

aman untuk tamu, aman untuk buruh, aman untuk semua orang



HOTEL YANG AMAN

memastikan hotel yang aman untuk tamu dan buruh di era COVID-19

Dr Hidayat Greenfield
Sekertaris Regional IUF Asia/Pasifik
11 Mei 2020

Sektor pariwisata di kawasan Asia-Pasifik terpukul oleh pandemi COVID-19, terutama di industri perhotelan dan resor. Pembatalan penerbangan, pembatasan perjalanan internasional dan *lockdown* total hampir seluruh negara menyebabkan tingkat hunian nol dan penutupan sementara sebagian besar hotel dan resor selama tiga hingga enam bulan.

Butuh beberapa bulan lagi bagi industri untuk pulih. Sebagian besar bergantung pada pemulihan langkah demi langkah pariwisata domestik dan acara-acara (pernikahan, perjamuan, konferensi), diikuti oleh kembalinya pariwisata dan perjalanan internasional secara bertahap.

Tidak diragukan bahwa pemulihan akan memakan waktu. Itu akan menantang. Salah satu tantangan terpenting adalah memulihkan keyakinan dan kepercayaan diri orang-orang untuk berpergian lagi dan untuk tamu untuk kembali ke hotel. Keyakinan dan kepercayaan diri ini bergantung pada apakah wisatawan dan tamu dapat yakin bahwa hotel dan resor hotel kasino **aman**.

Kita semua telah mendengar pandemi COVID-19 dan dampaknya digambarkan sebagai belum pernah terjadi sebelumnya. Tidak diragukan lagi semuanya telah berubah di era COVID-19. Ini juga berarti bahwa industri hotel dan pariwisata tidak dapat merespons dengan *branding* dan iklan yang sama dengan yang biasanya digunakan di masa lalu. Orang-orang tidak menginginkan citra keamanan. Mereka perlu tahu hotel atau resor benar-benar aman.

Satu-satunya cara untuk menjamin hotel dan resor hotel kasino yang aman adalah dengan mengembangkan dan mengimplementasikan pedoman komperhensif tentang kesehatan dan sanitasi publik serta melibatkan buruh secara langsung melalui serikat mereka.

Langkah-langkah harus diambil untuk memastikan bahwa semua orang - manajemen, buruh, dan tamu mematuhi pedoman ini. Untuk buruh, kepatuhan terhadap protokol atau pedoman apa pun dan penerapannya sehari-hari tidak dapat mengandalkan hukuman dan ancaman. Ini harus didasarkan pada pengaturan kerja yang lebih baik, lebih banyak pelatihan, pekerjaan yang aman (jadi itu benar-benar penting), dan keterlibatan aktif buruh.

Implementasi protokol kesehatan & keselamatan tidak dapat diserahkan pada jenis komunikasi HR korporat yang ada sebelum COVID-19. Ini adalah komunikasi yang sama yang membuat buruh hotel bingung, tidak pasti dan berisiko pada hari-hari awal pandemi. Komunikasi korporat yang merasa-baik gagal. Itu menciptakan stres dan kecemasan. Itu membahayakan nyawa. Mengatakan "kita semua bersama dalam hal ini" dan "berikan kami umpan balik Anda" (kemudian memaksakan pemotongan upah atau cuti tidak dibayar yang tidak terbatas), membuat sangat jelas bagi ratusan ribu buruh hotel bahwa mereka benar-benar sendirian.

Seperti halnya semua potensi bahaya di tempat kerja yang membahayakan kesehatan buruh, satu-satunya pendekatan efektif untuk memastikan tempat kerja yang aman adalah dengan melibatkan buruh secara langsung melalui serikat buruh mereka. Dengan membentuk komite kesehatan & keselamatan bersama yang melibatkan serikat buruh dan manajemen, dan menerapkan pedoman komprehensif tentang kesehatan dan sanitasi bersama, hotel yang aman/tempat kerja yang aman adalah (hal) yang mungkin.

Dengan semua pengakuan buruh garis depan dalam perang melawan pandemi COVID-19, kita juga harus mengakui bahwa **buruh di hotel dan resor akan terus berada di garis depan di era COVID-19**. Interaksi terus-menerus dengan orang-orang dari jarak dekat dalam keramaian di hotel dan resor, berarti paparan terus menerus terhadap risiko COVID-19 di tempat kerja. Hotel adalah publiknya: makan, beristirahat, tidur, menghibur, bertemu, bekerja, dalam ruang tertutup. Buruh hotel - yang bekerja terus menerus di ruang itu - harus pulang ke keluarga mereka dengan sehat.

Di era COVID-19 akhirnya ada **pengakuan akan nilai pekerjaan** yang dilakukan buruh hotel dan resor kasino. Upaya saat ini di beberapa hotel dan resor untuk mem-PHK atau memaksa buruh pensiun dini sama sekali tidak masuk akal.

Hotel yang aman pada akhirnya bergantung pada layanan yang diberikan oleh buruh yang terampil dan berpengalaman dalam pekerjaan yang aman. Membuat orang-orang mengatasi rasa takut dan cemas untuk menjadi wisatawan dan tamu yang percaya diri lagi berarti menjamin kualitas layanan dan keamanan. (Puluhan juta orang hanya menghabiskan berbulan-bulan di rumah dalam keadaan *lockdown*. Mereka tidak lagi menginginkan masakan rumah atau *self-sevice*.) Keterampilan dan pengalaman di balik layanan ini menciptakan kepercayaan. Untuk mem-PHK buruh atau memaksa orang yang paling berpengalaman memasuki masa pensiun dini cukup menghancurkan kepercayaan ini (lagi).

Pada akhirnya, diakui bahwa kesehatan dan sanitasi sangat penting untuk menjamin hotel yang aman dan kesehatan masyarakat. **Pekerjaan petugas kebersihan, housekeeper, room attendant, pencuci piring, diakui (sebagai sesuatu) yang esensial**. Ia tidak lagi dapat diperlakukan sebagai "tidak terampil", pekerjaan non-inti untuk di-*outsourcing* dan dibayar rendah. Ini adalah pekerjaan yang menentukan apakah sebuah hotel aman atau tidak. Hidup bergantung pada hal itu (dan itu tidak berlebihan di era COVID-19). Ini adalah pekerjaan yang memiliki nilai dan nilai

itu sekarang harus diterjemahkan menjadi upah yang lebih baik dan pekerjaan yang aman. Tidak ada *rebranding* atau trik sulap perusahaan yang akan mengubah itu.