



PENGEMBANGAN SOP BERBASIS KESEHATAN SEBAGAI MITIGASI COVID 19 PADA INDUSTRI PERHOTELAN

Riana R Dewi¹, Anita Wijayanti², Kartika Hendra Titisari³, Istiatin⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Batik Surakarta

Email: itax_solo@yahoo.com, kartikatitisari@yahoo.com, rianadewi1@gmail.com

ABSTRAK

Di Indonesia, virus Covid-19 telah menjangkiti sejak 2 Maret 2020. Sejak itu, kebijakan Pembatasan Sosial Skala Besar (PSBB) diterapkan di beberapa daerah dengan penyebaran virus yang tinggi, (Peraturan Menteri Kesehatan). Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2020). Ini digunakan untuk menekan penyebaran virus. Perhotelan merupakan salah satu industri pariwisata yang terpengaruh. Masalah tingkat hunian hotel yang semakin menurun akibat pandemi Covid 19 di hotel memaksa sejumlah hotel mengalami penutupan sementara atau permanen. Dalam upaya mengembangkan standar tata kelola standar dalam memitigasi dampak wabah Covid 19 bagi industri perhotelan, tim pengabdian masyarakat memandang perlu adanya standar operasional prosedur (SOP) untuk mencegah dan mengendalikan dampak Covid 19 di industri perhotelan. . Objek dari kegiatan ini adalah pengelola Hotel Laweyan Surakarta. Metode yang digunakan adalah sosialisasi, FGD dan uji coba. Pada tahap ini output yang dihasilkan adalah SOP Front Office dan Housekeeping. Tim PKM juga membantu dengan seperangkat alat untuk cuci tangan dan alat pelindung diri. SOP penting terutama untuk mitigasi bencana dan pelayanan kesehatan untuk mengontrol tahapan kegiatan agar mudah dipantau.

ABSTRACT

In Indonesia, the Covid-19 virus has infected since March 2, 2020. Since then, the Large-Scale Social Restrictions (PSBB) policy has been implemented in several areas with a high spread of the virus, (Regulation of the Minister of Health of the Republic of Indonesia No. 9 of 2020). This is used to suppress the spread of the virus. Hospitality is one of the tourism industries affected. The problem of hotel occupancy rates has decreased due to the Covid 19 pandemic in hotels, forcing a number of hotels to experience temporary or permanent closures. In an effort to develop standard governance standards in mitigating the impact of the Covid 19 outbreak for the hotel industry, the community service team views the need to establish standard operating procedures (SOPs) to prevent and control the impact of Covid 19 in the hotel industry. The object of this activity is the management of Hotel Laweyan Surakarta. The methods used were socialization, FGD and trials. At this stage the output produced is SOP Front Office and Housekeeping. The PKM team also helped with a set of tools for washing hands and personal protective equipment. SOPs are important especially for disaster mitigation and health services to control the stages of activities so that they are easy to monitor.



KEYWORDS

Mitigasi, Dokumen, Pencegahan
Mitigation, Documents, Prevention

ARTICLE HISTORY

Received 16 April 2021
Revised 02 Mei 2021
Accepted 12 Juni 2021

CORRESPONDENCE Riana R Dewi @ rianadewi1@gmail.com

PENDAHULUAN

Covid-19 adalah wabah global yang berdampak buruk pada dimensi manusia dan sosial. Setelah menyebar dari Cina, pandemi meluas dengan cepat ke 210 negara termasuk Indonesia. Pandemi Covid-19 adalah kejutan besar bagi ekonomi global termasuk Indonesia. Ekonomi mengalami penurunan setidaknya untuk paruh pertama tahun ini dan mungkin lebih lama jika tindakan penahanan wabah Covid-19 tidak efektif. Pandemi global COVID-19 melahirkan problematika baru bagi negara-bangsa, khususnya mengenai bagaimana upaya negara untuk mencegah dan menghentikan penyebaran virus ini agar tidak semakin meluas. Vaksin sosial seperti kebijakan pembatasan sosial (*social distancing*) dan *lockdown* pun dilakukan oleh negara-negara sebagai respons atas situasi darurat ini.

Virus Corona (Covid-19) adalah suatu virus yang menyerang sistem pernapasan, mulai dari infeksi pernapasan ringan seperti flu, hingga berat seperti *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS) dan virus penyebab *Middle-East Respiratory Syndrome* (MERS). Virus ini pertama kali ditemukan di Kota Wuhan, Tiongkok pada akhir Desember 2019. Gejala-gejala dari penyakit ini adalah demam tinggi, batuk, dan sesak napas (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020). Akibat penyebaran virus ini, banyak negara yang memberlakukan berbagai kebijakan. Di antaranya adalah sistem *lockdown* yang saat ini sudah diterapkan di berbagai negara seperti Tiongkok, Italia, dan Spanyol (Aida, 2020).

