



Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (Indonesian Hotel and Restaurant Association)

Jakarta, 1 Juni 2020



Nomor : 025/BPP-PHRI.XVII/06/2020
Lampiran : 1 exemplar
Perihal : **Buku Panduan Pencegahan Normal Baru Hotel dan Restoran Dalam Pencegahan COVID-19**

Kepada Yth.

1. Ketua BPD PHRI Se-Indonesia
2. Para Pelaku Usaha Hotel dan Restoran

Di
Tempat

Dengan Hormat,

Bersama surat ini kami sampaikan **BUKU PANDUAN NORMAL BARU HOTEL DAN RESTORAN DALAM PENCEGAHAN COVID-19** untuk dapat dijadikan pedoman dalam menjalankan operasional Hotel dan Restoran. Adapun buku panduan ini adalah merupakan standar panduan minimal yang wajib diterapkan guna melakukan pencegahan terhadap CORONA VIRUS.

Pengusaha dan atau Management Hotel dan Restoran dapat membuat panduan pencegahan yang lebih rinci, sesuai kebijakan masing-masing Perusahaan

Demikian hal ini kami sampaikan. Atas kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

Hormat kami,

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



Hariyadi BS Sukamdani
KETUA UMUM



Maulana Yusran
SEKRETARIS JENDERAL

HOTEL GRAND SAHID JAYA

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



PANDUAN UMUM NORMAL BARU

HOTEL DAN RESTORAN

DALAM PENCEGAHAN

COVID-19

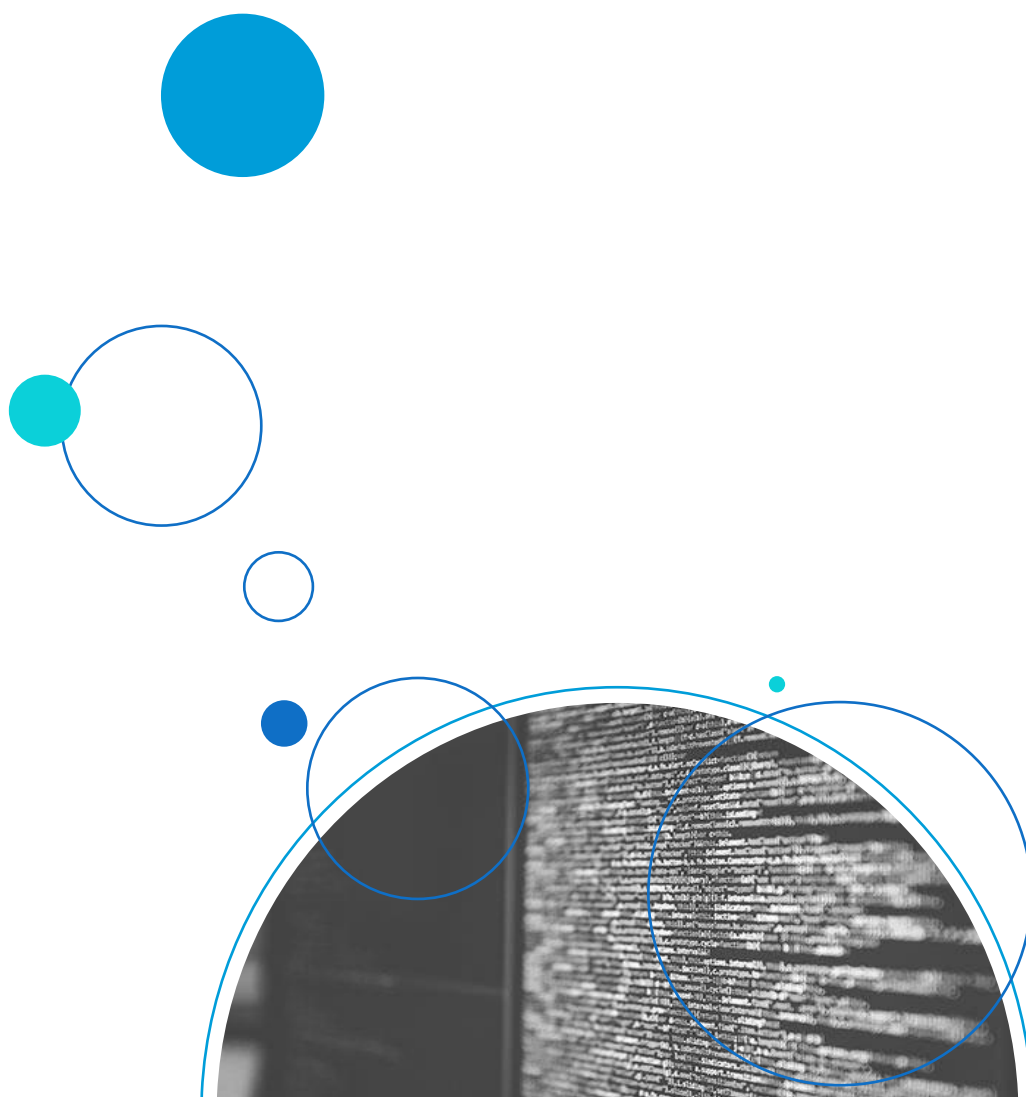


BADAN PIMPINAN PUSAT
PERHIMPUNAN HOTEL DAN RESTORAN INDONESIA
[V.2] 1 JUNI 2020



DAFTAR ISI

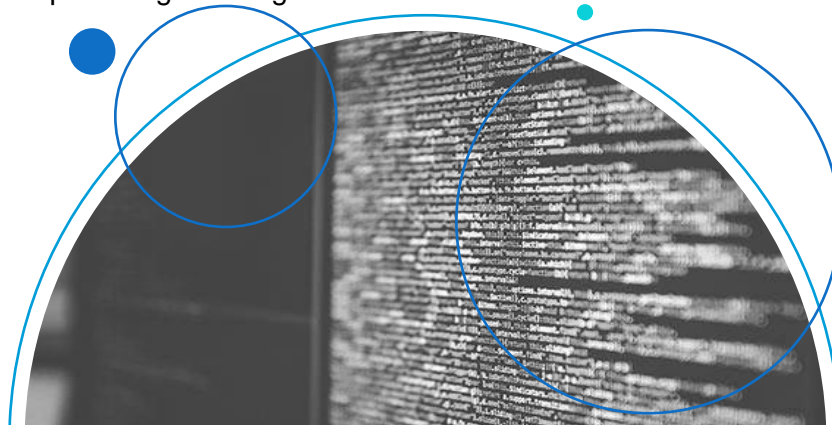
Kata Pengantar	
Panduan Umum Normal Baru Hotel dan Restoran	1
Untuk Kebersihan Umum dan Di Kamar	1
Untuk Karyawan	1
Untuk Pihak Ketiga	1
Untuk Tamu Kamar, Food & Beverage dan Event	2
Untuk Tamu Hotel dan Restoran	2



