

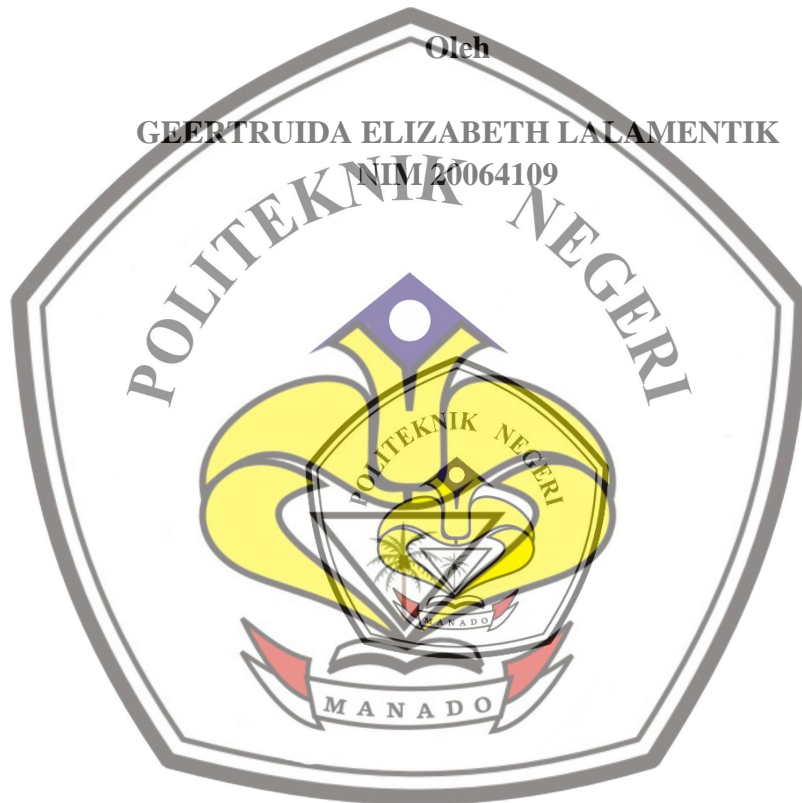
**ANALISIS PERUBAHAN LINGKUNGAN KERJA F&B
SERVICE DEPARTMENT SELAMA DAN SETELAH
PANDEMI COVID-19 DI HOTEL FAIRFIELD BY
MARRIOTT BALI LEGIAN**

SKRIPSI

Oleh

GEERTRUIDA ELIZABETH LALAMENTIK

NIM 20064109



**POLITEKNIK NEGERI MANADO JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN PERHOTELAN
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSYARATAN GELAR.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI ..	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
BIOGRAFI	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Pandemi Covid-19	6
2.1.2 Dampak Pandemi Covid-19.....	7
2.1.3 Lingkungan Kerja	8
2.1.4 F&B Service Department Staff.....	9

2.2	Kerangka Berpikir.....	15
2.3	Penelitian Sebelumnya.....	18
BAB III METODE PENELITIAN		21
3.1	Jenis Penelitian	21
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	21
	3.2.1 Waktu Penelitian.....	21
	3.2.2 Lokasi Penelitian.....	21
3.3	Sumber Data	21
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.5	Teknik Analisis Data.....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		26
4.1	Gambaran Umum.....	26
	4.1.1 Sejarah Hotel.....	26
	4.1.2 Lokasi Hotel Fairfield by Marriott Bali Legian.....	27
	4.1.3 Fasilitas Hotel Fairfield by Marriott Bali Legian	28
	4.1.4 Struktur Organisasi Hotel Fairfield by Marriott Bali Legian .	31
4.2	Hasil Penelitian.....	32
	4.2.1 Hasil Wawancara.....	32
	4.2.2 Hasil Observasi.....	39
4.3	Hasil Analisis.....	46
	4.3.1 Analisis Hasil Wawancara.....	46
	4.3.2 Analisis Hasil Observasi.....	50
4.4	Pembahasan	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		55
5.1	Kesimpulan	55

5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	59



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Terjadinya pandemi Covid-19 di seluruh dunia berdampak buruk pada aktivitas perekonomian global. Salah satu sektor perekonomian yang paling terkena dampak pandemi Covid-19 adalah industri pariwisata yang dalam hal ini juga mencakup industri perhotelan. Ketika Indonesia mulai memerangi Covid-19, pemerintah Indonesia untuk pertama kalinya memberlakukan *lockdown* yang secara langsung menimbulkan rasa mati pada industri pariwisata Indonesia. Pemerintah Indonesia berupaya membendung penyebaran infeksi virus Covid-19 di Indonesia, termasuk menghentikan sementara seluruh kunjungan dan transit warga negara asing (WNA). Hal ini sangatlah berdampak pada kunjungan wisatawan ke Indonesia khususnya ke Bali mengingat Bali sebagai destinasi wisata tertinggi di Indonesia dan pariwisata merupakan tulang punggung ekonomi bagi Provinsi Bali.

