

PENERAPAN CHSE MENGHADAPI *NEW ERA* UNTUK MENINGKATKAN *INCOME* HOTEL JAMBULUWUK JOGYAKARTA

Erna Wigati¹, Nina Novia²

¹Akademi Pariwisata Mandala Bhakti Surakarta, ernawigati16@gmail.com

²Akademi Pariwisata Dharma Nusantara sakti Jogjakarta, ninanovi009@gmail.com

ABSTRAK

Artikel ini bertujuan untuk mengetahui Penerapan CHSE dalam menghadapi Adaptasi baru/*New Era*, Strategi Hotel dalam Meningkatkan *income* dan penerapan CHSE dalam menghadapi Adaptasi baru/*New Era* dapat meningkatkan *income* di hotel Jambuluwuk Jogja. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan cara interview dan observasi langsung ke hotel. Hasil dari artikel ini adalah Penerapan CHSE dalam menghadapi Adaptasi baru/*New Era* di Hotel Jambuluwuk Jogja dengan cara mewajibkan semua pengunjung dan staf karyawan hotel dengan menggunakan masker, *handsanitizer* dan *social distancing* serta selalu menjaga kebersihan baik diri sendiri dan lingkungan hotel tempat bekerja. Alat yang disediakan hotel berupa tempat cuci tangan, *handsanitizer*, alat pengukur suhu tubuh. Strategi yang dilakukan hotel jambuluwuk dalam meningkatkan *income* dalam *new era* dengan cara memberikan paket promo untuk *room*, menjual paket makanan *by order*, menyewakan jasa kebersihan rumah, menyewakan peralatan karaoke dan menjual makanan *angkringan* didepan hotel serta setiap titik jogya hingga menarik para pengunjung untuk *stay* di hotel Jambuluwuk. Penerapan CHSE yang dilakukan membawa pengaruh positif hingga banyaknya pengunjung yang datang bercerita dari mulut ke mulut hingga membuat *Income* hotel bertambah dan dapat mengcover operasional hotel.

Kata Kunci : Penerapan CHSE, *New Era*, *Income*, Hotel

ABSTRACT

*This article aims to find out the implementation of CHSE in facing the new Adaptation/New Era, Hotel Strategy in Increasing income and the application of CHSE in facing the new Adaptation / New Era can increase income at the Jambuluwuk hotel, Jogja. The method used is descriptive qualitative method by means of interviews and direct observation to the hotel. The result of this article is the application of CHSE in dealing with the new Adaptation/New Era at Jambuluwuk Hotel Jogja by requiring all visitors and hotel staff to use masks, hand sanitizer and social distancing and always maintain good hygiene both themselves and the hotel environment where they work. The tools provided by the hotel are hand washing stations, hand sanitizers, and body temperature measuring devices. The strategy carried out by the Jambuluwuk hotel in increasing income in the new era is by providing promo packages for rooms, selling food packages by order, renting house cleaning services, renting karaoke equipment and selling *angkringan* food in front of the hotel and at every Jogja point to attract visitors to stay at the hotel. Jambuluwuk hotel. The implementation of the CHSE has a positive influence so that many visitors come to tell stories by word of mouth to make the hotel's income increase and cover the hotel's operations.*

Keywords: Application of CHSE, *New Era*, *Income*, Hotel

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan bagian dari industri pariwisata yang memiliki arti penting, terutama bila dikaji dari aspek ekonomi terutama dilihat dari sisi pendapatan pajak yang diberikan hotel terhadap pemerintah. Tiap-tiap hotel akan berusaha memberikan nilai tambah yang berbeda atas produk dan jasa serta pelayanan yang diberikan kepada tamunya. Suatu hotel memiliki nilai tambah yang membuat suatu hotel berbeda antara yang satu dengan yang lainnya, yang pada akhirnya menyebabkan orang memilih suatu hotel yang sesuai dengan selera dibandingkan dengan hotel yang lainnya. Dengan adanya pilihan terhadap suatu hotel, hal ini menyebabkan timbulnya persaingan dalam bisnis perhotelan. Tidak semua hotel berhasil dalam bersaing dan menguasai pasar sesuai dengan target yang telah ditetapkan, apalagi dalam keadaan perekonomian saat pandemi covid-19. Tiap Hotel memiliki kebijakan dan strategi pemasaran yang jitu dalam menghadapi persaingan yang semakin tajam. Pemasaran hotel memiliki tugas dalam memasarkan hotel agar kamar-kamar yang pada waktu sepi dapat terisi, selain itu agar dapat meningkatkan volume penjualan dari waktu ke waktu. menghadapi masa pandemi covid menuju kebiasaan baru pihak hotel harus selalu memperhatikan Kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan hotel (*CHSE*).

