

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENCEGAHAN COVID-19 PADA USAHA HOTEL KOTA  
BANJARBARU (STUDI KASUS HOTEL RODITHA BANJARBARU)**

***IMPLEMENTATION OF COVID-19 PREVENTION POLICY IN BANJARBARU CITY HOTEL BUSINESS  
(CASE STUDY OF RODITHA BANJARBARU HOTEL)***

**Ratna Sari <sup>1</sup>, Iswiyati Rahayu <sup>2</sup>, Decky Kuncoro <sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad  
Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NPM17120310

<sup>2</sup>Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad  
Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN1122106501

<sup>3</sup>Administrasi Publik, 63201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad  
Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN1104048501

Email: ratnasayuti19@gmail.com

**ABSTRAK**

Ratna Sari, NPM. 17.12.0310 “*Implementasi Kebijakan Pencegahan Covid-19 Pada Usaha Hotel Kota Banjarbaru (Studi Kasus Hotel Roditha Banjarbaru)*” Bimbingan Ibu Dr.Iswiyati Rahayu, M.Si sebagai pembimbing utama dan Bapak Decky Kuncoro, M.IP sebagai Co pembimbing.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran implementasi kebijakan Penanggulangan dan pencegahan *Covid-19* pada usaha hotel di Hotel Roditha Banjarbaru bagaimana protokol kesehatan di implementasikan pada standar operasional prosedur hotel dan apa saja faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan tersebut.

Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif dengan jenis penelitian kualitatif. Data dikumpulkan dengan Studi pustaka, Observasi, Dokumentasi dan wawancara kepada informan. Sampel ditentukan dengan menggunakan teknik *Purpose sampling*. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan secara garis besar terimplementasikan dengan baik dan sudah termuat dalam Standar Operasional Prosedur, terdapat kelemahan pada kebijakan ini yaitu pada sikap dari karyawan yang mana mereka seolah menunjukkan sikap menolak atas kebijakan yang dibuat yaitu dengan tidak mengimplementasikan standar prosedur keselamatan minimal yaitu dengan tidak menggunakan sarung tangan karet pada saat bekerja dimana standar prosedur minimal kesehatan dan keselamatan ini adalah dengan menggunakan masker dan sarung tangan karet saat bekerja adapun hambatan yang ditemukan adalah kurangnya anggaran dana yang diperlukan untuk menunjang berjalannya kebijakan tersebut.

***Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Hotel, Protokol kesehatan***

**ABSTRACT**

Ratna Sari, NPM.17.12.0310 “*Implementation of Covid-19 Prevention Policy in Banjarbaru City Hotel Business (Case Study of Roditha Banjarbaru Hotel)*” Guidance by Mrs. Dr.Iswiyati Rahayu, M.Si as the main supervisor and Mr. Decky Kuncoro, M.IP as Co-supervisor.

The purpose of the study was to describe the implementation of Covid-19 prevention and control policies in the hotel business at the Hotel Roditha Banjarbaru, how health protocol were carried out on standard operating hotel procedures and what factors influenced the implementation of these policies.

The research method uses a descriptive approach to the type of qualitative research. Data were collected by literature study, observation, documentation and interviews with informants. The sample was determined using the Purpose sampling technique. Data analysis uses data reduction, data presentation, conclusion and verification.

The results of the study show that the implementation of policies, in general, implemented properly and has been contained in the Standard Operational Procedures, there is a weakness in this policy, namely in the attitude of which employees they seem to show an attitude of rejecting the policies made, namely by with does not implement standard minimum safety procedures, namely by not using rubber gloves when working where the standard the minimum procedure for this health and safety is to use a mask and rubber gloves while working the obstacles found are lack of budget funds needed to support the implementation of policies.

***Keywords: Policy Implementation, Hotel, Health Protocol***

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan Negara kesatuan yang terdiri dari pulau-pulau, keindahan alam dan ragam budaya yang dimiliki membuat sektor pariwisata sangat potensial untuk dikembangkan di Indonesia. Saat ini Pemerintah Indonesia memprioritaskan sektor pariwisata untuk meningkatkan devisa dan investasi, salah satu hal penting dalam pariwisata adalah perhotelan yang menjadi sarana akomodasi dalam berwisata (Hura, 2020).

Saat ini seluruh negara di dunia berada pada masa pandemi tak terkecuali di Indonesia ini terjadi menyeluruh di seluruh Indonesia yang mana menyebabkan kerugian dalam berbagai sektor salah satunya yang terkena imbas tentu saja di bidang pariwisata salah satunya usaha perhotelan yang mana hotel menjadi salah satu tempat umum yang menyediakan akomodasi untuk berbagai kegiatan, hal ini menjadikan kemunduran dan tentu saja kerugian besar bagi Indonesia yang di mana usaha perhotelan menjadi salah satu pendapatan pajak tertinggi di daerah tersebut. Akibat pandemi ini setidaknya ada 1.504 hotel yang tutup sementara selama pandemi *Covid-19* di Indonesia, data tersebut diperoleh dari Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia yang dirilis pada 7 april 2020 dan diterbitkan di CBNC Indonesia salah satu media *online* yang ada di Indonesia.

Meluasnya penyebaran *Covid-19* berdampak pada usaha perhotelan tanpa terkecuali di Kota Banjarbaru provinsi Kalimantan Selatan yang memiliki berbagai hotel mulai dari hotel berbintang hingga *guest house* dan *homestay* karena semakin banyak nya tempat wisata baru dan juga karena Kalimantan Selatan juga menjadi tempat bisnis yang menjanjikan terutama pada tambang batu bara nya, oleh sebab itu banyak hotel yang dikunjungi oleh para pebisnis sekedar untuk singgah atau memang menjadi tempat tinggal sementara saat ada urusan bisnis, untuk

kota Banjarbaru sendiri karna berada dekat dengan bandara utama yang ada di Kalimantan Selatan maka kota ini menjadi salah satu kota dengan pertumbuhan hotel yang sangat pesat di dukung dengan bandara yang sekarang menjadi bandara internasional.

Pemerintah Kota Banjarbaru membuat kebijakan dengan mengeluarkan Peraturan Walikota (Perwakot) No.27 Tahun 2020 Tentang Penerapan Disiplin Penegakan Hukum Protokol Kesehatan Sebagai Upaya Pencegahan Dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 yang ditetapkan pada tanggal 12 Agustus 2020 sebagai upaya untuk penanggulangan dan pencegahan *Covid-19*, dan untuk kelanjutan dari penanggulangan *Covid-19* terutama pada usaha hotel dapat di lihat pada pasal 3, 4, 5, 6, 7, dan 8 yang mana pada pasal ini dijelaskan apa saja subjek dari peraturan ini dapat di lihat pada pasal 3 tentang subjek pengaturan, ada juga kewajiban yang harus dilakukan dalam protokol kesehatan yang dilakukan ditempat-tempat umum baik itu untuk perorangan pengelola maupun untuk pengunjung dan karyawannya seperti terdapat pada pasal 4 tentang kewajiban, lalu ada tempat dan fasilitas mana saja yang harus menerapkan protokol kesehatan tersebut dapat di lihat pada pasal 5 tentang tempat dan fasilitas umum sanksi yang diberikan apabila melanggar aturan tersebut baik untuk pengelola maupun pengunjung dapat dilihat pada pasal 7 tentang sanksi, adapun untuk monitoring dan evaluasi dapat di lihat pada pasal 6 tentang monitoring dan evaluasi, untuk pasal 8 sendiri menjelaskan tentang sosialisasi dan partisipasi dalam upaya penanggulangan pencegahan *Covid-19* ini terutama pada tempat-tempat dan fasilitas-fasilitas umum di kota Banjarbaru.

Hotel-hotel yang tercatat di Dinas Pariwisata kota Banjarbaru juga banyak yang terkena dampak langsung dari adanya pandemi *Covid-19*, salah satunya Hotel Rodhita Banjarbaru, yang merupakan hotel yang masih tetap beroperasi selama pandemi dan merupakan salah satu hotel

bintang tiga di kota Banjarbaru dengan tingkat hunian kamar yang ramai dan banyak acara-acara yang diadakan di hotel Roditha Banjarbaru karna banyak nya promo-promo yang diberikan menjadi daya tarik tersendiri dan juga hotel Roditha Banjarbaru selalu memiliki inovasi tersendiri dalam hal produk yang mereka tawarkan yang membuat banyak wisatawan tertarik bukan hanya untuk menginap atau beristirahat tapi bisa juga hanya sekedar untuk tempat acara-acara pertemuan seperti rapat dan seminar, karena di hotel Roditha Banjarbaru memiliki *Ballroom* atau ruang pertemuan yang luas dan restoran yang bisa dikunjungi sekedar untuk berwisata kuliner.

Hotel Roditha Banjarbaru juga berada dekat dengan pusat kota Banjarbaru yang mana dekat dengan dengan kawasan-kawasan wisata yang ada di Kota Banjarbaru dan Martapura yang merupakan daerah wisata yang sudah terkenal hingga seluruh Indonesia dengan intan permata sebagai ciri khasnya, Hotel Roditha Banjarbaru dapat dengan mudah diakses dengan berbagai kendaraan baik pribadi maupun umum karna lokasinya berada di tepi jalan utama, hal ini lah yang membuat Hotel Roditha Banjarbaru tetap beroperasi seperti biasa tentu dengan menerapkan protokol kesehatan yang dianjurkan.

Selama pandemi hotel Roditha Banjarbaru juga menjadi salah satu tempat untuk karantina untuk salah satu perusahaan pertambangan yang ada di Kalimantan Selatan yang karyawannya berasal dari luar daerah Kalimantan Selatan sebelum memulai kerja di Kalimantan Selatan, hal ini pula yang mendasari penelitian ini dilakukan yaitu untuk mengetahui bagaimana implementasi kebijakan penanggulangan pencegahan *Covid-19* nya, namun selama pandemi Hotel Roditha Banjarbaru tak memungkirinya terkena dampaknya, dampak langsung terlihat dari turunnya tingkat hunian kamar dan juga tentu saja berkurangnya acara-acara yang

diselenggarakan di hotel, Penyebab hal tersebut bisa terjadi yaitu karna adanya salah satu kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) sebagai bentuk percepatan penanggulangan *Covid-19*. Kebijakan tersebut tertuang dalam Peraturan Pemerintah Nomor 21 tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* yang ditetapkan pada 31 Maret 2020.

