

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pada Desember 2019, virus *Sars-Cov2* atau Covid-19 pertama dilaporkan di Wuhan, Provinsi Hubei, Tiongkok. Menurut (Ciotti, Terrinoni, & Ciccozzi, 2020) kasus tersebut berawal dari grosir makanan yang ada di pasar huanan. Penyebaran global *Sars-Cov2* dan ribuan kematian akibat Covid-19 mendorong Organisasi Kesehatan Dunia *WHO (World Health Organization)* mengumumkan *Pandemic* pada tanggal 12 Maret 2020.

Pandemic yang disebabkan oleh Covid-19 telah menyebabkan perubahan besar dalam kehidupan manusia, *pandemic* juga menyebabkan penurunan pada tatanan ekonomi pariwisata. Sebanyak 1.033 restoran dan hotel di Indonesia yang tutup secara permanen akibat dampak Covid-19 yang berlangsung mulai dari pertama di umumkan melalui WHO dan disahkan melalui pemerintah Indonesia. Data ini berdasarkan riset yang dilakukan pada tahun 2022. (Iwantono, 2021) Ketua Badan Pimpinan PHRI (Perhimpunan Hotel Restoran Indonesia) menjelaskan hal ini kepada *Antara.com* Jum`at (05/02/2023).

Pada awal tahun 2023 terhitung dari mulai di beritakannya bulan Maret 2020 terkait awal *pandemic* hingga Mei tahun 2023, *pandemic* di dunia masih berlangsung sesuai ketentuan yang diberikan dari *WHO*, Pakar Kesehatan Prof. Tjandra Yoga Aditama (Aditama, 2023) menjelaskan hasil pertemuan di rapat *Emergency Committee WHO* terkait situasi *pandemic* Covid-19

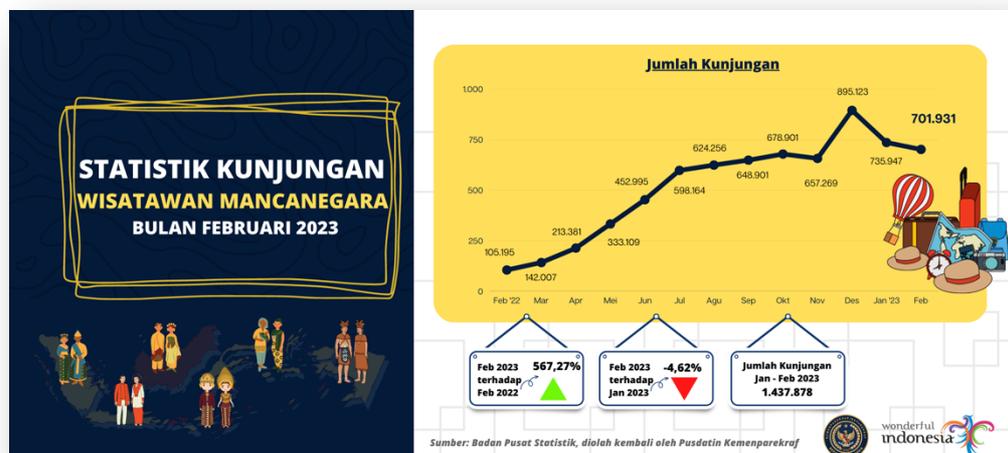
terkini di dunia “Dalam pertemuan tiga hari dengan *Emergency Committee WHO* 30 Januari 2023 *WHO* masih tetap menyatakan bahwa Covid-19 masih dalam situasi *Public Health Emergency Of International Concern (PHEIC)*” Jakarta, Kamis (02/02/2023). *Public Health Emergency Of International Concern (PHEIC)* atau Darurat Kesehatan Global itu sendiri adalah deklarasi resmi oleh *WHO* ketika ada wabah besar atau ancaman wabah yang mengancam berbagai negara dan membutuhkan upaya serta dukungan yang terkoordinasi dari negara-negara untuk mengendalikannya.

