

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PENERIMAAN
TAMU MENGINAP DI KAWANA HOTEL PADANG
PADA MASA *NEW NORMAL***

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Sains Terapan (S.ST)*



**KENITA LASE
16135025/2016**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

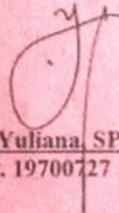
**Penerapan Standar Operasional Prosedur Penerimaan Tamu Menginap
di Kawana Hotel Padang Pada Masa *New Normal***

Nama : Kenita Lase
NIM/BP : 16135025/2016
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2021

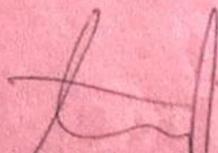
Disetujui Oleh:

Pembimbing



Dr. Yuliana, SP, M.Si
NIP. 19700727 199703 2003

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP



Trisna Putra, SSi, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah di pertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Penerimaan Tamu Menginap di Kawana Hotel Padang Pada Masa *New Normal*
Nama : Kenita Lase
NIM/BP : 16135025/2016
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

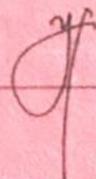
Padang, Februari 2021

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

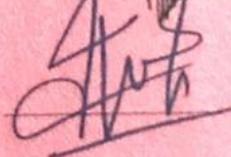
1. Ketua : Dr. Yuliana, SP, M.Si

1. 

2. Anggota : Heru Pramudia, S.ST.Par, M.Sc

2. 

3. Anggota : Kurnia Illahi Marvi, SST.Par, M.Par

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telepon (0751) 7051186
Email : info@fpp.unp.ac.id

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Kenita Lase
Nim/Tm : 16135025
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,
"Penerapan Standar Operasional Prosedur Penerimaan Tamu Menginap di Kawana Hotel Padang Pada Masa *New Normal*" adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat Negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,
Ketua Jurusan Pariwisata


Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP: 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan


Kenita Lase
NIM: 16135025

Abstrak

Masa *New Normal* merupakan sistem tatanan hidup baru atau skenario untuk mempercepat penanganan *Covid-19* dalam aspek kesehatan, sosial dan ekonomi. Masa *New Normal* saat ini sudah berlaku di Kota Padang mulai tanggal 13 juni 2020. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan standar operasional prosedur penerimaan tamu menginap di Kawana Hotel Padang pada masa *New Normal*. Jenis penelitian ini deskriptif dengan data kualitatif. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak 5 orang karyawan yang terdiri dari 1 orang *Supervisor FrontOffice*, 1 orang Bellboy, 1 orang Security, 1 orang dari departemen *Housekeeping* dan 1 orang dari departemen *Food And Beverage Sevice* yang ada di Kawana Hotel Padang. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik menganalisis data kualitatif yaitu dengan mereduksi data, menyajikan data dan mengambil kesimpulan. Hasil dari penelitian ini secara keseluruhan Penerapan Standar Operasional Prosedur penerimaan tamu menginap pada masa *New Normal* dilihat dari indikator SOP penerimaan tamu menginap pada masa *New Normal* terlihat sudah terealisasi dengan baik namun masih ada yang tidak menjalankan beberapa standar operasional prosedur yang ada.

Kata kunci: masa new normal, penerapan standar operasional prosedur

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Penerapan Standar Operasional Prosedur Penerimaan Tamu Menginap Di Kawana Hotel Padang Pada Masa *New Normal*”**.

Tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang membantu penulis sehingga segala kesulitan yang dihadapi penulis disaat membuat proposal penelitian dapat menyelesaikan dengan baik dan penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd., Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dr. Yuliana, SP, M.Si selaku Wakil Dekan 1 dan Pembimbing penulis yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini
3. Bapak Trisna Putra SS. M.Sc., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

5. Serta kedua orang tua, saudara dan sahabat yang selalu memberi semangat dan motivasi kepada penulis sehingga bisa melaksanakan proposal dengan baik dan lancar.
6. Berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan proposal penelitian ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya, penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, 11 Februari 2021

Kenita Lase

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR TABEL	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Fokus Masalah	11
D. Rumusan Masalah.....	12
E. Tujuan Penelitian	12
F. Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN TEORI	15
A. Aspek-aspek Teoritis	15
1. Penerapan Standar Operasional Prosedur	15
a. Pengertian Penerapan	15
b. Pengertian Hotel	15
c. Pengertian Standar Operasional Prosedur	16
d. Tujuan Standar Operasional Prosedur	17
e. Masa <i>New Normal</i>	19
f. Indikator SOP Penerimaan Tamu Pada Masa <i>New Normal</i>	20
B. Kerangka Konseptual.....	24
C. Pertanyaan Penelitian.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
A. Jenis Penelitian	25
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
C. Variabel Penelitian.....	25
D. Definisi Operasional Variabel	25
E. Sumber Data atau Informan	26
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	26
G. Instrumen Penelitian	29
H. Teknik Penerapan Data.....	31
BABIV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Hasil Penelitian	34
1. Temuan Umum.....	34
2. Temuan Khusus.....	35
B. Pembahasan	46

BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	51
B. Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA -----	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	32
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Surat edaran masa <i>New Normal</i> -----	7
Gambar 2. Karyawan yang tidak menjaga jarak-----	9
Gambar 3. Karyawan yang tidak memakai masker -----	5
Gambar 4. Kerangka Konseptual -----	5
Gambar 6. Karyawan Selalu Mencuci Tangan -----	37
Gambar 7. Karyawan Selalu Mencuci Tangan -----	37
Gambar 8. Karyawan Selalu Memakai Masker -----	37
Gambar 9. Karyawan Sedang Melakukan Pengecekan Suhu-----	39
Gambar 10. Alat Cek Suhu -----	39
Gambar 11. Karyawan Sedang Mensterilkan Barang Bawaan Tamu -----	41
Gambar 12. Karyawan Sedang Membersihkan Area <i>Lobby</i> -----	41
Gambar 13. Karyawan Sedang Memakai <i>Handsanitizer</i> -----	44
Gambar 14. Garis Social Distancing di Lobby Hotel-----	43
Gambar 14. Penyusunan Tempat Duduk di Restoran-----	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Penelitian -----	55
Lampiran 2. Surat balasan dari hotel-----	58
Lampiran 3. Panduan Wawancara-----	61
Lampiran 4. Panduan Observasi-----	63
Lampiran 5. Hasil Wawancara-----	65

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata di Indonesia menjadi salah satu sektor ekonomi penting yang diharapkan dan menjadi penghasil devisa nomor satu. Menurut Sinaga (dalam Ayudia Sasmaya, 2018:1), "Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang terencana, yang dilakukan secara individu maupun kelompok dari suatu tempat ke tempat lain dengan tujuan untuk mendapatkan suatu bentuk kepuasan dan kesenangan semata".

Sedangkan Menurut Undang Undang No.10/2009 tentang Pariwisata adalah "Keseluruhan kegiatan yang terkait dengan kepariwisataan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi konsumen, pemerintah daerah, dan pengusaha". Pengembangan pariwisata apapun jenis dan namanya memerlukan fungsi pengelolaan yang kreatif dan inovatif berdasarkan atas perencanaan yang matang. Pelaksanaan yang konsisten, dan evaluasi yang terukur dan konstruktif. Hal ini membantu memajukan kepariwisataan dan sarana akomodasi perhotelan.

Hotel merupakan salah satu bisnis di bidang jasa yang mana berupa bangunan yang memiliki beberapa ruangan, fasilitas maupun layanan yang disewakan untuk beristirahat ataupun berbisnis. Menurut Undang-undang No.10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, Hotel adalah suatu usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum,

kegiatan hiburan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan.