Pedoman mengenai protokol kesehatan khusus di hotel bisa di lihat juga pada Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.HK.01.07/MENKES/382/2020 Tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease -2019 (Covid-19)*. Dengan adanya pembatasan aktivitas masyarakat, secara otomatis berpengaruh terhadap sektor pariwisata tak terkecuali usaha perhotelan, Meski demikian Hotel Roditha tetap beroperasi seperti biasa dengan beberapa hal yang di sesuaikan dengan keadaan yang terjadi selama *Covid-19* ini salah satunya yaitu dengan menerapkan protokol kesehatan. Protokol kesehatan yang menjadi salah satu bagian dari kegiatan *Cleanliness, Health, Safety, Environmental Sustainability* (CHSE) merupakan langkah untuk menciptakan keamanan dan kenyamanan hotel di masa pandemi *Covid-19*. Pada masa pandemi, hotel-hotel di Kota Banjarbaru salah satunya Hotel Roditha Banjarbaru melakukan upaya terus menerus agar tetap bertahan dengan cara menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah disesuaikan dengan protokol kesehatan yang dihimbau oleh pemerintah pusat maupun daerah dalam operasionalnya.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang telah dikemukakan di atas,

maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi kebijakan penanggulangan *Covid-19* pada usaha hotel di Hotel Roditha Banjarbaru?
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan pencegahan *covid-19* pada usaha hotel kota Banjarbaru di Hotel Roditha Banjarbaru?

### **Fokus Penelitian**

Fokus Penelitian ini adalah implementasi kebijakan penanggulangan *Corona virus disease- 2019* sektor pariwisata pada usaha perhotelan di kota Banjarbaru yang akan diamati didasarkan pada model George Edward III yang terdiri dari Komunikasi, Sumber Daya, Diposisi dan Stuktur Birokrasi.

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis implementasi kebijakan penanggulangan *Covid-19* pada usaha hotel di Hotel Roditha Banjarbaru.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kebijakan implementasi tersebut terhadap penanggulangan *Covid-19* pada usaha hotel kota Banjarbaru.

### **Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian ini:

1. Secara Teoritis
  - a. Perbandingan antara teori-teori ilmu pengetahuan dengan keadaan yang terjadi di lapangan.
  - b. Memberikan sumbangan pemikiran bagi Dinas Pariwisata untuk implementasi kebijakan

pada sektor pariwisata khususnya usaha perhotelan

- c. Sebagai bahan rujukan untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan implementasi kebijakan terhadap penanggulangan *Covid-19* sektor pariwisata pada usaha perhotelan.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi pemerintah hasil penelitian ini penulis berharap agar bermanfaat sebagai masukan dan evaluasi yang baik mengenai kinerja pemerintah kota Banjarbaru dalam sektor pariwisata terutama pada usaha perhotelan.
- b. Bagi penulis hasil penelitian ini dapat menambahkan pengetahuan-pengetahuan baru, menerapkan ilmu yang telah didapatkan pada perkuliahan, serta sebagai syarat untuk menyelesaikan studi S1.
- c. Bagi pengelola perhotelan wadah untuk memberikan aspirasi yang ingin di sampaikan untuk faktor hambatan dan dorongan semua yang berkegiatan di hotel tersebut.

## **METODE PENELITIAN**

### **Pendekatan Penelitian**

Penulis dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif seperti yang dikemukakan oleh (Sugiono, 2011) dalam konteks pendekatan kualitatif, elemen atau unsur-unsur utama

sebagai isi (*content*) dari rancangan penelitian pada umumnya adalah konteks penelitian, fokus kajian, tujuan penelitian, ruang lingkup dan setting penelitian, perspektif teoritik dan kajian pustaka, dan metode yang digunakan.

Metode penelitian kualitatif merupakan metode yang berdasarkan pada filsafat *postpositivisme* filsafat ini bersependapat dengan realitas adalah hal yang memang nyata sesuai hukum alam dan *postpositivisme* merupakan aliran yang ingin memperbaiki kelemahan pada Positivisme, sedangkan untuk meneliti pada objek alamiah, dimana peneliti merupakan sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara triangulasi (gabungan). Analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2011)

Berdasarkan pengertian di atas, pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang dilakukan secara utuh kepada subjek penelitian dimana terdapat sebuah peristiwa yang mana peneliti menjadi instrumen kunci dalam penelitian, kemudian hasil pendekatan tersebut diuraikan dalam bentuk kata-kata yang tertulis data empiris yang telah diperoleh dan dalam pendekatan ini pun lebih menekankan makna daripada generalisasi.

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang memiliki sifat deskriptif, proses dan makna lebih ditonjolkan dalam jenis penelitian ini dengan landasan teori yang dimanfaatkan untuk pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat, atau kepercayaan orang yang diteliti; kesemuanya tidak dapat diukur dengan angka (Basuki, 2006).

Menurut (Basuki, 2006) bahwa landasan teori juga mempunyai peran

untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian dan dalam penelitian ini objek nya cenderung berjumlah terbatas.

Secara umum penelitian kualitatif memperoleh data utama dari wawancara dan observasi kemudian peneliti akan menganalisis data yang didapat dengan detail, dan memungkinkan untuk memunculkan teori atau konsep baru apabila hasil penelitian bertentangan dengan teori dan konsep yang digunakan.

### **Lokasi Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian maka penelitian ini dilakukan di Hotel Roditha Banjarbaru yang beralamat di Jl. A Yani KM 36 Kota Banjarbaru Kalimantan Selatan. Hotel yang dibangun tahun 2012, terletak 4,4 Km dari pusat kota yang menyediakan kemudahan akses ke fasilitas-fasilitas kota.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam penyusunan proposal penelitian ini sebagi berikut:

#### **1. Studi Pustaka**

Buku dan jurnal-jurnal merupakan salah satu cara memperoleh data dengan cara membaca, mempelajari, dan menganalisis dari buku-buku, catatan-catatan, dan dokumen-dokumen yang ada kaitannya dengan materi dan pembahasan proposal penelitian ini.

#### **2. Observasi**

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan (sugiono. 2010). Para peneliti hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.

Berdasarkan pada penjelasan di atas observasi merupakan pengamatan yang dilakukan oleh orang dengan sengaja dan sistematis untuk memperoleh data yang

selanjutnya akan diproses untuk kebutuhan penelitian penulis.

Metode observasi ini yang dilakukan peneliti adalah datang langsung ke tempat penelitian yaitu Hotel Roditha Banjarbaru.

### 3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya seni, yang bisa berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan dari metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2009).

Metode dokumentasi juga digunakan dalam penelitian ini yang mana dalam hal ini di gunakan seperti untuk memperoleh data berupa foto pelaksanaan penelitian.

### 4. Wawancara

Menurut Usman, dkk (2017), wawancara adalah Tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung. Dalam hal ini peneliti akan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara lisan kepada informan secara mendalam berdasarkan pedoman wawancara dengan tujuan memperoleh informasi yang dibutuhkan.

### Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan suatu dimensi yang diberikan pada suatu variabel dengan memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan atau memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut (Sugiono, 2014). Kegunaan

definisi operasional dalam penelitian adalah untuk memberi batasan dan pengertian yang jelas tentang variabel sehingga tidak terjadi kesalah pahaman mengenai data yang akan dikumpulkan dan menghindari kesesatan atau pengumpulan data. Adapun definisi operasional dari penelitian ini adalah:

1. Implementasi Kebijakan Pencegahan *Covid-19* adalah Implementasi dalam penelitian ini dimaksudkan mengenai kegiatan-kegiatan atau upaya-upaya apa saja yang dilakukan oleh dinas pariwisata dalam usaha perhotelan mengenai penanggulangan pencegahan *Covid-19*. Dalam penelitian ini, peneliti lebih menekankan kepada kebijakan publik yang di buat pemerintah baik nasional ataupun daerah yang mana nantinya dapat di implementasi pada usaha Hotel yang ada di kota Banjarbaru.
2. Protokol Kesehatan *Covid-19* adalah protokol kesehatan yang digunakan atau dianjurkan untuk ruang lingkup pada Usaha hotel yang mana protokol kesehatan ini terdapat pada surat keputusan menteri kesehatan dan peraturan Walikota kota Banjarbaru.
3. Usaha Perhotelan adalah usaha yang menyediakan jasa akomodasi seperti kamar-kamar, jasa makan dan minum juga pelayanan binatu atau *laundry* serta jasa hiburan lainnya yang mana tujuannya untuk memperoleh keuntungan.
4. Faktor komunikasi dalam implementasi pencegahan *Covid-19* pada usaha hotel adalah informasi dan himbauan mengenai penanggulangan dan pencegahan *Covid-19* baik pemerintah pada hotel-hotel yang berada di Kota Banjarbaru yang mana nantinya informasi yang disampaikan dan diimplementasikan kepada setiap pengunjung atau orang-orang yang berkegiatan di hotel, adapun faktor yang mempengaruhi komunikasi kebijakan ini seperti transmisi, kejelasan dan konsistensi.

5. Faktor Sumber daya dalam implementasi pencegahan *Covid-19* pada usaha hotel adalah sumber daya yang terlibat, baik langsung maupun tak langsung dalam implementasi kebijakan ini seperti contohnya pegawai hotel yang berperan dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut pada usaha hotel yang mana harus diimbangi dengan komunikasi yang baik agar implementasi dapat sesuai dengan kebijakan yang ada.
6. Faktor Disposisi dalam implementasi pencegahan *Covid-19* pada usaha hotel adalah kecenderungan yang dilakukan oleh para pelaku implementasi kebijakan secara sungguh-sungguh sehingga tujuan kebijakan bisa diwujudkan.
7. Faktor Struktur birokrasi dalam implementasi pencegahan *Covid-19* pada usaha hotel adalah struktur birokrasi pada penelitian ini seperti pembagian kewenangan dan hubungan antara Dinas terkait dengan pelaku implementasi yaitu orang-orang dalam usaha perhotelan.

### **Analisis Data**

Analisis data merupakan proses mengatur urutan data, mengorganisasikan kedalam suatu pola, kategori dan satuan uraian sehingga dapat di temukan tema dan dapat di rumuskan hipotesisnya seperti yang di sarankan oleh data. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan secara berkesinambungan dari awal sampai akhir penelitian, baik dilapangan maupun diluar lapangan dengan mempergunakan teknik seperti yang di kemukakan oleh Miles dan Huberman (dalam Winarno, 2014):

#### a. Reduksi data

Membuat abstraksi seluruh data yang didapat dari seluruh catatan lapangan hasil observasi dan pengajian dokumen. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis data yang menajamkan, mengharapakan hal-hal penting.