Di Indonesia, virus Covid-19 telah menginfeksi sejak tanggal 2 Maret 2020. Untuk gambaran pengembangan Covid-19 hingga saat ini dapat dilihat melalui grafik berikut.



Gambar 1. Grafik Perkembangan Covid-19 di Indonesia.

Sumber: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (dalam detik.com) per 16 April 2020

Sejak saat itu, kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) diberlakukan di beberapa wilayah yang tingkat penyebarannya tinggi, seperti Jakarta, Depok, dan Surabaya (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 9 tahun 2020). Hal tersebut digunakan untuk menekan penyebaran virus. Di beberapa kota lainnya, pemerintah memberlakukan strategi KLB (Kejadian Luar biasa) sehingga masyarakat diwajibkan untuk membatasi aktivitasnya. Melihat angka kejadian Covid-19 di kota 19 di Kota Surakarta yang terus meningkat, Pemerintah Kota Surakarta pun akhirnya menetapkan Kejadian Luar Biasa (KLB). Pemerintah Kota mengeluarkan peraturan kepada masyarakat untuk selalu menjaga jarak, menjaga protokol Kesehatan, tetap di rumah saja dan apabila terpaksa keluar rumah maka harus memakai masker dan membawa handsanitizer.

Dampak Pandemi Covid 19, kebijakan pemerintah Indonesia dan kebijakan negara lain terkait perjalanan antar negara memberikan tekanan pada industri pariwisata sangat terlihat pada penurunan yang besar dari kedatangan wisatawan mancanegara dengan pembatalan besar-besaran dan penurunan pemesanan kunjungan. Penurunan juga terjadi karena perlambatan perjalanan domestik, terutama karena keengganan masyarakat Indonesia untuk melakukan perjalanan, khawatir dengan dampak Covid-19.

Pandemi Covid-19 berdampak terhadap semua industri di Indonesia bahkan



dunia, termasuk industri pariwisata. Dampak Covid-19 terhadap pariwisata sangat banyak karena industri pariwisata di Indonesia mempunyai keterkaitan dengan industri yang lain yaitu perhotelan, transportasi, usaha mikro kecil dan menengah (UMKM) terutama yang menghasilkan condera mata dan kuliner, restoran, biro perjalanan wisata dan pemandu wisata. Nilai kerugian akibat Covid-19 tentu saja jika dinilai dengan rupiah secara nasional sangat besar. Namun kita hendaknya tidak hanya sebatas menghitung dan mengkaji dampaknya, namun diperlukan langkah-langkah konkrit dalam menyelamatkan industri yang menjadi tulang punggung banyak orang ini.

Dalam menyelamatkan industri pariwisata di Indonesia pasca Covid-19, diperlukan strategi, menurut hemat saya penanganan pariwisata di Indonesia dapat dilakukan dengan tiga strategi. Strategi jangka pendek. Strategi jangka ini dapat dilakukan melalui beberapa hal, antara lain pemerintah dengan kebijakan-kebijakannya dapat memberikan dukungan terhadap industri pariwisata di Indonesia terutama dukungan finansial atau stimulus terhadap biaya operasional, membuat SOP mitigasi bencana pariwisata termasuk wabah Covid-19 dengan membuat protocol kesehatan terutama di *era new normal*, menguatkan informasi terhadap kebersihan dan kesehatan lingkungan destinasi, penguatan *destination management organization* (DMO) terutama terhadap pengelolaan desa wisata, memperbaiki proses operasi pengelolaan destinasi pariwisata mulai dari mengelola informasi sampai dengan melakukan umpan balik dari para wisatawan, melakukan inovasi produk dengan membuat program *digital tourism* dan memperbaiki rantai nilai yaitu bagaimana mengelola pelanggan internal (karyawan supaya puas) dan menjadi loyal sehingga dapat memberikan layanan terbaik kepada wisatawan yang pada akhirnya wisatawan puas dan menjadi loyal.

BPS Kota Surakarta mencatat selama pandemi corona terutama bulan Maret, tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel bintang di Solo sebesar 31,09 persen. Angka tersebut turun 23,05 poin dibanding TPK pada Februari 2020 sebesar 54,14 persen. Untuk Rata-rata lama menginap (RLM) seluruh tamu hotel



bintang pada Maret 2020 tercatat sebesar 1,50 hari. Naik 0,09 poin dibandingkan Februari 2020 sebesar 1,41 hari (Totok Tavirijanto, 2020).

