

IMPLEMENTASI PROTOKOL KESEHATAN RECEPTION SECTION PADA HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON MAKASSAR

Anggun Sari Sasmita ¹. Politeknik Bosowa
Rafika Hayati ². Politeknik Bosowa*
Muhammad Faisal BK ³. Politeknik Bosowa

Abstrak Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implemmentasi protokol kesehatan pada reception di Hotel Four Point By Sheraton Makassar. Jenis penelitian adalah jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan metode observasi dan wawancara. Jenis data yang digunakan yaitu kualitatif. Teknik penentuan sampel yang digunakan yaitu sampel jenuh. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 9 orang. Hasil dari pembahasan ini adalah penerapan protokol kesehatan di *Front Office* departement di *section Guest Service Agent* dan *Section Concierge* dalam melayani tamu perorangan dan grup adapun beberapa langkah mulai dari, Penerapan protokol kesehatan pembayaran secara nontunai, Penerapan protokol kesehatan pada proses *check-in* dan *check-out*, Staff Guest Service Agent melakukan pengecekan surat keterangan kesehatan, *Guest Service Agent* Mengetahui nomor kontak darurat, Mengingatkan tamu mematuhi protokol kesehatan, Guest Service Agent menginformasikan kepada tamu untuk menghubungi GSA jika mengalami gejala Covid-19, Pembersihan peralatan *Guest Service Agent*, Alat pelindung diri. Pembersihan barang tamu menggunakan desinfektan, membawa barang tamu dengan penerapan protokol kesehatan.

Kata_kunci : Penerapan Protokol Kesehatan, Front Office, New Normal

Abstract

This study aims to find out how the reception section health protocol is implemented at the Four Point By Sheraton Makassar Hotel. This type of research is a type of qualitative research using observation and interview methods. The type of data used is qualitative. The sampling technique used is saturated samples. The sample in this study amounted to 9 people. The results of this discussion are the application of the health protocol in the Front Office department in the Guest Service Agent section and the Concierge Section in serving individual and group guests. There are several steps starting from, Implementation of a non-cash payment health protocol, Application of health protocols in the check-in and check-in processes out, Guest Service Agent Staff checks health certificates, Guest Service Agents Knows emergency contact numbers, Reminds guests to comply with health protocols, Guest Service Agents informs guests to contact GSA if experiencing symptoms of Covid-19,

*rafikahayati@gmail.com

Cleaning Guest Service Agent equipment, Protective equipment self. Cleaning guest items using disinfectants, carrying guest items with the implementation of health protocols.

Keywords: Implementation of Health Protocols, Front Office, Covid-19 Pandemic

PENDAHULUAN

Sektor Pariwisata merupakan salah satu sektor yang mengalami dampak akibat krisis yang ditimbulkan oleh pandemi Covid-19. Hal ini dikarenakan pariwisata merupakan sektor yang berbasis pada perjalanan dan interaksi antar manusia, sehingga potensi untuk menyebarnya Covid-19 sangat tinggi pada sektor ini (Sutrisno & Adhila, 2021). Salah satu industri dalam sektor pariwisata yang memiliki dampak yang besar adalah industri perhotelan.

Pada *new normal* ini, Kementerian pariwisata dan ekonomi kreatif mengeluarkan peraturan protocol Kesehatan yang wajib diimplementasikan oleh seluruh usaha jasa hotel dan restaurant dengan tujuan memberikan rasa aman dan nyaman kepada tamu. Jaminan pelayanan hotel yang sesuai standar protokol merupakan syarat mutlak yang dimiliki hotel yang tetap beroperasi di masa *new normal* (Fajri, 2020). Departemen *Front Office* yang merupakan bagian utama yang melayani tamu memiliki peran penting dalam penerapan protokol kesehatan dalam melayani tamu perorangan dan grup (Prawiroharjo et al., 2022).

Salah satu hotel terbesar di kota Makassar dengan tingkat kunjungan tamu tinggi dengan berbagai keperluan dan kebutuhan, baik untuk menghadiri acara kegiatan maupun menginap (Badaruddin, 2018). Departemen *Front Office* pada Hotel Four Points By Sheraton Makassar memiliki beberapa *section* diantaranya yaitu, *Concierge dan Guest Service Agent*, yang mana paling berperan penting di sebuah Hotel dalam melayani tamu untuk menerapkan protokol kesehatan keselamatan dan kenyamanan pada saat bekerja. Alasan penulis melakukan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penerapan protokol kesehatan di Hotel Four Points By Sheraton Makassar pada saat melayani tamu di area *Front Office* dan *section Guest Service Agent* dan *section Concierge*.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan protokol kesehatan departemen *Front Office* dalam melayani tamu perorangan di Hotel Four Points By Sheraton Makassar?

