

## IMPLEMENTASI PROSEDUR KERJA GUEST SERVICE AGENT PADA MASA *NEW NORMAL* DALAM MELAYANI TAMU *CHECK-IN* DAN *CHECK-OUT* DI 5 HOTEL BINTANG 4 KOTA MAKASSAR

Anggun Sari Sasmita<sup>1</sup> Politeknik Bosowa.

Rafika Hayati<sup>2</sup> Politeknik bosowa\*.

Puja Sasmita<sup>3</sup> Politeknik Bosowa.

---

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi prosedur kerja Guest Service Agent (GSA) terhadap penerapan adaptasi kebiasaan baru dalam melayani tamu *check-in* dan *check-out* di 5 hotel bintang 4 kota Makassar. Penelitian ini menggunakan populasi dan sampel yaitu GSA di Aston Makassar hotel & Convention center, Hotel Harper Perintis Makassar Perintis Makassar, Hotel Novotel Grand Shayla Makassar, Hotel Mercure Makassar Nexa Pettarani dan MAXone hotel & Resort Makassar. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi prosedur kerja Guest Service Agent terhadap penerapan adaptasi kebiasaan baru dalam melayani tamu *check-in* dan *check-out* di 5 hotel bintang 4 kota Makassar adalah tetap menjalankan protokol kebersihan guna melindungi kesehatan tamu dan staff Guest Service Agent yang hendak melakukan *Check-in* dan *Check-out*. Namun memasuki era New normal sebagian dari protokol kesehatan diringankan sejak berkurangnya angka penularan COVID-19 di Indonesia. Tamu yang hendak *check-in* maupun *check-out* akan mengikuti prosedur yang berlaku sesuai dengan SOP hotel yang ada.

**Kata kunci:** Implementasi; New Normal; Guest Service Agent; Check-in; Check-out

### Abstract

*This study aims to find out how the implementation of Guest Service Agent work procedures on the implementation of new habit adaptations in serving check-in and check-out guests at 5 4-star hotels in Makassar. This study uses population and samples, namely GSA at Aston Makassar hotel & Convention center, Hotel Harper Perintis Makassar Perintis Makassar, Hotel Novotel Grand Shayla Makassar, Hotel Mercure Makassar Nexa Pettarani and MAXone*

---

<sup>2</sup>[anggun.sarisasmita@politeknikbosowa.ac.id](mailto:anggun.sarisasmita@politeknikbosowa.ac.id)

*hotel & Resort Makassar. The results of this study conclude that the implementation of Guest Service Agent work procedures on the application of adapting new habits in serving check-in and check-out guests at 5 4-star hotels in Makassar is to continue to carry out hygiene protocols to protect the health of guests and Guest Service Agent staff who want to perform Check-in and Check-out. However, entering the New Normal era, some of the health protocols have been eased since the issuance of a presidential circular that allows removing masks in outdoor areas. However, guests who want to check-in still fill out the self-assessment instrument and provide negative evidence of COVID-19 so that they can find out the travel history of guests who want to stay at the hotel. Guests who want to Check-in and Check-out have to follow the health protocol with hotel existing SOP.*

*Keywords: Implementation, New Normal, Guest Service Agent, Check-in, Check-out*

## **PENDAHULUAN**

Indonesia memasuki tahun kedua setelah covid-19 memasuki di tahun 2020 lalu pada bulan maret, pemerintah memulai percepatan penanganan Covid-19. *New normal* adalah perubahan perilaku untuk tetap menjalankan aktivitas normal namun ditambah menerapkan protokol kesehatan guna mencegah terjadinya penularan covid-19. Segala aktivitas baik ekonomi, ibadah, maupun sosial mulai mempersiapkan menuju keadaan *new normal* agar tetap produktif. Salah satu kota besar di Indonesia, Makassar telah kembali membuka akses berdagang, wisata, dan industri perhotelan kembali aktif.

Industri Perhotelan merupakan salah satu sektor usaha yang mendapatkan dampak dari adanya Covid19 sehingga pemerintah mencanangkan Pedoman penerapan CHSE (Cleanliness, Health, Safety, dan Environment Sustainability) pada hotel yang tetap beroperasi di masa New Normal atau kebiasaan baru untuk memberikan rasa aman dan nyaman kepada para wisatawan (Veronika et al., 2022). Sertifikasi CHSE merupakan pemberian penghargaan berupa sertifikat untuk industri pariwisata, destinasi wisata lainnya sebagai bentuk jaminan kepada wisatawan terhadap penerapan kebersihan, kesehatan, keamanan dan kelestarian lingkungan (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2020).