Perhotelan menjadi salah satu industri pariwisata yang ikut terdampak. Permasalahan tingkat hunian hotel yang menurun akibat Pandemi Covid 19 pada perhotelan, memaksa sejumlah hotel mengalami penutupan baik sementara maupun secara permanen. Bagi industri perhotelan yang masih sanggup membuka hotelnya selama pada masa pandemi Covid 19, juga mengalami permasalahan serius yaitu belum tersedia standar baku tata kelola tentang perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian dampak wabah/bencana bagi industri perhotelan. Mengingat yang terlibat dalam rantai bisnis industri perhotelan yang demikian sangat kompleks. Hal ini penting diperbaiki dan menjadi perhatian serius agar mitigasi wabah/bencana ke depan dapat ditangani lebih baik dengan langkah yang semakin tertata jelas (Fitri, Nurcandra, & Pristya, 2020).

SOP digunakan sebagai suatu pijakan dalam bertindak. Setiap perusahaan bagaimanapun bentuk dan apapun jenisnya, membutuhkan sebuah panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen atau unit perusahaan (Windu, 2017). Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, memperjelas tahapan dan membuat tertib pekerjaan. Sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir (Fitri et al., 2020). SOP dipergunakan sebagai salah satu alat untuk mengukur kinerja karyawan dan manajemen terhadap kepatuhan pelaksanaannya. Dalam SOP terdapat indikator juga untuk mengukur tingkat keberhasilannya terhadap kepatuhannya (Junita, 2017)

Sebagai upaya untuk mengembangkan standar baku tata kelola dalam mitigasi dampak wabah Covid 19 bagi industri perhotelan, maka tim pengabdian masyarakat memandang perlunya diadakan standar operasional prosedur (SOP) untuk mencegah dan mengendalikan dampak covid 19 di industri perhotelan. Tim berkerjasama dengan Perhimpunan Hotel dan Restourant Indonesia (PHRI) kota Surakarta dan Hotel Laweyan untuk menyusun SOP dalam rangka mitigasi



bencana pandemi Covid 19.

METODE

Pelaksanaan pengabdian masyarakat ini dilakukan dengan beberapa tahapan.

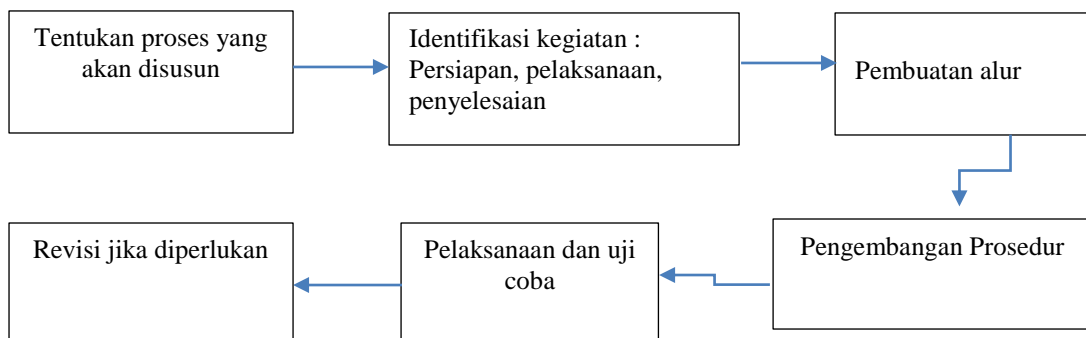
Tahapan yang dilakukan adalah :

1. Sosialisasi.

Pada kegiatan ini dijelaskan terkait pemahaman hotel terhadap pentingnya mitigasi bencana covid 19. Hal ini dilakukan melalui sosialisasi tentang Covid 19 kepada manajemen dan karyawan hotel. Pada tahap ini tim pengabdian masyarakat datang bersama tenaga kesehatan, yaitu untuk mensosialisasikan kepada manajemen dan karyawan hotel berperilaku hidup sehat selama masa pandemi Covid 19. Sosialisasi ini dilakukan sekaligus untuk menggali data mengenai kegiatan yang diperlukan (Pinontoan, Dengo, & Ruru, 2015) dan juga dalam mitigasi bencana pandemi Covid 19. Sosialisasi juga dilakukan saat pengenalan standar operasional prosedur (SOP) yang telah dikembangkan dalam pengabdian masyarakat ini

