

PENINGKATAN KUALITAS OPERASIONAL RUMAH PENGINAPAN GRIYA KUSUMA INDAH, PACET

Monika Kristanti^{1*}, Sienny Thio², Endo Wijaya Kartika³, Vido Iskandar⁴

^{1,2,3,4} Program *Hotel Management*, Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomi,
Universitas Kristen Petra, Jl. Siwalankerto 121 – 131, Surabaya 60236

*Penulis korespondensi; Email: mkrist@petra.ac.id

Abstrak: Sejak berdirinya tahun 2007, Griya Kusuma Indah (GKI) yang berlokasi di Pacet, menerima reservasi yang sifatnya terbatas, yaitu hanya menerima reservasi grup kegiatan keagamaan, organisasi ataupun perusahaan dan tidak menerima tamu individu. Hal ini menyebabkan segala sistem reservasi dikelola secara manual dimana organisasi/perusahaan melakukan reservasi hanya melalui telpon maupun whatapps dan hanya dilakukan pencatatan sederhana secara manual. Sejak adanya pandemi Covid-19, GKI tidak dimungkinkan untuk menerima reservasi grup sehingga tidak ada pemasukan untuk menutup biaya operasional sehingga akhirnya pengurus GKI membuka GKI sebagai rumah penginapan yang dapat menerima tamu individual ataupun tamu tanpa reservasi. Tetapi keinginan ini belum didukung oleh sistem reservasi, pembayaran, pemasaran, sumber daya manusia maupun fasilitas yang sesuai terutama dalam kondisi pandemi saat ini. Terkait permasalahan yang ada, tim dosen dari program *Hotel Management* Universitas Kristen Petra memberikan bantuan dan pendampingan berupa (1) pembuatan website yang juga berfungsi sebagai sistem reservasi dan pembayaran di Griya Kusuma Indah (2) pembuatan modul/panduan terkait kualitas layanan (3) pembuatan *banner* dan poster yang “menyerukan” protokol kesehatan yang harus dilakukan baik oleh karyawan maupun tamu yang datang, yang diletakkan di beberapa area yang mudah terlihat, dan (4) pembuatan video promosi. Selain melakukan hal di atas, maka tim dari program *Hotel Management* juga memberikan pelatihan dan pendampingan. Pelatihan dan pendampingan terkait penggunaan sistem reservasi dan kualitas layanan, maupun membantu menentukan tipe dan harga jual kamar. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar tamu mudah untuk melakukan reservasi dan mendapatkan layanan yang baik sehingga tamu pada akhirnya menjadi puas. Ketika tamu puas, diharapkan tamu akan kembali ke Griya Kusuma Indah. Selain itu dengan adanya video yang ditampilkan di Instagram maupun website serta disebar ke beberapa organisasi juga akan semakin memperkenalkan Griya Kusuma Indah kepada masyarakat yang lebih luas.

Kata Kunci: Sistem Reservasi, Kualitas Layanan, Protokol Kesehatan.

Abstract: *Griya Kusuma Indah (GKI) was established in 2007 and located in Pacet, East Java. GKI has accepted reservations of a limited nature, that is, it only accepts reservations for groups of religious activities, organizations or companies and does not accept individual guests. This causes all reservation systems to be managed manually where the organization/company makes reservations only by telephone or whatapps and record manually. Since the Covid-19 pandemic, it is not possible for GKI to accept group reservations so there is no income to cover operational costs, so finally the management opened GKI as a lodging house that can accept individual guests or guests without reservations. However, this desire has not been supported by proper reservation and payment system, marketing, human resources and appropriate facilities. Regarding the existing problems, lecturer team of Hotel Management program of Petra Christian University offered several assistances namely (1) developing a website that also functions as a reservation and payment system at Griya Kusuma Indah (2) developing modules/guidelines related to service quality (3) making banners and posters of health protocols that must be followed by both employees and guests, placed in several areas that are easily visible, and (4) making promotional videos. In addition, the team of Hotel Management program also provides training and assistance. Training related to the use of the reservation system and service quality, as well as assistance such as determining the*

type and selling price of rooms. The aims of this program are making guests easy to make reservations and guests can experience better service quality so that guests are ultimately satisfied. When guests are satisfied, it is hoped that they will return to Griya Kusuma Indah. In addition, the presence of videos posted on Instagram, websites and distributed to several organizations will also introduce Griya Kusuma Indah to broader society.