Menurut Chair dan Heru (2017: 1), “Hotel sendiri memiliki arti suatu bisnis jasa atau pelayanan yang dijalankan dengan menyediakan akomodasi serta dikelola secara komersial yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, baik kamar untuk penginapan dan juga untuk makan dan minum, maupun fasilitas pelayanan jasa lainnya.”

Kunci keberhasilan dalam menjalani usaha adalah melakukan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan, sedangkan menurut beberapa ahli, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya. Sedangkan menurut Badudu dan Sutan Mohammad Zain (2010), Penerapan merupakan sebuah tindakan yang dilakukan, baik secara individu maupun kelompok dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah dirumuskan. Secara bahasa penerapan adalah hal, cara atau hasil.

Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah tahapan pelaksanaan dalam melakukan suatu pekerjaan. SOP umumnya berupa dokumen tertulis yang berisi instruksi kerja, baik itu menyangkut waktu pelaksanaan, tempat, jenis kegiatan, hingga orang yang terlibat di dalamnya. Standar Operasional Prosedur juga bisa dianggap sebagai

pedoman yang harus dipatuhi oleh para pekerja agar bisa mendapatkan hasil yang maksimal. Menurut Sailendra (2015:11) mengatakan ”Standar Operasional Prosedur merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Sedangkan menurut Tjipto Atmoko (2011), ”Standar Operasional Prosedur merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerja sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah maupun non-pemerintah, usaha atau non-usaha, berdasarkan indikator-indikator seperti teknis, administratif, dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan”. Dapat disimpulkan bahwa SOP merupakan suatu pedoman atau panduan kerja agar mendapat hasil kerja yang maksimal.

Standar Operasional Prosedur penerimaan tamu menginap yang sering di jumpai di hotel pada keadaan normal menurut Eni Sulistiani (2014) :

1. Sambut tamu di depan hotel dan ucapkan selamat datang.
2. Membawakan barang bawaan tamu ke *lobby*.
3. Mempersilahkan tamu untuk duduk.
4. Menyuguhkan ke tamu *welcome drink* dan *cold towel*.
5. Mempersilahkan tamu untuk melakukan registrasi *chek-in*.

Pada beberapa bulan terakhir industri perhotelan mengalami penurunan kunjungan tamu yang ingin menginap yang disebabkan oleh

dampak *Covid-19*. Menurut WHO (*World Health Organization*) *coronavirus disease (Covid-19) is an infectious disease caused by a newly discovered coronavirus. Covid-19* atau *Virus Corona* adalah sekumpulan virus dari subfamili *Orthocoronavirinae* dalam keluarga *Coronaviridae* dan *Ordo Nidovirales*. Virus ini merupakan virus yang mematikan pada manusia. Saat ini kasus *Covid-19* sudah 245.000 lebih yang positif dan ratusan yang meninggal karena *Covid-19*. *Covid-19* sangat berdampak buruk pada sosial ekonomi dan sektor pariwisata. Karena pandemi *virus Covid-19* banyak masyarakat yang mengeluh.

Pandemi *Covid-19* terjadi pada pertengahan maret 2020, penyebaran *virus Covid-19* di Indonesia sangat cepat, sehingga banyak kasus positif *Covid-19*, hampir disemua provinsi di Indonesia yang sudah tersebar positif *Covid-19*. Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi yang sudah masuk zona merah dan banyak positif *Covid-19*, ada beberapa yang sembuh dan juga meninggal. Salah satu cara untuk mencegah penyebaran *Covid-19* adalah *social distancing*, menjaga kebersihan dan menggunakan APD. Karena Pandemi *Covid-19* ini membuat wisatawan merasa tidak nyaman dan aman untuk berada diluar rumah, sehingga dunia Industri Perhotelan mengalami dampak menurunnya tingkat kunjungan tamu termasuk Hotel – Hotel yang ada di Kota Padang.