2. Bagaimana penerapan protokol kesehatan departemen *Front Office* dalam melayani tamu grup di Hotel Four Points By Sheraton Makassar?

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Dengan judul “Pelatihan Penerapan Protokol Kesehatan Karyawan Hotel Dimasa Tatanan Normal Baru” oleh (Fajri, 2020) mendapatkan hasil bahwa pentingnya peran karyawan di masa pandemi ini dalam mengetahui prosedur penerapan protokol Kesehatan dalam memberikan pelayanan prima kepada tamu sehingga dapat memberikan kepercayaan tamu dan kegiatan sektor perhotelan dapat kembali berjalan dengan baik.

Penelitian terdahulu selanjutnya dengan judul “Evaluasi Penerapan Protokol Kesehatan Di Hotel X Palembang” oleh (Permatasari & Aldora, 2022) yang menghasilkan kesimpulan bahwa penerapan prosedur kesehatan pada hotel X Palembang mampu mengembalikan kepercayaan masyarakat untuk tidak takut menginap di hotel.

Kajian Teori

a. Guest Service Agent

Guest Service Agent departemen ini sangat berperan penting dalam proses *check-in dan check-out* tamu Peran seorang *Guest Service Agent* di sebuah Hotel yang utama adalah bagaimana membentuk pelayanan yang efektif dan cepat agar tamu dapat merasakan kenyamanan pada saat menginap di Hotel, selama tamu menginap sampai tamu akan *check-out* memberikan kesan kepada tamu yang ingin meningkatkan Hotel agar dapat bisa kembali menginap di Hotel tersebut. *Front Office* department merupakan departemen yang paling penting karena berhadapan langsung dengan tamu yang ingin melakukan proses *check-in* selain itu *Guest Service Agent* juga adalah pusat informasi kebutuhan selama menginap di Hotel sampai ingin *check-out*.

dan efisien agar tamu merasa nyaman dan puas baik sebelum menginap (*pre-arrival*), selama menginap (*during the stay*), sampai tamu meninggalkan Hotel (*departure*) dengan tidak menyampingkan peran lainnya sebagai bagian dari departemen *Front Office* agar dapat menciptakan pelayanan yang maksimal dan kesan yang positif mulai dari tamu

datang sampai dengan tamu meninggalkan Hotel (*first and last impression*). *Front Office* department merupakan salah satu departemen Hotel yang memiliki peran yang sangat penting, yang bisa dikatakan juga sebagai jantung dari Hotel, karena menjadi pusat informasi bagi tamu dan departemen lain, dimana kualitas layanan yang diberikan akan berdampak pada penilaian tamu. Selain itu juga, pelayanan yang diberikan oleh karyawan *Front Office* Department sangat berpengaruh karena akan meninggalkan kesan bagi tamu (Riski, 2019).

b. *Section Concierge*

Concierge berasal dari bahasa Prancis, yang memiliki arti "*Keeper Of The Keys*". *Keeper* adalah penjaga atau pemelihara merupakan bagian yang sangat penting dalam penanganan barang bawaan tamu, selain *Concierge* adalah sebagai pusat informasi dan menyambut tamu pertama kali di pintu lobby Hotel dan penjemputan dan pengantaran selama tamu menginap posisi *Concierge* berada dalam *Front Office* department yang mana posisi *Concierge* memiliki tugas dan tanggung jawab tersendiri dalam keseharian bersama *Guest Service Agent*. *Concierge* memiliki arti yang mana fokus memastikan segala kebutuhan dan permintaan tamu bisa terpenuhi dan setiap tamu memiliki kenangan yang baik selama mereka tinggal.