Salah satu Departemen yang diatur dalam pedoman CHSE yaitu *Front Office* (Kantor Depan). *Front office* merupakan salah satu departemen yang berhubungan langsung dengan tamu karena pada bagian ini banyak terdapat kegiatan yang dilakukan langsung dengan tamu seperti pada saat *check-in*, *check-out* dan informasi tentang hotel. Kantor depan juga menangani permintaan *guest*

*supplies* dan beberapa beutuhan yang tamu butuhkan selama menginap dihotel. *Guest Service Agent* merupakan bagian yang menerima tamu pada Departemen Front Office Hotel yang memiliki lebih dari sebutan seperti istilah Front Desk Agent, Front Desk Clerk dan Receptionist Agent, semua istilah yang disebut di atas sama artinya, hanya saja cara penyebutannya berbeda(Sasmita, 2017). *Guest service agent* merupakan salah satu bagian dari kantor depan Banyak istilah yang dijelaskan mengenai kantor depan, salah satunya ialah departement terdepan yang memberikan sebuah pengalaman atau kesan pertama ketika tamu yang akan datang ke tempat penginapan atau hotel, dimana pada departemen inilah yang memberikan pengalaman baru atau kesan pertama dan terakhir kepada tamu. Penerapan CHSE ini merupakan upaya pencegahan keselamatan bukan hanya untuk tamu tetapi juga staf sehingga hal ini memberikan rasa kepada karyawan untuk tetap bekerja dan membentuk suasana hati yang positif dan stabil. Oleh sebab itu pihak hotel harus mengikuti pedoman baru, khususnya pada bagian yang berinteraksi langsung dengan tamu yang menjelaskan persyaratan terbaru(Xiang et al., 2022).

*Guest Service Agent* wajib menerapkan prosedur aturan protokol kebersihan dan kesehatan pada masa *New Normal* yang telah diatur oleh Kementerian Pariwisata. Dikutip dari buku panduan penanganan tamu hotel pada masa pandemi oleh kemenparekraf bagian *Front office* meminimalisir kontak dengan menyediakan pelayananberbasis teknologi (reservasi pelayanan hotel dan pendataan tamu, secara daring , pembayaran secara nontunai). Aktivitas yang sering dilakukan oleh *receptionist* selama masa *New normal* membutuhkan standar penerapan adaptasi kebiasaan baru (Rahman, 2021)

Aktivitas yang sering dilakukan oleh *Guest Service Agent* selama masa *New normal* membutuhkan standar penerapan adaptasi kebiasaan baru. Meja penerima tamu dilengkapi sedikitnya hand sanitizer dan tisu. Staff wajib mengatur meja penerima tamu untuk tetap menjaga jarak aman antara reseptionis dengan tamu minimal 1 (satu) meter atau melakukan rekayasa teknis seperti memasang pelindung transoaran/partisi antara resepsionis dan tamu. Resepsionis menginformasikan kepada tamu tentang SOP kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan di hotel secara tertulis. Menyiapkan formulir registrasi dan data tamu yang memuat riwayat perjalanan dan kondisi kesehatan tamu, merujuk pada formulir self assesment resiko

covid-19. Untuk tamu yang mengantri untuk pendaftaran, tamu diatur minimal 1 (satu) meter, diberi tanda khusus dilantai, atau melakukan rekayasa teknis seperti pemasangan partisi.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan diatas, penelitian ini bermaksud untuk menganalisis bagaimana implementasi Prosedur Kerja Guest Service Agent Terhadap Penerapan New Normal Dalam Melayani Tamu *Check-In* Dan *Check-Out* Di 5 Hotel Bintang 4 Kota Makassar.

### **State of art**

Penelitian terdahulu dipakai guna agar penulis dapat melihat perbandingan hasil penelitian yang sedang dilakukan dalam penelitian kali ini. Dalam penelitian tugas akhir ini terdapat 2 (dua) penelitian terdahulu yang dijadikan tolak ukur, yaitu sebagai berikut

1. Adaptasi kebiasaan baru *Guest service agent* dimasa pandemic covid-19 pada hotel berbintang di Sulawesi yang ditulis oleh Kurnia Yusniar Rahman. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan fokus pada Adaptasi Kebiasaan Baru Guest Service agent pada hotel berbintang di Sulawesi Selatan. Karena itu, metode pengumpulan data dilakukan dengan observasi partisipatif dimana peneliti berkunjung ke hotel-hotel yang ada di beberapa kota dan kabupaten di Propinsi Sulawesi Selatan. Pelayanan guest service agent pada masa new normal di beberapa hotel di Kota Makassar, Parepare, Pinrang, Gowa dan Jennepono. pelaksanaan yang dilihat dari Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan atau yang biasanya disebut dengan Panduan Pelaksanaan Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability (CHSE). (Rahman, 2021)

