

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia tengah diguncang oleh adanya suatu wabah yang sangat berbahaya bagi manusia yaitu Covid-19. Virus ini pertama muncul pada akhir tahun 2019 di Wuhan dan pertama kali dideteksi di Indonesia pada 2 Maret 2020, saat terkonfirmasi bahwa dua orang warga negara Indonesia tertular dari warga negara Jepang. Pandemi Covid-19 ini menjadi polemik global, Bahkan *World Health Organization* (WHO) telah menetapkan virus ini sebagai pandemi global. Setelah pernyataan yang ditetapkan oleh WHO maka virus ini menjadi problematika bagi seluruh dunia dan menjadi permasalahan bagi setiap negara, pandemi ini perlu mendapatkan perhatian serius bagi pemerintah juga masyarakat setiap negara. Bukan hanya untuk masalah penyebaran penyakit tapi juga untuk hal-hal lain yang bisa saja mengganggu perekonomian dunia.

Pandemi Covid-19 kini menjadi problematik kesehatan global yang menjadi permasalahan bagi berbagai sektor kehidupan dunia, seperti sektor ekonomi, pendidikan, sosial , pariwisata dan sebagainya. Akibat adanya pandemi Covid-19 ini menimbulkan rasa kekhawatiran bagi setiap masyarakat, ketakutan akan tertularnya virus ini membuat masyarakat membatasi aktivitas mereka. Salah satu sektor yang terpengaruh oleh adanya Covid-19 ini adalah sektor pariwisata.

Sektor pariwisata merupakan sektor yang selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya, namun karena adanya Covid-19 ini sektor pariwisata menjadi sangat lemah, bahkan saat awal masuknya Covid-19 di Indonesia pemerintah menutup total segala sektor pariwisata, bahkan pemerintah menutup akses untuk wisatawan luar masuk ke Indonesia, karena untuk menghindari adanya lonjakan pasien Covid-19, seiring berjalannya waktu juga pertimbangan-pertimbangan yang telah dilakukan oleh pemerintah, sebagian sektor pariwisata dibuka kembali.

Melemahnya sektor pariwisata akibat Covid-19 ini juga terjadi di seluruh Indonesia. Gorontalo adalah salah satu dari 34 provinsi di Indonesia yang mengalami penurunan kunjungan wisatawan. Pada bulan Februari tahun 2020 wisatawan yang datang ke Gorontalo 44,86% sesuai Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel atau akomodasi lainnya, dan pada bulan Maret tahun 2020 tingkat wisatawan yaitu 20,03 % sesuai TPK, dan pada bulan April tahun 2020 tingkat kunjungan wisatawan menurun drastis hingga mencapai 7,83 % pada bulan April 2020. [Badan Pusat Statistik Provinsi Gorontalo \(bps.go.id\)](http://bps.go.id)

Maqna hotel merupakan salah satu hotel bintang empat yang ada di Gorontalo. Hotel ini terletak di area Gorontalo Mall. Hotel ini telah mulai beroperasi (*pre-opening*) sejak bulan Februari 2012. Pada tanggal 15 November 2012, Maqna Hotel resmi dibuka oleh Walikota Gorontalo, Adhan Dambea dengan disaksikan 500 orang. Hotel ini berdiri di atas lahan seluas 3.000 meter persegi. Maqna Hotel memiliki 176 kamar dengan 5 tipe kamar yang berbeda; 93 *Superior Room*, 78

Deluxe Room, 2 Junior Suite, 2 Executive Suite dan 1 President Suite dengan fasilitas yang lengkap; *Wifi, Coffee Maker, Bathtub, Mini Bar, AC, dan TV kabel*. Selain itu, Maqna Hotel memiliki fasilitas seperti. *Restoran, Lounge, Ballroom, Meeting Room, Fitness Center dan Spa*, serta fasilitas kolam renang.

Maqna Hotel by Prasanthi adalah salah satu hotel yang terdampak oleh pandemi Covid-19. Bahkan selama tahun pertama yaitu pada tahun 2020 pandemi Covid-19 Maqna hotel memilih untuk menutup total, karena masyarakat dilarang untuk bepergian baik berwisata maupun untuk bekerja. Pada bulan Desember tahun 2020 Maqna hotel sudah mulai beroperasi kembali, tentunya dengan segala pertimbangan dan peraturan yang sesuai dengan protokol kesehatan. Maqna Hotel memberikan pelayanan yang terbaik untuk para tamu yang datang untuk menginap, ataupun tamu yang memiliki kegiatan di Maqna. Maqna juga menyiapkan fasilitas yang terbaik bagi tamu untuk kenyamanan dan keamanan para tamu yang sesuai dengan protokol kesehatan.