Menggolongkan mengarahkan, membuang yang tidak dibutuhkan dan mengorganisasikan data agar sistematis serta dapat membuat satu simpulan yang bermakna.

#### b. Penyajian data

Sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dalam pengambilan tindakan. Proses penyajian data ini mengungkapkan secara keseluruhan dari sekelompok data yang diperoleh agar mudah di baca dan dipahami, yang paling sering digunakan untuk penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Data dapat memperlihatkan bagaimana tingkat hunian selama pandemic dan apakah berjaan sesuai dengan strategi yang dilakukan manajemen.

#### c. Kesimpulan dan Verifikasi

Data yang sudah diatur sedemikian rupa (dipolakan, difokuskan, disusun secara sistematis) kemudian disimpulkan sehingga makna data dapat ditemukan. Namun, kesimpulan tersebut hanya bersifat sementara dan umum.

### **Informan Penelitian**

Informan adalah orang yang bersedia untuk memberikan keterangan dan informasi yang diperlukan. Informasi yang dibutuhkan berasal dari seorang informan. Untuk dapat memperoleh informasi yang lebih jelas mengenai masalah penelitian yang dibahas maka penulis menggunakan teknik *purpose sampling*, yaitu teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu. Penggunaan teknik *purpose sampling* ini yaitu untuk memilih informan yang benar-benar menguasai informasi dan dapat menjadi sumber data yang tepat.

Menurut Maxwell (dalam ALwasilah, 2002) empat tujuan dari pemilihan sampel secara *purposive*, yaitu:

- a. Karena kekhasan atau kerepresentasian dari latar, individu atau kegiatan,
- b. Demi heterogenitas dalam populasi
- c. Untuk mengkaji kasus-kasus yang kritis terhadap teori yang ada,
- d. Mencari perbandingan-perbandingan untuk mencerahkan alasan-alasan perbedaan antara latar, kejadian atau individu.

Selanjutnya, untuk menemukan sampel penelitian, selain menggunakan teknik *purpose sampling* peneliti akan menggunakan teknik *snowball sampling*, menurut Nina Nurdiani (dalam Fitrah & Luthfiah, 2017), “teknik *snowball sampling* adalah suatu metode untuk mengidentifikasi, memilih dan mengambil sampel dalam suatu jaringan atau rantai hubungan yang menerus”. Dengan teknik ini peneliti mendapatkan informasi dari satu informan ke informan lainnya, sehingga data yang diperoleh akan semakin lengkap dan mendalam. Hal tersebut akan membantu peneliti untuk mendapatkan semakin banyak informasi yang dibutuhkan sehingga data yang didapatkan akan semakin akurat. Adapun informan dalam penelitian ini adalah:

1. GM Hotel Roditha Banjarbaru
2. Karyawan Hotel
3. Tamu Hotel

## ANALISIS HASIL PENELITIAN

### Gambaran Umum Tempat Penelitian Hotel Roditha Banjarbaru

Hotel Roditha Banjarbaru yang merupakan salah satu hotel bintang 3 (tiga) di Kota Banjarbaru, berada di tengah kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan, tepatnya berada di simpang empat bundaran Banjarbaru dengan akses yang mudah untuk menuju Pelaihari dan Martapura, dekat dengan Bandara Syamsudinooor juga tempat belanja kerajinan

batu permata di Kota Martapura dan objek wisata seperti Museum Lambung Mangkurat, pendulangan dan penggosokan tradisional intan serta ziarah makam Syech Muhammad Arsyad Al Banjari Kelampaiyan dan beberapa wisata unik lainnya yang dapat ditempuh dengan kendaraan hanya beberapa menit.

Hotel Roditha Banjarbaru dengan motto “*feel more that at home*” dibangun dengan konsep minimalis dengan menerapkan manajemen hotel berbintang tiga Standar Internasional dengan sistem komputerisasi dan mempunyai strategi marketing serta menerapkan Visi, Misi dan nilai-nilai yaitu:

Visi:

**“Menjadi Hotel pilihan dan pelayanan yang professional”**

Misi:

1. Memberikan pelayanan yang ramah, professional dan hormat
2. Memperdayakan karyawan yang bermutu dan pelayanan yang berkualitas
3. Mengusahakan kesejahteraan karyawan dengan profit oriented dengan proposional, adil dan merata sesuai dengan kemampuan

Nilai-nilai:

1. Kepercayaan
2. Kerjasama antar lini
3. Intergritas, kejujuran, keadilan, dan kecermatan
4. Berbudaya
5. Bermartabat dan kehormatan

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan yang informan menyatakan bahwa:

“untuk stuktur organisasi kita sama dengan hotel bintang 3 (tiga) lainnya juga untuk departemen dalam setiap *job description* nya juga sudah sesuai dengan apa yang mereka harus lakukan yang mana semuanya sudah memiliki posisinya masing-masing dan tugas nya masing-masing, lalu untuk informasi yang memang diinfokan untuk menunjang semua departemen harus tau biasanya di infokan bisa melalui memo, breafing ataupun *meeting* bulanan jadi informasi apapun tersampaikan dan memang setiap departemennya saling



berkaitan satu departemen dengan departemen lainnya”, (GM Hotel Roditha Banjarbaru, 10 juni 2021).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa semua departemen yang ada di stuktur organisasi tersebut saling berkaitan dan informasi tersalurkan dari berbagai cara agar implementasi kebijakan juga bisa di jalankan dengan baik diantaranya menyampaikan informasi secara langsung melalui *breafing* maupun *meeting* baik mingguan ataupun bulanan lalu secara tak langsung melalui memo atau melalui SOP yang dibuat oleh manajemen.

## **Implementasi Kebijakan**

### **Prosedur Pengelola**

Hotel Roditha Banjarbaru salah satu hotel bintang tiga di Kota Banjarbaru yang mengimplementasikan kebijakan untuk pencegahan *Covid-19* pada usaha hotel dengan memasukan kebijakan-kebijakan yang terdapat pada Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.HK.01.07/MENKES/382/2020 Tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease-19 (Covid-19)* pada standar prosedur operasionalnya, adapun hal yang di lakukan pengelola dalam prosedur ini antara lain:

Memiliki sertifikat *Cleanliness, Health, Safety, Environmental Sustainability* (CHSE), menurut Kemenparekraf (2020), sertifikat CHSE adalah salah satu jaminan kepada wisatawan terhadap pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan pada usaha pariwisata, destinasi pariwisata, dan produk pariwisata lainnya yang mana hotel termasuk dalam salah satu usaha

pariwisata dalam hal ini sertifikasi di lakukan untuk salah satu langkah menciptakan keamanan dan kenyamanan hotel di masa pandemi *Covid-19*, sertifikat d keluarkan oleh Kemenparekraf sebagai hotel yang memenuhi syarat dalam protokol kesehatan.

Sertifikat tersebut membuktikan bahwa Hotel Roditha Banjarbaru memberikan jaminan bahwa hotel mereka memenuhi standar untuk protokol kesehatan dan tentu saja memberikan rasa aman dan nyaman bagi para pengunjung yang datang ke hotel, terkait hal tersebut informan mengatakan bahwa:

“Hotel Roditha Banjarbaru memiliki sertifikat CHSE yang mana ini bentuk rasa tanggung jawab hotel kepada pengunjung bahwa hotel ini sudah memenuhi standar protokol kesehatan yang di anjurkan oleh pemerintah”. (GM Hotel Roditha Banjarbaru, 10 juni 2021)

Dari hasil wawancara tersebut hotel memenuhi tanggung jawabnya terhadap pengunjung untuk memberikan rasa aman dan nyaman dari virus *Covid-19* dengan adanya sertifikat CHSE dan untuk protokol kesehatan yang di peruntukan untuk hotel terutama pada operasionalnya terdapat pada Keputusan Menteri Kesehatan

No.HK.01.07/MENKES/382/2020 Tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease-2019 (Covid-19)*.

Protokol kesehatan di Hotel Roditha Banjarbaru di lakukan di berbagai tempat seperti di *lobby*, kamar, tempat makan, dan *ballroom*.

Hasil dari Observasi yang dilakukan oleh peneliti pada *lobby* sebelum masuk ke hotel sudah di sediakan tempat untuk cuci tangan lalu pengukur suhu tubuh ketika pertama kali masuk ke *lobby* yang mana alat pengukur suhu tubuh sudah bekerja

secara otomatis jadi tidak perlu lagi dilakukan manual oleh petugas hotel pengunjung cukup mengarahkan tangan ke alat pengukur suhu tubuh tersebut.

Selaras dengan apa yang di sampaikan oleh informan terkait hal tersebut Informan menyatakan bahwa:

“sekarang untuk mengukur suhu kita tidak manual lagi yang mana biasanya petugas yang melakukannya menggunakan *thermometer gun*, tapi sekarang sudah ada alatnya yang lebih praktis namanya *thermometer infrared* cukup dengan menaruh tangan pada sensor nya saja”.(GM Hotel Roditha Banjarbaru, 10 juni 2021).

Hasil observasi dan wawancara menjelaskan untuk mengurangi interaksi atau penumpukan ketika hendak cek suhu tubuh sebelum memasuki area lain di hotel maka digunakan lah alat pengukur suhu otomatis tersebut.

Prosedur sebelum masuk ke restoran yang pertama harus dilakukan oleh pengunjung adalah menggunakan handsanitizer yang telah di sediakan di meja pintu masuk restoran, lalu tetap menggunakan masker selama berada di restoran kecuali ketika sedang makan, dari hasil observasi untuk alat makan seperti sendok dan garpu di kemas dengan menggunakan plastik yang mana di peruntukan untuk satu orang setiap sendok dan garpunya.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti bahwa pada restoran untuk alat makan digunakan plastik untuk membungkusnya dan sudah di siapkan untuk satu orang per satu alat makan sendok dan garpu, dan untuk sarung tangan yang bisa digunakan oleh pengunjung tidak ditemukan dekat peralatan makan yang mana seharusnya diletakan bersebelahan dan juga untuk petugas nya hanya menggunakan masker tanpa pelindung diri lainnya seperti sarung tangan.