2. Menjaga standar kualitas pelayanan Guest Service Agent dengan PDCA pada masa New Normal : Studi Kasus sebuah Hotel di Uluwatu, Bali oleh Putu Arin Melia Nugrhani, DKK. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menguraikan hasil wawancara dan ulasan komentar tamu pada OTA (Online Travel Agent). Berdasarkan hasil analisis wawancara mengenai strategi menjaga standar kualitas pelayanan Guest Service Agent di hotel masih perlu diperbaiki. Hal tersebut dapat dilihat dari 4 prinsip yang dikemukakan oleh Nasution (2015) mengenai rencana, kerja, periksa and tindakan, pada pelaksanaan yang telah dirancang untuk menjaga standar kualitas pelayanan guest service agent perlu ditingkatkan dan diperbaiki. untuk itu diharapkan front office manager dan guest service supervisor bisa mengatur pekerjaan sehingga staff guest

service agent dapat bekerja dengan produktif sehingga pelayanan yang diberikan maksimal. (Nugrahani et al., 2022)

### **Teori dasar**

Teori pembahasan merupakan bagian inti dari penelitian yang memuat informasi dan pembahasan dari hasil penelitian yang telah peneliti selesaikan. Berikut ini adalah beberapa teori dasar :

#### **A. Implementasi**

Implementasi adalah menyediakan sarana untuk melaksanakan suatu kebijakan dan dapat menimbulkan dampak / akibat terhadap sesuatu, widodo (Syahida : 2014).

#### **B. Front Office Departement**

*Front Office Departement* merupakan kantor depan yang terletak di *lobby* hotel, Kantor Depan Hotel merupakan departement yang bertanggung jawab atas penjualan kamar hotel berdasarkan cara yang sistematis melalui reservasi hingga penyerahan kamar kepada tamu hotel dan memberikan pelayanan informasi kepada para tamu selama mereka berada atau menginap di hotel (Prawiroharjo et al., 2022). Boleh dikatakan bahwa kantor depan hotel merupakan jantung atau pusat kegiatan utama sebuah hotel sehingga para karyawan yang bekerja dibagian ini memiliki kemampuan mengenai pengetahuan produk hotel, cara menjual yang baik serta kemampuan komunikasi yang baik pula.

#### **C. Guest Service Agent**

*Guest Service Agent* merupakan bagian penting dalam sebuah hotel karena berkaitan langsung dengan tamu dan merupakan pusat kegiatan, serta wakil dari manajemen hotel. *Guest Service Agent* berperan penting dalam proses *check-in* dan *check-out*, peran penting seorang GSA bagaimana membentuk pelayanan yang efektif dan cepat sampai tamu akan *check-out* (Prawiroharjo et al., 2020). Mempunyai kedudukan yang sama dengan petugas informasi, penerima tamu pesanan kamar, pelayanan barang, dan kasir kantor depan. Di hotel, sarana telepon merupakan kunci utama sebagai penunjang bisnis, oleh karena itu sistem dan layanan komunikasi di hotel, maupun dari luar hotel, dan menyambungkan telepon sesuai dengan permintaan serta memberikan informasi-informasi mengenai hal apapun yang ditanyakan oleh tamu.

*Guest Service Agent* bertanggung jawab dalam melayani kebutuhan tamu dimulai pada

saat tamu tersebut sampai di depan pintu hotel hingga batas menginap tamu tersebut dan tetap saja tim front office harus mengucapkan salam perpisahan dengan singkat beserta senyuman yang tulus. Tidak hanya itu, tugasnya pun meliputi pengecekan reservasi yang masuk dari situs internet maupun melalui telepon, melayani pertanyaan tamu melalui telpon yang bersangkutan tentang promo hotel, fasilitas, informasi jarak ke tempat-tempat yang akan dituju tamu, hingga melayani kebutuhan tamu yang menginap. Dikutip dari Dhea Heryantika dalam jurnal nya yang berjudul Analisis beban kerja guest service agent dan belldriver pada front office department di tjokro pekan baru hotel.

