

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Di era globalisasi seperti sekarang ini, kegiatan pariwisata banyak diminati oleh masyarakat. Kegiatan pariwisata dilakukan antara lain untuk mencari hiburan yang sebelumnya belum pernah diperoleh, untuk menghilangkan stress serta menemukan pengalaman baru. Kegiatan pariwisata bisa diadakan karena ada beberapa faktor, antara lain adanya tempat tujuan pariwisata yang unik dan menarik serta fasilitas-fasilitas yang menunjang untuk memudahkan serta memberi kepuasan kepada pengunjung. Salah satu fasilitas yang menunjang dalam pariwisata adalah akomodasi. Dengan meningkatnya kegiatan pariwisata di sebagian besar daerah, maka berbagai macam jenis akomodasi bermunculan untuk memberikan pelayanan akomodasi sebaik mungkin.

Akomodasi dalam pariwisata terbagi dalam beberapa jenis seperti hotel, villa, homestay, apartemen dan sebagainya. Akomodasi tersebut menjadi salah satu penunjang dalam pariwisata yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan fasilitas-fasilitas yang dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin. Salah satunya adalah apartemen yang sekarang mulai dilirik oleh masyarakat sebagai akomodasi yang menarik dengan fasilitas yang dipersiapkan seperti rumah kedua bagi setiap para tamu yang menginap.

Untuk keadaan saat ini kegiatan pariwisata dibatasi dikarenakan adanya pandemi covid-19 yang terjadi diseluruh negara . Sehingga semua akomodasi

pariwisata berupaya agar dapat mengangkat dan menerapkan standar pelayanannya sesuai dengan anjuran yang telah ditentukan oleh pemerintah dengan mematuhi protokol kesehatan.

Apartemen sama halnya seperti pada umumnya hotel yang juga memiliki departemen – departemen yang terkait didalamnya antara lain *housekeeping department, front office department, marketing department, engineering department, security department, accounting department, human resource department*, dan lain-lain .

Diantara departemen-departemen yang ada di apartemen, *housekeeping department* adalah salah satu bagian dari apartemen yang mengurus dan bertanggung jawab atas menjaga dan merawat kebersihan, kerapian, kenyamanan kamar tamu, ruangan umum , restoran dan lain-lain, termasuk pelayanan kebersihan untuk tamu eksternal maupun tamu internal. Dengan adanya pandemi covid-19 *housekeeping department* termasuk departemen yang memiliki peranan penting untuk keadaan saat ini dalam meningkatkan standar operasional prosedur kebersihan dan penanganan dalam pembersihan *public area*, kamar tamu, restoran dan lain-lain. Untuk pembersihan unit memiliki perhatian yang ekstra dikarenakan akan menjadi perhatian tamu atas kebersihan dan kesterilan unit yang akan ditempatinya. Berdasarkan latar belakang tersebut , penulis akan mengkhususkan diri membahas dan meneliti tentang Standar Operasional Prosedur pembersihan unit pada saat pandemi covid-19 di Ascott Waterplace Surabaya.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di kemukakan diatas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

- Bagaimana Standar Operasional Prosedur pembersihan unit pada saat pandemi covid-19 di Ascott Waterplace Surabaya ?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

### **Tujuan Penulisan**

Untuk mengetahui bagaimana SOP (Standar Operasional Prosedur) pembersihan unit pada saat pandemi di Ascott Waterplace Surabaya .

### **Manfaat Penulisan**

- Manfaat bagi penulis dapat memahami Standar Operasional Prosedur pembersihan unit pada saat pandemi di Ascott Waterplace Surabaya.
- Manfaat bagi perusahaan sebagai bahan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan demi meningkatkan kualitas pelayanan.
- Manfaat bagi Politeknik NSC Surabaya agar membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standard operasinal prosedur pembersihan unit pada saat pandemi.