

PANDUAN UMUM NORMAL BARU HOTEL DAN RESTORAN DALAM PENCEGAHAN COVID-19

**BADAN PIMPINAN PUSAT
PERHIMPUNAN HOTEL DAN RESTORAN INDONESIA**

[V.3] 26 JUNI 2020





Sebagai tindak lanjut atas Panduan Pencegahan COVID-19 yang telah BPP PHRI terbitkan sebelumnya sebagai himbauan bagi seluruh Pengusaha Hotel dan Restoran pada tanggal 5 Maret 2020 [Versi 1] dan tanggal 1 Juni 2020 [Versi 2]. Maka pada hari ini, tanggal 26 Juni 2020, BPP PHRI menerbitkan edisi Versi 3 sebagai tindak lanjut atas terbitnya Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 dan Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020, yaitu **Panduan Umum Normal Baru Untuk Hotel dan Restoran Dalam Pencegahan COVID-19 [Versi 3]** dalam mengantisipasi pola kehidupan yang baru di masyarakat dan bisnis hotel dan restoran, yang sekarang dikenal sebagai **The New Normal** atau Normal Baru.

Dimana Panduan ini dapat diterapkan di unit usaha Hotel dan Restoran, yang merupakan standar minimal yang dapat diterapkan guna melakukan pencegahan terhadap COVID-19. Dalam Buku Panduan ini juga kami memberikan informasi mengenai panduan dalam menjalankan operasional prasmanan/*buffet*, kolam renang, pusat kebugaran dan mushala.

Pengusaha dan/atau Manajemen Hotel dan Restoran dapat membuat panduan pencegahan yang lebih rinci, sesuai dengan kebijakan masing-masing perusahaan.

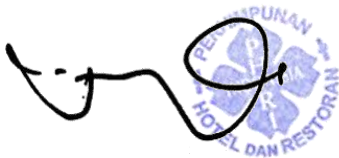
Panduan ini merupakan referensi dalam melakukan bisnis pengelolaan manajemen dan pelayanan kepada pada tamu, karyawan dan pihak lainnya di Hotel dan Restoran secara umum. Bagi Hotel ataupun Restoran yang tidak memiliki kompleksitas fasilitas ataupun departemen sesuai panduan ini, maka dipersilahkan untuk menyesuaikan dengan kebutuhan pada masing-masing unit usaha.

Panduan Umum Normal Baru Untuk Hotel dan Restoran Dalam Pencegahan COVID-19 yang didasarkan pada pemikiran positif dan berkesinambungan dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

1. Panduan Standar Minimum Operasional Hotel Dalam Pencegahan COVID-19 (Termasuk Restoran Yang Berada Didalam Hotel)
2. Panduan Standar Minimum Operasional Restoran Dalam Pencegahan COVID-19

Hormat kami,

**PERHIMPUNAN HOTEL & RESTORAN INDONESIA
BADAN PIMPINAN PUSAT**



Hariyadi BS Sukamdani
Ketua Umum

DAFTAR ISI



Kata Pengantar

Panduan Umum Normal Baru Hotel dan Restoran	1
Untuk Kebersihan Umum dan Di Kamar	2
Untuk Karyawan	2
Untuk Pihak Ketiga	3
Untuk Tamu Hotel dan Restoran	3
Untuk Fasilitas Hotel dan Restoran	4
Instrumen <i>Self-Assessment</i> Risiko COVID-19	9

TIM PENYUSUN

*Retno Kusumayanti
Alexander Nayoan
Iswandi Said
Emil Arifin
Qodie Ibrahim
Aris Rustanta
Bendady Pramono
Susanty Widjaja
Endah Ansoroeddin
Kusnadi Rahardja
Merlyn Maudy*

EDITOR

Christy Megawati

Photo Credits: The Vira Bali Boutique Hotel & Suite

PANDUAN NORMAL BARU HOTEL DAN RESTORAN [VERSI 3/25 Juni 2020] telah disesuaikan dengan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, sebagai berikut:

- KEPUTUSAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR HK.01.07/MENKES/328/2020 TENTANG PANDUAN PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN CORONA VIRUS DISEASE 2019 (COVID-19) DI TEMPAT KERJA PERKANTORAN DAN INDUSTRI DALAM MENDUKUNG KEBERLANGSUNGAN USAHA PADA SITUASI PANDEMI
- KEPUTUSAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR HK.01.07/MENKES/382/2020 TENTANG PROTOKOL KESEHATAN BAGI MASYARAKAT DI TEMPAT DAN FASILITAS UMUM DALAM RANGKA PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN CORONA VIRUS DISEASE 2019 (COVID-19)



BAGIAN I – HOTEL

PANDUAN STANDAR MINIMUM OPERASIONAL DALAM PENCEGAHAN COVID-19 (TERMASUK RESTORAN YANG BERADA DI DALAM HOTEL)

PANDUAN HOTEL UNTUK BAGIAN BACK OFFICE	10
1. Departemen Penjualan	10
2. Departemen Pemasaran & Komunikasi (<i>Marketing & Communication</i>)	10
3. Departemen Sumber Daya Manusia	11
4. Departemen Keuangan	11
PANDUAN HOTEL UNTUK BAGIAN OPERASIONAL	12
1. Departemen <i>F&B Service</i>	12
2. Departemen <i>Engineering & Maintenance</i>	12
3. Karyawan pada bagian <i>Security</i> /Karyawan pada bagian <i>Concierge</i>	13
4. Karyawan pada bagian <i>Receptionist</i>	13
5. Karyawan pada bagian <i>Housekeeping</i>	14
6. Karyawan pada bagian Linen & Laundry	15
7. Karyawan pada bagian <i>F&B Kitchen</i> (Dapur)	15
8. Karyawan pada bagian <i>F&B Service</i> untuk Layanan <i>Pick Up & Delivery</i>	17
9. Karyawan pada bagian Terapis Spa	17
10. Karyawan pada bagian Pengemudi Mobil/ Driver	17

BAGIAN II - RESTORAN

PANDUAN STANDAR MINIMUM OPERASIONAL DALAM PENCEGAHAN COVID-19

PANDUAN SANITASI & KEBERSIHAN	18
1. Mencuci Tangan	18
2. Hand-Sanitizer	18
3. Penggunaan Masker & Sarung Tangan	18
4. Seragam Kerja	18
5. Sanitasi Area	18
PANDUAN ATURAN KERJA	19
1. Pengukuran Suhu Tubuh	19
2. Tata Cara Makan	19
3. Kekaryawanan	19
4. Kebersihan Area Restoran	20
PANDUAN TAMU DINE-IN	20
1. Penggunaan Masker	20
2. Pengukuran Suhu Tubuh	21
3. Hand Sanitizer	21
PANDUAN AREA MEROKOK	21

PANDUAN OPERASIONAL	21
1. Pengaturan Meja & Tempat Duduk	21
2. Sarana Cuci Tangan	21
3. Pengaturan Sistem Antrian	21
4. Pengaturan Pembayaran	22
5. Pengaturan Penyimpanan Alat Makan	22
6. Condiment	22
7. Prasmanan/ <i>Buffet</i>	22
8. Pesan Antar / Take Away	22
PANDUAN MENGENAI ORANG LUAR MASUK AREA RESTORAN	23
1. Pengukuran Suhu Tubuh	23
2. Sanitasi & Kebersihan	23
3. Cuci Tangan	23
4. Sarana Cuci Tangan	23
PENERIMAAN BARANG DARI SUPPLIER	23
1. Area Holding	23
2. Penerimaan Barang	23
3. Proses Sanitasi Kemasan	23
4. Penyimpanan Barang	23

INFORMASI PENTING

Penerapan Normal Baru, perlu diterapkan oleh perusahaan, karyawan, tamu hotel dan restoran, juga pihak ketiga (*vendor, supplier, outsourcing, kontraktor* dan lainnya).

1. Menerapkan dan Memantau Standar Kesehatan

- a. Jika karyawan merasa tidak sehat/sedang sakit, tidak diperbolehkan masuk bekerja dan melapor diri kepada atasan melalui telepon.
- b. Sebelum memasuki area hotel/restoran dan mulai bekerja, setiap karyawan harus diperiksa suhu tubuhnya oleh Petugas.
- c. Karyawan yang suhu tubuhnya di atas 37,3° Celcius tidak diizinkan untuk masuk bekerja. Dan karyawan tersebut harus melapor kepada atasannya atas hal tersebut serta segera memeriksakan diri ke klinik/rumah sakit/dokter.
- d. Saat hotel atau restoran akan dibuka kembali, karyawan harus mengisi *Self-Assessment* tentang kesehatan dan keberadaannya selama masa COVID-19 untuk *tracking* bila diperlukan.