BAGIAN I - HOTEL

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

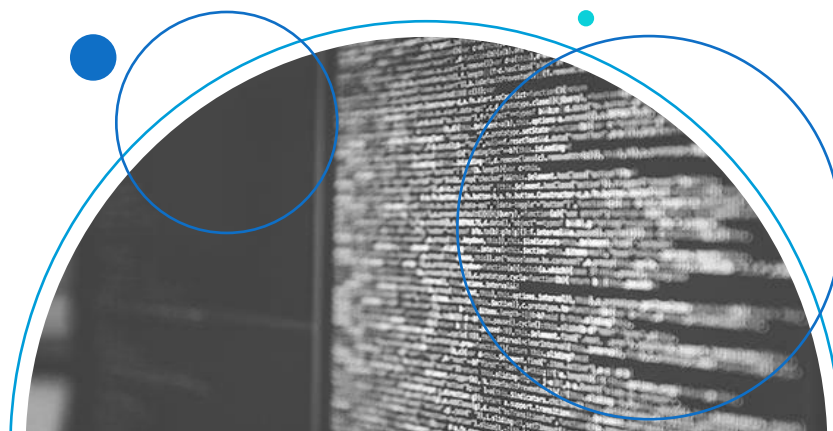
PANDUAN UMUM	3
1. Menerapkan dan memantau standar kesehatan semua karyawan hotel	
2. Menerapkan dan mengawasi standar kebersihan semua karyawan hotel	
3. Jaga Jarak	
PANDUAN HOTEL UNTUK BAGIAN BACK OFFICE	4
1. Departemen Penjualan	4
2. Departemen Pemasaran & Komunikasi (Marketing & Communication)	4
3. Departemen Sumber Daya Manusia	5
4. Departemen Keuangan	5
PANDUAN HOTEL UNTUK BAGIAN OPERASIONAL	6
1. Departemen F&B Service	6
2. Departemen Engineering & Maintenance	6
3. Karyawan pada bagian Security/ Karyawan pada bagian Concierge	6
4. Karyawan pada bagian Receptionist	7
5. Karyawan pada bagian Housekeeping	7
6. Karyawan pada bagian Linen & Laundry	8
7. Karyawan pada bagian F&B Kitchen (Dapur)	9
8. Karyawan pada bagian F&B Service untuk Layanan Pick Up & Delivery	10
9. Karyawan pada bagian Pool Attendant / Fitness Centre	10
10. Karyawan pada bagian Terapis Spa	11
11. Karyawan pada bagian Pengemudi Mobil/ Driver	11



BAGIAN II - RESTORAN

PANDUAN STANDAR MINIMUM OPERASIONAL DALAM PENCEGAHAN COVID-19

PANDUAN SANITASI & KEBERSIHAN	12
1. Mencuci Tangan	12
2. Hand-Sanitizer	12
3. Penggunaan Masker & Sarung Tangan	12
4. Seragam Kerja	12
5. Sanitasi Area	12
PANDUAN ATURAN KERJA	13
1. Pengukuran Suhu Tubuh	13
2. Tata Cara Makan	13
PANDUAN TAMU DINE-IN	13
1. Penggunaan Masker	13
2. Pengukuran Suhu Tubuh	13
3. Hand Sanitizer	13



PANDUAN AREA MEROKOK	13
PANDUAN OPERASIONAL	14
1. Pengaturan Meja & Tempat Duduk	14
2. Pengaturan Sistem Antrian	14
3. Pengaturan Pembayaran	14
4. Pengaturan Penyimpanan Alat Makan	14
5. Condiment	14
6. Pesan Antar / Take Away	15
PANDUAN MENGENAI ORANG LUAR MASUK AREA RESTORAN	15
1. Pengukuran Suhu Tubuh	15
2. Sanitasi & Kebersihan	15
PENERIMAAN BARANG DARI SUPPLIER	15
1. Area Holding	15
2. Penerimaan Barang	15
3. Proses Sanitasi Kemasan	16
4. Penyimpanan Barang	16



KATA PENGANTAR



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, maka pada hari ini, tanggal 1 Juni 2020, kami terbitkan edisi lanjutannya, yaitu **Panduan Umum Normal Baru Untuk Hotel dan Restoran Dalam Pencegahan COVID-19** 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.

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 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 (Restoran Yang Berada Diluar Hotel)

Hormat kami,

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

Hariyadi BS Sukamdani
Ketua Umum



PANDUAN UMUM NORMAL BARU

HOTEL DAN RESTORAN



UNTUK KEBERSIHAN UMUM & DIKAMAR

- Disinfeksi Fasilitas Umum Hotel & Restoran sebaiknya dilakukan satu kali dalam setiap shift.
- Fasilitas umum yang kebersihannya harus diperhatikan adalah pegangan pintu dan tangga, tombol lift.
- 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 desinfektan.

