

**BAB I****PENDAHULUAN**

---

**1.1 Latar Belakang**

Indonesia adalah negara kepulauan terbesar di dunia. Indonesia memiliki lebih dari 17.000 pulau, dimana hanya 7.000 pulau yang berpenghuni. Kalimantan, Jawa, Sulawesi, Sumatera dan Papua merupakan pulau utama di Indonesia. Indonesia juga mempunyai pulau-pulau kecil seperti Bali, Karimunjawa, Gili dan Lombok yang merupakan tujuan wisata lokal maupun internasional. Ibukota negara Indonesia adalah Jakarta yang terletak di Pulau Jawa. Dari segi geografis, kepulauan Indonesia terletak 5°54'08" bujur utara hingga 11°08'20" bujur selatan dan 95°00'338" sampai 141°01'12" bujur timur. Wilayah Indonesia dibagi menjadi 3 zona waktu yaitu WIB (Waktu Indonesia Barat), WITA (Waktu Indonesia Tengah), WIT (Waktu Indonesia Timur).

Indonesia merupakan negara yang kaya akan sumber daya alam yang terdiri dari lautan, matahari, pantai, daratan, dan tanahnya yang subur, yang dapat memberikan keuntungan besar bagi negara. Salah satu manfaatnya adalah dengan memanfaatkan daerah tersebut menjadi tempat destinasi wisata. Pariwisata sangat berperan sebagai sumber penghasil devisa untuk meningkatkan pendapatan masyarakat. Namun, tingkat kunjungan wisatawan yang berkunjung ke Indonesia dari tahun ke tahun cenderung meningkat. Akan tetapi pada tahun 2020 ini kunjungan wisatawan yang datang ke Indonesia menurun disebabkan adanya pandemik Covid 19. Sehingga, Indonesia harus menutup jalur untuk akses wisata mancanegara yang akan datang ke Indonesia baik itu berkunjung maupun melakukan bisnis hingga akhir tahun sebagai upaya menekan laju penyebaran virus corona di Indonesia.

Virus Corona merupakan kumpulan virus yang dapat menginfeksi sistem pernapasan. Virus corona ini menyebabkan infeksi pernapasan ringan seperti flu,

dan virus ini juga dapat menyebabkan infeksi pernapasan yang berat seperti infeksi paru-paru. Virus corona (COVID-19) menyerang banyak orang, tidak memandang usia. Menurut data yang dirilis, jumlah kasus terkonfirmasi positif hingga 11 september 2020 adalah 207.203 orang dengan jumlah kematian 8.456 orang. Ada beberapa hal yang harus dilakukan untuk pencegahan tertularnya virus corona dengan menjaga kebersihan, melakukan isolasi mandiri, tidak keluar rumah, menggunakan masker, sarung tangan dan membawa hand sanitizer saat hendak berpergian. Untuk itu, menjaga kebersihan diri sendiri sangatlah penting bagi diri sendiri, sebab kebersihan adalah usaha yang dilakukan oleh pribadi untuk memelihara lingkungan dari berbagai kotoran dalam mewujudkan kehidupan yang sehat dan nyaman.

Hotel merupakan salah satu fasilitas pendukung dalam industri pariwisata. Hotel adalah suatu akomodasi yang menyediakan pelayanan bagi tamu dengan menyediakan fasilitas jasa penginapan, makanan dan minuman dan fasilitas jasa lainnya. Hotel memberikan jasa pelayanan dan fasilitas karena adanya kegiatan pariwisata. Hotel sebagai tempat tinggal sementara bagi wisatawan dan memberikan fasilitas dan pelayanan yang memberikan kesan positif bagi pengunjung. Hal itu bisa menjadi daya tarik bagi para wisatawan dan mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam meningkatkan perkembangan pariwisata dan perekonomian daerah.

*Menurut Sulastiyono (2011:5), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.* Dalam industri hotel terdapat berbagai departemen, meliputi Front Office Department, Housekeeping Department dan Food and Beverage Department, Kitchen Department dan beberapa departemen lainnya.

Salah satu bagian operasional hotel yang sangat penting adalah Departemen Tata Graha yang sering dikenal dengan Housekeeping Department. Housekeeping Department mempunyai peranan dan fungsi yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu, terutama menyangkut pelayanan, kenyamanan, kebersihan kamar hotel, amenitis kamar, mencatat barang yang rusak dan hilang, maupun kelestarian hotel baik operasional maupun administrasinya. Melihat perkembangan pariwisata di Indonesia yang semakin maju, maka dengan demikian dunia perhotelan perlu mendapatkan perhatian yang disediakan bagi umum dan bertujuan mencari keuntungan yang sebesar-besarnya. Adapun dampak Covid 19 di Indonesia menyebabkan industri hotel mengalami keterpurukkan dengan menutup hotel dan merumahkan karyawan di semua lini departemen.

