasari (2015:13) mengatakan bahwa hal-hal yang perlu ada di dalam SOP salah satunya yaitu meminimalkan kesalahan, SOP menjadi panduan pasti atau prosedur kerja yang membimbing para karyawan agar bekerja secara sistematis, oleh karena sistematika yang jelas ini, karyawan diharapkan tidak membuat kesalahan yang berakibat fatal bagi instansi atau perusahaan yang terkait, melalui SOP diharapkan para karyawan dapat meminimalkan kesalahan. Tujuan dari meminimalkan kesalahan yaitu supaya tidak melakukan kesalahan yang sama berulang kali dan membuat perubahan yang lebih baik untuk ke depannya, bisa dengan cara menganalisa kesalahan maka akan terlihat perkembangan dari peminimalan kesalahan yang terjadi, lalu dengan memahami dan menjadikan SOP protokol kesehatan yang dijalani sebagai prioritas maka hal tersebut pun bisa meminimalkan kesalahan dan juga penerapan SOP akan mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh para karyawan dalam melaksanakan tugasnya, untuk meminimalkan kesalahan dalam pelaksanaan SOP yang perlu dilakukan yaitu mengevaluasi hasil pekerjaan apakah sudah sesuai dengan SOP yang sudah dibuat atau tidak, lalu mengevaluasi apa saja kesalahan yang sudah terjadi, hal ini bertujuan agar tidak terjadi kesalahan yang terulang dalam pelaksanaan SOP protokol kesehatan di hotel, sehingga membuat SOP protokol kesehatan mencapai tujuan. Selain itu, ada beberapa langkah untuk menghindari berbagai hambatan dalam pelaksanaan SOP yaitu:

- 1) Menganalisa tentang keperluan peraturan perusahaan sebelum mengadakan penyusunan SOP.
- 2) Miliki komitmen bersama dalam penyusunan SOP, untuk menghindari adanya faktor ketidaksamaan dan ketidaknyamanan ketika SOP dibuat hingga proses pelaksanaan.
- 3) Kenali kompleksitas individu, Semakin kompleks individu di dalamnya maka penyusunan SOP tidak bisa dilakukan oleh perseorangan, namun harus melibatkan sebuah tim untuk mengambil data dan melakukan analisa.
- 4) Sesuaikan bentuk SOP yang akan dilaksanakan kepada seluruh karyawan agar mudah dipahami.

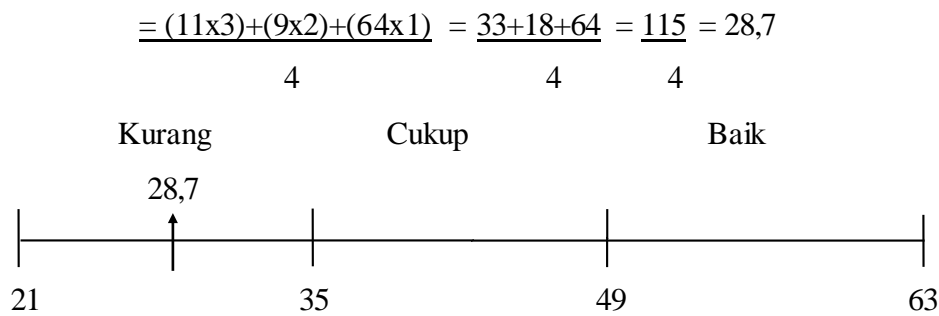
Maka SOP harus singkat, mudah dimengerti dan berisi langkah-langkah tindakan yang mudah diikuti. Standar operasional prosedur yang baik harus secara jelas menguraikan langkah-langkah dan memberi tahu karyawan.

Tabel 7. Meminimalkan Kesalahan Standar Operasional Prosedur Protokol Kesehatan di Padma Hotel Bandung

No	Pernyataan	Nilai	Keterangan
1.	SOP protokol Kesehatan sudah di analisis sebelum di terapkan	29	Tidak
2.	SOP protokol kesehatan dijadikan prioritas oleh karyawan	28	Tidak
3.	SOP protokol kesehatan bisa menjauhkan dari segala kesalahan	28	Tidak
4.	SOP protokol Kesehatan mudah dipahami	30	Tidak

Sumber: Hasil Olahan Kuesioner, 2020

Berikut ini adalah perhitungan secara total mengenai tabel 7 mengenai tanggapan karyawan terkait Meminimalkan kesalahan SOP Protokol Kesehatan di Padma Hotel Bandung.