2. Focus Group Discussion.

Kegiatan ini dilakukan oleh tim pengabdian masyarakat dan manajemen hotel untuk mengembangkan standar operasional prosedur (SOP) bagi Hotel Laweyan. Focus group discussion dalam mengembangkan standar operasional prosedur (SOP) akan melalui tahapan seperti tampak pada gambar di bawah ini



Gambar 2

Langkah Penyusunan Standart Operating Procedure (SOP)

3. Tahap uji coba

Pada tahapan ini SOP yang sudah dikembangkan akan diujicobakan pelaksanaannya. Pada tahap ini sekaligus sebagai sosialisasi kepada masyarakat terkait jasa perhotelan juga ikut menjaga Kesehatan konsumen dengan ikut serta menerapkan protokol kesehatan yang diwajibkan oleh pemerintah

HASIL dan PEMBAHASAN

1. Kegiatan Sosialisasi

Pada tanggal 19 Juli 2020. Tim PKM Bersama Dokter Hendrik yang diajak bekerjasama dari RS Dr. Muwardi melakukan kunjungan ke Hotel Laweyan. Tim melakukan sosialisasi tentang bahaya Covid-19 dan cara pencegahannya. Pada kesempatan tersebut, Dokter menjelaskan kepada manajemen dan karyawan Hotel Laweyan sebanyak 7 (tujuh) orang mengenai:

- a. Penyakit Corona virus (Covid 19) dan Penularannya,
- b. Orang yang perlu di pantau (mis. Orang yang berasal dari daerah terjangkit),
- c. pencegahan bagi diri sendiri dan orang lain seperti cuci tangan, memakai masker, jaga jarak).

Sosialisasi dilakukan mulai dari bagian penerima tamu, kebersihan kamar, dapur dan pihak pengelola hotel. Sosialisasi yang dilakukan terlihat pada gambar 3 dan 4 dibawah ini.



Gambar 3



Gambar 4

Dalam sosialisasi ini juga diperagakan protokol kesehatan bagi tamu yang akan masuk ke wilayah lingkungan hotel tersebut. Gambar 5 dan 6 diperlihatkan protokol kesehatan yang direncanakan dilaksanakan di Hotel Laweyan.



Gambar 5. Deteksi suhu tubuh



Gambar. 6. Tempat mencuci tangan

2. Fokus Discussion Group

Tanggal 20 dan 21 Juli 2020 dilaksanakan *Focus Group Discussion*. Kegiatan ini diikuti oleh tim pengabdian masyarakat. Hadir pula dalam acara tersebut perwakilan dari Perhimpunan Hotel dan Restorant Indonesia cabang Surakarta, yaitu Pontanius Kuswiyata., SE., M.Par,. Sekaligus merangkap manajer Hotel Laweyan. Perwakilan karyawan Hotel Laweyan hadir Bapak Suprpto, yang ikut dalam acara *Focus Group Discussion* yang diselenggarakan untuk merumuskan *Standart Operating Procedure* (SOP) FGD dilakukan untuk menyusun SOP mitigasi bencana covid 19. Pada gambar 7 dan 8 disajikan suasana saat diadakan kegiatan saat narasumber menyampaikan materi pendahuluan dan selanjutnya dilakukan diskusi untuk merancang SOP. Dijelaskan pula peranan SOP bagi industri pariwisata dan juga SOP yang harus dipahami di sektor pemerintahan (Junita, 2017)



Gambar 7.
Tim PKM menjelaskan 3M



Gambar 8.
Tim PKM menjelaskan alur SOP

Hasil dari FGD adalah rancangan SOP Front Office dan SOP House Keeping.

3. Tahap Uji Coba

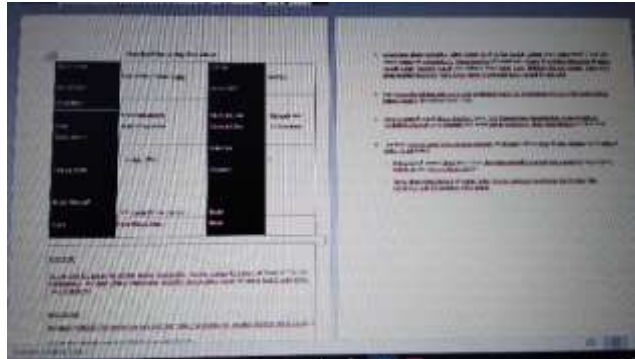
Pada tanggal 1 Agustus 2020 Bapak Pontianus Kuswiyata selaku manajemen hotel menerima bantuan seperangkat alat untuk cuci tangan yang disediakan di depan pintu masuk yang dapat dilihat pada gambar 5 dan 6 sebelumnya serta seperangkat alat pelindung diri berupa pakaian haszelmut, masker dan sarung tangan (Gambar 9).



