

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait analisis penerapan pedoman CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability*) pada *Department Housekeeping* Grand Inna Malioboro dalam menghadapi masa pandemi covid-19, dapat disimpulkan bahwa *Department Housekeeping* Grand Inna Malioboro telah menerapkan protokol kesehatan yang berpedoman pada CHSE yang dikeluarkan oleh Kemenparekraf RI secara baik. Adapun penerapan yang dilakukan yaitu :

1. *Cleanliness* (Kebersihan)

- a. Setiap *staff* yang bekerja menerapkan protokol kesehatan untuk mencuci tangan / menggunakan *hand sanitizer* sebelum dan sesudah melaksanakan pekerjaan.
- b. Setiap *staff* menggunakan peralatan kerjanya masing - masing untuk menghindari kontak fisik.
- c. Melakukan pembersihan ruang kamar dan barang publik dengan menggunakan cairan disinfektan.
- d. Memastikan terbebas dari virus penyakit dan vektor atau binatang pembawa penyakit lainnya.

2. *Health* (Kesehatan)

- a. Sebelum *staff* bekerja dilakukan *skrining* kesehatan terlebih dahulu, adapun yang harus dipenuhi yaitu dalam kondisi sehat jasmani, suhu tubuh normal, hasil negatif *swab test*, dan sudah divaksinasi covid-19.
- b. Ketika bekerja setiap *staff* menggunakan APD (Alat Pelindung Diri) seperti masker, sarung tangan, penutup rambut, dan *face shield*.
- c. *Housekeeping Department* Grand Inna Malioboroo telah memasang imbauan tertulis terkait pencegahan penyebaran virus covid-19 dan perilaku hidup bersih dan sehat.
- d. Tersedianya sarana layanan kesehatan hotel yang siap dengan tenaga ahli kesehatannya.

3. Keselamatan (*Safety*)

- a. Memberikan CHSE *amenities* (masker, *hand sanitizer*, tisu basah) untuk para tamu hotel.
- b. Menyediakan *hand sanitizer* di tempat – tempat tertentu pada ruang *public* hotel.
- c. Memasang stiker imbauan jaga jarak aman.
- d. Tersedianya peralatan penanganan bencana beserta dengan prosedur penyelamatan diri.
- e. *Staff* selalu memastikan alat elektronik dalam kondisi mati ketika ruangan ditinggalkan.
- f. Memiliki mekanisme komunikasi penanganan kondisi darurat.

4. Kelestarian Lingkungan (*Environment Sustainability*)

- a. Prosedur pengolahan sampah yang baik dengan cara memilah sesuai jenisnya.
- b. menggunakan IPAL (Instalasi Pengolahan Air Limbah) pada pemrosesan limbah cair sehingga aman untuk lingkungan.
- c. Pemanfaatan air dan sumber energi secara efisien, dengan menggunakan *key card*, mengganti *bathup* dengan *shower*, dan penggunaan *eco closset*.
- d. Memiliki program yang mendukung kelestarian lingkungan yaitu penggunaan *go green card*.
- e. Pemantauan dan evaluasi penerapan SOP yang dilakukan setiap hari oleh *supervisor* tiap *section* dan dilakukan *report* secara berkala kepada *executive housekeeper*.

Dalam penerapan pedoman CHSE pada *Housekeeping Department* Grand Inna Malioboro secara keseluruhan dapat dilakukan dengan baik, tidak ada kendala atau hambatan yang dialami pada penerapannya. Hal itu didasari karena kesadaran setiap *staff* akan situasi dan kondisi yang terjadi pada masa pandemi covid-19. Dan juga kesadaran bahwa Grand Inna Malioboro adalah hotel yang dikelola oleh Pemerintahan BUMN sehingga harus selalu mengikuti aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah dengan baik.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diuraikan oleh peneliti, maka peneliti mempunyai rekomendasi atau saran yaitu, pada penerapan pedoman CHSE yang dikeluarkan oleh Kemenparekraf RI sudah dilakukan dengan baik oleh *Housekeeping Department* Grand Inna Malioboro, namun masih perlu adanya peningkatan penerapan protokol kesehatan di beberapa tempat yaitu seperti pada ruang makan karyawan dan ruang ganti karyawan. Sehingga penerapan SOP terkait protokol yang ada di pedoman CHSE dapat dilaksanakan secara maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2000). *Operasional tata Graha Hotel: Hotel Housekeeping Operational*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Hiasinta A. Purnawijayanti. (2001). *Sanitasi Hygiene dan Keselamatan Kerja dalam Pengolahan Makanan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Kementrian Kesehatan RI. (2020). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/381/2020 Tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019*. Jakarta : Kemenkes RI.
- _____. (2020). *Buku Pedoman RT RW Pencegahan Covid*. Jakarta : Kemenkes RI.
- Kemendparekraf RI. (2020). *Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2020 Tentang Standar dan Sertifikasi Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan dan Kelestarian Lingkungan Sektor Pariwisata Dalam Masa Penanganan Pandemi Corona Virus Disease 2019*. Jakarta : Kemendparekraf RI.
- _____. (2020). *Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Hotel*. Jakarta : Kemendparekraf RI. Tersedia <https://chse.kemendparekraf.go.id/pedoman>
- _____. (2020). *Model dan proses verifikasi & Sertifikasi CHSE*. Jakarta : Kemendparekraf RI. Tersedia https://chse.kemendparekraf.go.id/verifikasi_sertifikasi_chse
- Meleong, Lexy. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- _____. (2010). *Metedeologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Nazir, Moleong. (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Novita, Yulia. (2016). *Housekeeping (Public Area)*. Dumai : CV Mifan karya sekawan.

