

BAB II

DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN

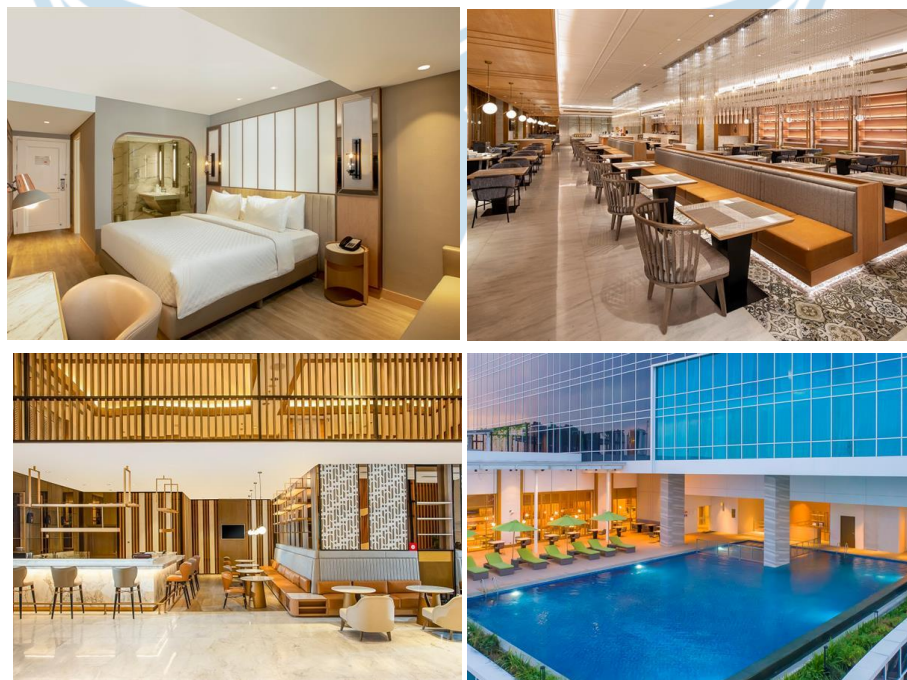
A. Gambaran Umum Tentang Swiss-Belhotel Solo

Kondisi pandemi COVID-19 yang menyebabkan bisnis perhotelan cukup terpuruk tidak menghalangi Swiss-Belhotel Internasional untuk terus beroperasi dan mengembangkan jaringan bisnisnya, dikutip oleh Widodo (2020), Swiss-Belhotel Internasional mengumumkan pembukaan hotel baru di dua lokasi pada 1 September 2020, salah satunya di Solo, yaitu Swiss-Belhotel Solo, pihak mereka menyampaikan bahwa mereka tetap berekspansi dan memperluas bisnisnya di tengah pandemi COVID-19 untuk dapat menjadi properti penting di destinasi wisata kota Solo yang kaya akan budaya, serta menjadikan jaringan Swiss-Belhotel menjadi yang terdepan di antara hotel lainnya.



Sumber : www.tripadvisor.com, 2020

Swiss-Belhotel Solo adalah hotel baru kelas menengah atas berbintang 4 yang berdiri sejak September 2020 dan merupakan bagian dari ekspansi grup manajemen hotel Swiss-Belhotel Internasional di Indonesia yang berkantor pusat di Hong Kong sejak tahun 1987 dengan filosofi “*Passion and Professionalism*”, serta komitmen untuk keunggulan dalam layanan dan manajemen. Terletak di pusat kota Solo, tepatnya di Jalan A. Yani No.45, RT.002/RW.006, Gilingan, Kec. Banjarsari, Kota Surakarta, Jawa Tengah 57134, Swiss-Belhotel Solo memiliki posisi yang strategis, terletak sekitar 12 km dari Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo, dikelilingi oleh daerah ritel perbelanjaan, tempat wisata dan atraksi paling populer di kota Solo layaknya Mangkunegaran Palace, Keraton Surakarta Palace dan Kawean Batik Village yang menempatkan para tamu di pusat berbagai aktivitas (Swiss-Belhotel International, 2021).