Kamar hotel menjadi salah satu tempat utama dari hotel yang mana kamar tentunya harus di perhatikan dengan teliti dan tentu juga harus aman dari virus *covid-19* selain sebagai tempat yang sering digunakan juga sebagai tempat yang rawan karna banyak di gunakan oleh banyak orang dari berbagai tempat oleh sebab itu untuk mematikan virus dan bakteri yang di bawa oleh pengunjung dari luar hotel mempunyai Lampu *ultraviolet* (UV) yang mana memiliki fungsi untuk mematikan virus fungsi nya hamper sama seperti disinfektan udara namun ini menggunakan sinar UV. Lampu UV digunakan saat kamar selesai digunakan oleh pengunjung atau saat kamar hendak dalam proses pembersihan kamar karena lampu ini tidak boleh terkena mata jadi digunakan saat tidak ada pengunjung, sebelum menggunakan lampu UV ini hal yang harus di lakukan adalah membuka jendela kamar, setelah itu lampu baru di hidupkan menggunakan aliran listrik dibiarkan selama 30 sampai 1 jam setelah itu di semprot kembali dengan disinfektan cair ditinggalkan lagi selama 15 menit baru kamar bisa di bersihkan oleh petugas hotel yang selanjutnya setelah dibersihkan kamar bisa di jual kembali ke para pengunjung, terkait SOP tersebut informan menjelaskan bahwa:

“sebelum membersihkan kamar hal pertama yang harus dilakukan adalah dengan membuka jendela agar sirkulasi udaranya berubah lalu selanjutnya menyalakan lampu UV yang mana saat menyalakan nya tidak boleh ada orang lain bahkan petugas juga harus keluar setelah menyalakan nya fungsi dari lampu UV ini seperti disinfektan untuk udara yang mana mematikan kuman dan virus yang ada di tempat tersebut, untuk waktu penggunaannya bisa 30 sampai 1 jam tergantung ruangnya besar atau kecil, setelah itu dimatikan dan di semprot disinfektan cair dan di tunggu lagi selama 15 menit untuk selanjutnya bisa di bersihkan dan setelahnya di jual kembali kamar

tersebut”. (Asisten Eksekutif Housekeeper, 18 juni 2021).

Hasil wawancara tersebut menjelaskan bahwa SOP protokol kesehatan untuk pembersihan kamar sudah dilakukan sesuai dengan anjuran protokol kesehatan yang di himbau oleh pemerintah.

Ruang pertemuan digunakan biasanya untuk acara seperti seminar, peresmian, peluncuran suatu produk, ulang tahun dan juga pernikahan serta acara lainnya yang memang memerlukan ruang yang besar dengan fasilitas yang lengkap seperti makan minum dan juga pengeras suara. Ruang pertemuan untuk Hotel Roditha sendiri selama masa pandemi tentu saja menerapkan protokol kesehatan yang ketat seperti menerapkan protokol kesehatan untuk diri sendiri yaitu menggunakan masker dan menjaga jarak, pada hotel sendiri untuk mengurangi kerumunan yang berlebihan di berlalukan jaga jarak dan sesi yang bergantian seperti pada gambar yang mana akan di adakan acara pernikahan maka untuk protokol jaga jarak maka tempat duduk di letakkan berjarak dan juga untuk tamu undangan diberikan sesi yang berbeda untuk datang. Sesuai dengan hasil observasi yang di lakukan peneliti dan wawancara dengan informan menyatakan bahwa:

“untuk protokol kesehatan biasanya sebelum sampai ke ruang pertemuan di *lobby* sudah melewati protokol yang dianjurkan jadi ketika sampai ke ruang pertemuan bisa langsung menggunakan *handsanitizer* kembali dan bisa masuk untuk selanjutnya tamu undangan pernikahan bisa memperlihatkan undangan terlebih dahulu baru masuk ke tempat acara, dan untuk mengurangi kerumunan yang berlebihan kita atur jarak duduk nya satu sama lain dan untuk menyatakan bahwa kegiatan yang dilakukan sudah sesuai dengan prosedur protokol kesehatan dibuktikan dengan surat dari SATGAS *Covid* apabila itu acara pernikahan namun apabila acara selain

itu maka biasanya dari pihak panitia penyelenggara sudah memiliki izin tersebut”. (GM Hotel Roditha Banjarabru, 18 juni 2021).

Hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa untuk menyelenggarakan acara di hotel selain untuk acara pernikahan harus mempunyai izin keramaian dari satgas dan polisi terdekat hotel agar apa yang di lakukan sesuai dengan protokol kesehatan dan untuk acara pernikahan sudah disiapkan seluruhnya oleh pihak hotel tentu dengan menjaga protokol kesehatan, dan juga hotel tetap mengawasi jalannya acara agar tetap berjalan sesuai dengan protokol kesehatan, dan dibawah ini salah satu contoh surat dari Satgas *Covid-19*.

### **Prosedur Karyawan**

Karyawan yang bekerja di Hotel Roditha Banjarbaru memiliki berbagai latar belakang pendidikan namun hal ini tidak membuat hotel takut untuk memperkerjakannya karena setiap karyawan yang akan bekerja di hotel memiliki masa percobaan selama tiga bulan sebelum benar-benar menjadi karyawan yang di kontrak dan bagi karyawan yang sudah di kontrak juga ada pelatihan baik itu untuk produk baru maupun standar operasional prosedur yang baru hal ini dimaksudkan agar karyawan memiliki bekal dan keahlian yang cukup ketika nantinya terjun langsung dalam melayani pengunjung, seperti apa yang di katakana dalam wawancara oleh informan bahwa:

“setiap karyawan baru memiliki masa *training* selama 3 bulan dan untuk karyawan biasanya akan diadakan pelatihan secara berkala dan bergantian setiap departemen, pelatihan yang dilakukan sesuai dengan departemen yang mereka bekerja untuk menunjang kecakapan dan kemampuan mereka jadi tidak ada lagi kata tidak bisa dan tidak tau dan juga setiap tahunnya di lakukan uji

kompetensi untuk karyawan ”, ( GM Hotel Roditha Banjarbaru, 10 juni 2021).

Berdasarkan wawancara di atas bahwa karyawan yang bekerja sudah di bekali masa pelatihan dan juga ada uji kompetensi untuk mengukur tingkat pengetahuan karyawan tentang produk hotel yang dimiliki dan juga untuk menguji standar operasional prosedur yang di berikan hotel untuk di jalankan karyawan tentu ini juga menjadi salah satu upaya dari pemerintah dan pengelola dalam menciptakan karyawan yang kompeten di bidangnya.

Prosedur yang di peruntukan untuk karyawan dalam mengimplementasikan kebijakan penanggulangan dan pencegahan *Covid-19* adalah dengan memasukan protokol kesehatan dalam standar operasional prosedur yang mana itu adalah menggunakan masker, mengukur suhu tubuh, menjaga jarak, menghindari kerumunan serta mengurangi kapasitas jumlah tamu. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan informan dalam wawancara menyatakan:

“Kalau karyawan kita menjalankan Prokes saat berada di lingkungan hotel apalagi kan kita nantinya bertemu tamu yang entah dari mana, seperti menggunakan masker, mengukur suhu tubuh dan menjaga jarak”, (Resepsionis, 18 juni 2021).

Tak jauh berbeda dengan prosedur karyawan yang berada di restoran informan menjelaskan bahwa:

“sebelum bekerja kita biasanya mengecek suhu tubuh terlebih dahulu dan tentu saja tetap menggunakan masker dan tetap menjaga jarak, lalu waktu ketemu tamu nantinya kita tetap melayani tamu dengan baik sambil memberikan arahan tentang protokol kesehatan yang harus di patuhi”, (*waiters*, 18 juni 2021).

Dilihat dari wawancara tersebut dapat di ketahui bahwa prosedur yang dilakukan oleh karyawan dijalankan dengan baik

untuk diri sendiri dan tetap memperhatikan tamu yang datang dengan menghibau untuk tetap menjalankan prokes yang berlaku.

Departemen *housekeeping* dimana karyawan yang bertugas untuk membersihkan kamar yang mana karyawan harus lebih memperhatikan kebersihan kamar terutama untuk kamar yang tamunya telah *check out* maka kamar harus di bersihkan dengan sangat teliti dengan menggunakan prosedur yang sesuai dalam penanggulangan dan pencegahan penyebaran *Covid-19* ini, dalam prosedurya karyawan diharuskan menggunakan alat pelindung diri minimal, dalam proses pembersihan seperti masker dan sarung tangan karet dan juga memastikan diri untuk dalam keadaan sehat dengan selalu mengecek suhu tubuh ketika pertama kali memasuki lingkungan kerja, sesuai dengan apa yang di sampaikan oleh informan saat wawancara menyatakan bahwa:

“untuk pembersihan kamar petugas harus tetap menjalankan prokes seperti menggunakan masker tentunya”, (*Housekeeping*, 18 juni 2021).

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.HK.01.07/MENKES/382/2020 Tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease-2019 (Covid-19)* di dalam nya terdapat protokol kesehatan yang di peruntukan untuk karyawan yang mana karyawan di haruskan menggunakan alat pelindung diri minimal menggunakan masker dan sarung tangan karet, berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 10 juni dan 18 juni 2021 karyawan hanya menggunakan masker tanpa menggunakan sarung tangan, namun disini pihak hotel selalu menerapkan pada karyawan untuk selalu mencuci tangan atau menggunakan *handsanitizer* baik itu sebelum atau sesudah melakukan sesuatu hal yang

berhubungan langsung atau tak langsung terutama kepada tamu, hal ini terlihat *handsanitizer* yang terletak di *counter* masing-masing departemen dan juga di berbagai tempat yang mudah di jangkau.

Hasil wawancara-wawancara diatas bisa di ketahui bahwa kebijakan di implementasikan dengan baik melalui standar operasional prosedur yang mana didalamnya sudah terdapat kebijakan yang di himbau oleh pemerintah dalam penanggulangan dan pencegahan *Covid-19* pada usaha hotel.

### **Prosedur Tamu**

Prosedur implementasi kebijakan yang di peruntukan untuk tamu oleh pengelola hotel dapat memberikan rasa aman dan nyaman untuk tamu yang menginap atau sekedar berkunjung, prosedur ini sesuai dengan arahan dari pemerintah dan di muat dalam standar operasional prosedur hotel yang mana di tujukan tentu saja untuk tamu yang berkunjung. Informan menyampaikan dalam wawancara dengan peneliti yang menyatakan bahwa:

“Prosedur yang ada sudah baik, lalu karyawan juga memberikan arahan jika kami lupa atau tidak tau dalam menjalankan proses yang ada di hotel juga ada himbauan-himbau yang harus dilakukan yang terdapat pada *banner* atau tulisan-tulisan yang di berada di tempat yang mudah di lihat”, (Tamu, 18 juni 2021).