2. Menerapkan dan Mengawasi Standar Kebersihan:

- a. Karyawan harus menerapkan gaya hidup bersih dengan mencuci tangan mereka dengan sabun setiap, sebelum, selama dan sesudah bekerja.
- b. Menggunakan masker saat perjalanan dari rumah menuju hotel/restoran dan mengganti dengan masker yang baru ketika akan menggunakan seragam kerja.
- c. Menggunakan masker selama bekerja terutama saat berinteraksi dengan tamu atau sesama pekerja.
- d. Mesin absen dengan jari harus dibersihkan dan dilakukan satu kali dalam setiap shift. Karyawan wajib membersihkan bekas jarinya setelah setiap penggunaan mesin absen.
- e. *Hand sanitizer* atau tempat cuci tangan dengan sabun harus tersedia pada lokasi yang ditentukan oleh hotel/restoran.

3. Jaga Jarak

Menjaga jarak antara orang, setidaknya 1 (satu) meter dari orang lain dan menghindari kerumunan untuk mencegah penyebaran virus, dengan perhatikan hal berikut:

- a. Hindari keramaian/kerumunan orang.
- b. Minimalkan kontak fisik dengan orang lain. Misalnya, tidak berjabat tangan.
- c. Melakukan kegiatan bekerja, belajar dan diam di rumah dan kurangi frekuensi ke luar rumah, pergi hanya saat mendesak dan diperlukan.
- d. Mengatur tempat duduk dan meja kerja agar berjarak minimal 1 (satu) meter dengan rekan kerja.

UNTUK KEBERSIHAN UMUM & DI KAMAR

- Disinfeksi Fasilitas Umum Hotel & Restoran sebaiknya dilakukan tiga kali sehari.
- Fasilitas umum yang kebersihannya harus diperhatikan adalah pegangan pintu dan tangga, tombol lift serta pintu toilet.
- Disinfeksi dan pembersihan kamar Tamu harus diterapkan sesuai prosedur standar kebersihan sesuai jadwal yang hotel buat.
- Karyawan yang ditugaskan pada tugas pembersihan harus dilengkapi dengan peralatan pelindung diri secara memadai, seperti masker dan cairan disinfektan.

UNTUK KARYAWAN

- Memastikan diri dalam kondisi sehat sebelum berangkat bekerja. Jika mengalami gejala seperti demam, batuk, pilek, nyeri tenggorokan, dan atau sesak nafas, mohon untuk tetap di rumah dan periksakan diri ke fasilitas pelayanan Kesehatan apabila berlanjut, serta laporkan kepada pimpinan tempat kerja.
- Saat perjalanan dan selama bekerja selalu menggunakan masker, menjaga jarak dengan orang lain, dan hindari menyentuh area wajah. Jika terpaksa akan menyentuh area wajah pastikan tangan bersih dengan cuci tangan pakai sabun dengan air mengalir atau menggunakan *hand sanitizer*.
- Melakukan pengukuran suhu tubuh. Bila ditemukan suhu Karyawan di atas 37,3° Celcius (2 kali pemeriksaan dengan jarak 5 menit) tidak diperkenankan masuk kerja, kecuali dinyatakan negatif/nonreaktif COVID-19 setelah dilakukan pemeriksaan laboratorium berupa pemeriksaan RT-PCR yang berlaku 7 (tujuh) hari atau *Rapid Test* yang berlaku 3 (tiga) hari, sebelum masuk hotel.
- Menggunakan alat pelindung diri tambahan seperti, sarung tangan saat melakukan pekerjaan pembersihan dan saat menangani limbah, termasuk saat membersihkan kotoran yang ada di meja restoran atau di kamar.
- Berpartisipasi aktif mengingatkan tamu untuk menggunakan masker dan menjaga jarak minimal 1 (satu) meter.
- Saat tiba di rumah, segera mandi dan berganti pakaian sebelum kontak dengan anggota keluarga di rumah. Bersihkan handphone, kacamata, tas, dan barang lainnya dengan cairan disinfektan.
- Meningkatkan daya tahan tubuh dengan menerapkan PHBS seperti mengonsumsi gizi seimbang, aktivitas fisik minimal 30 menit sehari dan istirahat yang cukup dengan tidur minimal 7 jam, serta menghindari faktor risiko penyakit. Hindari penggunaan alat pribadi secara bersama, seperti alat makan, alat sholat, dan lainnya.
- Karyawan mengisi formulir *self-assessment* risiko COVID-19 sebelum masuk bekerja (Form 1) dilakukan pemeriksaan suhu tubuh saat masuk kerja.
- Memahami tentang pencegahan penularan COVID-19. Dimana materi edukasi Pencegahan COVID-19 terdapat pada papan pengumuman Karyawan atau media komunikasi lainnya.

UNTUK PIHAK KETIGA (Vendor, Supplier, Penyewa, Kontraktor, Outsourcing dan lainnya)

- Setiap orang dari pihak ketiga yang memasuki Hotel & Restoran untuk keperluan pengiriman barang atau jasa harus diperiksa suhu tubuhnya sebelum pengiriman atau sebelum memasuki area Hotel & Restoran.
- Bila ditemukan suhu tamu maupun pihak ketiga diatas 37,3° Celcius (2 kali pemeriksaan dengan jarak 5 menit) dan/atau sedang menunjukkan gejala pernapasan, atau pernah ke negara-negara yang terkena COVID-19 dalam 14 (empat belas) hari terakhir dan tidak melalui proses karantina, harus ditolak masuk.
- Pencatatan dilakukan jika suhu tubuh diatas 37,3° Celcius.
- Semua Vendor dan pihak ketiga harus selalu mencuci tangan sebelum masuk area Hotel/Restoran. Setelah selesai dengan tugas dan kegiatannya, saat pulang harus Kembali, diharuskan untuk mencuci tangan.
- Vendor atau pihak ketiga yang masuk ke area Hotel/Restoran diharuskan untuk selalu mengenakan masker dan sarung tangan milik masing-masing.

UNTUK TAMU HOTEL DAN RESTORAN

- Memastikan diri dalam kondisi sehat sebelum keluar rumah, Jika mengalami gejala seperti demam, batuk, pilek, nyeri tenggorokan, dan/atau sesak nafas tetap di rumah dan periksakan diri ke fasilitas pelayanan kesehatan apabila berlanjut.
- Selalu menggunakan masker selama perjalanan dan saat berada di area publik.
- Menjaga kebersihan tangan dengan sering mencuci tangan pakai sabun dengan air mengalir atau menggunakan *hand sanitizer*.
- Hindari menyentuh area wajah seperti mata, hidung, dan mulut.
- Tetap memperhatikan jaga jarak minimal 1 (satu) meter dengan orang lain.
- Membawa alat pribadi termasuk peralatan ibadah sendiri seperti alat sholat.

TAMU HOTEL DI AREA LOBBY:

- a. Pihak Hotel harus memeriksa dan mencatat suhu tubuh Tamu yang akan memasuki Hotel.
- b. Jika suhu tubuh di atas 37,3° Celcius (2 kali pemeriksaan dengan jarak 5 menit), maka data Tamu dicatat dan Tamu disarankan untuk segera mencari perawatan medis dan mendapatkan izin medis sebelum diizinkan untuk *check-in*.
- c. Jika suhu tubuh normal, maka sebelum check in, Tamu diwajibkan mengisi Formulir Pendaftaran & Deklarasi Perjalanan yang wajib diisi oleh tamu sebelum *check-in*.

TAMU DI OUTLET FOOD & BEVERAGE ATAU RESTORAN:

- a. Pihak Hotel harus memeriksa dan mencatat suhu tubuh Tamu yang akan memasuki Restoran, Bar, Lounge, Cake Shop atau outlet lainnya di dalam Hotel.