Sumber : www.swiss-belhotel.com, 2021



Sumber : www.swiss-belhotel.com, 2021

Sebagai perusahaan jasa yang bergerak dalam ranah *hospitality*, Swiss-Belhotel Solo menyediakan 252 kamar dan *suite* yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas, baik untuk bisnis dan liburan mulai dari restoran “Swiss-Kitchen”, *Lobby Lounge&Bar*, kolam renang, spa, pusat kebugaran hingga fasilitas penunjang untuk penyelenggaraan berbagai acara yang meliputi 9 ruang *meeting* dan *ballroom* dengan area seluas 1,400m² dan kapasitas sebanyak 861 tamu, teknologi audio visual yang mumpuni, serta tim acara professional (Swiss-Belhotel International, 2021).

Dalam penelitian ini pengumpulan data untuk memperoleh informasi mendalam terkait isi pesan komunikasi risiko Swiss-Belhotel Solo kepada pelanggan di tengah pandemi COVID-19 ini dilakukan melalui wawancara dengan Tian Riauska Fandy selaku *Marketing Communication* sekaligus *Public Relations* dan *Graphic Designer* dari Swiss-Belhotel Solo yang berumur 30 Tahun dengan pendidikan terakhir sebagai Sarjana S1 Desain Komunikasi Visual.

B. Visi, Misi, Filosofi, dan Komitmen Swiss-Belhotel Solo

Adapun visi, misi, filosofi, dan komitmen yang dimiliki oleh Swiss-Belhotel Solo, sebagai berikut (Swiss-Belhotel International, 2021):

Visi

To be a leading international hotel and hospitality management group with a global reputation for commitment to management and service excellence, and where our Passion and Professionalism™ is the essence of the Swiss-Belhotel International brand.

Misi

Becoming a field leader in international hotel management with our unique fusion of Swiss hospitality and professionalism and Asian passion and service.

Filosofi

A Winning Partnership Philosophy because we believe in working hand in hand with owners and investors, building a partnership to achieve the desired business objectives.

