

BAB I

PENDAHULUAN

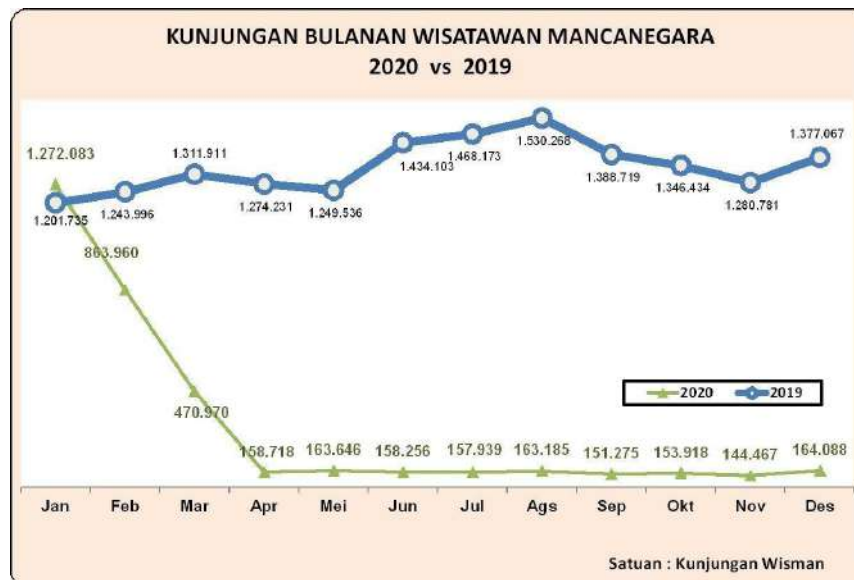
A. Latar Belakang

Indonesia adalah salah satu negara yang mulai dinyatakan oleh Presiden Joko Widodo terinfeksi oleh *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2* (SARS COV2) atau yang saat ini biasa disebut dengan Virus Covid 19 pada awal tahun 2020, melalui seseorang yang baru melakukan perjalanan dan kembali ke dalam Negeri yang berpesta bersama teman – temannya. Virus tersebut dapat menginfeksi orang sekitar melalui batuk, bersin hingga bersentuhan. Menurut **World Health Organization (WHO) 2021** orang yang berinteraksi dekat dengan jarak 1 m maupun bersentuhan langsung melalui indera penglihatan, mulut, dan indera penciuman dengan pasien terinfeksi akan sangat mudah terinfeksi melalui penghirupan udara atau bersentuhan.

Wabah ini juga memberikan banyak dampak buruk bukan hanya Dunia namun juga negara kita sendiri, salah satu faktor dampaknya pandemi covid 19 ini adalah terhadap sektor Pariwisata Nasional yang banyak mendapat penurunan drastis kunjungan dari wisatawan luar negeri maupun dari dalam negeri tentunya. Tingkat Hunian Kamar jugaberdampak mengalami penurunan. Saat diberlakukan pembatasan - pembatasan untuk membatasi aktivitas kita seperti biasanya, kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah dengan terpaksa banyak sektor Pariwisata termasuk juga hotel - hotel yang sempat harus berhentiberoperasi untuk sementara, dan merumahkan atau memutuskan pengurangan karyawan – karyawannya disituasi seperti ini dengan

banyak perbandingan dan rasa terpaksa demi bertahannya suatu perusahaan denganmelakukan hal tersebut untuk efektivitas pekerjaan karyawan.