Berdasarkan wawancara tersebut bahwa tamu memiliki respon yang baik dalam prosedur penanggulangan dan pencegahan *Covid-19* pada usaha hotel terutama Hotel Roditha Banjarbaru dimana tamu merasa aman dan nyaman untuk menginap, adapun informan lain menyampaikan bahwa:

“Pelayanan yang diberikan sangat nyaman dan membantu ketika kami kesulitan atau kurang mengerti juga karyawan nya ramah-ramah jadi kami tidak sungkan jika ingin bertanya

apabila ada kesulitan di hotel ini”, (Tamu, 18 juni 2021).

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa tamu merasa nyaman dan juga tidak sungkan jika hendak ada yang di tanyakan baik mengenai produk hotel maupun hal lainnya seperti prosedur kesehatan pencegahan *Covid-19*.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti tamu menerapkan protokol kesehatan yang berlaku di hotel dengan tetap menggunakan masker, mengecek suhu tubuh ketika masuk ke hotel, menjaga jarak dan tidak berkerumun.

### **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi**

Tingkat hunian kamar di Hotel Roditha Banjarbaru pada tahun 2019 hingga 2020 mengalami penurunan yang sangat signifikan hal ini jelas karena dampak dari penyebaran *Covid-19* yang mana banyak orang takut untuk berada di tempat umum dan juga karna adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar. Berikut data tingkat hunian kamar pada tahun 2019 hingga 2020 di Hotel Roditha Banjarbaru:

Penurunan yang sangat buruk terjadi pada bulan April dan Mei tahun 2020, yang mana kamar yang terjual atau *Room Sold* sebanyak 625 kamar dari ketersediaan kamar atau *Room Available* sebanyak 2.520 kamar dengan rata-rata penjualan bulanannya atau *Accoupancy* sebesar 24,80 % pada bulan april sedangkan pada bulan mei *Room Sold* nya sebanyak 601 kamar dari *Room Available* 2.604 kamar dan *Accoupancy* nya sebesar 23,08 % sangat jauh jika dibandingkan pada bulan yang sama pada tahun 2019, pada bulan april *Room Sold* nya mencapai 2.058 kamar dari *Room Available* 2.520 kamar dengan *Accoupancy* 81,67 % dan pada bulan mei *Room Sold* nya sebanyak 1.569 kamar dari *Room Available* 2.604 kamar dengan *Accoupancy* sebesar 60,15 %, penurunan ini terjadi pada saat awal mula penyebaran *Covid-19* mulai muncul di Indonesia dan

memasuki Kalimantan Selatan, dan berdasarkan wawancara dengan informan yang mana juga mengatakan bahwa:

“waktu awal-awal adanya Covid ini penurunan jumlah kamar sangat terasa karena para pengunjung takut untuk bepergian juga adanya kebijakan PSBB dan tentu karena adanya kebijakan WFH itu, jadi hotel-hotel sepi pengunjung”, (GM Hotel Roditha Banjarbaru, 10 juni 2021).

Dari wawancara tersebut bahwa awal-awal adanya Penyebaran *Covid-19* sangat berdampak besar pada tingkat hunian kamar dan juga karena adanya kebijakan-kebijakan dari pemerintah yang membuat pengunjung masih merasa takut untuk berada di tempat umum.

Penelitian ini menggunakan teori Edward III ada 4 faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan sesuai dalam (Winarno, 2012) yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Stuktur Birokrasi

#### 1. Komunikasi

Teori Edwards (dalam Winarno, 2012), komunikasi menjadi salah satu proses implementasi kebijakan yang penting karena sebelum ada nya proses-proses lainnya komunikasi ini adalah hal utama yang harus dilakukan. Menurut Edwards (dalam Winarno, 2014) pula jika kebijakan-kebijakan ingin diimplementasikan sebagaimana mestinya, maka petunjuk-petunjuk pelaksanaan tidak hanya harus dipahami, melainkan juga harus jelas. Jika petunjuk pelaksanaan itu tidak jelas, maka implementator akan mengalami kebingungan tentang apa yang harus mereka lakukan, berdasarkan dari penjelasan tersebut maka dalam implementasi kebijakan pada studi kasus ini pengelola hotel menjadi salah satu implementator utama dalam prosesnya yang mana himbauan pemerintah pertama kali di komunikasikan kepada pengelola hotel lalu pengelola menyampaikan ke

semua yang berwenang di dalam hotel jika kebijakan tersebut mudah untuk dipahami dan jelas kebijakannya seperti apa maka untuk selanjutnya diimplementasikan kebijakan tersebut yang berupa himbauan pemerintah baik peraturan daerah maupun peraturan dari menteri yang berhubungan dengan penanggulangan dan pencegahan *Covid-19* pada usaha hotel khususnya yang ada di Kota Banjarbaru, dalam studi kasus ini Hotel Roditha Banjarbaru menjadi tempat penelitian, komunikasi yang terjadi diantaranya:

#### 1. Komunikasi pengelola dengan karyawan

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola Hotel yaitu GM Hotel Roditha Banjarbaru mengatakan bahwa:

“Kalau di Hotel kita, untuk informasi atau himbauan yang di peroleh dari pemerintah baik itu daerah maupun pusat biasanya kami terima lalu kami informasikan ke karyawan kita untuk selanjutnya di jalankan, informasi tersebut biasa di sampaikan bisa melalui memo department atau saat *morning breafing*”, (GM Hotel Roditha Banjarbaru, 10 juni 2021).

Harapannya dengan adanya komunikasi ini informasi atau pun himbauan yang dari pemerintah dapat di implementasikan dengan baik terutama dalam studi kasus ini mengenai penanggulangan dan pencegahan *Covid-19* pada usaha hotel, yang merupakan salah satu hal penting untuk menjaga dan membuat semua yang berkunjung merasa aman dan nyaman selama

adanya *Covid-19* yang belum usai.

## 2. Komunikasi antar karyawan

Terkait komunikasi dalam implementasi kebijakan penanggulangan dan pencegahan *Covid-19* dalam usaha perhotelan menjadi salah satu hal penting yang harus di informasikan ke setiap karyawan karena banyak informasi yang saling berkaitan dan juga untuk memberikan rasa aman ketika berada di Hotel Roditha Banjarbaru, dari hasil wawancara dengan GM Hotel Roditha Banjarbaru menyatakan bahwa:

“Komunikasi antar karyawan berjalan dengan baik biasanya informasi di sampaikan pada saat *breafing* setiap *shift* nya atau saat *meeting departemen*”, (GM Hotel Roditha Banjarbaru, 10 juni 2021).

Berdasarkan wawancara tersebut bahwa informasi terimplementasikan dengan baik kepada karyawan dengan adanya komunikasi yang tranmisikan dengan jelas saat adanya *breafing* maupun *meeting departemen* yang konsisten atau rutin di lakukan, informasi tersebut nantinya di memudahkan karyawan dalam menyampaikan informasi selanjutnya kepada tamu atau pengunjung sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Edwars (dalam Winarno, 2014) ada 3 faktor yang menjadi pengaruh dalam komunikasi kebijakan yaitu tranmisi, kejelasan dan konsistensi.

Penelitian terdahulu yang mana dilakukan oleh Kaniyasi, dkk (2020) dimana penelitian tersebut mengemukakan hasil jika

implementasi kebijakan protokol kesehatan ditingkatkan maka hal ini menjadi salah satu bentuk jaminan keamanan wisatawan dan langkah preventif memutus mata rantai penulaan *Covid-19* pada usaha hotel untuk mengimplementasikan kebijakan protokol kesehatan perlunya komunikasi antar karyawan agar informasi selaras dengan apa yang di himbau oleh pihak pengelola yang sebelumnya di himbaukan oleh pemerintah.

## 3. Komunikasi karyawan dengan tamu atau pengunjung

Komunikasi karyawan dengan tamu sangat penting untuk menyampaikan berbagai hal contohnya seperti produk yang ada di hotel tersebut lalu informasi lainnya seperti prosedur kesehatan yang harus dilakukan selama berada di hotel di masa *Covid-19* seperti sekarang ini, untuk informasi kepada tamu bisa melalui angung ataupun tak langsung seperti apa yang di sampaikan oleh informan dalam wawancara dengan peneliti yang mengatakan bahwa:

“Untuk mengunjung sendiri biasanya di infokan oleh para karyawan yang bertugas mengenai protokol kesehatan yang harus dilakukan juga ada beberapa *banner* dan *pamphlet* yang berada di area hotel yang mudah terlihat oleh pengunjung untuk informasi mengenai protokol kesehatan”, (GM Hotel Roditha Banjarbaru, 10 juni 2021).

Berdasarkan wawancara yang di lakukan dengan GM Hotel yang mana menjelaskan bahwa informasi atau komunikasi

karyawan dan tamu berjalan dengan baik adapun tanggapan lain dari salah satu pengunjung yang menyatakan bahwa:

“untuk protokol Kesehatan sudah sangat bagus di informasikan seperti di depan ada *security* yang mengarahkan untuk cek suhu tubuh dan menggunakan *Hansanitizer* serta ada juga informasi yang bisa di temukan di setiap baner yang ada di hotel mengenai pencegahan *Covid* dan juga informasi protokol kesehatan”, (Pengunjung Hotel, 18 juni 2020).

Hasil wawancara tersebut menjelaskan bahwa komunikasi yang di lakukan hotel bisa terjadi secara langsung maupun tak langsung dengan cara seperti diinfokan langsung oleh karyawan hotel atau berdasarkan informasi yang ada di *Banner* hotel.

Berdasarkan wawancara di atas bahwa implementasi sudah di jalankan dengan baik namun ada kendala dalam hal bantuan pendanaan yang mana hal ini sangat membantu usaha hotel mengingat menurunnya tingkat hunian kamar selama *Covid-19*.

Penelitian yang dilakukan oleh Tampah, dkk (2020) mengemukakan bahwa faktor komunikasi ini sangat berpengaruh dalam proses implementasi kebijakan yang mana jika komunikasi ini berjalan dengan baik maka kebijakan dapat terimplementasikan dengan baik pula dengan informasi yang tentu dikomunikasikan dengan jelas dan terarah.

