

Upaya penanganan tamu dan implementasi sistem manajemen kesehatan dan keselamatan kerja karyawan pasca gempa lombok di hotel the oberoi

Lailatul Farhi¹⁾, Agus Muriawan Putra²⁾, Ni Nyoman Sri Aryanti³⁾

Program Studi Diploma IV Pariwisata, Fakultas pariwisata

Universitas Udayana, Jl. Dr. Goris Nomor 7 Denpasar, Bali 80232. Telp/Faks : (0361) 223798,

E-mail : infopariwisata@unud.ac.id/fakultaspariwisata.unud@yahoo.com

Abstrak

Gempa bumi yang terjadi di pulau Lombok dari tanggal 29 Juli 2018 dengan kekuatan 6,4 Skala Richter dan tanggal 5 Agustus 2018 dengan kekuatan 7,0 Skala Richter yang berpusat di Lombok Timur dan Lombok Utara meninggalkan trauma yang mendalam bagi masyarakat Lombok terutama bagi masyarakat yang berlokasi di pusat gempa. Hotel The Oberoi Lombok yang merupakan hotel yang berlokasi di Lombok Utara yang menjadi pusat gempa, dan merupakan salah satu hotel yang terkenda dampak dari gempa tersebut. Namun pada saat itu tidak ada korban jiwa yang diakibatkan oleh gempa, semua tamu dan karyawan selamat dalam bencana tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya penanganan tamu dan implementasi sistem manajemen kesehatan dan keselamatan kerja karyawan pasca gempa Lombok Hotel The Oberoi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari observasi, wawancara, studi kepustakaan dan dokumentasi. Data dianalisis dengan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya penanganan tamu menginap dan implementasi sistem manajemen kesehatan dan keselamatan kerja karyawan berjalan dengan baik, dibuktikan dengan tidak adanya korban jiwa pada saat gempa dan cara manajemen hotel melindungi seluruh tamu pasca gempa serta sistem manajemen hotel berjalan dengan baik mulai dari proses pembuatan kebijakan dan perencanaan, penerapan dan evaluasi dan tinjauan ulang. Disarankan kepada Pihak manajemen Hotel The Oberoi Lombok seharusnya memberikan peringatan dini sehingga wisatawan bisa diamankan sebelum terjadi gempa, karyawan perlu lebih mengutamakan keselamatan tamu dengan meningkatkan sistem manajemen kesehatan dan keselamatan kerja karyawan dan perlu adanya trauma healing untuk karyawan dengan mendatangkan psikolog dari luar untuk menghilangkan trauma karyawan.

Kata kunci : Penanganan, implementasi, Kesehatan dan Keselamatan Kerja, Gempa.

Abstract

The earthquake that occurred on the island of Lombok from July 29, 2018 with a strength of 6.4 Skala Richter and August 5, 2018 with a strength of 7.0 Skala Richter centered in East Lombok and North Lombok which provided benefits to the people of Lombok. The Oberoi Lombok hotel, which is a hotel located in North Lombok which was the epicenter of the earthquake, was one of the hotels that was the biggest producer of the earthquake. But at that time there were no fatalities caused by the earthquake, all guests and families in the disaster. This study aims determine the effort of handling guests and implementation management system the health and safety of employees in post-earthquake Lombok at the Oberoi Hotel. The method used in this study consisted of observation, interviews, literature study and documentation. Data were analyzed by qualitative descriptive method. The results showed that the effort of handling the guest's stay and the implementation of the management system the health and safety of our employees goes well, evidenced by the absence of fatalities at the time of the earthquake and the way the hotel management to protect the entire property after the earthquake as well as hotel management system running with a good start of the policy-making process and the planning, implementation and evaluation and review. Recommended to the hotel management The Oberoi Lombok Hotel is supposed to give early warning so that travelers could be secured before need to prioritize the safety of guests by improving the management system of the health and safety of employees as well as the need to include trauma healing for employees to bring in psychologists from outside to eliminate the trauma of employees.

Keywords: Handling, Implementation, Management System Health and Safety Earthquake.

1. PENDAHULUAN

Pembangunan kepariwisataan di Indonesia sebagai bagian integral dari pembangunan kepariwisataan di Indonesia selalu merujuk pada norma agama dan nilai budaya dalam setiap segi kehidupan, hal ini merupakan keunggulan dalam pembangunan kepariwisataan di Indonesia (Sedarmayanti, 2014:16). Kekayaan budaya yang dimiliki bangsa Indonesia merupakan aset penting dalam pengembangan pariwisata, dimana pariwisata sebagai alat pelestarian kebudayaan dan berperan aktif melestarikan dan memperkenalkan hasil budaya Indonesia. Alam Indonesia memiliki kombinasi iklim tropis, dari 17.508 pulau yang 6.000 diantaranya tidak dihuni, serta garis pantai terpanjang terpanjang ketiga di dunia setelah Kanada dan Uni Eropa.

Nusa Tenggara Barat khususnya Lombok adalah salah satu pulau yang mengalami perkembangan pariwisata yang sangat pesat. Mayoritas penduduk beragama Islam, pulau Lombok juga disebut sebagai pulau Seribu Masjid” karena sekitar 5.000 bangunan masjid berdiri di setiap wilayah yang ada di Lombok. Salah satu masjid terbesar di Lombok yaitu masjid Islamic Centre yang terdapat di kota Mataram. Lombok dinobatkan sebagai destinasi wisata halal terbaik di dunia pada ajang penghargaan *The World Halal Travel Summit & Exhibition* yang diumumkan di Abu Dhabi, Unit Emirat Arab pada tanggal 29 Maret 2015. Destinasi wisata halal membuat semakin meningkatnya kunjungan wisatawan ke Lombok.