Pada bulan Desember 2022, yang bertepatan tanggal 30 Desember 2022, Presiden Republik Indonesia, Ir. Joko Widodo secara resmi telah mengumumkan berakhirnya masa PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat), Presiden Ir. Joko Widodo menyampaikan bahwa Indonesia saat ini sedang dalam masa transisi dari *Pandemic* yang mengakibatkan Indonesia mengalami situasi *Pasca Pandemic* dimana masa transisi untuk Covid-19. “Setelah PPKM diberhentikan akhir tahun, masa ini adalah masa transisi,” (Widodo, 2022), Kamis (26/01/2023) di Gedung AA Maramis, Kompleks Perbendaharaan Negara, Jakarta Pusat.

Situasi terkait *pandemic* melalui WHO secara resmi mengumumkan berakhirnya darurat kesehatan global atas situasi *pandemic* pada jumat (5/5). Namun, virus Covid - 19 ini masih tersebar dan tidak dapat dihilangkan sehingga upaya pencegahan dan penanggulangan terkait wabah atas situasi kondisi *pandemic* harus tetap dijalankan. Dan diberitakan dari berakhirnya situasi darurat atas *pandemic* Covid - 19 upaya untuk mengatasi sepenuhnya Covid-19 masih memerlukan waktu yang panjang (Arif, 2023).

Dengan hal ini Indonesia akan mengalami peningkatan yang baik khusus nya di dalam sektor pariwisata, menurut data (Tren Industri Pariwisata, 2022/2023), *pandemic* Covid - 19 mengakibatkan turunnya drastis wisatawan pada tahun 2021 sebesar 61,57%. Namun, mengikuti kebijakan pemerintah dengan memberhentikan PPKM dan membaiknya kondisi *pandemic* di Indonesia, aktivitas pariwisata di Indonesia mulai kembali normal. Pada pertengahan tahun 2022 sebelum PPKM dicabut pun permintaan kunjungan ke Indonesia dari wisata mancanegara mengalami peningkatan yang cukup signifikan hampir pulih sepenuhnya, yakni mencapai 926% dengan 743.000 kunjungan dibandingkan saat awal *pandemic*

GAMBAR 1
WISATAWAN MANCANEGERA DI INDONESIA



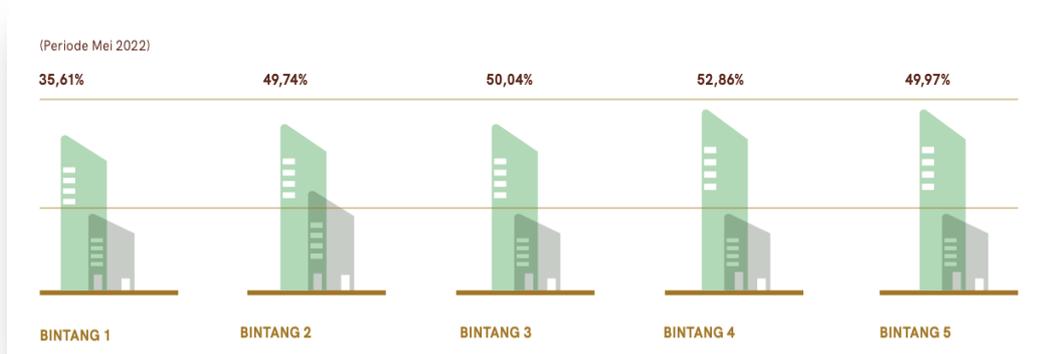
Sumber : Badan Pusat Statistik, diolah Kembali oleh Kemenparekraf

Berdasarkan data yang terdapat pada Gambar 1.1 Perkembangan kunjungan Wisman (Wisatawan Mancanegara) di Indonesia pada bulan Februari 2023 yakni sebesar 701.931 terdiri dari 606.853 kunjungan wisatawan mancanegara melalui pintu masuk utama atau sebesar 86,45% dari

total kunjungan, dan 95.078 kunjungan wisman yang melalui pintu masuk perbatasan lainnya atau sebesar 13,55% dari total kunjungan. Jumlah ini mengalami pertumbuhan sebesar 567,27% dibandingkan bulan februari 2022 yang berjumlah 105.195 kunjungan.