c. Penerapan Protokol Kesehatan

Penerapan Protokol kesehatan merupakan panduan atau tata cara kegiatan yang dilakukan dalam rangka menjamin individu dan masyarakat tetap sehat dan terlindungi dari penyakit tertentu. Tujuan penerapan protokol kesehatan adalah untuk meningkatkan upaya pencegahan dan pengendalian covid-19 bagi masyarakat pada saat di luar rumah dan berada di tempat umum dalam rangka mencegah terjadinya episenter/kluster dan menjamin perlindungan kesehatan individu dan perlindungan kesehatan masyarakat. Pentingnya penerapan protokol kesehatan di Hotel dimasa pandemi membuat peningkatan okupansi mulai membaik dengan menerapkannya protokol kesehatan seperti menggunakan masker, menjaga jarak, membawa *hand sanitizer* dan mendorong penggunaan teknologi seperti alat pembayaran digital demi mencegah penularan covid-19. (Handayani et al., 2020).

Standar Penerapan panduan kementerian pariwisata bagi jasa pelayanan akomodasi Hotel.
(Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2020)

1. Menyarankan tamu untuk melakukan pembayaran secara nontunai.
2. Memahami dan dapat menjelaskan kebijakan pemerintah/pemerintah daerah terkait Covid-19.
3. Memahami dan dapat menjelaskan regulasi pengusaha dan/atau pengelola hotel tentang pengelolaan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan di hotelnya.
4. Mengetahui negara-negara dan daerah-daerah dengan kasus pandemi Covid-19 yang tinggi.
5. Melakukan pendataan tentang riwayat perjalanan tamu selama 14 hari dan kondisi kesehatan menggunakan formulir self assessment risiko Covid-19 (form 1) pada saat check in. Jika hasil self assessment memiliki risiko besar Covid-19, agar diminta melakukan pemeriksaan kesehatan ke fasilitas pelayanan kesehatan terlebih dahulu atau menunjukkan hasil pemeriksaan bebas Covid-19 yang masih berlaku.
6. Mengetahui nomor kontak penting, seperti satuan tugas Covid-19 daerah, kantor imigrasi, kedutaan besar, dan rumah sakit.
7. Menginformasikan kepada tamu agar menghubungi resepsionis jika mengalami gangguan kesehatan (demam, batuk, pilek, nyeri tenggorokan, dan/atau sesak napas).
8. Karyawan membersihkan semua alat yang digunakan dalam proses pembayaran dengan desinfektan/cairan pembersih lain yang aman dan sesuai, segera setelah transaksi dilakukan.
9. Karyawan di bagian concierge membersihkan barang milik tamu dengan cara yang aman, menggunakan desinfektan/cairan pembersih lain yang aman dan sesuai.
10. Karyawan mengingatkan tamu jika tidak mematuhi protokol kesehatan.

METODE PENELITIAN

Teknik pengumpulan data

Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan (Sugiyono, 2018). Adapun jenis observasi yang penulis gunakan yaitu observasi terstruktur. Observasi terstruktur adalah observasi yang telah dirancang secara sistematis tentang apa yang akan diamati, kapan dan di mana tempatnya (Sugiyono, 2018).

Wawancara

Penulis menggunakan teknik wawancara terstruktur sebagai pengumpul data penulis, bila penelitian atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi yang terjadi di lapangan apa yang akan diperoleh (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur yang diberikan kepada panelis.

Teknik penentuan populasi dan sampel

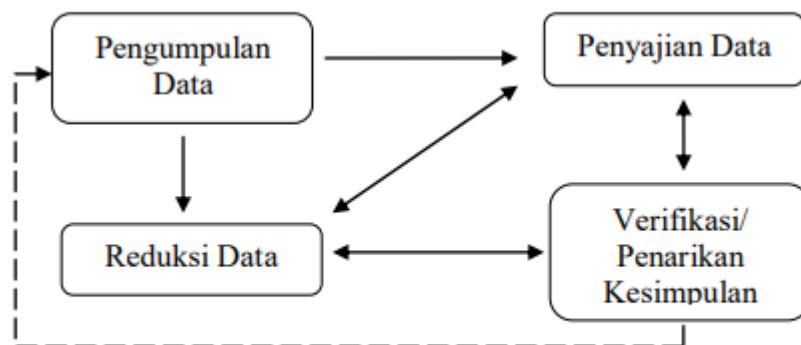
Populasi dan penelitian ini adalah semua karyawan yang bekerja di departemen *Front Office* di *Section Guest Service Agent* dan *section Concierge*, berjumlah 9 orang teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh, (Sugiyono, 2018). Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan Sampel jenuh. sampel jenuh adalah sensus, dimana semua populasi dijadikan sampel. Jumlah sampel dalam penelitian ini dengan total 9 orang yaitu karyawan *Guest Service Agent* dan *Concierge* Hotel Four Point By Sheraton Makassar

Teknik analisis data.

