

BAB II

LANDASAN TEORI

A. COVID – 19

Corona Virus Diseases 19 (COVID-19) merupakan penyakit yang di sebabkan oleh virus *Corona*. Nama ini di berikan oleh WHO (*World Health Organization*) sebagai nama resmi penyakit ini. *COVID-19* sendiri merupakan *Corona Virus Disease-2019*. COVID-19 penyakit yang di sebabkan oleh virus *corona* yang menyerang saluran pernafasan, sehingga menyebabkan demam tinggi, batuk, flu, sesak nafas serta nyeri tenggorokan (Kementrian Kesehatan RI, 2020)

Menurut situs WHO, virus *Corona* adalah keluarga besar virus yang dapat menyebabkan penyakit pada hewan atau manusia. Pada manusia *Corona* di ketahui menyebabkan infeksi pernafasan mulai dari flu biasa hingga penyakit yang lebih parah seperti *Middle East Respiratory Syndrome (MERS)*, dan *Severe Acute Syndrome (SARS)*. Virus ini mampu mengakibatkan orang kehilangan nyawa sehingga WHO menjadikan status virus *Corona* ini menjadi *pandemic* dan meminta presiden untuk menetapkan status darurat nasional *Corona*

Presiden Indonesia telah menetapkan status kedaruratan kesehatan masyarakat terkait *pandemic* virus sejak akhir maret 2020. Kemudian menguluarkan kebijakan pembatasan social bersekala besar (PSBB). Untuk menekan penyebaran virus *Corona*. Presiden juga menetapkan *pandemic* virus *Corona* sebagai bencana nasional non-alam (Asy'ari, 2020).

1. Proses Penularan *COVID-19*

Menularnya *COVID-19* membuat dunia menjadi resah, termasuk di Indonesia. *COVID-19* merupakan jenis virus yang baru sehingga banyak pihak yang tidak tahu dan tidak mengerti cara penanggulangan virus tersebut. Pemerintah dituntut untuk sesegera mungkin menangani ancaman nyata *COVID-19*. Jawaban sementara terkait dengan personal tersebut ternyata telah ada dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2018 tentang karantina kesehatan. Dimana dalam undang-undang tersebut telah memuat banyak hal terkait dengan kekarantinaan kesehatan, pihak yang berwenang menetapkan kedaruratan kesehatan masyarakat, dan lain sebagainya.

Dalam Undang-Undang tersebut juga menentukan apa saja peraturan pelaksanaan sebagai tindak lanjut ketentuan dalam kekarantinaan kesehatan, namun peraturan pelaksanaan sebagai ketentuan lanjut dari UU kekarantinaan kesehatan belum ada padahal peraturan tersebut sangat perlu untuk segera dibentuk.

Menurut WHO, *COVID-19* dapat menular dari orang ke orang, caranya dari orang yang terinfeksi virus *Corona* ke orang yang sehat. Penyakit menyebar melalui tetesan kecil yang keluar dari hidung atau mulut ketika mereka yang terinfeksi virus bersin atau batuk. Tetesan itu kemudian mendarat di benda atau permukaan yang di sentuh dengan orang sehat. Lalu orang sehat ini menyentuh mata, hidung atau mulut mereka. Virus *Corona* juga dapat menyebar ketika tetesan kecil itu di hirup oleh orang sehat ketika yang berdekatan dengan yang terinfeksi Virus *Corona* (Asy'ari, 2020).

2. Cara menanggulangi penyakit *COVID-19* dengan baik dan benar

Seiring mewabahnya virus *Corona* atau *COVID-19* ke berbagai Negara Pemerintah Republik Indonesia menerbitkan protokol kesehatan. Protokol kesehatan akan di laksanakan di seluruh Indonesia oleh Pemerintah dengan di pandu oleh Kementerian Kesehatan.

Adapun salah satu protokol nya yaitu jika merasa tidak sehat dengan kriteria demam melebihi dari 38 derajat celcius, batuk, flu, nyeri tenggorokan, maka beristirahatlah yang cukup dirumah dan minumlah air yang cukup. Gunakan masker, apabila tidak memiliki masker, hendaknya mengikuti etika ketika batuk dan bersin yang benar dengan cara menutup hidung dan mulut dengan tisu, lengan atas bagian dalam. Bila merasa tidak nyaman dan masih berkelanjutan dan di sertai sesak nafas, maka segerakan diri untuk memeriksakan kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan dan usahakan tidak menaiki kendaraan masal.