- Rejeki, Sri. (2015). *Sanitasi, Hygiene, dan K3 (Kesehatan & Keselamatan Kerja)*. Bandung : Rekayasa Sains.
- Rumekso, SE. (2002). *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Sri Perwani, Yayuk. (1993). *Sejarah Perkembangan Hotel*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2008). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- _____. (2014). *Metedeologi Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Sujatno, A. B. (2008). *Front Office Operations*. Cetakan 1. Jakarta: Andi Offset.
- Sulastiyono, Agus. (1999). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : Alfabeta.
- _____. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : Alfabeta.
- Surono, dkk. (2016). *Pengantar Keamanan Pangan Untuk Industri Pangan* . Yogyakarta : Deepublish.
- Widyati, Retno., & Yuliarsih. (2002). *Hygiene dan Sanitasi Umum dan Perhotelan*. Jakarta : Grasindo.
- Yulianto, dkk. (2020). *Hygiene, Sanitasi dan K3*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Afitasari, Afif. (2021). “*Analisis Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan Pengunjung dan Penerapan CHSE di Destinasi Taman Bambu Air Waduk Sermo Yogyakarta*”. Universitas AMPTA Yogyakarta. Skripsi.
- Hadiwijoyo, Raden Iqbal Imaduddin. (2021). “*Strategi Adaptasi dan Implementasi Pedoman CHSE Oleh University Club Hotel UGM Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19*”. Universitas Gajah Mada Yogyakarta. Tugas Akhir.

- Hamdani, Mohamad, (2013). *Peranan Housekeeping Department Dalam Menangani Higiene dan Sanitasi Kamar di Istana Hotel Jember*. tersedia <http://repository.unej.ac.id/>, diakses pada 22 Februari 2022.
- Purwanto Agus, Dkk. (2020). Studi Explorative Dampak Pandemic Covid19 Terhadap Proses Pembelajaran Online Di Sekolah Dasar. *Jurnal Of Education, Psychology And Counseling*. 2(1). 1-2. tersedia <https://ummaspul.e-journal.id/>.
- Wicaksono, Ajie. (2022). Sertifikasi CHSE Sebagai Protokol Pencegahan Covid-19 Pada Hotel Non Bintang Di Yogyakarta. *Jurnal Seminar Nasional Kepariwisata*, 2(1). 1-10. Tersedia <https://seminar.unmer.ac.id/>.
- Anwar, M. C. (2020). *Efek Dahsyat Covid-19, Hotel dan Restoran Rumahkan Pegawai*. Tersedia <https://www.cnbcindonesia.com/news/20200313102518-4-144580/efekdahsyat-covid-19-hotel-dan-restoran-rumahan-pegawai>, diakses pada 8 Februari 2022.
- Kemenparekraf. (2020). *Sertifikasi CHSE, Gratis!*. Tersedia <https://pedulicovid19.kemenparekraf.go.id/sertifikasi-chse-gratis/>, diakses pada 8 Februari 2022.
- _____. (2021). *Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. Tersedia <https://chse.kemenparekraf.go.id/detail-province/daerah-istimewayogyakarta>, diakses 8 Februari 2022.
- Khairunnisa, S. N. (2021). *Dampak PPKM Diperpanjang terhadap Hotel di Yogyakarta, Ada PHK Karyawan*. Tersedia <https://travel.kompas.com/read/2021/01/22/180600127/dampak-ppkmdiperpanjang-terhadap-hotel-di-yogyakarta-ada-phk-karyawan?page=all>, diakses 10 Februari 2022.
- Kusumo, H. J. (2021). *Sejumlah Hotel di DIY Jual Aset Terpukul Pandemi*. Tersedia <https://semarang.bisnis.com/read/20210125/536/1347208/sejumlah-hotel-di-diyjual-aset-terpukul-pandemi>, Diakses 10 Februari 2022.
- Merriam W. (2009). *Hygiene Personal*, tersedia <http://www.merriamwebster.com/dictionary/hygiene>. diakses tanggal 22 Februari 2022.
- Sayekti, Lina. (2020) *Dalam Menghadapi Pandemi: Memastikan Keselamatan dan Kesehatan di Tempat kerja*. ILO. tersedia <https://www.ilo.org/wcmsp5>, diakses pada 20 Februari 2022.

