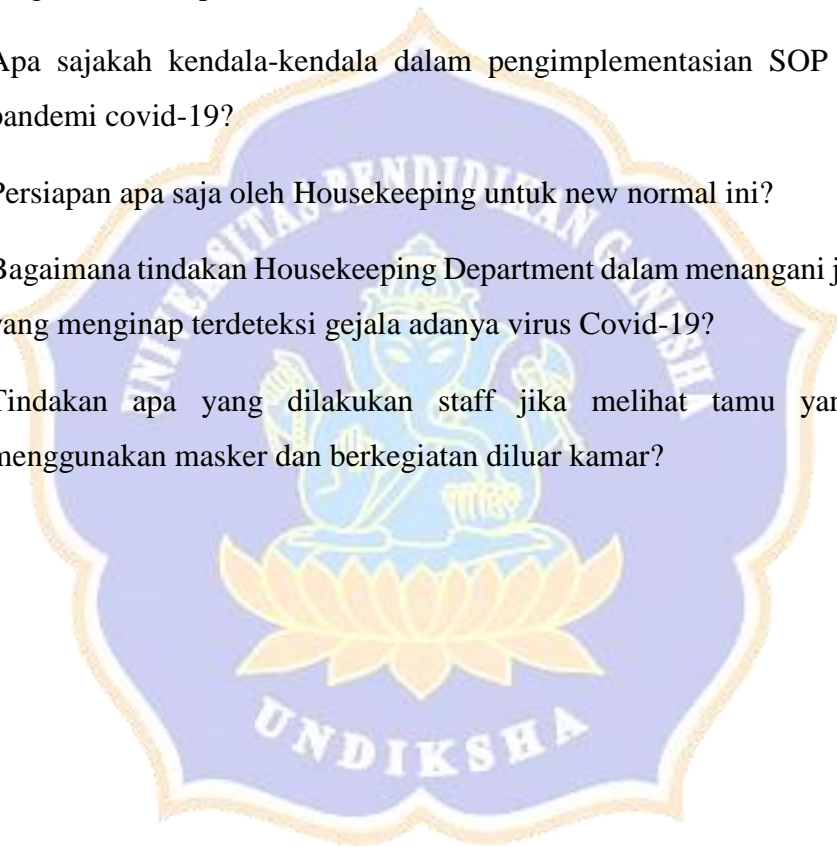


LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 0.1 Daftar Pertanyaan

Daftar Pertanyaan Wawancara Terhadap Subjek Penelitian:

1. Apakah terjadi banyak perubahan SOP sebelum dan sesudah pandemi covid-19?
2. Dalam situasi perubahan SOP di masa pandemi, kebiasaan apa saja yang sangat sulit diimplementasikan ?
3. Apa sajakah kendala-kendala dalam pengimplementasian SOP di masa pandemi covid-19?
4. Persiapan apa saja oleh Housekeeping untuk new normal ini?
5. Bagaimana tindakan Housekeeping Department dalam menangani jika tamu yang menginap terdeteksi gejala adanya virus Covid-19?
6. Tindakan apa yang dilakukan staff jika melihat tamu yang tidak menggunakan masker dan berkegiatan diluar kamar?



Lampiran 0.2 Hasil Wawancara

Berikut hasil wawancara dengan beberapa narasumber:

Narasumber 1

Nama: Bapak Wimbi Akbar

Bagian: *Executive Housekeeper*

Tanggapan:

1. Ya, terjadi banyak sekali perubahan SOP di masa pandemi covid-19 ini.
2. Kalau dari saya sendiri selaku manajer di Housekeeping, perubahan yang paling sulit diimplementasikan yaitu penggunaan masker, pemakaian hand gloves terutama untuk yang bekerja di bagian sebagai Room Attendant karena Room Attendant jika terus terusan menggunakan masker saat bekerja kadang membuat mereka sesak dalam pernafasan karena pekerjaan membersihkan kamar sangat menguras tenaga sehingga penggunaan masker dan hand gloves akan mengganggu keluasaan mereka dalam bekerja. Dengan alasan itu saya sering kali saya melihat staff-staff melakukan aktivitas kadang melepas masker mereka sejenak ketika berada didalam ruangan dan tidak ada orang lainnya di dalam ruangan tersebut, meskipun tidak orang orang lain didalam kamar tetap saya akan memberikan teguran kepada mereka yang mengabaikan SOP yang sudah disetujui di masa pandemi ini.
3. Untuk di kendala pengimplementasian SOP di masa pandemi, ada beberapa kendala pastinya yang di alami yaitu, pada awal-awal pandemi, masker dan hand glove sulit dicari sehingga membuat staff harus memakai hand gloves secara irit, kemudian kendala dalam penyiapan data-data seluruh karyawan yang belum menerima vaksin dan susah untuk mengajak vaksin sampai dosis yang lengkap dengan berbagai alasan.
4. Nah untuk dipersiapkan new normal kalau khusus di manajemen selain mempersiapkan stock masker, hand glove, hand sanitizer yaitu juga mempersiapkan kabel tis dan tas hitam untuk menangani soil di kamar tamu

yang teridentifikasi terkena covid-19, kemudian mempercepat vaksinasi untuk seluruh staff maupun trainee.

5. Bagi salah satu tamu yang sudah pasti teridentifikasi terkena covid-19 dengan sudah dikenali gejala-gejalanya, soil di kamar tamu tersebut akan mendapat penanganan khusus dengan cara disemprot disinfektan dan dipisahkan dari soil lain.
6. Jika melihat tamu yang tidak menggunakan masker berkeliaran di luar ruangan, kami akan berusaha menegur dengan cara baik-baik agar tamu tetap merasa nyaman serta ada menimbulkan complain.

Narasumber 2

Nama: Arya

Bagian: Public Area Attendant

Tanggapan:

1. Ya, terjadi banyak perubahan SOP di masa pandemi covid-19, dimasa sekarang ini kami melakukan penyemprotan disinfektan secara berkala 3 jam sekali di seluruh area.
2. Perubahan yang paling sulit diimplementasikan menurut saya di public area yaitu penggunaan masker yang sedikit membuat cepat sesak pernafasan karena harus memakainya terus menerus selama bekerja, kemudian menggunakan hand glove, karena hand glove biasanya digunakan secara satu kali pakai saja, kami di public area mengambil pekerjaan banyak menyebabkan hand glove yang kita gunakan basah dan menempel di tangan menyebabkan saya tidak nyaman.
3. Kendalanya yaitu, pada awal-awal pandemi, masker dan hand glove sulit dicari sehingga membuat staff harus memakai masker dan hand gloves secara hemat.

1. Persiapan khususnya di public area team yaitu disinfected secara berkala 3 jam sekali di seluruh area termasuk lift dan locker dan penyemprotan elestostatic pada malam hari.
2. Jika salah satu tamu teridentifikasi terkena covid-19, kami akan melakukan penyemprotan desinfected di seluruh area yang sempat dikunjungi oleh tamu tersebut.
3. Jika tamu lupa menggunakan masker dan kami bertemu di area hotel kami akan menegur secara baik-baik atau menawarkan masker kepada tamu.

Narasumber 3

Nama: Rizky

Bagian: *Room Attendant*

Tanggapan:

1. Ya, terjadi banyak sekali perubahan SOP di masa pandemi covid-19 ini.
 2. Perubahan yang sangat sulit diimplementasikan yaitu menggunakan masker dan hand gloves karena kami di room ketika melakukan pembersihan kamar ada urutan making bed atau yang biasa sering disebut bedding sangat merasa pengap jika menggunakan masker dan saat bedding menggunakan hand gloves sangat memperlambat pekerjaan karena kadang-kadang hand gloves menyangkut pada duve dan sheet.
 3. Kendala yang dialami tidak begitu berat, hanya saja pekerjaan mempersiapkan kamar sampai siap dijual jadi agak lama karena penyemprotan disinfected dan setelah kamar ready akan di beri sinar UV selama kurang lebih 30 menit.
1. Persiapan khusus dari kami sebagai Room Attendant yaitu pada trolley kami disediakan hand sanitizer, didalam kamar disediakan tissue antiseptic atau wipes untuk tamu dan disiapkan masker.
 2. Untuk salah satu tamu teridentifikasi terkena covid-19 dengan sudah menunjukan gejala-gejala, maka Room Attendant yang menangani kamar

tersebut semasa menginap akan di tes kesehatan dan akan melaporkan ke supervisor dan manajer maupun langsung ke Front Office.

