

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bisnis Pariwisata di Indonesia cukup potensial mengingat Indonesia secara alami memiliki banyak potensi keindahan alam, keragaman dan keunikan budaya dan sebagainya. Semua potensi tersebut menjadi modal dalam *industry* pariwisata dan masih tetap terjaga kelestariannya. Dunia Pariwisata bisa dikatakan salah satu *sector* yang menjanjikan devisa bagi negara yang cukup baik, dengan hal tersebut kini Pemerintah tengah bekerja keras untuk terus mengembangkan dan meningkatkan pembangunan demi memfasilitasi akses pendukung bagi Dunia Pariwisata di Indonesia (Handra, 2015).

Salah satu fasilitas pendukung di Dunia Pariwisata adalah Akomodasi. Akomodasi perhotelan saat ini semakin berkembang luas yang dulunya hanya menyediakan layanan Akomodasi hingga kini semua kalangan dapat menjadikan hotel sebagai tempat berbisnis sekaligus tempat yang dapat memfasilitasi semua kebutuhan.

Diluar Akomodasi yang biasanya di sediakan adalah seperti contoh adanya fasilitas kolam renang, *gym*, restoran, ruangan pertemuan untuk acara dan fasilitas lainya yang mendukung selama tinggal di hotel.

Corona Virus Diseases 19 (COVID -19) adalah wabah virus penyakit yang saat ini sedang merajalela, virus ini tidak hanya ada di wilayah Indonesia saja akan tetapi sudah mendunia yang setiap hari selalu meningkat jumlah kasus penyebarannya. Untuk total kasus di seluruh dunia sampai saat ini sudah

mencapai angka total kasus 129 jt jiwa, total yang sembuh 73 jt jiwa dan total yang meninggal dunia adalah 2, 81 jt jiwa.

Corona Virus Diseases 19 (COVID-19) dapat di lihat dari awal pertama masuk di Indonesia pada tanggal 15 Maret 2020 dengan total 21 kasus saja sampai bulan Desember 2020. Kasus ini sudah mencapai angka 8.074 kasus, sehingga dapat di lihat dari ringkasan kasus yang ada di Indonesia saja per tanggal 31 Maret 2021 yaitu total kasus 1,51 jt jiwa, sembuh 1,35 jt jiwa, dan yang meninggal sudah mencapai 40,858 jt jiwa (WHO, 2021)

Dengan adanya virus ini, Dunia Pariwisata sedang mengalami keterpurukan. *COVID-19* mempengaruhi berbagai aspek khususnya di perusahaan bidang Pariwisata (hotel), banyak hotel yang ditutup karena tidak adanya pengunjung yang berdatangan sekaligus mengikuti anjuran dari pemerintah setempat. Menurut (Rahma, 2020) dari sekian banyak hotel- hotel di Indonesia sejak tanggal 1 April 2020, kurang lebih 1.200 hotel di seluruh Indonesia tutup, melaksanakan cuti dibayar atau tidak dibayar hingga melakukan pemutusan hubungan kerja (PHK). Hampir 40 persen hotel di wilayah khususnya Jawa Timur memutuskan untuk menutup hotel sementara waktu, ketua PHRI Jawa Timur yaitu Bapak Dwi Cahyono menuturkan, saat ini tingkat okupansi hotel sudah di bawah 10 persen. Karena tipisnya jumlah pengunjung, tidak sedikit hotel yang terpaksa menutup operasionalnya sementara (Satria, 2020).

Dunia *industry* perhotelan tetap berusaha untuk bangkit dari keterpurukan ekonomi dunia, sehingga seiring berjalanya waktu hotel-hotel di Indonesia khususnya Surabaya sudah mulai beroperasi. Dengan terbitnya peraturan

Gubernur Kota Surabaya Nomor 188/59/KPTSS/103/2021, untuk hotel telah diperbolehkan beroperasi dengan peraturan dan menerapkan protokol kesehatan yang secara ketat seperti pembatasan jumlah kapasitas menjadi 50 persen untuk *restaurant* dan acara di hotel serta pembatasan jam operasional sampai pukul 21.00 WIB untuk *restaurant* dan *mall*. Seluruh karyawan bekerja harus dilengkapi dengan atribut alat pelindung diri (APD) seperti memakai *face shield*, sarung tangan, masker dan disertai *hand sanitizer*.

