

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Sebuah kumpulan upaya yang berguna dalam membuat suatu jasa dan barang yang diperlukan oleh konsumen atau individu yang melaksanakan kegiatan wisata disebut industri pariwisata. Perlu dilihat bahwasanya akhir-akhir ini, perkemabangan industri ini mengalami perkemabangan yang cukup pesat sehingga mewajibkan adanya berbagai kondisi yang nyaman dari berbagai lini untuk diberikan kepada calon konsumen. Produk yang dijual pun dapat berupa kamar hotel, restoran spa dan fasilitas lainnya sebagai produk yang tampak, sedangkan yang tidak tampak bisa seperti pelayanan, kenyamanan dan lainnya. Acuan yang dipakai oleh hotel dimiliki secara tersendiri guna memberi pelayanan kepada konsumen, terutama pada bagian housekeeping di hotel perihal dalam melayani tamu.

Pelayanan disebut dengan (*Customer Service*) merupakan aktivitas yang berguna dalam pemberian rasa puas kepada konseum lewat layanan tersebut sehingga keperluan dan harapannya dapat tercipta. Sedangkan dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan sebagai upaya dalam melayani keperluan individu lain, sedangkan memberi bantuan dalam penyiapan kebutuhan orang disebut melayani. Karena mengingat saat ini banyak perubahan yang dilakukan saat meleakukan pelayanan dikarenakan adanya wabah penyakit yaitu *Covid-19* yang meresahkan banyak orang dari beberapa tahun yang lalu sampai sekarang ini. dan juga Mengingat akan banyaknya hotel yang ada di Bali, menerapkan pelayanan dan protocol kesehataan yang baik sangat wajib diaplikasikan oleh setiap hotel yang terdapat di Bali agar bisa menarik minat tamu untuk menginap dihotel. Sehingga dalam tulisan ini penulis akan meringkas umumnya departemen housekeeping dalam melakukan pelayanan dimasa pandemi *Covid-19*.

Pulau yang ada di Indonesia terkenal akan keindahan alamnya dan juga banyak terdapat tempat-tempat wisata religi yang masih kental akan kesakralan dan budayanya yang dikenal dengan sebutan Pulau Dewata yakni Bali. Keunikan dan diimbangi oleh keasrian alamnya menyebabkan pariwisatanya semakin berkembang. Ditambah dengan masuknya pemodal asing tentunya akan meningkatkan pelancong yang datang guna menikmati keindahan yang sudah

sehingga pemerintah menyediakan fasilitas transportasi, hotel dan juga restoran agar membuat tamu wisatawan menjadi nyaman selama berkunjung.

Sebuah gedung yang memberi penyediaan jasa dalam menginap, makan dan minum, serta yang lain kepada individu yang sedang melakukan perjalanan pengobatan, bisnis, maupun berlibur dan dikelola secara komersial disebut hotel. Salah satu yang cukup terkenal di Jimbaran Kuta Selatan yakni Bali Paragon Resort Hotel.

Hotel tersebut hadir dengan konsep arsitektur modern *tropical resort*, hotel yang berkonsep arsitektur modern tropical resort ini memiliki kamar 379 diantaranya 8 kamar suite room dan 2 kamar master suite room dan restaurant. Bali Paragon juga banyak memiliki fasilitas penunjang seperti *fitness center, swimming pool, Spa, kids club, travel organizer, business center, dan meeting room*. Bali Paragon Resort Hotel juga memiliki banyak departemen yang berbeda-beda tugas dan tanggung jawab dalam melakukan pelayanan pada tamu salah satu departemen tersebut yaitu housekeeping. Housekeeping adalah department yang tugas tanggung jawabnya membersihkan kamar-kamar hotel dan area umum hotel, menyediakan mencuci *linen* hotel dan pakaian tamu.

Dilihat dari hasil Berdasarkan observasi awal (saat melakukan PKL) staff karyawan hotel dan tranee kelihatan kesulitan dalam melakukan pelayanan dimasa pandemi terutama dalam penerapan prosedur kesehatan yang mewajibkan harus memakai masker pelindung, hand gloves dan face shield selama melakukan pelayanan kepada tamu kebanyakan staff dan tranee merasa kesulitan bahkan alat-alat yang biasa digunakan seperti hand gloves biasanya kehabisan stok dan menyulitkan karyawan dalam melakukan penerapan protokol kesehatan dikarenakan masi dalam masa pandemi pelayanan yang dilakukan dimasa pandemi dan sebelum pandemi sangat berbanding jauh protokol kesehatan yang harus selalu digunakan dulu hanya digunakan disituasi tertentu, pada saat sebelum pandemi karyawan sangat sering melakukan interaksi dan melakukan pelayanan ketamu saat melakukan pembersihan dikamar atau area umum tetapi saat pandemi karyawan dianjurkan seminim mungkin melakukan interaksi kepada tamu guna menerapkan protokol kesehatan dan menjaga jarak 1 meter dari tamu. ini yang membuat pelayanan sangat terasa berbeda dan karyawan Bali Paragon Resort Hotel harus bisa menyesuaikan perbedaan pelayanan tersebut sehingga kesulitan yang dirasakan dapat diatasi, service dan kinerja staff housekeeping di Bali Paragon Resort Hotel dinilai masih kurang dalam melakukan pelayanan.

Penjualan kamar di Bali Paragon Resort Hotel pun mengalami penurunan yang sangat drastis dimasa ini. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka perlu dianalisis lebih lanjut mengenai strategi departemen housekeeping dalam melakukan pelayanan pada saat pandemi.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Dari latar belakang di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apa saja kendala yang ditemukan di departemen housekeeping saat melakukan pelayanan di masa pandemi *Covid-19* di Bali Paragon Resort Hotel ?
2. Bagaimana strategi peningkatan pelayanan yang dilakukan housekeeping di masa pandemi *Covid-19* di Bali Paragon Resort Hotel ?

## **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

Ada pun tujuan dari riset ini untuk mengetahui strategi peningkatan pelayanan yang dilakukan Housekeeping di Bali Paragon Resort Hotel untuk meningkatkan penjualan kamar. Dan diharapkan sebagai bahan evaluasi bagi hotel menjalankan bisnis pelayanannya.

## **1.4 MANFAAT PENELITIAN**

Dari tujuan yang ada, adapun yang diharapkan nantinya memberi manfaat yakni:

### **1. Manfaat Teoritis**

Diharapkan bisa menambah wawasan khususnya di bidang pelayanan di *Housekeeping* dalam hal meningkatkan pelayanan sehingga dapat meningkatkan penjualan kamar di Bali Paragon Resort Hotel dengan meningkatkan kepuasan tamu saat menginap di hotel.

### **2. Manfaat Praktis**

Diharapkan bisa memberi informasi dan sebagai suatu gambaran untuk perusahaan sebagai pedoman dalam meningkatkan pelayanan khususnya di bidang *Housekeeping Department*.