Sebagai protokol di atas, maka dapat di ambil kesimpulan mengenai penanggulangan dan pencegahan *COVID-19* secara umum sebagai berikut:

- a. Rajin Mencuci Tangan
- b. Kurangi aktivitas dengan orang lain
- c. Gaya Hidup sehat (makan, tidur, olahraga) untuk imunitas tubuh
- d. Jaga jarak aman dengan orang batuk atau bersin
- e. Hindari kerumunan
- f. Hindari menyentuh mata, hidung dan mulut
- g. Etika batuk dan bersin, hindari meludah di tempat umum

- h. Bila ada gejala, berobat dan menggunakan masker bila sedang sakit (Isfandiari, 2020).

3. Protokol Kesehatan

Angka kasus *COVID-19* hingga saat ini terus mengalami peningkatan yang cukup signifikan di Indonesia. Masyarakat pun terus di himbau untuk tetap berada di rumah untuk memutus rantai penyebaran *COVID-19*, namun untuk kondisi tertentu kita tetap harus keluar rumah untuk aktifitas tertentu. Agar tetap aman saat keluar rumah, kementerian kesehatan membuat protokol kesehatan untuk solusinya.

Protokol kesehatan adalah peraturan dan ketentuan yang perlu diikuti oleh segala pihak agar dapat beraktivitas secara aman pada saat *pandemic COVID-19* ini. Protokol kesehatan dibentuk dengan tujuan agar masyarakat tetap dapat beraktivitas secara aman dan tidak membahayakan keamanan atau kesehatan orang lain. Jika seluruh masyarakat mengikuti protokol kesehatan dengan baik dan benar maka penularan *COVID-19* dapat diminimalisir. Protokol kesehatan terdiri dari beberapa macam, seperti pencegahan dan pengendalian.

Kementerian kesehatan telah mengeluarkan protokol Kesehatan pencegahan dan pengendalian secara spesifik melalui keputusan Menteri kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382/2020 tentang Protokol Kesehatan bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)*. Dalam protokol kesehatan tersebut, dipaparkan aturan-aturan yang perlu dilakukan oleh segala pihak yang berada di tempat atau fasilitas umum.

Berikut adalah tempat dan fasilitas yang disebutkan:

- a. Pasar dan sejenisnya Pusat perbelanjaan/mall/pertokoan dan sejenisnya.
- b. Hotel/penginapan/homestay/asrama dan sejenisnya.
- c. Rumah makan/restoran dan sejenisnya sarana dan kegiatan olahraga.
- d. Transportasi Stasiun/terminal/pelabuhan/bandar udara.
- e. Lokasi daya tarik wisata Jasa perawatan kecantikan/rambut dan sejenisnya.
- f. Jasa ekonomi kreatif (arsitektur, fotografis, periklanan, penerbitan, televisi, dan lain-lain).
- g. Kegiatan keagamaan di rumah ibadah Jasa penyelenggaraan *event*/pertemuan.

Pada setiap lokasi tersebut, aturan-aturan protokol kesehatan diperuntukkan bagi tiga pihak, yaitu pihak pengelola atau penyelenggara, penjual atau pekerja, dan pengunjung atau tamu. Setiap pihak memiliki perannya masing-masing sehingga aturan bagi tiap pihak telah disesuaikan.

B. Hotel

Pada landasan teori ini penulis akan menyampaikan teori-teori berkaitan dengan pengertian Hotel menurut para ahli, pengertian Hotel oleh penulis diambil dari beberapa pendapat antara lain:

1. Pengertian Hotel menurut Hotel Proprietors Act (dalam Sulastiyono, 1999:5)

Hotel adalah suatu perusahaan yang di kelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, dan minuman dan fasilitas kamar untuk

tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai pelayanan yang di terima tanpa adanya perjanjian khusus.

Tanpa adanya perjanjian khusus yang di maksud adalah perjanjian seperti membeli barang yang di sertai dengan perundingan-perundingan sebelumnya.

2. Menurut Surat keputusan Menparpostel (Mentri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi) No. KM 37/PW.340/MPPT-86 (dalam Sulastiyono, 1999:6)

Hotel adalah salah satu Akomodasi mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa lainya di bagi umum yang dikelola secara komersial.

3. Menurut Rumekso (2002:2)

Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk penginapan para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan, dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan.

