

## BAB I

### PENDAHULUAN

---

#### 1.1 Latar Belakang

Pariwisata menurut Sihite (2000) adalah perjalanan yang dilakukan orang untuk sementara waktu, yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain meninggalkan tempatnya semula, dengan suatu perencanaan dan dengan maksud bukan untuk berusaha atau mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati kegiatan pertamasyaan dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam. Pariwisata merupakan komoditas yang paling berkelanjutan dan menyentuh hingga ke level masyarakat bawah. Tidak semua wisatawan melakukan perjalanan wisata harus mengeluarkan biaya mahal. Selama kegiatan wisata di dukung dengan fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pemerintah, pemerintah daerah dan pengusaha setempat. Salah satu daerah yang menjadi target industri pariwisata adalah Bandung.

Bandung adalah kotametropolitan di Jawa Barat dan merupakan ibu kota provinsi tersebut. Bandung dahulunya disebut dengan Parijs van Java karena keindahannya selain itu Bandung memiliki julukan lain yaitu Kota Kembang. Disebut Kota Kembang karena kota ini dinilai sangat cantik dengan banyak nya pohon-pohon dan bunga-bunga. Selain keindahan alamnya Bandung merupakan tempat terjadinya berbagai sejarah penting, salah satunya sebagai lokasi pertempuran pada saat kemerdekaan. Banyak wisatawan Domestik dan Mancanegara yang datang ke Bandung hanya untuk berwisata baik itu untuk wisata belanja, wisata kuliner maupun wisata alam buatan yang indah. Sebagai penunjang industri pariwisata, Kota Bandung kini menyediakan akomodasi bagi para tamu yang menginap di Kota Bandung (yaitu hotel). Terdapat banyak hotel yang dapat dipilih di Bandung yang menawarkan berbagai fasilitas.

Pada maret 2020 sektor pariwisata mengalami kemunduran dikarenakan adanya pandemi COVID-19. Pandemi COVID-19 adalah peristiwa menyebarnya penyakit koronavirus 2019 (coronavirus disease 2019) di seluruh dunia. Pertama kali di deteksi di kota Wuhan, provinsi Hubei, Tiongkok pada tanggal 1 Desember 2019. Dan ditetapkan sebagai pandemi oleh World Health Organisation (WHO) pada tanggal 11 Maret 2020. Virus ini menyebar diantara orang-orang terutama melalui percikan pernapasan yang dihasilkan selama batuk, bersin maupun pernapasan normal. Selain itu, virus juga dapat menyebar akibat menyentuh permukaan benda yang terkontaminasi dan menyentuh wajah seseorang. Upaya untuk mencegah penyebaran virus ini yaitu dilakukannya pembatasan perjalanan, karantina, penundaan dan pembatalan acara, serta penutupan fasilitas.

Salah satu yang terdampak oleh virus ini adalah dibidang akomodasi yaitu dibagian hotel. Menyebabkan banyaknya pengurangan karyawan, dan pendapatan hotel menurun, dikarenakan wisatawan yang tidak melakukan perjalanan wisata dan tidak adanya acara-acara yang diadakan di hotel. Hotel adalah sebuah bangunan yang dibangun dalam bidang jasa akomodasi dengan menyediakan berbagai fasilitas sesuai kebutuhan wisatawan baik dalam makanan dan minuman, penginapan dan jasa pencucian pakaian. Dalam menjalankan kelancaran kerja hotel memiliki beberapa departmen yaitu *Front Office, Housekeeping, Restoran, Kitchen, Enggenering, Accounting, HRD*, dan beberapa departmen lainnya. Salah satu hotel yang mengalami hal tersebut adalah Patra Comfort Bandung.

Patra Comfort Bandung adalah Hotel bintang 3 yang berada di jalan Ir. H. Juanda no. 132 Lebakgedek, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40132. Patra Comfort Bandung terletak di tempat yang sangat strategis dan berada di tengah kota. Patra Comfort Bandung memiliki fasilitas-fasilitas seperti tiket clean, restoran, kolam renang, fasilitas rapat, resepsionis 24 jam, akses kursi roda, parkir, wifi, lift, AC, dan kamar. Kamar yang terdapat di Patra Comfort

Bandung yaitu, Deluxe Double Bed, Deluxe Twin Bed, Deluxe Suite Room, Premier Room, dan Junior Suite Room. Beberapa kamar yang terdapat di Patra Comfort Bandung ada yang tidak termasuk sarapan dan wifi. Selain itu Patra Comfort Bandung adalah hotel dengan bintang 3 yang berhasil mendapat penghargaan dari Anugerah Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) pada tahun 2019, dengan predikat *"THE BEST 3-STAR HOTEL"*.