Dengan adanya peraturan tersebut maka setiap hotel berlomba- lomba untuk memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan protokol kesehatan yang sudah ditetapkan, gunanya untuk memberi rasa nyaman dan terpercaya bahwa hotel tersebut benar-benar aman dan sudah tersertifikat sertifikat “*CHSE Sertifikat*” (*clean, health, safety, environment*) untuk mendapatkan sertifikat tersebut ada beberapa aspek yang di nilai oleh tim dari dinas kepariwisataan salah satunya yang berhubungan dengan protokol kesehatan yang diterapkan oleh hotel tersebut. Sertifikat ini diberikan langsung oleh Kementerian Pariwisata, sertifikat tersebut diberikan kepada destinasi Pariwisata dan produk Pariwisata lainnya, sertifikat ini di berikan bertujuan untuk memberikan jaminan kepada wisatawan terhadap pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan (Shalihah, 2020).

Salah satu *Department* di hotel adalah *Front Office Department* memiliki fungsi utama yaitu melayani dan memberikan informasi pada tamu menginap di hotel. Di Ascott Waterplace Surabaya untuk *Department* ini memiliki sebutan *Guest Service Department* yang memiliki peran yang sangat penting karena

sebagai *first impression* bagi tamu yang berkunjung di hotel, yang pertama kali datang sudah di sambut dan dilayani oleh bagian *concierge* yang merupakan salah satu bagian dari *Department Front Office*. Akan tetapi di Ascott Waterplace Surabaya tidak memiliki *concierge* yang mana bagian tersebut juga di *handle* atau di bantu oleh tim *security*, karena di Ascott Waterplace Surabaya hanya memiliki *Department Guest Service* yang menjalankan semua pekerjaan sebagai reservasi, *telephone operator* dan *reception*. Penulis merupakan karyawan *Guest Service Officer* di Ascott Waterpalce Surabaya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan dan mendeskripsikan tentang **“PENERAPAN PERATURAN GUBERNUR JAWA TIMUR NOMOR 188/59/KPTS/013/2021 TENTANG PROTOKOL KESEHATAN *GUEST SERVICE OFFICER* DI ASCOTT WATERPLACE SURABAYA”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana penerapan prosedur protokol kesehatan untuk karyawan dan tamu di *Guest Service Department* Ascott Waterplace Surabaya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Untuk mengetahui bagaimana pentingnya menerapkan protokol kesehatan di era *COVID-19*, khususnya di Ascott Waterplace Surabaya

2. Untuk mematuhi dan dapat menjalankan peraturan Gubernur Jawa Timur yang sudah ditetapkan.

3. Manfaat Penulisan

a. Bagi Penulis

Selain sebagai syarat kelulusan untuk program Diploma di Politeknik NSC Surabaya, penulisan ini juga bermanfaat untuk memperluas pengetahuan tentang pentingnya menerapkan peraturan daerah untuk mencegah terjadinya penularan *COVID-19*, serta dapat menjadikan kebiasaan tentang kebersihan dan pentingnya kesehatan.

b. Bagi Perusahaan

Untuk perusahaan, sebagai peringatan untuk tetap menerapkan peraturan tentang protokol kesehatan yang sudah ditetapkan oleh peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 188/59/KPTS/013/2021, agar seluruh karyawan dan tamu merasa nyaman dan tanpa khawatir ketika menginap.

c. Bagi Politeknik NSC Surabaya

Dapat menjadi referensi dan ilmu pengetahuan baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan dibidang jasa yang sesuai dengan standart operasional prosedur masing-masing perusahaan.