WHO. (2020). *Corona Virus Disease (COVID-19) Pandemic*. Tersedia
<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>, diakses
pada 10 Februari 2022.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Informasi Narasumber Wawancara

No	Nama	Jabatan
1	Dewi Nila Wati	<i>Chief Floor</i>
2	Muhammad Arfan	<i>Room Atendant</i>
3	Rochadi Setiawan	Satgas Covid-19 Grand Inna Malioboro

Lampiran 2. Daftar Pertanyaan Wawancara

Berikut daftar pertanyaan yang akan diajukan saat wawancara kepada *Housekeeper & Supervisor* :

A. Kebersihan (*Cleanliness*)

1. Apakah ada standar kebersihan (*cleanliness*) yang harus dilakukan / dipenuhi oleh *staff*/ pelaku kebersihan sebelum melakukan setiap pekerjaan kebersihan?
2. Bagaimanakah penetapan standar kebersihan (*cleanliness*) yang diterapkan pada alat – alat dan perlengkapan kebersihan yang digunakan pada operasional kerja saat masa pandemi covid-19?
3. Bagaimanakah penetapan standar kebersihan (*cleanliness*) yang diterapkan pada prosedur pembersihan area kamar tamu saat masa pandemi covid-19?
4. Bagaimanakah penetapan standar kebersihan (*cleanliness*) yang diterapkan pada pembersihan fasilitas - fasilitas umum dan area publik hotel saat masa pandemi covid-19?

B. Kesehatan (*Health*)

1. Apakah ada kebijakan / aturan yang ditetapkan pada *housekeeping department* terkait standar kesehatan yang harus dipenuhi oleh staff / pelaku kebersihan sebelum melakukan pekerjaan saat pandemi covid-19?
2. Bagaimanakah prosedur kesehatan yang harus dipenuhi oleh staff / pelaku kebersihan pada saat melakukan pekerjaannya?
3. Apakah *housekeeping department* telah memberikan himbauan tentang menghindari kontak fisik, pengaturan jarak aman, dan mencegah kerumunan pada area hotel?
4. Apakah *housekeeping department* telah memiliki prosedur penanganan jika ada tamu yang mengalami gangguan kesehatan?

C. Keselamatan (*Safety*)

1. Apakah *housekeeping department* memiliki prosedur penyelamatan diri dari bencana dan tersedianya alat pemadam kebaratan serta jalur evakuasi dan titik kumpul?
2. Apakah *housekeeping department* memiliki media dan mekanisme komunikasi penanganan kondisi darurat pada saat pandemi covid-19?
3. Bagaimanakah standar prosedur yang ditetapkan oleh *housekeeping department* untuk menjaga keamanan pada bagian ruang lingkup tanggung jawab *housekeeping* seperti area kamar dan area publik?
4. Apakah ada pembentukan petugas khusus untuk menangani kondisi darurat pada saat masa pandemi covid-19?

D. Kelestarian Lingkungan (*Environment Sustainability*)

1. Apakah *housekeeping department* telah menggunakan perlengkapan dan bahan pada operasional kerja yang ramah lingkungan? Apa contohnya?
2. Bagaimanakah prosedur pengolahan sampah dan limbah cair yang dilakukan oleh *housekeeping department* agar memenuhi standar kelestarian lingkungan (*environment sustainability*)?
(Instalasi Pengolahan Limbah) jadi aman untuk lingkungan sekitar juga.
3. Bagaimanakah prosedur pemanfaatan air dan sumber energi yang digunakan pada *housekeeping department*? Apakah sudah dilakukan secara efisien dalam rangka menjaga ekosistem?
4. Apakah *housekeeping department* memiliki program tersendiri yang mendukung kelestarian lingkungan?

E. Terkait Penerapan CHSE

1. Apakah ada kendala atau hambatan - hambatan yang dihadapi oleh *housekeeping department* dalam upaya penerapan standar CHSE?
2. Apakah ada pemantauan dan evaluasi yang dilakukan secara berkala dalam penerapan panduan dan SOP pelaksanaan CHSE?
3. Apakah ada kebijakan baru atau SOP khusus yang dibuat dan diterapkan pada *housekeeping department* sendiri selama masa pandemi covid-19?
4. Bagaimana kinerja karyawan terhadap SOP baru yang diterapkan saat masa pandemi covid-19?

Berikut daftar pertanyaan yang akan diajukan saat wawancara kepada *staff housekeeping / basic employee* :

A. Kebersihan (*Cleanliness*)

1. Apakah *staff housekeeping* sudah menerapkan standar kebersihan (*cleanliness*) mencuci tangan / menggunakan hand sanitizer sebelum dan sesudah melakukan pekerjaan kebersihan?
2. Apakah *staff housekeeping* telah menggunakan disinfektan yang aman dan sesuai ketika melakukan pembersihan ruangan tamu, barang publik, dan fasilitas umum hotel?
3. Apakah *staff housekeeping* telah menerapkan standar kebersihan (*cleanliness*) memastikan setiap ruangan bersih serta bebas dari vektor dan binatang pembawa penyakit?
4. Bagaimakah prosedur *makeup room* / pembersihan kamar tamu yang dilakukan oleh petugas kebersihan *housekeeping* pada saat masa pandemi covid-19? apakah ada perbedaan?