Terlepas dari itu semua, pengembangan sarana dan prasarana pariwisata yang memadai sangatlah dibutuhkan sebagai penunjang bagi pembangunan pariwisata pada umumnya, sehingga dengan adanya sarana dan prasarana yang dimaksud akan mempermudah akses bagi wisatawan yang berkunjung. Adanya sarana akomodasi yang baik dan memadai akan dapat mendukung pemberian pelayanan yang baik kepada wisatawan yang berkunjung. Salah satu unsur pendukung yang terpenting dalam akomodasi adalah hotel. Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil serta memenuhi ketentuan persyaratan (Kepmen Parpostel Nomor: KM 94/HK.103/MPPT-87).

Dalam industri perhotelan, kesehatan dan keselamatan kerja sangat diperlukan khususnya pada suatu akomodasi perhotelan. Seluruh karyawan dalam sebuah hotel harus diperhatikan kondisi kesehatan dan keselamatan kerja karyawannya demi menjaga kelancaran operasional hotel setiap hari. Setiap karyawan rentan terhadap kecelakaan karena memiliki pekerjaan yang sangat membahayakan apabila pekerja tidak mengetahui prosedur-prosedur pekerjaan maka akan beresiko terjadi kecelakaan misalnya terjatuh, tertimpa, terserang, terkena penyakit akibat debu, zat kimia beracun, serta terkena senjata tajam lainnya (Kurniansah, 2014).

Gempa kali ini benar-benar membuat masyarakat Lombok berduka. Selain gempa dirasakan di seluruh wilayah pulau Lombok, gempa juga dirasakan hingga ke Sumbawa, Bima, Dompu dan pulau Bali. Peristiwa tersebut menyebabkan segala aktivitas masyarakat lumpuh total, baik instansi pemerintah maupun swasta. Gempa bumi yang terjadi sejak tanggal 29 Juli 2018 menimbulkan kerusakan dan menelan banyak korban. Selain masyarakat sekitar, gempa juga menelan korban jiwa yang sedang berwisata di Lombok yaitu satu orang wisman asal Malaysia dan satu orang wisnus dari Sulawesi.

Hotel The Oberoi Lombok merupakan salah satu hotel yang berada di kawasan Lombok Utara dan sangat terdampak terhadap gempa bumi, hampir semua kamar yang tersedia rusak. Untuk itulah perlu dilakukan suatu pencegahan kecelakaan yang mungkin terjadi serta penanganan dan penanggulangan yang sesuai dengan kebutuhan pekerja agar kecelakaan dan penyakit akibat kerja dapat dicegah dan ditangani sedini mungkin, seefektif mungkin dan seefisien mungkin. Sehingga dapat berguna bagi manajemen hotel dalam menerapkan standarisasi kesehatan dan pencegahan kecelakaan akibat kerja. Apabila semua standar tersebut dapat diterapkan secara baik dan benar, maka karyawan akan merasa aman dan semangat dalam menjalankan pekerjaan terutama bagi para wisatawan akan merasa aman saat menginap.

Seluruh karyawan dan khususnya tamu baik yang berkunjung maupun yang menginap harus diperhatikan kondisi kesehatan dan keselamatan guna menjaga kelancaran operasional hotel setiap hari, begitu juga apabila terjadi bencana alam. Untuk itu peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Upaya Penanganan Tamu Menginap dan Implementasi Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja Karyawan Pasca Gempa Lombok Di Hotel The Oberoi Lombok”.

Sejalan dengan maksud di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui upaya penanganan tamu menginap di Hotel The Oberoi Lombok. 2) untuk mengetahui implementasi sistem manajemen kesehatan dan keselamatan kerja karyawan pasca gempa Lombok di Hotel The Oberoi Lombok.

Penelitian sebelumnya yang dijadikan sebagai acuan pada penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Artha (2013) yang berjudul “Persepsi Karyawan Terhadap Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) pada Departemen *Housekeeping* di Inna Sindhu Beach Hotel Sanur Denpasar”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui prosedur Kesehatan dan Keselamatan Kerja dan persepsi karyawan terhadap prosedur kesehatan dan keselamatan kerja pada Departemen *Housekeeping* di Inna Shindu Beach. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dan kuantitatif dengan tehnik pengumpulan data berupa observasi, wawancara mendalam, kuesioner, studi kepustakaan, dan teknik dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian menyebutkan bahwa kesehatan dan keselamatan kerja (K3) di Departemen *Housekeeping* Inna Sindhu Beach hotel sudah baik. Hal ini berdasarkan persentase yang didapatkan menunjukkan hasil yang sangat memuaskan, yaitu 100%. Sistem persiapan alat, cara penggunaan alat, cara pencegahan dan penanganan kecelakaan, serta kebersihan lingkungan kerja dan jaminan kesehatan bagi karyawan yang sudah memenuhi standar K3.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di hotel The Oberoi Lombok, karena hotel The Oberoi Lombok merupakan salah satu hotel yang berada di wilayah Lombok Utara dimana wilayah tersebut merupakan wilayah terparah yang terkena bencana gempa. Hotel The Oberoi Lombok juga mengalami beberapa kerusakan akibat dari gempa tersebut.