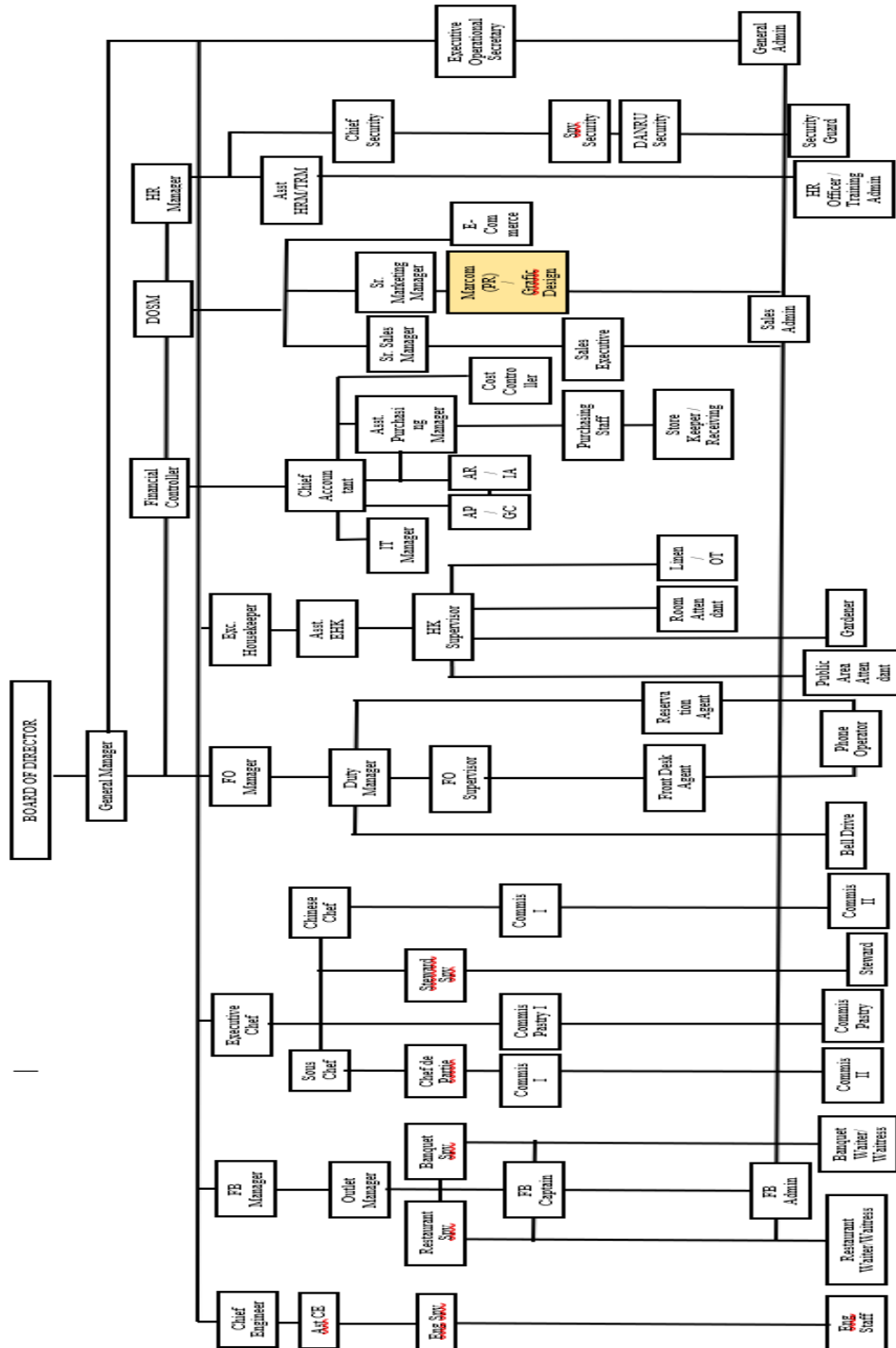
Komitmen

- *Excel through Passion and Professionalism™*
- *Exceed the expectations of our Guests, Owners and Staff*
- *Understand and contribute to the country, the culture and the environment within which we operate and manage – our social and community responsibility*
- *Be economically creative and progressive*

- *Be environmentally responsible*
- *Be an innovative, committed and employee empowered management company*
- *Be part of and contribute to an economically and environmentally sustainable global community*
- *To respect cultures and differences*
- *To deliver safety, security, and service*
- *To reflect a heart and a soul through Passion and Professionalism™*



C. Struktur Perusahaan Swiss-Belhotel Solo



Sumber: Struktur Organisasi Swiss-Belhotel Solo, 2021

D. Uraian Jabatan di Swiss-Belhotel Solo

Adapun uraian tugas dan tanggung jawab dari berbagai jabatan yang ada di Swiss-Belhotel Solo, sebagai berikut (Fandy, 17 September 2021):

- General Manager

Melakukan pengelolaan dan pengontrolan terhadap segala hal yang berkaitan dengan operasional manajemen hotel mulai dari perencanaan, pengaturan, dan pengorganisasian untuk memastikan kinerja staf, sistem, dan kualitas layanan berjalan dengan baik dan efisien.

- Financial Controller

Mengelola, menerapkan, dan mengawasi segala hal yang berkaitan dengan anggaran dan keuangan hotel, mulai dari analisis, pelaporan, audit, kas, dan aset sesuai dengan pajak, hukum dan SOP hotel.

- Chief Accountant

Membantu *financial controller* dalam mengelola keseluruhan fungsi keuangan dan akuntansi hotel mulai dari laporan keuangan, analisis, serta perkiraan dana dan anggaran.

- IT Manager

Mendukung sistem Teknologi Informasi, bisnis, kantor, telepon, dan jaringan komputer hotel melalui peningkatan jaringan, perangkat keras, dan lunak. Serta menjaga dan memelihara semua produk perangkat lunak dan keras yang dimiliki hotel.

- AP / GC

GC bertugas mengelola dan merekap semua transaksi pembelian dan pengeluaran yang bersifat tunai baik untuk pembayaran hutang, pajak, air, listrik, dan telepon. Sedangkan AP melakukan pengelolaan terhadap pelunasan hutang dan transaksi kredit yang dimiliki hotel.

- AR / IA

AR bertugas mengelola dan menagih perihal piutang hotel yang berasal dari reservasi kamar, serta mencatat transaksi pembayaran. Sedangkan IA bertugas melakukan verifikasi terhadap kesesuaian transaksi keuangan yang ada pada kasir restoran dengan bagian penerimaan, serta melakukan rekap terhadap uang yang masuk dari penjualan kamar, restoran, serta *ball room* hotel.