Berdasarkan dari hasil penelitian tersebut pula bisa dikatakan bahwa proses implementasi kebijakan secara garis besar sudah diimplemntasikan dengan baik oleh karyawan dan tamu

atau pengunjung mengenai protokol kesehatan yang harus dilakukan di Hotel Roditha Banjarbaru selama adanya *Covid-19* ini.

## 2. Sumber Daya

Teori Edwards (dalam Widodo, 2010) Sumber daya disini bisa berupa pada sumber daya anggaran dan juga sumber daya manusia yang berperan sebagai implementator, berikut adalah sumber daya yang turut berperan dalam implementasi kebijakan penanggulangan dan pencegahan *Covid-19* pada usaha hotel di Hotel Roditha Banjarbaru:

### 1. Sumber daya anggaran

Sumber daya anggaran khususnya yang bisa digunakan dalam mengimplementasikan kebijakan penanggulangan dan pencegahan *Covid-19* terkendala terutama pada saat awal-awal adanya *Covid-19* seperti yang di sampaikan oleh GM Hotel Roditha Banjarbaru pada wawancara dengan peneliti sebagai berikut:

“saat awal-awal ada *Covid* itu kita sangat kesusahan untuk membeli disinfektan, masker dan *handsanitizer* karena saat itu langka dan juga kurangnya bantuan dari pemerintah karena saat itu juga tiba-tiba tingkat hunian kamar menurun dan menyebabkan kurangnya pendanaan yang ada di hotel untuk pengalokasian dana untuk *Covid* tersebut belum lagi saat itu juga kami masih menggaji semua karyawan masih sama seperti biasa”, (GM Hotel Roditha Banjarbaru, 10 juni 2021).

Wawancara tersebut menjelaskan bahwa untuk sumber daya anggaran sangat sulit terutama awal adanya *Covid-19* bukan hanya karena barang-



barang yang di butuhkan langka dan juga mahal tapi karena juga karena saat itu tingkat hunian yang turun sementara gaji karyawan masih sama seperti sebelum adanya *Covid-19* tersebut, GM Hotel Roditha Banjarbaru juga menjelaskan bagaimana mereka bisa memperoleh disinfektan dan *handsanitizer* dengan harga yang lebih murah dan tentu saat itu barang-barang tersebut dapat dikatakan sulit didapatkan di luaran pada wawancaranya dengan peneliti mengatakan bahwa:

“Disinfektan dan *handsanitizer* kita dapat dari PHRI mereka menjual dengan harga yang lebih murah dari yang ada di pasaran kebetulan hotel ini terdaftar di PHRI, dan dana nya itu tentu dari kami sendiri dimana kami dapat dari pengelolaan keuangan yang mana di alokasi kan untuk gaji karyawan kami gunakan untuk operasional hotel namun ini tentu tidak mengurangi hak karyawan hanya saja kami merubah jam kerjanya yang mana hari biasa jika sebulan bekerja full sekarang hanya setengahnya saja atau 15 hari kerja bergantian setiap karyawannya dan karyawan pun ada yang di rumahkan untuk sementara waktu, untuk gajinya kami bayarkan dengan upah harian atau *daily worker* adapun dana lain yang kami gunakan adalah tentu saja dari kas hotel”, (GM Hotel Roditha Banjarbaru, 18 juni 2021).

Berdasarkan dari wawancara tersebut karena Hotel Roditha Banjarbaru termasuk hotel yang terdaftar di Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) maka bisa memperoleh disinfektan dan *handsanitizer* dengan harga yang lebih murah karena adanya kerjasama tersendiri antara pihak PHRI dengan penyedia disinfektan dan *handsanitizer* dan tentu juga hal ini dimaksudkan untuk saling membantu khususnya pada usaha hotel yang ada di kota Banjarbaru adapun dana yang dikeluarkan untuk membeli barang-barang tersebut diperoleh dari kebijakan yang di buat hotel dengan memperlakukan sistem jam kerja baru dimana karyawan bekerja dalam sebulan hanya 15 hari bergantian setiap orangnya tentu ini mengurangi biaya untuk *budget* gaji karyawan dan beberapa di rumahkan untuk sementara waktu sampai keadaan benar-benar bisa terkendali dan juga untuk penggajian biasanya di hitung perhari atau *daily worker*.

Kebijakan ini harus dilakukan pihak pengelola kepada karyawan agar semua bisa dilakukan sesuai dengan apa yang dihimbau pemerintah untuk penanggulangan pencegahan penyebaran *Covid-19* pada usaha hotel meski disisi lain karyawan menjadi salah satu yang harus di korbakan dengan memperlakukan jam kerja baru dan ada juga yang di rumahkan untuk sementara waktu, bantuan untuk karyawan diterima dari berbagai pihak seperti dari dinas pariwisata yang berupa bantuan sembako dan dari BPJS ketenagakerjaan yang mana karyawan sudah terdaftar di BPJS ketenagakerjaan sebelumnya berupa bantuan dana sebesar

600.000 ribu rupiah setiap bulannya selama 2 bulan terhitung dari bulan april hingga mei 2020, informasi ini di peroleh peneliti dari hasil wawancara dengan GM Hotel Roditha Banjarbaru bahwa:

“karyawan memperoleh bantuan dari dinas pariwisata berupa sembako ada juga dari BPJS ketenagakerjaan yang mana semua karyawan kami terdaftar disana, karyawan memperoleh bantuan dana sebesar 600.000 ribu setiap bulannya selama 2 bulan dari bulan april hingga mei 2020 dana tersebut langsung masuk ke rekening bank mereka masing-masing dan untuk proses pendaftaran bantuan di bantu oleh pihak manajemen”, (GM hotel Roditha Banjarbaru 2021).

Semua karyawan memperoleh bantuan dari dinas pariwisata dan karna semua karyawan terdaftar di BPJS ketenagakerjaan jadi mereka juga memperoleh dari BPJS ketenagakerjaan yang mana untuk proses pendaftaran bantuan tersebut di bantu oleh pihak hotel yaitu manajemennya.

Adapun bantuan yang diberikan pemerintah pada usaha hotel ini dengan memberikan keringanan pada pembayaran denda pajak ditiadakan, selama 3 bulan pertama adanya *Covid-19* yang mana sebelum adanya *Covid-19* keterlambatan pembayaran jika lewat dai tanggal 15 maka akan di kenakan biaya denda keterlambatan namun karena adanya *Covid-19* membuat pendapatan menurun. Terkait hal itu berikut wawancara

peneliti dengan GM Hotel Roditha Banjarbaru:

“untuk hotel sendiri memperoleh bantuan dari pemerintah berupa bantuan dengan meniadakan pembayaran denda pajak selama 3 bulan dari bulan april hingga juni 2020 hal ini juga karna usulan dari pengelola hotel yang ada di kota Banjarbaru karena disituasi yang sulit saat awal-awal adanya *Covid-19*”, (GM Hotel Roditha Banjarbaru, 18 juni 2021).

Wawancara tersebut menjelaskan bahwa pemerintah memberikan bantuan untuk membantu meringankan beban pengelola hotel atas saran dari pengelola yang mana merasa terbebanai jika harus membayar denda belum lagi jika pendapatan hotel digunakan untuk hal mendesak lain yang harus di utamakan terlebih dahulu pada operasional hotel.

Berdasarkan wawancara-wawancara diatas bahwa sumber daya anggaran yang di peroleh untuk mendapatkan disinfektan dan *hansanitizer* yang digunakan sebagai salah satu dari protokol kesehatan yang harus dilakukan oleh pengelola hotel adalah dari bantuan PHRI sebagai salah satu organisasi yang menaungi hotel dan restoran yang khususnya ada di kota Banjarbaru mereka menjual dengan harga yang lebih murah dari yang ada di luaran, adapun imbas dari sumber daya anggaran yang menurun ini adalah karyawan yang harus mengurangi jam kerja dan bergantian di rumahkan tentu ini membuat gaji yang di peroleh karyawan menjadi berkurang karna sistem penggajian juga

yang berubah menjadi *daily worker* atau karyawan harian yang dibayar berdasarkan jumlah hari mereka bekerja adapun dampak lainnya adalah untuk pemerintah sendiri pendapatan pajak yang berkurang dari bulan-bulan sebelumnya karena menurunnya tingkat hunian kamar. Namun dari adanya dampak ini pengelola hotel tetap berupaya untuk tetap menjaga kesejahteraan karyawannya dengan membantu proses memperoleh bantuan dari pihak-pihak lain seperti dinas pariwisata dan BPJS ketenagakerjaan.

2. Sumber daya manusia

Sumber daya ini adalah implementator yang menjalankan implementasi kebijakan yang termuat dalam standar operasional prosedur di Hotel Roditha Banjarbaru yang semua terlibat atau berada di hotel terutama para karyawan yang berkontak langsung dengan pengunjung hotel, seperti di jelaskan oleh informan pada wawancara:

“semua karyawan yang ada di hotel menjadi hal penting dalam menjalankan kebijakan pencegahan penyebaran *Covid* yang mana mereka menjadi sumber terpenting dalam pelaksanaan kebijakan tersebut”, (GM Hotel Roditha Banjarbaru, 10 juni 2021).

Berdasarkan wawancara tersebut bahwa karyawan menjadi sumber daya manusia yang berperan penting dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut hingga sampai ke pengunjung hotel adapun kebijakan yang di lakukan oleh pengelola hotel dan manajemen

untuk tetap menjaga kualitas pelayanan dan *performance* hotel dan karyawan yaitu dengan memberikan pelatihan kepada karyawannya mengenai proses yang harus dilakukan dan juga selalu memberikan arahan dan himbauan dalam menjaga dan menatai protokol kesehatan agar pelayanan tetap berjalan dengan baik dan tamu atau pengunjung tetap merasa aman jika berada di Hotel Roditha Banjarbaru proses tersebut. Selaras dengan apa yang disampaikan oleh GM Hotel Roditha Banjarbaru bahwa:

“untuk menjaga kualitas pelayanan dan *performance* para karyawan dibekali dengan pelatihan mengenai proses yang harus dilakukan di hotel jadi mereka bisa tetap bekerja dengan aman dan tamu juga merasa aman dan nyaman berada di hote ini”, (GM Hotel Roditha Banjarbaru, 18 juni 2020).