GAMBAR 1.1
DATA WISATAWAN MANCA NEGARA 2019 S/D 2020



Sumber : Kemenparekraf

Sektor yang masih bertahan dimasa pandemi ini adalah hotel salah satunya yang masih bertahan sampai saat ini walaupun tetap merasakan kerugian. Kementerian Pariwisata Ekonomi dan Kreatif membuat sertifikasi untuk membantu bangkitnya kembali sektor Pariwisata di Indonesia dengan Sertifikasi *Cleanliness, Healthy, Safety, Environment and Sustainability* (CHSE) sebagai bentuk protokol kesehatan yang ditekankan untuk diterapkan kepada seluruh sektor pariwisata seperti hotel, restoran, dan tempat wisata selama masa pandemi ini berlangsung. Selain menimbulkan rasa kenyamanan menginap atau menikmati fasilitas yang sudah tersedia untuk pengunjung, juga untuk memberikan rasa ketenangan saat berlibur bahwa tempat yang dikunjungi sudah menjamin kebersihan dan kesehatan para karyawan yang bekerja. CHSE diberikan kepada sektoryang tentunya harus mendaftar dan memenuhi kriteria yang telah ditentukan

terlebih dahulu melalui website KEMENPAREKRAF.

Ghufron (Kemkes RI, 2014) memiliki pendapat bahwa ketidak sadaran mencuci tangan dengan benar dapat menimbulkan penyakit Infeksi Saluran Pernapasan (ISPA) maka dari itu mencuci tangan dengan air mengalir dan sabun dengan benar dibutuhkan. Adapun **World Health Organization (WHO) 2009** mengatakan perbuatan mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir adalah bentuk dari membersihkan area tangan maupun dengan menggunakan antiseptik atau "*Handrub*" yang berbasis alkohol. Dengan berjalannya waktu orang – orang sudah mulai terbiasa beradaptasi dengan aktivitas di lingkungan baru yang harus mencuci tangan dimanapun saat akan memasuki beberapa area tertentu selain perkantoran mulai dari mall, hotel sampai bandara. Hotel memiliki banyak department dengan fungsi dan tugas masing - masing yang tentunya saling mendukung berjalannya operasional yang dibagi menjadi 2 bagian yaitu kantor belakang juga kantor depan. Salah satunya adalah kamar pada akomodasi yang dijual sebagai penjualan utama oleh Hotel, kamar juga sebagai sumber pendapatan yang paling besar hotel dapatkan dari tamu yang menginap. Biasanya kamar hotel memiliki luas kamar yang berbeda – beda dengan jenis yang berbeda antara lain seperti *Superior, Deluxe, Executive, Junior Suite*, sampai dengan *Presidential Suite* semakin berkembangnya zaman tipe kamar di hotel semakin beragam dengan ciri khasnya di setiap hotel. Dikarenakan keadaan saat ini seluruh sektor sangat memerhatikan mengenai prosedur kesehatan terutama pada kebersihan kamar tidur untuk tamu di hotel. Dimasa pandemi ini berbeda dengan Standar Operasional Prosedur pembersihan kamar tamu dimasa sebelumnya yang tidak perlu memakai Alat Pelindung Diri (APD) dan tidak perlu banyak menggunakan *chemical* yang mengandung *disinfectant*. Standar Operasional Prosedur

pembersihan kamar tamu pada masa pandemi ini perlu diterapkan sesuai dengan anjuran pemerintah yaitu yang telah dibuat oleh KEMENPAREKRAF sebagaimana yang telah ditetapkan **KEMENKES NO HK.01.07/MENKES/382/2020**.

Menurut **Atmoko (2011)** Standar Operasional Prosedur adalah alat evaluasi kinerja badan yang mendasarkan teknis, *administrative*, dan *procedural* sesuai dengan yang dilakukan dilapangan. **Insani 2010:1** laporan yang memiliki isi sejumlah tata cara yang tertulis yang dibukukan mengenai suatu proses pelaksanaan administrasi perusahaan dengan cara melaksanakan pekerjaan lokasi penyelenggaraan waktu pelaksanaan dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bertindak dalam kegiatan. Dari berbagai sumber mengenai pengertian Standar Operasional Prosedur seperti diatas, penulis menyimpulkan bahwa *Standard Operational Procedure* adalah alat evaluasi yang mempermudah pekerja berisikan prosedur – prosedur yang tersusun sebagai pedoman para pekerja agar disiplin dan mencapai tujuan perusahaan.