Adanya pandemi Covid-19 ini membuat operasional hotel tidak berjalan begitu lancar, bukan hanya berdampak pada karyawan tetapi juga pada pendapatan hotel yang menurun dan penjualan kamar yang tidak stabil. Karena pada masa pandemi seperti ini ada sebagian orang yang takut untuk bepergian atau bahkan menginap di hotel, mereka akan lebih memilih untuk diam di rumah dan menghindari terjadinya penularan Covid-19. Namun masih ada sebagian orang yang menikmati hari libur mereka di hotel bersama keluarga. Berikut dibawah ini tabel tingkat

penjualan kamar Maqna Hotel By Prasanthi dari tahun sebelum pandemi yaitu tahun 2019 dan tahun saat adanya pandemi Covid-19 yaitu pada tahun 2020 dan tahun 2021.

Tabel 1.1

Tingkat Penjualan Kamar Maqna Hotel By Prasanthi tahun 2019, 2020,2021

BULAN	2019	2020	2021
Januari	2.604	1.804	1.387
Februari	2.610	2.265	1.285
Maret	3.351	1.734	2.631
April	3.497	271	1.818
Mei	2.841	7	1.210
Juni	2.829	557	
Juli	3.600	1.072	
Agustus	3.379	1.814	
September	3.241	2.185	
Oktober	3.346	1.731	
November	3.200	1.893	
Desember	3.049	1.842	
TOTAL	37.547	17.175	8.331
Rata-rata/bulan	3.128	1.431	1.666

Rata-rata/hari	104	47	55
-----------------------	------------	-----------	-----------

Sumber: *Front Office* Maqna Hotel, 2021

Berdasarkan tabel di atas bahwa tingkat penjualan kamar pada tahun 2019 berjumlah 37.547 kamar, rata-rata penjualan perbulan sebanyak 3.128 kamar, rata-rata penjualan kamar per hari sebanyak 104 kamar. Pada tahun 2020 berjumlah 17.175, rata-rata penjualan kamar per bulan sebanyak 1.431 kamar, rata-rata penjualan kamar per hari sebanyak 47 kamar. Pada tahun 2021 penjualan kamar dari bulan Januari-Mei sebanyak 8.331 kamar, penjualan kamar rata-rata per bulan sebanyak 1.666, rata-rata penjualan per hari sebanyak 55 kamar.

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa penjualan kamar di hotel Maqna mengalami penurunan yang cukup drastis yaitu penjualan kamar yang rata-rata per harinya sebanyak 104 kamar pada tahun 2019 menjadi 47 kamar per harinya pada tahun 2020. Sedangkan pada tahun 2021 mulai mengalami kenaikan penjualan kamar sebanyak 55 kamar per hari, hal ini disebabkan karena tamu sudah melakukan kegiatan secara *new normal*. Tingkat penjualan kamar di hotel Maqna pada masa pandemi Covid-19 ini sangat mempengaruhi tingkat hunian kamar di hotel Maqna, sehingga bukan hanya berdampak pada pendapatan hotel, namun hal ini juga berdampak pada biaya operasional, dan ketenagakerjaan.

Dalam struktur organisasi di Maqna hotel memiliki beberapa bagian departemen yang dapat menunjang operasional hotel, antara lain; *Front Office Department, Food and Beverage Department, Housekeeping Department, Accounting Department, Human Resources Department, Marketing Department, Engineering Department, dan Security Department.*

Salah satu departemen yang memiliki kontribusi besar baik dalam hal pelayanan maupun pendapatan bagi Maqna Hotel yaitu *Housekeeping department.* Menurut Johann (1993) dalam Herix (2015:4) *Housekeeping* adalah salah satu bagian yang ada di dalam hotel yang menangani hal-hal terkait dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan seluruh kamar juga seluruh area umum agar seluruh tamu dan karyawan dapat merasa aman dan nyaman di dalam hotel. *Housekeeping* terbagi atas enam bagian, *Public Area, Room Section, Linen Section, Laundry Section, Florist Section, Gardener Section.*

Dalam masa pandemi seperti ini maka para karyawan *room boy* harus lebih memperhatikan dalam hal pembersihan kamar, karena Covid-19 ini adalah virus yang menular, maka para karyawan *room boy* harus lebih ekstra dalam mensterilkan dan membersihkan kamar demi keselamatan dan kenyamanan tamu juga karyawan. Semenjak adanya Covid-19 ini pemerintah menciptakan “Panduan Umum Normal Baru Hotel Dan Restoran Dalam Pencegahan Covid-19” paduan ini diciptakan agar setiap hotel atau restoran paham mengenai standar operasional apa saja yang

dilakukan untuk menciptakan rasa aman dan nyaman bagi tamu yang sesuai dengan protokol kesehatan.

Dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. HK.01.07/Menkes/382/2020 Tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus *Disease* 2019 (Covid-19) pada bab III point 3 tentang Hotel/Penginapan/*Homestay*/Asrama dan sejenisnya, bahwa pada penanganan kamar untuk melakukan pembersihan dan desinfeksi pada kamar sebelum dan sesudah digunakan tamu meliputi pegangan pintu, meja, kursi, *telephone*, kulkas, *remote* TV dan AC, kamar, kamar mandi dan fasilitas lain yang sering disentuh tamu, penggantian sarung bantal, sprei, hingga selimut dengan yang telah dicuci bersih serta penyediaan *handsanitizer* di meja.