Wawancara di atas menjelaskan bahwa pelatihan mengenai proses berguna untuk menjaga kualitas pelayanan dan *performance* dari karyawan ketika bekerja dan tentu kualitas pelayanan yang terjaga menjadi salah satu hal utama dalam usaha hotel terutama untuk memberikan rasa nyaman dan aman untuk tamu ataupun pengunjung.

Berdasarkan pada penjelasan diatas sumber daya anggaran ini menjadi salah satu sumber daya yang menjadi hambatan karena kurangnya bantuan dari pemerintah terkait yang mana bantuan di berikan pada saat awal-awal fase adanya *Covid-19*, dan juga karena banyaknya hal yang harus di anggarkan sementara pendapatan dari tingkat hunian kamar yang menurun salah satu nya adalah

anggaran untuk alat-alat pendukung untuk pencegahan penyebaran *Covid-19* seperti disinfektan dan alat pelindung diri minimal seperti masker dan sarung tangan karet yang mana ini harus terus ada selama pandemi ini ada pula, gaji karyawan tentu juga harus tetap berjalan selama mereka masih bekerja yang mana pendapatan untuk semua itu menjadi anggaran tetap, dan harus dijalankan ditengah berkurangnya tingkat hunian kamar yang membuat pendapatan hotel menurun, adapun untuk sumber daya manusia nya yang mana disini karyawan mereka menyesuaikan dengan himbauan baik itu pemerintah yang di infokan lagi dari pihak pengelola maupun langsung dari pihak pengelola hotel nya yang di muat dalam standar operasional prosedur hotel dan dilakukan pelatihan untuk karyawan untuk prokes nya yang bisa di terapkan ketika bekerja untuk melindungi diri mereka dan juga agar ketika bekerja merasa aman tentunya kualitas pelayanan tidak menurun.

Berdasarkan pada penjelasan diatas sesuai dengan apa yang di kemukakan oleh Edwards (dalam Widodo, 2010) yang mana sumber daya manusia menjadi salah satu yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan dan sumber daya anggaran yang terbatas bukan hanya mempengaruhi kebijakan juga program tidak bisa dilaksanakan secara optimal.

### 3. Disposisi

Edwards menjelaskan (dalam Subarsono, 2012) disposisi adalah sikap atau kecenderungan yaitu berupa watak, dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran dan sifat demokratis hal ini penting dalam proses implementasi kebijakan untuk menentukan keberhasilan kebijakan tersebut. Tingkat keberhasilan dari kebijakan bisa di lihat dari faktor ini terutama untuk mengetahui sikap dari

para implementor apakah kebijakan tersebut di terima atau tolak.

Sikap atau kecenderungan implementor terhadap kebijakan penanggulangan dan pencegahan *Covid-19* merupakan bentuk respon terhadap kebijakan tersebut. Sikap implementor terhadap kebijakan ini juga diungkapkan oleh pengelola hotel disini adalah GM Hotel Roditha Banjarbaru dalam wawancara berikut:

“karena untuk kenyamanan dan keamanan tamu maka kebijakan ini harus dijalankan dengan baik dan tentunya untuk meningkatkan tingkat hunian kamar juga”, (GM Hotel Roditha Banjarbaru, 10 juni 2021).

Berdasarkan dari hasil wawancara tersebut bahwa kebijakan tersebut dilakukan bukan hanya untuk menaati peraturan juga tentu untuk kenyamanan dan keamanan bagi pengunjung dan semua yang berada di Hotel Roditha Banjarbaru dan tentu saja apabila kebijakan dijalankan dengan baik maka pengunjung akan terus datang karena merasa aman dan terjamin dengan Protokol kesehatan yang ada di Hotel Roditha Banjarbaru.

Mengacu pada penjelasan yang dikemukakan oleh Edwards (dalam Subarsono, 2012) yang mana disposisi adalah sikap dari implementor apakah mereka menerima atau menolak maka dari hasil observasi yang di lakukan oleh peneliti ada salah satu kebijakan yang bisa dikatakan sebagai penolakan dari implementor atau karyawan yaitu dengan tidak menerapkan salah satu kebijakan perlindungan diri minimal yaitu menggunakan sarung tangan karet ketika bekerja, dapat dilihat dari dokumentasi yang di peroleh oleh peneliti sebagai berikut:

Hasil observasi peneliti untuk karyawan yang bertugas membersihkan kamar dan juga untuk

yang bekerja di restoran masih belum benar-benar memenuhi standar dalam prosedur protokol kesehatan untuk melindungi diri mereka masing-masing hal ini terlihat dari petugas yang membersihkan kamar hanya menggunakan masker tanpa menggunakan pelindung diri lainnya seperti sarung tangan begitu pula untuk petugas di restoran yang mana hanya menggunakan masker saja tanpa menggunakan sarung tangan yang mana para petugas tersebut sangat rentan bisa terpapar oleh virus *Covid-19* ini sikap dari karyawan ini yang bisa memberikan kerugian bukan hanya untuk diri sendiri tapi juga bagi hotel karena bukan hanya membahayakan diri sendiri tapi juga mengurangi tingkat kepercayaan pengunjung hotel. Adapun hasil wawancara dengan informan lainnya mengapa hal ini bisa terjadi, yang menyatakan bahwa:

“untuk pelindung diri kami karyawan menggunakan masker saja, sarung tangan tidak digunakan karena terkadang untuk membersihkan area dikamar sulit ketika harus menggunakan sarung tangan, tapi setelah semua selesai biasanya petugas langsung membersihkan diri seperti mencuci tangan menggunakan sabun dan menggunakan *Handsanitizer* setelah menggunakan atau memegang sesuatu”, (*Housekeeping*, 18 juni 2021).

Dari hasil wawancara tersebut bahwa untuk penggunaan alat pelindung diri petugas hanya menggunakan masker karena ada beberapa hal ketika membersihkan kamar dirasa sulit ketika menggunakan sarung tangan, namun setelahnya karyawan membersihkan diri seperti mencuci tangan dengan sabun dan menggunakan *Hansanitizer*

setelah memegang atau menggunakan sesuatu, sikap tersebut merupakan salah satu bentuk penolakan dari karyawan terhadap kebijakan yang di buat hotel. Begitu pula dengan wawancara dengan informan lainnya di restoran yang menyatakan bahwa:

“untuk pelindung diri kita menggunakan masker, dan sebelum bekerja kita biasanya juga sudah melakukan pengecekan seperti suhu tubuh dan bekerja dengan keadaan sehat juga ketika ada pengunjung yang hendak datang ke restoran biasanya mereka sudah dilakukan cek suhu tubuh dan juga menggunakan *handsanitier* yang ada di pintu masuk restoran”, (*Waiters*, 18 juni 2021).

Hasil dari wawancara tersebut karyawan menggunakan masker sebagai perlindungan diri mereka dan untuk pengunjung sendiri yang akan ke restoran sudah melakukan protokol kesehatan sebelum mereka ke hotel ataupun ke restoran dengan mengecek suhu tubuh dan menggunakan masker.

Berdasarkan hasil wawancara pada karyawan hotel tersebut dimana mereka seolah memberikan penolakan terhadap kebijakan yang dibuat maka menanggapi hal tersebut pihak pengelola mengatakan:

“sesuai dengan SOP hotel dan sesuai dengan prokes *Covid-19* maka pihak manajemen menegur baik itu lisan maupun tulisan berupa Surat Peringatan 1”, (*GM Hotel Roditha Banjarbaru*, 18 juni 2021).

Berdasarkan dengan apa yang di sampaikan oleh pihak pengelola apabila ada karyawan yang melakukan penolakan terhadap SOP yang telah di buat maka karyawan tersebut bisa memberoleh teguran baik itu berupa

lisan maupun tulisan berupa surat peringatan 1.

Hasil wawancara-wawancara diatas juga dapat di selaraskan dengan apa yang diungkapkan oleh Edwards (dalam Subarsono, 2012) yang mana dikatakan bahwa apabila implementor mempunyai disposisi yang baik, maka akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti yang diinginkan oleh pembuat kebijakan namun ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka yang terjadi proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.

#### 4. Stuktur Birokrasi

Stuktur birokrasi menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi dalam proses implementasi kebijakan karena merupakan salah satu badan yang paling sering bahkan secara keseluruhan menjadi implementor kebijakan, secara langsung maupun tak langsung memilih bentuk organisasi untuk kesepakatan kolektif, menurut pandangan Edwards yang termuat (dalam Subarsono, 2012) dimana menjelaskan bahwa stuktur birokrasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implemntasi kebijakan.

Berdasarkan pandangan tersebut penelitian ini menemukan bahwa stuktur birokrasi dalam penelitian ini yang mana pengelola menjadi implementor dalam mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap semua stuktur yang ada di dalam Hotel Roditha Banjarbaru, pengaruhnya untuk hotel tentu saja rasa aman dan nyaman bagi setiap orang yang berada di hotel baik itu karyawan maupun tamu dan pengunjung, adapun stuktur birokrasi yang ada di hotel tidak berubah hanya saja ada stuktur birokrasi ini termuat dalam Standar operasional prosedur

untuk pencegahan *Covid-19* terutama dalam Prokes (Protokol Kesehatan).

Protokol kesehatan kebijakan yang berasal dari pemerintah lalu di sampaikan kepada pemerintah daerah masing-masing yang selanjutnya pemerintah daerah menyerahkan kepada satgas *Covid-19* setelahnya informasinya di sebar luaskan lagi kepada pihak pengelola khususnya hotel lalu di pihak pengelola menyampaiannya kepada karyawan yang mana nantinya protokol kesehatan tersebut sampai hingga ke tujuan dari semuanya yaitu ke tamu atau pengunjung hotel. Apabila nantinya di temukan pelanggaran yang mana di lakukan oleh karyawan atau pengunjung maka pihak manajemen atau pengolala berhak memberikan teguran baik itu berupa lisan maupun tulisan.

Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah tidak semuanya dimuat dalam SOP hotel disesuaikan dengan keadaan yang ada di hotel saat ini namun yang utama tentu saja prokes yang di muat dalam SOP tersebut, terkait hal tersebut informan menyampaikan:

“karena kebijakan pemerintah sudah ada sebelumnya dalam SOP contohnya mengganti linen setiap tamu *check out* maka yang kami muat dalam SOP adalah penerapan prokes *Covid-19* yang wajib ditaati”, (GM Hotel Roditha Banjarbaru, 18 juni 2021).

