

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar pertanyaan

Daftar Pertanyaan Wawancara Terhadap Subjek Penelitian

1. Apakah terjadi banyak perubahan pelayanan sebelum dan sesudah pandemi covid-19?
2. Dalam situasi ini perubahan kebiasaan apa saja yang sangat sulit diterapkan ?
3. Kendala apa saja yang membuat penerapan protokol covid-19 ini sulit diterapkan ?
4. Apa persiapan departement Housekeeping untuk keadaan new normal ini ?
5. Jika terdeteksi adanya virus Covid-19 di alami oleh tamu yang menginap, apa tindakan yang di lakukan Housekeeping departement untuk menanganinya?
6. Bagaimana tindakan staff jika melihat tamu yang tidak menggunakan masker dan berkegiatan diluar kamar ?

Lampiran 2. Hasil Wawancara

Berikut hasil wawancara dengan beberapa narasumber.

Narasumber 1

Nama : Ratna

Section : Laundry Attendant

Tanggapan

1. Ya, sangat banyak perubahan yang terjadi
2. Perubahan yang paling sulit diterapkan menurut syaa yaitu penggunaan masker, karena di laundry, uniform dan runner sangat menguras tenaga, jika terus terusan menggunakan masker saat bekerja kadang membuat saya sesak. Biasanya jika saya melakukan aktivitas laundry ataupun runner ke pantry-pantry saya kadang melepas masker saya sejenak ketika berada didalam ruangan dan tidak ada orang lainnya di dalam ruangan tersebut.
3. Kendalanya yaitu, pada awal-awal pandemi, masker dan hand glove sulit dicari sehingga membuat staff harus memakai hand glove secara irit.

4. Persiapannya kalau khusus di laundry selain masker, hand glove, hand sanitizer yaitu mempersiapkan kabel tis dan tas hitam untuk menangani soil di kamar tamu yang teridentifikasi terkena covid-19
5. Jika salah satu guest teridentifikasi terkena covid-19 soil di kamar itu akan ditangani khusus, disemprot desinfektan 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.

Narasumber 2

Nama : Ade

Section : Public Area Attendant

Tanggapan

1. Ya, sangat banyak terjadi perubahan, dimasa sekarang ini kami melakukan penyemprotan desinfektan secara berkala 3 jam sekali di seluruh area.
2. Perubahan yang paling sulit diterapkan menurut saya di public area yaitu 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 hand glove secara irit.
4. Persiapan khususnya di public area team yaitu desinfektan secara berkala 3 jam sekali di seluruh area termasuk lift dan locker, persiapan lainnya yaitu penyemprotan elestostatic pada malam hari.
5. Jika salah satu guest teridentifikasi terkena covid-19, kami akan melakukan penyemprotan desinfektan di seluruh area yang sempat dikunjungi oleh guest tersebut
6. Jika tamu lupa menggunakan masker dan kami bertemu di area hotel kami akan menegur secara baik-baik atau menawarkan masker kepada guest