- b. Bila ditemukan suhu tubuh Tamu di atas 37,3°Celsius (2 kali pemeriksaan dengan jarak 5 menit), maka data Tamu dicatat dan Tamu disarankan untuk segera mencari perawatan medis dan mendapatkan izin medis sebelum diizinkan masuk ke Restoran.
- c. Hotel dapat menetapkan durasi makan maksimum untuk Tamu agar dapat membatasi/meminimalkan jumlah tamu di Restoran pada satu waktu tertentu, dan agar Tamu yang menunggu dapat masuk ke Restoran/Bar/Lounge.
- d. Kapasitas restoran disesuaikan dengan jarak aman minimal 1 (satu) meter antara tamu ke tamu.
- e. Setiap restoran dapat menyediakan masker, bilamana tamu lupa atau tidak menggunakan masker. Masker dapat dijual atau diberikan secara cuma-cuma sesuai kebijakan hotel.
- f. Buku Menu Makanan ataupun Minuman dapat disiapkan dengan memperhatikan hal berikut untuk menghindari kontaminasi lewat menu. Sebagai contoh, apabila Menu dalam bentuk:
 - Buku, disarankan agar Buku Menu terbuat dari bahan yang mudah dibersihkan/ didisinfektan setiap kali setelah digunakan.
 - *Tablet*, maka *tablet* tersebut harus dibersihkan setiap kali setelah digunakan oleh Tamu.
 - *Daring/online/QR Code*, maka Tamu dapat membaca langsung dari perangkat HP Tamu tersebut, sehingga meminimalisir kontak.
 - *Standing banner* atau di tempel di dinding yang mudah dibaca dan jelas.
- g. Bila terdapat area merokok pada bagian teras terbuka/bagian luar Restoran (*outdoor*), maka pengaturan jarak perlu dilakukan dengan diberi tanda batas.
- h. Restoran harus memiliki sistem antrian. Dan jika memungkinkan menyediakan area tunggu, bilamana ada Tamu yang harus antri.
- i. Tamu diharapkan membawa wadah pribadi untuk menyimpan masker saat Tamu makan dan minum, agar masker tetap terjaga higienitas-nya. Namun apabila Tamu tidak membawanya, maka Restoran dapat menyediakan wadah berupa amplop/plastik/opsi lainnya, bisa dengan cara Tamu membeli ataupun diberikan secara cuma-cuma sesuai kebijakan Restoran.

UNTUK FASILITAS HOTEL & RESTORAN

KAMAR

- a. Melakukan pembersihan dan disinfeksi pada kamar sebelum dan sesudah digunakan tamu meliputi pegangan pintu, meja, kursi, telephone, kulkas, remote TV dan AC, kran kamar mandi dan fasilitas lain yang sering disentuh tamu.
- b. Memastikan proses pembersihan dan disinfeksi kamar dan kamar mandi, serta peralatan yang telah digunakan tamu.
- c. Pastikan mengganti sarung bantal, sprei, hingga selimut dengan yang telah dicuci bersih.
- d. Penyediaan *hand sanitizer* di meja atau tersedia tempat cuci tangan.

RUANG MAKAN /RESTORAN

- a. Mewajibkan setiap orang yang akan masuk ruang makan untuk mencuci tangan pakai sabun dengan air mengalir.
- b. Pengaturan jarak antar kursi minimal 1 (satu) meter dan tidak saling berhadapan. Dalam hal tidak dapat diterapkan pengaturan jarak dapat dilakukan upaya rekayasa teknis lain seperti pemasangan partisi antar tamu berhadapan di atas meja makan.
- c. Tidak menggunakan alat makan bersama-sama. Peralatan makan di atas meja makan yang sering disentuh diganti dalam bentuk kemasan sekali pakai/sachet atau diberikan kepada pengunjung apabila diminta.
- d. Mewajibkan semua penjamah pangan atau pekerja yang kontak langsung dengan pangan untuk mengenakan alat pelindung diri seperti penutup kepala, sarung tangan, celemek, dan masker. Sarung tangan harus segera diganti setelah memegang barang selain makanan.
- e. Apabila menerapkan sistem prasmanan/*buffet* agar menempatkan petugas pelayanan pada stall yang disediakan dengan menggunakan masker serta sarung tangan, pengunjung dalam mengambil makanan dilayani oleh petugas dan tetap menjaga jarak minimal 1 (satu) meter. Semua peralatan makan wajib dibersihkan dan didisinfeksi sebelum digunakan kembali.

RUANG PERTEMUAN

- a. Kapasitas untuk *ballroom*, *meeting room*, dan *conference* harus selalu memperhitungkan jaga jarak minimal 1 (satu) meter antar tamu dan antar karyawan. Hal ini dapat dilakukan dengan menghitung kembali jumlah undangan, pembuatan *layout* ruangan, membagi acara menjadi beberapa sesi, membuat sistem antrian, dan lain sebagainya.
- b. Memberikan informasi jaga jarak dan menjaga kesehatan perihail suhu tubuh, pemakaian masker pembatasan jarak dan sering cuci tangan pakai sabun dengan air mengalir atau menggunakan *hand sanitizer*.
- c. Menyediakan panduan/informasi *layout* jarak aman, sejak dari masuk parkiran, di dalam lift, ke lobby, ke ruang pertemuan, hingga keluar parkiran.
- d. Membuat konsep labirin untuk jalur antrian, jalur kirab diperlebar, dan panggung diperbesar untuk menjaga jarak.
- e. Memastikan proses pembersihan dan disinfeksi ruang pertemuan sebelum dan setelah digunakan.
- f. Membersihkan dan mendisinfeksi *microphone* setiap setelah digunakan masing-masing orang. Tidak menggunakan *microphone* secara bergantian sebelum dibersihkan atau menyediakan *microphone* pada masing-masing meja.
- g. *Master of Ceremony/MC* harus aktif informasikan protokol kesehatan, antrian, jaga jarak, dan pemakaian masker.

KOLAM RENANG

- a. Memastikan air kolam renang menggunakan disinfektan dengan clorin 1-10 ppm atau bromin 3-8 ppm sehingga pH air mencapai 7.2 – 8 dilakukan setiap hari dan hasilnya diinformasikan di papan informasi agar dapat diketahui oleh tamu.
- b. Pengelola melakukan pembersihan dan disinfeksi terhadap seluruh permukaan disekitar kolam renang seperti tempat duduk, lantai dan lain-lain.
- c. Menerapkan jaga jarak di ruang ganti.
- d. Pastikan tamu yang akan menggunakan kolam renang dalam keadaan sehat, dengan mengisi form *self-assesment* risiko COVID-19 . Bila dari hasil *self-assesment* masuk dalam kategori risiko besar tidak diperkenankan untuk berenang.
- e. Batasi jumlah pengguna kolam renang agar dapat menerapkan jaga jarak.
- f. Pengguna kolam renang harus gunakan semua peralatan pribadi masing-masing
- g. Jumlah pengguna/perenang dan waktu berenang dibatasi, agar memberikan kesempatan kepada pengguna/perenang lainnya.
- h. Jarak renang antar perenang di jaga agar lebih dari 2 (dua) meter antar masing masing perenang.
- i. Kursi untuk berjemur/ *lounge chair* agar berjarak minimal 1 (satu) meter antara satu dengan yang lain.
- j. Kursi untuk berjemur/ *lounge chair* harus dibersihkan dan di disinfeksi secara berkala dan terutama segera setelah selesai digunakan, agar siap untuk pengguna berikutnya.
- k. Informasi aturan untuk berenang harus tertulis dan semua pengunjung wajib mematuhi.
- l. Panduan penggunaan Kolam Renang agar di tempel di pintu masuk Kolam Renang dan di buku aturan hotel untuk tamu.
- m. Bila tersedia kolam khusus anak, orang tua/pendamping dewasa harus menjaga jarak antar anak berjarak 2 (dua) meter keliling.
- n. Tamu wajib membawa handuk sendiri dari kamar masing-masing dan dibawa kembali ke kamar.
- o. Pengguna/Perenang/Tamu/ Pengantar dilarang untuk berlari membuat ribut sekeliling kolam renang, untuk menghindari terjadi hal yang tidak di inginkan.
- p. Tamu harus menggunakan masker sebelum dan setelah berenang.

PUSAT KEBUGARAN/*FITNESS CENTER*

- a. Membatasi kapasitas jumlah tamu yang melakukan latihan, agar dapat menerapkan prinsip jaga jarak dengan jarak antar tamu minimal 2 (dua) meter.
- b. Melakukan pembersihan dan disinfeksi alat olahraga sebelum dan setelah digunakan.
- c. Menyediakan *hand sanitizer* di samping masing-masing alat.
- d. Tidak boleh menggunakan alat olahraga bergantian sebelum dilakukan pembersihan dengan cara di lap menggunakan cairan disinfektan.
- e. Lakukan pembersihan dan disinfeksi pada tempat-tempat yang sering disentuh seperti ruangan dan permukaan alat olahraga yang sering disentuh secara berkala disesuaikan dengan tingkat keramaian pusat kebugaran.
- f. Memberikan jarak antar alat dan pengguna minimal 2 (dua) meter keliling. Apabila tidak memungkinkan, dapat diberikan sekat pembatas untuk alat-alat kardio (*treadmill, bicycle, elliptical machine*).
- g. Sedapat mungkin menghindari pemakaian AC, sebaiknya sirkulasi udara lewat pintu jendela terbuka.
- h. Jika tetap memakai AC maka perlu diperhatikan tingkat kelembaban udara di dalam ruangan dan mengatur sirkulasi udara sebaik mungkin agar tetap kering. Disarankan memakai *air purifier*.
- i. Tamu wajib membawa handuk sendiri dari kamar masing-masing dan dibawa kembali ke kamar.
- j. Peralatan seperti matras harus dalam keadaan bersih dan sudah didisinfeksi sebelum digunakan.
- k. Jumlah pengguna dan waktu pemakaian dibatasi waktunya untuk memberikan kesempatan kepada pengguna berikutnya
- l. Kapasitas pengguna *fitness center* dikurangi. Pengguna *fitness center* tidak diperbolehkan berjalan di depan pengguna lain yang sedang berlatih untuk hindari nafas pengguna lain terhirup.
- m. Panduan penggunaan Pusat Kebugaran/*fitness center* agar di tempel di pintu masuk.
- n. Wajib menggunakan masker di area pusat kebugaran. Mengganti masker yang dipakai dari luar.
- o. Disarankan melakukan latihan intensitas sedang (masih dapat berbicara ketika berolahraga).
- p. Setiap selesai pemakaian alat serta Latihan, agar alat dan area sekeliling alat dibersihkan/di pel dan melakukan disinfeksi segera untuk pengguna berikutnya.
- q. Himbauan/Panduan kepada pengguna agar segera setelah selesai menggunakan alat, agar membersihkan sendiri, untuk *courtesy* kepada pengguna berikutnya
- r. Aturan penggunaan Pusat Kebugaran/*fitness center* harus tertulis dan wajib ditaati oleh pengguna Pusat Kebugaran/*fitness center* .
- s. Menggunakan masker selama berolahraga. Olahraga yang menggunakan masker dilakukan dengan intensitas ringan sampai sedang (masih dapat berbicara ketika berolahraga).