Penentuan informan menggunakan purposive sampling yaitu Wahyu (Manager *Human Resource* Hotel The Oberoi Lombok). Pembahasan ini akan dianalisis dengan menggunakan tehnik analisis deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif merupakan data yang berupa informasi, uraian dalam bentuk bahasa prosa kemudian dikaitkan dengan data lainnya untuk mendapatkan kejelasan terhadap suatu kebenaran yang diteliti. Aktivitas dalam analisis data secara kualitatif yaitu: 1) Reduksi Data (*Data Reduction*) berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. 2) Penyajian data (*Data Display*) merupakan kumpulan dari data atau informasi yang memberikan kemungkinan dalam pengambilan kesimpulan. Penyajian data dapat berbentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan flowchart. Dengan penyajian data, maka akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami. 3) Menarik Kesimpulan (*Verification*) merupakan temuan baru yang belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Analisis ini bersumber pada data sekunder dan data primer. Untuk memperoleh data dalam penelitian ini menggunakan beberapa metode, yaitu 1) Metode Observasi 2) Wawancara. 3) Studi Pustaka 4) Metode Dokumentasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

3.1.1 Gambaran Umum Hotel The Oberoi Lombok

Hotel oberoi Bali merupakan kakak dari oberoi lombok. Hotel oberoi Lombok ini didirikan oleh Rai Bahadur Mohan Singh Oberoi, oberoi Lombok diresmikan pada tahun 1997. Hotel yang dipimpin oleh Bapak Imran Sultan Hassan ini terletak di pantai Medana, Tanjung, Lombok Utara. Dengan luas 12 hektar, hotel ini terdiri dari 30 kamar pavilion dan 20 villa, serta fasilitas room, restaurant and bar, airline service, airport transfer, baby cribs, baby sitting service, bath robes and slippers, beach club, beauty salon, boutique, business service 24 hour dan lain-lain. Pantainya yang *private* dan pasir putih menambah kekaguman memandang laut lepas

pantai. Ditambah dengan pemandangan dari jetty sangat cocok untuk mengabadikan kenangan bersama orang yang disayang. Bangunannya yang tertata rapi dan beratap ilalang mencirikan keramah tamahan berbaur dengan alam Lombok.

3.1.2 Sejarah Hotel The Oberoi Lombok

Pendiri dan pemimpin The Oberoi Hotel adalah Bapak Mohan Singh Oberoi, yang didirikan pada bulan Agustus 1900 di Bhaun yang kini merupakan bagian dari Pakistan.

Hotel The Oberoi Lombok mulai dibangun pada tahun 1996 sebagai tahun peletakan batu pertama, sedangkan *Grand Opening* Hotel The Oberoi Lombok baru dilakukan pada tahun 1997 dan sampai saat ini masih beroperasi dengan aktif, sebagai sarana akomodasi para wisatawan baik lokal maupun mancanegara.

Hotel The Oberoi Lombok merupakan hotel bintang lima berlian yang bertaraf internasional. Saat ini Hotel Oberoi Lombok dipimpin oleh seorang *General Manager* (GM) dari India yang bernama Imran Sultan Hassan sebagai salah satu orang yang dipercaya oleh *corporate* oberoi untuk memimpin oberoi dan menjalankan industri pariwisata yang ada di Indonesia, khususnya di pulau Lombok.

Hotel The Oberoi Lombok menjadi salah satu hotel yang pertama kali direkomendasikan oleh *Conde Nas Traveler Holiday* dengan penghargaan award sebagai hotel yang paling cocok bagi wisatawan untuk berlibur. Selain itu juga Hotel The Oberoi Lombok tergabung dalam anggota dari *Leading Hotel Of The Word* (LHW) dan *Small Luxury Hotel Of The Word* (SLH).

3.1.3 Fasilitas-fasilitas Hotel The Oberoi Lombok

1. *Lumbung Restaurant*
2. *Sunbird Restaurant*
3. *Tokek Bar*
4. *SPA Treatment and Gymnasium.*
5. *Public Swimming Pool*
6. *Clinik/Medical Service*
7. *Boutique*
8. *Business Centre*
9. *Tour and Travel*
10. *Horse and Cart*
11. *Sepeda Gunung.*
12. *Private Jetty/Beach Club*
13. *Afternoon Tea*
14. Fasilitas Kamar Hotel

The Oberoi Hotel Lombok memiliki 50 buah kamar diantaranya 30 pavilion dan 20 villa

- 1) *Luxury pavilion garden view*
- 2) *Luxury pavilion ocean view*
- 3) *Luxury ocean view villa with pool*
- 4) *Luxury garden view villa with pool*
- 5) *Luxury villa ocean view*
- 6) *Luxury villa garden view*
- 7) *Royal villa*
- 8) *Two bed room villa*

3.2 Pembahasan

3.2.1 Upaya Penanganan Tamu di Hotel The Oberoi Lombok

1. Prosedur Darurat

- (1) P3K

Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) sebagai pertolongan dan perawatan sementara terhadap korban kecelakaan sebelum mendapatkan pertolongan lebih lanjut oleh petugas kesehatan. P3K ada di setiap departemen, dan setiap departemen sudah dilatih tentang apa yang harus dilakukan apabila ada tamu yang membutuhkan pertolongan secara langsung. Pada saat terjadi gempa Departemen yang siap siaga adalah *Engineering*, *Housekeeping*, *Security* dan *Human Resource* sebagai controller. Untuk memberikan Pertolongan semua Departemen tersebut saling control melalui *HandyTalky* (HT). Pertolongan pertama yang dilakukan adalah mengarahkan semua tamu dan karyawan ke *Assembly Point* 1. Apabila kondisi pasien agak parah, di Hotel The Oberoi Lombok juga tersedia sebuah *Klinik* yang bekerjasama dengan dokter rumah sakit Umum Tanjung yang merupakan terbesar di daerah Lombok Utara, dan siap melayani semua tamu dan karyawan selama 24 jam. Pada saat terjadi gempa, anggota P3K sudah siap siaga mengantisipasi adanya korban dari gempa tersebut. Tetapi sebelum dirujuk ke Klinik atau Rumah Sakit, *Human Resource Departemen* dan *Security Departemen* harus melakukan tinjauan terlebih dahulu. Tinjauan ini diikuti oleh tindakan-tindakan yang masih merupakan bagian dari SOP hotel The Oberoi Lombok.

