

LAMPIRAN
PERATURAN MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI
KREATIF REPUBLIK INDONESIA
NOMOR : PM.106/PW.006/MPEK/2011
TENTANG
SISTEM MANAJEMEN PENGAMANAN HOTEL

PERSYARATAN DAN PENERAPAN

SISTEM MANAJEMEN PENGAMANAN HOTEL

A. Ruang Lingkup Persyaratan dan Penerapan Sistem Manajemen Pengamanan Hotel

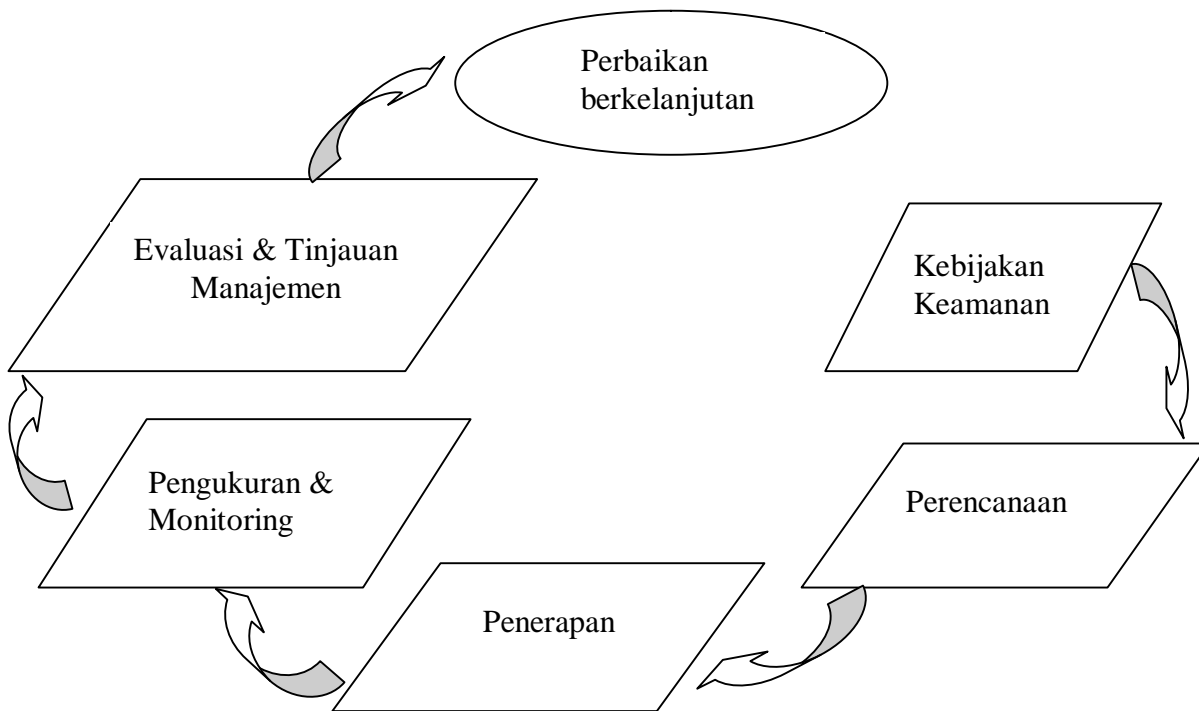
Ruang lingkup persyaratan dan penerapan SMP Hotel meliputi penjelasan elemen, acuan/referensi (*types of input*), proses penerapan dan hasil yang diharapkan (*types of output*), di setiap elemen SMP Hotel. Hal ini dilakukan untuk memudahkan pemahaman dan penerapannya.

B. Persyaratan Umum

Persyaratan umum SMP Hotel meliputi:

1. Standar manajemen pengamanan dimaksudkan untuk membantu usaha hotel dalam mengelola secara efektif ke 16 (enambelas) elemen yang terkandung dalam SMP Hotel yang dapat disatukan dengan persyaratan standar manajemen lainnya. Standar ini juga dapat membantu usaha hotel untuk mencapai sasaran pengamanan dan kepentingan ekonomi.
2. Persyaratan dari standar memungkinkan suatu usaha hotel untuk mengembangkan dan menerapkan suatu kebijakan pengamanan, sasaran pengamanan dan tanggung jawab terhadap pemenuhan persyaratan peraturan perundang-undangan dan risiko keamanan. SMP Hotel dapat dilaksanakan pada semua hotel bintang dan non bintang yang berorientasi komersial baik milik swasta maupun milik negara.

Dasar dari pendekatan standar SMP Hotel tercantum pada gambar di bawah ini.



KETERANGAN : standar SMP Hotel didasarkan pada metodologi yang berlaku umum seperti Perencanaan-Penerapan-Pemeriksaan-Perbaikan. Hal tersebut dijelaskan sebagai berikut:

- a. kebijakan pengamanan: menetapkan suatu arahan kerangka kerja SMP Hotel dan komitmen dari seluruh tingkatan dan departemen atau bagian yang ada di hotel untuk menerapkan sistem manajemen pengamanan;
- b. perencanaan : menetapkan suatu sasaran pengamanan dan proses yang dibutuhkan untuk mencapai hasil sesuai dengan kebijakan pengamanan hotel;
- c. penerapan : proses menjabarkan dan melaksanakan kebijakan pengamanan dan sasaran pengamanan hotel;
- d. pemeriksaan : pemantauan dan pengukuran proses pelaksanaan dari kebijakan pengamanan, sasaran pengamanan, peraturan perundang-undangan dan persyaratan teknis lainnya serta pelaporan dari hasil;
- e. evaluasi dan tinjauan manajemen : upaya untuk menilai efektifitas dari penerapan SMP Hotel; dan
- f. peningkatan : menetapkan tindakan untuk perbaikan berkelanjutan kinerja SMP Hotel.

Kunci sukses sistem ini bergantung pada komitmen dari setiap tingkatan dan departemen atau bagian yang ada di usaha hotel, khususnya dari manajemen puncak.

Standar SMP Hotel memungkinkan suatu usaha hotel untuk:

- a. mengembangkan suatu kebijakan pengamanan;
- b. menetapkan sasaran pengamanan hotel dan proses untuk mencapai komitmen-komitmen dari kebijakan pengamanan tersebut;
- c. melaksanakan kegiatan pengamanan yang dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja; dan
- d. menunjukkan pemenuhan terhadap persyaratan-persyaratan dari standar SMP Hotel ini.

Secara keseluruhan tujuan dari standar SMP Hotel adalah untuk meningkatkan pelaksanaan pengamanan yang baik, dan seimbang dengan kebutuhan sosial ekonomi.

3. SMP Hotel berisi 16 (enam belas) elemen yang dapat diaudit secara objektif untuk mencapai kinerja sesuai komitmen yang ada dalam kebijakan pengamanan hotel dalam memenuhi persyaratan peraturan perundang-undangan dan persyaratan teknis lainnya yang ditetapkan usaha hotel guna mencegah kejadian gangguan keamanan dan melakukan perbaikan berkelanjutan.
4. SMP Hotel memberikan persyaratan-persyaratan untuk penerapan sistem manajemen pengamanan, agar usaha hotel dapat mengendalikan ancaman, gangguan dan dapat mengembangkan kinerja pengamanan usaha hotel. SMP Hotel tidak menetapkan elemen khusus untuk kinerja pengamanan hotel dan tidak memberikan spesifikasi detail untuk pola konfigurasi keamanan, tetapi pola konfigurasi keamanan dibuat oleh masing-masing usaha hotel.
5. SMP Hotel dapat diaplikasikan dalam usaha hotel untuk:
 - a. menetapkan sebuah sistem manajemen pengamanan guna memitigasi atau menurunkan risiko terjadinya gangguan keamanan terhadap pekerja hotel, para tamu dan pihak terkait lainnya, yang tercakup dalam profil gangguan keamanan hotel;
 - b. menerapkan, memelihara dan melaksanakan perbaikan secara berkelanjutan terhadap SMP Hotel;
 - c. menjamin pelaksanaan kebijakan pengamanan hotel yang telah ditentukan oleh usaha hotel; dan
 - d. menunjukkan kepatuhan terhadap ketentuan pengamanan dengan:
 - 1) melaksanakan semua peraturan perundang-undangan keamanan;
 - 2) membuat prosedur keamanan internal usaha hotel;
 - 3) memberikan konfirmasi tentang pencapaian SMP Hotel kepada pihak-pihak terkait dan yang telah bekerjasama dengan usaha hotel, seperti : para pelanggan, komunitas, kepolisian setempat; dan

- 4) memberikan konfirmasi bahwa usaha hotel telah melaksanakan SMP Hotel dan atau dapat disertifikasi oleh Badan Sertifikasi independen yang telah diakreditasi oleh Komite Akreditasi Nasional (KAN) dan diregistrasi oleh pihak Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri).
6. Semua persyaratan dalam spesifikasi pengamanan merupakan bagian dari SMP Hotel. Cakupan aplikasi tergantung pada beberapa faktor sesuai dengan kebijakan pengamanan hotel, jenis hotel dan kegiatan bisnisnya, risiko-risiko serta kompleksitas operasional hotel.

C. Spesifikasi Penerapan Sistem Manajemen Pengamanan Hotel

Spesifikasi Penerapan SMP Hotel memiliki 16 (enam belas) elemen yang meliputi:

1. Elemen Satu : Pemeliharaan dan Pembangunan Komitmen Pengamanan Hotel

a. Kebijakan Pengamanan Hotel

Usaha hotel wajib memiliki kebijakan pengamanan hotel yang menetapkan arahan dan kerangka prinsip-prinsip kegiatan yang lengkap untuk suatu usaha hotel.

Kebijakan pengamanan hotel juga menjadi pedoman untuk menetapkan sasaran pengamanan hotel sebagai wujud tanggung jawab dan kinerja yang wajib dicapai oleh usaha hotel. Kebijakan pengamanan hotel menunjukkan komitmen yang formal dan konsisten dengan proses bisnis usaha hotel dan sistem manajemen lainnya.