CHSE merupakan penerapan protokol kesehatan berbasis pada *Cleanliness* (Kebersihan), *Healthy* (Kesehatan), *Safety* (Keamanan) dan *Environment* (Ramah lingkungan). *CHSE* dibuat berdasarkan keputusan menteri kesehatan tentang protocol kesehatan ditempat umum dalam rangka pencegahan dan pengendalian covid-19. Pandemi Covid-19 yang melanda dunia saat ini mengakibatkan industri perhotelan di Indonesia menerima dampak yang sangat besar. Pemberitaan di media massa di www.informasibisnis.my.id terkait dengan penutupan usaha hotel di Bali

dan kota-kota lainnya menjadikan Pandemi Covid-19 ini menjadi bencana bagi industri perhotelan di Indonesia. Berbagai macam cara telah dilakukan oleh pengusaha hotel, pengusaha pariwisata, asosiasi perhotelan serta pemerintah dalam mengurangi dampak kerugian bagi industri hotel terutama di Indonesia.

Sektor pariwisata merupakan sektor yang memiliki potensi untuk dikembangkan, bahkan dapat dipercaya sebagai salah satu usaha untuk meningkatkan pendapatan nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan rakyat (Stowe and Johnston, 2008). Pariwisata di Indonesia saat ini telah tumbuh dan berkembang seiring berjalannya waktu, serta kehidupan manusia yang serba ingin tahu mengenai segala sesuatu hal, peristiwa dan situasi yang terjadi dalam berbagai bidang dengan aspek kehidupan dan lingkungannya. Salah satu pariwisata yang terkenal di Indonesia ialah pariwisata di Kota Yogyakarta. Bangunan bersejarah, produk kesenian, makanan khas, serta hiburan mudah dijumpai di kota tersebut. Namun saat ini sektor pariwisata mengalami penurunan akibat dampak dari adanya *Covid-19*. Banyak orang berkeinginan untuk melakukan sebuah perjalanan baik untuk berwisata, maupun bisnis, tetapi terhalang oleh *Covid-19*, sehingga mereka lebih berhati-hati saat akan berpergian. Meskipun begitu, saat ini pemerintah telah menerbitkan aturan baru saat keluar rumah dengan istilah AKB (Adaptasi Kebiasaan Baru) dimana masyarakat dapat beraktivitas lagi secara produktif namun tetap menerapkan protokol kesehatan. Sehingga, sektor pariwisata bisa tetap berjalan terutama di bidang akomodasi.

Bidang akomodasi saat ini telah menerapkan AKB (Adaptasi Kebiasaan Baru) dengan protokol kesehatan dan keamanan yang ketat untuk mencegah penyebaran virus *Covid-19* serta memberi rasa aman pada tamu yang datang, sehingga kinerja karyawan akan berjalan

dengan baik juga, banyak usaha akomodasi berlomba-lomba untuk membangun infrastruktur pendukung dengan menawarkan berbagai macam variasi produk maupun jasa dengan protokol kesehatan untuk menunjang kegiatan menginap dengan menerapkan Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB). Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) telah diterapkan oleh salah satu hotel di Yogyakarta yaitu Hotel Jambuluwuk Yogyakarta, terbukti dengan adanya peraturan dan penerapan protokol kesehatan, *social distancing* serta senantiasa menjaga kebersihan serta keamanan sesuai dengan AKB (Adaptasi Kebiasaan Baru), baik dari segi fasilitas maupun produk yang dihasilkan untuk tamu. Berdasarkan rumusan diatas, untuk itu dirumuskan bahwa tujuan artikel ini adalah Untuk mengetahui Penerapan CHSE dalam menghadapi Adaptasi baru/*New Era* di Hotel Jambuluwuk Jogja, Untuk mengetahui Strategi Hotel dalam Meningkatkan *income* dalam menghadapi Adaptasi baru/*New Era* di Hotel Jambuluwuk Jogja, Untuk mengetahui penerapan CHSE dalam menghadapi Adaptasi baru/*New Era* dapat meningkatkan *income* di hotel Jambuluwuk Jogja.