Keywords: *Reservation System, Service Quality, Health Protocol.*

PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 telah menjadi pandemi global yang mengubah berbagai sendi kehidupan manusia. Bencana global yang dimulai dari China pada akhir 2019 telah menyebar ke ratusan negara di dunia. Bisnis penginapan merupakan salah satu dari sekian banyak bisnis yang terkena dampaknya. Seperti yang dinyatakan oleh Dube, Nhamo, dan Chikodzi (2021) bahwa bisnis hospitaliti dan pariwisata sangat rentan untuk terdampak bila terjadi bencana alam maupun pandemi seperti saat ini. Bahkan, banyak pula sampai menimbulkan terjadinya kerugian secara finansial (Kim, Lee, dan Tang, 2020). Pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia sejak Maret 2020 telah memberikan dampak yang signifikan terhadap bisnis akomodasi baik dalam skala kecil maupun skala besar. Salah satunya adalah rumah penginapan Griya Kusuma Indah (GKI) yang berlokasi di Pacet, Jawa Timur.

GKI sejak awal didirikan mempunyai tujuan untuk menyediakan tempat penginapan bagi komunitas gereja dan sekolah yang akan mengadakan acara-acara dalam skala besar. Sebelum pandemi kegiatan-kegiatan tersebut masih sering diadakan baik dari pihak gereja maupun sekolah dengan minimum jumlah tamu yang bisa diterima adalah sebanyak dua puluh orang. Dengan adanya pandemi, banyak acara telah dibatalkan seiring dengan berhentinya aktivitas-aktivitas yang dilakukan karena adanya pembatasan kegiatan masyarakat serta pembatasan jarak aman yang ditetapkan baik oleh pemerintah daerah maupun pemerintah pusat.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan pengurus GKI, rumah penginapan GKI ini telah ditutup mulai Maret hingga akhir Agustus 2020. Meskipun jumlah karyawan yang dimiliki saat itu hanya lima orang, tetap saja menjadi beban finansial bagi pengurus mengingat tidak ada pemasukan yang bisa menopang biaya operasional. Kondisi yang dirasakan tidak menentu ini, membuat para pengurus berpikir untuk melakukan penyesuaian dengan mengubah konsep dari rumah retreat

menjadi rumah persinggahan atau penginapan yang bisa disewakan per kamar dan tidak lagi dalam grup besar minimum dua puluh orang. Oleh karena itu, terhitung sejak 1 September 2020 GKI membuka tempat penginapan ini untuk umum meskipun masih sifatnya terbatas.

Dari perbincangan yang dilakukan pada saat survei tanggal 29 Agustus 2020 dengan beberapa pengurus GKI dan juga petugas operasional GKI, pihak GKI membutuhkan bantuan dari Program *Hotel Management* untuk membantu mempersiapkan GKI ini sebagai rumah penginapan bagi perorangan ataupun grup kecil. Persiapan perpindahan dari rumah retreat ke rumah penginapan sangat perlu dilakukan mengingat bahwa lokasi dan fasilitas yang dimiliki GKI layak untuk dijual. GKI memiliki area yang cukup luas dan dibelakang lokasi ini adalah hamparan sawah yang luas serta pemandangan gunung Penanggungan dan gunung Welirang. Beberapa kamar penginapan lantai dua langsung menghadap ke sawah, sehingga ketika membuka jendela kamar akan disuguhkan pemandangan alam yang luar biasa. Selain itu GKI mempunyai ruang makan yang nyaman dan luas tetapi seluruh penyediaan makanan dan cemilan menggunakan jasa catering dikarenakan GKI tidak mempunyai dapur melainkan hanya pantri kecil yang hanya bisa digunakan untuk memanaskan makanan.

Persiapan perpindahan dari rumah retreat ke rumah penginapan perlu dilakukan untuk memastikan semuanya berjalan dengan baik, Sistem reservasi yang masih bersifat manual dilakukan melalui media Whatapp ke petugas yang mengurus operasional GKI. Sistem pencatatan pun sangat sederhana dimana tidak ada ketentuan yang jelas dan baku untuk masalah pembayaran uang muka dan hal-hal lain terkait dengan reservasi dan penerimaan tamu. Selain itu, dengan adanya penyesuaian target pasar yang semula untuk skala besar menjadi skala lebih kecil, maka perlu dilakukan pendampingan dalam rangka membantu meningkatkan kualitas operasional dari GKI sehingga diharapkan GKI menjadi lebih siap untuk menerima tamu.