Saat ini situasi *pandemic* sudah jauh lebih baik jika dibandingkan dengan dua tahun lalu sebelumnya, hal ini membuat masyarakat melakukan aktivitas di luar ruangan seperti sedia kala. Situasi ini sangat berkebalikan dengan tahun lalu yakni industri pariwisata Indonesia sangat terdampak akibat dari penerapan yang diberlakukan oleh pemerintah terkait PPKM selama beberapa waktu. Tetapi tahun ini walaupun situasi *pandemic* sudah dianggap seperti tidak ada dikarenakan dicabutnya kebijakan PPKM, tetap akan ada beberapa faktor yang mungkin bisa menjadi masalah untuk industri pariwisata bangkit, naiknya harga tiket pesawat akibat dari kenaikan harga komoditas dunia, konflik berkepanjangan Rusia dengan Ukraina hingga inflasi yang dapat memberikan dampak secara tidak langsung bagi industri pariwisata.

GAMBAR 2 OKUPANSI HOTEL BERBINTANG DI INDONESIA



Sumber : Badan Pusat Statistik Jawa Barat, 2022

Di Indonesia okupansi hotel berbintang meningkat, berdasarkan laporan Badan Pusat Statistik pada bulan Mei 2022 melalui Gambar 1.2. TPK

(Tingkat Penghunian Kamar) mencapai 45,15 persen, naik sebesar 6,57 poin dibandingkan tahun 2021 yang sebesar 33,56 persen.

Hotel adalah akomodasi yang terdiri dari beberapa kamar atau lebih yang disewakan untuk umum pada waktu tertentu dan menyediakan makanan dan minuman untuk para tamu, (Hurdawaty & Parantika, 2022). Definisi hotel ini sesuai dengan pendapat para ahli. Menurut (Sulastiyono, 2014), Hotel adalah perusahaan yang dikelola oleh seorang pemilik yang menawarkan makanan, minuman, dan akomodasi tidur kepada wisatawan tanpa perjanjian tersendiri dengan biaya yang wajar dan sesuai.

Selain dari itu dibalik tumbuhnya perekonomian melalui industri pariwisata pemerintah bersama dengan industri hotel melakukan Kerjasama yakni menerapkan protocol Kesehatan dengan ketat di masa pandemic Covid-19, hal ini terwujud pada tahun 2020 Kementrian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif menerbitkan sertifikasi yang disebut sebagai *CHSE*. Dilansir kutipan dari (KEMENPAREKRAF, 2020) “sertifikasi *CHSE* adalah proses sertifikasi usaha pariwisata, destinasi, dan produk pariwisata lainnya untuk memastikan penerapan prinsip kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan bagi wisatawan”. Hal terkait sertifikasi ini sudah mengajak 7.532 ribu usaha pariwisata di 390 kabupaten dan kota, pada 34 provinsi yang ada di Indonesia.

Saat hotel mau melakukan pengajuan sertifikasi *CHSE* tersebut perlu mengikuti semua panduan dan dasar aturan dari para pelaku usaha bisnis/manajemen hotel, karyawan, serta tamu hotel tersebut. Berasalkan dari (Kemenparekraf & Baparekraf, 2002) hal ini terdapat 2 yaitu pedoman secara umum dan pedoman secara khusus, salah satu diantaranya manajemen tata

kelola perlu dimiliki SOP (Standar Operasional Prosedur) Kesehatan, keselamatan, kebersihan, dan kelestarian lingkungan karyawan, tamu, supplier, vendor, kontraktor, Serta tentunya pihak-pihak hotel akan mempersiapkan SOP untuk melaksanakan sertifikasi tersebut.