Dapat dilihat pada garis kontinum terkait Meminimalkan Kesalahan SOP Protokol Kesehatan di Padma Hotel Bandung, berada dalam kategori **Kurang**. Hal ini apabila dilihat dari seluruh indikator pertanyaan hasilnya masuk dalam kategori kurang. Karyawan menganggap bahwa :

- 1) Karyawan menilai SOP protokol Kesehatan tidak di analisis sebelum di terapkan, hal ini memang untuk SOP protokol kesehatan sebagian harus mengikuti aturan yang sudah ditetapkan sehingga ada beberapa yang dianggap oleh karyawan tidak sesuai dengan kondisi yang ada di hotel sehingga karyawan menganggap perlu adanya analisis terlebih dahulu untuk diterapkan, setiap peraturan memang harus di analisa terlebih dahulu walaupun itu menjadi sebuah keharusan yang dijalankan, minimal dengan proses analisa ini akan mengetahui kelebihan dan kelemahan dari peraturan yang dikeluarkan.
- 2) Karyawan menilai bahwa SOP protokol kesehatan tidak dijadikan prioritas oleh karyawan, hal ini dikarenakan ada beberapa karyawan yang menganggap sudah terbiasa dengan kondisi pandemi covid 19 ini, sehingga menurut penilaian karyawan tidak menjadi prioritas dalam menjalankan SOP Protokol kesehatan, sebaiknya manajer harus tetap mengingatkan karyawan untuk tetap melaksanakan kegiatan SOP protokol kesehatan ini agar pengunjung bisa merasa nyaman atau tinggal di hotel
- 3) Karyawan menilai bahwa SOP protokol kesehatan bisa menjauhkan dari segala kesalahan masuk dalam kategori Tidak, karyawan menilai walaupun SOP sudah dijalankan kemungkinan kesalahan masih tetap ada, sebagian karyawan menganggap bahwa SOP protokol kesehatan ini berbeda dengan SOP yang lainnya. SOP Kesehatan ini berhubungan dengan dampak penularan virus, sehingga karyawan menganggap tidak menjadi jaminan perlaksananya SOP protokol kesehatan terhadap menjauhkan kesalahan.
- 4) Karyawan menilai bahwa protokol Kesehatan mudah dipahami masuk dalam kategori tidak, hal ini dikarenakan berkenaan dengan kebiasaan yang baru dan banyaknya yang harus dilakukan ketika menerapkan protokol kesehatan sehingga menganggap bahwa SOP ini tidak mudah di pahami terutama dalam menjalankan SOP nya terkadang terkendala dengan masalah kebiasaan, orang yang selama ini masuk ruang tidak pernah mencuci tangan sekarang ini harus terbiasa masuk ke kantor atau ruang harus cuci tangan atau harus menggunakan sanitiser, begitupula yang biasa berkumpul dan sekarang harus jaga jarak dan mengurangi mobilitas menjadi hal yang sulit. Kompleksitas dari penanganan protokol kesehatan ini harus menjadi perhatian penyusunan SOP dari sebuah tim dan perlu analisa lebih jauh lagi.

Untuk meminimalisasi kesalahan dalam menjalankan SOP hal pertama dan paling mendasar agar karyawan bisa menjalankan dan mematuhi SOP adalah dengan memberikan edukasi terkait peran dan posisi masing-masing karyawan di perusahaan.

Dengan mengedukasi karyawan dan tau peran dari masing-masing karyawan sesuai dengan kompetensinya akan lebih efektif dalam mensosialisasikan dari aturan atau SOP yang ditentukan. Selain itu, dengan mengetahui peran dan posisi masing-masing, karyawan dapat memahami apa yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya. Kondisi tersebut secara otomatis akan menciptakan hubungan kerja yang harmonis antara satu karyawan dengan karyawan lainnya. komunikasi akan terjalin dengan baik sehingga meminimalisir kemungkinan kesalahpahaman. Lebih lanjut, masing-masing divisi dapat bekerja sama dengan baik guna mewujudkan sasaran dan target perusahaan dalam periode tertentu.

