

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pada saat ini kebanyakan perusahaan mengalami penurunan omset karena adanya virus COVID-19. menurut WHO (2020) Covid-19 adalah penyakit menular yang disebabkan oleh jenis corona virus. Penyebab dari virus ini tidak diketahui sebelum mulainya wabah di Wuhan, Tiongkok, bulan Desember 2019. Virus ini dapat menyebar terutama dari orang ke orang melalui percikan-percikan dari hidung atau mulut yang keluar saat orang terinfeksi virus tersebut batuk, bersin atau berbicara. Oleh karena itu, sangat penting untuk menjaga jarak dengan orang lain minimal 1 meter agar tidak terinfeksi virus tersebut. Percikan tersebut menempel di benda dan permukaan lainnya di sekitar orang seperti meja, gagang pintu, dan pegangan tangan dan orang yang memegang tempat yang sudah terkontaminasi virus tersebut dapat menular jika setelah memegang benda tersebut kemudian menyentuh mata, hidung, dan mulut mereka.



Virus ini sudah menyebar di seluruh penjuru dunia, tidak terkecuali di Indonesia. Menurut Dinas Komunikasi dan Informatika Padang (2020) Kota Padang termasuk pada zona merah, yaitu kota yang terbilang penularan virus cepat terjadi sehingga membuat orang takut untuk melakukan berbagai aktivitas atau kegiatan di luar rumah. Hingga sampai saat ini tanggal 31 Oktober 2021 tercatat sebanyak 41606 orang yang terjangkit virus corona dimana sudah 552 orang meninggal dunia. Terlebih dampak yang dirasakan bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa pada saat pandemi ini yang menggunakan pelayanan/jasa untuk nilai jual utama perusahaan.

Menurut Kotler dan Keller (2016) Jasa merupakan sebuah kegiatan yang memberikan manfaat dari suatu pihak kepada pihak lainnya dimana sifat ini tidak berwujud dan tidak menyebabkan suatu pergantian kepemilikan yang terdapat dalam produksinya dimana produksi tersebut dapat terikat ataupun tidak dengan produksi fisik. Karena jasa merupakan kegiatan yang berhubungan langsung antara satu pihak dengan pihak lainnya, maka pada saat pandemi ini perusahaan jasa tentu harus mengambil atau memikirkan beberapa cara agar tidak terjadinya penularan virus Covid-19 ini demi kesehatan para calon pelanggan dan para karyawan.

Salah satu perusahaan jasa yang terkena dampak pada pandemi ini yaitu Hotel Grand Zuri Padang. Hotel menurut Sulastiyono (2011) adalah perusahaan yang dijalankan oleh pemiliknya dengan menyediakan berbagai macam pelayanan seperti makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang yang melakukan suatu perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang sesuai dengan pelayanan yang diterima dengan tidak adanya perjanjian khusus. Menurut BPS SUMBAR (2020) data tamu pengunjung hotel mengalami penurunan sebanyak 35,34%, yaitu lebih rendah sebanyak 20,66 poin jika dibandingkan dengan tahun 2019.

Hotel Grand Zuri yang beralamat di Jl. M. Thamrin No 27 Padang, Sumatera Barat, Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa, yaitu mereka menyediakan kamar untuk para pelanggan yang menginap di hotel Grand Zuri Padang. Tidak hanya kamar untuk menginap yang ditawarkan kepada para calon pelanggan, Hotel Grand Zuri Padang juga menyediakan berbagai fasilitas lain seperti, *fitness center, spa, cerenti restaurant*, dan *meeting room*.



Pada saat pandemi ini Hotel Grand Zuri Padang menghadapi masalah dikarenakan pandemi dari Covid-19, yaitu dimana orang akan cemas untuk menginap di hotel karena takut akan terjadinya penularan virus pada saat pandemi ini. Biasanya para calon pelanggan akan berpikiran karena hotel merupakan tempat yang sudah disinggahi oleh banyak orang dan tentu dari sekian banyaknya orang tersebut berkemungkinan ada orang yang meninggalkan virus *corona* ini di ruangan hotel seperti kamar, lobi, dan ditempat lainnya pada area hotel. Oleh karena itu kebersihan merupakan modal utama yang harus dijaga pada saat pandemi ini.