B. Kesehatan (*Health*)

1. Apakah *staff housekeeping* yang bekerja telah melakukan vaksinasi covid-19 secara lengkap?
2. Apakah *staff housekeeping* melakukan pemeriksaan suhu tubuh dan memakai APD (alat pelindung diri) yang diperlukan saat akan melakukan pekerjaan?

3. Apakah *staff housekeeping* telah melakukan menghindari kontak fisik, mengatur jarak aman, dan mencegah kerumunan pada operasional kerja saat pandemi covid-19?
4. Jika ada tamu yang mengalami gangguan kesehatan ketika beraktivitas, bagaimanakah prosedur penanganannya? Dan apakah tersedia peralatan dan perlengkapan kesehatan sederhana?

C. Keselamatan (*Safety*)

1. Bagaimanakah prosedur penyelamatan diri dari bencana dan apakah tersedia alat pemadam kebaran serta jalur evakuasi dan titik kumpul?
2. Bagaimanakah standar prosedur yang dilakukan oleh *staff housekeeping* untuk menjaga keamanan pada bagian ruang lingkup tanggung jawab *housekeeping* seperti area kamar dan area publik?
3. Apakah *staff housekeeping* selalu melakukan pengecekan dan memastikan alat elektronik dalam kondisi mati pada ruangan yang ditinggalkan?

D. Kelestarian Lingkungan (*Environment Sustainability*)

1. Apakah *staff housekeeping* telah menggunakan perlengkapan dan bahan pada operasional kerja yang ramah lingkungan? Apa contohnya?
2. Bagaimanakah prosedur pengolahan sampah dan limbah cair yang dilakukan oleh *staff housekeeping*?
3. Bagaimanakah prosedur pemanfaatan air dan sumber energi yang dilakukan oleh *staff housekeeping* dalam melakukan operasional kerja? Apakah sudah efisien?

4. Apakah *housekeeping department* memiliki program tersendiri yang mendukung kelestarian lingkungan? Kalau ada bagaimana penerapannya?

E. Terkait Penerapan CHSE

1. Apakah ada kendala atau hambatan yang dialami oleh *staff housekeeping* dalam menjalankan standar CHSE pada saat melakukan operasional kerja *housekeeping*?
2. Apakah ada pengecekan dan pengawasan yang dilakukan oleh atasan dalam upaya penerapan setiap poin – poin standar CHSE?
3. Apakah ada evaluasi yang dilakukan secara berkala dalam penerapan panduan dan SOP pelaksanaan CHSE?
4. Apakah ada kebijakan baru atau SOP khusus yang dibuat dan diterapkan pada *housekeeping department* sendiri selama masa pandemi covid-19?

Berikut daftar pertanyaan yang akan diajukan saat wawancara kepada Petugas Satgas Covid-19 Hotel :

1. Apakah Hotel Grand Inna Malioboro telah memenuhi standar sertifikasi CHSE dengan baik?
2. Apakah selama pandemi pihak Hotel Grand Inna Malioboro memberikan sosialisasi atau pelatihan terhadap karyawan? Jika iya, penyuluhan seperti apa yang dilakukan?
3. Apakah ada pelatihan prosedur keselamatan penanganan covid-19 yang diberikan kepada *staff* hotel?
4. Apakah Hotel Grand Inna Malioboro menjalin kerjasama atau koordinasi terkait pengendalian Covid-19 dengan dinas kesehatan setempat?

5. Jika ada karyawan atau tamu yang menunjukkan gejala atau terdampak Covid-19, bagaimana alur penindakannya? Apakah ada fasilitas atau pelayanan kesehatan yang diberikan?

Lampiran 3. Transkrip Wawancara

Narasumber : Dewi Nila Wati

Jabatan : Chief Floor

Durasi : 30 Menit

Tanggal : 9 Juli 2022

A. Kebersihan (*Cleanliness*)

1. Apakah ada standar kebersihan (*cleanliness*) yang harus dilakukan / dipenuhi oleh *staff* / pelaku kebersihan sebelum melakukan setiap pekerjaan kebersihan?

Jawaban : Untuk standar kebersihan *staff* sendiri itu harus memperhatikan *personal grooming* sebelum melakukan pekerjaan, terus waktu pandemi covid-19 itu ditambah lagi harus mencuci tangan, memakai masker, sarung tangan, dan APD yang diperlukan.

2. Bagaimanakah penetapan standar kebersihan (*cleanliness*) yang diterapkan pada alat – alat dan perlengkapan kebersihan yang digunakan pada operasional kerja saat masa pandemi covid-19?