4. Tinjauan Mengenai Penyelesaian Masalah Standar Operasional Prosedur Protokol Kesehatan di Padma Hotel Bandung

Masalah secara umum adalah suatu kendala yang datang dan juga bisa dianggap sebagai sesuatu yang harus diselesaikan. Masalah terkadang memunculkan sebuah konflik antara sesama karyawan, atau karyawan dengan supervisor, atau karyawan dengan pimpinan dan sebagainya. Konflik bisa menjadi berkepanjangan apabila tidak ada yang menjadi penengah untuk menyelesaikan konflik tersebut. Jika dikembalikan ke SOP yang telah disusun secara tepat maka kedua belah pihak yang sedang berkonflik harus tunduk terhadap SOP tersebut sehingga konflik pun dapat segera diatasi dengan mudah dan dicari jalan keluarnya. Menurut Gulo (2002:111) menyatakan bahwa “*problem solving* adalah metode yang mengajarkan penyelesaian masalah dengan memberikan penekanan pada terselesaikannya suatu masalah secara menalar”. SOP protokol kesehatan ini juga dibuat untuk menjadi pedoman, seluruh karyawan harus mematuhi SOP yang sudah dibuat, misalnya jika terjadi tamu menanyakan sesuatu hal yang tidak dia paham, maka karyawan tersebut tidak bisa menjawab seenaknya, tetapi harus mengikuti apa yang sudah ditetapkan dalam SOP, begitu juga dengan permasalahan lainnya. Cara yang baik dalam penyelesaian masalah yaitu:

- 1) Memastikan masalah yang terjadi
- 2) Mengevaluasi mengapa masalah itu terjadi
- 3) Mendiskusikan bagaimana mengatasi permasalahan tersebut.

Dari hal-hal diatas kita bisa mengetahui bagaimana masalah itu bisa muncul dan bagaimana cara menyelesaikan masalah tersebut, dalam penyelesaian masalah harus ada pedoman untuk menjadikan acuan penyelesaian masalah saat terjadi konflik mengenai SOP protokol kesehatan, karena dalam SOP sudah jelas tertulis peraturan-peraturan yang berlaku dan harus dipatuhi tidak bisa diganggu gugat, tidak hanya karyawan yang berada di posisi rendah namun untuk supervisor dan manager harus tetap mematuhi SOP protokol kesehatan yang berlaku. Hal ini bertujuan agar pekerjaan lebih efektif dan membantu untuk mencapai target yang diinginkan dalam menjalankan SOP protokol kesehatan.

Tabel 8. Tanggapan Responden Terhadap Penyelesaian Masalah SOP Protokol Kesehatan di Padma Hotel Bandung

No	Pernyataan	Nilai	Keterangan
1.	SOP bisa menjadi penengah dalam permasalahan	25	Tidak
2.	SOP yang dijalankan dijadikan pedoman oleh karyawan untuk menyelesaikan suatu masalah	38	Cukup
3.	Penyelesaian masalah menggunakan SOP bisa berjalan dengan efektif	26	Tidak
4.	Karyawan memahami sistem kerja SOP dalam menyelesaikan masalah	25	Tidak

Sumber: Hasil Olahan Kuesioner, 2020

pastikan seluruh karyawan mengetahui apabila terjadi perubahan alur kerja sehingga SOP tetap dapat dijalankan sesuai dengan yang diinginkan.

5. Tinjauan Mengenai Peta Kerja Standar Operasional Prosedur Protokol Kesehatan di Padma Hotel Bandung

Peta kerja adalah suatu alat yang menggambarkan kegiatan kerja secara sistematis dan jelas. Lewat peta kerja ini kita bisa melihat semua kejadian yang dialami oleh suatu benda kerja dari mulai berbentuk bahan baku kemudian menggambarkan semua langkah yang dialaminya agar menjadi suatu produk lengkap. Fungsi peta kerja adalah untuk menganalisa suatu pekerjaan sehingga dapat mempermudah dalam perencanaan perbaikan kerja. Menurut Sutaaksana (2006) "Peta kerja adalah suatu alat yang menggambarkan kegiatan kerja secara sistematis dan jelas, (biasanya kerja produksi)". SOP protokol kesehatan yang dibuat bisa sebagai pola dimana semua aktivitas yang dilakukan sudah tertata secara rapih dan dijalankan didalam pikiran masing-masing sebagai suatu kebiasaan yang pasti. Peta kerja saat ini hotel menekankan kebersihan, kesehatan, dan keamanan merupakan aspek yang sangat diutamakan dalam penerapan SOP protokol kesehatan saat *new normal* sehingga seluruh hotel memiliki standar higienitas yang tinggi, dan para tamu akan merasa aman dan nyaman untuk menginap dan melakukan kegiatan di seluruh bagian dan area hotel

Melalui SOP, pola kerja menjadi lebih fokus dan tidak melebar kemana-mana. Hal ini akan sangat membantu dalam kemajuan perusahaan. Selain itu peta kerja yang jelas akan mendukung aktivitas lebih disiplin. Lewat peta ini kita bisa melihat semua langkah atau kejadian yang dialami kemudian menggambarkan semua langkah yang dialaminya. Pola kerja yang baik sebagai berikut :