### **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif. Sumber data yang digunakan peneliti adalah data premier . data premier adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok focus, dan panel atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Dalam penelitian ini penulis menggunakan 2 teknik pengumpulan data, sebagai berikut :

#### 1. Observasi

Observasi yang dimaksud oleh penulis yaitu pengumpulan data dengan mengamati secara langsung objek penelitian. Tujuan dari observasi ini adalah untuk mempertajam masalah yang akan diteliti dan meninjau langsung jumlah tamu di 5 hotel bintang 4 dimakassar. Adapun hotel yang akan diteliti adalah Aston hotel & Convention Center Makassar, *Harper Perintis Makassar* ,*Novotel Makassar Grand Shayla*, *Mercure Makassar Nexa Pettarani*, *Maxone Hotel & Resort Makassar* ,

#### 2. Wawancara (*interview*)

wawancara terstruktur adalah wawancara di mana peneliti telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan tertulis yang jawabannya telah disiapkan oleh responden

### **Teknik Analisis Data**

#### a. Dokumentasi

Menurut sugiyono (2018 : 476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

Metode dokumentasi salah satu metode pengumpulan data yang digunakan menelusuri data.

b. Reduksi data

Reduksi Data. Menurut Sugiyono (2018:247-249) merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Reduksi data merupakan bagian dari analisis data, sehingga dapat diartikan juga sebagai membuang data yang tidak perlu. Selain itu, reduksi data merupakan bagian dari analisis data kualitatif ini merupakan proses yang mana memiliki tujuan untuk dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan memudahkan dalam penarikan kesimpulan yang didapatkan dalam pengumpulan data tersebut.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan, peneliti dapat menguraikan tentang implementasi prosedur kerja Guest Service Agent terhadap penerapan adaptasi kebiasaan baru dalam melayani tamu Check-in dan Check-out di 5 hotel berbintang 4 di Makassar. Tujuan adanya penerapan adaptasi kebiasaan baru ini ialah agar industri perhotelan tetap berjalan dan dapat tetap menjamin perlindungan kesehatan baik untuk tamu maupun Staff GSA yang sedang bertugas.

**1. Implementasi Standar Operasional Prosedur Penerimaan Tamu berdasarkan Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Hotel.**

Dalam rangka mengetahui Implementasi standar pelayanan tamu di masa kebiasaan baru maka penulis melaksanakan observasi dengan menggunakan Ceklis sebagai berikut :

Tabel 1. Ceklis Observasi Standar Operasional Prosedur Pelayanan tamu

No	Standar Operasional Prosedur	Aston Makassar Hotel & Convention Center	Harper Perintis Makassar Perintis Makassar	Mercure Nexa Pettarani	Novote Hotel Makassar Grand Shayla	MaxOne Hotel & Resort Makassar

No	Standar Operasional Prosedur	Aston Makassar Hotel & Convention Center	Harper Perintis Makassar Perintis Makassar	Mercure Nexa Pettarani	Novote Hotel Makassar Grand Shayla	MaxOne Hotel & Resort Makassar
1	Tersedianya <i>hand sanitizer</i> dan tisu di meja penerimaan tamu	√	√	√	√	√
2	Tersedia tempat cuci tangan dan <i>hand sanitizer</i> di tempat umum dalam jumlah cukup	√	√	√	√	√
3	Menyediakan informasi kepada tamu tentang Protokol Kesehatan secara tertulis	√	√	√	√	√
4	Menyediakan area untuk membersihkan barang bawaan tamu yang akan disimpan oleh <i>concierge</i> dengan cara aman menggunakan pembersih yang aman	√	√	√	√	√
5	Mengatur meja agar tetap menjaga jarak antara tamu dengan resepsionis dengan jarak 1 meter	√	√	√	√	√
6	Menyiapkan fomulir registrasi dan data tamu yang memuat riwayat perjalanan dan kondisi kesehatan tamu, fomulir <i>self assesment</i> risiko COVID-19.	√	√	√	√	√
7	Menyarankan tamu untuk membayar secara nontunai	√	√	√	√	√

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2022

Pada hasil ceklis observasi, didapatkan hasil bahwa seluruh hotel yang menjadi objek pada

penelitian ini telah melaksanakan SOP berdasarkan Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Hotel yang diterbitkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.

## 2. Impelementasi Check In dan Check Out pada masa New Normal

Dari data observasi dan wawancara langsung kepada Guest Service Agent di 5 hotel berbintang 4 di Kota Makassar, maka penulis menguraikan pelayanan yang diberikan Guest Service Agent sebagai berikut :

1. Untuk langka-langkah pelayanan penerimaan tamu, pada hotel seluruh hotel telah menjalankan Job desk sesuai dengan teori Bagyono pada(Rahman, 2021) sebagai berikut : Mengucapkan salam dengan sopan, mengecek log book sebelum bekerja dan apabila ada pesan dan intruksi supaya di selesaikan, Menjawab telepon masuk baik dari dalam hotel maupun luar hotel, memberi informasi secara jelas dan singkat, memeriksa semua pemesanan pada hari itu, memeriksa kamar untuk tamu biasa, tamu VIP, dan tamu rombongan, menangani tamu *check in* dan *check out*, menangani tamu yang pindah kamar, membuat laporan harian, menangani kunci kamar dan mengecek *room report*.