4. Menurut Darmadjati (2001:57)

Hotel adalah perusahaan yang menyediakan jasa-jasa dalam bentuk akomodasi (Penginapan) serta menyajikan hidangan dan fasilitas lainnya dalam hotel untuk umum, yang memenuhi syarat-syarat *comfort* dan bertujuan komersial.

5. Menurut AHMA (*American Hotel & Motel Association*) (dalam Suwirthi 2008:44)

Hotel adalah suatu tempat. Dimana disediakan penginapan, makanan dan minuman, serta pelayanan lainnya, untuk disewakan bagi para tamu atau orang-orang yang tinggal untuk sementara waktu.

Dari pengertian di atas maka pengertian atau definisi hotel secara umum adalah badan usaha Akomodasi atau perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dengan fasilitas jasa penginapan. Penyedia makanan dan minuman, jasa layanan kamar, serta jasa pencucian pakaian. Fasilitas ini diperuntukkan bagi mereka yang menginap maupun yang hanya mempergunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel tersebut.

C. Pengertian *Front Office* (Kantor Depan)

Selanjutnya penulisan akan menyampaikan informasi tentang pengertian *Front Office* kantor depan menurut pakar, penjelasan dibawah ini diantaranya:

1. Menurut Sujatno (2008)

Bagian ini berkantor depan, di area *lobby*, dipimpin oleh seorang *Front Office Manager*. Penempatan ini di depan dimaksudkan untuk memudahkan mereka melaksanakan tugas, terutama menjual kamar. Setelah proses penerimaan dan registrasi maka dilanjutkan dengan penyediaan serta pemberian kunci kamar diikuti pengantar ke kamar, melayani tamu menginap hingga meninggalkan hotel.

2. Menurut Bagyono (2006:21)

Front Office adalah Kantor depan, dalam konteks pengertian hotel, Kantor depan merupakan sebuah *Department* di hotel yang letaknya dibagian depan. Tempatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau lobby. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk di hotel. Dengan lokasi dibagian depan maka *Front Office* termasuk *Department* yang paling mudah dicari dilihat oleh tamu.

3. Menurut Sihite (2000:4)

Front Office pada suatu hotel adalah *Department* yang bertanggung jawab dalam penjualan kamar baik melalui pemesanan (*Reservation*) sebelumnya, maupun tanpa pemesanan, dilanjutkan dengan pendaftaran (*Registration*) dan menunjukkan kamar (*Room Assignment*) bagi tamu. Boleh dikatakan *Front Office* (Kantor depan) merupakan pusat kegiatan utama dan pemegang peranan penting.

Selain pengertian menurut para ahli diatas ada beberapa peran penting *Front Office* yaitu sebagai penerima tamu, tempat pembayaran dan administrasi, serta menunjang untuk kepuasan tamu. Disamping itu *Front Office* berfungsi untuk menyambut kedatangan tamu, segala persiapan, seperti reservasi dan registrasi pada saat kedatangan tamu.

Fungsi *Front Office Department* sebenarnya hampir sama dengan peran *Front Office* yang sudah di sebutkan di atas, akan tetapi untuk fungsi *Front Office* lebih detail dan terperinci seperti menjual kamar, menyiapkan dan memberikan informasi mengenai hotel, mengkoordinir pelayanan,

mengerjakan laporan tentang status kamar, menangani pembayaran tamu, menangani barang bawaan tamu, menangani *Telephone Switch Board*, *Telex*, *Fax* dan lain-lain.

D. Struktur Organisasi *Chart Guest Service Department*

Dalam *Guest Service Department* terdapat struktur organisasi di dalamnya dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing yang lebih kompleks. Penulis merupakan karyawan *Guest Service Officer* dari Ascott Waterplace Surabaya, yang di dalamnya memiliki struktur organisasi yang di antaranya adalah:

1. *Guest Service Manager*

Guest Service Manager Bertanggung jawab memberikan kesan yang positif dan menciptakan kepuasan tamu di area kerjanya. Untuk ruang lingkup kerjanya meliputi, *Front Office* area, *Executive Floor*, *Business Center*.

2. *Duty Manager*

Duty Manager Bertanggung jawab untuk mendukung pekerjaan operasional secara menyeluruh di *Department Front Office* serta mengontrol operasional lintas departemen pada shift tertentu. Ruang lingkup kerjanya yaitu di *Front Office*, seluruh area hotel dan berhubungan dengan tamu.