- 1) Bertanggung jawab dalam bekerja
Dalam bekerja, tanggung jawab adalah salah satu hal yang wajib dimiliki oleh setiap karyawan, jangan pernah menyalahkan orang lain atas kesalahan yang dilakukan dalam pekerjaan.
- 2) Membuat jadwal aktivitas kerja
Dengan menulis aktivitas pekerjaan setiap harinya, tentukan bagian-bagian pekerjaan yang penting yang akan dilakukan sehingga dalam bekerja akan lebih memprioritaskan pekerjaan daripada hal lainnya, selain itu dengan menulis aktivitas pekerjaan maka akan lebih teratur dan tepat waktu sehingga lebih efektif dalam bekerja.
- 3) Menentukan target
Dengan menyusun strategi dalam mencapai sebuah target dalam bekerja akan membuat karyawan lebih produktif dan fokus dalam bekerja dan hal ini pun dapat membantu dalam kemajuan hotel untuk mencapai target.
- 4) Disiplin
Disiplin dalam bekerja memberikan manfaat yang sangat baik bagi diri sendiri, salah satunya akan menambah tingkat produktivitas menambah dan akan memberikan dampak positif pada atasan, selain itu dapat membuat karyawan lain termotivasi untuk menjadi disiplin.

Dengan mengikuti peta kerja yang baik dan mengikuti aturan-aturan yang berlaku dalam buku panduan protokol kesehatan maka semua pekerjaan akan berjalan dengan teratur dan lebih efektif, selain itu dapat memudahkan hotel untuk mencapai target yang diinginkan, apalagi mengenai pelaksanaan SOP protokol kesehatan yang di era *new normal* ini sangat penting. Buku panduan protokol kesehatan harus dilaksanakan dengan

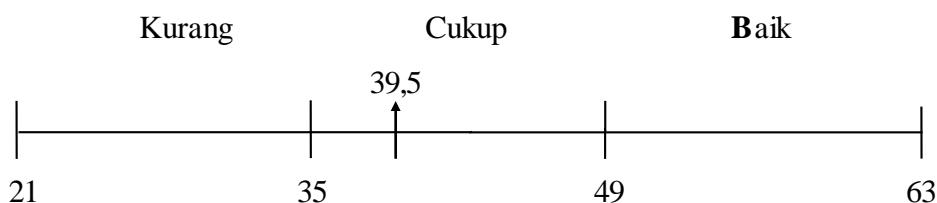
tepat, oleh seluruh karyawan hotel saat beroperasi, agar tamu pun merasa yakin dengan kebersihan, keamanan dan kenyamanan selama berada di area hotel.

Tabel 9. Tanggapan Responden Terhadap Peta Kerja SOP Protokol Kesehatan di Padma Hotel Bandung

No	Pernyataan	Nilai	Keterangan
1.	Karyawan bertanggungjawab dalam bekerja mengikuti SOP protokol kesehatan	38	Cukup
2.	Karyawan dibuatkan jadwal aktivitas kerja	39	Cukup
3.	Karyawan mempunyai target dalam menjalankan pekerjaannya sesuai dengan SOP	41	Cukup
4.	Karyawan disiplin mematuhi SOP dalam bekerja	40	Cukup

Berikut ini adalah perhitungan secara total mengenai tabel 9 mengenai tanggapan karyawan terkait Peta Kerja SOP Protokol Kesehatan di Padma Hotel Bandung.

$$= \frac{(23 \times 3) + (28 \times 2) + (33 \times 1)}{4} = \frac{69 + 56 + 33}{4} = \frac{158}{4} = 39,5$$



Dapat dilihat pada garis kontinum terkait Peta Kerja SOP Protokol Kesehatan di Padma Hotel Bandung, berada dalam kategori **Cukup**, dari ke empat indikator karyawan menilai Cukup dalam Peta Kerja SOP, karyawan cukup bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dengan mengikuti SOP yang sudah ditentukan, karyawan telah memiliki jadwal dalam aktivitas kerjanya dengan target yang sudah ditetapkan dan disiplin dalam menjalankan peraturan dan pelaksanaan SOP yang sudah ditetapkan.