Pada penelitian ini menggunakan analisis kualitatif deskriptif yang diolah dari hasil observasi dan wawancara terstruktur menggunakan reduksi data.

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Tahap selanjutnya adalah penyajian data yang merupakan tahap dimana mengumpulkan informasi yang memungkinkan terjadinya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan dalam sebuah penelitian. Penarikan kesimpulan merupakan tahapan dimana data dapat diverifikasi kembali

dengan melakukan peninjauan kembali terhadap catatan atau data awal atau melaksanakan Focus Group Discussion. Secara skematis proses analisis data menggunakan model analisis data interaktif Miles dan Huberman dapat dilihat pada bagan berikut:



Bagan 2 : Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan, penulis dapat menguraikan tentang penerapan protokol kesehatan di departemen *Front Office* penulis memperoleh hasil penelitian mengenai penerapan protokol kesehatan *Front Office* departemen dalam melayani tamu perorangan dan grup. Penerapan Protokol kesehatan merupakan panduan atau tata cara kegiatan yang dilakukan dalam rangka menjamin individu dan masyarakat tetap sehat dan terlindungi dari penyakit tertentu.

Pentingnya penerapan protokol kesehatan pada Hotel dimasa pandemi membuat peningkatan tingkat hunian mulai membaik dengan menerapkannya protokol kesehatan seperti menggunakan masker, menjaga jarak, membawa *hand sanitizer* dan mendorong penggunaan teknologi seperti alat pembayaran digital demi mencegah penularan Covid-19 Berikut penuturan hasil wawancara penerapan protokol kesehatan di *Front Office* departemen dalam melayani tamu perorangan dan grup.

***Departemen Front Office* di Hotel Four Point By Sheraton Makassar di masa pandemi**

Dampak Berbagai langkah dan upaya yang dilakukan oleh industri perhotelan di Kota Makassar agar tetap bertahan ditengah pandemi seperti Hotel Four Points By Sheraton Makassar dimana mengurangi pemborosan fasilitas yang dapat menambah biaya pengeluaran selain itu langkah untuk mengatasi dampak yang dirasakan selama pandemi dengan berinovasi membuat promo-promo menarik untuk dipromosikan & dan melakukan gencar-gencar melakukan sales & marketing baik direct maupun via sosmed.

A. Section Guest Service Agent

1. Penerapan protokol kesehatan pelayanan tamu perorangan dan grup

1.1 Penerapan protokol kesehatan pembayaran secara non tunai

Pada Hotel Four Points By Sheraton Makassar dalam penanganan pembayaran tamu, pada saat *check-in* maupun *check-out* selama masa pandemi masih menggunakan dua jenis cara pembayaran baik tunai maupun non tunai. Hal tersebut karena pertimbangan latar belakang kebiasaan beberapa tamu yang menginap di Hotel Four Points By Sheraton Makassar masih menggunakan uang tunai sebagai pembayaran utama. Pada proses pembayaran secara tunai *Guest Service Agent* menggunakan sarung tangan setelah proses *check-in* selesai selanjutnya dilakukan proses pembersihan pada peralatan dengan menyemprotkan cairan pembersih kuman menggunakan *desinfektan* atau *handsanitizer* pada titik yang bisa dapat menyebabkan penyebaran seperti di meja *Guest Service Agent* melayani tamu. Bagi pembayaran tamu grup diberikan himbauan dengan pembayaran non tunai karena jumlah pembayaran yang cukup besar. Saat ini tamu grup melalui perwakilan perusahaan saat melakukan reservasi kamar diberikan himbauan untuk melaksanakan pembayaran melalui system transfer atau dapat menggunakan mesin EDC.