Salah satu bagian yang berperan penting dalam menjaga kebersihan di Hotel Grand Zuri Padang yaitu *department housekeeping*. *Housekeeping* menurut Darsono (2011) adalah bagian yang bertanggung jawab untuk menjaga mengatur, dan merawat segala urusan tentang kebersihan ruangan umum, bar, restaurant, dan semua tempat yang mencakup area hotel. Dalam rangka meningkatkan pelayanan demi kenyamanan para pelanggan yang menginap, Hotel Grand Zuri Padang selalu menjaga kebersihan seluruh tempat dan fasilitas yang ada di lokasi hotel. Karena pada saat pandemi ini kebersihan dan kesterilan dari hotel merupakan modal utama yang sangat paling awal dilihat orang pada saat pandemi ini sebelum menginap ke suatu hotel. Misalnya dalam menjaga kebersihan kamar, Hotel Grand Zuri Padang membatasi jumlah karyawan yang membersihkan kamar hanya 1 orang pada tiap kamarnya untuk menjaga kebersihan kamar. Dan juga Hotel Grand Zuri Padang memastikan bahwa alas kasur yang digunakan di tiap kamarnya merupakan kain baru yang telah dicuci dan dipastikan kebersihannya. Tidak hanya alas kasur, namun ruangan kamar akan dibersihkan sedemikian rupa agar para calon pelanggan merasa nyaman untuk menginap di hotel Grand Zuri Padang.



Housekeeping sangatlah penting dalam meningkatkan kenyamanan terhadap para calon pelanggan yang akan menginap. Oleh karena itu, dengan adanya peran penting housekeeping pada Hotel Grand Zuri Padang ini diharapkan dapat menyesuaikan dengan keadaan saat pandemi ini agar Hotel Grand Zuri Padang tetap menjadi pilihan bagi para travelers atau orang yang memiliki kepentingan ke kota Padang untuk menginap. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis bertujuan untuk melakukan penelitian ini dengan judul:

**“Peranan Housekeeping Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Pelanggan Selama Pandemi Covid-19 di Hotel Grand Zuri Padang”**

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas maka, peneliti membuat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Peranan Housekeeping Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Pelanggan Selama Pandemi Covid-19 di Hotel Grand Zuri Padang?
2. Bagaimana prosedur pekerjaan *Housekeeping* pada Hotel Grand Zuri Padang?
3. Bagaimana Cara Pengukuran Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Grand Zuri Padang?

## **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:





1. Peranan *Housekeeping* Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Pelanggan Selama Pandemi Covid-19 di Hotel Grand Zuri Padang.
2. Prosedur Pekerjaan *Housekeeping* Pada Hotel Grand Zuri Padang.
3. Cara Pengukuran Kepuasan Pelanggan.

#### 1.4 MANFAAT MAGANG

1. Teoritis

Menambah wawasan tentang peranan *housekeeping* yang dilakukan oleh Hotel Grand Zuri Padang agar bisa menyesuaikan diri dengan keadaan yang terjadi saat ini, terlebih pada saat pandemi Covid-19.

2. Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai pertimbangan untuk Hotel Grand Zuri Padang dalam meningkatkan peran *housekeeping* dalam menjaga kebersihandan kerapian dari hotel agar para pelanggan yang menginap merasa nyaman.

#### 1.5 METODE MAGANG

Penelitian ini dilakukan dengan melakukan magang di Hotel Grand Zuri Padang yang dilaksanakan selama 40 hari kerja yaitu dengan menggunakan metode observasi. Metode observasi ini nantinya akan dilaksanakan melalui peninjauan langsung dengan caramelakukan wawancara singkat kepada pihak Hotel Grand Zuri tentang Peranan *Housekeeping* Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Pelanggan Selama Pandemi Covid-19 di Hotel Grand Zuri



Padang.

## **1.6 RUANG LINGKUP PEMBAHASAN**

Untuk tidak memperluas pembahasan ini, penelitian ini difokuskan pada Peranan Housekeeping Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Pelanggan Selama Pandemi Covid-19 di Hotel Grand Zuri Padang.

## **1.7 TEMPAT DAN WAKTU MAGANG**

Penelitian ini dilakukan di Hotel Grand Zuri Padang yang beralamat di Jl. M. Thamrin No.27, Kode Pos 25211, Padang, Sumatera Barat, Indonesia, selama 40 hari waktu kerja.

## **1.8 SISTEMATIKA PENULISAN**

Sistematika penulisan pada penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat penelitian, metode magang, ruang lingkup penelitian, tempat dan waktu magang, dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan tentang konsep dan landasan teori pendukung yang berkaitan dengan teori ini sebagai dasar pemikiran pada penulisan penelitian dengan sudut pandang konseptual berdasarkan topik



atau judul yang adan dibahasoleh penulis.

### **BAB III GAMBARAN UMUM INSTITUSI**

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan mengenaisejarah singkat dari Hotel Grand Zuri Padang.

### **BAB IV PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan pembahasan masalah meliputi hasil yang diperoleh pada saat penelitian mengenai Peranan Housekeeping Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Pelanggan Selama Pandemi Covid-19 di Hotel Grand Zuri Padang.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari penulis dari hasil kegiatan magang yang dilakukan.