Tujuan dibuatnya Standar Operasional Prosedur adalah sebagai acuan pekerja agar memudahkan pelaksanaannya dengan dibuatkan langkah – langkah Pekerjaan yang sudah tertata dan juga sebagai tolak ukur kedisiplinan. **Andrews (2013:77)** SOP didokumentasikan dan diberi nomor dalam manual yang tersedia bagi semua orang untuk dirujuk jika ada keraguan. Standar Operasional Prosedur dimulai dengan pernyataan kebijakan yang mengatur prosedur, diikuti dengan arahan prosedural, dan jenis formulir yang akan digunakan dan catatan yang akan dibuat. Walaupun ada argumen bahwa Standar Operasional Prosedur menghambat kreativitas, karyawan memiliki kesempatan untuk menyarankan cara yang lebih baik untuk melakukan sesuatu dan mempengaruhi Standar Operasional Prosedur. Standar Operasional Prosedur paling baik untuk item rutin

yang berulang.

Pada judul yang penulis angkat ini, penulis akan menguji coba perbandingan kelengkapan Alat Pelindung Diri yang digunakan oleh *room attendant* dimasa pandemi saat ini untuk menerapkan protokol kesehatan yang ada dan guna mendapat keefektivitasan alat yang untuk digunakan oleh *room attendant* dan diimplementasikan di hotel industri pada saat ini.

B. Rumusan Masalah

Atas dasar latar belakang yang telah dipaparkan oleh penulis diatas. Munculah beberapa rumusan masalah diantaranya :

- a) Bagaimana uraian penyiapan kamar tamu pada masa pandemi Covid19?
- b) Bagaimana kelengkapan Alat Pelindung Diri dan bahan pada masa pandemi Covid 19 yang digunakan oleh *room attendant*?
- c) Bagaimana mengenai penilaian panelis saat uji coba?

C. Tujuan Operasional

Untuk mengetahui efektivitas kerja dan perlindungan kesehatan karyawan yang akan bekerja dari acuan Standar Operasional Prosedur yang sudah ada sebelumnya dimasa normal agar dapat lebih optimal dan sesuai untuk diterapkan dimasa pandemi Covid 19 sekarang ini.

D. Manfaat Penelitian

1) Bagi Peneliti

- a) Menambah wawasan dengan apa yang telah penulis teliti.
- b) Penulis dapat uji coba kebijakan maupun prosedur untuk diterapkan

dimasa pandemi.

- c) Dapat memilih dan memilah prosedur mana yang lebih efektif untuk digunakan oleh karyawan.

2) Bagi Masyarakat

- a) Memberi informasi yang diharapkan mengenai penjaminan kebersihan dan kesehatan pada masa pandemi Covid 19 saat ini kepada masyarakat banyak.
- b) Masyarakat tidak cemas lagi untuk bepergian atau menginap di Hotel sehingga membuat tenang dan nyaman selama berada dan menikmati fasilitas hotel lainnya pada masa pandemi Covid 19.

3) Bagi Institusi

Memberikan perkembangan keilmuan untuk para pembaca dan mahasiswa mengenai bagaimana protokol kesehatan yang digunakan di Industri Perhotelan khususnya dibidang Housekeeping bagian penyiapan kamar tamu.

E. Metode dan Jenis Pengumpulan Data

1) Metode

Metode penelitian adalah cara seseorang menganalisis maupun mengolah data informasi yang telah diperoleh sebelumnya. Metode dalam **KBBI** adalah untuk mendapatkan tujuan data maupun informasi harus dilakukannya sebuah proses ilmiah. Dengan ini penulis menggunakan metode penelitian yang bersifat eksperimen yang berupa percobaan mencampurkan Standar Operasional Prosedur yang telah ada sebelumnya untuk diterapkan Prosedur Kesehatan dimasa pandemi.

2) Prosedur Penelitian

Ada beberapa yang harus diperhatikan untuk Penelitian Standar Operasional Prosedur seperti berikut :

- a) Menemukan referensi – referensi lain mengenai penyusunan Standar Operasional Prosedur dimasa pandemi.
- b) Membandingkan dan mengimplementasikan penggunaan Alat Pelindung Diri yang digunakan oleh *room attendant* pada masa pandemi.
- c) Melakukan penyiapan kamar tamu di hotel dengan menggunakan Alat Pelindung Diri yang digunakan oleh *room attendant* pada masa pandemi.
- d) Mengajukan Uji Panelis untuk mendapatkan penilaian.