Gambar 1. Lokasi Griya Kusuma Indah

Selain masalah reservasi, diidentifikasi pula lemahnya promosi yang dilakukan oleh pihak GKI yang membuat GKI ini tidak cukup dikenal khususnya oleh Gereja Kristen Indonesia (GKI) sinode Jatim. Untuk membuat GKI menjadi rumah penginapan yang nyaman dan juga diminati, maka diperlukan juga sumber daya manusia yang betul-betul mengerti bagaimana mengelola bisnis akomodasi. Keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki oleh pengelola GKI ini juga dirasakan menjadi kendala untuk dapat mengembangkan rumah penginapan ini. Oleh karena itu, dirasakan penting untuk membekali pengelola dengan pengetahuan dan kemampuan dasar manajemen khususnya dari peningkatan kualitas layanannya.

Fasilitas yang dimiliki oleh GKI dapat dikatakan lengkap untuk acara retreat maupun acara-acara besar lainnya dimana tersedia beberapa kamar dengan ranjang tingkat untuk Pria dan wanita dengan kapasitas masing-masing enam belas orang. Selain itu, terdapat pula aula yang besar yang bisa menampung 200 orang serta ruang. Sedangkan untuk area outdoor, terdapat fasilitas api unggun, tempat

untuk mengadakan *barbeque*, dan juga tempat bermain yang sangat bersih dengan pemandangan gunung yang sangat indah. Lokasi yang strategis yang terletak di pinggir jalan raya menuju pacet serta dekat dengan beberapa tempat makan dan pasar membuat GKI menjadi tempat yang nyaman untuk acara-acara retreat dengan jumlah yang cukup besar.

Dengan lokasi yang strategis, pemandangan alam yang indah, fasilitas serta jumlah kamar yang memadai, GKI yang awalnya hanya menerima reservasi grup, mempunyai potensi dan peluang usaha sebagai rumah penginapan bagi individu atau keluarga yang ingin berlibur dan menikmati indahnya pemandangan Pacet. Oleh karena itu, pengabdian masyarakat yang dilakukan mempunyai 4 tujuan, yaitu (1) Pembuatan sistem reservasi dan pembayaran yang terintegrasi; (2) Pembuatan modul atau buku panduan sebagai pegangan untuk menjalankan operasional sehari-hari khususnya terkait reservasi dan kualitas layanan; (3) Pembuatan informasi menggunakan *banner* dan poster terkait protokol kesehatan; dan (4) Pembuatan video Griya Kusuma Indah sebagai sarana promosi.

Berdasarkan latar belakang dan kebutuhan yang ada, diperlukan pelatihan dan pendampingan bagi rumah penginapan Griya Kusuma Indah untuk dapat meningkatkan kualitas operasionalnya. Dengan pendampingan ini diharapkan dapat membantu pengelola GKI untuk dapat memberikan layanan yang lebih optimal kepada para tamu yang datang dan meningkatkan jumlah kunjungan dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan, khususnya di era kenormalan baru.

METODE PELAKSANAAN

Pelaksanaan pendampingan GKI Pacet ini secara garis besar dibagi menjadi empat tahapan, yang meliputi tahapan persiapan, tahapan pengembangan sistem reservasi pembayaran dan atribut pendukung, tahapan pelatihan, serta tahapan partisipasi langsung. Pada tahapan persiapan dilakukan observasi secara langsung ke GKI Pacet untuk menilai kondisi yang ada di GKI Pacet termasuk kamar dan fasilitas serta menggali informasi dari karyawan yang terlibat secara langsung dalam operasional. Observasi juga dilakukan untuk menilai kecukupan sarana pendukung yang dimiliki untuk dapat mendukung penerapan sistem reservasi dan pembayaran yang dapat membantu operasional GKI Pacet, seperti misalnya jaringan internet dan jangkauannya, serta spesifikasi komputer yang dimiliki untuk

menjalankan sistem tersebut. Untuk mendukung informasi yang didapatkan serta menyesuaikan pula dengan harapan dari pengurus GKI Pacet, maka dilakukan pula diskusi bersama pengurus dan pengelola GKI Pacet untuk bertukar pikiran apa yang akan dikerjakan serta penyesuaian sejauh mana dapat memenuhi harapan dari pengurus GKI Pacet.