KAJIAN LITERATUR

Hotel

Sambodo dan Bagyono (2006: 3) pengertian hotel adalah tempat dimana para pelancong berkelas mendapat jasa penginapan dan makan dengan cara menyewa dan penyewa dalam keadaan memungkinkan untuk memperoleh jasa. Ender dan Sri (1996: 8) Hotel adalah sebuah bangunan yang didirikan dan dikelola dengan tujuan komersial dengan jalan menyediakan fasilitas menginap untuk masyarakat umum. Fred Lawson (1976: 27) Hotel adalah sarana tempat tinggal yang dapat dimanfaatkan oleh para wisatawan dengan beberapa fasilitas pelayanan seperti jasa kamar, jasa penyedia makanan dan minuman dan jasa akomodasi lainnya dengan syarat berupa imbalan ataupun pembayaran. Richard Sihite (2000: 53), hotel ialah suatu bentuk akomodasi yang

dikelola secara kormesial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan serta makanan dan minuman. Rumecko (2001: 2) Hotel adalah bentuk bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, yang juga menyediakan pelayanan makanan dan minum serta fasilitas-fasilitas yang di perlukan dan di kelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan. Yayuk Sri Perwani (1999: 2), hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara kormersial, yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan serta makan dan minuman. Menurut Peneliti Hotel adalah bangunan yang dikelola dengan menyediakan fasilitas seperti produk, jasa dan pelayanan untuk tamu/ wisatawan yang menginap yang dikelola secara komersial.

CHSE

Pengertian Kebersihan (*Cleaning*)

Hidayat (2008: 84) perawatan diri atau kebersihan diri (*personal hygiene*) merupakan perawatan diri sendiri yang dilakukan untuk mempertahankan kesehatan, baik secara fisik maupun psikologis. Ananto (2006: 64), memelihara kebersihan dan kesehatan pribadi adalah salah satu upaya pendidikan kesehatan. Melalui peningkatan kebersihan dan kesehatan pribadi, kesehatannya akan menjadi lebih baik. Notoatmodjo (2007: 14), menyatakan bahwa perilaku bersih dan sehat yang dapat diamati bahkan dapat dipelihara. Menurut peneliti, Kebersihan adalah perawatan diri maupun perawatan lingkungan yang dipertahankan untuk menjaga kesehatan.

Pengertian Kesehatan (*Healthy*)

Mu'rifah (2007: 14), Kesehatan adalah segala usaha dan tindakan seseorang untuk menjaga, memelihara dan meningkatkan derajat kesehatannya sendiri dalam batas-batas kemampuannya, agar mendapatkan kesenangan hidup dan mempunyai tenaga kerja yang sebaik-baiknya. Refdinal (2006: 2), Kesehatan adalah suatu hal yang mendasar dalam hidup manusia. Banyak orang sakit dan

keluarganya yang mengorbankan segala harta benda mereka untuk mencari kesembuhan. Menurut peneliti, kesehatan adalah kondisi kesejahteraan fisik maupun mental yang mendorong manusia hidup produktif.

Pengertian Keselamatan (Safety)

Bangun Wilson (2012: 377), Keselamatan Kerja adalah perlindungan keselamatan, perlindungan atas keamanan kerja yang dialami pekerja baik fisik maupun mental dalam lingkungan pekerjaan. Mondy (2012: 112), Keselamatan Kerja meliputi perlindungan karyawan dari kecelakaan di tempat kerja. Suma'mur PK (1989: 1), Keselamatan Kerja adalah keselamatan yang bertalian dengan mesin, pesawat, alat kerja, bahan dan proses pengolahannya, landasan tempat kerja dan lingkungannya serta cara-cara melakukan pekerjaan. Menurut peneliti, keselamatan kerja merupakan kondisi yang aman atau selamat dari penderitaan maupun kerugian ditempat kerja.

Pengertian Lingkungan Hidup (Environment)

Supriadi (2006: 183), lingkungan hidup merupakan salah satu sumber daya alam yang memiliki peran yang sangat strategis terhadap keberadaan makhluk ciptaan tuhan termasuk manusia. Siti Sundari Rangkuti (2000: 171) mengatakan bahwa hak atas lingkungan hidup yang baik dan sehat di lihat dari sudut pandang bentuk dan isinya, di imbangi keharusan bagi pemerintah untuk mengarsikan kebijaksanaan dan melakukan tindakan yang mendorong di tingkatannya upaya melestarikan lingkungan. Menurut peneliti, lingkungan merupakan sumber daya alam yang kita tempati dan mempengaruhi hal yang hidup termasuk kehidupan manusia.

Lingkup CHSE terlihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 1. Lingkup CHSE