Dokumen kebijakan pengamanan hotel wajib dibuat bertanggung dan ditetapkan oleh pimpinan puncak.

1) Acuan/referensi (*types of input*).

Dalam menetapkan kebijakan pengamanan hotel, usaha hotel wajib menggunakan acuan/referensi di bawah ini:

- a) kebijakan pengamanan hotel dan sasarannya wajib sesuai dengan pengelolaan usaha hotel secara menyeluruh;
- b) ancaman keamanan yang sudah dan mungkin terjadi di hotel, seperti kasus pencurian, kejahatan eksploitasi seksual anak, penyalahgunaan narkoba, dan perdagangan orang di hotel;
- c) persyaratan peraturan perundang-undangan pengamanan dan persyaratan teknis lainnya;
- d) sejarah dan kondisi terkini dari kinerja pengamanan hotel;

- e) kebutuhan dari pihak-pihak terkait dan yang telah bekerjasama dengan usaha hotel, seperti para pelanggan, komunitas, kepolisian setempat;
- f) kesempatan dan kebutuhan untuk peningkatan berkelanjutan SMP Hotel; dan
- g) kebutuhan sumber daya seperti manusia, dana, peralatan.

Untuk memperoleh suatu formulasi dan komunikasi yang efektif, kebijakan pengamanan hotel wajib:

- a) ditetapkan sesuai dengan sifat dan skala risiko ancaman yang ada di usaha hotel dengan melakukan : identifikasi ancaman, penilaian risiko, dan pengendaliannya. Kebijakan pengamanan hotel wajib konsisten dengan visi ke depan dari usaha hotel dan realisitis serta tidak melebihi dari risiko keamanan hotel yang sebenarnya;
- b) mencakup komitmen untuk peningkatan berkelanjutan sehingga usaha hotel dapat mengurangi risiko keamanan di hotel;
- c) mencakup komitmen untuk memenuhi peraturan pengamanan dan persyaratan teknis lainnya yang wajib dipenuhi oleh usaha hotel;
- d) menjadi suatu informasi bagi masyarakat;
- e) didokumentasikan, diterapkan dan dipelihara;
- f) dikomunikasikan kepada seluruh pekerja hotel secara terus menerus sehingga membuat pekerja hotel sadar akan tanggung jawab individu dalam hal pengamanan hotel;

Pelibatan dan komitmen dari setiap pekerja hotel adalah hal penting untuk suksesnya pengamanan. Para pekerja hotel di setiap tingkatan dan departemen atau bagian diberikan kesadaran akan keuntungan dari pelaksanaan SMP Hotel untuk lingkungan kerjanya dan dapat diberdayakan untuk memberikan kontribusi yang efektif dalam pelaksanaan SMP Hotel.

Usaha hotel wajib menyampaikan kebijakan pengamanan dan sasaran pengamanan hotel kepada seluruh pekerja hotel secara jelas, memandu mereka untuk memiliki panduan kerja yang dapat mengukur kinerja pengamanan mereka.

- g) disediakan untuk pihak-pihak terkait dan yang telah bekerjasama dengan usaha hotel, seperti para pelanggan, komunitas, kepolisian setempat;

Setiap orang atau kelompok baik di internal maupun eksternal hotel masuk dalam ruang lingkup kebijakan pengamanan hotel. Untuk itu suatu proses pelaksanaan kebijakan pengamanan hotel wajib dikomunikasikan dan dipastikan bahwa pihak terkait dapat menerima kebijakan pengamanan hotel; dan

- h) ditinjau ulang secara berkala untuk memastikan bahwa kebijakan pengamanan hotel selalu relevan dan sesuai dengan tujuan usaha hotel untuk memastikan kesesuaian dan efektivitas bisnis hotel yang berkelanjutan (*bussiness continuity*).

2) Hasil yang diharapkan (*types of output*).

Hasil yang diharapkan adalah berupa suatu pemahaman menyeluruh terhadap kebijakan pengamanan hotel yang telah dikomunikasikan kepada seluruh pekerja hotel dan pihak-pihak terkait dan yang telah bekerjasama dengan usaha hotel, seperti para pelanggan, komunitas, kepolisian setempat.

b. Struktur dan Tanggung Jawab

Dengan tersusunnya kebijakan pengamanan hotel yang berisi tentang penetapan aturan, tanggung jawab dan kewenangan, maka usaha hotel wajib:

- 1) menyediakan sumber daya yang cukup dan memadai untuk melaksanakan tugas-tugas pengamanan di setiap tingkatan dan departemen atau bagian yang ada di hotel;
- 2) menetapkan pejabat penanggung jawab keamanan yang tidak boleh dirangkap dengan jabatan lainnya; dan
- 3) pejabat yang ditunjuk berkewarganegaraan Indonesia dan jabatannya sesuai dengan skala bisnis usaha hotel.

1) Acuan/referensi (*types of input*) yang digunakan dalam menyusun struktur dan tanggung jawab pengamanan hotel adalah:

- a) struktur organisasi usaha hotel;
- b) hasil dari identifikasi ancaman, penilaian risiko ancaman gangguan keamanan dan pengendaliannya;
- c) sasaran pengamanan hotel;
- d) persyaratan peraturan perundang-undangan dan persyaratan teknis lainnya;
- e) deskripsi tugas; dan
- f) standar kualifikasi pekerja hotel.

- 2) Proses penyusunan kebijakan pengamanan hotel. Tanggung jawab dan wewenang dari seluruh pekerja hotel yang melakukan tugas-tugas dari SMP Hotel wajib ditetapkan, termasuk definisi yang jelas sehingga tidak tumpang tindih diantara tingkatan dan departemen atau bagian yang ada.
- 3) Jabatan yang dapat ditetapkan untuk tugas dan tanggung jawab pengamanan adalah:
 - a) pimpinan puncak;
 - b) manajemen departemen atau bagian pada setiap tingkatan yang ada di usaha hotel;
 - c) pelaksana;
 - d) penanggung jawab untuk pekerjaan kontraktor;
 - e) penanggung jawab pelatihan;
 - f) penanggung jawab peralatan (*engineering*) yang penting untuk pengamanan;
 - g) pekerja hotel dengan kualifikasi pengamanan tertentu atau petugas khusus pengamanan yang ada dalam usaha hotel; dan
 - h) pekerja hotel yang mewakili dalam rapat konsultasi pengamanan.
- 4) Tanggung jawab pimpinan puncak harus mencakup kewajiban untuk menetapkan kebijakan pengamanan hotel dan memastikan SMP Hotel telah diterapkan.
- 5) Pimpinan puncak menunjuk wakil manajemen (*Management Representative/MR*) yang diberi tanggung jawab dan wewenang untuk menerapkan SMP Hotel.

Wakil manajemen (MR) merupakan salah satu anggota pimpinan puncak (*Executive Committee*) dan dapat dibantu oleh pekerja hotel yang memiliki tanggung jawab untuk memantau seluruh operasi dari tingkatan dan departemen atau bagian pengamanan di hotel.
- 6) Wakil manajemen secara teratur melaporkan kinerja dari SMP Hotel dan melaksanakan peninjauan secara berkala serta menyusun sasaran pengamanan hotel.
- 7) Manajemen di tingkatan dan departemen atau bagian di luar bagian keamanan (sekuriti) memastikan bahwa pengamanan telah dikelola dalam area hotel yang menjadi tanggung jawab mereka.
- 8) Pendokumentasian dari aturan dan tanggung jawab. Dokumentasi tanggung jawab dan wewenang dapat berupa:
 - a) pedoman manajemen sistem pengamanan;
 - b) prosedur kerja dan uraian tugas; dan
 - c) uraian pekerjaan.

9) Pengkomunikasian tugas dan tanggung jawab.
Tanggung jawab dan kewenangan pengamanan wajib dikomunikasikan secara efektif kepada pekerja hotel yang memiliki keterkaitan di setiap tingkatan dan departemen atau bagian.

10) Sumber daya.

Usaha hotel harus menyiapkan sumber daya dan sarana yang cukup untuk melaksanakan pengamanan hotel.

2. Elemen Dua : Pemenuhan Persyaratan Peraturan Perundang-undangan

a. Usaha hotel wajib memahami dan menerapkan peraturan perundang-undangan dan persyaratan teknis lainnya yang terkait dengan pengamanan hotel.

b. Usaha hotel wajib mengomunikasikan peraturan perundang-undangan dan persyaratan teknis lainnya kepada pekerja hotel tetap dan tidak tetap serta pekerja subkontraktor.

c. Acuan/referensi (*types of input*) yang digunakan adalah:

- 1) gambaran yang jelas dari proses bisnis usaha hotel;
- 2) hasil dari identifikasi ancaman, penilaian risiko dan pengendaliannya;
- 3) standar praktis pengamanan (standar pengamanan pekerja hotel, informasi, properti);
- 4) peraturan perundang-undangan tentang pengamanan;
- 5) daftar informasi sumber daya;
- 6) standar pengamanan nasional, regional dan internasional;
- 7) persyaratan internal yang ada di usaha hotel; dan
- 8) persyaratan teknis dari pihak-pihak terkait dan yang telah bekerjasama dengan usaha hotel seperti para pelanggan, komunitas, kepolisian setempat.

d. Proses untuk memenuhi Elemen Dua.

Peraturan perundang-undangan tentang pengamanan dan persyaratan teknis lainnya yang terkait wajib diidentifikasi. Usaha hotel wajib menetapkan metode yang tepat untuk mengakses informasi, termasuk menggunakan media pendukung seperti buku, CD, disk, atau internet.