Saat ini di Kota Padang telah diberlakukannya masa *New Normal*. Definisi *New Normal* menurut Kemenkes adalah skenario untuk mempercepat penanganan *Covid-19* dalam aspek kesehatan dan sosial-

ekonomi. Pemerintah Indonesia telah mengumumkan rencana untuk mengimplementasikan skenario *New Normal* dengan mempertimbangkan studi epidemiologis dan kesiapan regional. Pemerintah daerah diizinkan untuk mempersiapkan *New Normal* jika daerah mereka berada di tingkat moderat atau sedang. Beberapa sektor kepariwisataan sedang mempersiapkan SOP untuk skenario *New Normal*.

Standar Operasional Prosedur pada masa *New Normal* sangat berbeda dengan SOP yang biasa diterapkan pada saat sebelum pandemi menyebar di Indonesia. Penerapan Standar Operasional Prosedur penerimaan tamu menginap pada masa *New Normal* di hotel menurut Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia atau disingkat (Kemenparekraf):

1. Sebelum memasuki hotel, petugas akan melakukan pengecekan suhu tubuh dan jika suhu tubuh melebihi $37,5^{\circ}\text{C}$, segera lakukan pemeriksaan ke fasilitas kesehatan terlebih dahulu.
2. Pada saat melakukan *check in*, tamu wajib menggunakan masker serta melakukan *social distancing* dengan tamu lainnya bila terdapat tamu lain yang juga melakukan *check in*. Meja resepsionis wajib menyediakan *handsanitizer* yang bisa kamu gunakan untuk membersihkan tangan.
3. Bersihkanlah tangan dengan menggunakan *handsanitizer* yang disediakan di beberapa titik di hotel setelah bersentuhan dengan

permukaan benda yang sering bersentuhan dengan tamu lain seperti tombol *lift*, gagang pintu, dan sejenisnya.

4. Pada saat proses *check in*, pastikan kamu memberikan data selengkap dan sebenar-benarnya termasuk riwayat berpergian ke luar negeri atau memiliki riwayat kontak dengan orang yang didiagnosis dengan *Covid-19* dalam kurun waktu 14 hari.
5. Selalu terapkan *social distancing* selama berada dilingkungan hotel baik dengan tamu-tamu hotel lain ataupun petugas hotel.

Pendapat tersebut sejalan dengan indikator SOP pada masa *New Normal* menurut PHRI yaitu pengecekan suhu, memakai masker, mensterilkan area hotel, menyediakan *handsanitizer* dan menjaga jarak.

Berikut ini adalah gambar surat edaran berlakunya masa *New Normal* di kota padang :



GUBERNUR SUMATERA BARAT

Nomor : 360/322/BPBD-2020 Padang, 16 Maret 2020
Lampiran : - 21 Rajab 1441
Perihal : Penanganan Covid-19 di Prov. Sumatera Barat

Kepada Yth:
Bupati / Walikota
se Provinsi Sumatera Barat
di
Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2020 tentang Pembentukan Gugus Tugas Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) dan beberapa Surat Edaran Menteri terkait serta Hasil Rapat Koordinasi Penanganan Covid-19 Tingkat Provinsi Sumatera Barat yang telah diselenggarakan pada Hari Senin 16 Maret 2020, dengan ini disampaikan beberapa kesepakatan Gubernur bersama Para Bupati / Walikota se Sumatera Barat, untuk ditindaklanjuti:

A. Pendidikan

1. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, diatur dan ditetapkan bahwa kewenangan pengaturan tingkat pendidikan menengah (SMA/SMK) dan SLB adalah kewenangan pemerintah provinsi, sedangkan untuk tingkat pendidikan dasar, mulai dari Pendidikan Anak Usia Dini sampai dengan Sekolah Menengah Pertama (SMP) adalah kewenangan pemerintah kabupaten/ kota, maka keputusan untuk meliburkan peserta didik diambil oleh pemerintah daerah sesuai dengan kewenangan masing-masing.
2. Untuk mengambil keputusan tentang meliburkan peserta didik pada setiap jenjang pendidikan berpedoman kepada Surat Edaran (SE) Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Pencegahan Covid-19 Pada Satuan Pendidikan.
3. Mengacu kepada SE sebagaimana angka 2 di atas, Tingkat Risiko Penyebaran Covid-19 di Provinsi Sumatera Barat saat ini berada dalam kategori rendah, dengan catatan: tidak ada anggota masyarakat di wilayah kabupaten/ kota yang terjangkit virus Covid-19, sehingga belum perlu meliburkan peserta didik.
4. Saat ini peserta didik sedang atau akan dalam masa pelaksanaan Ujian Nasional, yang dimulai dari tingkat pendidikan menengah dan selanjutnya akan diikuti oleh tingkat pendidikan dasar.
5. Apabila ditemukan peserta didik diduga terjangkit Covid-19 maka Gubernur atau Bupati / Walikota, sesuai dengan kewenangannya, meliburkan kelas peserta didik tersebut atau sampai dengan satu satuan pendidikan selama 14 (empat belas hari).


IRWAN PRAYITNO
GUBERNUR SUMATERA BARAT

Tembusan Yth:
1. Menteri Dalam Negeri RI
2. Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana
3. Ketua DPRD Provinsi Sumatera Barat

Kantor Gubernur Sumatera Barat
J. Jenderal Sudirman, No. 51 Padang, Sumatera Barat, 25129
Telp. (0751) 31221 www.sumbarprov.go.id

Kantor Gubernur Sumatera Barat
J. Jenderal Sudirman, No. 51 Padang, Sumatera Barat, 25129
Telp. (0751) 31221 www.sumbarprov.go.id

B. Pariwisata

1. Pelaku pariwisata untuk menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Covid-19, seperti pengecekan suhu tubuh dan penyediaan hand sanitizer di semua hotel, homestay, bus pariwisata dan objek wisata berbayar yang mengakomodir wisatawan.
2. Apabila ditemukan wisatawan dengan gejala fisik kurang sehat agar langsung dilaporkan ke Dinas Kesehatan setempat atau Fasilitas Kesehatan terdekat.
3. Operator Pariwisata agar berkoordinasi dengan Kantor Kesehatan Pelabuhan Kelas II Padang, Bandar Udara Internasional Minangkabau (BM), Pelabuhan Teluk Bayur, Muaro; Bungus; dan Sikakap, untuk melakukan pengecekan mobilitas kedatangan dan kepulangan wisatawan di bandar udara dan pelabuhan laut dimaksud.

C. Kegiatan, Acara, atau Pertemuan

1. Untuk kegiatan/ event daerah yang sudah diagendakan diupayakan diundur pelaksanaannya setelah Bulan Agustus 2020.
2. Untuk kegiatan yang sangat strategis maka dilaksanakan secara selektif dan cukup dihadiri oleh orang dengan jumlah terbatas.

D. Informasi dan Publikasi

Informasi dan publikasi tentang penanganan Covid-19 di masing-masing daerah dilaksanakan satu pintu melalui Juru Bicara Kepala Daerah, atau Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Daerah, atau pejabat tertentu yang ditunjuk oleh Kepala Daerah.

E. Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Daerah

Kabupaten/ Kota berdasarkan pertimbangan dan rekomendasi Kepala Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) selaku Ketua Pelaksana Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 membentuk Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Daerah masing-masing.

Demikian disampaikan untuk ditindaklanjuti. Atas pelaksanaannya diucapkan terima kasih.

Gambar 1: Surat edaran masa *New Normal*
Sumber: *Corona.sumbarprov.go.id* 2020

Kota Padang, Sumatera Barat sudah menerapkan kehidupan normal baru sejak 13 Juni 2020, setelah melakukan masa transisi selama satu minggu sebelumnya. Namun masyarakat Kota Padang masih banyak yang belum disiplin soal protokol kesehatan di era kenormalan baru, seperti pakai masker dan jaga jarak. Beberapa Hotel di Kota Padang juga sudah menerapkan protokol kesehatan yang sesuai dengan protokol kesehatan pada masa *New Normal*, salah satunya Hotel Kawana Padang.

