

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Sejak kasus pertama Indonesia diumumkan pada awal bulan Maret 2020, *Corona Virus Disease* atau sering di singkat Covid-19 seketika menjadi perbincangan hangat di seantero masyarakat Indonesia. Virus ini awalnya di temukan di negara China dan sudah menyebar ke seluruh dunia. Tercatat dari laman berita *health.detik.com* peningkatan kasus Covid-19 di Indonesia di akhir bulan Februari 2021 sudah mencapai 1,31 juta kasus positif, 1,11 juta pasien yang sembuh, serta 35.254 ribu pasien yang meninggal akibat terjangkit virus Covid-19. Menurut **(Lai, Dkk (2020) :**

Virus SARS-Cov-2 ditemukan pada pertengahan tahun 1960 yang kemudian terbagi menjadi empat perbedaan utama: virus α / β / γ / δ Coronavirus. Alfa dan beta-*coronavirus* terutama menginfeksi mamalia, sedangkan gamma dan delta-*coronavirus* lebih cenderung menginfeksi burung. Temuan ini beberapa dapat menyebabkan infeksi ringan di saluran pernapasan dan sampai saat ini, sudah ada tujuh identifikasi jenis virus Covid.

Menurut **(Gabriella and Annalisa, 2020) :** *new corona virus* SARS-Cov2 milik *subfamily* dari beta-Coronavirus dan berbagi 79,5% dari urutan genetik SARSCoV dan infeksi SARS-Cov-2 dapat terjadi dengan demam, kelelahan dan batuk kering, dalam kasus yang parah, dengan pneumonia, sindrom pernapasan akut, kegagalan multi organ termasuk ginjal dan kematian. Sebagai negara yang juga terdampak virus Covid-19, pemerintah Indonesia sempat melakukan penerapan *lockdown* yang merupakan penutupan perbatasan meminimalisir pengunjung yang masuk atau keluar dari negara Indonesia. Ada juga aturan - aturan baru lainnya yang di berlakukan demi menekan penyebaran kasus Covid-19. Salah satu peraturan yang diterapkan sampai sekarang adalah penerapan PSBB di seluruh

wilayah Indonesia, dan kegiatan belajar mengajar yang masih di lakukan dari rumah dengan sistem daring.

Di kota Bandung sendiri konfirmasi kasus positif Covid-19 ungkap sekretaris daerah kota Bandung Ema Sumarna yang di kutip dari laman *ayobandung.com*, perkembangan kasus positif virus Covid-19 selama bulan Februari 2021 ini adalah sebanyak 11.330 kasus dimana mengalami kenaikan sebesar 14,56%. Jumlah ini menunjukkan bahwa radius sebaran virus Covid-19 di area Bandung masih dikatakan cukup tinggi. Pernyataan ini menunjukkan bahwa penyebaran virus Covid-19 masih berlangsung dan dibutuhkan perhatian ekstra. Selain mempengaruhi kesehatan individu, virus Covid-19 juga sempat berdampak sangat signifikan terhadap sektor – sektor pendukung ekonomi negara Indonesia, sektor yang sangat terdampak yakni sektor Pariwisata dan ekonomi kreatif. Berdasarkan artikel yang dirilis oleh *ekonomi.bisnis.com* mengatakan bahwa adanya penutupan bisnis pariwisata di Indonesia yang mengakibatkan kerugian sampai 10 triliun lebih. Salah satu bagian dari sektor pariwisata di dalamnya terdapat usaha Akomodasi. Dilansir dari laman *news.detik.com*, usaha akomodasi di Indonesia sempat berada di titik terendah dan banyak hotel yang tutup sementara sehingga mengakibatkan *average room rate* menjadi lebih rendah 40% dari normal. Berdasarkan perkataan Dedi Taufi selaku Kepala Dinas Pariwisata kota Bandung yang dilansir dari laman *kompas.com*, ada sekitar 575 hotel di Jawa Barat yang melakukan penutupan sementara, dan mengakibatkan sekitar 25.000 karyawan yang akhirnya dirumahkan karena perusahaan tidak mampu membayar upah.

Usaha hotel adalah bagian dari akomodasi yang dikategorikan berdasarkan skala bintang sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan. Menurut **Sulastiyono (2011:5)** :

Hotel merupakan perusahaan akomodasi yang di kelola oleh satu atau dua orang pemilik. Menyediakan pelayanan jasa berupa menjual fasilitas kamar tidur, makan minum serta fasilitas pendukung lainnya kepada wisatawan yang dapat di terima tanpa perjanjian khusus dan dengan harga yang sesuai dengan pelayanan.

Berdasarkan pernyataan ahli maka dapat di simpulkan usaha hotel merupakan jenis usaha akomodasi yang menjadi sarana menginap dan dapat mendukung kegiatan pariwisata dengan mengutamakan layanan jasa, fasilitas dan pengelolaan yang dikerjakan dengan profesional, dan di dukung dengan para karyawan yang memiliki keterampilan yang mumpuni di bidang perhotelan.

