

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada Maret 2020 sektor pariwisata mengalami kemunduran disebabkan adanya pandemi covid-19. Covid-19 adalah penyakit menular yang disebabkan oleh coronavirus. Coronavirus adalah virus yang menyerang sistem pernafasan manusia. Setiap orang yang terinfeksi Covid-19 akan mengalami gejala ringan hingga sedang dan dapat sembuh tanpa pengobatan khusus. Coronavirus ini baru ditemukan dan baru menyebar di sebagian besar Negara di Dunia. Virus Corona telah menyebar ke manusia lebih dari 100 negara di dunia dan mengakibatkan 6.400 orang mati. WHO pun telah memberitahukan bahwa ini sebagai pandemi. Artinya, virus Corona telah menyebar hampir belahan dunia dan sebagian besar dunia akan terkena infeksi. Begitu pun di Indonesia juga, Data kasus Virus Corona menurut Satuan Tugas Penanganan Covid-19 per bulan Mei 2022 sudah mencapai 6.054.973 orang yang terkonfirmasi dan 156.591 pasien yang meninggal dunia. Upaya untuk mencegah penyebaran virus ini yaitu dilakukannya pembatasan perjalanan, karantina, penundaan dan pembatalan acara, serta penutupan fasilitas.

Persiapan *new normal* untuk dunia pariwisata perlahan-lahan sudah mulai diterapkan, agar dunia pariwisata Bali kembali berjalan. Penerapan protokol kesehatan sudah mulai diterapkan, protokol tersebut adalah memakai masker dengan standar kesehatan, mencuci tangan selesai berkegiatan, menjaga jarak, menjauhi kerumunan dan keramaian. Selain itu kelengkapan tamu di hotel juga dipenuhi *hand sanitizer* di *public area* dan *tissue antiseptic* di dalam kamar.

Salah satu yang paling terdampak oleh virus ini yaitu dibidang akomodasi yaitu dibagian hotel. Menurut Widanaputra (2009:16) hotel adalah akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada dalam menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya, dimana fasilitas-fasilitas yang diberikan tersebut

seperti fasilitas penginapan mendapatkan pelayanan dari salah satu bagian yang ada di hotel yaitu *Housekeeping*.

Housekeeping atau yang sering disebut Tata Graha adalah salah satu departemen yang ada di suatu hotel yang terletak di bawah *Room Division*. Definisi *Housekeeping* menurut Djohan, T.M (1993) ialah salah satu bagian yang menangani hal-hal terkait dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan seluruh kamar dan seluruh areal umum agar semua tamu dan karyawan dapat merasakan aman dan nyaman di dalam hotel. *Housekeeping* menurut Asa (2022) terdiri dari dua kata yaitu *House* yang artinya rumah dan *Keeping* yang artinya menjaga, sehingga dapat diartikan *Housekeeping* yaitu menjaga suatu rumah dalam arti yang luas, *Housekeeping* adalah bagian dari departemen yang ada di dalam hotel yang mempunyai tugas untuk menjaga dan membersihkan serta memelihara kamar-kamar hotel maupun area umum hotel.

Salah satu hotel yang sangat berdampak dari adanya pandemi covid-19 adalah Hotel Four Points by Sheraton Bali, Ungasan yang terletak di Banjar Giri Dhama Ungasan, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung. Hotel ini dibawah naungan salah satu *chain* hotel terbesar yaitu Marriot dengan begitu disaat musim pandemi seperti ini seluruh hotel yang berada di bawah naungan Marriot melakukan perubahan dalam hal manajemen termasuk memberikan perubahan SOP baru dalam hal pelayanan di masa pandemi covid-19 yang maksimal kepada para tamunya agar selalu tercipta suasana keamanan dan kenyamanan.

Housekeeping Department hotel Four Points by Sheraton Bali, Ungasan yang merupakan salah satu departemen yang paling berkaitan dengan kebersihan dan keamanan hotel di masa pandemi covid-19, *Housekeeping* harus tetap menjaga produk-produk hotel agar selalu dipastikan bebas dari penyebaran virus ini dengan beberapa langkah baru yang diambil seperti dikeluarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) baru di masa pandemi yang sesuai dengan aturan protokol kesehatan yang diterbitkan oleh pemerintah. Namun dengan dikeluarkannya SOP dimasa pandemi seperti harus memakai *hand gloves*, masker, *face shield* dan lain-lain membuat *staff Housekeeping Department* cukup sulit dalam beradaptasi dengan kebiasaan-kebiasaan baru sehingga terkadang mengganggu pekerjaan dan

memperlambat pekerjaan dengan berbagai alasan tersebut, maka terkadang *staff* mengeluh dan tidak mengimplementasikan SOP di masa pandemi covid-19.

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, maka penting dilakukan kajian lebih lanjut tentang topik tersebut untuk diajukan dalam Tugas Akhir, yaitu “Analisis Implementasi SOP Pada *Housekeeping Department* Hotel Four Points di Masa Pandemi Covid-19”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, adapun rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.2.1. Apa saja kendala implementasi SOP *Housekeeping Department* di Hotel Four Points di masa pandemi covid-19?
- 1.2.2. Bagaimanakah strategi dalam mengimplementasikan SOP *Housekeeping Department* di masa pandemi covid-19?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

- 1.3.1. Untuk mengetahui kendala implementasi SOP *Housekeeping Department* di Hotel Four Points di masa pandemi covid-19.
- 1.3.2. Untuk mengetahui strategi dalam mengimplementasikan SOP *Housekeeping Department* di masa pandemi covid-19.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat secara teoritis untuk mengetahui dan mendeskripsikan perubahan SOP yang terjadi di masa pandemi covid-19 dan SOP sebelum pandemi.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Mahasiswa

- a) Mengetahui bahwa pentingnya implementasi SOP di masa pandemi yang sesuai dengan protokol kesehatan pada *Housekeeping Department* di Hotel Four Points by Sheraton Bali, Ungasan.

2. Bagi Universitas

- a) Menambah referensi untuk pembaca dan peneliti selanjutnya agar memperoleh informasi dengan mengangkat topik masalah yang berbeda.
- b) Agar terjalin kerja sama yang berkelanjutan antara kampus dengan hotel.

3. Bagi Hotel

- a) Sebagai salah satu pedoman dalam mengimplementasikan SOP di masa pandemi covid-19 pada *Housekeeping Department*.
- b) Seluruh *staff* di *Housekeeping Department* mampu mengimplementasikan SOP di masa pandemi demi mendapat keamanan dan kenyamanan pelayanan.