GAME/ ACTIVITY ROOM

- a. Jumlah Pengguna hanya diperbolehkan sesuai dengan jumlah alat yang tersedia hanya untuk orang yang bermain. Penonton/Pengantar dilarang masuk.
- b. Panduan penggunaan *Game Room* agar di tempel di pintu masuk dan di buku aturan hotel untuk tamu.
- c. Tersedia tempat cuci tangan dan sabun atau *hand sanitizer*.
- d. Alat/ Permainan harus selalu dalam keadaan bersih terawat dan siap digunakan.
- e. Semua alat permainan dibersihkan dan di disinfektan setiap waktu tertentu.

MUSHALA

- a. Panduan penggunaan Mushala agar di tempel di pintu masuk
- b. Tamu Hotel atau Restoran agar menggunakan peralatan shalat, mukena dan sajadah masing-masing.
- c. Penggunaan dalam jumlah terbatas sesuai kapasitas yang ditentukan oleh hotel dengan tanda penempatan sajadah.
- d. Selalu menggunakan masker saat shalat.
- e. Sebaiknya lantai rumah ibadah tidak menggunakan karpet.
- f. Berjarak 1 (satu) meter antara satu orang dengan lainnya.
- g. Untuk tamu hotel, disarankan agar sholat di kamar sendiri.
- h. Untuk tamu restoran/non-hotel disarankan untuk antri sesuai dengan kapasitas mushala.
- i. Lantai Mushala dibersihkan minimum 3 (tiga) kali sehari.

BUSINESS CENTER

- a. Jaga jarak minimal 1 (satu) meter harus tetap terjaga untuk karyawan dan tamu.
- b. Semua peralatan harus dibersihkan secara berkala. Peralatan, *furniture*, komputer harus dibersihkan segera setelah selesai digunakan tamu.
- c. Untuk alat yang melekat pada tubuh tamu (*headset*, pulpen, dan lainnya) disarankan agar hanya bisa dipakai tamu tersebut, atau diberikan cuma-cuma atau tersedia untuk dibeli. Disarankan peralatan alat tulis dibawa tamu sendiri.
- d. Bila menyerahkan barang ke tamu agar diberikan lewat nampan/ tidak secara langsung.

**INSTRUMEN SELF ASSESSMENT
RISIKO COVID-19**

KEPUTUSAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK
INDONESIA NOMOR HK.01.07/MENKES/328/2020
TENTANG PANDUAN PENCEGAHAN DAN
PENGENDALIAN CORONA VIRUS DISEASE 2019
(COVID-19) DI TEMPAT KERJA PERKANTORAN DAN
INDUSTRI DALAM Mendukung
KEBERLANGSUNGAN USAHA PADA SITUASI
PANDEMI

Nama :
NIK (No.KTP) :
ID Kepegawaian :
Satuan kerja / Bagian / Divisi :
Tanggal :

Demi kesehatan dan keselamatan bersama di tempat kerja, anda harus **JUJUR** dalam menjawab pertanyaan di bawah ini.

Dalam 14 hari terakhir, apakah anda pernah mengalami hal hal berikut:

No.	PERTANYAAN	YA	TIDAK	JIKA YA, SKOR	JIKA TIDAK, SKOR
1	Apakah pernah keluar rumah/ tempat umum (pasar, fasyankes, kerumunan orang, dan lain lain) ?			1	0
2	Apakah pernah menggunakan transportasi umum ?			1	0
3	Apakah pernah melakukan perjalanan ke luar kota/internasional ? (wilayah yang terjangkit/zona merah)			1	0
4	Apakah anda mengikuti kegiatan yang melibatkan orang banyak ?			1	0
5	Apakah memiliki riwayat kontak erat dengan orang yang dinyatakan ODP,PDP atau konfirm COVID-19 (berjabat tangan, berbicara, berada dalam satu ruangan/ satu rumah) ?			5	0
6	Apakah pernah mengalami demam/ batuk/pilek/ sakit tenggorokan/sesak dalam 14 hari terakhir.			5	0
JUMLAH TOTAL					

0 = Risiko Kecil
1 - 4 = Risiko Sedang
≥ 5 = Risiko Besar

TINDAK LANJUT :

- Risiko besar, agar dilakukan investigasi dan tidak diperkenankan masuk bekerja. Pekerja dilakukan pemeriksaan RT-PCR, jika tidak tersedia dapat dilakukan Rapid Tes oleh petugas kesehatan / fasyankes setempat.
- Risiko kecil - sedang, diperbolehkan masuk bekerja namun dilakukan pemeriksaan suhu di pintu masuk tempat kerja. Apabila didapatkan suhu ≥ 37,3°C agar dilakukan investigasi dan pemeriksaan petugas kesehatan. Jika dipastikan pekerja tidak memenuhi kriteria OTG, ODP atau PDP. Pekerja dapat masuk bekerja.

PANDUAN HOTEL UNTUK BAGIAN *BACK OFFICE*

1. Departemen Penjualan

- a. Tetapkan indikator/*forecast* hotel kemungkinan tingkat penjualan.
- b. Bersama Manajer Revenue tentukan strategi harga, *direct booking offer*, kebijakan pembatalan, dan *special offer/package*.
- c. Berikan kebijakan pembatalan yang fleksibel dan pastikan ini dikomunikasikan di semua *channel* reservasi.
- d. Terapkan strategi pembookingan kembali reservasi yang di batalkan, agar memulihkan reservasi yang hilang dan *special offer* dengan insentif yang menarik.
- e. Yakinkan tamu bahwa hotel masih melakukan tindakan pencegahan COVID-19 sesuai protokol di dalam hotel dan akan terus melakukannya saat hotel dibuka kembali.
- f. Saat hotel telah dibuka kembali, pastikan informasi ini dikomunikasikan di semua *channel reservasi*.
- g. Buat konten editorial untuk *blog*, media sosial, dan email yang fokus ke kota tujuan/ destinasi.
- h. Bangun ulang, mutakhirkan, dan maksimalkan *situs web* dan promosi.
- i. Perbaharui materi promosi Pemasaran Hotel, termasuk foto dan proses operasional yang mencakup kebersihan dan saat menyiapkan makanan.
- j. Penjualan & Pemasaran harus memberi tahu klien tentang standar/protokol pemeriksaan kesehatan yang berlaku di hotel.

2. Departemen Pemasaran & Komunikasi (*Marketing & Communication*)

Banyak hal yang dapat di lakukan selama *low period*/penutupan hotel untuk meningkatkan kinerja konten informasi digital setelah di audit. Jika Hotel belum membuat atau menyimpan inventaris aset konten seperti foto, video, blog, presentasi, *e-book*, email, grafik info, artikel yang telah diterbitkan, maka saat ini adalah waktu yang tepat untuk memulai.

- a. Saat ini merekam video untuk digunakan di Media Sosial di waktu yang akan datang.
- b. Wawancarai, Webinar dengan Partner, Pelanggan dan Karyawan.
- c. Tingkatkan Strategi Ulasan Online.
- d. Mengevaluasi dan Meningkatkan Pemasaran Digital.
- e. Penguatan Branding/ Merek dan Video Perbarui Situs Web.
- f. Pertimbangkan Strategi *Outreach*, dimana Hotel perlu pertimbangkan SEO dan pemasaran online, sebagai jalan yang tepat untuk membangun koneksi dan kepercayaan dengan pelanggan.
- g. Lakukan *Deep Dive* ke Data Pihak Pertama untuk Melakukan Tinjauan analitik, data penjualan, informasi dari prospek pelanggan dan apa yang Hotel ketahui tentang pelanggannya.
- h. Aplikasi Mobile yang Dimaksimalkan. Manjakan orang untuk mengunjungi situs web Hotel.