Usaha hotel wajib mengevaluasi peraturan perundang-undangan tentang pengamanan dan persyaratan teknis lainnya yang terkait dan wajib diterapkan, serta menentukan siapa yang berkepentingan untuk menerima setiap informasi tentang persyaratan peraturan perundang-undangan dan persyaratan teknis lainnya.

e. Hasil yang diharapkan (*types of Output*) adalah:

- 1) tersedianya prosedur panduan kerja untuk mengidentifikasi dan mengakses informasi;

- 2) tersedianya identifikasi persyaratan yang wajib dipenuhi;
- 3) tersedianya persyaratan-persyaratan seperti buku peraturan perundang-undangan, teks standar, ringkasan (*summary*) dan hasil-hasil analisa tersedia di lokasi yang telah ditetapkan usaha hotel; dan
- 4) tersedianya prosedur panduan kerja untuk memantau penerapan yang merupakan konsekuensi dari peraturan pengamanan.

3. Elemen Tiga : Manajemen Risiko Pengamanan

- a. Petunjuk Pelaksanaan Pertama; Memahami Usaha Hotel dan Melakukan Identifikasi Aset dari Risiko Ancaman dan Gangguan Keamanan.

Langkah pertama adalah pekerja hotel yang ditunjuk wajib memahami proses kegiatan (*bussiness proces*) di setiap tingkatan dan departemen atau bagian yang ada di dalam usaha hotel.

Pertimbangan untuk melaksanakan identifikasi wajib berdasarkan faktor-faktor seperti jam kerja, profil pelanggan, sifat aktivitas usaha hotel, jenis layanan yang disediakan atau jasa yang disediakan, pengolahan, penyimpanan, rantai pasokan, sifat persaingan dari usaha hotel, informasi yang sensitif, budaya usaha hotel, dan persepsi toleransi risiko.

Jenis informasi kritis/sensitif yang harus dikumpulkan dan diolah adalah:

- 1) jam kerja dari setiap tingkatan dan departemen atau bagian;
- 2) tingkatan pekerja hotel setiap pergantian waktu (*shift*);
- 3) jenis pelayanan yang disediakan dan atau jasa yang disediakan, penyimpanan, pengelolaan, rantai pasokan, dan lainnya;
- 4) sifat persaingan dari usaha hotel;
- 5) setiap permasalahan khusus yang dihasilkan dari proses pengelolaan seperti limbah lingkungan, polusi suara, getaran, buangan limbah/bahan beracun dan berbahaya, serta polusi udara;
- 6) jenis tenaga kerja seperti serikat pekerja, pekerja subkontrak (*outsourcing*), kontraktor, tenaga tidak terlatih, serta jumlahnya;
- 7) hubungan antara pekerja dan manajemen usaha hotel; dan
- 8) indeks kriminal (*crime indeks*) berdasarkan informasi dari Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri).

Langkah kedua dalam proses identifikasi adalah melakukan identifikasi terhadap beberapa aset yang ada di setiap tingkatan dan departemen atau bagian usaha hotel serta berisiko mendapat ancaman bahaya, yaitu :

- 1) **Orang**
Meliputi pekerja hotel, pelanggan, pengunjung, tamu, tenaga kerja kontrak dimana secara hukum menjadi tanggung jawab hotel.
- 2) **Properti**
Terdapat 3 (tiga) jenis properti yang ada di hotel :
 - a) properti yang dapat dilihat dan dirasakan seperti tanah, gedung, perlengkapan makanan dan minuman, perlengkapan kamar, perlengkapan dapur, uang, dan semua barang yang mudah dicuri, dirusak, atau yang mempengaruhi risiko pengamanan serta dapat digunakan untuk alat kejahatan di hotel;
 - b) properti juga termasuk *“goodwill”* atau reputasi/citra hotel yang dapat merugikan sebagai akibat dari suatu kejadian seperti kemampuan usaha hotel menarik pelanggan dapat dipengaruhi oleh reputasi yang tidak baik atau kejadian kriminalitas di hotel, atau informasi tentang gangguan keamanan di lingkungan hotel; dan
 - c) properti termasuk juga informasi, mencakup hak data, seperti kerahasiaan penjualan jasa, perencanaan penjualan jasa, perencanaan ekspansi bisnis, kerahasiaan informasi perorangan mengenai pekerja hotel, daftar pelanggan, dan data lainnya.

Apabila ketiga jenis properti tersebut di atas dicuri atau dihancurkan, dapat membahayakan usaha hotel.

- 3) **Informasi**
Informasi yang berharga bagi hotel untuk dijaga yaitu:
 - a) masalah kerahasiaan tamu, kerahasiaan cetak biru (*blue print*) hotel;
 - b) keamanan transaksi penggunaan kartu kredit;
 - c) pengamanan hak kekayaan intelektual seperti disain eksklusif *amenitis* dan interior; dan
 - d) pengamanan basis data (*data base*) transaksi dan komunikasi.

- b. **Petunjuk Pelaksanaan Kedua; Menentukan Resiko Kerugian dari Suatu Kejadian/Kerawanan.**

Langkah kedua dalam metodologi penilaian risiko keamanan adalah melakukan identifikasi jenis kejadian atau peristiwa yang akan terjadi berdasarkan:

- 1) peristiwa/kejadian yang telah terjadi sebelumnya di setiap tingkatan dan departemen atau bagian;
- 2) kejadian dengan situasi yang sama/berulang;

- 3) kejadian yang terjadi seperti kriminal yang mungkin akan terjadi di setiap tingkatan dan departemen atau bagian; dan
- 4) bencana alam sesuai lokasi geografi.

Risiko kerugian dari suatu kejadian dapat dibedakan dalam tiga kategori:

- 1) Kejadian yang berhubungan dengan kejahatan /kriminal.

Terdapat sejumlah sumber untuk informasi/data tentang kejahatan yang berhubungan dengan kejadian yang dapat berakibat pada usaha hotel.

Usaha hotel dapat mempertimbangkan beberapa sumber berikut sebagai upaya membantu mengurangi risiko keamanan di hotel antara lain:

- a) data statistik tentang kriminal dan panggilan layanan bantuan Polisi setempat selama 3 (tiga) sampai 5 (lima) tahun terakhir;
- b) data kriminalitas yang dipublikasikan oleh Polisi setempat untuk diketahui oleh khalayak ramai;
- c) rekaman laporan kejadian gangguan di internal usaha hotel;
- d) data kondisi demografi, sosial, kondisi ekonomi, tingkat populasi, transisi populasi, tingkat pengangguran (Ipoleksosbud di sekitar hotel);
- e) kriminalitas yang menonjol dan keluhan dari masyarakat sekitar terhadap keberadaan hotel yang dapat mengganggu aktivitas usaha hotel;
- f) informasi, isu tentang masalah kamtibmas dari kepolisian yang berkaitan dengan ancaman atau kondisi yang berdampak pada kegiatan usaha hotel;
- g) kelompok profesi dan asosiasi terkait yang dapat menyediakan data dan informasi lain berkaitan dengan permasalahan yang spesifik di lingkungan usaha hotel atau kecenderungan aktivitas kriminal di lingkungan usaha hotel; dan
- h) faktor-faktor lainnya seperti situasi dan kondisi lingkungan, akses ke lokasi hotel, dan hal-hal yang dapat menimbulkan kriminal/kejahatan seperti perampokan, penyanderaan, aksi teroris, pengeboman, kasus narkoba dan eksploitasi seksual anak serta perdagangan orang.

- 2) Kejadian yang bukan kriminal.

Usaha hotel wajib mempertimbangkan 2 (dua) kategori yaitu kejadian yang diakibatkan oleh manusia dan alam.

Bencana yang diakibatkan oleh manusia seperti huru-hara, pemogokan, kegagalan sumber energi listrik, kecelakaan kerja, dan kelangkaan sumber-sumber penting kehidupan.

Bencana yang diakibatkan oleh alam seperti badai, angin ribut, gempa bumi, dan tsunami.

- 3) **Konsekuensi kejadian.**
Suatu konsekuensi kejadian adalah hasil yang didapatkan dari suatu kejadian. Kejadian itu sebagai akibat dari hubungan antara beberapa kejadian atau antara usaha hotel. Usaha hotel menerima berbagai jenis kerugian dimaksud sebagai suatu konsekuensi dari kejadian tersebut.

Sebagai contoh jika suatu usaha hotel terkait dengan aktivitas ilegal atau memproduksi suatu jasa layanan yang ilegal, dapat merusak reputasi usaha hotel tersebut dan mitranya seperti penjual (*vendor*), pemasok (*supplier*), distributor, dan mitra kerja.

- c. **Petunjuk Pelaksanaan Ketiga; Menetapkan Tingkat Peluang dari Risiko Kerugian dan Frekuensi Kejadian.**

- 1) **Peluang dari risiko kerugian.**
Peluang kerugian tidak hanya didasarkan pada perhitungan matematis, tetapi mempertimbangkan juga mengenai:
 - a) seringnya suatu kejadian kehilangan/kerugian yang akan terjadi di masa yang akan datang;
 - b) data kejadian yang lalu di hotel;
 - c) data kejadian di suatu tingkatan dan departemen atau bagian yang sejenis;
 - d) kondisi lingkungan sekitar, kondisi lokasi geografi, kondisi sosial politik, dan perubahan ekonomi; dan
 - e) aktor lainnya yang dapat mempengaruhi peluang kejadian.

Sebagai contoh lokasi hotel di daerah banjir atau area pinggir pantai yang memiliki peluang yang lebih tinggi terjadinya banjir dan angin ribut dibandingkan usaha hotel yang berlokasi di dataran tinggi dan jauh dari pantai. Walaupun banjir dan angin ribut belum pernah terjadi di lokasi tersebut, tetapi tingkat risiko akan tetap lebih tinggi karena lokasi tersebut memiliki potensi kejadian.

Pada contoh lainnya yaitu suatu usaha hotel yang memiliki sejarah kejadian kriminal baik di dalam maupun di luar area lingkungan hotel, akan tetap memiliki peluang tinggi untuk terjadinya kriminal di masa mendatang apabila tidak menetapkan langkah-langkah untuk melakukan perbaikan terhadap aspek keamanan.

Faktor-faktor yang berkaitan dengan aspek keamanan seperti ekonomi, sosial, dan isu politik.

Tingkat peluang kejadian akan mempengaruhi proses pengambilan keputusan untuk menentukan solusi yang tepat guna mengendalikan potensi kejadian.