Dalam proses penyusunan SOP, biasanya disusun oleh tim human resources atau tim khusus dengan membuat alur kerja, baik berupa narasi maupun bagan. Pembuatan alur kerja dan narasi harus disesuaikan dengan urutan langkah yang memang terjadi pada proses di hotel. Pastikan bahwa telah menuliskan nama-nama karyawan yang terlibat dan menjadi penanggung jawab dari setiap aktivitas, dokumen apa saja yang dibutuhkan, serta durasi dari masing-masing aktivitas. Setelah SOP disusun dengan benar, pimpinan dapat mengumpulkan karyawan pada sebuah rapat kerja. Jelaskan dengan detail proses kerja yang harus dilakukan masing-masing divisi, atau bahkan individu, sesuai dengan alur kerja yang telah dibuat sebelumnya. Berikan kesempatan untuk bertanya apabila terdapat karyawan yang membutuhkan penjelasan lebih lanjut tentang alur atau peta kerja tersebut.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Konsistensi dalam pelaksanaan SOP protokol kesehatan di bagian kantor depan Padma Hotel Bandung dapat dilihat dari pelaksanaan SOP protokol kesehatan dan kedisiplinan dalam melaksanakan SOP protokol kesehatan yang diberikan kepada tamu, terlihat bahwa konsistensi pelaksanaan SOP protokol kesehatan berada dalam kategori cukup. Hal ini dikarenakan karyawan kantor depan cukup bersosialisasi dalam melaksanakan SOP protocol kesehatan.
2. Efisiensi dalam pelaksanaan SOP protokol kesehatan di kantor depan Padma Hotel Bandung, dapat dilihat dari kecermatan, ketepatan dalam pelaksanaan SOP protokol kesehatan, terlihat bahwa efisiensi pelaksanaan SOP protokol kesehatan berada dalam kategori Kurang. Hal ini dikarenakan ketepatan dalam melaksanakan SOP protokol kesehatan kurang maksimal sehingga belum mencapai tujuan dan target yang diinginkan.
3. Meminimalkan kesalahan dalam pelaksanaan SOP protokol kesehatan di kantor depan Padma Hotel Bandung, dilihat dari panduan dan sistematika kerja karyawan terlihat bahwa pelaksanaan SOP protokol kesehatan di kantor depan dalam meminimalkan kesalahan berada dalam kategori Kurang. Hal ini dikarenakan karyawan kurang memprioritaskan SOP protokol kesehatan dalam bekerja dan sistem kerja yang kurang.
4. Penyelesaian masalah dalam pelaksanaan SOP protokol kesehatan di kantor depan Padma Hotel Bandung, dilihat dari pedoman dan penengah penyelesaian konflik terlihat bahwa penyelesaian masalah dalam pelaksanaan SOP protokol kesehatan berada dalam kategori Kurang. Hal ini dikarenakan karyawan tidak menjadikan SOP sebagai penengah dalam permasalahan, sehingga tidak berjalan dengan efektif.
5. Peta kerja dalam pelaksanaan SOP protocol kesehatan di kantor depan Padma Hotel Bandung, dilihat dari penataan kerja dan fokus saat bekerja, terlihat bahwa peta kerja dalam pelaksanaan SOP protokol kesehatan berada dalam kategori Cukup. Hal ini dikarenakan alur kerja yang dijalankan sudah berjalan sehingga membantu dalam kemajuan hotel.

Ucapan Terima Kasih (*Acknowledgement*)

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Owner dan seluruh staff Hotel Padma Bandung dan seluruh pihak yang telah membantu dalam penelitian ini.

Referensi

- Bagyono. (2012). Teori dan Praktik: Hotel Front Office. Bandung: CV. Alfabeta.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Gava Media.
- Gulo, W. (2002). Metode Penelitian. Jakarta: PT. Grasindo.
- Mulyadi, (2007), Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen, Salemba Empat, Jakarta.
- Sailendra, Annie. (2015). Langkah-langkah Praktis Membuat SOP. Cetakan Pertama. Trans Idea Publishing, Yogyakarta.
- Syarief, Reza M., (2005), Live Excellence, Menuju Hidup Lebih Baik, Jakarta; Prestasi.

- Sulastiyono, Agus, (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sutalaksana, Iftikar Z. (2006), *Teknik Tata Cara Kerja*. Laboratorium Tata Cara Kerja & Ergonomi, Departemen Teknik Industri ITB, Bandung
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Purnamasari. (2015). *Panduan Menyusun Sop Standard Operating Procedure*. Jakarta: Kobis (Komunitas Bisnis)
- Buku panduan protokol kesehatan ini merupakan turunan dari Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020
https://infeksiemerging.kemkes.go.id/download/KMK_No._HK.01.07-MENKES-382-2020_ttg_Protokol_Kesehatan_Bagi_Masyarakat_di_Tempat_dan_Fasilitas_Umum_Dalam_Rangka_Pencegahan_COVID-19.pdf
- Pedoman Penyusunan Standar Operational Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintah PERMENPAN PER/21/M-PAN/11/2008
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/133012/permen-pan-rb-no-per21mpan112008-tahun-2008>