Berdasarkan wawancara tersebut bahwa pihak pengelola tidak serta merta memasukan semua kebijakan pemerintah kedalam SOP hotel untuk saat ini kebijakan mengenai penanggulangan dan pencegahan *Covid-19* terutama prokes nya di muat dalam SOP sebagai salah satu hal penting yang harus dilakukan oleh semua yang berada di hotel baik itu karyawan maupun pengunjung, dan dari sini pula dapat dilihat bagaimana dan seberapa peduli pihak pengelola dalam implementasi kebijakan tersebut yang mana secara garis besarnya pihak pengelola sudah memperlakukan kebijakan sesuai dengan apa yang di himbau oleh pemerintah namun dalam

prosesnya terdapat penolakan terlihat dari sikap karyawan yang melanggar peraturan yang dibuat namun tentu pihak pengelola tidak tinggal diam yang mana mereka yang menolak akan kebijakan tersebut ditindak lanjut dengan diberikan teguran baik lisan maupun tulisan.

Menurut Edwards (dalam Winarno, 2014) standar operasional prosedur dalam birokrasi berkembang sebagai tanggapan internal terhadap waktu yang terbatas dan dari sumber-sumber para pelaksana serta keinginan untuk keseragaman dalam bekerjanya organisasi-organisasi yang kompleks dan tersebar luas. Adapun manfaat dari standar operasional prosedur adalah organisasi dengan prosedur perencanaan yang luwes dan kontrol yang besar atas program yang mungkin lebih

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian ini peneliti dapat menyimpulkan bahwa implementasi kebijakan pada usaha hotel yang mana studi kasusnya di Hotel Roditha Banjarbaru dan berdasarkan pembahasan materi pada bab-bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa secara garis besar kebijakan pencegahan *Covid-19* pada usaha hotel kota Banjarbaru di Hotel Roditha Banjarbaru di implementasikan berdasarkan standard dan sasaran dari kebijakan tersebut yang dimuat dalam standar operasional prosedur hotel, dalam kebijakan ini pula faktor komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi menjadi faktor yang berpengaruh dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut, akan tetapi dalam mengimplementasikan kebijakan terdapat kelemahan yaitu pada sikap dari karyawan yang mana mereka seolah menunjukkan sikap menolak atas kebijakan yang dibuat yaitu dengan dengan tidak mengimplementasikan standar prosedur keselamatan minimal yaitu dengan tidak menggunakan sarung tangan karet pada saat bekerja dimana standar prosedur minimal kesehatan dan keselamatan ini

dapat menyesuaikan tanggung jawab yang baru ketimbang birokrasi tanpa mempunyai ciri seperti ini.

Berdasarkan pada pendapat tersebut dapat diartikan bahwa standar operasional ini menjadi salah satu bagian penting dari struktur birokrasi yang mana implementasi kebijakan Penanggulangan pencegahan *Covid-19* pada usaha hotel terbuat dalam standar operasional prosedur di Hotel Roditha Banjarbaru yang menjadikan protokol kesehatan menjadi lebih terstruktur tentunya dan sarannya jelas tentunya ini membuat kebijakan terimplementasi dengan sasaran yang tepat pula.

adalah dengan menggunakan masker dan sarung tangan karet saat bekerja oleh karena itu untuk karyawan yang menolak kebijakan tersebut dikenakan sanksi berupa teguran lisan maupun tulisan jika masih mengulangi akan diberikan teguran lain secara tertulis dan jika masih mengulangi juga maka akan dihentikan, adapun faktor berpengaruh lainnya yang memiliki kelemahan ditemukan pada sumber daya anggaran dana untuk menunjang berjalannya kebijakan tersebut, karena pada awal terjadinya pandemi ini pengelola kesulitan untuk mempengaruhi kewajiban kepada karyawannya yang mana dana banyak dialokasikan untuk keperluan proses yang dianjurkan pemerintah, seperti menyediakan *handsanitizer* dan disinfektan untuk area hotel yang mana pada saat itu dua hal tersebut menjadi salah satu barang yang sulit ditemukan dan juga memiliki harga yang tinggi.

Menanggulangi hal tersebut pihak pengelola melakukan berbagai cara untuk menekan biaya anggaran pengeluaran hotel diantaranya seperti dengan membeli *handsanitizer* dan disinfektan dari Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia yang mana hotel Roditha Banjarbaru termasuk didalamnya menjadikan setiap anggota bisa membeli barang-barang tersebut dengan harga yang

lebih murah karena untuk saling membantu dan tentu supaya usaha hotel tetap berjalan dengan proses yang dianjurkan, adapun cara lain yang diambil adalah adanya perubahan pada sistem kerja yang mana karyawan kontrak dijadikan karyawan harian atau *daily worker* ada juga beberapa karyawan yang dirumahkan untuk sementara waktu, selama dirumahkan karyawan mendapat bantuan dari beberapa pihak salah satunya dinas sosial untuk bantuan berupa sembako dan uang tunai sebesar 600.000 ribu rupiah dari pihak BPJS Ketenagakerjaan dimana setiap karyawan hotel Roditha memang sudah terdaftar di sana, untuk proses *claim* nya dibantu oleh pihak manajemen hotel.

Tindakan yang diambil oleh pihak pengelola ini sedikit banyaknya mempengaruhi anggaran yang harus dikeluarkan oleh pengelola yang menjadikan hotel tetap beroperasi selama pandemi dengan proses yang dianjurkan oleh pemerintah.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa Hotel Roditha Banjarbaru tidak memasukkan semua kebijakan kedalam standar operasional prosedur nya hanya beberapa yang memang diperlukan atau menambahkan dengan standar operasional prosedur yang sudah ada sebelumnya,

### Saran

Adapun beberapa saran yang peneliti harapkan untuk kedepannya adalah:

1. Memberikan tindakan tegas jika karyawan tidak menaati kebijakan yang telah dibuat, jika dengan teguran lisan dan tulisan tidak dijuga berubah maka sebaiknya diberhentikan karena hal ini menyangkut banyak hal salah satunya adalah keselamatan baik untuk karyawan itu sendiri maupun untuk tamu dan pengunjung.
2. Lebih memperketat Protokol kesehatan yang ada, hotel menjadi salah satu destinasi bagi

orang-orang yang ingin *staycation* untuk berbagai keperluan diantaranya *work from home* yang memang dilakukan sebagai salah satu upaya pemerintah dalam menangani *Covid-19*, karena apabila protokol diperketat tentu saja bukan hanya berdampak pada terimplementasinya kebijakan juga membuat tingkat kepercayaan akan rasa aman berada di hotel meningkat bagi calon tamu dan pengunjung yang mana ini juga memberikan efek menguntungkan untuk hotel yaitu menambah tingkat hunian kamar hotel dan meningkatkan daya jual produk-produk lainnya yang dimiliki oleh hotel, dengan demikian pula hambatan akan anggaran dana bisa teratasi dengan naiknya tingkat hunian hotel.

### DAFTAR PUSTAKA

#### Buku:

- Abidin, Said Zainal. 2004. *Kebijakan Publik*. Jakarta. Yayasan Pancur Siwah.
- Basuki, S. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta. Wedatama Widya Sastra.
- Burhan Bunging. 2003:39. *Analisis Data Penelitian Kualitatif. Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*. Bandung. Alfabeta.
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. Rosda Karya.
- Robert Christie Mill. 2000. *Tourism The International Business Edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta. Rajawali Pers.
- AG, Subarsono. 2012. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori, dan Aplikasi)*. Yogyakarta. Gava Media
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung. Alfabeta.



- , 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND* (Cetakan Ke-20). Bandung. Alfabeta.
- Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik Teori, Proses, Studi Kasus*. Yogyakarta. CAPS.
- , 2014. *Kebijakan Publik Teori, Proses, Studi Kasus*. Yogyakarta. CAPS. (Cetakan Ke-2)

**Jurnal:**

- Tampah, Steave. Pratiknjo, Maria. dan Londa, Very. 2021. Implementasi Kebijakan Penanganan dan Pengendalian Corona Virus Disease-2019 Pada Sektor Pariwisata di Kota Tomohon. *Jurnal Transdisiplin Pertanian (Budidaya Tanaman, perkebunan, Kehutanan, Peternakan, Perikanan, Ekonomi dan Teknologi Pangan Serta Teknologi Pertanian)*, Vol. 17, No. 1, 135-146.
- Kaniasari, Dewi. Mardotillah, Milla. dan Masatip, Anwari. 2020. Penerapan Protokol Kesehatan Hotel Sebagai Langkah Preventif pada Masa Pandemi. *Jurnal Akademi Pariwisata Medan*, Vol. 9, No. 1.
- Pallewa, Agustina. 2016. Implementasi Kebijakan Pengembangan Pariwisata Pada Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kabupaten Toraja Utara. *Jurnal Universitas Katalogis*, Vol. 4, No. 7, 181-192.

- Yuliana. 2020. Corona Virus Diseases (Covid-19);Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Universitas Lampung*, Vol. 2, No.1, 187-192.

**Skripsi:**

- Yanuarsyad, Mochammad. 2020. Implementasi Kebijakan Pemerintah Kota Semarang Tentang Revitalisasi Kota Lama Semarang Guna Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah di Sektor Pariwisata. *Skripsi Universitas Negri Semarang*
- Hura, Medlin. 2020. Implementasi Kebijakan Pengembangan Pariwisata Pada Kawasan Soziona Kabupaten Nias. *Skripsi Universitas Sumatera Utara*

**Webside:**

- Putri, Arum. Nailufar, Nibras. 2019. *Pengertian Hotel dan Karakteristiknya*. Diakses dari <http://www.kompas.com/skola/read/2019/12/27/150000569/pengertian-hotel-dan-karakteristiknya?page=all> tanggal 1 Mei 2021 jam 09.28 WITA.
- Febrian, Denny. 2020. *Asal Mula Penyebaran Virus Corona dari Wuhan ke Seluruh Dunia*. Diakses dari <https://bali.idntimes.com/health/medical/denny-adhitya/asal-muasal-danperjalanan-virus-corona-dari-wuhan-ke-seluruh-dunia-regional-bali/7>. tanggal 1 mei 2021 jam 12.05 WITA.
- Anwar, M. 2020. *1.500 Hotel Tutup Dihantam Corona*. Diakses dari <http://www.cbncindonesia.com> tanggal 19 April 2021 jam 20.00 WITA.