

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Menurut A.J Burkat (2006), menyatakan bahwa pariwisata adalah perpindahan orang untuk sementara dan dalam jangka waktu pendek ke tujuan-tujuan diluar tempat dimana mereka biasa hidup dan bekerja dan juga kegiatan-kegiatan mereka selama tinggal disuatu tempat tujuan. Berkembang pesatnya Pariwisata di Dunia menimbulkan munculnya banyak destinasi wisata. Destinasi wisata yang ada memiliki beragam daya tarik baik itu alam maupun budayanya. Bali merupakan destinasi pariwisata di indonesia. Perkembangan pariwisata bali saat ini tidak hanya berada di wilayah bali bagian selatan, namun mulai berkembang di wilayah bali bagian utara, tepatnya di kabupaten Buleleng.

Pantai Lovina merupakan salah satu destinasi wisata di Buleleng. Tak bisa dipungkiri dengan berkembangnya kepariwisataan, industri pariwisata juga tumbuh dan berkembang. Dapat di lihat dengan keberadaan beragam fasilitas, wisata, seperti hotel, restaurant, alam, dan tempat penukar uang bagi para wisatawan mancanegara yang akan menginap di wilayah Buleleng atau sering disebut dengan *Money Changer*.

Menurut Widanaputra (2009:16) hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap. Salah satu

hotel yang cukup terkenal di kawasan Lovina adalah Hotel New Sunari Lovina Beach Resort . New Sunari Lovina Beach Resort adalah hotel bintang tiga yang berlokasi di Jalan Raya Lovina-Singaraja JL. Desa Kalibubuk-Anturan, kec.Buleleng, kabupaten Buleleng, Bali 81151. New Sunari Lovina Beach Resort yang sudah beberapa kali mengalami perubahan kini didesain dengan banyak sentuhan taman yang menjadi daya tarik tersendiri dengan kondisi hotel pada umumnya.

Hotel New Sunari Lovina Beach memiliki department yang sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya masing-masing, salah satu department yang memiliki peranan penting adalah *Housekeeping Department*. Menurut Dimyanti (2002:59), beliau berpendapat bahwa *Housekeeping Department* adalah bagian yang bertugas memelihara kebersihan,kerapian, dan kelengkapan kamar-kamar tamu, Restaurant, Bar, dan tempat-tempat umum dalam hotel, termasuk tempat untuk karyawan, kecuali tempat yang menjadi tanggung jawab standar misalnya kitchen area. Maka dapat disimpulkan bahwa *Housekeeping Department* memiliki peranan penting yang memiliki tanggungjawab terhadap kebersihan, kerapian, dan kenyamanan, serta kelengkapan kamar, bar, restoran, dan seluruh area umum hotel agar tamu merasa nyaman untuk menginap di hotel tersebut.

Housekeeping Department di New Sunari Lovina Beach Resort dibagi menjadi beberapa section yang memiliki tugas dan tanggungjawab masing-masing, salah satunya room section yang memiliki tugas dan tanggungjawab menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, serta kelengkapan kamar tamu sehingga tamu merasa nyaman untuk menginap dihotel tersebut. Dalam melakukan tugas dan tanggung jawab *Department Housekeeping* sering

mengalami permasalahan yang sering terjadi dari aspek internal, seperti yaitu SOP yang kurang diperhatikan, kedisiplinan karyawan dalam bertugas, sehingga membuat tamu tidak merasa nyaman. Disamping itu juga kondisi operasional di masa pandemi juga menjadi tantangan tersendiri bagi hotel Sunari. Dimana selama masa pandemic berlangsung, hotel masih beroperasi, dan mampu bertahan dengan mendatangkan wisatawan, sehingga tidak terjadi pemutusan hubungan kerja dengan karyawan. Kondisi ini jelas berbeda dengan beberapa hotel lainnya yang mengalami kesulitan mendatangkan wisatawan dan akhirnya ditutup.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan menjadi beberapa bagian :

1. Bagaimanakah kerjasama yang dilakukan antara Housekeeping dengan department lain pada New Sunari Lovina Beach Resort di masa pandemic covid 19 ?
2. Bagaimana strategi yang dilakukan Housekeeping Department di New Sunari Lovina Beach Resort di masa pandemic covid 19 ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam penyusunan laporan penelitian ini dan kaitanya dengan permasalahan yang ada, maka tujuannya adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana kerjasama yang dilakukan antara Housekeeping dengan department lain, pada New Sunari Lovina Beach Resort di masa pandemic covid 19.

2. Untuk mengetahui Bagaimana strategi yang dilakukan Housekeeping Department dilakukan Housekeeping Department di New Sunari Lovina Beach Resort di masa pandemic covid 19.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian di bagi menjadi 2 bagian yaitu :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian untuk memperdalam pengetahuan untuk mengetahui Strategi *Housekeeping Department* pada New Sunari Lovina Beach Resort di masa pandemic covid 19.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian diharapkan dapat memberikan informasi dan pengetahuan bagi perusahaan hotel sebagai pendoman untuk mengetahui operational *Housekeeping Department* di New Sunari Lovina Beach Resort selama masa pandemic covid 19.