- Asst. Purchasing Manager

Bekerjasama dengan pemasok untuk melakukan negosiasi terkait kontrak pembelian barang yang dibutuhkan hotel dan melakukan penyimpanan terhadap berbagai data tiap transaksi. Serta membantu departemen keuangan dalam memantau, melaporkan, dan mengendalikan biaya, penjualan, audit, analisis, laporan keuangan, anggaran, dan perkiraan biaya.

- Purchasing Staff

Melakukan pencarian pemasok yang tepat untuk mendukung operasional hotel, mengumpulkan daftar permintaan barang dan bahan yang dibutuhkan hotel, serta menyeleksi *orderan* dari hotel.

- Store Keeper / Receiving

Store keeper bertugas melakukan penerimaan dan penyimpanan barang maupun bahan dari pemasok atau vendor menyimpan, memastikan barang dan bahan yang diterima sesuai dengan pesanan, serta mengelola pencatatan stok. *Receiving* melakukan pengawasan dan pemeriksaan terhadap barang yang diterima dari pemasok, serta dan menyerahkan invoice kepada departemen keuangan.

- Cost Controller

Melakukan penyusunan budget dan anggaran, mengendalikan biaya yang dikeluarkan oleh hotel, mensurvey harga barang di pasaran, menyetujui pembelian barang, mengecek daftar pembelian, memastikan barang yang diterima sesuai harga, serta membuat laporan terkait dengan pembelian.

- DOSM

Mengelola penerapan berbagai strategi penjualan dan pemasaran hotel untuk memperluas pangsa pasar sehingga dapat mencapai pendapatan tertinggi dan memaksimalkan profit dari penjualan kamar maupun makanan serta minuman.

- Sr. Sales Manager

Mengembangkan dan memajukan bisnis perhotelan melalui berbagai aktivitas pemasaran serta menyusun rencana strategis untuk mendorong pendapatan tingkat penjualan.

- Sales Executive

Mengawasi dan melakukan kegiatan penjualan dan pemasaran untuk dapat memaksimalkan profit hotel, menyusun daftar dan melakukan survei terhadap kelompok pelanggan potensial, menjalin pertemuan dan melakukan presentasi terkait proposal penjualan kepada klien, mengawasi kegiatan reservasi dan berbagai kualitas layanan pelanggan di hotel, melakukan negosiasi harga dengan pelanggan, serta menilai kinerja penjualan hotel sebagai bahan evaluasi.

- Sr. Marketing Manager

Menerapkan strategi pemasaran yang efektif untuk mencapai sasaran pendapatan dari berbagai layanan yang diberikan hotel, mengelola segala pesan yang disampaikan dari hotel kepada tamu, mengimplementasikan dan melaksanakan program dan tujuan pemasaran, serta mengelola kinerja desainer grafis dan *marcomm* sehingga semua materi pemasaran sesuai dengan strategi dan anggaran.

- Marcom (PR) / Grafic Design

Mengelola branding dan komunikasi untuk semua jenis saluran pemasaran yang dimiliki hotel mulai dari pengelolaan media sosial, periklanan, konten situs web, email, dan media cetak seperti promosi. Kemudian, menjaga manajemen reputasi hotel melalui kegiatan promosi, media sosial kreatif, dan komunikasi kehumasan serta eksternal dengan berbagai awak media melalui kegiatan wawancara maupun siaran. Selain itu juga berperan melakukan berbagai pemotretan untuk kebutuhan komunikasi dan promosi, serta membuat desain grafis dalam berbagai media yang dimiliki hotel untuk menyampaikan

kebutuhan promosi dan komunikasi verbal maupun non-verbal hotel kedalam bentuk visual.

- Sales Admin

Mencatat setiap rencana kegiatan yang akan dilakukan oleh staf di departemen penjualan dan pemasaran, memeriksa dan membalas email yang masuk ke hotel, membuat surat penawaran yang berkaitan dengan detail ruang kamar, fasilitas dan area *meeting* beserta harganya, membuat kontrak rate harga, membuat notulen untuk meeting departemen, serta membuat form permintaan pembelian barang untuk kebutuhan departemen penjualan dan pemasaran.