2) **Peluang Kejadian.**

Dilihat dari perspektif kejadian, usaha hotel wajib menetapkan seberapa sering potensi terjadinya kejadian seperti perampokan terhadap tamu terjadi di area parkir, kehilangan barang di dalam hotel dan bencana alam.

d. **Petunjuk Pelaksanaan Keempat; Menentukan Akibat dari Suatu Kejadian.**

Usaha hotel wajib mempertimbangkan seluruh potensi biaya baik langsung maupun tidak langsung dan kejiwaan dalam suatu risiko kejadian yang berdampak merugikan usaha hotel. Meskipun peluang kerugiannya kecil tetapi berdampak pada biaya tinggi, sehingga solusi petugas keamanan masih dibutuhkan untuk mengelola risiko keamanan.

1) **Biaya langsung adalah:**

- a) kerugian keuangan yang diakibatkan dari suatu kejadian seperti kehilangan nilai barang atau rusak;
- b) peningkatan biaya premi asuransi setiap tahun setelah terjadinya kerugian besar;
- c) membayar biaya asuransi;
- d) kehilangan usaha dari satu risiko kejadian;
- e) biaya tenaga kerja yang ditimbulkan dari suatu kejadian;
- f) pengelolaan waktu yang berkaitan dengan bencana atau kejadian seperti penanganan media; dan
- g) kerusakan karena penghukuman yang tidak dapat ditutup oleh asuransi biasa.

2) **Biaya tak langsung adalah:**

- a) terpaan media yang negatif;
- b) persepsi negatif dari pelanggan dalam kurun waktu yang lama, seperti lokasi hotel yang tidak aman;
- c) biaya untuk humas dalam menindaklanjuti permasalahan citra buruk usaha hotel;
- d) kekurangan cakupan asuransi untuk penanganan risiko yang tinggi;
- e) kebutuhan upah yang cukup tinggi untuk menarik minat calon tenaga kerja disebabkan persepsi negatif dari calon tenaga kerja terhadap usaha hotel;

- f) gugatan-gugatan kepada pemegang saham disebabkan pengelolaan yang salah; dan
 - g) moral rendah pekerja hotel yang mengarah pada pemberhentian dan tingginya keluar masuk pekerja hotel.
- e. **Petunjuk Pelaksanaan Kelima; Mengembangkan Pilihan-pilihan Untuk Mitigasi Risiko Kerugian.**

Usaha hotel memiliki beberapa pilihan minimal secara teoritik untuk menangani risiko kerugian yang dihadapi usaha hotel. Secara teori usaha hotel akan menghadapi beberapa pilihan yang tidak sesuai baik karena tidak layak atau karena secara keuangan akan menghabiskan banyak biaya. Pilihan-pilihan tersebut meliputi tindakan-tindakan pengamanan untuk mengurangi risiko kejadian.

- f. **Petunjuk Pelaksanaan Keenam; Studi Kelayakan terhadap Pilihan Strategi Pengendalian Risiko yang Diterapkan.**

Aspek finansial sering menjadi faktor pertimbangan untuk menentukan pilihan strategi pengendalian risiko yang diterapkan.

Konsekuensi pilihan strategi pengendalian risiko yang diterapkan dapat menyebabkan berkurangnya jumlah tamu hotel, walaupun sebenarnya mereka adalah pelanggan potensial. Bagi usaha hotel hal tersebut dapat menyebabkan kerugian.

Tantangan usaha hotel adalah harus menetapkan keseimbangan antara strategi pengendalian risiko yang diterapkan dengan kebutuhan usaha.

- g. **Petunjuk Pelaksanaan Ketujuh; Analisa Biaya dan Manfaat.**

Tahap akhir dari analisa risiko keamanan adalah mempertimbangkan biaya dan manfaat yang didapatkan dari strategi pengamanan.

4. **Elemen Empat : Tujuan dan Sasaran**

- a. **Usaha hotel wajib menetapkan tujuan dan sasaran pengamanan yang terukur dalam rangka melaksanakan kebijakan pengamanan hotel.**

Acuan/referensi (*types of input*) dalam menetapkan tujuan dan sasaran pengamanan adalah:

- 1) kebijakan pengamanan hotel yang relevan untuk keseluruhan usaha hotel;

- 2) hasil-hasil dari identifikasi ancaman, penilaian risiko dan pengendaliannya;
- 3) persyaratan peraturan perundang-undangan dan persyaratan teknis lainnya;
- 4) pilihan teknologi;
- 5) batasan keuangan, operasi dan bisnis;
- 6) gambaran dari para pekerja hotel dan pihak terkait;
- 7) analisa kinerja sebelumnya untuk penetapan sasaran pengamanan;
- 8) rekaman ketidaksesuaian, insiden, gangguan yang telah terjadi; dan
- 9) hasil-hasil tinjauan manajemen usaha hotel.

b. Proses

Dalam menetapkan sasaran pengamanan, usaha hotel wajib melakukan hal-hal sebagai berikut:

- 1) mengidentifikasi dan memprioritaskan data masukan diatas;
- 2) mengadakan pertemuan berkala di setiap tingkatan dan departemen atau bagian minimal satu bulan sekali;
- 3) mengimplementasikan sasaran pengamanan secara menyeluruh di setiap tingkatan dan departemen atau bagian yang ada di usaha hotel;
- 4) memiliki indikator yang jelas, terkait dan dipantau;
- 5) memiliki dasar komitmen dan referensi yang akan dicapai, untuk itu usaha hotel wajib memiliki kemampuan untuk mencapainya dan memantau progresnya. Kerangka waktu yang logis dan dapat dicapai wajib ditetapkan untuk mencapai setiap sasaran pengamanan;
- 6) dimungkinkan untuk diturunkan menjadi beberapa sasaran pengamanan dan bergantung pada jenis usaha hotel, kompleksitas sasaran pengamanan serta kerangka waktunya; dan
- 7) sasaran pengamanan yang telah ditetapkan untuk dikomunikasikan kepada pekerja hotel terkait.

c. Hasil yang diharapkan (*types of output*) adalah sasaran pengamanan hotel yang terukur dan terdokumentasi untuk setiap tingkatan dan departemen atau bagian yang ada di usaha hotel.

5. Elemen Lima : Program dan Rencana Pengamanan

a. Usaha hotel wajib menyusun program dan rencana pengamanan yang berisi pengembangan pengamanan hotel dan strategi kegiatan yang akan dilaksanakan. Program dan rencana pengamanan hotel wajib terdokumentasi dan dikomunikasikan kepada para pekerja

hotel serta dipantau, ditinjau ulang, dan dapat diperbaharui apabila dibutuhkan.

- b. Acuan/referensi (*types of input*) dalam pelaksanaan Elemen Lima yaitu :
- 1) kebijakan dan sasaran pengamanan hotel;
 - 2) peninjauan dari persyaratan peraturan perundang-undangan dan persyaratan teknis lainnya;
 - 3) hasil-hasil dari identifikasi bahaya, penilaian risiko, dan pengendaliannya;
 - 4) realisasi dari proses jasa pelayanan yang diberikan;
 - 5) informasi dari hasil konsultasi antara pimpinan usaha hotel dengan pekerja hotel;
 - 6) informasi hasil peninjauan dan perubahan kegiatan di hotel;
 - 7) adanya kegiatan peningkatan berkelanjutan (*continual improvement*);
 - 8) sumber daya yang tersedia untuk mencapai sasaran pengamanan; dan
 - 9) even/acara khusus yang dilaksanakan di hotel.
- c. Proses
Program dan rencana pengamanan berisikan identifikasi:
- 1) pekerja hotel yang bertanggung jawab untuk mencapai sasaran pengamanan di setiap tingkatan dan departemen atau bagian terkait;
 - 2) tanggung jawab dan kewenangan yang cukup untuk setiap pekerja hotel; dan
 - 3) tugas-tugas lainnya yang dibutuhkan untuk mencapai sasaran pengamanan.
- d. Hasil yang diharapkan (*types of output*) adalah program tahunan, rencana pengamanan (khusus dan umum), rencana kontingensi, dan rencana kegiatan pengamanan hotel.

6. Elemen Enam : Pelatihan, Kepedulian, dan Kompetensi Pengamanan

Usaha hotel memastikan bahwa setiap petugas keamanan wajib memiliki kompetensi berdasarkan pendidikan, pelatihan dan pengalaman yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan mendokumentasikan bukti pelatihan.

Usaha hotel wajib mengidentifikasi kebutuhan pelatihan yang sesuai dengan risiko pengamanan dan SMP Hotel. Pelatihan dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan dan dilakukan evaluasi terhadap efektivitas pelaksanaan pelatihan.

Usaha hotel wajib menetapkan, menerapkan, dan memelihara prosedur untuk membuat pekerja hotel peduli terhadap:

- a. konsekuensi pengamanan yang potensial atau telah terjadi di dalam kegiatan operasi, dan keuntungan dari peningkatan kinerja pekerja hotel;
- b. kewajiban dan tanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan pengamanan hotel dan prosedur-prosedur dalam rangka memenuhi persyaratan SMP Hotel, termasuk persyaratan teknis lainnya untuk kesiapan menghadapi dan menangani keadaan darurat; dan
- c. konsekuensi potensial yang muncul dari prosedur operasi tertentu.

Prosedur pelatihan pengamanan wajib ditetapkan di setiap tingkatan dan departemen atau bagian yang berbeda sesuai dengan:

- a. tanggung jawab;
- b. kemampuan dan keterampilan; dan
- c. risiko keamanan.

Usaha hotel wajib menetapkan prosedur untuk menjamin kompetensi pekerja hotel dalam melakukan fungsinya.

Hal-hal yang wajib diperhatikan adalah :

- a. definisi wewenang dan tanggung jawab akan tugas pengamanan;
- b. uraian tugas termasuk pengendalian bahaya secara lebih detail dalam pelaksanaan tugas;
- c. penilaian kinerja pekerja hotel;
- d. identifikasi bahaya, penilaian risiko keamanan dan hasil-hasil pengendalian risiko;
- e. prosedur dan petunjuk operasi;
- f. kebijakan pengamanan dan sasaran pengamanan; dan
- g. program pengamanan hotel.