1.2 Memahami kebijakan “pemerintah”

Pada bagian ini pihak Hotel Four Points By Sheraton Makassar secara berkelanjutan memberikan informasi tidak hanya dipasang pada area sekitar hotel untuk mematuhi protokol kesehatan yang diajurkan oleh pemerintah tetapi juga melalui penyampaian secara lisan kepada tamu perorangan yang hadir. Kewajiban memakai masker, memberishkan tangan dengan hand sanitizer serta secara terbuka melakukan deklarasi riwayat perjalanan. Selain itu, staf GSA secara terbuka menjelaskan tujuan pengumpulan informasi tersebut. Bagi tamu grup dengan jumlah yang cukup banyak telah

diinformasikan sebelumnya saat reservasi bahwa Four Points by Sheraton Makassar telah mengimplementasikan aturan protocol kesehatan secara ketat.

1.3 Penerapan protokol kesehatan pada proses check-in dan check-out di Hotel Four

Points By Sheraton Makassar.

Setiap tamu perorangan yang datang dan melakukan proses *check-in* tamu grup akan langsung disampaikan oleh manajer dari *Front Office* atau manajer sales marketing untuk lebih memahami kebijakan-kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan. Adapun penerapannya di mulai dari tamu menjaga jarak sesuai dengan kebijakan pemerintah pada saat prosedur *check-in dan check-out*, setelah itu staff mengarahkan tamu menggunakan *handsanitizer* yang terletak di meja Guest Service Agent. Pada proses akhir *check-in* staff menjelaskan tentang fasilitas dan kebijakan-kebijakan yang diterapkan serta tambahan amenities berupa masker, *hand sanitizer dan* tisu basah di Hotel Four Points By Sheraton Makassar. Penanganan tamu grup saat check in dan Check out diinformasikan saat melakukan reservasi untuk mengisi form riwayat perjalanan terlebih dahulu sehingga saat tiba di check in group leader telah siap dengan berkas tersebut dalam bentuk soft atau hard file sehingga mengurangi kontak GSA dengan eluruh tamu serta mengurangi keramaian di counter.

1.4 Staff Guest Service Agent melakukan pengecekan surat keterangan kesehatan

Setiap tamu yang datang dan melakukan proses *check-in* akan langsung disampaikan oleh staff *Guest Service Agent* untuk lebih memahami kebijakan-kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan. Adapun salah satu penerapannya ialah *Guest Service Agent* meminta kepada tamu surat keterangan kesehatan (surat SWAB) yang hasilnya negatif atau non reaktif sesuai dengan kebijakan pemerintah dan kebijakan yang di Hotel Four Points By Sheraton Makassar.

1.5 Guest Service Agent Mengetahui nomor kontak darurat

Guest Service Agent mengetahui nomor kontak darurat antara lain satgas Covid-19 daerah, ambulans, pemadam kebakaran, kantor imigrasi, kedutaan besar dan rumah sakit serta nomor kontak darurat lainnya. Dengan mengetahui nomor kontak darurat pihak staff *Guest Service Agent* dapat langsung melakukan pemanggilan darurat pada saat tamu membutuhkan pertolongan. Nomor kontak di tempel di meja *Guest Service Agent* atau di ruangan *Front Office* agar memudahkan dalam proses pemanggilan yang bersifat darurat.

Nomor kontak darurat bagi tamu group salah satunya merupakan group leader sehingga staf GSA memastikan bahwa setiap anggota dari tamu group memiliki kontak darurat masing-masing.

1.6 Mengingatkan tamu mematuhi protokol kesehatan

Pada saat melayani tamu langsung diingatkan untuk tetap mematuhi protokol kesehatan dengan memasang tanda (mematuhi protokol kesehatan) yang berada di area lobby pada saat tamu melakukan *check-in* jika melanggar biasanya akan dilaksanakan teguran dengan tetap menjaga etika kesopanan kepada tamu oleh pihak resepsionis ataupun satgas yang telah dibentuk oleh Hotel Four Point By Sheraton Makassar.

1.7 Guest Service Agent menginformasikan kepada tamu untuk menghubungi GSA jika mengalami gejala Covid-19

Guest Service Agent meminta kepada tamu surat keterangan kesehatan (surat SWAB) yang hasilnya negatif atau non reaktif sesuai anjuran pemerintah dan protokol kesehatan jika tamu yang mengalami gejala gangguan kesehatan seperti demam, batuk, pilek, nyeri tenggorokan dan sesak nafas agar segera menghubungi staff *Guest Service Agent* agar mendapatkan pengobatan serta pemeriksaan kesehatan hingga pemeriksaan SWAB.

