

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor ekonomi unggulan di Indonesia, dengan kontribusi pada pendapatan negara nilai mencapai 11,206 Miliar US \$ pada tahun 2016, tahun 2017 mencapai 13,139 Miliar US \$, dan tahun 2018 mencapai 16,426 Miliar US \$ (BPS,2021). Data tersebut mengalami penurunan karena adanya pandemi Covid 19 ini.

Tabel Jumlah Wisatawan Asing Ke Indonesia dan Bali dalam Lima Tahun Terakhir

BALI	TOTAL WISATAWAN MANCANEGARA	GROWTH (%)
2016	4.927.937	23,14
2017	5.697.739	15,62
2018	6.070.437	6,54
2019	6.275.210	3,37
2020	1.069.473	-82,96

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Bali

Pada masa pandemi seperti ini tentunya banyak berimbas pada sektor manapun salah satunya industri hotel yang dimana menyebabkan banyak hotel tutup karena adanya *lockdown* dan terpaksa harus merumahkan semua karyawannya. Kondisi ini menyebabkan tidak adanya pemasukan pada sektor pariwisata sehingga pemerintah mengizinkan hotel beroperasi dengan menerapkan protokol kesehatan untuk mengatasi hal tersebut banyak hotel yang hanya mempekerjakan setengah karyawannya untuk mengurangi tekanan biaya dan juga harus terpaksa mengubah SOP (*Standard Opertaional Procedures*) yang ada pada semua departmen untuk mengikuti protokol kesehatan yang ditetapkan oleh pemerintah.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas maka perlu dianalisis penerapan SOP di masa pandemi di *Housekeeping Departement*.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan SOP sebelum dan selama pandemi Covid-19 di *Housekeeping Departement* di Bali Paragon Resort Hotel?
2. Bagaimana penerapan SOP selama pandemi Covid-19 kepada mahasiswa PKL di *Housekeeping Departement* di Bali Paragon Resort Hotel?

1.3 Tujuan

1. Untuk mengetahui Penerapan SOP sebelum dan saat masa pandemic di bagian Housekeeping di hotel Bali Paragon?
2. Untuk mengetahui Penerapan SOP di masa pandemic kepada mahasiswa PKL di bagian housekeeping di hotel Bali Paragon?

1.4 Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memberikan manfaat dalam rangka menambah ilmu pengetahuan dalam bidang perhotelan dan dapat memperkaya pemahaman mengenai penerapan SOP pada departemen *Housekeeping* selama pandemi Covid-19.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh manajemen hotel yaitu pada departemen Housekeeping dalam penerapan SOP selama pandemi Covid-19.