3) Jenis Pengumpulan Data

a) Pengumpulan Data Pustaka (*Library Research*)

Adalah cara pengumpulan untuk mendapatkan suatu data/informasi dengan cara menggali dari berbagai bentuk sumber dari digital maupun bukan, dari gambar maupun tulisan. Penulis menggunakan Pengumpulan Data Pustaka untuk mendapat wawasan dan referensi untuk langkah pembuatan eksperimen tersebut.

b) Dokumentasi

Teknologi data terdokumentasi adalah metode yang lebih mudah karena sumber datanya tetap sama jika terjadi kesalahan. Untuk mengabadikan pembuktian Eksperimen yang penulis buat.

c) Interview / Wawancara

Penulis juga melakukan interview/wawancara untuk mendapatkan informasi

SOP yang banyak diterapkan oleh hotel – hotel lain pada masa ini, kepada narasumber yang lebih berpengalaman di perusahaan dan bidangnya, dan untuk dapat penulis kembangkan

d) Penilaian / Tanggapan Panelis

Adalah salah satu langkah yang akan dilalui penulis untuk mendapatkan data/informasi yang diinginkan dengan cara membuat dan mencetak sejumlah pertanyaan untuk dijawab responden sehingga penulis mendapat data/informasi yang dibutuhkan.

Eksperimen dengan judul yang penulis ambil akan diuji untuk mengetahui seberapa pengaruhnya di dunia Industri khususnya Perhotelan bagian *Housekeeping*. Tentunya eksperimen ini penulis akan meminta penilaian maupun tanggapan dari 2 tipe panelis yaitu :

- **Panelis Ahli**

Panelis Ahli yaitu panelis yang sudah terlatih dan menguasai pekerjaan dibidang tersebut. Ada (2) orang panelis ahli yang akan menilai yaitu selaku *Executive Housekeeper* dan Asisten *Executive Housekeeper*.

- **Panelis Tidak Ahli**

Panelis tidak ahli (10) Penelis ini antara lain adalah selaku staff *Room Attendant* dibagian *Housekeeping* dari berbagai hotel.

TABEL 1.1

SKALA PENILAIAN

Skala	Penilaian
1	Sangat Tidak Baik
2	Tidak Baik
3	Baik
4	Cukup Baik
5	Sangat Baik

F. Tempat dan Waktu Penelitian

- 10 Oktober 2021 Uji Coba (17.00) : Enhaii Hotel Bandung Jl. Dr. Setiabudi No.186, Hegarmanah, Kec. Cidadap, Kota Bandung, Jawa Barat 40141.
- 23 Oktober 2021 Uji Coba (16.20) : Enhaii Hotel Bandung Jl. Dr. Setiabudi No.186, Hegarmanah, Kec. Cidadap, Kota Bandung, Jawa Barat 40141.
- 21 November 2021 Wawancara (15.00) : *Mason Pine* Hotel Bandung Parahyangan Jl. Raya Parahyangan KM.1.8 Kota Baru, Cipeundeuy, Padalarang, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat 40714.
- 22 November 2021 Wawancara (15.00) : *Intercontinental* Hotel Bandung Jl. Resor Dago Pakar Raya 2B, Mekarsaluyu, Kec. Cimencyan, Kota Bandung 40198.
- 25 Desember 2021 Penilaian Panelis Ahli (10:00) : *Executive Housekeeper* dari *Mason Pine* Hotel Bandung Parahyangan Jl.

Raya Parahyangan KM.1.8 Kota Baru, Cipeundeuy, Padalarang,
Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat 40714.

- 5 Januari 2022 Penilaian Panelis Ahli (17:00) : *Asst. Executive Housekeeper* dari *Ibis Styles Grand Central Jl. Diponegoro No.27, Citarum, Kota Bandung.*