(2) Pemberian Bantuan Logistik

Pada saat terjadi gempa tamu berada di tempat evakuasi yang sudah aman, sambil menunggu menjelang pagi karyawan hotel berusaha menenangkan tamu agar tidak panik. Setelah keadaan suasana kondusif seluruh karyawan diinstruksikan oleh manajer Hotel untuk memberikan bantuan makanan kepada seluruh tamu sambil menunggu pagi tiba. Bantuan yang diberikan kepada tamu berupa Sanwich, roti, buah-buahan, air minum, selimut dan towel. Untuk memberikan makanan yang lain seperti nasi goreng dan yang lainnya sangatlah tidak mungkin, karena gempa secara terus menerus terjadi, hal ini ditakutkan tiba-tiba gempa datang dengan skala yang lebih besar dan bisa saja sewaktu-waktu menghancurkan bangunan hotel dan menelan korban jiwa. Semua karyawan yang incas tidak ada yang diem, mereka melakukan hal-hal yang diinstruksikan oleh manajer guna memberikan rasa aman untuk tamu.

(3) *Trauma Healing*

Pasca gempa Lombok, selain pihak manajemen hotel pihak pemerintah Nusa Tenggara Barat juga Bekerja ekstra dalam memberikan trauma healing kepada para wisatawan agar tidak takut untuk berkunjung ke Lombok. Pemerintah Nusa Tenggara Barat Mentargetkan empat (4) juta wisatawan pada tahun 2019. Upaya pemerintah menarik wisatawan ke Nusa Tenggara Barat antara lain dengan memperbanyak agenda atau festival wisata, dengan mengusung tema “The Spirit of Lombok Sumbawa. Nusa Tenggara Barat akan menggelar 18 event pariwisata pada tahun 2019, empat diantaranya masuk dalam Top 100 *Ca Lendar of Event* (CoE) Pariwisata Nasional 2019. Empat *event* tersebut adalah Pesona Bau Nyale, Festival Pesona Tambora, Festival Pesona Moyo, dan Pesona Khazanah Ramadhan.

Cara manajemen Hotel The Oeroi Lombok dalam memberika *trauma healing* pasca gempa agar wisatawan kembali berkunjung dan menginap yaitu:

- 1) Dengan memberikan diskon terhadap tarif kamar
- 2) Memberikan *free* terhadap beberapa fasilitas yang tersedia.
- 3) Memberikan beberapa fasilitas bagi wisatawan yang ingin melakukan *honeymoon* dan *free*.
- 4) Bekerjasama dengan pemerintah dalam mempromosikan *event* yang akan dilaksanakan oleh pemerintah
- 5) Meminta pemerintah mengeluarkan catatan soal daya tahan bangunan hotel dengan mensertifikasinya untuk mengembalikan kepercayaan wisatawan untuk tetap berkunjung dan menginap di hotel.
- 6) Sebelum mengevakuasi tamu ke bandara tamu diberikan sosialisasi bahwa Lombok masih aman untuk dikunjungi.

3.2.2 Implementasi Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja Karyawan Pasca Gempa Lombok

1. Kebijakan dan Perencanaan

- 1) Standar Operasional Prosedur/ aturan Kesehatan dan Keselamatan Kerja

Menurut Human Resources “pasca gempa Standar Operasional Prosedur Kesehatan dan Keselamatan Kerja tidak ada perubahan, disana masih mempergunakan Standar Operasional Prosedur yang terdahulu. Berikut beberapa Standar Operasional Prosedur Kesehatan dan Keselamatan Kerja Hotel The Oberoi Lombok:

- (1) Berpenampilan yang baik dan memperlihatkan kesan yang baik kepada tamu, umum dan karyawan lain setiap saat.
 - (2) Selalu menjaga kesehatan sehingga dapat mengerjakan tugas dengan baik.
 - (3) Mengkaji laporan yang disampaikan atas suatu kecelakaan atau kejadian dan mengambil tindakan dengan cepat. Jika memungkinkan tujukan CPR atau pertolongan pertama dengan benar.
 - (4) Memastikan bahwa semua peralatan kerja selalu dalam kondisi yang baik, lengkap dan siap untuk digunakan.
 - (5) Dalam memberikan instruksi atau berkomunikasi dengan orang lain/tamu atau staff harus berbicara dengan tegas, jelas dan sopan.
 - (6) Menciptakan sistem komunikasi yang terbuka dan efektif antar karyawan dan menjaga semangat kerja team yang tinggi sehingga dapat bekerjasama dalam mencapai tujuan bersama.
 - (7) Menjaga hubungan yang baik dengan penduduk lokal, kepala desa, polisi, tentara dan lain-lain.
 - (8) Selalu berkonsultasi/berdiskusi dengan atasan/*security team leader* atas masalah yang terjadi untuk tindakan pengamanan hotel.
 - (9) Menghadiri rapat yang diselenggarakan secara berkala oleh *security team leader* untuk mendiskusikan ide, yang dapat memajukan aturan dan prokduktifitas dari bagian *security*.
 - (10) Menghadiri pertemuan singkat sebelum memulai pekerjaan.
 - (11) Memeriksa buku catatan harian untuk mendapatkan informasi terbaru atas suatu permasalahan yang perlu ditindak lanjuti.
 - (12) Tidak pernah untuk berargumentasi atau berdiskusi dengan orang luar atau anggota staff lainnya mengenai masalah keamanan dan keselamatan. Jika ada keraguan segera sampaikan kepada atasan atau operasional manager.
 - (13) Merespon dan melaporkan dengan cepat tindakan yang dilakukan, gangguan dan keadaan darurat lainnya yang terjadi sekitar tempat kerja.
 - (14) Memahami prosedur penanganan kebakaran dan gangguan keamanan lain dan dapat mengambil suatu tindakan yang diperlukan dengan segera dan pastikan semua staff sudah terlatih.
 - (15) Melaporkan kepada team leader jika menemukan lampu atau fasilitas lain yang tidak dapat digunakan.
- 2) Pembentukan Tim Kesehatan dan Keselamatan Kerja