Gambar 9. Seperangkat alat pelindung diri bantuan dari tim PKM

Pada tanggal tersebut juga manajemen hotel menerima SOP Front Office dan SOP House Keeping ditambah dengan pernyataan untuk tamu dan pegawai untuk

diujicobakan. Pada gambar dibawah ini terdapat SOP yang mulai diujicobakan di Hotel Laweyan kota Surakarta.



Gambar 10. SOP Front Office

SIMPULAN

Dari hasil pelaksanaan kegiatan maka pentingnya SOP untuk mitigasi bencana dibuat meskipun hanya sebagai bagian tertib administrasi. Apabila terdapat kejadian yang dapat menyebabkan adanya mitigasi, pihak perhotelan tidak mengalami kesulitan untuk melakukan penanganan segera. Sumber daya manusia yang ada juga dipersiapkan untuk mengantisipasi apabila terdapat kejadian yang tidak diinginkan terutama apabila berkaitan dengan keselamatan dan Kesehatan konsumen . SOP juga dapat dipergunakan sebagai bagian untuk meningkatkan kinerja karyawan karena langkah yang akan dilakukan sudah tertata jelas (Buchori, 2019). Masih banyaknya masalah yang ada di industri perhotelan atau guest house sehingga perlu sosialisasi dan penanganan yang lebih serius terutama pada industri perhotelan yang masih seandainya saja tanpa adanya protokol kesehatan meskipun tidak dapat diselesaikan dalam jangka waktu pendek karena semua hal tersebut sangat erat kaitannya dengan perilaku manusia itu sendiri (Buana, 2017). Dampak tidak patuh terhadap pelaksanaan SOP akan mengakibatkan kesulitan sendiri baik di pihak individu maupun perusahaan itu sendiri (Stiyawan, Mansur, & Noor, 2018) dan hasil kinerja (Kurniawan & Jayanti, 2016).

**DAFTAR PUSTAKA**

- Aida, N. R. (2020, Maret 19). Update Virus Corona di Dunia: 214.894 Orang Terinfeksi, 83.313 Sembuh, 8.732 Meninggal Dunia. Kompas.com. Diunduh dari <https://www.kompas.com/tren/read/2020/03/19/081633265/update-virus-corona-di-dunia-214894-orang-terinfeksi-83313-semuh-8732>
- Buana, R. D. (2017). Analisis Perilaku Masyarakat Indonesia dalam Menghadapi Pandemi Covid-19 dan Kiat Menjaga Kesejahteraan Jiwa. *Sosial Dan Budaya, Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta*, 53(9), 1689–1699. Retrieved from file:///C:/Users/User/Downloads/fvm939e.pdf
- Buchori. (2019). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (Sop) Kerja Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pt. Indomobil Finance Lampung Timur. *Jurnal DINAMIKA*, 5(2), 142–162.
- Fitri, A. M., Nurcandra, F., & Pristya, T. Y. R. (2020). Pelatihan Upaya Kesehatan Kerja Bagi Masyarakat Cipayung Kota Depok. *Dinamisia : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(4), 605–610. <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v4i4.4366>
- Junita, T. D. (2017). PERANAN SOP PADA ORGANISASI PEMERINTAHAN KOTA SURABAYA DALAM PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT (Studi Di Bagian Umum dan Protokol Pemerintahan Kota Surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2), 858–863. <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i2.1266>
- Kurniawan, B., & Jayanti, S. (2016). Analisis Kepatuhan Pelaksanaan Standard Operational Procedure (Sop) Pada Pekerja Kelistrikan Di Pt. Angkasa Pura I Semarang Tahun 2016. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 4(3), 537–548.
- Pinontoan, M., Dengo, S., & Ruru, J. (2015). Implementasi Standar Operasional Prosedur Dalam Pelayanan Bpjs Kesehatan Di Rsu Prof. Dr. Kandou Manado. *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 3(031), 1386.
- Stiyawan, H., Mansur, M., & Noor, V. M. M. (2018). Dampak Tidak Patuh Terhadap Pelaksanaan SOP Alur Rawat Jalan di Rumah Sakit “X” Malang. *Ekspektra : Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 2(1), 01. <https://doi.org/10.25139/ekt.v2i1.641>
- Windu, F. F. (2017). Pembuatan Standard Operating Procedure (SOP) Layanan Perpustakaan PT. Semen Padang. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 6(1), 170–178. Retrieved from <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/viewFile/8161/6244>