Tahapan berikutnya adalah pengembangan sistem dan atribut pendukung, dimana proses pengembangan sistem reservasi mulai dilakukan yang dibantu oleh *program developer* yang membantu mempersiapkan sistem tersebut. Masa pengembangan sistem memerlukan waktu kurang lebih sekitar dua bulan melalui *trial and error* sekaligus menjadi bagian dari pembelajaran bersama untuk memastikan bahwa sistem dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan dan rencana awal (Mohr *et al.*, 2018). Pada saat bersamaan, pembuatan atribut-atribut untuk mendukung penerapan protokol kesehatan serta modul kualitas layanan mulai dibuat, serta pengambilan video untuk mendukung pemasaran GKI Pacet.

Tahapan ketiga adalah melakukan pelatihan sekaligus sosialisasi hasil sistem yang telah dibuat, pemasangan atribut-atribut protokol kesehatan, dan modul kualitas layanan. Pelatihan diberikan dengan mengajarkan kepada seluruh karyawan operasional dan manajer operasional GKI Pacet. Setelah pelatihan selesai dilakukan maka tahapan terakhir yang dilakukan adalah partisipasi langsung dari seluruh karyawan operasional GKI Pacet agar semakin terbiasa dalam menggunakan sistem serta menerapkan protokol kesehatan dan kualitas layanan secara konsisten terutama dalam melayani konsumen (Elian & Ilyas, 2020). Diskusi singkat dan penambahan pengetahuan secara langsung juga diberikan pada tahapan partisipasi supaya dapat lebih mudah dipelajari sambil dilakukan secara langsung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk dapat bertahan di masa pandemi, kunci utama bagi pelaku pariwisata dan ekonomi kreatif adalah memiliki kemampuan adaptasi, inovasi, dan kolaborasi yang baik. Hal ini dikarenakan terjadinya pergeseran tren pariwisata dan juga perubahan pola perilaku masyarakat, di mana masyarakat mencari rasa aman ketika berlibur (Kemenparekraf, 2021).

Griya Kusuma Indah, yang merupakan salah satu pelaku pariwisata, juga harus beradaptasi dengan kondisi yang ada. Untuk membantu GKI beroperasi kembali dengan jenis tamu yang beragam, program *Hotel Management* menetapkan pengklasifikasian

jenis kamar dan harga kamar. Adapun pembagian jenis dan harga kamar dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Jenis dan Harga Kamar

No	Tipe Kamar	Lokasi	Jumlah Kamar	Harga (Rupiah)
1	Standar	Lt. 1	14	300.000
2	Superior (Twin)	Lt. 2	9	350.000
3	Superior (Triple)	Lt. 2	1	350.000
4	Deluxe (+ AC)	Lt. 2	1	400.000
5	Pavillium (Single)	Lt. 1	1	250.000
6	Pavillium (Queen)	Lt. 1	1	300.000

Adapun harga kamar di atas termasuk breakfast untuk dua orang. Untuk sementara tidak terdapat fasilitas di dalam kamar yang disediakan, seperti TV, handuk, peralatan mandi, dan lain-lain. Tetapi diusulkan jika GKI memang mempunyai target market individu, maka sebaiknya di dalam kamar disediakan beberapa fasilitas dasar yaitu handuk, sabun/shampoo menggunakan dispenser.

GKI telah beroperasi kembali per September 2020 dan menerima tamu menginap. Tamu yang menginap terdiri dari rombongan keluarga, tamu individu maupun grup sekolah atau gereja dengan jumlah yang terbatas. Dengan adanya pandemi, pihak GKI harus dapat meningkatkan kualitas layanan bagi tamu terutama rasa aman saat menginap. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Sandiaga Uno bahwa rumah penginapan perlu berbenah dalam hal kualitas layanan dan fasilitas yang baik untuk dapat memberikan rasa aman, seperti misalnya penyediaan linen yang bersih, adanya jaringan internet atau wifi, serta opsi untuk menyediakan televisi (Ginting, 2021).