- i. Membuat video proses layanan hotel dengan standar/protokol kebersihan dan higienis sesuai dengan pedoman dan SOP hotel, di media sosial, *email blast* dan juga *WhatsApp*.
- j. Luncurkan kampanye multi-*channel* yang menargetkan target pelanggan tertentu.
- k. Bangun ulang, mutakhirkan, dan maksimalkan situs *web* dan promosi serta *special offer*.
- l. Kembangkan *market* yang baru dan perkuat *market* yang sudah ada.
- m. Bersiap untuk membuka hotel kembali/ re-opening.
- n. Mempersiapkan dan memastikan ketersediaan infografis/informasi di area publik dan kamar hotel terkait dengan prosedur standar kebersihan dan protokol yang diperbarui untuk memberikan jaminan kepada tamu. Contohnya:
 - i. Informasi Jaga Jarak di lift;
 - ii. Informasi Jaga Jarak di area lobi;
 - iii. Informasi bagaimana cara menyentuh tombol lift dengan aman;
 - iv. Peta lokasi tempat cuci tangan atau hand sanitizer di hotel.

3. Departemen Sumber Daya Manusia

- a. Memasang materi edukasi Pencegahan COVID-19 di papan pengumuman karyawan atau media komunikasi lainnya, seperti *Whatsapp* grup karyawan.
- b. Memasang tanda/pengumuman/poster pada area fasilitas karyawan agar dapat melaksanakan jarak aman, seperti di pos pemeriksaan suhu tubuh, kantin karyawan.
- c. Membuat kebijakan agar semua kepala departemen memastikan bahwa semua karyawan selalu mengenakan seragam kerja yang lengkap dan bersih serta menjalankan protokol kesehatan, seperti:
 - i. Karyawan Keamanan: Masker.
 - ii. Karyawan Housekeeping: sarung tangan (jika menggunakan disinfektan) dan masker.
 - iii. Karyawan *F&B Product*: tutup kepala, masker, celemek, lap.
- d. Membuat rencana efisiensi kerja. Contohnya:
 - i. Program *Work From Home*, jika memungkinkan.
 - ii. Membuat Kebijakan agar semua Kepala Departemen membuat Pengaturan Jadwal Kerja yang efisien sesuai tingkat bisnis yang ada dan mengatur pengambilan cuti.
- e. Pelatihan kepada karyawan dilakukan terus-menerus lewat *morning briefing*, training, dan *meeting* untuk memastikan protocol COVID-19 selalu dilakukan dengan baik dan benar oleh semua pihak.

4. Departemen Keuangan

- a. Penghematan biaya, penundaan investasi dan pembelian *FF&E*.
- b. Relaksasi pinjaman kepada pihak ketiga: vendor dan kreditor.
- c. Menegosiasikan harga kontrak untuk barang rantai pasokan seperti persediaan harian.
- d. Optimalisasi barang *slow moving*.
- e. Mendorong transaksi non-tunai, namun tetap menerima transaksi uang tunai jika tidak dapat dihindarkan.

- f. Memastikan menggunakan vendor/pemasok/partner kerja yang sudah dan selalu menggunakan protocol COVID-19 di tempat kerja mereka dan saat berada di hotel dan restoran.
- g. Menginformasikan pihak ketiga/pemasok/*supplier*/kontraktor/*outsourcing* bahwa mereka wajib mencuci tangan, memakai masker, jaga jarak dan jaga kebersihan saat berada di area hotel dan restoran.
- h. Pemasok *supplier* wajib melakukan sanitasi barang mereka sebelum diserahkan.

PANDUAN HOTEL UNTUK BAGIAN OPERASIONAL

1. Departemen *F&B Service*

- a. Menyajikan beragam menu makanan dan minuman sesuai dengan gaya hidup sehat. Berikan deskripsi komposisi bahan dan sifat makanan dan minuman sehat yang disajikan.
- b. Petugas *F&B Service* harus membersihkan permukaan luar dan dalam buku menu.
- c. Menjual produk *F&B* melalui dine in dan *e-commerce*.
- d. *F&B Manager* secara rutin memberikan penyuluhan dan evaluasi tentang penerapan sanitasi standar untuk semua karyawan *F&B Service*.
- e. Menerapkan jarak aman antara meja dan kursi di area restoran setidaknya satu (1) meter antara satu kursi dengan yang lain.
- f. Sarapan disesuaikan dengan tingkat hunian hotel. Jika memungkinkan, dapat menyediakan tempat santap yang baru atau lewat layanan sarapan di kamar.
- g. Pelayanan *Room Service* dapat terus berjalan sesuai aturan yang berlaku dan sesuai jam operasional masing-masing hotel.
- h. Makanan yang dipesan melalui *Room Service* harus dikemas dalam kemasan yang aman.
- i. Alat pembuat kopi, mesin soda, dan lain-lain, terutama bagian-bagian yang sering disentuh oleh tangan Tamu, harus dibersihkan dan didisinfeksi setidaknya setelah setiap layanan.
- j. Layanan *Room Service* perlu diperhatikan:
 - i. Kebersihan baki dan troli yang digunakan;
 - ii. Gunakan sarung tangan dan cobalah untuk selalu menjaga jarak yang aman.

2. Departemen *Engineering & Maintenance*

- a. Identifikasi dan pengendalian bahaya di tempat kerja dengan selalu memantau kondisi dan tindakan yang tidak aman .
- b. Membuat S.O.P. manajemen kondisi darurat dan pelatihan internal kepada karyawan.
- c. Jika memungkinkan untuk mencampurkan cairan antiseptik ke tempat yang berpotensi banyak air dan dikunjungi oleh tamu, seperti kolam renang, atau spa.

- d. Lakukan perawatan rutin dan pembersihan peralatan dan fasilitas yang berpotensi menyebarkan virus, seperti AC dan kolam renang.
- e. Menjaga kualitas udara dengan mengoptimalkan sirkulasi udara, serta melakukan pembersihan filter AC secara berkala.

3. Karyawan pada bagian *Security*/ Karyawan pada bagian *Concierge*

- a. Harus mengenakan masker.
- b. Tersedia pembersih tangan dengan sabun/*hand sanitizer* dan dapat digunakan di meja keamanan dan *Receptionist*, untuk digunakan tamu saat masuk hotel maupun untuk karyawan di pintu karyawan.
- c. Harus sering cuci tangan/menggunakan *hand sanitizer*. Mengatur antrian dan jarak aman antara Karyawan dan Tamu sesuai dengan pengumuman yang dipasang dan agar antrian selalu terjaga dengan baik.
- d. Menerapkan pemeriksaan suhu tubuh menggunakan thermometer untuk setiap Tamu.
- e. Melakukan pengukuran suhu tubuh. Bila ditemukan suhu Tamu atau Karyawan di atas 37,3° Celcius (2 kali pemeriksaan dengan jarak 5 menit) tidak diperkenankan masuk kerja. Bila memungkinkan, sediakan area tunggu untuk pengecekan ulang tersebut.
- f. Selalu menjaga kebersihan dan sanitasi area kerja dan tempat terima tamu.

4. Karyawan pada bagian *Receptionist*

- a. Tersedia pembersih tangan/*hand sanitizer* tersedia di meja *Receptionist* dan di beberapa titik yang sering dilewati Tamu seperti *lobby*. *Receptionist* meminta Tamu untuk membersihkan tangan mereka menggunakan *hand sanitizer* selama proses *check-in* dan *check-out*.
- b. Petugas menanyakan dan mencatat riwayat perjalanan tamu/pengunjung dan diminta mengisi *self-assessment* risiko COVID-19. Jika hasil *self-assessment* memiliki risiko besar COVID-19, agar diminta melakukan pemeriksaan kesehatan ke fasilitas pelayanan kesehatan terlebih dahulu atau menunjukkan hasil pemeriksaan bebas COVID-19 yang masih berlaku.
- c. Ketersediaan informasi tentang COVID-19 seperti gejala, penyebaran, dan pencegahannya.
- d. Memberi informasi bahwa seluruh hotel dibersihkan sesuai dengan standar kebersihan dan kebersihan sesuai dengan S.O.P. internal yang ada.
- e. Tandai area antrian tamu/*Receptionist* dengan jarak minimum antara tamu dan karyawan sejauh 1 (satu) meter.
- f. Mengurangi kontak fisik dengan tamu dalam bentuk apa pun (seperti: tidak berjabat tangan, menggunakan alat tulis sendiri).
- g. Menyediakan sarana untuk meminimalkan kontak dengan pengunjung, misalnya memasang pemisah dari bahan mika/*acrylic* di meja resepsionis atau pelindung wajah (*face-shield*), penggunaan metode pembayaran non-tunai, anjungan *check-in/check-out* mandiri, dan lain-lain.
- h. Bila memberikan pulpen, kertas dan lainnya kepada tamu dapat menggunakan alat/nampan saat memberikan.