- E-Commerce

Mengelola transaksi pemesanan dan reservasi secara online menjadi lebih mudah dan efektif, serta membuat rekap berkaitan dengan *ranking*, penilaian, review pelanggan, pengaturan promosi, dan perubahan tarif harga kamar.

- HR Manager

Mengelola dan mengawasi segala hal yang berkaitan dengan SDM. Mulai dari perekrutan, hubungan karyawan, tunjangan, penggajian, pelatihan, pengembangan karyawan hingga strategi kepegawaian.

- Asst. HRM / TRM

Membantu HR manager dalam menangani tugas administrasi yang berkaitan dengan sumber daya manusia, mulai dari perekrutan, pemeliharaan data dan penggajian, serta dukungan administrasi karyawan.

- HR Officer / Training Admin

Mengawasi kinerja mengelola perekrutan, memberikan pelatihan, membuat kontrak kerja, menjatuhkan surat peringatan, memastikan kedisiplinan, mengawasi kehadiran, mengelola pemberian upah, serta melaksanakan program pengembangan bagi karyawan.

- Chief Security

Melindungi dan menjaga keamanan semua tamu, staf, dan semua aset serta properti yang dimiliki oleh hotel. Kemudian, menyiapkan laporan terkait insiden harian.

- SPV Security

Mengawasi dan membina kinerja tim petugas keamanan, mencatat setiap insiden atau peristiwa tertentu yang terjadi di hotel dalam bentuk laporan, melakukan pemeriksaan rutin di area hotel, membantu *chief security* dalam menangani insiden tertentu, melaksanakan simulasi darurat, melakukan inspeksi dan investigasi rutin, mengawasi CCTV dan sistem keamanan, melatih petugas keamanan, serta melakukan tindakan pencegahan terhadap risiko keamanan tertentu.

- DANRU Security

Mengawasi, membina, dan memberikan pengarahan kepada anggota petugas keamanan. Serta mengelola pembagian tugas dan jadwal *shift* untuk anggota petugas keamanan.

- Security Guard

Mematuhi dan menjalankan setiap kebijakan keamanan yang dibuat oleh hotel, melakukan patroli di area dalam dan luar hotel, melaporkan setiap peristiwa yang melibatkan keamanan dan keselamatan di dalam hotel, mengawasi setiap tamu maupun staf dan vendor yang keluar masuk hotel, mengelola dan mengatur aktivitas kendaraan di area parkir hotel, mengawal tiap tamu maupun vendor ke area tertentu hotel, memberi sambutan ke tamu yang berkunjung ke hotel, serta memastikan segala protokol dan regulasi di hotel dipatuhi oleh tamu dan staf.

- Executive Operational Secretary

Memberikan bantuan kepada *general manager* untuk mengelola pekerjaan harian, mulai dari komunikasi dengan klien maupun pemasok, menyimpan setiap data dan catatan, menjaga tarif dan kontrak, memeriksa dan melakukan pengelolaan terhadap jawaban yang akan ditunjukkan melalui email maupun surat harian, serta menyambut dan mengarahkan staf maupun tamu ke area tertentu hotel seperti kantor.

- General Admin

Menjalankan setiap kegiatan administrasi hotel, mulai dari membuat dan mengirimkan surat, menjawab setiap telepon yang masuk ke hotel, melakukan data *entry* dan juga mengelola data administrasi harian, melakukan pemilahan terhadap surat maupun paket kiriman dan data pemesanan yang masuk ke hotel, serta memastikan setiap kegiatan administratif hotel berjalan dengan baik.

- FO Manager

Mengawasi kinerja staf *front office* dan mengarahkan serta mengkoordinasikan kegiatan *front desk*, reservasi, layanan tamu, dan area telepon.

- Duty Manager

Memastikan *shift* yang dijalankan *front office* bergerak secara efisien, menyediakan pelayanan bagi tamu secara profesional, membantu kinerja semua staf *front office*. Serta mengawasi dan menetapkan daftar tugas untuk *front desk agent*, *bell drive*, *phone operator*, dan *reservation agent*.

- FO Supervisor

Mengawasi staf *front office* untuk memastikan kinerja yang efisien dan lancar sehingga dapat mencapai kepuasan tamu, memberi tanggapan secara profesional dan sopan kepada tamu melalui pemberian informasi dan layanan yang tepat. Serta memastikan semua proses pembayaran, penagihan, dan pemberian *voucher* kepada tamu terselesaikan dengan baik.