UNTUK KARYAWAN

- Setiap Karyawan yang akan bekerja harus diperiksa suhu tubuh saat masuk kerja.
- Bila ditemukan suhu Karyawan yang menunjukkan suhu tubuh diatas 37.3 derajat Celcius, maka dalam jarak 5 menit akan dilakukan pengecekan ulang, jika hasilnya masih diatas 37,3°Celcius, maka harus dicatat oleh petugas yang memeriksa dan tidak boleh bekerja. Dan Karyawan tersebut harus melapor kepada atasannya atas hal tersebut melalui telepon.
- Bagi Karyawan yang baru kembali dari perjalanan dinas ke negara/daerah terjangkit COVID-19. Karyawan wajib melakukan karantina mandiri dirumah selama 14 (empat belas) hari.
- Melaksanakan Pola Hidup Sehat: Cuci Tangan Pakai Sabun (CTPS), Etika Batuk, Olahraga, makan makanan dengan gizi seimbang, hindari penggunaan alat pribadi secara bersama, seperti alat makan, alat sholat, dan lainnya.
- Jaga jarak minimal 1 (satu) meter selama berada di area kerja dan kantin Karyawan.
- Materi edukasi Pencegahan COVID-19 harus dipasang pada papan pengumuman Karyawan atau media komunikasi lainnya.

UNTUK PIHAK KETIGA (Vendor, Supplier, Penyewa, Kontraktor, 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.
- Setiap tamu maupun pihak ketiga dengan suhu tubuh diatas 37,3° Celcius 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.



PANDUAN UMUM NORMAL BARU

HOTEL DAN RESTORAN



UNTUK TAMU KAMAR, FOOD & BEVERAGE, dan EVENT

- Pengelolaan Kerumunan, Antrian dan Pengaturan Tempat, Pembatasan dan penentuan jumlah maksimum orang yang diizinkan di setiap bagian area publik Hotel & Restoran (yaitu *lobby*, teras, lift dan lainnya) dibuat oleh Hotel & Restoran dalam bentuk Standar Operasi Prosedur (S.O.P) internal.
- Penanda / atau poster/banner ditampilkan sesuai keperluan dan situasi area.
- Pada area di mana antrian kemungkinan terjadi (area penerimaan tamu, restoran, elevator, dan lainnya) diperlukan tanda untuk jaga jarak antara satu orang dengan yang lain.
- Semua bagian tempat duduk harus diatur dengan jarak 1 (satu) meter.
- Keluarga yang serumah dan ingin duduk bersama dapat diperkenankan dengan tetap memakai masker, dan hanya dilepas pada saat makan dan minum.
- Karyawan dan Tamu diharuskan memakai masker dan semua area yang tersentuh, benda dan permukaannya harus segera didesinfeksi.
- Tersedia tempat cuci tangan atau *hand sanitizer*.

UNTUK TAMU HOTEL & RESTORAN

TAMU HOTEL DI AREA *LOBBY*:

- Pihak Hotel harus memeriksa dan mencatat suhu tubuh Tamu yang akan memasuki Hotel.
- Jika suhu tubuh di atas 37,3°Celsius, maka Tamu disarankan untuk segera mencari perawatan medis dan mendapatkan izin medis sebelum diizinkan untuk *check-in*.
- 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:

- Pihak Hotel harus memeriksa dan mencatat suhu tubuh Tamu yang akan memasuki Hotel, jika suhu tubuh Tamu di atas 37,3°Celsius, maka disarankan untuk segera mencari perawatan medis dan mendapatkan izin medis sebelum diizinkan masuk ke Restoran.
- Hotel dapat menetapkan durasi makan maksimum untuk Tamu agar dapat membatasi/meminimalkan jumlah tamu di Restoran pada satu waktu tertentu.
- Pada area yang tinggi tingkat sentuh/kontaknya oleh Tamu termasuk permukaan meja dll, harus didesinfeksi dengan desinfektan.