- i. Menanyakan riwayat perjalanan tamu selama 14 (empat belas) hari sebelumnya pada formulir pendaftaran dan deklarasi perjalanan.
- j. Bersihkan meja *Receptionist* segera setelah setiap kali melayani tamu.
- k. Tempat duduk di *lobby* dan *Receptionist* hotel agar dibatasi sesuai jarak aman minimal 1 (satu) meter. Tempat duduk yang tidak boleh diduduki agar diberi tanda.

5. Karyawan pada bagian *Housekeeping*

- a. Pembersihan semua area hotel baik area kerja dan fasilitas umum (dapur, kamar, ruang pertemuan, restoran, kolam renang, koridor, tangga, lift, lobby, kebun, ruang kantor, parkir, gudang, dan lainnya) menggunakan cairan disinfektan terutama benda yang sering disentuh secara berkala dan harus terdokumentasi.
- b. Menyediakan sabun atau *hand sanitizer* pada lokasi yang sudah hotel tentukan.
- c. Pemeriksaan rutin untuk memeriksa fungsi dispenser sabun, tisu, pembersih tangan/*handsanitizer*/pengering tangan di seluruh lokasi yang hotel tentukan.
- d. Pastikan mengganti sarung bantal, sprei, hingga selimut dengan yang telah dicuci bersih.
- e. Yang perlu dibersihkan dengan disinfektan adalah permukaan benda yang sering disentuh, dan dilakukan paling sedikit 3 (tiga) kali sehari:
 - i. Tombol Lift
 - ii. Pegangan Pintu, Pintu Toilet dan Tangga
 - iii. Saklar Lampu
 - iv. Meja dan lainnya
 - v. Kursi
 - vi. Remote TV
 - vii. Telepon
 - viii. Toilet dan Wastafel

Penanganan Virus dan Bakteri dengan Disinfektan

Produk disinfektan yang dijual secara publik harus mengandung salah satu bahan aktif berikut (periksa bahan aktif pada produk label):

1. *Accelerated* Hidrogen peroksida (0,5%)
2. Benzalkonium klorida / amonium kuaterner / alkyl dimethyl benzyl ammonium chloride (0,05%)
3. Chloroxylenol (0,12%)
4. Etil alkohol atau etanol (62-71%)
5. Yodium dalam iodophor (50 ppm)
6. Isopropanol atau 2-propanol (50%)
7. Minyak pinus (0,23%)
8. Povidone-yodium (1% yodium)
9. Sodium hipoklorit (0,05 - 0,5%)
10. Sodium chlorite (0,23%)
11. Sodium dichloroisocyanurate (0,1-0,5%)

****Periksa label dan gunakan sesuai dengan instruksi. Waspada potensi bahaya dari setiap produk.**

Cara Melakukan Disinfeksi:

1. Pilih solusi disinfektan dengan nomor registrasi BPOM. Periksa tanggal kadaluwarsa dan ikuti instruksi untuk digunakan pada label produk.
2. Gunakan sarung tangan sekali pakai.
3. Pastikan ventilasi yang baik (pintu atau jendela terbuka) selama disinfeksi.
4. Jika permukaannya kotor, bersihkan dulu dengan sabun/deterjen dan air.
5. Khusus untuk perangkat elektronik, ikuti instruksi disinfeksi, atau gunakan tisu basah yang mengandung alkohol atau semprotan yang mengandung setidaknya 70% alkohol dan keringkan.

6. Karyawan pada bagian *Linen & Laundry*

- a. Bersihkan peralatan dengan cairan disinfektan atau larutan natrium hipoklorit 0,5% atau sesuai dengan instruksi pabrik.
- b. Tekstil, linen, dan pakaian harus dimasukkan ke dalam kantong binatu terpisah yang ditangani dengan hati-hati dan terpisah untuk mencegah kontaminasi.

7. Karyawan pada bagian F&B Kitchen (Dapur)

a. Cuci tangan

Karyawan dapur harus selalu mencuci tangan, ketika:

- Mulai bekerja; Keluar dari kamar kecil; Setelah menangani bahan baku;
- Setelah membuang sampah; setelah menangani bahan bukan makanan termasuk uang;
- Setelah membersihkan hidung, batuk, menghaluskan rambut.
- Cuci tangan sesering mungkin dan sesegera mungkin untuk mencegah polusi dan infeksi silang. Cuci tangan dengan sabun cair. Disinfektan harus tersedia di dapur.

Cara mencuci tangan dengan benar:

- Dengan air yang mengalir, basahi tangan ke pergelangan tangan.
- Dengan sabun cuci tangan, diratakan seluruh tangan, telapak, di antara jari dan kuku, selama selama sekitar 15-20 detik. Bilas bersih dengan air mengalir.

b. Penyimpanan Makanan

- i. Penyimpanan daging, ikan, udang dan makanan olahan sebagai berikut:
 - Hingga 3 bulan pada temperatur antara 0°-18°C
 - Hingga 1 bulan pada temperatur dibawah -10°C
 - Untuk waktu di bawah 1 minggu pada temperatur -5°C
- ii. Makanan nabati, buah-buahan dan minuman dengan suhu penyimpanan 10°C hingga 12°C.
- iii. Bahan makanan dari biji-bijian atau bumbu kering disimpan di dalam ruangan dengan suhu 27°C.

- iv. Untuk menjaga suhu tetap merata di seluruh makanan saat disimpan, perlu diperhatikan:
 - Ketebalan dan berat makanan. Area penyimpanan tidak bocor atau diinduksi udara.
 - Sirkulasi udara yang baik sehingga seluruh ruangan memiliki suhu yang sama.

- c. Pengolahan makanan
 - i. Perhatikan pola dan protokol penyimpanan.
 - ii. Saat menyentuh makanan sudah harus mencuci tangan.
 - iii. Berseragam lengkap dan bersih (tutup kepala, masker, celemek dan lap).
 - iv. Menjaga kebersihan peralatan dan perlengkapan untuk bekerja.
 - v. Pemisahan tempat untuk mencampur dan mengolah makanan mentah dengan makanan yang dimasak, seperti sayuran, daging dan buah.
 - vi. Persiapan area penyimpanan bahan baku. Untuk diproses pada hari itu dan yang untuk cadangan atau persiapan makanan selama lebih dari 24 jam.
 - vii. Pasokan air untuk mencuci harus bersih.
 - viii. Siapkan tempat sampah khusus, sehingga tidak mencemari tempat sampah secara langsung, seperti menggunakan kantong plastik, sehingga mudah dibungkus dan dibuang saat sudah penuh.

- d. Kebersihan peralatan
 - i. Tempatkan dan simpan peralatan makan dan minum yang telah bersih di tempat yang bersih juga bebas dari debu dan kotoran lainnya dan sesuai jenis di tempat yang terpisah. Dibungkus plastik.
 - ii. Peralatan makan, termasuk tisu/serbet, tidak boleh diletakkan di tempat terbuka.
 - iii. Buang sisa makanan/sampah yang masih menempel pada peralatan di tempat sampah.
 - iv. Pengeringan peralatan makan dan minum harus dilakukan menggunakan handuk kertas sekali pakai. Demikian juga, taplak meja dan serbet harus dicuci.
 - v. Mengembalikan perangkat ke tempat yang telah ditentukan.

- e. Menangani sisa makanan
 - i. Siapkan lokasi pencucian peralatan dapur dan panci dan tempat sampah di area dapur.
 - ii. Buang limbah atau sisa makanan ke tempat sampah yang ditentukan jangan sampai ada yang tertinggal di meja kerja, lantai, ruang penyimpanan, kantor, dan ruang makan karyawan.
 - iii. Menempatkan sampah/sisa dalam kantong plastik.
 - iv. Semua sampah dibuang di tempat sampah sementara.

- 8. Karyawan pada bagian *F&B Service* untuk Layanan *Pick Up & Delivery***
 - a. Wadah pengangkut dalam keadaan selalu bersih dan telah disanitasi.
 - b. Perhatikan waktu pengiriman dan pengaturan suhu untuk makanan/minuman.
 - c. Hindari kontaminasi makanan/minuman dengan menggunakan bungkus makanan yang aman.
 - d. Tentukan zona penjemputan khusus untuk memesan makanan dan minuman (*drive-thru*).