- Bell Drive

Membantu para tamu selama proses *check-in* dan *check-out*, mengemudikan kendaraan hotel sesuai dengan kebutuhan tamu, dan melayani serta menyapa tamu yang menginap dengan sopan dan ramah sesuai standar hotel.

- Front Desk Agent

Mengelola semua tahapan menginap tamu mulai dari reservasi menyediakan kamar, pembayaran, pemenuhan permintaan khusus dari tamu, serta mendata informasi terkait tamu dan kamar.

- Reservation Agent

Memberikan tanggapan melalui komunikasi dengan tamu dan agen perjalanan mengenai reservasi melalui *e-mail*, telepon, faks, maupun sistem reservasi pusat. Kemudian, mendata reservasi, menyiapkan surat konfirmasi dan mengelola proses pembatalan maupun permintaan tertentu.

- Phone Operator

Melakukan komunikasi melalui telepon dengan menjawab setiap panggilan yang masuk ke hotel baik dari tamu maupun pihak luar hotel, mendistribusikan pesan ke bagian departemen, serta menyampaikan informasi yang berkaitan dengan hotel.

- Chief Engineer

Mengawasi kinerja staf *engineer* dan hal operasional terkait dengan pemeliharaan, dan perbaikan berbagai peralatan dan fasilitas hotel, baik interior maupun eksterior.

- Ast CE

Membantu *chief engineer* dalam mengelola pengoperasian dan pemeliharaan semua jenis mesin, peralatan, dan fasilitas hotel serta memastikan standar harian dan tidak adanya kerusakan sistem mesin dan kondisi kerja peralatan.

- Eng Spv

Bertanggung jawab terhadap segala hal yang berkaitan dengan masalah teknik dan aset properti di dalam hotel, mulai dari pemeriksaan pemeliharaan harian, perbaikan peralatan mekanis, mengkoordinasikan dan mengembangkan suatu proyek melalui pemberian arahan dan pengawasan kepada staf *engineer*. Selain itu, memantau aspek operasional sehari-hari, menyiapkan laporan operasi harian departemen dan mengevaluasi kinerja staf *engineer*.

- Eng Staff

Melakukan perbaikan dan pemeliharaan terhadap seluruh alat, mesin, instalasi, bangunan dan fasilitas yang ada di hotel.

- FB Manager

Mengkoordinasi berbagai kegiatan layanan makanan dan minuman yang diadakan di hotel, merencanakan program dan pemilihan menu, serta menjaga layanan dan reputasi hotel dalam bidang *food and beverages*.

- Outlet Manager

Bertanggung jawab terhadap segala hal yang berkaitan dengan minuman dan makanan di hotel, terutama berkaitan dengan restaurant, layanan kamar dan bar untuk memastikan tamu memperoleh makanan dan minuman serta layanan yang berkualitas melalui penanganan tugas administrasi harian, perencanaan program menu baru, pengawasan kualitas dan kepuasan pelanggan.

- Restaurant Spv

Mengawasi operasional restoran untuk memastikan kegiatan di ranah restoran berjalan dengan baik dengan melakukan pelatihan dan pengawasan

terhadap staf restoran, memastikan dipatuhinya aturan kesehatan makanan dan minuman, serta menangani keluhan dari tamu.

- Banquet Spv

Mengawasi dan mengkoordinasikan semua kegiatan perjamuan atau acara makan dengan memastikan segala standar layanan, kebijakan departemen dipatuhi dan dijalankan oleh staf perjamuan. *Banquet supervisor* berhubungan langsung dengan tamu yang menggelar perjamuan atau acara makan.

- FB Captain

Mengarahkan dan mengawasi kegiatan dan kinerja *waiter / waitress* yang ditugaskan dalam shift.

- FB Admin

Menyusun laporan bulanan terkait dengan makanan dan minuman terkait dengan rincian mengenai penjualan, pengeluaran, dan profit. Kemudian, Memeriksa permintaan pembelian dan perintah kerja, serta membeli dan memenuhi stock ketersediaan bahan-bahan mentah makanan dan minuman.