Jawaban : untuk alat dan perlengkapan kerja pada saat masa pandemi setiap karyawan memiliki peralatan nya sendiri-sendiri, pada room attendant

contonya setiap karyawan memiliki *trolley preparation* sendiri, dan dilakukan pembersihan dengan disinfektan sebelum dan sesudah digunakan.

3. Bagaimanakah penetapan standar kebersihan (*cleanliness*) yang diterapkan pada prosedur pembersihan area kamar tamu saat masa pandemi covid-19?

Jawaban : untuk kamar tamu yang *longstay* itu biasanya tidak dibersihkan setiap hari, tapi menyesuaikan permintaan dari tamu itu sendiri. Jadi kita nunggu dulu tamu minta dibersihkan baru kita bersihkan. Terus waktu akan membersihkan kamar, pertama melakukan pembersihan pada gagang pintu dengan disinfektan kemudian kamar disemprot disinfektan terlebih dahulu dan didiamkan selama 5 menit sebelum proses *make-up room* dimulai. Apabila suatu kamar ingin dijual kembali, setelah tamu *check out* akan disemprot disinfektan kembali. Kemudian untuk *pillow case*, *blanket*, dan *linen* lainnya pada komponen kasur selalu diganti setiap check out. Lalu apabila terdapat sofa di dalam kamar, selalu dibersihkan menggunakan vacuum cleaner.

4. Bagaimanakah penetapan standar kebersihan (*cleanliness*) yang diterapkan pada pembersihan fasilitas - fasilitas umum dan area publik hotel saat masa pandemi covid-19?

Jawaban : Melakukan penyemprotan disinfektan di area publik setiap jam 7 pagi dan 5 sore. Namun kegiatan tersebut menyesuaikan dengan keadaan hotel sendiri, apabila tamu yang datang tidak terlalu ramai biasanya hanya melakukan penyemprotan di pagi hari saja.

B. Kesehatan (*Health*)

1. Apakah ada kebijakan / aturan yang ditetapkan pada *housekeeping department* terkait standar kesehatan yang harus dipenuhi oleh *staff* / pelaku kebersihan sebelum melakukan pekerjaan saat pandemi covid-19?

Jawaban : ada, sewaktu pandemi covid-19 karyawan yang bekerja harus dalam kondisi yang sehat tentunya, terus juga di swab test dulu, yang hasilnya negatif baru boleh bekerja, terus seluruh karyawan hotel juga harus wajib sudah divaksinasi.

2. Bagaimanakah prosedur kesehatan yang harus dipenuhi oleh *staff* / pelaku kebersihan pada saat melakukan pekerjaannya?

Jawaban : yaa kalau pada saat melakukan pekerjaan berarti kan sudah lolos tahapan skrining protokol kesehatan awal tadi, berarti sudah dipastikan bahwa karyawan tersebut sehat dan aman untuk bekerja, dan untuk menjaga juga makanya harus memakai APD saat bekerja.

3. Apakah *housekeeping department* telah memberikan himbauan tentang menghindari kontak fisik, pengaturan jarak aman, dan mencegah kerumunan pada area hotel?

Jawaban : sudah, itu ada di tiap dalam *lift* ada poster himbauan yang terpasang, terus di dalam lift juga ada sticker himbauan untuk menjaga jarak, terus di *lobby* itu juga ada

4. Apakah *housekeeping department* telah memiliki prosedur penanganan jika ada tamu yang mengalami gangguan kesehatan?

Jawaban : untuk tamu hotel kita ada *clinic* dibawah dekat *lobby* itu, *clinic* itu memang disediakan sebagai fasilitas kesehatan untuk para tamu hotel jika ada yang mengalami gangguan kesehatan, jadi disana bisa langsung ditangani langsung oleh tenaga medis yang ahli.

C. Keselamatan (*Safety*)

1. Apakah *housekeeping department* memiliki prosedur penyelamatan diri dari bencana dan tersedianya alat pemadam kebaruan serta jalur evakuasi dan titik kumpul?

Jawaban : sudah pasti ada mas, standar hotel bintang 4 sudah pasti punya itu semua, dan juga sudah terpasang informasi tentang prosedur penyelamatan diri, jalur evakuasi dan titik kumpul semua lengkap

2. Apakah *housekeeping department* memiliki media dan mekanisme komunikasi penanganan kondisi darurat pada saat pandemi covid-19?

Jawaban : pihak hotel sudah berkordinasi dengan rumah sakit terdekat yang bisa menjadi rujukan jika ada yang mengalami gangguan kesehatan, kemudian hotel juga berkordinasi insentif dengan Dinas Kesehatan, BPBD, Dinas Pemadam Kebakaran, dan kepolisian setempat untuk penanganan kondisi darurat.

3. Bagaimanakah standar prosedur yang ditetapkan oleh *housekeeping department* untuk menjaga keamanan pada bagian ruang lingkup tanggung jawab *housekeeping* seperti area kamar dan area publik?