PANDUAN UMUM

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

1. Menerapkan dan memantau standar kesehatan semua karyawan Hotel:

- a. Jika karyawan merasa tidak sehat/sedang sakit, tidak diperbolehkan masuk bekerja.
- b. Sebelum memasuki hotel dan mulai bekerja, setiap karyawan harus diperiksa suhu tubuhnya oleh Petugas.
- c. Karyawan yang suhu tubuhnya diatas 37.3 derajat Celcius tidak diizinkan untuk masuk bekerja. Dan karyawan tersebut harus melapor kepada atasannya atas hal tersebut melalui telepon.

2. Menerapkan dan mengawasi standar kebersihan semua karyawan hotel:

- 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 dan mengganti dengan masker yang baru ketika akan menggunakan seragam Kerja.
- c. Mesin absen dengan jari harus dibersihkan dilakukan satu kali dalam setiap shift.
- d. *Hand Sanitizer* atau tempat cuci tangan dengan sabun tersedia pada lokasi yang ditentukan oleh hotel.

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.



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 desinfektan) 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.

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.





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 didesinfeksi 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.

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

- a. Harus mengenakan masker.
- b. Tersedia pembersih tangan/ *Hand sanitizer* dan dapat digunakan di meja keamanan dan *Receptionist*.
- c. Harus sering cuci tangan/ menggunakan *Hand sanitizer*.





- d. Atur antrian dan jarak aman antara Karyawan dan Tamu sesuai dengan pengumuman yang dipasang.
- e. Menerapkan pemeriksaan suhu tubuh menggunakan thermometer untuk setiap Tamu.
- f. Untuk Karyawan atau Tamu yang suhu tubuh di atas 37,3 ° C, agar tidak diperkenankan masuk.

4. Karyawan pada bagian *Receptionist*

- a. Tersedia pembersih tangan/ *hand sanitizer* tersedia di meja *Receptionist* dan di beberapa titik yang sering dilintasi Tamu seperti *lobby*. *Receptionist* meminta Tamu untuk membersihkan tangan mereka menggunakan *hand sanitizer* selama proses check-in dan check-out.
- b. Ketersediaan informasi tentang COVID-19 seperti gejala, penyebaran, dan pencegahannya.
- c. Memberi informasi bahwa seluruh hotel dibersihkan sesuai dengan standar kebersihan dan kebersihan sesuai dengan S.O.P. internal yang ada.
- d. Tandai area antrian tamu/ *Receptionist* dengan jarak minimum antara tamu dan karyawan sejauh satu (1) meter.
- e. Mengurangi kontak fisik dengan tamu dalam bentuk apa pun (seperti: tidak berjabat tangan).
- f. Menanyakan riwayat perjalanan tamu selama 14 hari sebelumnya pada formulir pendaftaran dan deklrasi perjalanan.
- g. Bersihkan meja *Receptionist* segera setelah setiap kali melayani tamu.
- h. Tempat duduk di *lobby* dan *Receptionist* hotel agar dibatasi sesuai jarak aman minimal 1 meter.

5. Karyawan pada bagian *Housekeeping*

- a. Kebersihan semua area hotel baik area kerja dan fasilitas umum (dapur, kamar, restoran, kolam renang, dll.).
- b. Pembersihan area kerja dan fasilitas umum menggunakan cairan desinfektan setidaknya dua kali sehari, terutama benda yang sering disentuh dan harus terdokumentasi.
- c. Menyediakan *hand sanitizer* di pada lokasi yang sudah hotel tentukan.
- d. Ketersediaan sabun untuk mencuci tangan di area toilet umum.
- e. Pemeriksaan rutin untuk memeriksa fungsi dispenser sabun, tisu, pembersih tangan/ *handsanitizer*/pengering tangan di seluruh lokasi yang hotel tentukan.
- f. Lakukan pembersihan dan disinfeksi di area umum hotel seperti lobi, toilet, ruang serbaguna, ruang pertemuan, koridor, dan lift secara berkala.
- g. Yang perlu dibersihkan dengan desinfektan adalah permukaan benda yang sering disentuh:
 - i. Tombol Lift
 - ii. Pegangan Pintu
 - iii. Saklar Lampu
 - iv. Meja