- Restaurant Waiter / Waitress

Melayani, menerima dan mengantarkan pesanan makanan dan minuman untuk memberikan kepuasan kepada tamu, serta menjawab pertanyaan dan berbagi informasi tambahan dengan tamu.

- Banquet Waiter / Waitress

Menyajikan makanan dan minuman kepada tamu dalam suatu perjamuan atau acara.

- Executive Chef

Mengelola berbagai persiapan terkait dengan konsistensi, inovasi, kreativitas, kualitas, rasa, dan presentasi baik dari segi masakan dan fasilitas jamuan untuk menghasilkan kepuasan tamu. Serta mengontrol stok, kebersihan, dan pelatihan di dalam area dapur.

- Sous Chef

Bekerjasama dengan *executive chef* untuk merencanakan penciptaan menu yang beranekaragam dan mengelola persiapan makanan di dapur restoran, serta memberikan perintah kepada *Chef de Partie* untuk segera menyelesaikan tugas. Selain itu, bertanggung jawab dalam melatih staf baru dan mencatat inventaris.

- Chinese Chef

Mengawasi dan mengelola produksi masakan oriental untuk restoran dan jamuan makan, serta mengevaluasi kualitas produk makanan untuk mempertahankan kualitas makanan yang konsisten.

- Chef de Partie

Membantu kepala dan *sous chef* di dalam dapur hotel melalui penyajian makanan, penyusunan resep dan menu, pengelolaan kesehatan dan keselamatan kerja, pengelolaan kebersihan kerja, memastikan standar makanan, melatih *commis chef*, pengendalian porsi, serta pengawasan proses pemeliharaan dapur dan keamanan makanan.

- Steward Spv

Menegakkan standar kebersihan dan kehygienisan terhadap semua fasilitas pengolahan makanan, serta peralatan dapur dengan mengawasi dan memimpin ,

serta mengontrol operasi ruang piring, pembersihan area dapur dan pemeliharaan peralatan, dan penyediaan makanan.

- Steward

Memelihara peralatan dapur dan kebersihan dengan mencuci piring, sendok garpu, alat dapur dan masak. Serta menyapu dan mengepel lantai.

- Commis I

Mempersiapkan produk makanan dengan kualitas tinggi, memastikan kualitas layanan yang profesional, serta membantu *Chef de Partie* dan *Sous Chef* dalam memasak, menyiapkan makanan, mengatur suhu pemanggang, mengontrol porsi dan hiasan, serta memastikan kebersihan area dapur.

- Commis II

Melakukan persiapan untuk memasak dan menyajikan makanan beserta dengan peralatannya, menggantikan peran kepemimpinan selama tidak hadirnya *Sous Chef*, serta membantu *Chef de partie* atau *Sous Chef* untuk melakukan perencanaan dan persiapan layanan berkualitas untuk departemen makanan dan minuman.

- Commis Pastry I

Melakukan perencanaan, pengaturan, dan pengawasan di dalam ranah pastry, mulai dari persiapan bahan makanan, *cost control*, melakukan pengawasan terhadap kinerja *commis pastry*, serta bertanggung jawab terhadap segala pembuatan pastry dan bakery.

- Commis Pastry

Mempersiapkan dan memasak semua jenis *dessert* dan pastry yang dipesan oleh bagian dapur.

- Commis I (Chinese Chef)

Melakukan perencanaan, pengaturan, dan pengawasan di dalam ranah masakan oriental, mulai dari persiapan bahan makanan, cost control, melakukan pengawasan terhadap kinerja commis II, serta bertanggung jawab terhadap segala pembuatan masakan oriental.

- Commis II (Chinese Chef)

Mempersiapkan dan memasak semua jenis menu oriental yang dipesan oleh bagian dapur.

- Exc. Housekeeper

Mengawasi dan berwenang dalam memperkerjakan, memberhentikan, merencanakan, menetapkan tugas, mengadakan pelatihan terhadap semua staf *housekeeping*.

- Asst. EHK

Mengawasi dan mengkoordinasikan kegiatan *room attendant* dan semua staf *housekeeping* dengan mengarahkan operasi harian, serta mengendalikan biaya departemen *housekeeping*.

- HK Supervisor

Membantu *executive housekeeper* dalam mengawasi pekerjaan staf *housekeeping* dan memastikan lingkungan hotel tetap bersih dan rapi.