Jawaban : untuk standar keamanan pada area kamar tamu, *staff* HK akan melakukan pengecekan alat elektronik dalam kondisi mati ketika ruangan ditinggalkan, terus untuk di area publik sudah disediakan prosedur penyelamatan diri, alat pemadam, titik kumpul, dan jalur evakuasi.

4. Apakah ada pembentukan petugas khusus untuk menangani kondisi darurat pada saat masa pandemi covid-19?

Jawaban : iyaa ada, di sini ada pembentukan satgas covid-19 Grand Inna Malioboro untuk menangani kondisi darurat.

D. Kelestarian Lingkungan (*Environment Sustainability*)

1. Apakah *housekeeping department* telah menggunakan perlengkapan dan bahan pada operasional kerja yang ramah lingkungan? Apa contohnya?

Jawaban : kalau untuk bahan pembersih kan rata-rata berbahan kimia ya mas yang digunakan untuk pembersihan, mungkin kalau peralatan yang ramah lingkungan contohnya seperti pemakaian *key card* untuk penghematan listrik seperti itu.

2. Bagaimanakah prosedur pengolahan sampah dan limbah cair yang dilakukan oleh *housekeeping department* agar memenuhi standar kelestarian lingkungan (*environment sustainability*)?

Jawaban : untuk pengolahan sampah di sini itu sudah dipilah - pilah mas, dikelompokkan jadi 3 jenis, sampah organik, anorganik, sama residu, supaya untuk proses pengolahan sampah selanjutnya lebih mudah. Terus kalau untuk pengolahan air limbah disini sudah menggunakan IPAL (Instalasi Pengolahan Limbah) jadi aman untuk lingkungan sekitar juga.

3. Bagaimanakah prosedur pemanfaatan air dan sumber energi yang digunakan pada *housekeeping department*? Apakah sudah dilakukan secara efisien dalam rangka menjaga ekosistem?

Jawaban : sudah, contohnya seperti mulai mengganti *bathup* dengan *shower* supaya lebih hemat dalam menggunakan air, kemudian menggunakan *eco closset* yang juga lebih hemat air.

4. Apakah *housekeeping department* memiliki program tersendiri yang mendukung kelestarian lingkungan?

Jawaban : ada mas, di sini kita punya namanya *go green card*, jadi kalau tamu meletakkan kartu itu di atas kasur/bantal, enggak kita ganti spreinya, kita gantinya dua malam sekali, jadi ini khusus untuk tamu yang menginap lebih dari satu malam seperti itu.

E. Terkait Penerapan CHSE

1. Apakah ada kendala atau hambatan - hambatan yang dihadapi oleh *housekeeping department* dalam upaya penerapan standar CHSE?

Jawaban : kalau untuk hambatan yang gimana – gimana gitu ngak ada mas, karena Grand Inna Malioboro kan *basic* nya hotel milik pemerintah ya BUMN, jadi yaa semuanya harus mengikuti aturan dari pemerintah, dan semua *staff* disini mengerti itu, jadi semua bisa berjalan dengan baik.

2. Apakah ada pemantauan dan evaluasi yang dilakukan secara berkala dalam penerapan panduan dan SOP pelaksanaan CHSE?

Jawaban : ohh iya pasti ada mas, pemantauan itu ya dilakukan setiap hari oleh *Supervisor* tiap section dan selalu ada report secara berkala ke *Executive Housekeeper*

3. Apakah ada kebijakan baru atau SOP khusus yang dibuat dan diterapkan pada *housekeeping department* sendiri selama masa pandemi covid-19?

Jawaban : kalau kebijakan baru tidak ada mas, kita berpedoman sesuai dengan aturan dan anjuran yang diberikan oleh pemerintah saja, mungkin hanya ada sedikit adaptasi saja yang kita lakukan, seperti mengganti *cleanliness* menjadi *quality* pada CHSE, karena yang bersih saja belum tentu berkualitas, selebihnya tidak ada.

4. Bagaimana kinerja karyawan terhadap SOP baru yang diterapkan saat masa pandemi covid-19?

Jawaban : semua bisa berjalan dengan baik karena ada kesadaran dari setiap staff yang bekerja pada masa pandemi covid-19

Narasumber : Muhammad Arfan

Jabatan : Room Atendant

Durasi : 30 Menit

Tanggal : 9 Juli 2022

A. Kebersihan (*Cleanliness*)

1. Apakah *staff housekeeping* sudah menerapkan standar kebersihan (*cleanliness*) mencuci tangan / menggunakan hand sanitizer sebelum dan sesudah melakukan pekerjaan kebersihan?

Jawaban : sudah mas, kita selalu mencuci tangan sebelum dan sesudah melakukan pekerjaan ditambah kadang juga bawa *hand sanitizer* sendiri untuk dipakai.