Beberapa hal yang wajib diperhatikan:

- a. identifikasi secara sistematis mengenai kesadaran pengamanan dan persyaratan kompetensi di semua tingkatan dan departemen atau bagian di hotel;
- b. pengaturan untuk identifikasi dan mengembangkan beberapa kekurangan kompetensi antara individu pekerja hotel dengan persyaratan teknis, persyaratan kesadaran dan kompetensi pengamanan;
- c. mempertimbangkan semua pelatihan yang telah diidentifikasi sesuai dengan kebutuhan secara berkala dan sistematis;
- d. penilaian secara individu untuk menjamin bahwa pekerja hotel telah mendapatkan dan memelihara ilmu dan kompetensi yang dipersyaratkan; dan
- e. memelihara secara layak semua rekaman hasil dari pelatihan dan kompetensi pekerja hotel.

Program penyadaran dan pelatihan pengamanan hotel wajib diterapkan dan dipelihara untuk menindaklanjuti beberapa hal sebagai berikut:

- a. pemahaman mengenai pengaturan pengamanan dan tugas serta tanggung jawab setiap individu dalam usaha hotel;
- b. program pengenalan dan pelatihan yang sistematis untuk semua pekerja hotel yang telah dimutasi antar tingkatan dan departemen atau bagian;
- c. pelatihan pengamanan lokal dan risiko pengamanan untuk mengetahui langkah pencegahan dan prosedur yang wajib dilaksanakan. Pelatihan ini dilaksanakan sebelum pekerjaan dilaksanakan;
- d. pelatihan untuk pengendalian risiko keamanan dan pengendalian risikonya;
- e. pelatihan *inhouse* dan eksternal yang spesifik dimana dapat ditetapkan sebagai persyaratan teknis untuk tugas yang spesifik dalam aspek pengamanan, termasuk perwakilan manajemen (*management representative*);
- f. pelatihan untuk semua individu yang bertugas memimpin dan mengatur pekerja hotel, kontraktor, dan pekerja sementara. Hal ini untuk menjamin bahwa semua pekerja hotel yang tetap maupun tidak tetap di bawah kendali para pemimpinnya dan dapat memahami risiko keamanan pada saat pelaksanaan tugas di hotel. Selain itu juga untuk menjamin bahwa mereka telah kompeten dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur;
- g. pimpinan puncak dan seluruh pekerja hotel bertugas dan bertanggung jawab menerapkan SMP Hotel dan mengendalikan risiko keamanan untuk mencegah kerugian usaha hotel; dan
- h. program pelatihan dan penyadaran untuk kontraktor, pekerja sementara dan pengunjung berdasarkan tingkatan risikonya.

Efektivitas dari pelatihan dan tingkatan kompetensi pekerja hotel wajib dilakukan evaluasi. Mekanisme penilaian dapat juga menjadi bagian dari pelatihan yang dilakukan dan atau pemantauan di lapangan dilakukan dengan layak.

Hasil yang diharapkan (*types of output*) adalah:

- a. persyaratan kompetensi pengamanan untuk setiap tugas pekerja hotel;
- b. analisa kebutuhan pelatihan;
- c. program pelatihan untuk setiap pekerja hotel;
- d. materi pelatihan untuk digunakan di usaha hotel;
- e. rekaman pelatihan dan evaluasi efektivitas pelatihan;
- f. persyaratan kompetensi fungsi kepolisian terbatas yaitu : garda pratama, garda madya, garda utama; dan
- g. persyaratan spesialisasi kompetensi pengamanan di hotel seperti P3K, pemadam kebakaran, investigastor, auditor pengamanan internal hotel, intelijen, peralatan pengamanan.

7. Elemen Tujuh : Konsultasi, Komunikasi dan Partisipasi

Usaha hotel wajib menetapkan, menerapkan dan memelihara suatu prosedur untuk:

- a. melaksanakan komunikasi internal kepada seluruh tingkatan dan departemen atau bagian yang ada di hotel, pekerja hotel tetap dan tidak tetap, dan pekerja subkontraktor;
- b. menerima, mendokumentasikan dan menanggapi komunikasi dari pihak luar yang terkait; dan
- c. adanya partisipasi dari pekerja hotel tetap dan tidak tetap, dan pekerja subkontraktor dengan menyusun rencana untuk:
 - 1) pelibatan dalam pengembangan dan peninjauan kebijakan pengamanan hotel, sasaran pengamanan dan prosedur untuk mengendalikan risiko keamanan; dan
 - 2) konsultasi perubahan yang menimbulkan dampak terhadap risiko keamanan.

Pekerja hotel tetap dan tidak tetap, dan pekerja subkontraktor wajib diinformasikan tentang partisipasi mereka dalam masalah-masalah pengamanan hotel.

Usaha hotel wajib berkoordinasi dengan pihak-pihak luar yang terkait, antara lain dengan Kepolisian setempat dan Dinas yang membidangi **urusan** pariwisata serta Forum Kemitraan Polisi dan Masyarakat (FKPM) minimal 1 (satu) kali dalam 6 (enam) bulan, dengan materi pembahasan tentang:

- a. kecenderungan indeks kriminal (*trend of crime index*) yang sedang terjadi;
- b. peringatan keamanan (*security alert*);
- c. informasi intelijen terkini; dan
- d. informasi gangguan kamtibmas yang terjadi.

8. Elemen Delapan : Pengendalian Dokumen dan Catatan

- a. Semua dokumen dan data yang memuat informasi penting dari kinerja operasional SMP Hotel, wajib diidentifikasi dan dikendalikan.
- b. Acuan/referensi (*types of input*) yang digunakan adalah:
 - 1) rincian dokumentasi dan sistem data usaha hotel yang dikembangkan untuk mendukung SMP Hotel;
 - 2) kegiatan pengamanan untuk memenuhi persyaratan SMP Hotel; dan
 - 3) rincian tugas dan tanggung jawab setiap tingkatan dan departemen atau bagian yang ada di hotel.
- c. Proses
Proses penyusunan pengendalian dokumen dan catatan adalah:

- 1) penulisan prosedur berisikan identifikasi, persetujuan, penerbitan dan pemusnahan dokumentasi pengamanan; dan
 - 2) dokumen dan data harus tersedia dan dapat diperoleh bila diperlukan baik untuk kondisi rutin maupun dalam keadaan darurat.
- d. Hasil yang diharapkan yaitu:
- 1) prosedur pengendalian dokumen, termasuk penunjukan tanggung jawab dan wewenang;
 - 2) pendaftaran dokumen, daftar induk dokumen atau indeks;
 - 3) daftar pengendalian dokumen di setiap tingkatan dan departemen atau bagian; dan
 - 4) arsip rekaman.

9. Elemen Sembilan : Penanganan Keadaan Darurat

- a. Usaha hotel wajib memiliki prosedur penanganan keadaan darurat untuk menghadapi keadaan darurat dan diuji secara berkala untuk dilakukan pada saat kejadian yang sebenarnya.
Pengujian prosedur penanganan keadaan darurat tersebut secara berkala dilakukan oleh pekerja hotel yang memiliki kompetensi. Untuk kegiatan pengujian prosedur penanganan keadaan darurat seperti pada instalasi atau peralatan yang mempunyai potensi ancaman besar, contohnya uji coba memadamkan kebakaran dan mengatasi ancaman bom di hotel dikoordinasikan dengan instansi terkait yang berwenang.
- b. Usaha hotel wajib menetapkan, menerapkan dan memelihara suatu prosedur penanganan keadaan darurat untuk:
 - 1) mengidentifikasi potensi terjadinya keadaan darurat;
 - 2) menangani situasi darurat; dan
 - 3) petunjuk pelaksanaan untuk tim manajemen krisis (*crisis management team*).
- c. Dalam perencanaan penanganan keadaan darurat, usaha hotel wajib memasukkan tanggung jawab kepada pihak-pihak terkait.
- d. Usaha hotel wajib mengantisipasi situasi darurat, mencegah dan menurunkan dampak terhadap status keamanan.
- e. Usaha hotel wajib menguji secara berkala prosedur penanganan keadaan darurat agar tetap terlatih dengan melibatkan pihak-pihak terkait.
- f. Usaha hotel wajib meninjau ulang prosedur penanganan keadaan darurat secara berkala dan sesuai kebutuhan. Revisi dari prosedur dan perencanaan penanganan keadaan darurat dapat dilakukan setelah pengujian berkala dan setelah terjadinya keadaan darurat.

Catatan dokumen tentang keadaan darurat mencakup: Rencana Pemulihan Keadaan Darurat (*Disaster Recovery Plan*), Rencana Keberlangsungan Usaha (*Business Continuity Plan*), Rencana Manajemen Keadaan Darurat (*Emergency Management Plan*), Rencana Manajemen Krisis (*Crisis Management Plan*), dan prosedur lainnya yang berkaitan.