Hotel Kawana adalah hotel berbintang 3 yang terletak di Jl. Thamrin kelurahan parak rumbio Kota Padang. Hotel Kawana hanya berjarak 30 menit dari bandara dan terletak dipusat kota. Tersedia 56 kamar, restoran dan kolam berenang outdoor. Hotel Kawana juga mempunyai protokol

kesehatan *Covid-19* di pintu masuk area hotel bagi karyawan dan tamu hotel.

Berikut ini adalah indikator SOP penerimaan tamu menginap pada masa *New Normal* di Hotel Kawana :

- 1) Mewajibkan mencuci tangan dan menggunakan masker pada tamu dan karyawan Hotel.
- 2) Melakukan pengecekan suhu pada tamu dan karyawan Hotel.
- 3) Mensterilkan barang bawaan tamu dengan cairan pembersih atau *disinfektan*.
- 4) Wajib menggunakan *Handsanitizer* setiap berhubungan dengan tamu atau karyawan Hotel.
- 5) Menjaga jarak minimal 1 meter bagi tamu dan karyawan Hotel.
- 6) Mengikuti protokol kesehatan saat memasuki *lift*.
- 7) Mengikuti protokol kesehatan saat makan di restoran.

Berdasarkan pra penelitian awal penulis di hotel, masih terlihatnya karyawan yang berkumpul atau tidak menjaga jarak saat melakukan tugas.



Gambar 2. Karyawan tidak menjaga jarak pada saat bekerja.
Sumber: Dokumentasi penulis 2020

Masih terlihatnya karyawan yang tidak menggunakan masker pada saat bekerja di Kawana Hotel padang.



Gambar 3. Karyawan yang tidak menggunakan masker saat bekerja.
Sumber: Dokumentasi penulis 2020

Dari hasil wawancara penulis pada salah satu karyawan Hotel Kawana masih terlihatnya tamu yang tidak menggunakan masker sesuai tata cara atau anjuran pemerintah dalam hal memakai masker yang benar pada saat memasuki area hotel serta masih adanya tamu yang menolak barang bawaannya untuk disterilkan dengan cairan pembersih yang telah disediakan oleh pihak hotel.

Penulis juga melakukan wawancara untuk mengetahui *punishment* atau hukuman yang diberikan kepada tamu dan karyawan serta hotel yang tidak mematuhi protokol kesehatan. Dari hasil wawancara penulis dengan salah satu karyawan hotel kawana diketahui bahwa jika ada karyawan yang tidak mengikuti protokol kesehatan maka karyawan tersebut akan diberikan surat peringatan (SP 1) sedangkan tamu yang tidak mengikuti protokol kesehatan akan diperingati atau dilarang memasuki area hotel. Penulis juga melakukan wawancara dengan salah satu perangkat pemerintahan daerah dalam memelihara ketentraman dan ketertiban umum serta menegakan peraturan daerah yaitu Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) mengatakan jika ada hotel yang tidak mematuhi atau menjalankan protokol kesehatan maka hotel tersebut akan diberi surat peringatan atau denda yang sudah ditetapkan pemerintah daerah.

Akomodasi perhotelan yang saat ini mengalami penurunan kunjungan tamu akibat pandemi *Covid-19*. Namun kini telah diberlakukannya masa *New Normal* yang bertujuan untuk menangani aspek kesehatan dan sosial ekonomi yang diberlakukan sesuai dengan protokol kesehatan. Masa *New Normal* juga bertujuan untuk memulihkan tingkat kunjungan tamu agar bisa menjadi normal dan memulihkan ekonomi kepariwisataan.