Untuk tim Kesehatan dan Keselamatan kerja, pihak manajemen Hotel The Oberoi Lombok sudah menentukan Tim Khusus yaitu dari *Scurity Departemen, Engeneering Departemen, Housekeeping Departemen dan Human Resource Departemen*. Yang menjadi anggota tim Kesehatan dan Keselamatan Kerja ini adalah karyawan yang memiliki pemahaman dan wawasan tentang Kesehatan dan Keselamatan Kerja, pemakaian peralatan kerja dan lingkungan kerja sesuai dengan dasar-dasar *safety* diseluruh wialayah hotel.

Pada saat terjadi gempa, tim Kesehatan dan Keselamatan Kerja ini sanagat dibutuhkan, dan tim inilah yang bekerja ekstra dibantu karyawan lain untuk melindungi tamu dan semua orang yang berada diwilayah hotel pada saat gempa berlangsung. Departemen yang menjadi anggota dari Kesehatan dan Keselamatan kerja ini bekerja sama saling membahu demi melindungi tamu samapi tamu benar-benar sudah kembali ke Negara asalnya masing-masing.

- 3) Jalur evakuasi

Jalur evakuasi sudah disediakan simbol-simbol (pada lampiran 2) agar semua orang yang berada pada lingkungan hotel saat terjadi bencana langsung menuju area tersebut. Titik kumpul pertama yang berada di area parkir dan titik kumpul kedua di depan post satpam. Lokasi ini diberitahukan kepada seluruh karyawan sejak pertama kali masuk dan tamu yang akan menginap, untuk mengantisipasi apabila terjadi bencana mereka bisa menyelamatkan diri ke lokasi aman yang sudah ditentukan dari hotel.

Assembly point pertama berada di area parkir dan *Assembly point* kedua di depan post Satpam. Pada saat terjadi gempa jalur evakuasi pertama karyawan dan tamu dihimbau untuk berkumpul di *assembly point* 1, karena gempa terjadi susulan secara terus menerus evakuasi di pindahkan ke *Assembly point* 2 yaitu di depan pos satpam yang merupakan halaman terbukadan berada lebih atas dari pantai guna mengantisipasi terjadinya Tsunami. Tempat ini juga dekat dengan jalan raya dan merupakan tempat paling aman untuk melakukan evakuasi.

4) Peralatan Kesehatan dan Keselamatan Kerja

Untuk masalah peralatan Kesehatan dan Keselamatan Kerja Hotel The Oberoi Lombok sudah tersedia sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Pengecekan peralatan kesehatan dan keselamatan kerja di Hotel The Oberoi Lombok selalu dilakukan setiap waktu dan biasanya dilakukan oleh *Engineering Departemen*, dan *Scurity Departemen*. Pengecekan peralatan yang dilakukan diantaranya peralatan pemadam kebakaran, termasuk pemeriksaan rutin *fire extinguisher*. Bagaimana penggunaan peralatan Kesehatan dan Keselamatan Kerja sudah di diberitahukan kepada seluruh karyawan pada saat melakukan *training*.

Fire Extinguisher, *Fire Sprinkle*, dan *Emergency Exit Sign* dapat ditemui dengan mudah di setiap bagian Hotel. Untuk *Fire Extinguisher*, Hotel The Oberoi Lombok telah menempatkan sesuai dengan fungsi, *Fire Extinguisher* dengan kandungan *Powder* berada di *Publik Area*, sedangkan *Fire Extinguisher* dengan Karbondioksida berada di tempat-tempat khusus, seperti Kitchen, Office, dan lain-lain. Hal ini untuk mempermudah proses pemadaman api yang tergolong ringan. Selain peralatan tersebut, P3K juga harus sering dicek dan selalu tersedia obat-obatan yang memang dibutuhkan saat terjadi kecelakaan kecil.

5) Asuransi

Pemberian asuransi dalam penelitian ini maksudnya adalah pemberian jaminan kesehatan dari manajemen hotel The Oberoi Lombok kepada seluruh karyawannya guna memberikan rasa aman kepada seluruh karyawannya. pemberian jaminan kesehatan ini juga sudah diatur oleh pemerintah dan diwajibkan bagi setiap perusahaan untuk mendaftarkan seluruh karyawannya kepada asuransi tersebut agar bisa membantu karyawan apabila mengalami kecelakaan.

Sebelumnya Hotel The Oberoi Lombok hanya memberikan BPJS untuk karyawan tetap saja, namun sejak tahun 2017 peraturan pemerintah lebih ditekankan untuk semua perusahaan agar mendaftarkan karyawannya baik itu permanen maupun kontrak. Jika tidak, hotel akan mendapatkan sanksi dari pemerintah yaitu hotel akan ditutup dan dihapus surat ijin operasionalnya. Hal ini dilakukan karena perlindungan karyawan dari segala ancaman yang bisa terjadi kapan saja sangatlah penting. Selain BPJS ada juga jaminan kesehatan dari hotel sendiri yang diberikan kepada seluruh karyawan yang sangat membantu terutama untuk karyawan *Apperintice/Daily Worker* yang tidak didaftarkan dalam BPJS Kesehatan. Masalah pendaftaran BPJS ini diurus oleh pihak Human Resource Departemen langsung dengan cara pemotongan gaji karyawan setiap bulannya.