Kegiatan yang dilakukan untuk pengendalian keadaan darurat di hotel antara lain:

- 1) Ancaman bom (*bomb threat*):
 - a) pelatihan dasar penanganan bom (*training- explosive basic training*);
 - b) pemeriksaan (*screening*) tamu dan pekerja hotel;
 - c) pemeriksaan latar belakang (*background check*) oleh pihak usaha hotel terhadap pekerja hotel tetap dan tidak tetap, outsourcing, pekerja kontraktor, supplier atau rekanan hotel;
 - d) pengembangan Sumber Daya Manusia (*Human Resources Development/HRD*);
 - e) mempunyai peralatan penanganan bom;
 - f) melakukan patroli lingkungan;
 - g) hal-hal yang wajib dilakukan saat mendapat ancaman bom;
 - h) operator memancing pembicaraan/memperpanjang komunikasi dengan pihak penelepon gelap;
 - i) operator menghubungi petugas keamanan (*security*);
 - j) petugas keamanan (*security*) menghubungi pihak polisi; dan
 - k) petugas keamanan (*security*) membuat laporan kejadian.
- 2) Pembunuhan:
 - a) menyediakan alat perekam CCTV;
 - b) petugas keamanan (*security*) melakukan patroli;
 - c) petugas hotel (*bell boy*) mengenali tamu & kamar; dan
 - d) membuat kunci akses di setiap lift/kamar.
- 3) Perampokan:
 - a) pekerja hotel dilarang memberikan informasi tentang tamu kepada yang tidak berkepentingan;
 - b) kamar wajib selalu tertutup, walaupun sedang dibersihkan; dan
 - c) barang-barang berharga milik tamu wajib selalu disimpan di kotak pengaman (*safety deposit box*).
- 4) Keracunan Makanan (*Food Poisoning*):
 - a) sistem pertama masuk pertama keluar (*First In First Out System/FIFO*), masa kadaluarsa (*expire date*);
 - b) bahan baku (*raw product*);
 - c) sistem penyimpanan (*system storage*);

- d) penanganan persiapan; dan
- e) penyajian dengan aman.

5) Kebakaran.

Tersedianya:

- a) peralatan kebakaran;
- b) melengkapi alat-alat proteksi kebakaran;
- c) alat pemadam api ringan;
- d) sistem pipa air (*hydrant*);
- e) sistem alat penyiram (*sprinkler*);
- f) deteksi asap (*smoke detector*);
- g) deteksi panas (*heat detector*);
- h) alat untuk mengumumkan informasi ke publik (*public announcement*);
- i) pintu keluar dalam keadaan darurat (*emergency exit*);
- j) tempat berkumpul (*assembly point*);
- k) tanda jalur evakuasi (*evacuation route sign*);
- l) pemeliharaan (*maintenance*) peralatan; dan
- m) merencanakan dan melaksanakan evakuasi lokal.

6) Penanganan tamu penting (*Very Important Person/VIP*).

Usaha hotel wajib:

- a) melakukan pemeriksaan kepada pegawai yang berkaitan;
- b) melakukan pemeriksaaan lokasi;
- c) membentuk dan menjaga zona/area terlarang untuk umum;
- d) menyediakan seluruh informasi yang berkaitan dengan pegawai;
- e) memasang dan menguji pengaman dan perlengkapan komunikasi;
- f) merancang posko pusat; dan
- g) melakukan pemeriksaan akhir.

7) Pencurian/ Kehilangan.

Usaha hotel wajib:

- a) mengikuti prosedur kehilangan dan penemuan barang;
- b) melengkapi dokumentasi kehilangan dan pencurian; dan
- c) mengikuti prosedur barang yang diklaim.

8) Unjuk Rasa.

Usaha hotel wajib:

- a) menghubungi pihak kepolisian setempat;
- b) Tim Petugas Keamanan (*Security Team*) melokalisir area unjuk rasa; dan
- c) berkoordinasi dengan koordinator unjuk rasa.

9) **Gempa Bumi (*Earth Quake*).**

Usaha hotel wajib menetapkan aturan tentang:

- a) **saat gempa:**
 - (1) **diam di ruangan;**
 - (2) **lindungi kepala;**
 - (3) **berlindung di bawah meja; dan**
 - (4) **jauhi dari kaca.**

- b) **setelah gempa:**
 - (1) **evakuasi seluruh tamu dan karyawan;**
 - (2) **pemeriksaan keadaan gedung; dan**
 - (3) **mengijinkan tamu dan karyawan kembali masuk apabila dinyatakan aman.**

10) **Banjir (*Flooding*).**

Usaha hotel wajib :

- a) **menyediakan pompa penghisap;**
- b) **membersihkan area banjir; dan**
- c) **menyediakan pasir-pasir dalam karung.**

10. Elemen Sepuluh : Pengendalian Proses dan Infrastruktur

a. Penjelasan.

Usaha hotel wajib menetapkan dan memelihara perencanaan pengamanan untuk memastikan efektivitas penerapan dari tindakan pengendalian untuk mengendalikan risiko keamanan, memenuhi kebijakan dan sasaran pengamanan hotel, serta memenuhi peraturan perundang-undangan dan persyaratan teknis lainnya.

b. Acuan/referensi yang digunakan adalah:

- 1) **kebijakan pengamanan dan sasaran pengamanan hotel;**
- 2) **identifikasi ancaman, penilaian risiko dan hasil dari pengendaliannya; dan**
- 3) **identifikasi peraturan perundang-undangan dan persyaratan teknis lainnya.**

c. Proses.

Usaha hotel wajib menetapkan prosedur pengendalian untuk mengendalikan setiap risiko keamanan yang telah teridentifikasi termasuk yang dapat ditimbulkan oleh pekerja hotel tetap dan tidak tetap, kontraktor dan pengunjung.

Prosedur pengendalian risiko keamanan tersebut wajib ditinjau secara periodik untuk menilai kecukupan dan efektivitasnya, serta perubahan yang telah diidentifikasi.

Di beberapa area risiko keamanan yang spesifik dapat muncul dan upaya pengendaliannya adalah:

- 1) Pembelian dan pemindahan barang serta pembelian jasa dari pihak ketiga:
 - a) wajib ada persetujuan untuk pembelian atau pemindahan bahan-bahan atau material berharga;
 - b) wajib ada ketersediaan dokumen untuk menangani secara aman barang-barang berharga seperti permesinan, bahan baku, atau lainnya pada waktu pembelian;
 - c) wajib melakukan evaluasi dan evaluasi ulang secara periodik dari kinerja pengamanan; dan
 - d) wajib ada persetujuan dari desain pengamanan untuk perubahan susunan (*layout*) tempat kerja atau perubahan peralatan.

- 2) Tugas yang berbahaya, pengendaliannya adalah:
 - a) identifikasi kegiatan yang berbahaya;
 - b) pra penentuan dan persetujuan metode/cara kerja;
 - c) pra kualifikasi pekerja hotel yang melaksanakan kegiatan berbahaya; dan
 - d) sistem izin kerja dan prosedur untuk mengendalikan masuk keluarnya pekerja hotel ke area pekerjaan berbahaya.

- 3) Barang-barang berbahaya, pengendaliannya adalah:
 - a) identifikasi barang-barang yang disimpan dan tempat penyimpanannya;
 - b) penyimpanan yang aman dan pengendalian untuk memasuki tempat penyimpanannya; dan
 - c) menyediakan lembar data keselamatan bahan dan informasi lainnya yang relevan.

- 4) Pemeliharaan yang aman di tempat kerja dan peralatan, pengendaliannya adalah:
 - a) ketentuan, pengendalian dan pemeliharaan tempat kerja dan peralatan;
 - b) ketentuan, pengendalian dan pemeliharaan alat-alat pengamanan;
 - c) pemisahan dan pengendalian akses;
 - d) inspeksi dan pengujian peralatan pengamanan terkait dan sistem yang terintegrasi seperti:
 - (1) mengoperasikan sistem proteksi;
 - (2) alat perlindungan fisik dan non fisik;
 - (3) sistem menutup (*shut down*); dan
 - (4) peralatan untuk mendeteksi kebakaran.

- 5) Hasil yang diharapkan (*types of output*) adalah:

- a) prosedur pengendalian;
- b) instruksi kerja;
- c) sertifikasi; dan
- d) teknik-teknik secara fisik dan non fisik untuk pengendalian pengamanan.

Beberapa identifikasi ancaman keamanan di area hotel antara lain:

- 1) **Pembelian/Penerimaan (*Purchasing/Receiving*)**
 - a) pemalsuan barang;
 - b) monopoli pemasok (*supplier*);
 - c) persekongkolan;
 - d) kesalahan seleksi pemasok (*supplier*); dan
 - e) kesalahan dalam penerimaan barang.
- 2) **Gudang Penyimpanan (*Storage*):**
 - a) proses pengelolaan keluar masuk yang tidak sesuai prosedur;
 - b) waktu kadaluarsa (*expired date*); dan
 - c) tidak sesuainya data barang dalam catatan dengan persediaan di gudang penyimpanan (*stock system*)
- 3) **Dapur Makanan & Minuman (*Food and Beverage/FB Kitchen*):**
 - a) kebakaran;
 - b) waktu kadaluarsa makanan (*expired date goods*);
 - c) terluka (luka pisau, luka bakar);
 - d) keracunan; dan
 - e) pencurian.
- 4) **Tempat penitipan barang di Kantor Depan (*Luggage seat - Front Office*):**
 - a) manipulasi data/uang pembayaran;
 - b) uang palsu;
 - c) hipnotis;
 - d) perampokan/penodongan;
 - e) pemalsuan kartu kredit;
 - f) data palsu; dan
 - g) prosedur duplikasi (*2nd key procedure*).
- 5) **Akuntansi *Accounting* dan *Back Office*:**
 - a) kasir umum:
 - (1) manipulasi data; dan
 - (2) penggelapan uang.

- b) akuntansi pembayaran (*account payable*)
 - (1) manipulasi data;
 - (2) penggelapan uang; dan
 - (3) persekongkolan kejahatan.
 - c) kasir:
 - (1) manipulasi data;
 - (2) penggelapan uang; dan
 - (3) persekongkolan kejahatan.
 - d) teknologi informasi:
 - (1) data korupsi (*data fraud*)
 - (2) kejahatan teknologi informasi (*cyber crime*)
- 6) Pelayanan makanan dan minuman (*Food and Beverage/FB Service*):
- a) keracunan (*food hygiene*);
 - b) pekerja hotel yang sedang sakit (*personal hygiene*)
 - c) manipulasi tagihan; dan
 - d) kehilangan barang.
- 7) Penatalaksanaan barang dan tempat (*housekeeping*)
- a) penumpukan sampah berakibat kebakaran;
 - b) kebersihan/lantai basah; dan
 - c) pencurian barang milik tamu (pelanggan), milik pekerja hotel di dalam kotak penyimpanan (*locker*), dan barang milik hotel.
- 8) Rekayasa teknik dan pemeliharaan gedung (*Engineering and maintenance*):
- a) kebakaran;
 - b) kecelakaan;
 - c) tidak tersedianya alat pelindung diri;
 - d) pencurian barang hotel; dan
 - e) kegagalan energi (*power failure*).