Narasumber 3

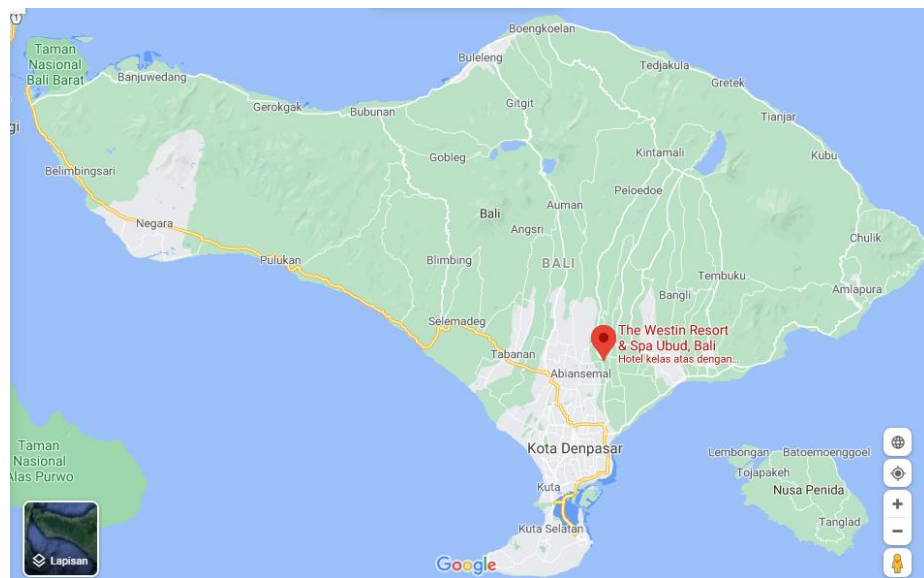
Nama : Tery

Section : room attendant

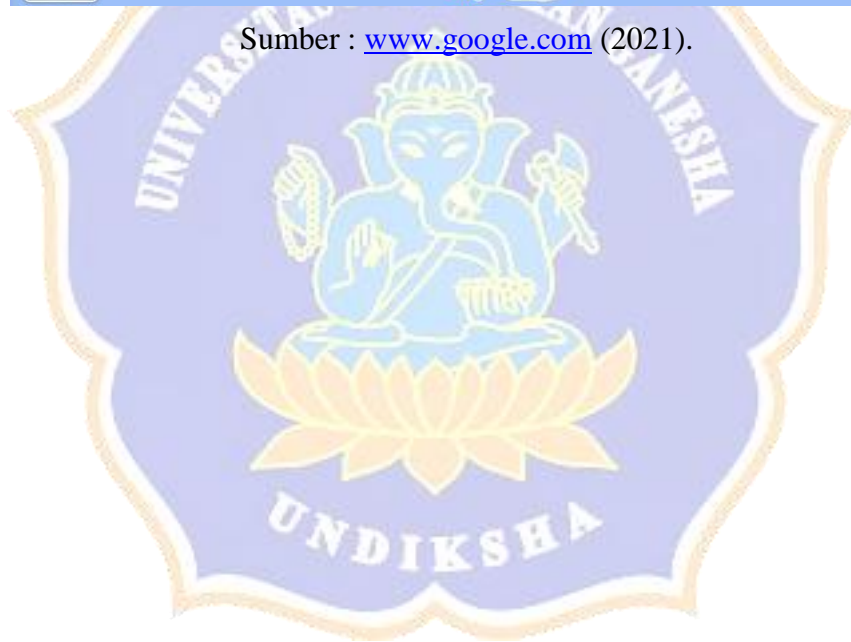
Tanggapan

1. Ya, terjadi sangat banyak perubahan
2. Perubahan yang sangat sulit diterapkan yaitu menggunakan masker dan hand glove karena kami di rom ketika make up ataupun beding sangat merasa pengap jika menggunakan masker. Dan ketika make up menggunakan hand glove sangat memperlambat pekerjaan karena kadang-kadang hand glove menyangkut pada sheet.
3. Kendala yang dialami tidak begitu berat, hanya saja pekerjaan jadi beres agak lama karena penyemprotan desinfectant dan setelah kamar ready akan di beri sinar UV selama kurang lebih 30 menit
4. Persiapan khusus dari room attendant yaitu pada trolley disediakan hand sanitizer, didalam kamar disediakan tissue antiseptic untuk tamu dan disiapkan masker .
5. Jika salah satu tamuteridentifikasi terkena covid-19 room attendant yang menangan kamar tersebut semasa menginap akan di tes kesehatan dan akan diberi waktu untuk melakukan isolasi mandiri dirumah selama 2 minggu.
6. Jika tamu lupa menggunakan masker ketika bertemu di corridor, kami akan menegur secara baik-baik dan menawarkan masker kepada tamu tersebut.