1.8 Pembersihan peralatan *Guest Service Agent*

Setelah pelayanan tamu perorangan barang-barang dan peralatan seperti komputer, kunci kamar dan mesin EDC yang dapat menyebabkan penularan seperti alat kartu kredit setelah digunakan langsung mendapatkan semprotan sanitizer ketika tamu telah menggunakan

1.9 Alat pelindung diri

Berdasarkan hasil peneliti di *Guest Service Agent* alat yang digunakan untuk pelindung diri di masa pandemi menggunakan masker untuk mengurangi kontak langsung kepada tamu melalui pernafasan, sarung tangan untuk mencegah kontak langsung seperti pada saat transaksi uang atau kartu ATM, pelindung wajah untuk mencegah terjadinya kontak melalui mata secara dekat pada saat proses *check-in* tamu

B. Section Concierge

2. Penerapan protokol kesehatan pelayanan perorangan dan grup

2.1 penerapan protokol kesehatan pada proses barang penanganan barang tamu di Hotel Four Points By Sheraton Makassar

Berdasarkan hasil peneliti di *section Concierge* pada proses barang bawaan tamu staff *Concierge* sangat mengutamakan protokol kesehatan. Sebelum memasuki pintu masuk lobby barang tamu harus di semprot menggunakan desinfektan terlebih dahulu, setelah itu staff *Concierge* memasukkan barang tamu ke counter *Concierge* sambil menunggu proses *check-in* tamu. Selanjutnya proses mengantarkan barang bawaan tamu dengan menggunakan alat pelindung diri seperti masker, sarung tangan dan alat pelindung wajah tahap akhir *Concierge* memasukkan barang bawaan tamu ke kamar.

2.2 Penjelasan kepada tamu regulasi kebersihan dan kesehatan Hotel

Setiap tamu yang datang menginap, *Concierge* menjelaskan tata tertib regulasi kepada setiap tamu, setiap tamu yang datang di Hotel Four Point pada saat melakukan penitipan barang di area *Concierge* akan disampaikan langsung kepada staff yang sedang bertugas dengan penerapan protokol kesehatan yang ketat pada saat berhadapan langsung dengan tamu dengan melakukan jaga jarak yang sudah diberikan tanda oleh Hotel Four Point By Sheraton Makassar.

2.3 Menginformasikan Negara-negara dengan kasus Covid-19

Section Concierge sebagai pihak yang bertemu langsung dengan tamu memiliki data asal negara tamu yang menginap baik tamu perorangan atau group sehingga apabila negara asal tamu berasal dari negara dengan tingkat Covid-19 cukup tinggi maka hal tersebut dilaporkan kepada supervisor hingga Front Office Manager sehingga mendapatkan perhatian dan melakukan pengecekan kembali terhadap berkas validasi tamu tersebut.

2.4 Mengetahui nomor kontak darurat

Staff *Concierge* mengetahui nomor kontak darurat antara lain satgas Covid-19 daerah, umum ambulans, pemadam kebakaran, kantor imigrasi, kedutaan besar *call center* (112) dan rumah sakit serta nomor kontak darurat lainnya. Hal ini berlaku pada semua area yang memungkinkan kontak langsung dengan tamu serta wajib diketahui oleh semua staf *concierge*.

2.5 Pembersihan barang bawaan tamu

Pada saat tamu datang di Hotel *Concierge* akan langsung melayani dengan menjemput barang bawaan tamu dari kendaraan dengan cara menyemprotkan desinfektan sesuai dengan penerapan protokol kesehatan yang diterapkan. Dan juga *Concierge* harus menerapkan protokol kesehatan dengan menggunakan masker, sarung tangan dan

menggunakan pelindung wajah. setelah melakukan penjemputan barang bawaan tamu akan langsung disemprotkan sanitizer untuk mencegah terjadinya penularan Covid-19.

2.6 Penggunaan alat pelindung diri

Berdasarkan hasil peneliti di Hotel Four Points By Sheraton Makassar di *Section Concierge* telah menerapkan penerapan protokol kesehatan dengan menggunakan alat pelindung diri seperti alat pelindung wajah, *sanitizer*, masker dan pelindung transparan berupa fiber agar mencegah berhadapan secara langsung kepada tamu pada saat proses penitipan barang ataupun proses pada saat *registrasi free Parking* maupun dalam pelayanan tamu perorangan di Hotel Four Points By Sheraton Makassar.

