

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Covid-19 adalah penyakit menular yang disebabkan oleh coronavirus. Coronavirus ini baru ditemukan dan baru menyebar di sebagian besar Negara di Dunia. Setiap orang yang terinfeksi Covid-19 akan mengalami gejala ringan hingga sedang dan dapat sembuh tanpa pengobatan khusus. Coronavirus adalah virus yang menyerang sistem pernapasan manusia. Virus ini masih terkait dengan penyebab SARS dan MERS yang menyebar beberapa tahun lalu. Virus ini sangat berbahaya, dan corona bisa menyebabkan kematian. Faktanya, pasien yang terinfeksi dan sembuh dapat menyebabkan kerusakan permanen pada paru-paru dan antibodi. Saat ini penyebab utama virus corona masih belum jelas, namun setelah dilakukan penelitian, masyarakat mengetahui bahwa virus ini ditularkan melalui hewan dan dapat menular dari satu spesies ke spesies lainnya, termasuk manusia. Diketahui bahwa virus corona jenis baru ini pertama kali muncul di Wuhan, China, dan muncul pada Desember 2019. 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 sudah mencapai 9.511 orang dan 773 pasien yang meninggal dunia.

Penyebaran wabah virus corona yang begitu cepat saat ini di Indonesia memberikan pengaruh yang besar bagi ekonomi masyarakat Indonesia, dengan himbauan *physical distancing*. bekerja, belajar, dan beribadah di rumah, hingga pelarangan kegiatan yang menimbulkan kerumunan tentunya membuat roda ekonomi nyaris terhenti. Dikarenakan hal ini pula banyak pegawai yang dirumahkan dan banyak usahanya. Apalagi wisatawan tidak diperbolehkan bepergian ke negara lain menyebabkan pariwisata di Bali terhenti.

Pariwisata ialah suatu kegiatan perjalanan yang dilakukan dengan tujuan liburan atau rekreasi dari tempat satu menuju ke tempat yang lain. Salah satu pulau yang dituju pariwisata di Indonesia ialah pulau Bali, karena pesona keindahan alamnya dan masyarakat Bali juga dikenal sangat ramah oleh

wisatawan dengan adat istiadat budayanya yang tetap kental walaupun zaman semakin modern, hal ini terbukti dengan banyaknya wisatawan yang datang dari seluruh belahan dunia. Namun karena Pandemi Covid-19 pariwisata Bali tersendat bahkan sempat tutup, seperti dilansir dari merdeka.com (2 Pebruari 2021) kondisi pariwisata di Bali selama covid-19 ini sangat mengenaskan, toko-toko retail tutup sementara dan ada juga yang tutup secara permanen, tempat pariwisata yang biasanya ramai sekarang sudah hampir setahun sepi pengunjung, jalan yang biasanya padat sekarang sepi.

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 ialah Memakai masker dengan standar kesehatan, Mencuci tangan saat selesai berkegiatan, Jaga jarak dan kegiatan yang menimbulkan keramaian, Mutiara Nabila. Selain itu kelengkapan tamu di hotel juga dipenuhi seperti *hand sanitizer* di *public area* dan *tissue antiseptic* didalam kamar

Akomodasi perhotelan adalah usaha menyediakan pelayanan tempat tinggal serta makanan dan minuman. Menurut Widanaputra hotel adalah akomodasi yang dikelola dengan cara komersial menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada di dalam menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya, dimana fasilitas yang di berikan dan jasa tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang telah menginap dan mendapatkan pelayanan dari *Housekeeping*.

Housekeeping adalah sebutan dari Tata Graha yaitu salah satu departemen yang terletak di bawah *Room Division*. Definisi *Housekeeping* menurut dari Djohan, T.M (1993) ialah salah satu bagian yang ada di ruang lingkup hotel 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* dapat dibagi menjadi dua 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 *room* atau

kamar-kamar hotel ataupun area luar dari kamar hotel. Dengan menggunakan standar operasional prosedur atau SOP masing-masing hotel, *Housekeeping* akan menjaga kebersihan kamar dan public area. Contohnya seperti di masa pandemi covid-19 ini, *Housekeeping* akan membersihkan dan menjaga kebersihan dengan standar-standar baru yang sudah disetujui.

Pemberlakuan Protokol Kesehatan Covid-19 ini dilakukan secara serentak, mulai dari *Front office*, *Housekeeping*, *F&B Service*, dan department lainnya. Dari latar belakang di atas penulis menyadari bahwa penting adanya kajian tentang “Analisis Pelayanan *Housekeeping* Di Masa Pandemi Covid-19 di The Westin Resort and Spa”

1.2 Identifikasi Masalah

Dari pemaparan latar belakang di atas maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Dibatasinya pengunjung yang hadir.
2. Perubahan cara pelayanan.
3. Adanya peraturan baru terkait protokol kesehatan CHSE yang harus diterapkan.
4. Penghasilan hotel menurun.
5. Pengurangan karyawan.
6. Kontak dengan tamu sangat dibatasi.

1.3 Pembatasan Masalah

Dalam situasi pandemi covid-19 seperti sekarang ini tentunya banyak perubahan atau kebiasaan baru yang terjadi, maka dari itu penulis membatasi penelitian ini hanya pada :

1. Adanya peraturan baru terkait protokol kesehatan yang harus diterapkan oleh *Housekeeping* di The Westin Resort and Spa Ubud.
2. Kendala yang dialami *Housekeeping* dalam penerapan protokol kesehatan di The Westin Resort and Spa Ubud.

1.4 Rumusan Masalah

Dari uraian di atas beberapa rumusan masalah, di antaranya :

1. Bagaimana perubahan standar prosedur membersihkan kamar dan area sebelum dan sesudah pandemi Covid-19 di The Westin Resort and Spa Ubud ?
2. Kendala apa saja yang dihadapi dalam penerapan standar kebersihan baru di The Westin Resort and Spa Ubud ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui bagaimana perubahan standar kebersihan *Housekeeping* di The Westin Resort and Spa Ubud selama masa pandemi Covid-19
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam penerapan standar kebersihan baru di The Westin Resort and Spa Ubud

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis untuk mengetahui perubahan apa saja yang terjadi sebelum dan sesudah pandemi.

1.6.2 Manfaat praktis

1. Bagi hotel
 - a. Untuk mengetahui apakah standar prosedur baru ini sudah diterapkan oleh semua *staff*
2. Bagi mahasiswa
 - a. Menambah wawasan mengenai pelayanan *Housekeeping* di The Westin Resort and Spa Ubud.
 - b. Mengetahui tentang pentingnya pelayanan sesuai protokol kesehatan di masa pandemi.
3. Bagi Universitas
 - a. Menambah referensi sebagai bahan penelitian lanjutan pada masa yang akan datang.

b. Dapat menjalin kerja sama antara kampus dengan hotel.