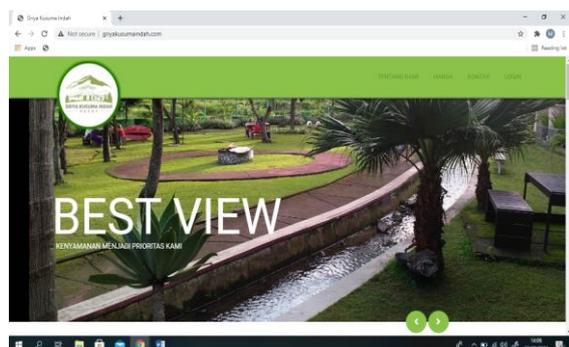
Hariyanto (2014) maupun Saragih & Panjaitan (2018) mengungkapkan terdapat lima dimensi kualitas layanan, yaitu fasilitas fisik, reliabilitas (kemampuan karyawan melakukan pelayanan secara tepat dan dapat dipercaya), daya tanggap (kemauan karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan siap sedia), jaminan (kemampuan memberikan rasa aman), dan adanya empati terhadap tamu. Dengan adanya kualitas layanan yang baik, akan mendukung terciptanya kualitas operasional yang baik.

Terkait dengan kelima dimensi kualitas layanan, maka terdapat beberapa hal yang dilakukan untuk membenahi kualitas operasional di Griya Kusuma Indah.

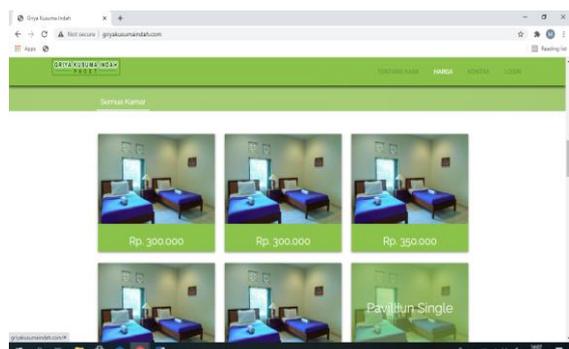
1. Pembuatan sistem reservasi dan pembayaran

Pada awalnya, pihak GKI menggunakan sistem reservasi dan pembayaran secara manual sehingga menyulitkan proses kontrol. Dengan adanya sistem reservasi, hal ini membantu pihak GKI untuk melakukan pencatatan, baik pencatatan kamar yang akan digunakan sehingga tidak *double booking*, pencatatan data tamu yang menginap, *billing* maupun pencatatan secara finansial seperti pendapatan rumah penginapan. Adapun sistem reservasi dan pembayaran (*property management*) yang digunakan, digabungkan dengan website GKI yaitu <http://www.griyakusumaindah.com/>. Di dalam website, terdapat informasi terkait GKI termasuk sejarah, jenis dan harga kamar, fasilitas penunjang, menu makanan yang dijual serta kontak pihak GKI. Pihak pengelola atau karyawan yang ditunjuk, perlu melakukan login dan melakukan pengelolaan melalui *dashboard*.

Adapun *property management* GKI mempunyai beberapa fungsi, antara lain (1) membuat dan mencari profil tamu (2) membuat, melihat, dan mengubah reservasi tamu (3) melakukan *check-in* dan *check-out* (4) melihat daftar tamu *check-in* atau *in-house* dan tamu *check-out* (5) melakukan *post* transaksi, dalam hal ini adalah transaksi kamar (6) melihat folio/*bill* tamu (7) melihat *data log* transaksi tamu (8) mengubah status kamar dan *log status* kamar (9) melihat laporan pemasukan/pendapatan, dan (10) mengubah harga kamar. Gambar 2 dan Gambar 3 merupakan beberapa contoh tampilan website.