Sehubung dengan adanya Pandemi COVID-19 ini, tentunya hotel akan kembali beroperasi dengan dijalankannya Protokol Kesehatan selama masa Pandemi COVID-19 untuk memutuskan penyebaran dan mengurangi angka kematian. Protokol Kesehatan yang akan menjadi acuan pihak hotel dalam menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan oleh pemerintah. Untuk menyadarkan kepada wisatawan atau tamu Indonesia maupun dunia terhadap kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan. Dan harus bisa memberikan jaminan akan produk dan pelayanan yang di berikan kepada wisatawan.

Dengan begitu pastikan kesehatan dan kebersihan staf dengan mengecek suhu badan dan mencuci tangan dengan teratur dan wajib menggunakan masker. Sediakan hand sanitizer berbasis alkohol disetiap tempat umum. Melakukan pembersihan skala dengan menggunakan disinfektan disetiap area hotel. Dan wajib menerapkan jaga jarak antara sesama staf maupun dengan tamu. Pastikan staf menggunakan sarung tangan dan sepatu boot karet selama melakukan pembersihan maupun pengolahan makanan. Untuk petugas housekeeping diwajibkan menggunakan APD saat melakukan pembersihan kamar tamu, penyemprotan disinfektan, membersihkan maupun mensterilkan tempat sampah.

Berdasarkan alasan yang diatas, penulis tertarik untuk mengambil judul dan melakukan analisis di Patra Comfort Bandung, untuk mengetahui diterapkan atau tidaknya Protokol Kesehatan selama Check-in & Pembersihan Kamar selama Pandemi COVID-19 maupun sudah terlaksanakannya Panduan Pelaksanaan

kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan di hotel untuk mencegah dan mengendalikan Covid-19 dalam melaksanakan Standar Operasional Prosedur *Check-in* dan pembersihan kamar selama COVID-19 di Patra Comfort Bandung dalam Tugas Akhir ini penulis hanya membahas mengenai Check-in & Pembersihan Kamar, dan kemudian penulis menuangkannya ke dalam analisis yang berjudul “Penerapan Standar Operasional Prosedur Check-in & Pembersihan Kamar selama pandemi COVID-19 di Patra Comfort Bandung”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian tentang penerapan Standar Operasional Prosedur *Check-in* & Pembersihan kamar selama COVID-19 di Patra Comfort Bandung, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Standar Operasional Prosedur *Check-in* dan pembersihan kamar selama Pandemi COVID-19 di Patra Comfort Bandung ?
2. Apakah sudah terlaksana Panduan Pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan di hotel untuk mencegah dan mengendalikan Covid-19 dalam melaksanakan Standar Operasional Prosedur *Check-in* dan pembersihan kamar selama COVID-19 di Patra Comfort Bandung ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penulis mengangkat judul penerapan Standar Operasional Prosedur *Check-in* & Pembersihan kamar selama COVID-19 di Patra Comfort Bandung adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur *Check-in* dan pembersihan kamar selama Pandemi COVID-19 di Patra Comfort Bandung.
2. Untuk mengetahui sudah terlaksana Panduan Pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan di hotel untuk mencegah dan mengendalikan Covid-19 dalam melaksanakan Standar Operasional Prosedur *Check-in* dan pembersihan kamar selama COVID-19 di Patra Comfort Bandung ?

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian jika tercapai, hasil penelitian akan memiliki manfaat teoritis dan praktis.

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

1. Memberikan informasi mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur *Check-in* & Pembersihan kamar selama COVID-19 di Patra Comfort Bandung
2. Memberikan informasi kepada mahasiswa perbedaan Standar Operasional Prosedur *Check-in* & Pembersihan kamar sebelum pandemi Covid-19 maupun dengan Standar Operasional Prosedur *Check-in* & Pembersihan kamar selama Pandemi COVID-19 di Patra Comfort Bandung
3. Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian yang sejenis atau berkaitan dengan isi dari penelitian.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

1. Manfaat penelitian bagi Patra Comfort Bandung yaitu agar tetap mempertahankan Protokol Kesehatan selama COVID-19 yang telah di jalankan.
2. Manfaat penelitian untuk menjadikan Patra Comfort Bandung sebagai contoh untuk hotel-hotel bintang 3 lainnya dalam penerapan Protokol Kesehatan *Check-in* & Pembersihan kamar selama Pandemi COVID-19