3. *Guest Service Supervisor*

Guest Service Supervisor bertanggung jawab memberikan layanan penerimaan dan keberangkatan tamu hotel dengan cara memberikan

arahan kepada *Staff Guest Service Officer* dan juga mengontrol kede akses komputer di bagian *Guest Service*, ruang lingkup kerjanya adalah di *Guest Service Department* area.

4. *Guest Service Officer*

Guest Service Officer Bertanggung jawab untuk menangani registrasi tamu serta memberikan pelayanan *check-in* dan *check-out*, sebagai pusat informasi dan menangani keluhan tamu maupun mengurus pembayaran. Ruang lingkup kerjanya di *Guest Service Department* area.

Berikut ini penulis akan menguraikan beberapa pengertian mengenai *Guest Service* atau Pelayanan Tamu menurut para ahli dengan penjelasan sebagai berikut:

Guest (dalam Bahasa Inggris): tamu; jamu; pengunjung; undangan (terjemahan dalam Bahasa Indonesia).

Service (dalam Bahasa Inggris): layanan; jasa; pelayanan; servis; peladenan; pengabdian; dinas (terjemahan dalam Bahasa Indonesia).

Jadi *Guest Service (GS) Department* adalah Bagian Pelayanan Tamu.

1. Menurut Nina Rahmayanti (2010:16)

Guest service disebut juga *Customer Service* yaitu orang atau bagian yang berhadapan langsung dengan pelanggan, selain *Teller* dan *Security*.

2. Menurut Bagyono (2006: 2)

Untuk menyebut *Front Office*, sebagian hotel menggunakan istilah yang lain yaitu *Guest Service Area* (Area Pelayanan Tamu). Oleh karena itu

kepala departemennya disebut *Guest Service Manager*, sedangkan petugasnya disebut *Guest Service Agent*.

3. Menurut Nyoman S Pendit (2005:252)

Guest Relations Officer disebut juga *Guest Service Officer* atau *Guest Service Agent*. Jabatan ini terutama terdapat pada hotel-hotel besar (bintang 4 ketas) dengan tugas membantu tamu atas keperluan-keperluannya yang spesifik di dalam maupun diluar hotel.

Sedangkan kata *Front Liner* adalah sebutan untuk petugas Kantor depan yang langsung berhubungan dengan tamu (*Direct Guest Contact*) seperti *Reception, Chasier, Guest Relation Officer, Doorman* dan *Bellboy*.

Adapun peraturan dari Gubernur Jawa Timur yang sudah di sepakati oleh Pemerintah yaitu peraturan tentang protokol kesehatan Nomor 188/59/KTPS/013/2021 yang ada beberapa pembahasan, akan tetapi yang akan disebutkan hanya beberapa poin yang berhubungan dengan pelayanan Pariwisata dan perhotelan, berikut ini poin yang tertera di peraturan Gubernur Jawa Timur.

- a. Membatasi tempat kerja/perkantoran dengan menerapkan *Wrok from Home* (WFH) sebesar 50% (Lima puluh persen) dan *Work from Office* (WFO) sebesar 50% (Lima puluh persen) dengan memberlakukan protokol kesehatan yang ketat (Keputusan Gubernur Jawa Timur Ketujuh poin A).
- b. Untuk sector esensial seperti: kesehatan, bahan pangan, makanan, minuman, energy, komunikasi dan teknologi informasi, keuangan,

perbankan, system pembayaran, pasar modal, logistic, perhotelan, konstruksi, industri, strategis, pelayanan dasar, utilitas public, dan industri yang ditetapkan sebagai objek vital nasional dan objek tertentu, kebutuhan sehari-hari yang berkaitan dengan kebutuhan pokok masyarakat tetap dapat beroperasi 100% (seratus persen) dengan pengaturan jam operasional, kapasitas, dan penerapan protokol kesehatan secara lebih ketat (Keputusan Gubernur Jawa Timur Ketujuh poin C).

- c. Melakukan pengaturan pemberlakuan pembatasan kegiatan restoran (makan/minum di tempat sebesar 50% (Lima puluh persen) dan untuk layanan makanan melalui pesan antar / dibawa pulang tetap diizinkan sesuai dengan jam operasional restoran dengan penerapan protokol kesehatan yang lebih ketat (Keputusan Gubernur Jawa Timur Ketujuh poin D nomor 1).