- 9. Karyawan pada bagian *Terapis Spa***
 - a. Selalu cuci tangan dulu sebelum perawatan, atau semprotkan tangan dengan *hand sanitizer*.
 - b. Harus memakai masker selama perawatan.
 - c. Setelah selesai, Petugas Terapis harus mencuci tangan, mengganti masker, dan membersihkan area spa dengan cairan disinfektan.
 - d. Semua handuk dan linen yang telah digunakan diletakkan dalam wadah tertutup untuk dicuci.

- 10. Karyawan pada bagian *Pengemudi Mobil/Driver***
 - a. Sebelum memulai perjalanan, mobil sudah harus selesai dibersihkan bagian dalam dan luar dengan cairan disinfektan.
 - b. Selalu cuci tangan atau semprotkan tangan dengan *hand sanitizer* sebelum masuk ke dalam mobil.
 - c. Harus memakai masker selama mengemudi.
 - d. Sarankan penumpang untuk membuka sedikit jendela agar terdapat pertukaran udara.
 - e. Sebelum membawa penumpang berikutnya, maka:
 - i. Mobil bagian dalam harus dibersihkan dengan cairan disinfektan, termasuk pegangan pintu mobil, bangku penumpang, maupun pegangan tangan luar.
 - ii. Mengganti pakaian, topi dan masker.

PANDUAN SANITASI & KEBERSIHAN

1. Mencuci Tangan

Semua Karyawan diharuskan untuk mencuci tangan dengan sabun secara berkala, sebelum mulai bekerja, selesai menangani bahan mentah & kotor, setelah istirahat/dari toilet, setelah melakukan aktivitas *cleaning* & membuang sampah, setelah menangani bahan kimia, setelah batuk, bersin, memegang muka/menggaruk anggota badan, Sebelum dan setelah menggunakan masker, sebelum menggunakan sarung tangan.

2. Hand-Sanitizer

Hand-Sanitizer disediakan di area *greeter*/pintu masuk dan kasir. Setiap kali Karyawan menyentuh uang tunai atau melakukan kontak dengan orang lain, karyawan diharuskan untuk menggunakan *hand-sanitizer* atau mencuci tangan dengan sabun. *Hand-Sanitizer* juga dapat digunakan untuk membersihkan peralatan yang akan digunakan oleh tamu, seperti pulpen/pensil/kertas. Saat diberikan kepada tamu agar menggunakan alat perantara/nampan.

3. Penggunaan Masker & Sarung Tangan

- a. Semua Karyawan dan Tamu/Pengunjung diwajibkan untuk selalu menggunakan masker selama jam operasional berlangsung. Namun saat makan atau minum masker dapat dilepas.
- b. Sarung tangan digunakan, terutama bagi Karyawan yang bersentuhan langsung dengan makanan dan minuman, serta yang menyajikan makanan dan minuman ke tamu.

4. Seragam Kerja

- a. Seragam tidak digunakan dari rumah, seragam hanya digunakan di outlet.
- b. Karyawan tidak diijinkan untuk mengenakan seragam di luar area restoran, termasuk saat istirahat dan saat makan.

5. Sanitasi Area

- a. Sanitasi setiap permukaan yang bersentuhan dengan tangan tamu setiap selesai digunakan seperti meja, kursi, gagang pintu, EDC, buku menu/*ipad*/*tent card*, dan lainnya.
- b. Untuk buku menu dengan bahan yang tidak bisa di sanitasi, maka Karyawan wajib memberikan *hand-sanitizer* kepada tamu ketika tamu selesai memegang buku menu/setelah *taking order*. Untuk buku menu dapat pula menggunakan perangkat lunak dengan metode QR Code/Aplikasi.
- c. Melakukan penyemprotan area dengan larutan disinfektan secara berkala.
- d. Melakukan pembersihan area restoran sebelum buka dan setelah tutup operasional.

PANDUAN ATURAN KERJA

1. Pengukuran Suhu Tubuh

Restoran menyediakan *contactless thermometers* untuk melakukan pengukuran suhu tubuh karyawan sebelum *shift*-nya berlangsung. Karyawan yang suhu tubuhnya di atas 37,3° Celcius atau gejala flu lainnya harus dipulangkan atau dirujuk ke dokter. Formulir suhu karyawan diisi oleh Manager Restoran atau *Manager on Duty* (M.O.D) secara aktual dan bertanggung jawab.

2. Tata Cara Makan

Karyawan diperbolehkan untuk makan di area *outlet*/produksi makanan atau kantin karyawan tetapi, langkah-langkah jarak aman berikut tetap harus dilakukan:

- a. Mengatur waktu makan secara bergiliran;
- b. Makan sendiri-sendiri (terpisah) dan menjaga jarak setidaknya 1 (satu) meter dari Karyawan lain yang makan di waktu yang sama;
- c. Meninggalkan area makan dalam kondisi bersih setelah makan.

3. Kekaryawanan

- a. Pastikan karyawan memahami COVID-19 dan cara pencegahannya.
- b. Larangan masuk bagi karyawan dan pengunjung yang memiliki gejala demam, batuk, pilek, nyeri tenggorokan, sesak nafas, dan/atau diare atau memiliki riwayat kontak dengan orang terkena COVID-19.
- c. Melakukan pemeriksaan suhu tubuh di pintu masuk. Jika ditemukan karyawan atau pengunjung dengan suhu di atas 37,3° Celcius (setelah dilakukan 2 (dua) kali pemeriksaan dengan jarak 5 (lima) menit) tidak diperkenankan masuk.
- d. Mewajibkan semua penjamah pangan atau pekerja yang kontak langsung dengan pangan agar mengenakan masker, sarung tangan, atau penjepit pada saat menyentuh pangan siap saji dan mengenakan penutup kepala dan celemek pada saat persiapan, pengolahan, dan penyajian pangan. Penggunaan sarung tangan sesuai dengan standar keamanan pangan yang berlaku.
- e. Menyediakan alat bantu seperti sarung tangan dan/atau penjepit pangan untuk meminimalkan kontak langsung dengan pangan siap saji dalam proses persiapan, pengolahan, dan penyajian.
- f. Mewajibkan setiap orang yang akan masuk untuk mencuci tangan pakai sabun dengan air mengalir atau menggunakan *hand-sanitizer*.
- g. Mewajibkan pekerja menggunakan masker selama bekerja.
- h. Memastikan diri dalam kondisi sehat sebelum berangkat bekerja. Jika mengalami gejala seperti demam, batuk, pilek, nyeri tenggorokan, dan/atau sesak nafas tetap di rumah dan periksakan diri ke fasilitas pelayanan kesehatan apabila berlanjut, serta laporkan pada pimpinan tempat kerja.

- i. Saat perjalanan dan selama bekerja selalu menggunakan masker, menjaga jarak dengan orang lain, dan hindari menyentuh area wajah. Jika terpaksa akan menyentuh area wajah pastikan tangan bersih dengan cuci tangan pakai sabun dengan air mengalir atau menggunakan *hand-sanitizer*.
- j. Menggunakan alat pelindung diri tambahan seperti sarung tangan saat melakukan pekerjaan pembersihan dan saat menangani limbah, termasuk saat membersihkan kotoran yang ada di meja restoran atau di kamar.
- k. Berpartisipasi aktif mengingatkan tamu untuk menggunakan masker dan menjaga jarak minimal 1 (satu) meter.
- l. Saat tiba di rumah, segera mandi dan berganti pakaian sebelum kontak dengan anggota keluarga di rumah. Bersihkan handphone, kacamata, tas, dan barang lainnya dengan cairan disinfektan.
- m. Meningkatkan daya tahan tubuh dengan menerapkan PHBS seperti mengonsumsi gizi seimbang, aktivitas fisik minimal 30 menit sehari dan istirahat yang cukup dengan tidur minimal 7 jam, serta menghindari faktor risiko penyakit.
- n. Menghindari penggunaan alat pribadi secara bersama seperti alat sholat, alat makan, dan lain-lain.

4. Kebersihan Area Restoran

- a. Memastikan seluruh lingkungan restoran/rumah makan dalam kondisi bersih dan tersanitasi dengan melakukan pembersihan dan disinfeksi secara berkala minimal 2 kali sehari (saat sebelum buka dan tutup) menggunakan pembersih dan disinfektan yang sesuai.
- b. Meningkatkan frekuensi pembersihan dan disinfeksi (paling sedikit 3 kali sehari) terutama pada permukaan area dan peralatan yang sering disentuh/dilewati orang seperti meja dan kursi di ruang makan, kenop/gagang pintu, sakelar, kran, tuas flush toilet, toilet, meja kasir, mesin penghitung uang/kasir, lantai ruang makan, dan lain-lain.