Beberapa upaya pengendalian di area hotel antara lain:

- 1) Keamanan (*Security*):
 - a) meminta identitas tamu/perusahaan kontraktor;
 - b) pemeriksaan (*screening*) barang bawaan tamu/karyawan;
 - c) pemeriksaan latar belakang (*background check*) karyawan;
 - d) sistem pemeriksaan orang; dan
 - e) pengawalan uang perusahaan.

- 2) Sumber daya manusia (SDM) dan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3):
 - a) fasilitas pekerja hotel;
 - b) kesejahteraan pekerja hotel;
 - c) kebijakan dan peraturan usaha hotel;
 - d) hubungan industrial terkait ketenagakerjaan (*Industrial relation*); dan
 - e) keselamatan dan kesehatan kerja.

11. Elemen Sebelas : Pemantauan dan Pengukuran Kinerja Pengamanan.

- a. Usaha hotel wajib mengidentifikasi indikator kinerja pengamanan yang menyeluruh untuk usaha hotel.

Indikator kinerja pengamanan hotel adalah:

- 1) kebijakan pengamanan dan sasaran pengamanan;
- 2) manajemen risiko yang diimplementasikan dan berjalan efektif;
- 3) pengalaman dari kegagalan sistem manajemen pengamanan termasuk terjadinya ancaman seperti pencurian, kehilangan dan lain-lain; dan
- 4) kesadaran, pelatihan, komunikasi dan program konsultasi untuk pekerja hotel dan pihak terkait yang berjalan efektif.

- b. Acuan/referensi (*types of input*) yang digunakan adalah:

- 1) identifikasi ancaman, manajemen risiko dan hasil pengendalian risiko;
- 2) persyaratan peraturan, standar dan petunjuk penerapan;
- 3) kebijakan pengamanan dan sasaran pengamanan hotel;
- 4) prosedur yang berkaitan dengan ketidaksesuaian;
- 5) peralatan pengukuran dan catatan-catatan kalibrasi;
- 6) catatan pelatihan; dan
- 7) laporan kepada manajemen.

- c. Proses.

Proses pemantauan dan pengukuran kinerja pengamanan adalah sebagai berikut:

- 1) Pemantauan proaktif dan reaktif.
Pemantauan terhadap SMP Hotel wajib dilakukan secara proaktif dan reaktif seperti:
 - a) melakukan pemantauan terhadap ketidaksesuaian aktivitas pengamanan hotel; dan
 - b) reaktif terhadap pemantauan, penyelidikan, analisa dan catatan kegagalan SMP Hotel termasuk kehilangan atau kecurian.

- 2) Teknik pemantauan.
Metode yang digunakan untuk mengukur kinerja pengamanan hotel yaitu:
- a) hasil identifikasi ancaman dan pengendalian ancaman;
 - b) inspeksi tempat kerja dengan menggunakan daftar pengecekan;
 - c) tersedia dan efektifitas pemanfaatan pekerja hotel yang berpengalaman dan memiliki kualifikasi formal;
 - d) analisa dokumen dan catatan hotel lain;
 - e) melakukan studi banding dengan usaha hotel yang telah menerapkan sistem pengamanan yang baik; dan
 - f) survei terhadap perilaku pekerja hotel terkait dengan penerapan SMP Hotel.

Usaha hotel wajib menetapkan jenis pemantauan dan melaksanakan pemantauan sekurang-kurangnya 1 (satu) kali dalam setiap bulan di setiap tingkatan dan departemen atau bagian berdasarkan level risiko. Jadwal pemantauan disusun berdasarkan hasil identifikasi ancaman, manajemen risiko, dan peraturan perundang-undangan serta persyaratan teknis lainnya.

- 3) Inspeksi/pemeriksaan.
- a) Peralatan.
Peralatan diperiksa sesuai dengan persyaratan teknis dan masuk dalam program inspeksi yang hasilnya menggambarkan status dan teknis pemeriksaan oleh pekerja hotel yang terkait.
 - b) kondisi tempat kerja.
Usaha hotel menetapkan kriteria khusus seperti di area kamar dengan menggunakan sistem penguncian kamar yang dipersyaratkan untuk setiap tempat kerja dan terdokumentasi.
Secara berkala, pimpinan puncak wajib melaksanakan inspeksi berdasarkan kriteria khusus yang telah ditetapkan.
Daftar pengecekan (*checklist*) memberikan detail kriteria dan semua item yang diinspeksi. Catatan inspeksi wajib disimpan.
- 4) Pengukuran peralatan.
Pengukuran peralatan yang digunakan untuk menilai kondisi keamanan wajib terdaftar dan memiliki petunjuk penggunaan serta dikendalikan seperti detektor logam.

Keakuratan peralatan harus diketahui saat diperlukan dan tersedia prosedur tertulis yang menjelaskan pelaksanaan

pengukuran. Peralatan harus memberikan kemampuan pengukuran sesuai persyaratan teknis.

Jika dipersyaratkan, skema kalibrasi wajib didokumentasikan untuk pengukuran peralatan.

Skema ini wajib melingkupi:

- a) jadwal kalibrasi;
- b) referensi metode uji coba saat digunakan;
- c) identifikasi peralatan yang digunakan untuk kalibrasi; dan
- d) tindak lanjut dilaksanakan jika kondisi tidak sesuai.

Peralatan yang digunakan untuk kalibrasi sesuai dengan standar nasional.

Catatan untuk semua kalibrasi dan hasilnya disimpan dan memberikan detail pengukuran sebelum dan sesudah perubahan.

- 5) Peralatan milik subkontraktor (*supplier/contractor equipment*). Pengukuran peralatan yang digunakan kontraktor wajib menjadi subjek pengendalian yang sama seperti peralatan milik hotel. Kontraktor wajib memenuhi ketentuan bahwa peralatan sesuai dengan persyaratan teknis. Sebelum pelaksanaan pekerjaan, pemasok (*supplier/contractor*) wajib menyediakan salinan hasil tes peralatan khususnya untuk peralatan yang penting. Jika terdapat pekerjaan yang mempersyaratkan pelatihan (*training*) khusus, maka hasil catatan pelatihan (*training*) wajib tersedia untuk dikaji ulang.
- 6) Statistik atau teori teknik analisa lainnya. Statistik atau teori teknik analisa yang didasarkan pada prinsip keilmuan digunakan untuk:
 - a) menilai situasi keamanan;
 - b) investigasi kehilangan atau kegagalan menangani pengamanan; dan
 - c) membantu mengambil keputusan yang berkaitan dengan pengamanan.
- 7) Acuan/referensi yang digunakan adalah:
 - a) prosedur untuk pemantauan dan pengukuran;
 - b) jadwal inspeksi dan daftar pengecekan;
 - c) kondisi standar tempat kerja dan daftar pengecekan inspeksi;
 - d) skema kalibrasi dan catatan kalibrasi; dan
 - e) laporan ketidaksesuaian.

Beberapa kegiatan inspeksi dan pemantauan terhadap peralatan secara umum di hotel yaitu:

- 1) instalasi listrik;
- 2) generator;
- 3) lift tamu (*lift passenger*);
- 4) ketel (*boiler*);
- 5) mesin pendingin (*chiller*);
- 6) alat untuk mendeteksi (*metal detector*);
- 7) peralatan kebakaran:
 - (a) tanda bahaya (*alarm*);
 - (b) pipa air (*hydrant*);
 - (c) pengumuman (*public announcement*);
 - (d) alat pendeteksi asap (*smoke detector*); dan
 - (e) sistem alat penyiram (*sprinkler system*).
- 8) pemadam kebakaran (Alat Pemadam Kebakaran Api Ringan/APAR/*Fire Extinguisher*);
- 9) laboratorium untuk mengetes air (*water test laboratorium*);
- 10) laboratorium untuk mengetes contoh makanan (*food sample test laboratorium*);
- 11) tangki gas (*LPG tank*);
- 12) penangkal petir; dan
- 13) pengukuran kualitas udara.

12. Elemen Dua Belas : Pelaporan, Perbaikan dan Tindakan Pencegahan Ketidaksesuaian

- a. Kegiatan pelaporan, perbaikan dan tindakan pencegahan ketidaksesuaian meliputi:
 - 1) menetapkan proses untuk pemberitahuan; dan
 - 2) menetapkan skala investigasi yang berhubungan dengan potensi atau gangguan dan ancaman.
- b. Rekaman.
 Pengendalian terhadap rekaman pada elemen 12 (dua belas) wajib dicatat dan berisi informasi tentang urutan dan hasil investigasi.
 Prosedur pengendalian rekaman berisikan:
 - 1) pencatatan rincian ketidaksesuaian, gangguan keamanan dan ancaman; dan
 - 2) penetapan tempat dan penanggung jawab penyimpanannya.
- c. Penyelidikan.
 Prosedur penyelidikan wajib menetapkan bagaimana proses investigasi dilakukan dan prosedur penyelidikan berisi:
 - 1) tipe dari jenis penyelidikan;
 - 2) tujuan dari investigasi;
 - 3) siapa yang melaksanakan penyelidikan, wewenang dari penyelidik, persyaratan kualifikasi;
 - 4) akar masalah ketidaksesuaian;

- 5) rencana wawancara saksi; dan
- 6) masalah teknis seperti adanya ketersediaan kamera dan tempat penyimpanan barang bukti.

d. Tindakan perbaikan.

Tindakan perbaikan dilaksanakan untuk mengurangi akar masalah dari ketidaksesuaian, gangguan dan ancaman, dengan tujuan untuk mencegah kejadian yang berulang. Beberapa hal yang dipertimbangkan untuk menetapkan tindakan perbaikan antara lain:

- 1) identifikasi dan penerapan tindakan perbaikan serta tindakan pencegahan untuk jangka pendek maupun jangka panjang;
- 2) evaluasi dampak gangguan dan ancaman; dan
- 3) rekaman setiap perubahan persyaratan prosedur berdasarkan tindakan perbaikan atau gangguan dan ancaman.

e. Tujuan.