Kebersihan (Cleanlines)	Mencuci tangan pakai sabun/menggunakan hand sanitazer
	Ketersediaan sarana cuci tangan pakai sabun.
	Pembersihan ruang dan

	barang publik dengan cara dan disinfektan/cairan pembersih lain yang aman dan sesuai. Bebas vektor dan binatang pembawa penyakit. Pembersihan dan kelengkapan toilet bersih. Tempat sampah bersih.
Kesehatan (Health)	Menghindari kontak fisik, pengaturan jarak aman, mencegah kerumunan. Tidak menyentuh bagian wajah, terutamamata, hidung, mulut. Pemeriksaan suhu tubuh. Memakai APD yang diperlukan. Menerapkan etika batuk dan bersin pengelolaan makanan dan minuman yang bersih dan higienis. Peralatan dan perlengkapan kesehatan sederhana. Ruang publik dan ruang kerja dengan sirkulasi udara yang baik. Penanganan bagi pengunjung dengan gangguan kesehatan ketika beraktifitas di lokasi.
Keselamatan (Safety)	Prosedur penyelamatan diri dari bencana. Ketersediaan kotak P3K. Ketersediaan alat pemadam kebakaran. Ketersediaan titik kumpul dan jalur evakuasi. Memastikan alat elektronik dalam kondisi mati ketika meninggalkan ruangan. Media dan mekanisme komunikasi penanganan kondisi darurat.
Kelestarian	Penggunaan

lingkungan (Environment Sustainability) perlengkapan dan bahan yang ramah lingkungan Pemanfaatan air dan sumber energi secara efisien dan sehat dalam rangka menjaga keseimbangan ekosistem Pengolahan sampah dan limbah cair dilakukan secara tuntas, sehat dan ramah lingkungan. Kondisi Lingkungan sekitar asri dan nyaman, baik secara alami atau dengan rekayasa teknis. Pemantauan dan evaluasi penerapan panduan dan SOP pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan.

Sumber: Maulina Lien dkk. pada ejournal.binawakya.ac.id (2021).

Adaptasi Baru

Pengertian Adaptasi, Suparlan Parsudi (1993) pengertian adaptasi yaitu suatu proses untuk memenuhi syarat-syarat dasar untuk tetap melangsungkan kehidupan dan memenuhi syarat-syarat dasar kehidupan. W.A. Gerungan (1996: 55) Adaptasi adalah mengubah diri sesuai dengan keadaan lingkungan tetapi juga mengubah lingkungan sesuai dengan keadaan. Soemarwoto (1983) Adaptasi adalah bahwa makhluk hidup dalam batas tertentu mempunyai kelenturan, kelenturan ini memungkinkan makhluk hidup itu menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Menurut Peneliti, Adaptasi adalah usaha makhluk hidup agar dapat menyesuaikan diri dengan adanya perubahan pada lingkungannya.

Pengertian kebiasaan, Witherington (2011: 128) kebiasaan merupakan cara bertindak yang diperoleh melalui belajar secara berulang-ulang, yang pada akhirnya menjadi menetap dan bersifat otomatis. Kartini Kartono (2010) kebiasaan diartikan sebagai reaksi bersyarat yang kompleks dan bervariasi dan menjadi kanal yang tetap bisa dilalui oleh

tingkah laku manusia. Menurut Peneliti kebiasaan adalah tindakan secara otomatis untuk melakukan sesuatu yang telah dilakukan secara berulang untuk hal yang sama.

Pengertian Adaptasi Kebiasaan Baru, Permenkes No: Hk. 01.07/Menkes/328/2020 definisi dari Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) adalah agar kita bisa bekerja, belajar, dan beraktivitas dengan produktif di era Pandemi *Covid-1*. Menurut Peneliti definisi Adaptasi Kebiasaan Baru adalah proses bertahap untuk melakukan aktivitas, bekerja, dan belajar di era pandemi dengan tetap menaati protokol kesehatan.

METODE PENELITIAN

Kegiatan ini dilaksanakan di hotel Jambuluwuk Yogyakarta yang menggunakan metode kualitatif (deskriptif) tujuannya untuk mengetahui penerapan CHSE dalam menghadapi *new era* untuk menaikkan income di hotel Jambuluwuk Yogyakarta. Sumber data yang digunakan adalah data primer berupa hasil observasi dan wawancara dengan narasumber dari Departemen *Front Office*, *Departement Kitchen* dan manajemen hotel. Data sekunder dalam penelitian ini adalah buku-buku referensi, brosur, dan catatan-catatan yang berkaitan dengan subjek penelitian. Metode pengumpulan data dengan observasi yaitu peneliti langsung melakukan pengamatan ke hotel Jambuluwuk Yogyakarta. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi, menurut Miles (1992: 16).

PEMBAHASAN

Penerapan CHSE dalam menghadapi Adaptasi baru/*New Era* di Hotel Jambuluwuk Jogja.