3. Untuk guest yang lupa menggunakan masker ketika bertemu di corridor, kami akan menegur secara baik-baik dan menawarkan masker kepada guest tersebut.

Narasumber 4

Nama: Dian & Dwita

Bagian: Order Taker & Linen

Tanggapan:

1. Ya, terjadi banyak sekali perubahan SOP di masa pandemi covid-19.
1. Perubahan SOP yang paling sulit diimplementasikan menurut kami yaitu penggunaan masker dan hand gloves karena kami melakukan aktivitas kebanyakan di back office jadi sangat rentan diketahui oleh manajer jika kami melepas maupun merunkan masker ke dagu terlebih harus tidak memakai hand gloves, kami akan mendapat teguran keras terlebih menangani linen maupun soil harus menggunakan hand gloves karena bersentuhan langsung dengan barang yang nantinya akan di pakai dikamar. Jadi untuk penggunaan masker sedikit mengganggu pernafasan dan penggunaan hand gloves sendiri memperlambat menangani linen dan soil karena akan hand gloves sering menempel pada linen dan soil tersebut.
2. Untuk kendalanya yaitu, pada awal-awal pandemi, masker dan hand gloves susah dicari dan terbatas stock sehingga membuat staff harus memakai hand gloves secara irit.
3. Nah persiapannya kalau khusus di Order Taker & Linen selain masker, hand glove, hand sanitizer yaitu juga mempersiapkan kabel tis dan tas hitam untuk menangani soil di kamar tamu yang teridentifikasi gejala covid-19.
5. Untuk salah satu tamu teridentifikasi terkena covid-19 soil di kamar itu akan ditangani khusus dengan disemprot disinfektan dan dipisahkan dari soil lain.

6. Jika melihat tamu yang tidak menggunakan masker, kami akan berusaha menegur dengan cara baik-baik agar tamu tetap merasa nyaman.



Lampiran 0.3 Foto-foto kegiatan melakukan aktivitas yang sesuai SOP di masa pandemi covid-19.





Lampiran 0.4 Surat Pernyataan

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyampaikan bahwa karya tulis yang berjudul “**Analisis Implementasi SOP Pada *Housekeeping Department* Hotel Four Points di Masa Pandemi Covid-19**” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan atau mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang akan dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya terhadap keaslian karya tulis saya ini.



Singaraja, 19 Juli 2022

Yang Membuat Pernyataan,



I Kadek Asa

NIM. 1907031031

RIWAYAT HIDUP



I Kadek Asa lahir di Seraya Timur pada tanggal 19 Juli 2000. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak I Made Suici dan Ibu Ni Wayan Parni. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis beralamat di Jalan Seraya-Amed, Banjar Dinas Kangin, Desa Seraya Timur, Kecamatan Karang Asem, Kabupaten Karangasem, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 1 Seraya Timur dan lulus pada tahun 2013. Kemudian penulis melanjutkan SMP Negeri 3 Amlapura dan lulus pada tahun 2016. Pada tahun 2019 penulis lulus dari SMA Negeri 3 Amlapura jurusan Ilmu Pengetahuan Alam (IPA) dan melanjutkan ke Program Studi Perhotelan Diploma III di Universitas Pendidikan Ganesha. Pada semester akhir tahun 2022 penulis telah menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Implementasi SOP Pada *Housekeeping Department* Hotel Four Points di Masa Pandemi Covid-19”. Selanjutnya, mulai tahun 2022 sampai dengan penulisan Tugas Akhir ini, penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Perhotelan Diploma III di Universitas Pendidikan Ganesha.