Semenjak pandemi Covid-19 berlangsung, protokol kesehatan sudah menjadi bagian yang wajib bagi setiap individu dan usaha hotel untuk berjaga - jaga dari paparan virus Covid-19. Maka dari itu kementerian pariwisata mengeluarkan kajian berupa panduan pelaksanaan peraturan yang berbasis pada CHSE atau kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan. Peraturan CHSE menurut (**Kementerian Pariwisata, 2020**) :

Merupakan peraturan dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif yang ditujukan untuk para pelaku usaha dan pengelola, pemandu wisata, dan karyawan. Peraturan ini dikemas dalam bentuk pedoman dalam adaptasi kebiasaan baru untuk usaha pariwisata, destinasi, dan produk pariwisata guna menjadi jaminan bagi wisatawan terhadap pentingnya kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan.

Protokol ini mengikuti arahan dari Menteri Kesehatan Republik Indonesia dengan nomor “HK.01.07/MENKES/382/2020” mengenai pedoman kesehatan kepada masyarakat maupun fasilitas umum guna menekan penyebaran virus Covid-19. Pembuatan pedoman kesehatan ini mempunyai tujuan untuk meningkatkan pengendalian penyebaran virus Covid-19 dengan tujuan mencegah terbentuknya kluster baru selama masa pandemi serta menambah penguatan pedoman kesehatan kepada para pelaku usaha pariwisata dalam

rangka memperoleh kembali kepercayaan masyarakat terhadap industri pariwisata. Oleh karena itu sektor pariwisata yang di dalamnya terdapat usaha hotel sangat penting untuk menerapkan panduan ini mengingat usaha hotel yang erat hubungannya mengenai kontak dengan tamu dan wisatawan. Panduan pelaksanaan protokol kesehatan berbasis CHSE yang dikeluarkan oleh Kementerian Pariwisata ini di kelompokkan menjadi beberapa panduan yaitu salah satunya ialah panduan untuk hotel, dan di kota Bandung sendiri sudah terdaftar sebanyak 89 hotel yang terverifikasi melakukan prosedur protokol kesehatan ini. Dari beberapa panduan yang dikeluarkan kementria pariwisata, penulis memilih untuk membahas lebih dalam mengenai panduan protokol kesehatan berbasis CHSE di hotel beserta ketentuan – ketentuannya.

Untuk bagian hotel sendiri dikategorikan dalam sepuluh bagian departemen yaitu : pintu masuk area hotel, *lobby*, kamar tamu/*room section*, restoran/*coffee shop*, *banquet*, fasilitas hotel dan area public, dapur, tata graha/*housekeeping*, kantor, dan ruang persiapan karyawan. Salah satu departemen yang termasuk dalam kategori hotel dan mendapat peran penting untuk memastikan kebersihan di area hotel adalah departemen tata graha atau *housekeeping*. Departemen tata graha Menurut (Surya, 2019: 96)

Housekeeping berasal dari kata ‘House’ yang berarti rumah dan ‘Keeping’ (To Keep) yang berarti memelihara, merawat, dan menjaga. Jadi *Housekeeping* adalah departemen yang bertanggung jawab menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan penghuninya. Peranan *Housekeeping* sangat penting, oleh karenanya harus ditangani oleh orang-orang yang profesional, cekatan, dan terampil.

Menurut Fadhli (2017:8-14), tata graha terbagi dari beberapa aspek yaitu *Room Section* (Seksi Kamar), *Houseman Section atau Public Area* (Seksi Ruangan Umum), *Linen&Uniform Section* (Seksi Lena & Seragam Kerja), *Housekeeping Store* (Seksi Gudang Tata Graha), *Florist* (Seksi Pengadaan Bunga), *Laundry & Dry Cleaning* (Seksi Binatu), dan *Gardener* (Seksi Taman). Dalam protokol kesehatan berbasis CHSE, Departemen tata graha dikategorikan menjadi dua aspek yaitu aspek pengelola fasilitas, dan aspek karyawan. Kedua aspek ini memiliki turunan nya masing masing sesuai dengan hubungan antara setiap aspeknya. Oleh karena itu pedoman protokol kesehatan berbasis CHSE sangat berguna sebagai panduan yang resmi untuk mencegah penyebaran virus Covid-19 dan menjamin kesterilan area hotel dan area kamar.

Berdasarkan hal yang telah dijelaskan sebelumnya terkait dengan departemen tata graha yang merupakan bagian dari usaha hotel dengan tugas dan peran yang telah dijelaskan maka departemen tata graha memiliki peranan penting dalam hal kebersihan dan kenyamanan suatu hotel. Dalam situasi pandemi saat ini peranan tata graha sangat berpengaruh terhadap kesehatan dan keselamatan kerja di area kamar dan area hotel sehingga pengunjung hotel akan merasa aman ketika berkunjung atau menginap.