Pihak hotel dalam menerapkan CHSE pada masa *new normal* ini adalah dengan fasilitas pengukur suhu, *handsanitizer*, area dan peralatan untuk

membersihkan barang tamu / karyawan dengan disinfektan, tanda khusus untuk antrean dengan jarak satu meter, peta lokasi jalur evakuasi dan titik kumpul, dan alat pemadam. Hotel Jambuluwuk selalu mengontrol kebersihan dengan standar yang ditentukan sehingga untuk mewujudkan hasil yang baik dari hotel Jambuluwuk ataupun dari tamu, maka yang pertama dimulai dari diri pribadi manajemen dengan selalu saling mengingatkan satu dengan yang lain seperti kepada satu karyawan dengan karyawan yang lain di lingkup hotel tersebut maupun di luar lingkungan hotel. HRD hotel Jambuluwuk membuat peraturan untuk menerapkan CHSE sangat memberikan dampak yang positif agar keamanan dari kesehatan para karyawan maupun dari para tamu yang berkunjung ke hotel Jambuluwuk. Dari awal masa pandemi Covid-19 hingga masa *new era / new normal* membuat hotel dapat belajar untuk mewujudkan sikap kebersihan dan kepedulian terhadap orang lain untuk saling bertanggung jawab dengan diri sendiri dan saling mewujudkan sikap kepedulian terhadap orang lain supaya kita semua terbebas / terjauh dari virus *corona*. Sikap dan peraturan diwujudkan di hotel Jambuluwuk Yogyakarta supaya dapat memberikan banyak manfaat bagi para karyawan maupun para tamu yang berkunjung dengan keadaan yang semakin maju dan tentunya semakin membaik juga, penerapan dan adaptasi hotel Jambuluwuk akan berubah, namun tentunya tidak terlepas dari penerapan CHSE tersebut. Keadaan yang semakin membaik untuk kita semua tidak juga semakin menurun untuk selalu mewujudkan CHSE dan menjaga kesehatan, karena itu merupakan point penting yang selalu diterapkan dari hotel Jambuluwuk Yogyakarta, maka untuk para karyawan serta para tamu yang akan berkunjung ke hotel Jambuluwuk Yogyakarta sangat di harapkan selalu mematuhi dan menjalankan aturan yang sudah ditetapkan oleh pihak hotel Jambuluwuk supaya hotel Jambuluwuk Yogyakarta akan selalu berkembang baik kedepannya. *New Era* menjadikan

kita semua tahu perkembangan masa pandemi ini semakin berubah menjadi lebih baik dan maka dari itu lingkungan hotel Jambuluwuk Yogyakarta akan selalu memberikan *service* maupun perkembangan yang baik juga karena dari para tamu yang sudah melakukan vaksinasi dan penerapan program lainnya akan mendukung hotel Jambuluwuk yang lebih baik lagi.

Strategi Hotel dalam Meningkatkan *Income* dalam menghadapi Adaptasi baru/*New Era* di Hotel Jambuluwuk Jogja.

Hotel jambuluwuk tetap selalu memberikan yang terbaik dari *service* maupun CHSE, dari program / aturan hotel Jambuluwuk Yogyakarta yang sudah diterapkan dengan tujuan supaya semakin kedepan seiring berjalanya waktu maka para tamu akan memperhatikan perkembangan keadaan pandemi dan citra yang diberikan hotel, Maka hotel Jambuluwuk supaya *Income* nya tetap membaik maka penerapan program harus tetap di jalankan dan promosi serta market yang bagus dari situlah *Income* hotel jambuluwuk akan terjaga. Perkembangan keadaan yang baik maka secara otomatis banyak wisatawan yang melakukan kegiatan ke luar kota dan pastinya memerlukan penginapan, maka hotel Jambuluwuk tidak akan menyiapkan waktunya untuk merebut para konsumennya dan pastinya mempunyai sistem atau target *market* yang baik supaya *Income* meningkat dan memberikan keuntungan yang baik bagi hotel Jambuluwuk Yogyakarta, apalagi Yogyakarta merupakan pusat daerah yang sangat banyak wisatawan lokal bahkan wisatawan asing pun banyak. Dari pendapatan *Income* yang baik tidak terlepas adaptasi hotel dari masa pandemi yang parah sebelumnya, maka dari itu hotel Jambuluwuk tetap harus *stand by* untuk memberikan yang terbaik untuk para tamunya supaya proses adaptasi tersebut berjalan dengan baik. Maka tidak heran jika sedikit demi sedikit perkembangan hotel Jambuluwuk Yogyakarta akan membaik karena telah memiliki target market yang bagus serta pemberian *service* yang lebih maksimal.