6) Pelatihan

Hotel the Oberoi Lombok memberikan *training* mengenai K3 setiap enam bulan sekali, dan *training* yang diberikan yang berupa *Safety Fire Training*, *Fire Evacuations Training* dan

Cardiopulmonary Resuscitation (CPR) Training. Penyelenggara *training* ini biasanya dilakukan oleh *Human Resource Departemen* yang bertugas sebagai penyedia tempat *training*, penyedia peralatan *training*, menyusun jadwal *training* dan mengumpulkan waktu *training*. Sedangkan *Security Departemen* sebagai *trainer* atau pelaksana. Sebelum *training* dilaksanakan *Security Departemen* akan dilatih atau diberikan *training* terlebih dahulu oleh *trainer* yang didatangkan dari pemadam Kebakaran. Setelah mendapatkan pelatihan dari Damkar, *Security Departemen* akan memberikan *training* kepada seluruh karyawan Hotel The Oberoi Lombok.

2. Penerapan

1. tanggap Darurat

Tanda darurat yang ada di hotel The Oberoi Lombok berupa suara alarm yang akan dibunyikan apabila ada bencana yang terjadi di hotel. Menurut salah satu karyawan hotel the Oberoi Lombok “pada saat terjadi gempa tanda darurat berupa suara alarm diaktifkan guna memberikan peringatan kepada seluruh tamu dan karyawan bahwa keadaan sedang darurat dan tamu diminta untuk berkumpul di lokasi evakuasi yaitu *Assembly Point 1*.

Selain menyembunyikan alarm salah satu hal yang dilakukan adalah mematikan arus listrik yang dilakukan oleh pihak *Engineering Departemen* agar tidak terjadi kebakaran akibat dari gempa tersebut. Tetapi sebelum mematikan sumber listrik, pada saat gempa hampir seluruh wilayah Lombok mengalami pemadaman listrik yang membuat suasana semakin mencekam. Agar tamu tidak panik karyawan memanfaatkan senter yang ada di hotel sebagai penerang di tengah suasana yang sangat menegangkan.

2) Pemberian Bantuan Kepada Karyawan

Bentuk perhatian hotel terhadap karyawannya yang terkena dampak gempa yaitu pihak manajemen hotel memberikan bantuan berupa sembako kepada seluruh karyawannya. Pasca gempa pemberian bantuan berupa sembako kepada karyawan oleh pihak manajemen Hotel The Oberoi dilakukan sebanyak tiga kali. Pemberian diberikan langsung di hotel, pemberian ini dilakukan oleh manajer Hotel The Oberoi Lombok sebagai simpati kepada seluruh karyawan yang terkena dampak gempa.

Selain bantuan dari hotel, karyawan yang tempat tinggalnya di lokasi gempa dan menjadi korban, mereka juga mendapatkan bantuan dari pemerintah berupa sembako, tenda, perlengkapan tidur, bantuan uang sejumlah 50 juta untuk setiap Kepala Keluarga dan masih banyak lagi bantuan yang lain. Selain dari pemerintah, masih banyak bantuan dari masyarakat, baik bantuan dari masyarakat Lombok maupun dari masyarakat luar Lombok. selain berupa sembako ada juga bantuan berupa medis untuk membantu korban yang terkena luka akibat reruntuhan rumah mere

3) pemulihan Keadaan Darurat

Pasca gempa karyawan diliburkan sampai waktu benar-benar kondusif, hampir dua minggu karyawan dirumahkan. Setelah keadaan kondusif seluruh karyawan diinstruksikan untuk masuk. Instruksi ini diperintahkan langsung oleh manajer Hotel The Oberoi Lombok yaitu Mr. Imran, dia menghubungi pihak *Human Resource Departemen* dan pihak *Human Resource Departemen* menginstruksikan ke *Supervisor* masing-masing Departemen. Setiap Departemen memiliki group di sosial media WhatsApp, dan lewat group inilah setiap *Supervisor* menyebarkan informasi yang datang dari manajer kepada seluruh karyawan hotel.

Setelah libur kurang lebih dua minggu, karyawan diinstruksikan untuk masuk kembali guna membersihkan puing-puing bangunan hotel yang rusak dan runtuhan kerja yang berantakan terjatuh akibat dari gempa (lihat gambar pada lampiran 1). Akibat gempa yang berskala 7 skala richter menyebabkan banyak barang-barang yang ada di dalam ruangan habis terjatuh dan berserakan, banyak benda-benda seperti piring, gelas dan perlengkapan hotel yang mudah pecah rusak. Sampai saat ini hotel belum mulai beroperasi dan dimanfaatkan oleh seluruh karyawan untuk melakukan pembersihan area tempat kerja dan tempat penyimpanan makanan dan minuman. Hal ini dilakukan guna mengembalikan keadaan hotel seperti sebelum terjadinya gempa. Menurut salah satu karyawan “saat ini keadaan hotel masih sepi belum menerima tamu, namun karyawan masuk seperti biasanya mereka dibagi kebagian Housekeeping untuk membantu

bagian laundry dan membantu membersihkan kamar, sebagian lagi membantu di bagian security dan sebagian karyawan diliburkan secara bergantian.

3. Evaluasi

1) Sosialisasi

Sosialisasi mengenai kesehatan dan keselamatan, pihak manajemen hotel The Oberoi Lombok memberikan sosialisasi setiap akan melaksanakan *training*, misalnya sosialisasi mengenai tanggap darurat, cara pemakaian peralatan K3, dimana titik lokasi *Assembly Point*, apa saja yang harus diperhatikan saat bekerja agar terhindar dari bahaya dan lain sebagainya. Dan sosialisasi rutin dilakukan setiap saat dimasing-masing departemen agar karyawan tetap waspada terhadap bencana yang bisa mengancam diri sendiri dan orang lain.