Penanganan kamar yang dilakukan oleh *room boy* dalam pembersihan kamar tidak mengikuti aturan yang telah ditetapkan pada buku Panduan Umum Normal Baru Hotel atau Restoran maupun dalam Keputusan Kementrian Kesehatan dalam pencegahan Covid-19, hal ini dapat terlihat *room boy* di hotel Maqna tidak mengganti *sheet* atau *duvet* pada saat tamu sudah *check out*, *room boy* hanya akan mengganti *sheet* atau *duvet* jika *linen* tersebut memang benar-benar sudah terlihat kotor, penggunaan *towel* bekas tamu di pergunakan untuk mengeringkan *tea cup* dan *highball*, penggunaan *towel* bekas tamu dipergunakan untuk membersihkan dan mengeringkan kamar mandi, penggunaan *hand towel* untuk *dusting* dan tidak

dilakukannya penyemprotan *desinfektan* pada saat sudah melaksanakan pembersihan kamar. Cara kerja yang mereka lakukan bukan hanya tidak sesuai dengan protokol kesehatan tetapi juga tidak sesuai dengan SOP hotel yang sudah ditetapkan oleh manajemen.

Dalam buku Panduan Umum Normal Baru Hotel Dan Restoran Dalam Pencegahan Covid-19 juga diterapkan untuk karyawan, mulai dari masuk hotel hingga keluar hotel. namun para karyawan dan *room boy* Maqna Hotel banyak yang tidak memperhatikan protokol kesehatan yang sudah diterapkan. Bahkan dalam Pedoman Pelayanan Hotel Selama Masa Pandemi Covid-19 (Traveloka) dianjurkan agar *room boy* atau *room maid* menggunakan APD lengkap saat bertugas membersihkan kamar, jika tidak tersedia APD maka *room boy* atau *room maid* cukup memakai masker dan sarung tangan karet.

Sebagian *room boy* Maqna Hotel yang tidak mengikuti aturan protokol kesehatan seperti tidak memakai masker saat bekerja bahkan saat bertemu dengan tamu, tidak memakai sarung tangan karet saat membersihkan kamar, bahkan ada *room boy* yang sedang dalam keadaan flu dan batuk tetap masuk untuk bekerja. Jika kita telaah kembali dari penjelasan diatas maka keselamatan dan kesehatan para tamu tidak bisa terjamin dengan cara pembersihan kamar dan karyawan yang bahkan tidak sesuai dengan protokol kesehatan, dalam Peraturan Pemerintah Nomor 67 Tahun 1996 Pasal 62 Ayat (2) tentang Penyelenggaraan Kepariwisataaan. Pasal itu

menyatakan bahwa badan usaha hotel bertanggung jawab atas keselamatan dan keamanan tamu hotel.

Berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Penanganan Kamar Hotel Dalam Upaya Meningkatkan Keselamatan Dan Kesehatan Tamu Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Maqna Hotel Gorontalo”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka identifikasi permasalahan dalam penelitian ini yaitu penanganan kamar di Hotel Maqna yang tidak sesuai dengan SOP hotel maupun SOP yang sesuai dengan protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah atau menteri kesehatan dan menteri pariwisata seperti, tidak menyediakan *hand sanitizer*, tidak mengganti sheet dan duvet, yang tentunya akan berdampak pada keselamatan dan kesehatan tamu.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem pelayanan *room boy* pada saat penanganan pembersihan kamar dalam menjaga keselamatan dan kesehatan bagi tamu pada masa pandemi Covid-19 di Maqna Hotel

2. Bagaimana cara meningkatkan kualitas kebersihan kamar untuk menjaga keselamatan dan kesehatan pada tamu di masa pandemi Covid-19 sesuai dengan protokol kesehatan di Maqna Hotel

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui sistem pelayanan *room boy* pada saat penanganan pembersihan kamar dalam menjaga keselamatan dan kesehatan bagi tamu pada masa pandemi Covid-19 di Maqna Hotel
2. Untuk mengetahui cara meningkatkan kualitas kebersihan kamar untuk menjaga keselamatan dan kesehatan pada tamu di masa pandemi Covid- 19 sesuai dengan protokol kesehatan
3. Untuk mengetahui kualitas penanganan kamar hotel di Maqna Hotel Gorontalo di masa pandemi Covid-19

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penulisan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis, Dalam bidang akademik, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dalam rangka menambah pengembangan ilmu pengetahuan di bidang *room boy*.
2. Manfaat Teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi manajemen Maqna Hotel dalam penanganan kamar tamu agar kamar yang dijual memiliki kualitas yang baik demi menjaga

keselamatan dan kesehatan tamu sehingga dapat memuaskan bagi tamu yang menginap.