

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam pemerintahan suatu negara kondisi perekonomian merupakan indikator yang penting karena kemampuan suatu negara untuk maju dapat dilihat berdasarkan indikator tersebut. Ada enam faktor yang dapat digunakan untuk melihat kemajuan suatu negara salah satunya adalah faktor ekonomi, hal ini diperlukan karena dengan memiliki sumber daya ekonomi yang cukup maka sebuah negara dapat memenuhi anggaran pembelanjaan negara sehingga hal ini dapat mendukung berbagai target yang telah ditetapkan pemerintah untuk mendorong kemajuan sebuah negara (Sri Mulyani, 2019). Indonesia merupakan salah satu negara berkembang dengan wilayah geografis yang cukup luas yakni: 5.193.250 km mencakup daratan dan lautan serta memiliki jumlah pulau sebanyak 17.508 (Kompas, 2020). Dengan kondisi geografis yang unik ini menyebabkan Indonesia memiliki daya tarik wisata yang cukup kuat dan cukup dikenal. Daya Tarik wisata ini hampir sebagian besarnya merupakan wisata alam, warisan budaya serta kehidupan kebudayaan masyarakat yang sangat beragam. Sektor pariwisata menjadi sektor baru yang unggul di kawasan ASEAN. Hal ini kemudian membuat para investor tertarik untuk menanamkan modal sektor pariwisata di negara ASEAN, salah satunya adalah Indonesia. Meningkatnya investasi di negara Asean menunjukkan pariwisata memiliki potensi besar dalam jangka Panjang (Wardhana, 2019).

Pariwisata merupakan berpindahnya orang-orang atau masyarakat dalam waktu yang singkat serta perpindahannya bersifat tidak tetap atau sementara, dalam perpindahan ini masyarakat pergi ke tempat yang dimana bukan lingkungan mereka untuk bekerja dan melakukan kegiatan sehari-hari (Medik, 1987). Kegiatan wisata biasanya dilakukan saat

seseorang memiliki waktu libur dengan tujuan untuk memuaskan rasa penasaran, menghabiskan waktu luang atau liburan, dan keperluan lainnya (Meyers, 2009).

Dewasa ini sektor pariwisata menjadi salah satu sektor yang cukup berkembang. Pada tahun 2017 kepariwisataan Indonesia menduduki peringkat pertama dimana peringkat ini meningkat signifikan dari tahun 2016 yang berada di peringkat keempat. Dengan melihat potensi yang ada maka pemerintah juga melakukan berbagai usaha dalam rangka melakukan pengembangan ekonomi dan pariwisata Indonesia. Adapun kegiatan yang dilakukan meliputi kegiatan promosi daerah oleh pemerintah daerah terkait (Kemenparekraf, 2015). Berikut merupakan data peningkatan kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia:

**Tabel 1**  
Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara

No	Tahun	Jumlah
1	2013	8.800.000
2	2014	9.440.000
3	2015	10.230.000
4	2016	11.520.000
5	2017	14.004.000

Sumber: *International Visitor Arrival Statistics* (2017)

Dengan peningkatan jumlah kunjungan wisatawan maka permintaan akan produk dan jasa pariwisata pun akan ikut meningkat sehingga hal ini mampu menarik investor untuk berinvestasi di sektor pariwisata, seperti investasi pembangunan hotel/penginapan/restoran, pembelian peralatan dan sebagainya. Perkembangan yang positif ini menjadi peluang besar berbagai usaha terutama dalam bidang jasa yang menjanjikan di masa yang akan datang (Cahyu, 2020). Terdapat empat alasan mengapa pariwisata menjadi bisnis yang sangat menjanjikan di masa depan (Palevi, 2019), yakni:

1. Dengan adanya perkembangan wisatawan tiap tahunnya yang semakin pesat maka tidak menutup kemungkinan bahwa kedepannya jumlah wisatawan yang berkunjung akan semakin banyak. Hal ini dapat memengaruhi pendapatan daerah yang di datangi oleh wisatawan, pendapatan tersebut di dapat dari uang akomodasi selama wisatawan menginap di daerah tersebut.
2. Pada zaman sekarang ini kegiatan berwisata sudah menjadi kebutuhan bagi banyak orang. Kegiatan wisata tidak lagi berlaku bagi kaum ekonomi mapan, namun juga bagi masyarakat menengah ke bawah. Banyak orang sudah mulai melihat bahwa kegiatan wisata adalah hal yang penting karena merupakan salah satu momen rekreasi bagi keluarga.
3. Bisnis dalam pariwisata tidak akan pernah hilang atau mati, karena melihat perkembangan dunia pariwisata yang luar biasa. Melihat bahwa kegiatan berwisata sudah dianggap sebagai kebutuhan, maka banyak orang membutuhkan jasa liburan sebagai alternatif utama.
4. Bisnis pariwisata bisa dijalankan oleh siapa saja, tidak ada ketentuan bahwa dalam membangun bisnis ini harus memiliki sebuah perusahaan yang besar. Hal penting yang perlu dipikirkan adalah saat membangun bisnis ini harus membutuhkan modal, selalu memiliki daerah-daerah tujuan baru yang menarik agar dapat menjadi daya Tarik bagi wisatawan untuk berkunjung.