Gambar 2. Tampilan depan website Griya Kusuma Indah



Gambar 3. Tampilan website untuk tipe dan harga kamar

Sistem yang dibuat masih berupa sistem yang sederhana, sehingga sistem tersebut masih dapat ditingkatkan dengan beberapa fitur lain seperti yang diinginkan oleh pihak GKI, tetapi belum dimungkinkan untuk saat ini. Adapun fitur lain yang diminta pihak GKI antara lain:

1. Adanya pencatatan reservasi untuk grup
2. Adanya pencatatan *down payment* dengan tujuan kontrol uang masuk
3. Menu makanan minuman dibuat fix (tidak bisa ditambah oleh staf); Jadi hanya admin yang bisa menambahkan menu di sistem
4. Adanya fitur diskon
5. Adanya sistem *tracking* untuk penggunaan sistem, dalam arti siapa yang melakukan akses dan pada jam berapa
6. Adanya sistem *login* berjenjang (otorisasi), di mana hal ini untuk mempermudah pengurus GKI melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh karyawan yang diberi otorisasi
7. Adanya laporan penerimaan yang terlihat pelunasan, *down payment*, dan diskon



Gambar 4. Pelatihan sistem reservasi untuk karyawan Griya Kusuma Indah



Gambar 5. Pelatihan sistem reservasi untuk karyawan Griya Kusuma Indah

Adapun sistem reservasi yang dibuat sudah berfungsi dan dapat digunakan oleh pihak GKI, serta telah dilakukan pelatihan terkait operasional sistem kepada beberapa karyawan di GKI di bulan April 2021. Selain pelatihan, juga terdapat modul reservasi sebagai panduan operasional. Evaluasi dilakukan setelah lima bulan sistem reservasi berfungsi, pada kenyataannya penggunaan sistem reservasi masih belum

optimal. Hal ini dikarenakan beberapa hal, antara lain:

1. Karyawan belum terbiasa dan belum menguasai langkah-langkah dalam input data reservasi
2. Data reservasi tidak dapat diinput dalam sistem dikarenakan beberapa tamu tidak bersedia memberikan data KTP yang menjadi syarat reservasi
3. Tidak adanya jaringan internet di GKI sehingga staf harus menggunakan kuota pribadi

Berdasarkan evaluasi yang ada, maka dilakukan pendampingan ulang bagi karyawan untuk menggunakan sistem reservasi. Evaluasi dan pendampingan ulang dilakukan baik secara luring maupun daring.



Gambar 6. Pendampingan penggunaan sistem

2. Protokol Kesehatan (ProKes) di masa Covid-19

ProKes merupakan hal penting yang harus diterapkan oleh pihak GKI dalam era kebiasaan baru untuk dapat memberikan rasa aman, tenang, dan nyaman bagi para tamu yang menginap. Dengan tidak adanya pengetahuan karyawan terkait protokol kesehatan yang harus diterapkan di bisnis akomodasi, hal ini dapat menyebabkan calon tamu tidak bersedia menginap di GKI. Pada saat pandemi, para tamu sangat mementingkan keamanan dan kenyamanan

saat menginap, dimana tamu memerlukan jaminan bahwa tempat menginap aman dan tidak menularkan Covid-19. Ketika tamu melihat bahwa para karyawan dan juga GKI menerapkan protokol kesehatan, baik secara individu, di kamar maupun *public area*, ini akan menambah nilai jual GKI. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Maulana Yusran, sekretaris jenderal Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI), dan Hermawan Saputra, ahli epidemiolog Ikatan Ahli Kesehatan Masyarakat Indonesia (IAKMI), bahwa wisatawan harus memastikan hotel yang dituju telah menerapkan protokol kesehatan (Ramadhian, 2020).

Terkait dengan ProKes, ada dua hal yang dilakukan, yaitu:

- a. Pelatihan untuk para karyawan
Adapun materi pelatihan yang diberikan terkait dengan protokol kesehatan yang harus diterapkan oleh rumah penginapan berdasarkan panduan *Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability* (CHSE) dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, antara lain memastikan seluruh karyawan memahami pencegahan penularan Covid-19, memasang media informasi di lokasi-lokasi strategis, desinfeksi kamar serta menyediakan *hand sanitizer* di lokasi strategis (Kemenparekraf, 2020).



Gambar 7. Pelatihan Protokol Kesehatan

- b. Pembuatan spanduk, *banner*, dan poster yang ditempel di beberapa area di Griya Kusuma Indah. Adapun isi *banner* dan poster disesuaikan dengan standar kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Indonesia, antara lain himbuan 5M, serta langkah-langkah mencuci tangan yang benar.



