BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di awal tahun 2020, dunia dihebohkan dengan berita penyebaran virus yang berasal dari China. Virus ini bernama virus Covid-19. Virus ini menular sangat cepat dan telah menyebar hampir ke semua negara, termasuk negara Indonesia, hanya dalam waktu beberapa bulan. Pandemi memukul perekonomian Bali yang mengandalkan sektor pariwisata sebagai penunjang utamanya. Telah terjadi lonjakan penurunan pada tingkat occupancy atau keterisian hotel di bali hingga 80% di awal masa krisis pada bulan februari 2020 (Wargajogja.net, 2020).

Berbicara tentang pariwisata, Bali merupakan salah satu destinasi pariwisata yang dikenal di dunia karena keindahan alam dan budaya masyarakatnya. Wilayah Bali terdiri atas delapan kabupaten dan kota, dimana masing-masing mempunyai daya tarik wisata tersendiri, sehingga menarik wisatawan melakukan kunjungan wisata. Tidak hanya itu industri pariwisata juga mengalami perkembangan seiring dengan perkembangan kepariwisataan Industri pariwisata merupakan industri yang perubahan dan perkembangannya dinamis. Pada saat membahas tentang dunia industri perhotelan, maka akan dikaitkan dengan usaha jasa penyediaan kamar yaitu hotel.

Hotel ini menawarkan akomodasi yang menawarkan jasa sewa kamar dengan fasilitas yang berbeda untuk setiap tipenya. Hotel dapat dijadikan sebagai tempat peristirahatan ketika melakukan perjalanan jauh untuk berlibur. Salah satu department hotel yang berperan penting dalam menjaga kebersihan dan kerapian hotel adalah department housekeeping.

Housekeeping merupakan salah satu departemen operasional dalam sebuah hotel yang mengurus segala kebutuhan hotel terkait dengan kebersihan dan perawatan. Housekeeping department biasanya dibagi menjadi beberapa section yaitu, public area bertanggung jawab untuk memastikan kebersihan area publik. Area tersebut meliputi lobby, kolam renang, restoran dan fasilitas umum lainnya, room attendant yang bertugas untuk memenuhi kebutuhan tamu di setiap kamar. Selain itu juga memastikan kebersihan kamar dan segala fasilitasnya aman sebelum ada tamu yang menempati, wash/laundry bertugas dalam cuci-mencuci. Biasanya, setiap hotel memberikan fasilitas laundry kepada tamunya, seksi ini lah yang akan

bertanggung jawab terkait dengan hal tersebut. Selain itu, kebersihan peralatan kamar seperti sprei dan handuk menjadi tugas seksi laundry, selain untuk mencuci pakaian tamu wash juga mencuci seragam karyawan dan linen dari departemen lain seperti linen dari food & beverage service. Menurut Dimyati (2002:59)**,** Housekeeping bertanggung jawab atas pemeliharaan, kebersihan, ketertiban, dan keutuhan kamar hotel, restoran, bar, dan tempat umum (termasuk tempat karyawan) dan bertanggung jawab di area dapur. Pendapat Nawar (2002:2) Housekeeping bertujuan untuk mengatur atau menata fasilitas, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel terlihat rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuni atau tamu yang menginap.

Di masa pandemi ini seorang housekeeper sangat berperanan penting karena housekeeping merupakan suatu bagian departemen yang menjaga kebersihan lingkungan hotel. Tamu yang menginap di hotel membutuhkan kenyamanan dan pelayanan selama menginap dan harus meninggalkan kesan yang positif. Bagian Housekeeping merupakan sarana mutlak yang harus disediakan hotel untuk dapat dikategorikan ke dalam hotel berbintang. Pada masa pandemi ini housekeeping melakukan pembersihan kamar menggunakan beberapa peralatan dan chemical baru agar kamar yang sebelumnya ditempati oleh tamu yang lama menjadi steril lagi.

Fungsi departemen housekeeping hotel sangat penting. Keteraturan persiapan dan pemeliharaan pembersihan kamar kamar ditentukan oleh departemen housekeeping. Oleh karena itu, para tamu perlu memperhatikan bagian housekeeping agar dapat bersantai di hotel. Karena sebagian besar pendapatan di industri perhotelan berasal dari penjualan kamar, perlakuan dan perawatan khusus untuk menjaga kebersihan dan kenyamanan hotel menjadi sangat penting. Anda membutuhkan department untuk menangani ini.

Dengan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengambil sebuah judul penelitian yang analisisnya sangat penting yaitu dengan mengambil judul **Strategi Room Attendant Dalam Menjaga Kualitas Kamar Pasca Pandemi COVID-19 di Hotel W Bali Seminyak.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut, :

1. Apa sajakah peran room attendant di Hotel W Bali Seminyak pasca pandemi COVID-19?
2. Apa kendala yang dialami room attendant pada saat membersihkan kamar di Hotel W Bali Seminyak pasca pandemi COVID-19?
3. Bagaimana strategi room attendant dalam menjaga kualitas kamar di Hotel W Bali Seminyak pasca pandemic COVID-19?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui peran room attendant di Hotel W Bali Seminyak pasca pandemi COVID-19.
2. Untuk mengetahui kendala yang dialami room attendant pada saat membersihkan kamar di W Bali Seminyak pasca pandemi COVID-19.
3. Untuk mengetahui strategi room attendant dalam menjaga kualitas kamar di Hotel W Bali Seminyak pasca pandemic COVID-19.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Survei ini dimaksudkan sebagai contoh untuk penelitian selanjutnya.
2. Sebagai pelengkap bahan pustaka bagi mahasiswa yang ingin mengetahui caranya bagaimana strategi room attendant dalam menjaga kualitas kamar pasca pandemi COVID-19..

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis

   Hal ini bertujuan untuk meningkatkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama terjun ke industri dan kemudian menerapkannya kembali ke dunia perkuliahan dan kerja. Selain itu, diharapkan dapat mencerminkan ilmu yang diperoleh di universitas, mengembangkan sumber daya manusia yang berbakat, dan meningkatkan daya saing di dunia industri, serta menjadi refleksi dari ilmu yang didapat di bangku kuliah.
2. Manfaat Hotel

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu pedoman dalam melaksanakan strategi sebagai room attendant dalam menjaga kualitas kamar pasca pandemi COVID-19.

3. Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

   Sebagai landasan untuk pembaca dan penulis selanjutnya dalam memperoleh referensi serta informasi dengan mengkaji topik yang berbeda