Ketika melakukan perjalanan wisata akomodasi penginapan serta makanan merupakan hal yang sangat penting bagi para wisatawan saat menjalankan kegiatan berwisata di suatu daerah seperti hotel dan restoran (Pitana, 2005). (Sulastiyono, 2011) mengatakan bahwa hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan

makanan, minuman serta fasilitas kamar kepada orang-orang yang sedang dalam kegiatan perjalanan wisata dan mampu membayar dengan jumlah yang sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Secara umum sebuah hotel harus mampu menciptakan rasa nyaman, terlindungi, dan dilayani dengan baik oleh pihak hotel. Dalam rangka memberikan pelayanan prima ini maka kinerja serta kualitas pelayanan menjadi sorotan utama dalam sebuah hotel. Hal ini dikarenakan hotel merupakan perusahaan jasa sehingga sebagai penyedia layanan jasa maka kualitas pelayanan menjadi hal yang penting. Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur keberhasilan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Adapun kualitas pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan, sementara tingkat kepuasan penerima layanan akan diperoleh jika penerima mendapatkan jenis pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan (Ratminto, 2011). Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat diperhatikan dalam kegiatan operasional sebuah hotel. Pihak hotel dituntut untuk menjamin suasana yang dibutuhkan oleh tamu salah satunya adalah dengan menerapkan *hygiene* dan sanitasi pada semua department di dalam hotel tersebut terutama dalam masa pandemi *covid-19* seperti sekarang ini.

*Covid-19* merupakan virus yang pertama kali muncul di Kota Wuhan, Provinsi Hubei, China pada 1 Desember 2019 yang kemudian dinyatakan sebagai pandemi oleh Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) pada 11 Maret 2020. Pandemi merupakan penyebaran penyakit yang terjadi secara meluas (Satuan Tugas Penanganan, 2019). Pandemi ini tidak hanya menyerang Cina tetapi hampir seluruh negara termasuk Indonesia. Berikut tabel perkembangan penyebaran virus *covid-19* di Indonesia sampai dengan tanggal 3 Januari 2021:

**Tabel 2**  
Perkembangan Kasus *Covid-19* di Nusa Tenggara Timur

No	Terkonfirmasi	Sembuh	Meninggal
1	7.387	4.136	187

Sumber: Satgas Penanganan covid-19, 2020

Seperti yang sudah kita ketahui, penyebaran virus *corona* di seluruh dunia cukup tidak terkendali. Banyak upaya yang dilakukan pemerintah berbagai negara untuk memutuskan mata rantai virus ini. Salah satu usaha ini adalah dengan memberlakukan pekerjaan dari rumah. Pemberlakuan ini dilakukan mengingat penyebaran virus ini sangat cepat dan tidak terkendali sehingga masyarakat sedikit kesulitan jika harus bekerja di kantor karena akan menambah resiko penularan virus ini. Akan tetapi, seiring berjalannya waktu kegiatan pekerjaan dari rumah ini tidak bisa terus dijalankan karena mengingat banyak hal tidak bisa dilakukan dirumah. Pada akhirnya pemerintah memberlakukan beberapa peraturan yang dikenal dengan istilah protokol Kesehatan dalam menghadapi masa *new normal* ini. Terdapat beberapa protokol kesehatan yang harus diterapkan b masyarakat dan bagi para pemilik fasilitas umum (Risksdas, 2020):

1. Perlindungan Kesehatan Individu

- a. Gunakan alat pelindung diri seperti masker yang menutupi hidung dan mulut sampai ke dagu jika anda harus keluar rumah atau berinteraksi dengan orang lain yang tidak diketahui kesehatannya (yang dapat menularkan *covid-19*)
- b. Mencuci tangan secara teratur
- c. Menjaga jarak minimal satu meter dengan orang lain
- d. Mengonsumsi makanan sehat dan rajin berolahraga

2. Tempat dan fasilitas umum (hotel/asrama/dan sejenisnya)

a. Bagi pihak pengelola

- 1) Memperhatikan informasi terkini dan instruksi dari pemerintah
- 2) Pemahaman kepada setiap pegawai hotel mengenai covid-19
- 3) Mengingatkan tamu mengenai jaga jarak
- 4) Penyediaan *handsanitizer*
- 5) Menjaga kualitas udara dengan pembersihan *ac* secara berkala
- 6) Disinfeksi secara berkala
- 7) Larangan bekerja bagi pegawai yang sakit

b. Pintu masuk/lobby

- 1) Melakukan pengukuran suhu tamu dan juga karyawan
- 2) Pengaturan antrian tamu

c. Kamar

Pembersihan dan disinfeksi kamar sebelum dan sesudah dibersihkan.