PANDUAN TAMU DINE IN

1. Penggunaan Masker

- a. Semua Tamu yang masuk ke area restoran diwajibkan untuk selalu menggunakan masker. Masker dilepas hanya pada saat makan dan minum.
- b. Untuk masker tamu diberikan opsi penyimpanan sementara, dapat berupa dimasukkan ke dalam amplop, saku plastik, kantung kertas dibungkus diantara serbet kertas atau alat penyimpanan lainnya.
- c. Orang tua wajib memberikan pengawasan khusus kepada Tamu anak-anak agar selalu menggunakan masker saat tidak bersantap.

2. Pengukuran Suhu Tubuh

Pengukuran suhu tubuh dilakukan di depan pintu masuk. Tamu yang suhu tubuhnya diatas 37,3° Celcius tidak diperkenankan untuk memasuki area restoran.

3. *Hand Sanitizer*

Setiap Tamu diarahkan untuk menggunakan *hand sanitizer* yang tersedia di area *greeter* sebelum diantarkan ke meja Tamu. Dan di sarankan menggunakan *hand sanitizer* atau cuci tangan dengan sabun setelah selesai santapan.

PANDUAN AREA MEROKOK

Area merokok meliputi bagian luar restoran, area *outdoor*, atau area khusus yang sudah dipersiapkan dan tidak bersinggungan langsung dengan area *indoor*.

PANDUAN OPERASIONAL

1. Pengaturan Meja & Tempat Duduk

- Semua meja harus diatur berjarak minimal 1 (satu) meter satu sama lainnya.
- Jika jarak antar meja kurang dari 1 (satu) meter, dapat menggunakan partisi atau sekat *acrylic* atau mengosongkan 1 meja.
- Keluarga yang serumah dan ingin duduk bersama dapat diperkenankan dengan tetap memakai masker, dan hanya dilepas pada saat makan dan minum. Restoran akan memberikan tanda di meja bahwa meja tersebut adalah 1 (satu) keluarga serumah.

2. Sarana Cuci Tangan

Menyediakan sarana cuci tangan pakai sabun dan air mengalir atau *hand sanitizer* di pintu masuk atau tempat lain yang mudah diakses pengunjung, tamu, vendor, karyawan dan pihak ketiga lainnya. Semua pengunjung/karyawan dan pihak ketiga harus selalu mencuci tangan dengan air mengalir dan sabun, atau dengan *hand sanitizer* sebelum masuk area restoran. Setelah selesai makan, kunjungan, tugas atau kegiatan lainnya, saat pulang harus kembali mencuci tangan.

3. Pengaturan Sistem Antrian

Disediakan penanda batas berjarak minimal 1 (satu) meter satu sama lainnya di depan pintu masuk untuk batas antrian. Tamu dipersilakan untuk menunggu di depan area restoran dengan himbauan untuk menjaga jarak minimal 1 (satu) meter dari tamu lain.

4. Pengaturan Pembayaran

Karyawan pada bagian Kasir diharuskan untuk selalu menyarankan pembayaran non-tunai. Adapun pembayaran dengan uang tunai, akan melalui perantara berupa *money-tray*. Tamu tetap dapat memilih untuk melakukan pembayaran di meja, dengan dibawakan *hand sanitizer* untuk digunakan setelah aktivitas pembayaran dilaksanakan.

5. Pengaturan Penyimpanan Alat Makan

- a. Keranjang berisi alat makan tidak diperbolehkan untuk diletakkan di atas meja sebelum Tamu datang.
- b. Keranjang dan alat makan ditempatkan di *station*. Setelah Tamu datang dan duduk di meja, alat makan disiapkan ke dalam keranjang sesuai jumlah Tamu. Pelayan harus menggunakan sarung tangan sekali pakai pada saat menyiapkan.
- c. Alat makan yang tidak digunakan harus segera dicuci/disanitasi.
- d. Tisu makan yang tidak digunakan segera dibuang.
- e. Sanitasi keranjang alat makan dilakukan setiap kali selesai digunakan.

6. Condiment

Penyajian semua jenis *condiment* tidak lagi dapat langsung diletakkan di meja, melainkan dibawakan sesuai permintaan dan/atau saat makanan diantarkan.

7. Prasmanan/Buffer

Apabila menerapkan sistem prasmanan/*buffer* agar menempatkan petugas pelayanan pada stall yang disediakan dengan menggunakan masker serta sarung tangan, pengunjung dalam mengambil makanan dilayani oleh petugas dan tetap menjaga jarak minimal 1 (satu) meter. Semua peralatan makan wajib dibersihkan dan didisinfeksi sebelum digunakan kembali.

8. Pesan Antar / Take Away

a. Pengaturan Pick-up

Sedapat mungkin, sistem *contactless pick-up* dapat menjadi hal yang ideal untuk diimplementasikan, misalnya dengan menyiapkan area khusus dan meja untuk pengambilan pesanan dan bilamana mungkin agar ada pemisah (sekat *acrylic* atau bahan lainnya) antar Karyawan dan Pengambil pesanan. Jika Karyawan melakukan kontak dengan siapa saja yang melakukan pesan antar; seperti saat sedang menyerahkan makanan, mohon diingat untuk mencuci tangan/menggunakan *hand sanitizer* sebelum melanjutkan kegiatan operasional.

b. Area Tunggu

Restoran menetapkan area tunggu untuk pengambilan pesanan dengan penanda batas berjarak 1 (satu) meter satu sama lainnya.

PANDUAN MENGENAI ORANG LUAR MASUK AREA RESTORAN

1. Pengukuran Suhu Tubuh

Pengukuran suhu tubuh dilakukan di depan pintu masuk. Vendor atau pihak ketiga yang suhu tubuhnya lebih tinggi dari 37,3° Celcius tidak diperkenankan untuk memasuki area restoran.

2. Sanitasi & Kebersihan

Vendor atau pihak ketiga yang masuk ke area restoran diharuskan untuk selalu mengenakan masker dan sarung tangan milik masing-masing.

3. Cuci Tangan

Semua Vendor dan pihak ketiga harus selalu mencuci tangan dengan air mengalir dan sabun atau dengan *hand sanitizer* sebelum masuk area restoran. Setelah selesai dengan tugas dan kegiatannya, pada saat pulang harus kembali mencuci tangan.

4. Sarana Cuci Tangan

Menyediakan sarana cuci tangan pakai sabun atau *hand sanitizer* di pintu masuk dan tempat lain yang mudah diakses oleh Tamu/Pengunjung, vendor dan lainnya.

PANDUAN PENERIMAAN BARANG DARI SUPPLIER

Pedoman ini berisi prosedur penahanan (*holding*) barang/bahan baku yang baru diterima untuk melalui proses sanitasi sebelum disimpan di rak penyimpanan, *chiller*, atau *freezer*.

1. Area Holding

Menyediakan beberapa meja di area *dining* sebagai tempat khusus meletakkan barang dari *supplier*. Posisi meja yang ideal adalah di dekat area *kitchen*, dan tidak di dekat akses masuk utama.

2. Penerimaan Barang

Penerimaan barang mengacu pada prosedur berjalan (misalnya: melakukan pengecekan kualitas barang yang diterima sebelum *invoice* diterima).

3. Proses Sanitasi Kemasan

Dilakukan dengan larutan disinfektan. Barang yang dikirim dengan kemasan kardus dikeluarkan dan dibersihkan. Kemasan kardus dibuang, kecuali jika barang tidak memiliki kemasan primer (kemasan yang membungkus langsung bahan baku).

4. Penyimpanan Barang

Setelah dibersihkan dan dikeringkan, beri label tanggal kedatangan pada barang/bahan baku sesuai prosedur berjalan dan dilanjutkan dengan pemindahan ke rak penyimpanan, *chiller*, atau *freezer*.

INFORMASI PENTING

Agar semua Hotel, Restoran, Rumah Makan selalu memperhatikan informasi terkini serta himbauan dan instruksi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah terkait COVID-19 di wilayahnya.

Informasi secara berkala dapat berubah sewaktu waktu sesuai perkembangan kondisi dan situasi COVID-19, dimana informasi dapat diakses pada laman resmi pemerintah di:

- <https://infeksiemerging.kemkes.go.id>
 - www.covid19.go.id, dan
- Kebijakan Pemerintah Daerah setempat



**Kantor Sekretariat
Badan Pimpinan Pusat
Perhimpunan Hotel & Restoran Indonesia**

Grand Sahid Jaya Hotel | Shopping Arcade No. 04-05
Jalan Jend. Sudirman 86 – Jakarta 10220 – Indonesia

Telp. +62 215714262, 5704444 ext. 1818

Fax. +62 215714266

Email: bppphri@phrionline.com

Website: www.phrionline.com



[Facebook.com/PHRIONline](https://www.facebook.com/PHRIONline)

[Twitter.com/PHRIONline](https://twitter.com/PHRIONline)

[Instagram.com/PHRIONline](https://www.instagram.com/PHRIONline)

[LinkedIn.com/company/PHRIONline](https://www.linkedin.com/company/PHRIONline)

