

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pandemic covid 19 yang disebabkan oleh *corona virus* yang dapat mengakibatkan seseorang terinfeksi pada saluran pernafasan (Halodoc,2021) memberikan dampak negative terhadap perekonomian dunia, khususnya bagi negara yang bergantung pada industri pariwisata, seperti Indonesia. Indonesia memiliki banyak destinasi pariwisata, salah satunya adalah Pulau Bali. Bali merupakan destinasi wisata yang sudah terkenal di seluruh belahan dunia serta sebagai penyumbang devisa negara tertinggi di Indonesia. Penurunan kunjungan wisatawan asing terjadi di masa pandemic yang disebabkan oleh banyaknya pembatalan tiket pesawat, dikarenakan jalur penerbangan international ditutup, sehingga berimplikasi negative pada usaha jasa akomodasi. Penurunan tingkat hunian kamar terjadi dan berimplikasi juga terhadap pendapatan hotel.

Tidak bisa dipungkiri kondisi ini juga terjadi di Fourpoints by Sheraton, Ungasan yang tergolong kedalam hotel bintang 4. Fourpoints by Sheraton, Ungasan merupakan hotel yang tergabung dalam Brand Marriot Bonvoy. Hotel ini memiliki jumlah kamar sebanyak 270 kamar, sudah termasuk 3 *Executive Suit* dan 1 *Royal Suite*. Namun dimasa pandemi Covid-19 hanya 177 kamar ready dan 93 kamar berstatus OOS (Out Of Service). Disamping itu hotel ini menampilkan perpaduan fasilitas hotel dengan suasana yang mewah dan menikmati pemandangan bukit Jimbaran, taman yang indah, bar dengan view teluk, restaurant dengan menu *Indonesian food* di udara terbuka. Hotel ini juga menyediakan beberapa *meeting room* untuk melakukan acara pertemuan.

Hotel berusaha menerapkan strategi yang tepat untuk berusaha bertahan ditengah pandemi, demi mendapatkan pemasukan serta mampu beradaptasi dengan situasi saat ini. Diperlukan rancangan yang tepat guna agar dapat bertahan dan beradaptasi sesuai dengan keadaan yang terjadi. Strategi yang tepat sangat diperlukan sehingga setiap pekerjaan terorganisir dengan baik, sehingga kegiatan operasionalnya tetap berjalan sebagaimana mestinya walaupun dalam situasi pandemi. Jika strategi melalui kebijakan yang sudah dirancang sebelumnya dapat direalisasikan, tentunya akan memberikan dampak yang ditimbulkan dan, tidak bisa

dipungkiri bahwa setiap perubahan yang terjadi akan menimbulkan pro dan kontra bagi karyawan.

Hotel pada umumnya berusaha untuk memberikan kepuasan kepada tamu yang juga dipengaruhi oleh faktor kebersihan, keamanan serta keselamatan tamu terlebih pada situasi pandemi covid-19 saat ini, dimana keselamatan tamu menjadi prioritas utama. Untuk itu pihak housekeeping di hotel` Fourpoints By Sheraton Ungasan menetapkan sebuah strategi berbasis hygiene dan sanitasi agar dapat bertahan di situasi pandemi dan mendapatkan pemasukan, dengan tingkat hunian kamar tidak sebanyak seperti tahun sebelumnya. Keterlibatan setiap section sangat diperlukan guna memaksimalkan strategi ini, terutama *Room Attendant*. *Room attendant* memiliki tugas dan wewenang terhadap kebersihan dan kenyamanan tamu, selain itu *room attendant* adalah *section* yang kerap memiliki kontak dengan tamu, namun dikarenakan situasi pandemi covid-19 sehingga kegiatan sosial dibatasi (*social distanncing*) agar dapat memutus rantai penyebaran virus.

Room Attendant memiliki peran atas kebersihan kamar tamu serta terlaksananya hygiene dan sanitasi dalam proses pembersihan kamar hotel. Tidak hanya dalam pembersihan kamar namun juga harus menjaga kebersihan diri serta memiliki kesadaran pentingnya penerapan standar operational yang dibuat sesuai dengan kondisi pandemi saat ini, hal ini bertujuan agar tamu merasa aman saat menginap. Seperti yang diketahui penyebaran virus Covid-19 sangat cepat sehingga menjaga kenyamanan tamu menjadi salah satu prioritas Room Attendant saat membersihkan kamar maupun berinteraksi dengan tamu.

Berdasarkan ilmu yang telah dipelajari tentang hygiene dan sanitasi Perhotelan serta pengalaman praktek kerja lapangan maka tulisan dengan judul **“REALISASI STRATEGI HYGIENE DAN SANITASI ROOM ATTENDANT DI MASA PANDEMI FOURPOINTS BY SHERATON UNGASAN”** diangkap sebagai Tugas Akhir.

1.2 Rumusan Masalah

Dalam penulisan tugas akhir ini, ruang lingkup kegiatan yang ada di Housekeeping sangat luas terutama Room Attendant. Untuk itu, didapat rumusan masalah yang berhubungan dengan stratgi hygiene dan sanitasi dalam pembersihan

kamar hotel di Fourpoints by Sheraton Ungasan yang harus diperhatikan dan dilaksanakan, adalah sebagai berikut :

- 1) Strategi apakah yang diterapkan Housekeeping khususnya room attendant di hotel Fourpoints by Sheraton Ungasan dalam rangka peningkatan hygiene dan sanitasi ?
- 2) Apakah Alasan Perlu ditingkatkannya kegiatan Hygiene dan Sanitasi Room Attendant di Masa Pandemi?
- 3) Bagaimanakah dampak dari realisasi strategi yang diterapkan terutama *Room Attendant* dalam menerapkan hygiene dan sanitasi di hotel pada masa pandemi di Fourpoints by Sheraton Ungasan?
- 4) Bagaimanakah penanganan atas dampak yang ditimbulkan dari direalisasinya strategi ini?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulisan, adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui strategi apa yang diterapkan di lapangan di hotel Fourpoints by Sheraton Ungasan dalam rangka menjaga hygiene dan sanitasi di kamar
- 2) Untuk mengetahui Alasan sehingga perlu ditingkatkannya kegiatan Hygiene dan Sanitasi Room Attendant di Masa Pandemi.
- 3) Untuk mengetahui dampak apa saja yang ditimbulkan dari strategi ini
- 4) Untuk mengetahui penanganan yang dilakukan housekeeping terhadap dampak yang ditimbulkan dari strategi yang diterapkan

1.4 Manfaat Penulisan

- 1) Bagi Mahasiswa
Diharapkan bisa menambah wawasan bagi mahasiswa baik yang menempuh studi di bidang pariwisata maupun bidang studi lainnya.
- 2) Bagi Hotel
Diharapkan dapat menjadi pedoman bagi pihak hotel yang nantinya dalam usaha meningkatkan kualitas kebersihan kamar hotel dengan memperhatikan hygiene dan sanitasi.

3) Bagi Universitas

Nantinya bisa digunakan bahan ajar maupun referensi yang membahas topik apapun terkait dengan hygiene dan sanitasi pembersihan kamar hotel.