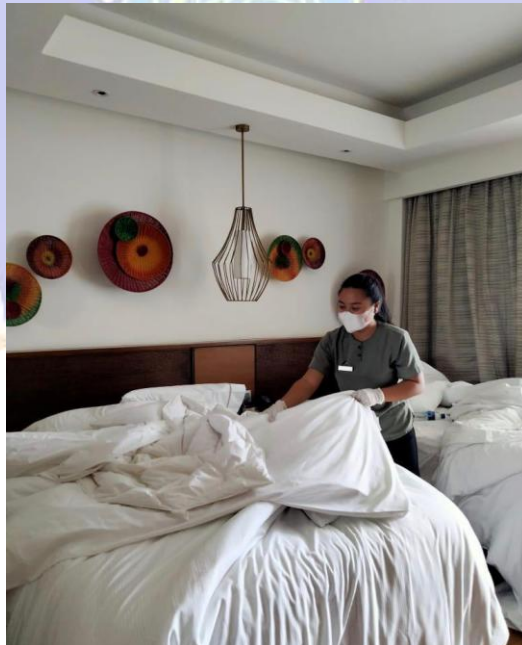
Lampiran 3. Peta lokasi The Westin Resort and Spa Ubud pada Pulau Bali

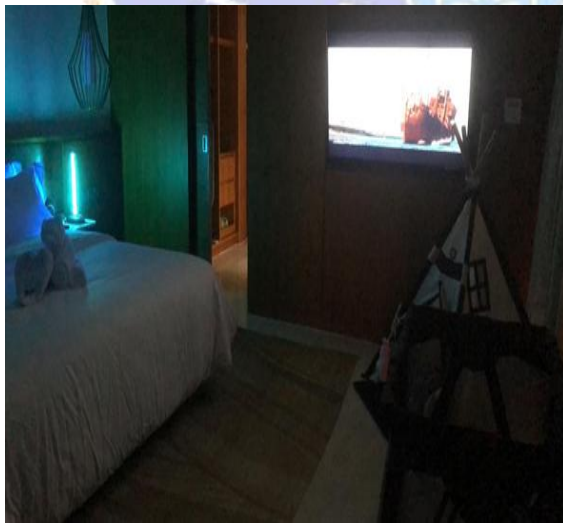
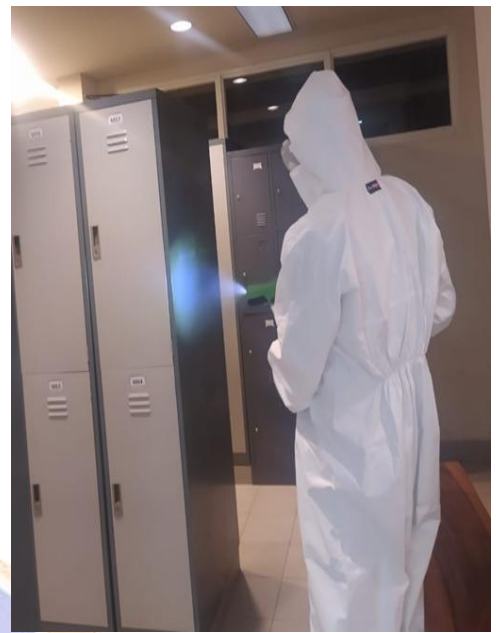


Sumber : www.google.com (2021).



Lampiran 4 Foto kegiatan perubahan pelayanan Housekeeping di masa pandemi covid-19







RIWAYAT HIDUP



Ni Luh Made Satya Utami Putri lahir di Denpasar pada tanggal 6 Oktober 2000. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak I Nyoman Sumarta dan Ibu Ni Wayan Puspawati. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini penulis beralamat di Jalan Puseh Natih Banjar Negari Desa Singapadu Tengah, Kecamatan Sukawati, Kabupaten Gianyar, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 1 Singapadu Tengah dan lulus pada tahun 2012. Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 2 Sukawati dan lulus pada tahun 2015. Pada tahun 2018, Selanjutnya, mulai dari tahun 2018 sampai dengan penulisan tugas akhir ini, penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Perhotelan Diploma III di Universitas Pendidikan Ganesha.