Dilihat dari beberapa aspek yang dimiliki departemen tata graha, maka dari itu penulis memfokuskan penelitian hanya ke bagian kamar. Menjadi salah satu aspek yang tergabung dalam departemen tata graha, bagian kamar atau seksi kamar yang merupakan bagian yang tidak kalah penting dari aspek lainnya. Hal ini dikarenakan bagian kamar memiliki tugas yang pokok yakni untuk menjamin kebersihan, keindahan, kerapihan dan kenyamanan beserta kelengkapan lainnya di dalam kamar. Dilihat dari beberapa aspek

yang dimiliki departemen tata graha, maka dari itu penulis mengerucutkan penelitian di bagian kamar.

Berdasarkan hal yang telah disebutkan diatas dan menyadari begitu pentingnya penerapan protokol kesehatan berbasis CHSE di lingkup usaha akomodasi khususnya di departemen tata graha, penulis memilih satu hotel bintang empat di kota Bandung untuk di jadikan lokasi penelitian dengan kualifikasi yang sesuai. Hotel ini bernama hotel Aston Pasteur yang terletak sangat strategis di gerbang utama kota Bandung dengan kapasitas 144 kamar. Hotel Aston Pasteur Bandung merupakan naungan dari *Archipelago International Group* dengan penyebaran hotel terbesar di seluruh Indonesia dengan pencapaian sebanyak 110 hotel dan 15.000 kamar di seluruh Indonesia.

Hotel Aston Pasteur Bandung sudah terdaftar sebagai salah satu hotel yang menerapkan protokol kesehatan berbasis CHSE di setiap departemennya. Dengan demikian penulis melaksanakan penelitian ini guna mengetahui apakah penerapan protokol kesehatan berbasis CHSE di hotel Aston Pasteur Bandung sudah sesuai dengan panduan yang berlaku atau tidak khususnya di bagian kamar departemen tata graha.

Sejalan dengan uraian latar belakang penelitian diatas, penulis melihat fenomena pandemi covid-19 yang terjadi di masa sekarang sangat erat kaitannya dengan betapa penting penerapan protokol kesehatan yang berbasis CHSE di lingkungan usaha perhotelan. Maka dari itu, penulis mengangkat topik tentang protokol kesehatan berbasis CHSE di hotel dengan judul “**Penerapan Protokol Kesehatan Berbasis *Cleanliness, Health, Safety* dan *Environment Sustainability* di Bagian Kamar Departemen Tata Graha Hotel Aston Pasteur Bandung Pada Masa Pandemi Covid-19**”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian dari latar belakang, penulis melihat fenomena yang sedang terjadi dan memutuskan fokus penelitian hanya kepada pedoman penerapan protokol kesehatan berbasis *Cleanliness, Health, Safety, and Environment sustainability* (CHSE) di bagian kamar departemen tata graha hotel Aston Pasteur Bandung.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan uraian dari pertanyaan penelitian yang berupa keinginan yang ingin di capai dari sebuah penelitian. Berdasarkan uraian latar belakang, penulis memutuskan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan *cleanliness, health, safety, and environment sustainability* di bagian kamar tata graha hotel Aston Pasteur Bandung.

D. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, terdapat keterbatasan yang menjadi penentu capaian dari penelitian ini. Adapun beberapa hambatan yang dilalui penulis selama melakukan penelitian yakni sebagai berikut :

1. Agar penelitian tidak meluas dan dapat diolah dengan teliti dan lengkap, penulis hanya melakukan penelitian pada bagian kamar departemen tata graha hotel Aston Pasteur Bandung.
2. Penelitian di batasi kepada aspek dari *cleanliness, health, safety, and environment sustainability* pada departemen tata graha khususnya di bagian kamar hotel Aston Pasteur Bandung.

3. Penulis melakukan penelitian ini pada masa adaptasi kebiasaan baru yang membatasi ruang gerak penulis untuk mengambil data dan wawancara kepada responden dengan tatap muka secara langsung dikarenakan himbauan pemerintah untuk menjaga jarak dan tetap tinggal di rumah jika tidak dalam keadaan yang mendesak.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat secara akademis :
 - a. Hasil penelitian dapat menjadi sumber untuk penulis dalam menambah ilmu tentang penerapan protokol kesehatan berbasis *Cleanliness, Health, Safety, dan Environment sustainability*.
 - b. Menjadikan referensi kepada peneliti selanjutnya yang tertarik untuk membahas lebih lanjut mengenai protokol kesehatan berbasis CHSE.
2. Manfaat secara praktis :
 - a. Memberikan pemahaman yang baik dan benar mengenai penerapan protokol kesehatan berbasis CHSE kepada pihak Hotel Aston Pasteur Bandung khususnya bagian departemen tata graha.
 - b. Melalui hasil penelitian, agar dapat dijadikan sebagai acuan oleh pihak hotel untuk evaluasi berkelanjutan dalam menjalankan protokol kesehatan berbasis CHSE.