Gambar 8. Spanduk 2 meter

Spanduk sepanjang dua meter diletakkan di area halaman Griya Kusuma Indah. Tujuan spanduk adalah untuk mengingatkan tamu yang berkunjung bahwa area GKI merupakan area penerapan ProKes. Selain spanduk, juga dibuat poster ajakan cuci tangan (Gambar 9) yang ditempel di area cuci tangan atau wastafel, dan poster 5M: memakai masker, mengecek suhu tubuh, mencuci tangan atau menggunakan *hand sanitizer*, menjaga jarak, dan menghindari kerumunan (Gambar 10) yang ditempel di beberapa area yang sering dilihat oleh tamu seperti misalnya lorong kamar, ruang pertemuan, dan ruang makan.



Gambar 9. Poster terkait ajakan cuci tangan, ditempel di area wastafel



Gambar 10. Poster 5 M, ditempel di beberapa area yang sering dilihat oleh tamu

Selain itu juga dibuat *x-banner* (Gambar 11) terkait kawasan tertib protokol kesehatan. Adapun *x-banner* diletakkan di beberapa area di GKI seperti pintu masuk sebelum area *check-in* dan area ruang makan atau ruang pertemuan. Tujuan penempatan poster dan *x-banner* untuk selalu mengingatkan tamu terkait penerapan ProKes.



Gambar 11. Contoh X-Banner diletakkan di pintu masuk dan ruang makan

3. Pelatihan kualitas layanan

Adapun pelatihan diberikan kepada empat karyawan GKI yang bekerja secara serabutan mulai dari *check-in/check-out* tamu, membersihkan kamar, membersihkan area publik hingga menjadi tenaga keamanan. Dalam pelatihan diberikan beberapa contoh hal yang dapat dilakukan oleh karyawan untuk membuat tamu puas ketika menginap di GKI, antara lain untuk selalu tersenyum, tulus dalam memberikan pelayanan, mengingat nama tamu reguler, dan lain-lain.



Gambar 12. Pelatihan kualitas layanan

Untuk mempermudah pendampingan yang dilakukan, maka dibuat modul kualitas layanan dengan materi lima dimensi kualitas layanan (bukti fisik, reliabilitas, jaminan, daya tanggap, empati), perilaku dalam memberikan layanan, prosedur pelayanan baik di restoran, ketika tamu *check-in* dengan atau tanpa reservasi, dan tamu *check-out*, bagaimana memberikan pengalaman menginap yang baik sehingga tamu puas serta bagaimana menangani keluhan tamu. Di dalam modul tersebut terdapat penjelasan maupun ringkasan materi yang akan memudahkan karyawan Griya Kusuma Indah melihat poin penting kualitas layanan. Modul ini diberikan dengan tujuan untuk memberikan dan meningkatkan pengetahuan terkait kualitas layanan, bagaimana melayani tamu dengan baik sehingga tamu puas dan akan kembali lagi.

4. Pembuatan video Griya Kusuma Indah

Video dibuat terkait fasilitas yang dimiliki oleh Griya Kusuma Indah, dan proses ketika tamu datang sampai diantar ke kamar. Adapun tujuan video yaitu untuk mempromosikan Griya Kusuma Indah sehingga masyarakat mengetahui keberadaan GKI sekaligus memberikan gambaran bagi calon konsumen bahwa Griya Kusuma Indah telah menerapkan protokol kesehatan.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan pendampingan yang telah dilakukan, maka pihak GKI saat ini telah menggunakan sistem reservasi dan pembayaran yang terintegrasi untuk menunjang proses operasionalnya walaupun belum digunakan secara optimal. Untuk mendukung pendampingan yang dilakukan, diberikan modul/buku panduan langkah – langkah dalam penggunaan sistem reservasi. Selain itu, juga telah diberikan modul kualitas layanan dan protokol kesehatan sehingga dapat digunakan sebagai acuan oleh karyawan GKI. Untuk mendukung pelaksanaan protokol kesehatan, diletakkan spanduk beserta beberapa *banner* dan poster terkait protokol kesehatan yang dipasang pada lokasi – lokasi yang telah ditentukan agar konsumen merasa nyaman dan aman ketika menginap di GKI. Video promosi GKI telah dibuat untuk membantu mempromosikan GKI kepada khalayak ramai baik melalui website maupun gereja dan beberapa organisasi lain sehingga harapannya dapat membantu calon konsumen untuk mendapatkan gambaran tentang GKI.