Usaha hotel wajib memiliki prosedur yang efektif untuk membuat pelaporan, perbaikan dan tindakan pencegahan ketidaksesuaian.

Tujuan dari prosedur pelaporan, perbaikan dan tindakan pencegahan ketidaksesuaian adalah mencegah terjadinya situasi yang berulang. Selanjutnya prosedur dapat mendeteksi, menganalisa dan menghilangkan penyebab potensial dari ketidaksesuaian.

Acuan/referensi (*types of input*) yang digunakan adalah:

- 1) prosedur;
- 2) rencana keadaan darurat;
- 3) identifikasi risiko dan ancaman serta pengendalian risiko; dan
- 4) laporan gangguan dan ancaman.

f. Usaha hotel menetapkan prosedur yang terdokumentasi untuk memastikan bahwa ketidaksesuaian yang telah diselidiki dan diperbaiki, serta dilakukan tindakan pencegahan harus dipantau dan dikaji efektifitasnya.

g. Prosedur.

Prosedur pada Elemen 12 (dua belas) harus mempertimbangkan:

- 1) tanggung jawab dan wewenang pekerja hotel yang terlibat dalam implementasi, laporan, penyelidikan, tindak lanjut dan pemantauan;
- 2) pemenuhan terhadap semua ketidaksesuaian gangguan dan ancaman yang dilaporkan; dan
- 3) diterapkan ke semua pekerja hotel di setiap tingkatan dan departemen atau bagian.

h. Analisa ancaman dan gangguan.

Identifikasi penyebab dari ketidaksesuaian diklasifikasi dan dianalisa. Frekuensi dan peluang terjadinya ancaman diperhitungkan dengan metode yang telah ditetapkan.

13. Elemen Tiga Belas : Pengumpulan dan Analisa Data

- a. Statistik atau teori teknik analisa yang didasarkan pada prinsip keilmuan digunakan untuk:**
- 1) menilai situasi keamanan;**
 - 2) investigasi kehilangan atau kegagalan menangani pengamanan; dan**
 - 3) membantu mengambil keputusan yang berkaitan dengan pengamanan.**
- b. Acuan/referensi (*types of input*) yang digunakan adalah:**
- 1) prosedur untuk pemantauan dan pengukuran;**
 - 2) jadwal inspeksi dan daftar periksa;**
 - 3) kondisi standar tempat kerja dan daftar pengecekan inspeksi;**
 - 4) skema kalibrasi dan catatan kalibrasi; dan**
 - 5) laporan ketidaksesuaian.**

14. Elemen Empat Belas : Audit SMP Hotel

- a. Audit SMP Hotel adalah proses dimana usaha hotel mengkaji dan mengevaluasi secara berkelanjutan dari efektifitas pelaksanaan SMP Hotel. Audit SMP Hotel perlu mempertimbangkan kebijakan pengamanan hotel, prosedur, kondisi dan penerapannya di setiap tingkatan dan departemen atau bagian.**
- b. Audit SMP Hotel wajib ditetapkan untuk meninjau kembali ketidaksesuaian dari SMP Hotel yang telah diterapkan. Perencanaan audit SMP Hotel dilaksanakan oleh pekerja hotel dan/atau oleh petugas eksternal hotel yang diseleksi oleh usaha hotel, untuk menentukan tingkat kesesuaian dari dokumen prosedur pengamanan dan menilai apakah sistem efektif dengan sasaran pengamanan usaha hotel. Pekerja hotel yang melaksanakan audit SMP Hotel harus berasal dari posisi yang tidak berpihak dan harus objektif.**
- c. Acuan/referensi (*types of input*) yang digunakan adalah:**
- 1) kebijakan pengamanan hotel;**
 - 2) sasaran pengamanan hotel;**
 - 3) prosedur pengamanan dan instruksi kerja;**
 - 4) identifikasi ancaman, manajemen risiko dan hasil pengendalian risiko;**

- 5) peraturan dan petunjuk pelaksanaan;
 - 6) laporan ketidaksesuaian;
 - 7) prosedur SMP Hotel;
 - 8) auditor internal/eksternal yang kompeten dan independen; dan
 - 9) prosedur ketidaksesuaian.
- d. Audit SMP Hotel dilaksanakan secara menyeluruh dan formal. Audit SMP Hotel wajib dilaksanakan berdasarkan pengaturan perencanaan dan dilaksanakan oleh petugas yang kompeten dan independen.

Hal-hal yang harus diperhatikan dalam melakukan audit hotel adalah:

- 1) **Perencanaan.**
Jadwal tahunan wajib disusun untuk pelaksanaan audit SMP Hotel dan menilai kesesuaian dari SMP Hotel.

Frekuensi dan cakupan audit SMP Hotel wajib berkaitan dengan risiko kegagalan dari ke 16 (enam belas) elemen SMP Hotel, data kinerja SMP Hotel, serta hasil dari kaji ulang yang dilakukan oleh manajemen usaha hotel.
- 2) **Dukungan Pimpinan Puncak.**
Pimpinan puncak wajib:
 - a) memberikan dukungan penuh terhadap program audit SMP Hotel;
 - b) mempertimbangkan temuan dan rekomendasi audit; dan
 - c) melakukan perbaikan temuan audit.
- 3) **Auditor.**
Auditor SMP Hotel wajib:
 - a) mengerti tugas dan berkompeten untuk melaksanakan kegiatan audit SMP Hotel;
 - b) memiliki pengalaman dan pengetahuan tentang standar dan sistem yang relevan untuk mengevaluasi kinerja dan melakukan identifikasi terhadap penyimpangan pengamanan hotel;
 - c) memahami peraturan perundang-undangan dan persyaratan teknis lainnya yang relevan; dan
 - d) memahami standar dan petunjuk yang berkaitan dengan pekerjaan yang ada di hotel.

- 4) **Pengumpulan data dan interpretasi.**
Teknik dan bantuan dalam mengumpulkan informasi akan bergantung kepada cara audit. Audit SMP Hotel harus mengaudit kegiatan-kegiatan penting yang mewakili penerapan keseluruhan SMP Hotel.
- 5) **Hasil Audit Pengamanan.**
Laporan hasil audit SMP Hotel harus jelas, akurat, lengkap, bertanggung dan ditandatangani oleh auditor pengamanan.

Laporan hasil audit mencakup:

- a) tujuan dan sasaran audit SMP Hotel;
- b) keterangan dari rencana audit SMP Hotel, identifikasi dari anggota tim audit dan perwakilan auditor, tanggal audit dan identifikasi area audit;
- c) identifikasi dokumen referensi yang digunakan untuk pelaksanaan audit SMP Hotel;
- d) uraian ketidaksesuaian;
- e) penilaian tingkat kesesuaian dari SMP Hotel; dan
- f) kemampuan dari SMP Hotel untuk mencapai pernyataan objektif SMP Hotel.

Laporan hasil audit SMP Hotel disampaikan kepada pimpinan puncak.

- 6) Hasil audit SMP Hotel wajib memberikan umpan balik untuk semua pihak yang terkait sesegera mungkin, dan melakukan tindakan perbaikan.
Rencana tindakan perbaikan berisi penetapan penanggung jawab, tanggal penyelesaian perbaikan, dan hal-hal yang dipersyaratkan.
Pelaksanaan tindakan perbaikan harus dipantau untuk memastikan kesesuaian dengan rekomendasi.
Hasil audit pengamanan wajib dirahasiakan.

15. Elemen Lima Belas : Tinjauan Manajemen

- a. Pimpinan puncak wajib mengkaji penerapan SMP Hotel untuk menilai penerapan dan pencapaian kebijakan pengamanan serta tujuan pengamanan.
Kajian manajemen harus menetapkan kembali atau memperbaharui sasaran pengamanan hotel agar sesuai dengan kondisi di masa mendatang dengan mempertimbangkan perubahan yang diperlukan dari ke 16 (enam belas) elemen SMP Hotel.

- b. Acuan/referensi yang digunakan adalah:
 - 1) statistik kejadian, potensi gangguan, ambang gangguan dan gangguan nyata yang telah terjadi di hotel;
 - 2) hasil internal dan eksternal audit pengamanan;
 - 3) tindak lanjut dari tinjauan manajemen usaha hotel sebelumnya;
 - 4) laporan kehilangan dan kerugian akibat gangguan nyata; dan
 - 5) laporan identifikasi ancaman, identifikasi risiko dan pengendaliannya.
- c. Tinjauan dilaksanakan oleh pimpinan puncak dalam periode waktu tertentu dan membahas kinerja SMP Hotel.
- d. Dalam tinjauan ulang terhadap perencanaan pengamanan hotel, pimpinan puncak wajib mempertimbangkan:
 - 1) agenda yang dibicarakan;
 - 2) peserta yang hadir;
 - 3) tanggung jawab dari partisipasi peserta; dan
 - 4) informasi yang akan disampaikan.
- e. Manajemen yang ditunjuk (*Management Representative*) wajib melaporkan keseluruhan kinerja SMP Hotel pada pertemuan tinjauan manajemen.
- f. Hasil yang diharapkan adalah:
 - 1) risalah rapat;
 - 2) revisi dari tujuan, sasaran dan kebijakan pengamanan; dan
 - 3) rincian rencana perbaikan dari pimpinan puncak dengan batas waktu penyelesaian.

16. Elemen Enam Belas : Pengembangan Secara Berkelanjutan

Usaha hotel wajib terus-menerus memperbaiki keefektifan SMP Hotel melalui penerapan kebijakan pengamanan hotel, tujuan pengamanan, hasil audit, analisis data, tindakan koreksi serta pencegahan dan tinjauan manajemen.

**MENTERI PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF
REPUBLIK INDONESIA,**

MARI ELKA PANGESTU