Pengadaan promo / promosi yang bagus serta hotel Jambuluwuk Jogjakarta yang telah mengadakan / menerapkan CHSE yang baik maka pengunjung maupun pelanggan akan kembali ke hotel untuk melakukan penginapan / pergi ke restoran. Strategi tersebut maka hotel Jambuluwuk kembali ramai di kunjungi tamu dan pemesanan yang mudah, dari situlah *occupancy* hotel Jambuluwuk menjadi naik. Beberapa strategi yang dilakukan hotel Jambuluwuk adalah Memberitahu informasi terkait covid-19 serta imbauan pemerintah pusat dan daerah; Memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP); Melatih karyawan untuk mempersiapkan dan melaksanakan SOP; Mengomunikasikan SOP secara tertulis ke para tamu, supplier, vendor, kontraktor serta pihak lain yang beraktivitas di hotel; Menyediakan dan memasang imbauan tertulis di tempat yang mudah dilihat tentang perilaku hidup bersih dan sehat; Menyediakan peralatan dan perlengkapan kebersihan, kesehatan, keamanan, dan keselamatan; Meminimalisir kontak dengan menyediakan pelayanan berbasis teknologi; Memastikan hotel tidak ada kerumunan pada setiap aktivitas yang berlangsung.

Hotel mengalami banyak perubahan pada masa pandemic dan masuk *new era* seperti hotel harus buka sesuai dengan standar yang telah ditentukan kesehatan salah satunya menggunakan aplikasi peduli lindungi yang telah ditentukan oleh pemerintah dan hotel akan menjamin bahwa hotel bebas dari covid. Manajemen Hotel Jambuluwuk terus berusaha keras sepanjang waktu memastikan aspek kebersihan dan keamanan tetap terjaga untuk memastikan keamanan pegawai maupun pengunjung dari ancaman paparan virus corona jenis baru. Hotel untuk mempertahankan keamanan terus melakukan *review* khususnya terkait CHSE (*sertifikasi Clean, Health, Safety, dan Environment*). Manajemen hotel Jambuluwuk juga terus berinovasi dan beradaptasi untuk memaksimalkan potensi usaha yang dimiliki. Diantaranya

dengan memanfaatkan layanan digitalisasi dan menambah daftar menu untuk sektor bisnis *food and beverage* demi menambah penerimaan selain dari penginapan sehingga hotel mengembangkan menu baru untuk juga bisa jual secara *online* karena memang tidak ada *market* karena adanya pembatasan-pembatasan *social*. Manajemen juga membuka jasa layanan pembersih rumah sebagai sumber pendapatan usaha baru. Hotel Jambuluwuk memiliki tersedianya SDM/Sumber Daya Manusia bagian tata graha atau *housekeeping* dengan kemampuan yang mumpuni sehingga banyak hal yang lakukan demi bertahan di tengah pandemi. Manajemen juga terus berinovasi dan beradaptasi untuk memaksimalkan potensi usaha yang dimiliki. Diantaranya dengan memanfaatkan layanan digitalisasi dan menambah daftar menu untuk sektor bisnis *food and beverage* demi menambah penerimaan selain dari penginapan.

Strategi lain muncul dengan adanya tantangan dari dalam seperti banyak hotel yang bermunculan di Jogjakarta sehingga hotel Jambuluwuk ini menghadapi tantangan tersebut dengan cara meningkatkan kapasitas SDM stafnya, mengupgrade fasilitas hotel, dan hotel Jambuluwuk juga menawarkan fasilitas yang baik, serta meningkatkan pelayanan yang ramah, dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan kepada tamu, selain itu juga hotel Jambuluwuk menyediakan aplikasi di media sosial untuk mempermudah tamu reservasi, pada *era* pandemi ini hotel Jambuluwuk juga pastinya menetapkan protokol kesehatan yang sangat tinggi, dan bisa di pastikan semua staf di hotel tersebut sudah di vaksin, selain itu juga setiap ada kamar/ tempat yang habis di gunakan pastinya akan di bersihkan secara total, seperti contohnya menyemprot *desinfektan* dan mengelap benda-benda yang sekiranya sering di sentuh oleh tamu. Dalam mengembangkan kualitas hotel, staf harus mengikuti perkembangan ilmu perhotelan saat ini, di Jambuluwuk

mengadakan pelatihan karyawan untuk meningkatkan pengetahuan dan kinerja karyawan. Pada masa pandemi hotel Jambuluwuk melakukan pelayanan *home service* staf hotel melakukan kunjungan ke rumah-rumah sehingga hotel mendapatkan *cost* tambahan. Karyawan di hotel Jambuluwuk juga belajar di bidang-bidang lainnya selain bidang yang ditekuni apabila terjadi kekosongan karyawan di bidang tertentu karyawan di hotel bisa mengcover. Hotel menyediakan fasilitas karaoke sedangkan masa pandemi ini jarang ada tamu yang melakukan karaoke maka hotel akan membuka jasa *door to door*.