Pasca gempa pihak manajemen hotel tidak memberikan sosialisasi secara khusus, hanya saja memberikan semangat kepada semua karyawannya agar tidak terpuruk akibat bencana gempa yang sudah melanda dan mengingatkan karyawan agar tetap waspada serta menjalankan SOP dengan benar yang sudah ditentukan oleh hotel guna mengantisipasi ancaman bahaya yang kapan saja bisa terjadi.

2) Tinjauan Manajemen

Pihak hotel The Oberoi Lombok melakukan tinjauan ulang setiap adanya pelaporan mengenai peralatan atau perlengkapan Kesehatan dan Keselamatan Kerja. Peninjauan ulang bertujuan untuk memperbaiki sistem Kesehatan dan Keselamatan Kerja yang dirasa masih kurang, peninjauan dilakukan setiap *morning briefing*. Peninjauan dilakukan oleh Manager Human Resource Departemen dihadiri oleh tim dari Kesehatan dan Keselamatan Kerja dan seluruh *departemen head*. Hasil tinjauan ulang akan disampaikan oleh masing-masing *Departemen head* pada saat *briefing*.

Pasca gempa peninjauan ulang terhadap Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja pada saat semua karyawan kembali masuk untuk membersihkan hotel. Selesai melakukan pembersihan seluruh karyawan diinstruksikan berkumpul di area *Lobby* dan briefing dipimpin oleh General Manager sendiri. Menurut General Manager Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja pada saat terjadi gempa dan pasca gempa dilaksanakan dengan baik sesuai dengan standar Kesehatan dan Keselamatan yang telah ditentukan. Namun, seluruh karyawan dihimbau untuk selalu waspada terhadap bencana yang kapan saja bisa datang. Karyawan yang menjadi tim Kesehatan dan Keselamatan Kerja dihimbau untuk selalu mengecek peralatan Kesehatan dan Keselamatan Kerja apakah masih bagus atau ada yang mengalami kerusakan. Apabila ada alat yang mengalami kerusakan, dihimbau untuk langsung melapor dan minta untuk alngsusng digantikan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dijabarkan, dapat dibuat simpulan bahwa Upaya penanganan tamu di Hotel The Oberoi Lombok dengan melakukan prosedur darurat yaitu upaya penanggulangan bencana secara darurat pada saat terjadi gempa. Hal yang dilakukan pada prosedur darurat, pertama yaitu memberikan pertolongan pertama kepada seluruh wisatawan dengan mengevakuasi seluruh tamu ke titik kumpul yang sudah disediakan oleh Hotel The Oberoi Lombok. kedua memberikan logistik kepada tamu seperti makanan, minuman, towel dan selimut, setelah menjelang pagi seluruh tamu langsung diantar ke bandara untuk dipulangkan ke Negara asal masing-masing untuk menghindari terjadinya gempa susulan. Ketiga memberikan trauma healing kepada tamu dengan cara memberikan sosialisasi kepada tamu bahwa Lombok masih aman untuk dikunjungi dan Hotel The Oberoi Lombok memberikan perlindungan kepada tamu semaksimal mungkin, serta hotel dapat memberikan diskon tarif kamar. Implementasi sistem manajemen kesehatan dan keselamatan kerja karyawan pasca gempa Lombok di Hotel The Oberoi dimulai dari proses pembuatan kebijakan dan perencanaan, penerapan dan evaluasi. Kebijakan dan perencanaan, pertama Standar Operasional Prosedur tidak ada perubahan masih mempergunakan Standar terdahulu. Kedua tim kesehatan dan keselamatan kerja dari *Scurity Departemen, Engeneering Departemen, Housekeeping Departemen dan Human Resource*

Departemen. Ketiga jalur evakuasi sudah ditentukan oleh manajemen hotel yaitu di area parker dan di depan pos satpam. Keempat peralatan kesehatan dan keselamatan kerja sudah tersedia sesuai dengan standar yang telah ditentukan dan setiap waktu selalu di cek oleh *security departemen* dan *engineering departemen*. Kelima asuransi hotel mendapatkan seluruh karyawan tetap dan permanen pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Keenam pelatihan Hotel The Oberoi Lombok memberikan *training* setiap enam bulan sekali. Selanjutnya penerapan, pertama tanggap darurat sudah disediakan searti tempat titik kumpul dan alarm. Kedua pemberian bantuan kepada karyawan, pasca gempa manajemen Hotel The Oberoi Lombok memberikan bantuan kepada seluruh karyawannya berupa sembako. Ketiga pemulihan keadaan darurat, manajemen hotel meliburkan seluruh karyawannya selama kurang lebih dua minggu, setah keadaan kondusif manajemen hotel menginstruksikan seluruh karyawannya untuk masuk guna membersihkan area hotel yang berserakan akibat gempa. Yang terakhir evaluasi, pertama pemberian sosialisasi kepada karyawan, namun pasca gempa manajemen hotel tidak memberikan sosialisasi apapun kepada karyawan hanya saja memberikan semangat agar tidak terpuruk. Kedua tinjauan manajemen dilakukan pada saat karyawan kembali masuk, seluruh karyawan dihimbau untuk selalu waspada terhadap banana yang bisa datang kapan saja.