Standar Operasional Prosedur Hotel sendiri merupakan tolak ukur atau acuan yang menjadi standar dalam menjalankan tugas sebagai petugas di departemen hotel, dan Sebagian besar hotel menawarkan standar yang tidak begitu jauh antara satu hotel dengan hotel lainnya. Intruksi mengenai Standar Operasional suatu Hotel dibuat untuk menetapkan batasan bagi departemen dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan standar agar petugas hotel memiliki acuan yang menjadi focus kerja, dan jika suatu saat pekerjaan tidak sesuai dengan yang sudah ada, maka kinerja petugas tersebut dapat dinilai dan di evaluasi.

Menurut (Atmoko, 2012), Standar Operasional Prosedur adalah petunjuk atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai tugas instansi pemerintahan dan alat evaluasi kinerja berdasarkan metrik teknis, administrative dan prosedural berdasarkan cara kerja, sedangkan menurut Standar (Medlik, 2003), standar adalah sekumpulan kegiatan atau prosedur yang bersifat permanen dan ditujukan pada semua jajaran hotel dalam jangka waktu yang lama, *General* berarti umum, *Service* berarti pelayanan, dan *Rules* yang berarti tata tertib atau aturan, sangat penting untuk dapat mengikuti standarisasi aturan pelayanan secara umum, sehingga dapat dikatakan pihak hotel telah memberikan pelayanan kepada tamu dengan sesuai.

Adapun Standar Operasional Prosedur Hotel yakni merupakan dokumen yang lebih jelas dan rinci untuk menggambarkan prosedur yang digunakan untuk melaksanakan dan menjelaskan kebijakan dalam suatu organisasi seperti yang dirancang dan dibuat sesuai dengan pedoman (Soemohadiwidjojo, 2014), karena Standar Operasional Prosedur ini merupakan hal yang penting maka prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam pembuatan harus di terapkan secara efektif dan maksimal. Prinsip-prinsip yang diarahkan pada pembuatan Standar Operasional Prosedur ini harus memiliki karakteristik seperti kemudahan, kejelasan, efisiensi, dinamis, berorientasi pada pengguna / pelanggan dan lain sebagaimana yang terkandung dalam PERMENPAN PER/21/M-PAN/11/2008.

Hotel mempunyai Standar Operasional Prosedur berbeda – beda, misalnya pada departemen Front Office, departemen ini memiliki banyak Standar Operasional Prosedur salah satunya seperti Standar Operasional Prosedur *Check – In* proses, mendefinisikan *Check – In* adalah sebuah proses *Registrasi / Pendaftaran* tamu hotel pada saat kedatangan sebelum tamu menginap di hotel. Standar Operasional Prosedur apapun dibuat untuk meningkatkan pekerjaan dan menjaga konsistensi kualitas pekerjaan, tetapi Standar Operasional Prosedur dapat berhasil dan berjalan dengan baik jika diimplementasikan dan dilaksanakan oleh karyawan dengan benar sesuai standar yang telah di tetapkan, maka dari itu sesuai dengan apa yang telah dikatakan sebelumnya Standar Operasional Prosedur harus mudah di implementasikan oleh karyawan.