Penerapan CHSE dalam menghadapi Adaptasi baru/*New Era* dapat meningkatkan *income* di hotel Jambuluwuk Jogja

Penerapan CHSE di masa *new era* di hotel Jambuluwuk betul sangat diperhatikan hingga membuat hotel jambuluwuk makin baik dan tetap baik dalam kacamata para tamu dan pelanggan yang datang di hotel tersebut. Hotel Jambuluwuk menerapkan sistem tersebut, maka dari situlah hotel Jambuluwuk tetap ramai di kunjungi dari para tamu karena penerapan CHSE yang dilakukan secara ketat. Penerapan CHSE meliputi Kebersihan dengan disediakan fasilitas cuci tangan atau *handsanitizer* dan tempat sampah di area hotel. Kesehatan meliputi ketersediaan ruang kesehatan, kotak P3K, pengaturan *social distancing* dan tata kelola makanan atau minuman yang bersih. Keselamatan meliputi memiliki prosedur penyelamatan diri (titik kumpul, jalur evakuasi dan alat komunikasi yang berfungsi baik) dan alat pemadam kebakaran. Kelestarian lingkungan meliputi penggunaan perlengkapan dan bahan ramah lingkungan, pemanfaatan air dan sumber energi secara efisien. Hotel Jambuluwuk Yogyakarta menerapkan adaptasi baru yang dijadikan sebuah struktur program pelatihan untuk karyawan di hotel Jambuluwuk Yogyakarta, menerapkan protokol kesehatan bagi karyawan, tamu dan pihak lain yang beraktivitas di hotel maupun restoran seperti menggunakan

masker, menjaga jarak dan mencuci tangan. Penerapan CHSE berefect pada banyaknya reservasi event maupun *group room* yang masuk *Front Office* dan hampir setiap bulan *Front office* mencapai target penjualan yang telah ditetapkan. Setiap *Front Desk Agent* menjelaskan tentang promo *rate* dengan baik, sehingga saat menjual kamar dan memberikan pemaparan kepada tamu tidak akan terjadi kesalahan. Dengan *promo rate* yang menarik inilah akan memunculkan *image* kepada para konsumen dan meningkatkan *income* di hotel Jambuluwuk.

PENUTUP

Kesimpulan dalam artikel ini adalah: (1) Penerapan CHSE dalam menghadapi Adaptasi baru/*New Era* di Hotel Jambuluwuk Jogja dengan mewajibkan semua pengunjung dan staf karyawan hotel dengan menggunakan masker, menggunakan *handsanitizer* dan *social distancing* serta selalu menjaga kebersihan baik diri sendiri dan lingkungan hotel tempat bekerja sedangkan alat yang disediakan hotel berupa *handsanitizer*, alat pengukur suhu tubuh. Cara yang diterapkan dalam CHSE selalu menyeprotkan *desinfektan* dikala ada barang masuk dari tamu dan setelah tamu keluar semua properti hotel disterilkan agar mencegah sesuatu yang tidak di inginkan. (2) Strategi yang dilakukan hotel jambuluwuk dalam meningkatkan *Income* dalam *new era* dengan cara memberikan paket promo untuk *room*, menjual paket makanan *by order*, menyewakan jasa kebersihan rumah, menyewakan peralatan karaoke dan menjual makanan angkringan didepan hotel serta setiap titik jogya hingga menarik para pengunjung untuk *stay* di hotel Jambuluwuk. (3) Penerapan CHSE yang dilakukan membawa pengaruh positif hingga banyaknya pengunjung yang datang bercerita dari mulut ke mulut hingga membuat *Income* hotel bertambah dan naik. Saran dalam penelitian ini adalah penerapan CHSE dalam meningkatkan *occupancy* hotel belum cukup signifikan hingga diperlukan penelitian lanjutan yang

berhubungan dengan kenaikan jumlah *occupancy* hotel Jambuluwuk Yogyakarta.