2.7 Pematuhan penerapan protokol kesehatan kepada tamu

Berdasarkan hasil peneliti di Hotel Four Points By Sheraton Makassar di *section Concierge*, setiap tamu yang datang di Hotel diwajibkan mematuhi protokol kesehatan dengan menggunakan masker dan menjaga jarak di masa pandemi. Hal ini membuat para tamu lainnya sangat merasa nyaman dan aman terhindar dari virus Covid-19, *Concierge* tentunya sangat memberi ketegasan kepada tamu bila tidak mematuhi protokol kesehatan menggunakan masker dan menjauh dari kerumunan yang telah tidak diterapkan. Hal ini juga membuat nama Hotel sangat terlindungi dari hal-hal negatif yang membuat citra Hotel menurun akibat adanya orang yang tidak menjalankan protokol kesehatan. Petugas *concierge* juga mendapatkan tanggung jawab tambahan yaitu melakukan pengawasan terhadap implementasi protokol kesehatan pada area umum di hotel.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dalam melayani tamu perorangan maka penulis dapat menyimpulkan bahwa *section Guest Service Agent* telah melaksanakan kesepuluh point tersebut berdasarkan standard penerapan panduan kementerian pariwisata bagi jasa pelayanan akomodasi Hotel dengan baik dan ketat sedangkan Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dalam melayani tamu perorangan maka penulis dapat menyimpulkan bahwa *section Concierge* telah menerapkan protokol kesehatan dengan melakukan standard ketujuh point yang telah diajarkan oleh kementerian pariwisata.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dalam melayani tamu grup maka penulis dapat menyimpulkan bahwa *section Guest Service Agent* telah menerapkan standar penerapan protokol kesehatan dengan teliti dan cermat demi mencegah kerumunan agar tidak terjadi penyebaran Covid-19 dengan menerapkan kesembilan point yang telah diteliti. Sedangkan Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dalam melayani tamu grup maka penulis dapat menyimpulkan bahwa *section Concierge* telah menerapkan protokol kesehatan dengan melakukan standard ketujuh point yang telah diajarkan oleh kementerian pariwisata.

DAFTAR PUSTAKA

- Badaruddin, M. N. (2018). *Pengaruh Etiket Pelayanan Guest Service Agent (Gsa) Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu (Studi Pada Hotel Four Points By Sheraton Makassar)*.
- Fajri, D. D. (2020). Pelatihan Penerapan Protokol Kesehatankaryawan Hotel Di Masatatanan Normal Baru. *Jurnal Abdimas Pariwisata*, 1(2).
- Handayani, D., Hadi, D. R., Isbaniah, F., Burhan, E., & Agustin, H. (2020). Corona Virus Disease 2019. *Jurnal Respirologi Indonesia*, 40(2), 119–129. <https://doi.org/10.36497/Jri.V40i2.101>
- Kementerian Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif. (2020). *Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, Dan Kelestarian Lingkungan Di Hotel*.
- Nugraha, M. F. (2018). *Service Excelent Concierge Section Dalam Menunjang Kepuasan Tamu Di Hotel De Paviljoen Bandung*. <https://doi.org/10.31237/Osf.io/Pq6wb>
- Permatasari, M., & Aldora, M. (2022). Evaluasi Penerapan Protokol Kesehatan Di Hotel X Palembang. *Jurnal Akademi Pariwisata Medan*, 10(1), 85–96. <https://doi.org/10.36983/Japm.V10i1.302>
- 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).
- Riski, G. A. A. (2019). Analisa Peran Front Desk Agent Dalam Pembentukan Citra Positif Di Vila Bali Asri Seminyak- Bali. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 3(1), 36. https://doi.org/10.37484/Manajemen_Pelayanan_Hotel.V3i1.50
- Sugiyono, Prof. Dr. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif* (M. Dr. Ir. Sutopo. S.Pd, Ed.). Alfabeta.

Sutrisno, E. Y., & Adhila, F. (2021). Dampak Pandemi Covid-19 Pada Operasional Hotel Di The Atrium Hotel And Resort Yogyakarta. *Media Wisata*, 19(2).
<https://doi.org/10.36275/Mws>