2. Apakah *staff housekeeping* telah menggunakan disinfektan yang aman dan sesuai ketika melakukan pembersihan ruangan tamu, barang publik, dan fasilitas umum hotel?

Jawaban : Sudah, kita selalu menggunakan bahan pembersih yang sesuai untuk kegunaannya, termasuk penggunaan disinfektan juga sesuai dengan SOP yang ditetapkan selama masa pandemi covid-19

3. Apakah *staff housekeeping* telah menerapkan standar kebersihan (*cleanliness*) memastikan setiap ruangan bersih serta bebas dari vektor dan binatang pembawa penyakit?

Jawaban : pasti mas, ketika selalu memastikan kebersihannya saat melakukan pembersihan kamar – kamar maupun ruangan publik lainnya,

bebas dari *vector* dan binatang lain termasuk salah satu standar kebersihan kami.

4. Bagaimakah prosedur *makeup room* / pembersihan kamar tamu yang dilakukan oleh petugas kebersihan *housekeeping* pada saat masa pandemi covid-19? apakah ada perbedaan?

Jawaban : perbedaannya mungkin cuman di penambahan penyemprotan disinfektan saja mas, pada gagang pintu sebelum masuk, kemudian pada ruangan kamar termasuk benda - benda di dalamnya, selebihnya sama *makeup room* seperti biasa.

B. Kesehatan (*Health*)

1. Apakah *staff housekeeping* yang bekerja telah melakukan vaksinasi covid-19 secara lengkap?

Jawaban : sudah mas, kita para pekerja hotel termasuk ke prioritas utama waktu vaksinasi covid-19 dulu.

2. Apakah *staff housekeeping* melakukan pemeriksaan suhu tubuh dan memakai APD (alat pelindung diri) yang diperlukan saat akan melakukan pekerjaan?

Jawaban : iya mas, di belakang sebelum masuk ke loker karyawan ada pengecekan suhu badan sambil cuci tangan disitu, APD juga kita pakai karena sudah jadi SOP yang harus dilakukan.

3. Apakah *staff housekeeping* telah melakukan menghindari kontak fisik, mengatur jarak aman, dan mencegah kerumunan pada operasional kerja saat pandemi covid-19?

Jawaban : sudah, pada saat bekerja kita sebisa mungkin untuk menghindari kontak fisik, kita juga menggunakan peralatan kerja sendiri – sendiri.

4. Jika ada tamu yang mengalami gangguan kesehatan ketika beraktivitas, bagaimanakah prosedur penanganannya? Dan apakah tersedia peralatan dan perlengkapan kesehatan sederhana?

Jawaban : disini kita ada fasilitas *clinic* nya mas, jadi kalau ada yang mengalami gangguan kesehatan kita langsung arahkan untuk ke *clinic* supaya bisa ditangani dengan baik oleh petugas kesehatan disana.

C. Keselamatan (*Safety*)

1. Bagaimanakah prosedur penyelamatan diri dari bencana dan apakah tersedia alat pemadam kebaruan serta jalur evakuasi dan titik kumpul?

Jawaban : untuk prosedur penyelamatan dari bencana itu kita tinggal mengikuti arahan yang sudah terpasang saja seperti jalur evakuasi, *emergency exit* dan menuju ke titik kumpul. Ada *emergency evacuation plan* juga yang terpasang untuk memudahkan, alat pemadam api juga tersedia.

2. Bagaimanakah standar prosedur yang dilakukan oleh *staff housekeeping* untuk menjaga keamanan pada bagian ruang lingkup tanggung jawab *housekeeping* seperti area kamar dan area publik?

Jawaban : untuk area kamar kita selalu menjaga keamanan kamar pada saat ditinggalkan tamu dengan memastikan tidak ada barang - barang yang hilang, kemudian untuk di area publik kita lakukan *general cleaning* dan dengan penyemprotan disinfektan

3. Apakah *staff housekeeping* selalu melakukan pengecekan dan memastikan alat elektronik dalam kondisi mati pada ruangan yang ditinggalkan?

Jawaban : iyaa, kita selalu melakukan pengecekan kelistrikan yang ada dikamar untuk meminimalisir terjadi hal yang tidak diinginkan seperti kebakaran karena konsleting listrik dll.

D. Kelestarian Lingkungan (*Environment Sustainability*)

1. Apakah *staff housekeeping* telah menggunakan perlengkapan dan bahan pada operasional kerja yang ramah lingkungan? Apa contohnya?

Jawaban : kalau bahan pembersih kita memakai bahan kimia karena lebih efektif untuk pembersihan.

2. Bagaimanakah prosedur pengolahan sampah dan limbah cair yang dilakukan oleh *staff housekeeping*?

Jawaban : untuk sampah dipilah ke tiga jenis, organik, anorganik, dan residu. Kemudian kalau untuk limbah cair di olah dengan IPAL

3. Bagaimanakah prosedur pemanfaatan air dan sumber energi yang dilakukan oleh *staff housekeeping* dalam melakukan operasional kerja? Apakah sudah efisien?