2. Dalam implementasi pelayanan tamu Check In dan Check Out pada masa New Normal

### a. *Aston Makassar Hotel & Convention Center*

Observasi di area lobby dan meja GSA penulis dapat mengetahui, pada periode New Normal beberapa peraturan ketat kembali dilonggarkan seperti halnya staff GSA pada hotel aston ketika melakukan check-in karyawan yang pada saat COVID-19 memakai face shield, handgloves dan masker ketika awal pandemic berlangsung namun pada saat ini hanya memakai Masker saja tetapi tidak menjadi alasan bahwa staff dan tamu tidak terlindungi, karyawan yang sedang in-charge di meja GSA wajib memiliki hand sanitizer pribadi demi perlindungan menyeluruh. Meskipun staff GSA sudah tidak memakai face shield, counter reservasi tetap dilengkapi acrylic atau yang biasa kita sebut discurt yang dimana dipasang diatas meja GSA sebagai tanda batas kontak antara tamu dan staff.

Pada masa *New Normal* Hotel Aston lebih memilih melepas tanda tersebut agar tamu bisa menikmati fasilitas sofa yang telah didisinfektan. tamu yang hendak melakukan transaksi

bisa duduk tanpa harus berkerumun. Tamu-tamu yang hendak memasuki area *lobby* pun tidak luput dari pemeriksaan suhu tubuh, suhu tubuh normal yang biasanya dibolehkan ketika memasuki area Hotel Aston Makassar ialah 36 derajat dan tempat cuci tangan pun hingga saat ini masih tersedia di hotel tersebut. Namun, jika mendapati tamu yang memiliki suhu tubuh di atas yang telah diizinkan staff hotel Aston akan memeriksa riwayat perjalanan tamu dan membantu tamu untuk berhubungan langsung dengan dokter *on call*. Tamu yang hendak melakukan registrasi pun wajib mengisi yang namanya *self assessment* agar dapat mengetahui asal tamu dan lengkap penelusuran riwayat perjalanan tamu. Bisa diketahui jika tamu yang hendak *check-in* pernah mempunyai kontak dengan penderita covid-19 dan apakah dalam 2 minggu ini mempunyai gejala batuk, dan flu. Di ruangan indoor hotel Aston staff GSA tetap mengimbau tamu agar tetap memakai masker meskipun angka covid-19 sudah berkurang di kota Makassar. Di setiap sudut hotel, maupun di setiap area hotel dipasangkan papan imbauan tentang covid-19 hotel Aston juga memakai Tv sebagai ilustrasi agar tamu lebih menarik untuk mendapat perhatian lebih menjaga kesehatan dan kebersihan diri selama berada dalam hotel Aston. Kamar dan area hotel Aston pun sudah dibersihkan sesuai dengan SOP yang berlaku, tamu yang merasa sakit pun akan diarahkan oleh staff GSA untuk disambungkan ke klinik terdekat.

Dalam pembayaran, Aston hotel Makassar sendiri menyediakan fasilitas seperti pembayaran *debit card*, QRS dan transfer. QRS sendiri ialah kode yang telah disiapkan oleh bank Indonesia agar mempermudah payment tamu dalam membayar kamar yang hendak dihuni oleh tamu. Tidak luput dari itu, staff GSA tetap membersihkan semua alat pembayaran ketika sedang berganti *shift*, setiap pergantian *shift* staff GSA membersihkan alat EDC dengan desinfektan dan alat yang hendak dipakai untuk melayani tamu *check-out* akan di *spray* disinfektan dan juga memakai *dust cloth*.

b. Hotel Harper Perintis Makassar

Setelah penulis melakukan wawancara bersama staff GSA dan melakukan Observasi di area lobby dan meja GSA penulis dapat mengetahui memasuki masa New Normal ini telah melepas tanda pemisah jarak. Tamu-tamu yang hendak memasuki area lobby tetap menjalani pemeriksaan suhu tubuh, suhu tubuh normal yang biasanya dibolehkan ketika memasuki area Hotel Harper Perintis makasar ialah 36 derajat dan tempat cuci tangan sudah tidak tersedia hingga saat ini. jika staff menemukan tamu yang memiliki suhu tubuh diatas standar yang diperbolehkan, tamu akan diperiksa kembali hasil PCR. Tamu yang hendak melakukan registrasi pun wajib mengisi yang namanya *self assessment* dan memperlihatkan aplikasi peduli lindungi yang dimiliki oleh tamu agar dapat mengetahui asal tamu dan lengkap penelusuran riwayat perjalanan tamu. Di ruangan indoor hotel Harper Perintis Makassar staff GSA tetap mengimbau tamu agar tetap memakai masker.