Berdasarkan permasalahan di atas banyaknya dampak yang disebabkan oleh *Covid-19*. Atas dasar latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul

**“PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PENERIMAAN TAMU
MENGINAP DI KAWANA HOTEL PADANG PADA MASA *NEW
NORMAL*”.**

B. Identifikasi Masalah

1. Masih adanya karyawan yang masih sering berkumpul saat melakukan tugas.
2. Masih terlihat karyawan yang tidak menggunakan masker pada saat bekerja.
3. Masih adanya tamu yang menolak untuk mensterilkan barang bawaannya dengan cairan pembersih yang telah disediakan pihak hotel.
4. Masih adanya tamu yang tidak menggunakan masker saat memasuki hotel.

C. Fokus masalah

Penerapan SOP Penerimaan tamu menginap di kawana hotel padang pada masa *New Normal* meliputi indikator SOP penerimaan tamu pada masa *New Normal* yaitu mewajibkan mencuci tangan dan menggunakan masker pada tamu dan karyawan Hotel, melakukan pengecekan suhu pada tamu dan karyawan Hotel, mensterilkan barang bawaan tamu dengan cairan pembersih atau diinfeksi, wajib menggunakan *Handsanitizer* setiap berhubungan dengan tamu atau karyawan Hotel, menjaga jarak minimal 1 meter bagi tamu dan karyawan Hotel, mengikuti protokol kesehatan saat memasuki *lift*, dan mengikuti protokol kesehatan saat makan di restoran.

D. Rumusan masalah

1. Bagaimana Penerapan SOP Penerimaan tamu menginap di kawana hotel masa *New Normal* meliputi indikator SOP penerimaan tamu pada masa *New Normal* yaitu meliputi wajib mencuci tangan dan menggunakan masker pada tamu dan karyawan Hotel, melakukan pengecekan suhu pada tamu dan karyawan Hotel, mensterilkan barang bawaan tamu dengan cairan pembersih atau diinfeksi, wajib menggunakan *Handsanitizer* setiap berhubungan dengan tamu atau karyawan Hotel, menjaga jarak minimal 1 meter bagi tamu dan karyawan Hotel, mengikuti protokol kesehatan saat memasuki *lift*, dan mengikuti protokol kesehatan saat makan di restoran.

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

1. Tujuan umum dari penelitian yang dilakukan ini adalah untuk mengetahui Penerapan SOP Penerimaan tamu menginap di Kawana Hotel Padang pada masa *New Normal*.

2. Tujuan Khusus

Tujuan Khusus penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang wajib mencuci tangan dan menggunakan masker pada tamu dan karyawan Hotel, melakukan pengecekan suhu pada tamu dan karyawan Hotel, mensterilkan barang bawaan tamu dengan cairan pembersih atau *diinfeksi*, wajib menggunakan *Handsanitizer* setiap berhubungan dengan tamu atau karyawan Hotel, menjaga jarak minimal 1 meter bagi tamu dan karyawan Hotel, mengikuti protokol kesehatan saat

memasuki *lift*, dan mengikuti protokol kesehatan saat makan di restoran.

F. Manfaat Penelitian

Hasil Penelitian yang dilakukan peneliti diharapkan mendapatkan manfaat bagi semua pihak antara lain:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat Kawana Hotel Padang sebagai mengevaluasi tentang SOP penerimaan tamu pada masa *New Normal*.

2. Bagi Jurusan Pariwisata

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dan bahan pertimbangan dan referensi bagi mahasiswa/I Universitas Negeri Padang terutama pada jurusan Pariwisata Program Studi Manajemen Perhotelan, tentang Penerapan SOP penerimaan tamu Kawana Hotel pada masa *New Normal* di Kota Padang.

3. Bagi Peneliti lainnya

Peneliti berharap penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat sebagai bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi peneliti lainnya.

4. Bagi Penulis

Sebagai media untuk mengaplikasikan ilmu yang didapat di bangku perkuliahan dengan kenyataan yang ada, memperkaya teori dan sebagai

salah satu syarat menyelesaikan perkuliahan dan mendapatkan gelar Sarjana Sains Terapan (SST).