Jawaban : yaa kita selalu berusaha untuk efisien dalam pemanfaatan air dalam melakukan pembersihan, tidak membuang – buang air.

4. Apakah *housekeeping department* memiliki program tersendiri yang mendukung kelestarian lingkungan? Kalau ada bagaimana penerapannya?

Jawaban : ada, kita punya *go green card* yang tersedia di setiap kamar, kartu itu gunanya untuk apabila tamu menaruh kartu itu di atas kasur,

spreinya tidak kami ganti setiap hari, tapi kita lakukan penggantian nya setiap dua malam sekali saja.

E. Terkait Penerapan CHSE

1. Apakah ada kendala atau hambatan yang dialami oleh *staff housekeeping* dalam menjalankan standar CHSE pada saat melakukan operasional kerja *housekeeping*?

Jawaban : ngak ada kendala yang menjadi kesulitan sih mas, semuanya bisa kita terapkan dengan baik, kita paham kondisi juga karena pandemi covid. Terus Grand Inna Malioboro kan hotel milik pemerintah, jadi ya masa kita ngak bisa mengikuti aturan pemerintah.

2. Apakah ada pengecekan dan pengawasan yang dilakukan oleh atasan dalam upaya penerapan setiap poin – poin standar CHSE?

Jawaban : ada, pengecekan setiap pekerjaan biasanya dilakukan oleh *supervisor*

3. Apakah ada evaluasi yang dilakukan secara berkala dalam penerapan panduan dan SOP pelaksanaan CHSE?

Jawaban : ada, biasanya evaluasi dilakukan oleh atasan kita mas, kadang ada arahan dari *supervisor*, kadang ada arahan langsung juga dari *executive housekeeper*

4. Apakah ada kebijakan baru atau SOP khusus yang dibuat dan diterapkan pada *housekeeping department* sendiri selama masa pandemi covid-19?

Jawaban : untuk SOP pembersihan selama masa pandemi covid-19 ya intinya setiap pembersihan kita tambahkan dengan penyemprotan disinfektan saja selebihnya sama seperti biasa, sama menggunakan APD ketika bekerja.

Narasumber : Rochadi Setiawan

Jabatan : Satgas Covid-19 Grand Inna Malioboro

Durasi : 15 Menit

Tanggal : 9 Juli 2022

1. Apakah Hotel Grand Inna Malioboro telah memenuhi standar sertifikasi CHSE dengan baik?

Jawaban : sudah, Grand Inna Malioboro sudah memenuhi standar sertifikasi CHSE dan memiliki sertifikat CHSE

2. Apakah selama pandemi pihak Hotel Grand Inna Malioboro memberikan sosialisasi atau pelatihan terhadap karyawan? Jika iya, penyuluhan seperti apa yang dilakukan?

Jawaban : iya ada, kita ada penyuluhan yang kita lakukan tentang pandemi covid-19, kemudian cara pencegahan dan penanganannya. Penyuluhan ini bekerjasama dengan Satgas Covid-19 Kota Yogyakarta dan Dinas Kesehatan setempat.

3. Apakah ada pelatihan prosedur keselamatan penanganan covid-19 yang diberikan kepada *staff* hotel?

Jawaban : didalam penyuluhan yang kita berikan di sana ada materi tentang prosedur keselamatan penanganan covid-19, jadi diharapkan jika terjadi kondisi darurat bisa ter *handle* dengan baik

4. Apakah Hotel Grand Inna Malioboro menjalin kerjasama atau koordinasi terkait pengendalian Covid-19 dengan dinas kesehatan setempat?

Jawaban : iya, Hotel Grand Inna Malioboro sudah menjalin kerjasama dengan dinas kesehatan setempat, rumah sakit rujukan terdekat, satgas covid-19 kota Yogyakarta, dan kepolisian setempat untuk penanganan kondisi darurat terkait covid-19

5. Jika ada karyawan atau tamu yang menunjukkan gejala atau terdampak Covid-19, bagaimana alur penindakannya? Apakah ada fasilitas atau pelayanan kesehatan yang diberikan?

Jawaban : jika ada yang mengalami gangguan kesehatan penanganan pertama diarahkan untuk menuju ke *clinic* yang disediakan di hotel, kemudian dilakukan pengecekan, apabila ada gejala covid maka akan dilakukan isolasi dan langsung menghubungi rumah sakit rujukan untuk ditangani lebih lanjut

Lampiran 4. Dokumentasi Foto Saat Wawancara



Lampiran Foto Wawancara Bersama Ibu Dewi
Sumber : Data Primer (2022)



Lampiran Foto Wawancara Mas Arfan
Sumber : Data Primer (2022)



Lampiran Foto Wawancara
Bersama Bapak Rochadi

Sumber : Data Primer (2022)



Lampiran Foto Bersama Semua Narasumber

Sumber : Data Primer (2022)