

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Bali merupakan salah satu pulau di Indonesia yang banyak dikenal tidak hanya di kalangan lokal, tetapi juga hingga kalangan Internasional (Kontan.co.id, 2020). Keberadaan pulau Bali di Indonesia mampu membawa dampak positif khususnya untuk meningkatkan perekonomian dan devisa negara. Hal tersebut didukung dengan potensi yang dimiliki pulau Bali sebagai pulau yang indah dengan berbagai daya tarik yang dapat dinikmati oleh wisatawan yang berkunjung ke Bali mulai dari pantai berpasir putih, gunung, persawahan, air terjun, wisata budaya dan tradisi yang mampu membuat turis berdecak kagum dengan keindahan pulau dewata tersebut. Tidak hanya itu, pada tahun 2019 lalu dengan potensi yang dimiliki, Bali juga berhasil memperoleh penghargaan tingkat Internasional sebagai *Best Destination Of The Year 2019* dari *Travel Trade Gazette Award* yang dilaksanakan di Bangkok Thailand (kemlu.go.id). Hal tersebut tentu didukung dari minat berwisata oleh wisatawan yang berkunjung. Dalam memberikan pelayanan kepada para wisatawan, Bali juga didukung dengan sarana dan prasarana yang lengkap untuk menunjang para wisatawan yang berkunjung antara lain seperti destinasi wisata yang

dapat dijangkau, pusat perbelanjaan dan cidera mata, sarana transportasi dan akomodasi.

Akomodasi merupakan elemen penting dalam menunjang kegiatan wisata di Bali. Karena dengan tersedianya fasilitas akomodasi, wisatawan dapat tinggal di Bali dalam jangka waktu sesuai dengan yang mereka inginkan. Adapun fasilitas akomodasi yang banyak disewakan di Bali antara lain seperti villa, homestay, apartment, dan hotel. Akomodasi perhotelan adalah salah satu dari banyaknya jenis penginapan yang banyak disewakan dan populer di Bali. Hal tersebut dirasa memiliki *brand* dan kenyamanan tersendiri bagi wisatawan saat tinggal di hotel karena pelayanan yang dimiliki. Kepopuleran bisnis perhotelan tersebut sebagai tempat menginap tamu yang paling diminati dibuktikan dengan banyaknya kamar hotel yang disewakan di Bali sebanyak 123.399 kamar (BPS.go.id, 2020). Dari sekian banyaknya jumlah hotel yang ada, adapun salah hotel yang disewakan di kawasan pariwisata dan berlokasi di wilayah Bali selatan yakni Bali Paragon Resort Hotel.

Bali Paragon Resort Hotel memiliki total 379 kamar sebagai fasilitas menginap yang disewakan untuk wisatawan. Kebersihan dan stabilitas hygiene dan sanitasi kamar merupakan aspek esensial yang sangat diperhatikan terutama di masa pandemi ini, khususnya keberadaan kamar suite yang disewakan di Bali Paragon Resort Hotel. Kamar suite di hotel Bali Paragon di desain secara luxury dengan kemewahan fasilitas yang dimiliki. Tidak heran apabila kamar suite di Bali Paragon dijual dengan harga paling tinggi diantara jenis kamar lainnya. Kebersihan kamar harus disesuaikan dengan protokol yang ada untuk menjaga stabilitas keselamatan sehingga aman dan nyaman untuk dihuni ([www.liputan6.com](http://www.liputan6.com), 2020). Hal tersebut

juga diperkuat oleh deputi bidang Sumber Daya Manusia dan Kelembagaan Kemenparekraf yang menekankan mengenai pentingnya pemahaman penerapan protokol kesehatan berbasis CHSE (*cleanliness, health, safety dan environmental sustainability*) di masa adaptasi pandemi covid-19 dalam kebersihan akomodasi (Antara news, 2020). Peran *room attendant* dalam menjaga kebersihan berkaitan sangat erat dengan kepuasan tamu di masa pandemi. Apalagi Dengan tugas yang dimiliki tersebut mampu menjalankan aspek yang dibutuhkan dalam industri perhotelan dalam menjaga kebersihan dan sterilisasi kamar.

Bertolak pada fenomena yang ada di masa pandemi covid-19 ini terkait kebersihan, keselamatan dan kenyamanan kamar pada bisnis akomodasi perhotelan. Sangat perlu dilakukan kajian secara mendalam mengenai prosedur penanganan kamar suite pada Bali Paragon Resort Hotel yang memiliki peran vital dalam keberlangsungan bisnis yang sedang dijalankan sehingga sesuai dengan *standard operating procedure* yang ada. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran yang berarti baik secara teoritis maupun praktis.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah yang dikemukakan adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana prosedur penanganan kamar *suite* oleh *room attendant* di masa pandemi covid-19 dalam upaya meningkatkan sterilisasi dan *cleanness value* pada Bali Paragon Resort Hotel?

2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam menangani kamar *suite* pada Bali Paragon Resort Hotel?

### 1.3 Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis membatasi objek kajiannya agar terfokus pada pembahasan masalah yang ada, dimana yang menjadi objek kajian penulis adalah mengenai prosedur penanganan kamar *suite* pada Bali Paragon Resort Hotel di masa pandemi covid-19. Dengan begitu diharapkan bahwa penelitian yang dilakukan dapat tepat pada sasaran dan sesuai dengan yang diinginkan.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah yang ada, adapun tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Mengetahui penanganan kamar *suite* oleh *room attendant* pada Bali Paragon Resort Hotel di masa pandemi covid-19.
2. Mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh *room attendant* saat penanganan kamar *suite* pada Bali Paragon Resort Hotel dan cara mengatasinya.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang peneliti kemukakan di atas, adapun penelitian ini diharapkan mempunyai beberapa manfaat sebagai berikut.

- a. Bagi Mahasiswa

- 1) Tugas akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Program Studi Perhotelan Universitas Pendidikan Ganesha.
- 2) Penulisan ini berguna untuk melatih keterampilan mahasiswa dalam membuat karya tulis dengan melakukan penelitian.

b. Bagi Universitas

Sumbangan buah pikiran berupa karya tulis yang nantinya dapat dijadikan sebagai referensi tambahan bagi mata kuliah Tata Graha di program studi Perhotelan Program Diploma III di Universitas Pendidikan Ganesha

c. Bagi Industri

Tugas akhir ini diharapkan bisa menjadi masukan sekaligus pedoman guna meningkatkan kualitas pelayanan yang prima khususnya bagi *room attendant* di Bali Paragon Resort Hotel.