Ucapan terima kasih

Penyelesaian hasil Laporan Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, maka penulis menyampaikan terima kasih kepada :

- (1) Bapak Dr. Drs I Nyoman Sunartha, M.Si, selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Udayana.
- (2) Ibu Dra. AA. Putri Sri, M.Si selaku Ketua Program Studi Diploma IV Pariwisata.
- (3) Bapak Drs. Ida Bagus Ketut Astina, M.Si, selaku Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan selama menempu perkuliahan.
- (4) Bapak Agus Muriawan Putra, S.ST.Par.,M.Par selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan serta memberikan masukan kepada penulis mulai dari proses awal sampai pada proses akhir penyelesaian laporan akhir ini.
- (5) Ibu Ni Nyoman Sri aryanti, S.ST.Par, M.Par selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan serta memberikan masukan kepada penulis mulai dari proses awal sampai pada proses akhir penyelesaian laporan akhir ini.
- (6) Ibu Ni Ketut Arismayanti, S.ST.Par.,M.Par, Bapak I Nyoman Tri Sutaguna, S.ST.Par., M. Par dan Bapak Drs. I Ketut Suwena, M. Hum selaku penguji laporan akhir yang telah memerikan saran dan arahan kepada penulis.
- (7) Bapak/Ibu dosen Program Studi Diploma IV Pariwisata Fakultas Pariwisata Universitas Udayana, yang telah membekali penulis dengan konsep dan teori ilmu kepariwisataan selama menempu perkuliahan.
- (8) Bapak Wahyu selaku Manager Human Resource Hotel The Oberoi Lombok yang telah memberikan jawaban dan informasi mengenai masalah dari laporan akhir penulis.
- (9) Khairul, Yukti dan Laras selaku karyawan hotel The Oberoi Lombok yang telah memberikan informasi-informasi yang penulis belum dapatkan dari *Human Resource Departement*.
- (10) Rekan-rekan Mahasiswa Ampulen 2016 yang senantiasa bersama-sama menjalani proses perkulihan yang turut memberikan motivasi dan masukan-masukan yang konstruktif dalam menyelesaikan penulisan laporan akhir ini.
- (11) Ibu dan ayah terkasih yang senantiasa memberikan motivasi, dukungan dan mendoakan penulis sehingga dapat menyelesaikan pendidikan dengan baik.
- (12) Suamiku tercinta Muh. Saibun dan buah hatiku Muhammad Azriel Maulana yang selalu memberikan dukungan dan doa sehingga penulis bisa menyelesaikan Laporan Akhir tepat waktu.
- (13) Semua pihak yang tidak dapat disebut satu persatu yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

5. DAFTAR PUSTAKA

Artha, I Putu Revi Manu. Persepsi Karyawan Terhadap Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) pada Departemen Housekeeping di Inna Sindhu Beach Hotel Sanur Denpasar.

- Laporan Akhir Sarjana Sains Terapan. Fakultas Pariwisata: Universitas Udayana, 2013.
- Andri Benny dictus Sinaga, Djamhur Hamid dan Gunawan Eko Nurtjahjono. 2015. *Persepsi Karyawan Tetap Atria Hotel and Conference Malang Atas Pengaruh Kesehatan dan Keselamatan Kerja Terhadap Motivasi Kerjadan Kinerja Karyawan*. Jurnal. Malang: Universitas Brawijaya.
- Badan Pusat Statistik Nusa Tenggara Barat. 2015. *Perhotelan Provinsi Nusa Tenggara Barat 2015*
- Bagyono. 2010. *Kesehatan Keselamatan dan Keamanan Kerja Bidang Perhotelan*. Bandung: Alfabeta
- Buntarto. 2015. *Keselamatan dan Kesehatan Kerja*. Yogyakarta: Pustaka Baru Pres.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1989. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Gaffar, Abdul, Ruskhan. 2007. *Kompas Bahasa Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Harsono, Hanifah. 2002. *Implementasi Kebijakan dan Politik*. Bandung: PT Mutiara Sumber Widya.
- <http://www.gempa.google.co.id/generated/hilman> (diakses 11 Desember 2009)
- Idham, Noor Cholish. 2014. *Prinsip-Prinsip Dasar Arsitektur Tahan Gempa*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Kurniansah, Rizal. *Kesehatan dan Keselamatan Kerja Karyawan Hotel*. (Diakses 10 September 2014). Tersedia di <https://rizalmpar.blogspot.com/2014/09/kesehatan-dan-keselamatan-kerja.htm>
- Kusumadan Riana .2015. *Pengaruh Kompensasi, Pendidikan dan Pelatihan Program Kesehatan dan Kesehatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Kuta Paradiso Kuta, Badung*. Jurnal. Denpasar: Universitas Udayana.
- Mathis, Robert L danJakson. Jhon H. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan kesembilan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia, Nomor:PM106/PW.006/MPEK/20112011, tentang Sistem Manajemen Pengamanan Hotel.
- Ramli, Soehatman. 2010. *Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja OHSAS 18001*. Jakarta: Dian Rakyat
- Republik Indonesia. 1970. Undang-undang No.1 Tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1970, No.1. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. 1999. Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999, No.42. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Roberto. 2010. *Upaya Public Relation The Hills Hotel Bukittinggi dalam Mengembalikan Citra Positif Pasca Gempa 30 September 2009*. Skripsi. Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru Riau
- Rumekso. 2001. *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Sastrohadiwiryono, B. Siswanto. 2005. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia: Pendekatan Administratif dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. 2014. *Membangun dan Mengembangkan Kebudayaan dan industry Pariwisata*. Bandung: RefikaAditama.
- Sugyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Umar, husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Organisasi*. Jakarta: Gramedia.
- Usman, Nurdin. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Utama, I Gusti Bagus Rai. 2016. *Pengantar Industri Pariwisata*. Ed. Revisi. Yogyakarta: Deepublish.
- Utama, Wayan Mudiarta. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Denpasar: UPT Universitas Udayana.
- Valentin, Ranum Dara. Implementasi Sistem Manajemen Kesehatan dan Keselamatan Kerja di Hard Rock Hotel Bali. Laporan Akhir Sarjana Sains Terapan Fakultas Pariwisata Universitas Udayana, 2016.