Di setiap area hotel dipasangkan papan imbauan tentang covid-9. Kamar dan area hotel Harper pun sudah dibersihkan sesuai dengan SOP yang berlaku, tamu yang merasa sakit pun akan diarahkan oleh staff GSA untuk disambungkan ke klinik yang terdekat oleh hotel.

Implementasi kebiasaan baru staff GSA hotel Harper Perintis Makassar pada saat pembayaran, menyarankan agar touch-less atau yang biasa disebut non tunai, Harper Perintis Makassar sendiri menyediakan fasilitas seperti pembayaran debit card, QRS dan transfer.

c. Hotel Mercure Nexa Pettarani

Setelah penulis melakukan wawancara bersama staff GSA dan melakukan Observasi didapatkan bahwa *Foot step* yang berfungsi sebagai jarak antri tamu sudah di tiadakan tetapi tamu yang sedang melakukan transaksi check-in maupun check-out tetap diimbau agar menjaga jarak satu sama lain. Tamu-tamu yang hendak memasuki area lobby pun tidak luput dari pemeriksaan suhu tubuh, suhu tubuh normal yang biasanya dibolehkan ketika memasuki area Hotel Mercure Nexa Pettarani makasar ialah 36 derajat dan tempat cuci tangan pun hingga saat ini masih tersedia di hotel tersebut.

Namun, jika mendapati tamu yang memiliki suhu tubuh diatas yang telah diizinkan staff hotel Mercure akan memeriksa riwayat perjalanan tamu dan membantu tamu untuk berhubungan langsung dengan dokter. Jika ditemukan flu atau Sakit tenggorokan yang dialami tamu bukan gejala Covid-19 tamu tetap diperbolehkan menginap dengan syarat meminimalisir interaksi dengan tamu lainnya.

Tamu yang hendak melakukan registrasi pun wajib mengisi yang namanya *self assessment* agar dapat mengetahui asal tamu dan lengkap penelusuran riwayat perjalanan tamu. Bisa diketahui jika tamu yang hendak check-in pernah mempunyai gejala batuk, dan flu. Di ruangan indoor Mercure tetap mengimbau tamu agar tetap memakai masker meskipun angka covid-19 sudah berkurang di kota Makassar.

Di setiap area hotel seperti Lobby, Restaurant, Swimming Pool mamasih dipasangkan papan imbauan tentang covid-9. Hotel Mercure memakai gambar dan penayangan ilustrasi di layar TV sebagai ilustrasi agar tamu lebih tertarik dan waspada dalam menjaga kesehatan dan kebersihan diri selama berada dalam hotel Mercure Nexa Pettarani. Kamar dan area hotel aston pun sudah dibersihkan sesuai dengan SOP yang berlaku. tamu yang merasa sakit pun akan diarahkan oleh staff GSA untuk disambungkan ke klinik atau di arahkan ke dokter yang terhubung dengan hotel tersebut.

Pada masa new normal masih berlangsung hotel ini masih memberikan saran touchless atau yang biasa disebut non-tunai, Hotel Mercure Nexa Pettarani sendiri menyediakan fasilitas seperti pembayaran debit card, QRS dan transfer.

d. Novotel Hotel Grand Shayla Makassar

Hasil observasi dan wawancara penulis maka diketahui memasuki priode New Normal beberapa peraturan ketat kembali di longgarkan seperti halnya staff GSA pada hotel novotel ketika melakukan check-in karyawan yang pada saat COVID-19 memakai face shield, handgloves dan masker pada saat ini hanya memakai Masker saja. Hotel Novotel Grand Shayla telah memiliki sertifikat All safe yang mana menjadi tanda bahwa hotel ini benar-benar aman dan dibersihkan sesuai dengan Protokol CHSE yang dipasang di Lobby

Hotel, karyawan yang sedang bertugas meja GSA sangat minim bersentuhan kepada tamu.

Sama halnya dengan ke 4 hotel lainnya, Tamu yang hendak melakukan registrasi pun wajib mengisi yang namanya *self assessment* dan staff memeriksa aplikasi peduli lindungi agar dapat mengetahui asal tamu dan lengkap penelusuran riwayat perjalanan tamu.