Dengan situasi peralihan *pandemic* menuju *endemi* yang terjadi tentunya Standar Operasional Prosedur memerlukan perubahan dan penyesuaian dengan kondisi saat ini yakni *Pasca Pandemic*, oleh karena itu penulis membuat karya tulis berupa kegiatan penelitian **“Eksperimen Standar Operasional Prosedur *Check–In* Proses *Pasca Pandemic* Di Tulip Guest House Bandung”**. Kegiatan eksperimen ini perlu dilakukan agar menciptakan pengembangan Standar Operasional Prosedur *Check – In* Proses yang baik dan efektif dari Standar yang sudah ada sehingga tamu dan karyawan hotel yang bertugas di Kantor Depan Hotel dapat merasa aman dan nyaman dalam melakukan proses *Check – In*, selain dari itu tentunya jika Standar Operasional ini berjalan dengan baik maka akan memberikan kepercayaan pada tamu yang menginap di Hotel.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan deskripsi dari latar belakang dan situasi masa transisi dari *Pandemic* yakni *Pasca Pandemic* yang telah dijelaskan sebelumnya, meliputi juga definisi dari Hotel yang mencakup definisi Standar Operasional Prosedur yang ada di Hotel, rumusan permasalahan yang didapati oleh penulis sebagai berikut:

1. Bagaimana Standar Operasional Prosedur *Check – In* proses yang ada pada Hotel Tulip Guest House Bandung?
2. Bagaimana pengembangan Standar Operasional Prosedur yang tepat untuk di terapkan pada Hotel Tulip Guest House Bandung?

3. Bagaimana penilaian panelis terhadap pengembangan Standar Operasional Prosedur *Check – In* proses pada Hotel Tulip Guest House Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah yang dipaparkan di atas, yakni mengembangkan dan menerapkan Standar Operasional Prosedur *Check – In* Proses yang ada pada Tulip Guest House Bandung. Ada pula tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui tentang Standar Operasional Prosedur *Check – In* proses yang ada pada Hotel Tulip Guest House Bandung.
2. Mengetahui keefektifan Standar Operasional Prosedur yang diterapkan dan efisiensi petugas kantor depan Hotel melalui perbandingan Standar yang dikembangkan oleh penulis.
3. Mengetahui penilaian panelis tentang pengembangan Standar Operasional *Check – In* Proses pada Hotel Tulip Guest House Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Setelah penulis melakukan penelitian dengan hasil yang telah diterima, maka harapan penulis dengan penelitian ini akan dapat menjadi acuan dalam pengembangan Standar Operasional Prosedur *Check – In* proses yang ada di Hotel Tulip Guest House Bandung pada setiap kondisi kedepannya untuk menjalankan Standar yang tepat, selain dari itu penulis berharap bermanfaat

bagi peneliti dan instansi di Politeknik Pariwisata NHI Bandung, diantaranya sebagai berikut:

1.4.1 Bagi Peneliti

- Peneliti mendapatkan pengalaman & pengetahuan dalam pembuatan Standar Operasional Prosedur yang efektif dan efisien.
- Peneliti dapat membuat Standar Operasional Prosedur melalui standar yang sudah ada dengan mengutamakan keefektifan dan efisiensi.

1.4.2 Bagi Institusi

Memberikan pengetahuan dan referensi kepada mahasiswa/i Politeknik Pariwisata NHI Bandung secara khusus kepada program studi Divisi Kamar tentang pentingnya membuat alur pelayanan yang efektif dan tepat serta dapat beradaptasi sesuai dengan kondisi situasi yang terjadi.

1.5 Metode Penelitian

Menurut (Darmadi, 2011) menjelaskan bahwa metode penelitian adalah suatu cara yang ilmiah untuk mendapatkan sebuah data tertentu. Berawal dari sebuah situasi peralihan dari *Pandemic* menuju *Pasca Pandemic* maka metode yang akan digunakan penulis sebagai realisasi dari tujuan penelitian adalah metode penelitian eksperimen. “Eksperimen adalah suatu cara untuk mencari hubungan sebab akibat (hubungan kausal) antara dua faktor yang sengaja dibuat oleh peneliti dengan menghilangkan atau mengurangi

beberapa faktor agar pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien” (Arikunto, 2010).