Pada masa pemerintah mau melakukan “new normal”, maka beberapa hotel kembali membuka dan memulai kembali operasional hotel dengan tidak mengabaikan protokol kesehatan. Demikian juga dengan Hotel Bintang Mulia tempat dimana penulis melaksanakan penelitian ini. Hotel ini kembali beroperasi dengan tetap menjaga peraturan kebersihan dan kesehatan di masa pandemik Covid 19.

Hotel Bintang Mulia merupakan hotel bintang 3 berbasis hotel bisnis yang berada di Riau Kabupaten Rokan Hilir Kecamatan Bagan Sinembah, tepatnya di Jl. Jenderal Sudirman No.360, Bagan Batu, Kec. Bagan Sinembah, Kabupaten Rokan Hilir, Riau 28992. Selama masa pandemic covid-19, hotel ini masih tetap beroperasi. Hotel bintang mulia merupakan hotel yang sangat tepat ketika ingin mengunjungi Kota Bagan Batu dan sangat cocok untuk anak-anak, dikarena hotel ini memiliki taman yang cocok untuk tempat bermain anakanak. Fasilitas yang tersedia di kamar Hotel Bintang Mulia adalah AC, Wifi, televisi dan beberapa fasilitas lainnya. Selama penulis melakukan penelitian di hotel ini, penulis menemukan beberapa permasalahan yang kurang sekali timbul di bagian Housekeeping Department. Dapat dilihat dari artikel di bawah ini bahwa seorang

tamu memesan kamar dan memberi komentar bahwa harga semakin mahal dan tingkat pelayanannya semakin menurun bahkan kamar hotel tersebut bau puntung rokok, air keran juga tidak mengalir dengan kencang.

Dari website Hotel Bintang Mulia saya melihat ulasan bahwa di hotel bintang mulia harga kamarnya semakin mahal dan tidak di sertai pelayanan yang baik, wifi mati, serta bau puntung rokok.

Hal ini sangat disayangkan, jika banyak tamu yang mengeluh seperti ulasan yang penulis peroleh di atas. Tamu merasa harga kamar tidak sesuai dengan fasilitas yang disediakan oleh hotel. Hotel Bintang Mulia seharusnya membuat tamu merasa puas akan pelayanan di hotel tersebut apalagi kenyamanan dan kebersihan sangatlah penting pada masa pandemic sekarang ini. Hotel Bintang Mulia hanya melakukan beberapa protokoller kesehatan secara menyeluruh, terlihat dari peraturan kemenparekraf. Dengan kualitas dan kenyamanan tamu yang baik membuat tamu akan berkunjung kembali di lain waktu. Oleh sebab permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis tertarik untuk mengajukan judul penelitian berupa "*Tinjauan Kebersihan Kamar di Hotel Bintang Mulia Bagan Batu Selama Pandemi Covid 19*".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini maka penulis mengidentifikasi masalah, sebagai berikut :

1. Bagaimana kebersihan kamar di Hotel Bintang Mulia Bagan Batu selama covid 19?
2. Bagaimana Kendala dan solusi yang dihadapi dalam penerapan kebersihan kamar?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penulis melaksanakan peneilitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Standar kebersihan kamar hotel selama pandemi Covid-19 di Housekeeping Department pada Hotel Bintang Mulia Bagan Batu.

2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam penerapan kebersihan kamar dan solusi mengatasi kendala.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

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

##### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

1. Bagi penulis, penelitian ini dapat menambah wawasan, dapat menjadi pedoman bagi penulis dan karyawan untuk Pembersihan kamar tamu selama pandemic Covid-a9 dan kepuasan tamu terhadap kebersihan kamar tamu di *Housekeeping Department* pada Hotel Bintang Mulia Bagan Batu
2. Bagi akademis, penelitian ini dapat memberikan ilmu pengetahuan bagi penulis dan karyawan di *Housekeeping Department* pada Hotel Bintang Mulia Bagan Batu.
3. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Diploma III Program Studi Perhotelan di Telkom University.

##### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

1. Bagi hotel, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dalam proses pelaksanaan Pembersihan Kamar Tamu yang baik di *Housekeeping Department* pada Hotel Bingtang Mulia Bagan Batu.
2. Bagi pihak eksternal, penelitian ini dapat sebagai bahan pengetahuan tentang kebersihan kamar tamu di hotel dan peningkatan kepuasan tamu terhadap kebersihan kamar tamu.
3. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Diploma III Program Studi Perhotelan di Telkom University.