Di setiap sudut hotel, maupun di setiap area hotel dipasangkan papan imbauan tentang covid-9 Hotel Novotel Grand Sayla juga memasang penayangan ilustrasi di di televisi baik di lobby maupun di depan area lift agar tamu lebih menarik untuk mendapat perhatian lebih menjaga kesehatan dan kebersihan diri selama berada dalam hotel Novotel. Kamar dan area hotel aston pun sudah dibersihkan sesuai dengan SOP yang berlaku, tamu yang merasa sakit pun akan diarahkan oleh staff GSA untuk disambungkan ke klinik yang telah tersedia didalam hotel dan jika Terbukti tamu Positive Covid-19, Staff GSA akan membantu tamu untuk langsung ke rumah sakit Pelamonia yang berada di depan Hotel tersebut.

Di hotel Novotel Grand Shayla menyediakan fasilitas seperti pembayaran debit card, QRS dan transfer. Ketika tamu yang melakukan transaksi Tunai Novotel menyediakan Box Acrylic dimana tamu bisa menyimpan Bill pembayaran ataupun uang tunai kedalam Box tersebut sebagai pencegahan minim interaksi.

e. MaxOne Makassar Hotel dan Resort

Hasil observasi dan wawancara staff GSA pada hotel Maxone ketika melakukan check-in karyawan yang pada saat COVID-19 memakai masker & Hand gloves. karyawan yang sedang in-charge di meja GSA wajib memiliki hand sanitizer pribadi demi perlindungan menyeluruh. Meskipun staff GSA sudah tidak memakai face shield, counter reservasi tetap dilengkapi acrylic atau yang biasa kita sebut yang dimana dipasang diatas meja GSA sebagai tanda batas kontak antara tamu dan staff. Masih terdapat jarak minimal 1 meter di lantai sebagai penanda untuk antri, memasuki masa New Normal ini Maxone Hotel & Resort lebih menganjurkan tamu Untuk duduk di sofa yang telah disediakan di Lobby hote. Tamu-tamu yang hendak memasuki area lobby

melakukan pemeriksaan suhu tubuh, suhu tubuh normal yang biasanya dibolehkan ketika memasuki area Hotel Maxone makassar ialah 36 derajat dan tempat cuci tangan pun hingga saat ini masih tersedia di hotel tersebut. Namun, jika mendapati tamu yang memiliki suhu tubuh diatas yang telah diizinkan staff GSA akan memeriksa riwayat perjalanan tamu dan membantu tamu untuk berhubungan langsung dengan dokter yang tersedia di hotel tersebut.

Tamu yang hendak melakukan registrasi pun wajib mengisi yang namanya *self assessment* dan Staff GSA akan memeriksa riwayat perjalanan tamu melalui Aplikasi Peduli Lindungi agar dapat mengetahui asal tamu dan lengkap penelusuran riwayat perjalanan tamu. Di ruangan indoor hotel Maxone, tamu yang hendak melakukan Checkin akan di periksa riwayat vaksin agar tamu dan staff merasa aman ketika berada didalam area hotel. Staff GSA tetap mengimbau tamu agar tetap memakai masker jika tamu yang berada di area indoor tidak memakai masker, staff GSA telah menyediakan masker untuk tamu. meskipun angka covid-19 sudah berkurang di kota Makassar Staff hotel MaxOne tetap ketat menjalani protokol kesehatan di hotel tersebut Di setiap area hotel dipasangkan papan imbauan tentang covid-9 . Kamar dan area hotel Maxone sudah dibersihkan sesuai dengan SOP yang berlaku, tamu yang merasa sakit akan diarahkan oleh staff GSA untuk disambungkan ke klinik yang tersedia di hotel tersebut.

Dalam pembayaran, selama masa New Normal Hotel MAXone menyarankan juga agar touch-less atau yang biasa disebut non-tunai, hotel MAXone Makassar sendiri menyediakan fasilitas seperti pembayaran debit card, QRS dan transfer.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penelitian yang dilakukan mengenai Implementasi prosedur kerja *Guest service agent* terhadap penerapan adaptasi kebiasaan baru dalam melayani tamu *Check-in* dan *Check-out* di 5 hotel berbintang 4 di Makassar, yaitu secara keseluruhan dari kelima hotel tersebut masih menggunakan protokol kesehatan yang bersertifikat CHSE, terkhususnya area kerja *Guest Service Agent* sudah menjaga ketertiban dan mematuhi protokol kesehatan yang ada. GSA juga tetap melayani tamu seperti biasanya, namun ada beberapa yang

berbeda ketika pelayanan check-in dan check-out berlangsung ketika memasuki masa pandemi. tamu yang hendak Check-in harus mengisi *form instrumentself assessment* dan memberikan bukti Antigen, tamu juga akan memakai hand sanitizer serta diimbau tetap memakai masker selama berada di area hotel yang terbuka.