Prosedur yang akan dilakukan penulis dalam melakukan penelitian Eksperimen Standar Operasional Prosedur *Check-In* Proses *Pasca Pandemic* Di Hotel Tulip Guest House Bandung ini adalah sebagai berikut:

1. Mempelajari dan mencari referensi yang dapat dipercaya untuk membantu dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur *Check – In* yang efektif dan efisien.
2. Melakukan observasi langsung terhadap Standar Operasional Prosedur *Check – In* yang sudah ditetapkan oleh Hotel Tulip Guest House Bandung.
3. Melakukan analisa dan mengembangkan Standar Operasional Prosedur tersebut yang berdasarkan referensi serta Standar Operasional Prosedur yang didapat dari hasil observasi.
4. Melakukan pengolahan data yang didapatkan dari evaluasi oleh panelis serta perbaikan uji coba keefektifan dari Standar Operasional Prosedur tersebut dan mendapatkan kesimpulan berdasarkan hasil uji coba yang sudah dilaksanakan.

1.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara yang digunakan untuk mengumpulkan data yang akan diteliti. Dengan kata lain, teknik pengumpulan data memerlukan tindakan yang strategis dan sistematis untuk mendapatkan data yang valid dan faktual.

- Studi Pustaka

Studi Pustaka sendiri harus dilakukan untuk mengetahui hal – hal yang mendasari dan menemukan informasi yang berguna sebagai landasan teori pengembangan produk. “Teknik pengumpulan data terdiri dari telaah buku, literatur, catatan dan laporan yang berkaitan dengan masalah yang akan dipecahkan” (Nazir, 2019).

- Observasi

Observasi menurut (Sugiyono, 2013), teknik pengumpulan data digunakan bila penelitian berkaitan dengan sikap manusia, proses kerja, tanda-tanda alam dan bila jumlah yang akan di teliti tidak terlalu banyak. Oleh karena itu, observasi diperlukan dalam penelitian eksperimen untuk mendapatkan informasi.

- *Internet Searching* atau penelusuran Data Online

Dalam penyusunan penelitian ini, peneliti juga menggunakan dunia maya (*Internet*) untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan untuk penelitian. Pencarian data online adalah “Suatu tata cara melakukan penelitian data melalui media daring, sehingga seseorang dapat menggunakan data informasi daring berupa data pengetahuan teoritis dengan cepat, mudah dan secara ilmiah dapat dipertanggung jawabkan”. (Bungin, 2008:148) Memperoleh informasi secara online dilakukan dengan menelusuri atau mengunduh informasi yang diperlukan dari internet melalui situs web tertentu.

- *Interview/Wawancara*

Penulis juga melakukan *Interview/Wawancara* untuk mendapatkan informasi Standar Operasional Prosedur yang banyak di terapkan oleh Hotel Non Bintang, kepada narasumber yang berpengalaman di perusahaan dan bidangnya, dan tentunya untuk dapat penulis kembangkan.

1.7 Tempat dan waktu penelitian

1.7.1 Tempat Penelitian

Tempat penulis melakukan Eksperimen berlokasi di Hotel Tulip Guest House Bandung, yang berlokasi di Jl. Pesantren Wetan No. 1-3 Pajajaran, Kec.Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat 40173.

1.7.2 Waktu Penelitian

Penulis melaksanakan penelitian melalui beberapa perencanaan tahap dan proses terhitung mulai dari:

- Observasi pertama di Tulip Guest House Bandung (7 April 2023).
- Observasi kedua di Tulip Guest House Bandung (4 Juni 2023).
- Wawancara tanggapan SOP oleh *Front Office Leader* di Tulip Guest House Bandung (13 Juni 2023).
- Uji coba pertama di Tulip Guest House Bandung (16 Juni 2023).
- Uji coba kedua di Tulip Guest House Bandung (21 Juni 2023).
- Uji coba ketiga di Tulip Guest House Bandung (23 Juni 2023).
- Menerima tanggapan panelis dari hasil Uji coba (25 Juni 2023)