d. Ruang pertemuan

Pembatasan kapasitas agar tidak terjadi banyak perkumpulan banyak orang dan melanggar protokol Kesehatan.

e. Ruang makan

- 1) Mencuci tangan dengan sabun sebelum makan
- 2) Pengaturan jarak kursi
- 3) Tidak menerapkan *buffet*

Dengan adanya penerapan protokol kesehatan dalam rangka pencegahan penularan virus *covid-19* maka sektor industri jasa pun ikut melakukan penyesuaian kegiatan operasionalnya dengan protocol tersebut. Salah satu industri jasa hotel yang telah menerapkan protokol kesehatan

dalam pengoperasiannya adalah hotel Swiss-Bellinn Kristal Kupang. Melihat adanya perubahan pelayanan saat menjalani *new normal* ini penerapan *hygiene* dan sanitasi menjadi salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam rangka mendapatkan kembali kepercayaan tamu. Akan tetapi dalam pelaksanaan penerapan *hygiene* dan sanitasi ini belum maksimal karena masih banyak ditemukan pelanggaran terhadap standar *hygiene* dan sanitasi. Dengan melihat fenomena ini maka penulis tertarik untuk melakukan pengamatan tentang bagaimana upaya hotel untuk menerapkan *hygiene* dan sanitasi dengan baik agar dapat kembali mendapat kepercayaan dari tamu yang datang serta dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik walaupun dalam masa pandemi.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah hotel Swiss-Bellinn Kristal Kupang menerapkan *hygiene* dan sanitasi untuk menghadapi era *new normal*?
2. Bagaimana upaya yang dilakukan pihak hotel dalam melakukan pencegahan virus di saat operasional hotel tetap berjalan?

## **C. Tujuan Magang**

### **1. Tujuan Umum**

Dalam hal ini penulis melakukan kegiatan magang untuk mengikuti program dari Program Studi Pengelolaan Perhotelan sebagai salah satu syarat akademis dalam menempuh program sarjana terapan di Fakultas Universitas Pelita Harapan.

### **2. Tujuan Khusus**

Dalam mengikuti kegiatan magang ini penulis ingin melihat bagaimana penerapan *hygiene* dan sanitasi dalam masa *New normal* di hotel Swiss-Bellinn Kristal Kupang .

## **D. Manfaat Magang**

Berikut adalah manfaat kegiatan magang yang dilakukan diantaranya sebagai berikut:

### 1. Manfaat Magang Bagi Peserta Magang

Untuk mendapatkan pengalamann secara langsung dalam operasional hotel sehingga kedepannya saat sudah bekerja dapat dengan mudah untuk menjalankan pekerjaan ataupun tugas bagi peserta magang.

### 2. Manfaat Magang Bagi Program Studi

Dengan adanya magang ini program studi memiliki mahasiswa yang memiliki pengalaman lebih di industri, sehingga dapat memiliki kualitas mahasiswa yang baik sebagai mahasiswa program studi Pengelolaan Perhotelan.

### 3. Manfaat Magang Bagi Instansi Tempat Magang

Dengan adanya magang ini dapat memberikan masukan atau ide di dalam menghadapi *new normal* bagi hotel dalam operasional pada masa pandemi ini.

## **E. Sistematika Penulisan**

Berikut adalah sistematika penulisan yang digunakan peneliti dalam menulis laporan magang agar dapat memudahkan pembaca dalam memahami laporan ini:

### 1. BAB I Pendahuluan

Berisi tentang latar belakang penulis mengikuti program magang dan pemilihan judul tugas akhir, tujuan magang, manfaat magang bagi penulis, program studi, dan instansi magang serta sistematika penulisan

### 2. BAB II Dasar Pemikiran

Berisi tentang dasar pemikiran pemilihan lokasi magang oleh penulis dan dasar pemikiran pemilihan bidang magang oleh penulis

### 3. BAB III Gambaran Umum Perusahaan Tempat Magang

Berisi tentang gambaran umum objek penelitian yang ditulis oleh penulis, aktivitas magang, metode pelaksanaan magang, bentuk dukungan, serta kendala yang dialami oleh penulis

### 4. BAB IV Hasil Pembahasan

Berisi tentang landasan teori yang terkait dengan topik, analisis permasalahan topik pembahasan yang menyangkut dengan substansi permasalahan serta dampak yang terjadi, dan rekomendasi perbaikan yang diberikan oleh penulis kepada instansi magang

### 5. BAB V Refleksi Diri

Berisi tentang refleksi pribadi penulis tentang manfaat yang didapatkan oleh penulis selama magang serta rencana perbaikan dan pengembangan diri dari penulis setelah menjalani magang

### 6. BAB VI Simpulan

Berisi tentang simpulan dari hasil laporan magang sesuai dengan analisis permasalahan yang sudah dipilih.