- v. Kursi
- vi. Remote TV
- vii. Telepon
- viii. Toilet dan Wastafel

Penanganan Virus dan Bakteri dengan Disinfektan

Produk desinfektan 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. Chloroxilenol (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. Natrium hipoklorit (0,05 - 0,5%)
10. Natrium chlorite (0,23%)
11. Natrium dichloroisocyanurate (0,1-0,5%)
***Periksa label dan gunakan sesuai dengan instruksi. Waspadai potensi bahaya dari setiap produk.*

Cara Melakukan Disinfeksi:

1. Pilih solusi desinfektan dengan nomor registrasi BPOM. Periksa tanggal kedaluwarsa 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 desinfektan 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 temperature dibawah - 10 C
 - Untuk waktu di bawah 1 minggu pada temperatur - 5 C
- ii. Makanan nabati, buah-buahan dan minuman dengan suhu penyimpanan 10 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 *Pool Attendant/Fitness Centre*

- a. Berikan jarak aman antara satu kursi berjemur dan yang lainnya, dan segera dibersihkan dengan disinfektan setelah digunakan.
- b. Ambil handuk bekas pakai dengan sarung tangan dan segera ditempatkan di tempat tertutup untuk proses pencucian.
- c. Selalu membersihkan semua peralatan kebugaran yang digunakan oleh tamu dengan cairan disinfektan.
- d. Lakukan pembersihan kolam sesuai dengan prosedur dan frekuensi yang ditetapkan.
- e. Informasikan saat kolam renang penuh pengunjung, agar menjaga jarak aman.





10. 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 desinfektan.
- d. Semua handuk dan linen yang telah digunakan diletakkan dalam wadah tertutup untuk dicuci.

11. Karyawan pada bagian Pengemudi Mobil/Driver

- a. Sebelum memulai perjalanan, mobil sudah harus selesai dibersihkan bagian dalam dan luar dengan cairan desinfektan.
- 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 desinfektan, 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.

3. Penggunaan Masker & Sarung Tangan

- Semua Karyawan diwajibkan untuk selalu menggunakan masker selama jam operasional berlangsung.
- Sarung tangan digunakan, terutama bagi Karyawan yang bersentuhan langsung dengan makanan dan minuman, serta yang menyajikan makanan dan minuman ke tamu.

4. Seragam Kerja

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

5. Sanitasi Area

- Sanitasi setiap permukaan yang contact dengan tangan tamu setiap selesai digunakan seperti meja, kursi, gagang pintu, EDC, buku menu/*ipad*/*tent card*, dan lainnya.
- 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*.
- Melakukan penyemprotan area dengan larutan disinfektan secara berkala.





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 on Duty (M.O.D) secara aktual dan bertanggung jawab.

2. Tata Cara Makan

Karyawan diperbolehkan untuk makan di area *outlet*/produksi makanan 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.

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. Karyawan restoran wajib memberikan pengawasan khusus kepada Tamu anak-anak.

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.

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 mengosongkan 1 meja.
- Keluarga yang serumah dan ingin duduk bersama dapat diperkenankan dengan tetap memakai masker, dan hanya dilepas pada saat makan dan minum.

2. 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.

3. 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.

4. Pengaturan Penyimpanan Alat Makan

- Keranjang berisi alat makan tidak diperbolehkan untuk diletakkan di atas meja sebelum Tamu datang.
- Keranjang dan alat makan ditempatkan di *station*. Setelah Tamu datang dan duduk di meja, alat makan disiapkan ke dalam keranjang sesuai jumlah Tamu.
- Alat makan yang tidak digunakan harus segera dicuci dan tisu makan yang tidak digunakan segera dibuang.
- Sanitasi keranjang alat makan dilakukan setiap kali selesai digunakan.

5. *Condiment*

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





6. 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. 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.

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*.





**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@phronline.com

Website: www.phronline.com