REFERENSI

- Alimul, Hidayat A.A. 2008. Metode Penelitian Kebidanan dan Teknik Analisa Data. Jakarta: Salemba Medika.
- Ananto, Purnomo. 2006. Pengembangan Usaha Kesehatan Sekolah. Jakarta : Departemen Arikunto, Suharsimi. 2005. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bagyono dan Agus Sambodo. 2006. Dasar-dasar Kantor Depan Hotel. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Bangun, Wilson. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Erlangga
- Endar, Sugiarto dan Sri Sulartiningrum. 1996. Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Gerungan, W.A. 1996. Psikologi Sosial. Bandung : Eresco
- <https://www.informasibisnis.my.id/industri/industri-perhotelan-di-indonesia-pada-masa-pandemi-covid-19-0dd>.
- Kartini Kartono.Dr. 2010. Pemimpin dan Kepemimpinan. Jakarta : PT. Raja Grafindo Perkasa
- Kusmayadi, Endar Sugiarto. 2000. Metodologi Penelitian dalam Bidang Kepariwisata. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- L. Maulina, N. Dianawati, et.al. (2021). Pelaksanaan Protokol Kesehatan berbasis Cleanliness, Health, Safety, And Environment Sustainability (CHSE) Pada Industri Perhotelan di kota Bandung. 15(10). 1-15
- Lawson, Fred. 1976. Hotel Motels and Condominium (Design Planning and Mintenance. London :First Publish Great Britain by Architectural Press LTD
- Mondy, R. Wayne. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Erlangga : Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2007. Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku. Jakarta : Rineka Cipta
- Perwani, Sri Yayuk. 1999. Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan Make Up Room. PT Gramedia Pustaka : Utama Jakarta
- Rangkuti, Sundari Siti. 2000. Hukum Lingkungan dan Kebijakan Lingkungan Nasional. Surabaya: Airlangga University Press
- Refdinal. 2006. Tingkah Laku Sakit Pasien Dalam Proses Perawatan Di Rumah Sakit. Skripsi Fisip UA.
- Rumekso. 2001. *Housekeeping* Hotel. Yogyakarta : Andi Offset.
- Sihite, Richard. 2000. *Hotel Management* Pengelolaan Hotel. Surabaya : SIC.
- Stowe and Johnston. 2008. The Food Culture Roadtrip: Experiential Learning in Spain. New Orlean: University of Calgary.
- Soemarwoto, Otto. 1983. Ekologi Lingkungan Hidup dan Pembangunan. Jakarta: Djambatan
- Suparlan, Parsudi. 1993. Adaptasi dalam Antropologi Jakarta. Yayasan Obor Indonesia.
- Suma'mur .P.K. Keselamatan Kerja dan Pencegahan Kecelakaan. PT. Gunung Agung. Jakarta : 1989.
- Witherington. 2011. Psikologi Pendidikan. Jakarta : Bumi Aksara

BIODATA PENULIS

Erna Wigati, S.Pd., M.Pd lahir di Surakarta, 16 Juli 1980. Berprofesi sebagai Dosen Akademi Pariwisata Mandala Bhakti Surakarta. Penulis pernah belajar di SMP Negeri 7

Surakarta, SMA Negeri 5 Surakarta, melanjutkan Pendidikan SI ke UMS Pendidikan bahasa Inggris dan study lanjut S2 di UNS Magister Pendidikan bahasa Inggris. Hasil karyanya berupa Buku berjudul English For Tourism & Hospitality Industri, Sustainable tourism 1-Desa wisata Sumberbulu dan Sustainable tourism 2- Desa wisata Lembah dongde. buku Pengelolaan Desa Wisata Sumberbulu (desa wisata rintisan menjadi desa wisata berkelanjutan). Menakar Ekonomi Di Era Pandemi Covid-19 & New Normal, Buku Metode Pembelajaran, Cerpen kolaborasi dengan judul Detik Pelangi Kehidupan. Majalah formula pariwisata Indonesia. Penulis juga telah menghasilkan beberapa hak cipta diantaranya Buku Petunjuk Membuat Aloe vera Honey Mojito, Buku Petunjuk Membuat Virgin Mojito Moctail, Buku Petunjuk Resep Pastry Steamed Tiramisu, Buku Petunjuk Resep Manggo Pancake, Buku Petunjuk Resep Mabhakti Brownies Cake, Buku Petunjuk Resep Sate Pisang Taichan.

Nina Novia Stuti, SP. M.Sc, lahir di Sleman, 9 November 1971. Penulis menyelesaikan pendidikan S1 di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta dan S2 di Universitas Gadjah Mada Yogyakarta dengan predikat Cumlaude. Saat ini aktif sebagai pengajar dengan Jabatan Fungsional Lektor di Jurusan Perhotelan Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti (AKPARDA) serta memiliki Sertifikat Pendidik sejak tahun 2012. Sebagai dosen sejak 2001 untuk mata kuliah pemasaran, dasar-dasar manajemen, dan manajemen sumber daya manusia hingga sekarang. Dan sebagai pengajar di Institut Pertanian Yogyakarta (INTAN) untuk mata kuliah pemasaran dan ekowisata. Penulis juga menjadi narasumber berbagai kegiatan seperti di Desa Wisata Segajih live in and Education Kabupaten Kulonprogo dalam bidang SDM dan menjadi narahubung kerja sama dari 2017 - 2019 antara Kemenparekraf dengan Desa Wisata Segajih Live In and Education, Nara sumber di Hotel Aveta Yogyakarta kerjasama dengan Dikpora Kabupaten Ponorogo dalam bidang Sport Tourism, Nara sumber di Desa Nglegi Kabupaten Gunung Kidul tentang pengelolaan desa wisata.