- Public Area Attendant

Menjaga kebersihan segala fasilitas di area lobi, kamar mandi, area telepon, meja resepsionis, dan kantor.

- Gardener

Memelihara area taman, tanaman, dan halaman milik hotel.

- Room Attendant

Menjaga kebersihan area kamar tamu di bawah pengawasan supervisor *housekeeping*.

- Linen / OT

Melakukan penghitungan, pendistribusian, dan penyediaan terkait kebutuhan linen untuk tempat tidur, menyediakan seragam dan linen untuk staf, serta mengelola pergerakan linen maupun seragam kotor, rusak, dan yang bersih.

E. Pihak-Pihak yang Terlibat dalam Mengelola Pesan Komunikasi Risiko

Dalam proses pengkomunikasian risiko di Swiss-Belhotel Solo, pihak yang terlibat dan berperan untuk menyampaikan pesan komunikasi risiko terdiri dari HRD (*Human Resources Departement*), *General Manager*, *Marketing Communications*, dan DOSM (*Director of Sales and Marketing*) yang diawasi dan diinstruksikan melalui memo oleh pihak manajemen dari Swiss-Belhotel Solo, yaitu Swiss-Belhotel Internasional. Dalam hal ini, pihak HRD dan *General Manager* menyampaikan pesan komunikasi risiko yang ditujukan ke pihak internal, yaitu untuk karyawan, sedangkan pihak *Marketing Communications* dan DOSM menyampaikan pesan komunikasi risiko yang ditujukan ke pihak eksternal, yaitu pelanggan (Fandy, 17 September 2021).

F. SOP Swiss-Belhotel Solo dalam Situasi Krisis / Risiko

Adapun uraian SOP yang dimiliki dan dijalankan oleh Swiss-Belhotel Solo dalam situasi krisis maupun risiko atas keberadaan pandemi COVID-19, sebagai berikut (Fandy, 17 September 2021):

- Memeriksa *history guest* terkait dengan kondisi kesehatan untuk memastikan *guest* terhindar dan tidak terpapar oleh virus COVID-19
- Membuat *organizational chart* secara terkhusus untuk *healthy, safety, dan hygiene*
- Semua pemberitaan maupun *statement* yang keluar dari hotel harus melalui pihak *Marketing Communications*
- Tidak sembarang staf dapat mengunggah atau *memposting* terkait kondisi dan keadaan lingkungan hotel pada saat kondisi krisis COVID-19
- Membuat *google alert* terkait COVID-19 di setiap media sosial yang dimiliki oleh Swiss-Belhotel Solo
- *Human resources department* memberikan vitamin bagi staf setiap hari untuk memastikan staf untuk tetap dalam kondisi sehat
- Melakukan swab antigen secara regular setiap bulan
- Mendisplay informasi dalam bentuk poster dan video, serta media elektronik tentang *healthy, safety, dan hygiene* dengan tujuan untuk memberikan edukasi kepada tamu terkait dengan pandemi COVID-19
- Melakukan disinfektan setiap hari untuk area kamar dan semua fasilitas umum hotel

- Membuat *press release* dan EDM tentang penerapan protokol kesehatan sesuai anjuran pemerintah yang dijalankan oleh Swiss-Belhotel Solo
- Membuat pin yang menginformasikan bahwa staf telah tervaksinasi dan menerapkan dengan ketat protokol kesehatan
- Melakukan sertifikasi CHSE dan menginformasikan bahwa Swiss-Belhotel Solo telah tersertifikasi kepada tamu
- Merubah *printed collateral* menjadi *paperless collateral* atau digital
- Membuat segel untuk kamar tamu setelah dilakukan disinfektan dan dibersihkan
- Memaksimalkan *takeaway services* selama pandemi COVID-19 dan menyediakan *sealing* atau segel untuk box makanan yang digunakan
- Staf wajib untuk mengenakan *protective gear*
- Setiap diselenggarakannya *meeting*, pihak hotel menyediakan *care kit* untuk tamu
- Menerapkan *scan QR code* PeduliLindungi untuk proses *check-in* dan *check-out*
- Pihak hotel menyiapkan ruang khusus untuk isolasi apabila terdapat staf maupun tamu yang terpapar virus COVID-19