Terdapat beberapa keterbatasan dalam pelaksanaan pendampingan di GKI, antara lain sumber daya manusia yang sangat minim di mana satu karyawan harus mengerjakan

beberapa tugas sekaligus. Selain itu juga kurangnya edukasi dan kedisiplinan dalam melaksanakan sistem dan standar prosedur. Hal lain juga adalah kurangnya komitmen dari pihak pengurus GKI untuk mendorong karyawan menerapkan standar prosedur dan sistem yang telah dibuat.

Berdasarkan evaluasi, kondisi, dan keterbatasan yang ada, maka terdapat beberapa rekomendasi bagi pihak GKI, yaitu untuk GKI dapat memberikan pelatihan secara berkelanjutan kepada setiap karyawan yang terlibat dalam proses reservasi sehingga dapat memaksimalkan sistem reservasi dan pembayaran yang sudah dibuat. Selain itu setiap karyawan juga harus selalu menjaga konsistensi dalam menerapkan kualitas layanan dan protokol kesehatan pada seluruh kegiatan operasional GKI sehingga tamu merasa nyaman dan aman ketika menginap. Berikutnya agar promosi yang dilakukan dapat lebih maksimal dengan memanfaatkan video yang sudah dibuat maka diharapkan pihak GKI dapat lebih aktif pada akun media sosial untuk melakukan promosi. Saran berikut yaitu agar pengurus GKI mempunyai komitmen dalam mendorong dan mengontrol karyawan dalam penerapan sistem dan prosedur yang ada di GKI.

UCAPAN TERIMA KASIH

Adapun pengabdian masyarakat di Griya Kusuma Indah terlaksana dengan bantuan dana hibah internal dari Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas Kristen Petra. Selain itu pengabdian masyarakat dapat terlaksana karena kesediaan dan dukungan dari pengurus Griya Kusuma Indah Pacet yang digunakan sebagai sasaran pengabdian masyarakat dari tim dosen program *Hotel Management*.

DAFTAR PUSTAKA

- Dube, K., Nhamo, G., & Chikodzi, D. (2021). COVID-19 Cripples Global Restaurant and Hospitality Industry. *Current Issues in Tourism*, 24(11), 1487-1490.
- Elian, A. F., & Ilyas, I. (2020). Pelaksanaan Metode Pembelajaran Partisipatif pada Kursus *Mahacoustic Music Management* di Kota Semarang. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 6(2), 111-120.
- Ginting, K. (2021). *Berpeluang di Masa Pandemi, Ini 5 Kebutuhan Rumah Penginapan Versi Sandiaga*. <https://www.theconomics.com/art-of-execution/berpeluang-di-masa-pandemi-ini-5-kebutuhan-rumah-penginapan-versi-sandiaga/>

- Hariyanto, D. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel JW Marriott Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 2(4).
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (2020). *Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan di Hotel*.
<https://chse.kemendparekraf.go.id/pedoman>
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (2021). *Tren Pariwisata Indonesia di Tengah Pandemi*. <https://kemendparekraf.go.id/ragam-pariwisata/Tren-Pariwisata-Indonesia-di-Tengah-Pandemi>
- Kim, J. K., Lee, S. K., & Tang, L. R. (2020). Effects of Epidemic Disease Outbreaks on Financial Performance of Restaurants: Event Study Method Approach. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 43, 32–41.
- Mohr, H., Zwosta, K., Markovic, D., Bitzer, S., Wolfensteller, U., & Ruge, H. (2018). Deterministic Response Strategies in A Trial-and-error Learning Task. *PLoS Computational Biology*, 14(11), e1006621.
- Ramadhian, N. (2020). *10 Tips Aman Menginap di Hotel Selama Pandemi Covid-19*. <https://travel.kompas.com/read/2020/12/04/110100327/10-tips-aman-menginap-di-hotel-selama-pandemi-Covid-19-19?page=all>
- Saragih, D. Y., & Panjaitan, N. J. (2018). Peningkatan Kualitas Layanan untuk Kepuasan Pelanggan Hotel. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis (EK&BI)*, 1(1), 43-51.