Beberapa hotel seperti Harper Perintis Makassar sudah tidak memakai acrylic atau mika pembatas yang biasa di pasang di meja GSA. Menurut hasil wawancara penulis dengan salah satu staff GSA di hotel tersebut menyatakan sejak adanya imbauan dari presiden bahwa masyarakat bisa melepas masker pun menjadi tombak acuan dari Hotel Harper Perintis Makassar Perintis Makassar. Sementara hasil wawancara dengan FOM di hotel MaxOne Makassar, Protokol kesehatan menjadi hal kewajiban dan masih dilakukan. protokol kesehatan yang hotel tersebut lakukan masih tetap berjalan sejak awal COVID-19 hingga Masa New Normal, dengan adanya Dokter yang disediakan di Hotel membuat tamu yang merasa Sakit bisa segera mengecek kesehatan tubuhnya klinik yang sudah tersedia 24 jam.

Dihotel ketiga yang telah peneliti wawancarai yaitu FOM dari Aston hotel & Convention Center Makassar Makassar & Convention Center bahwa hotel tersebut masih menetapkan protokol yang ketat untuk GSA dan tamu yang hendak berinteraksi langsung di meja GSA guna melindungi kesehatan Staff dan Tamu yang sedang melakukan transaksi pembayaran. Hotel keempat yang telah diwawancarai yaitu Staff GSA Mercure Hotel Makassar Pun sama masih tetap menjalankan protokol kesehatan yang telah di terapkan pada masa awal pandemic. Hotel kelima yang telah diwawancarai peneliti bersama staff Supervisor GSA Hotel Novotel Grand Sayla Makassar pun tetap mengimbau tamu untuk tetap memakai masker selama berada di area hotel. Ketika tamu yang hendak check-in disarankan untuk Cash-less yaitu memakai pembayaran virtual dan kartu debit. Kesimpulan yang dapat penulis ambil dalam penelitian kali ini ialah beberapa hotel sudah merenggangkan protokol kesehatan dan ada hotel yang masih memperketat protokol kesehatan selama berada dihotel terkhusus untuk staff GSA yang sedang berhadapan langsung dengan tamu. Adanya Form Self Assessment disetiap hotel menjadi acuan agar melihat bahwa tamu yang melakukan perjalanan sebelum menginap di kelima hotel tersebut aman untuk menginap. Adanya aplikasi peduli lindungi menjadi kemudahan untuk staff GSA dalam memeriksa riwayat tamu yang akan melakukan transaksi.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2020). *Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Hotel*.
- Nugrahani, P. A. M., Adi, I. A. S. P., & Darmaputra, P. G. E. (2022). Menjaga Standar Kualitas Pelayanan Guest Service Agent dengan PDCA pada Masa New Normal: Studi Kasus sebuah Hotel di Uluwatu, Bali. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 11(2), 106–114.  
<https://doi.org/10.52352/jbh.v11i2.855>
- Prawiroharjo, J., Sasmita, A. S., & Hayati, R. (2022). IMPLEMENTASI DIMENSI PELAYANAN GUEST RELATION OFFICER TERHADAP TAMU REGULER DAN TAMU VIP PADA KONDISI NEW NORMAL DI HOTEL ARYADUTA MAKASSAR. In *Hospitality and Gastronomy Research Journal* (Vol. 4).
- Rahman, K. Y. (2021). *ADAPTASI KEBIASAAN BARU GUEST SERVICE AGENT DI MASA PANDEMI COVID 19 PADA HOTEL BERBINTANG DI SULAWESI SELATAN*.
- Sasmita, L. (2017). PERAN GUEST SERVICE AGENT DALAM PENANGANAN DAYTRIPPER DIMAYANG SARI BEACH RESORT BINTAN KEPULAUN RIAU. In *JOM FISIP* (Vol. 4, Issue 2).
- Veronika, R., Sasmita, A. S., & Ardiansyah. (2022). PENGARUH SERTIFIKASI CHSE TERHADAP STRATEGI PENINGKATAN TINGKAT HUNIAN KAMAR DI GAMMARA HOTEL MAKASSAR. In *Hospitality and Gastronomy Research Journal* (Vol. 4).
- Xiang, K., Huang, W. J., Gao, F., & Lai, Q. (2022). COVID-19 prevention in hotels: Ritualized host-guest interactions. *Annals of Tourism Research*, 93.  
<https://doi.org/10.1016/j.annals.2022.103376>