Bali mencatatkan kunjungan wisman (Wisatawan Mancanegara) pada tahun 2019 sebanyak 6.275.210 kunjungan, sedangkan pada tahun 2020 jumlah kunjungan wisman mengalami penurunan dengan jumlah 1.069.473 kunjungan. Penurunan serupa juga dialami wisatawan domestik pada tahun 2020 dengan jumlah kunjungan mencapai 4.569.157 (Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2020). Penurunan drastis ini menunjukkan betapa besar dampak pandemi Covid-19 terhadap sektor pariwisata Bali yang selama ini menjadi andalan ekonomi daerah tersebut.

Sebagian besar penduduk lokal Bali yang bekerja di sektor pariwisata seperti *guide*, *travel agent*, karyawan hotel atau vila harus mengalami pemutusan hubungan kerja maupun pengurangan gaji semenjak pandemi Covid-19. Menurut data Pemerintah Provinsi Bali, sekitar 75.000 karyawan yang dirumahkan dan diberhentikan akibat menurunnya pariwisata di Bali (Thomas, 2020). Hal ini dikarenakan minimnya kunjungan wisatawan ke Bali yang menyebabkan pendapatan sektor pariwisata menurun drastis, sehingga perusahaan-perusahaan di

sektor ini terpaksa melakukan pengurangan biaya operasional, termasuk biaya tenaga kerja.

Setelah beberapa tahun berlalu dalam masa pandemi Covid-19, berdasarkan jumlah faktual orang yang terinfeksi dan tingkat keparahan Covid-19 yang telah menurun secara signifikan, Presiden Indonesia Joko Widodo menetapkan status Pandemi Covid-19 telah berakhir dan mengubah status faktual Covid-19 menjadi penyakit endemi di Indonesia melalui Keppres No.17 tahun 2023 yang telah berlaku pada tanggal 21 Juni 2023. Melalui hal ini, pemulihan sektor Pariwisata mulai terlihat dengan meningkatnya kepercayaan wisatawan karena faktor vaksinasi dan relaksasi perjalanan. Selain itu, munculnya trend "revenge tourism" yang mendorong wisatawan untuk segera melakukan perjalanan kembali akibat masa pandemi yang berkepanjangan.

Kabupaten Badung yang merupakan salah satu diantara destinasi pariwisata di Provinsi Bali yang paling diminati oleh wisatawan karena banyaknya fasilitas pariwisata khususnya hotel dan restoran (Kartimin et al., 2022). Salah satu hotel di Kabupaten Badung adalah Hotel Fairfield by Marriott Bali Legian.

Fairfield by Marriott Bali Legian merupakan hotel berbintang 4 yang ada di kawasan Legian Jl. Sri Rama No. 8C, Legian Kuta, Badung. Selama Pandemi Covid-19, hotel ini mengalami kerugian signifikan akibat penurunan drastis jumlah kunjungan. Kondisi ini memaksa manajemen hotel untuk melakukan berbagai langkah efisiensi guna bertahan dalam situasi yang sulit.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak hotel dan observasi yang dilakukan, Pandemi Covid-19 ini memberikan berbagai dampak bagi departemen yang ada, salah satunya F&B Service Department. Dimulai dari perubahan standar operasional prosedur (SOP) yang dilakukan untuk menjaga kesehatan dan keselamatan tamu serta karyawan, hotel mengadopsi SOP baru yang ketat terkait protokol kesehatan. Hal ini mencakup sanitasi rutin, penggunaan alat pelindung diri (APD), dan pembatasan interaksi fisik.

Perubahan lingkungan kerja yang diubah untuk mendukung protokol kesehatan hingga penataan ulang ruang. Perubahan jumlah karyawan juga menjadi dampak pandemi Covid-19 terhadap F&B Service Department. Namun, seiring dengan berjalannya waktu dengan berakhirnya Pandemi Covid-19, pihak hotel kembali melakukan perubahan untuk menyesuaikan dengan keadaan yang ada. Dengan mencabut segala peraturan yang berkaitan dengan protokol kesehatan selama masa pandemi dan memulihkan kembali jumlah staf di F&B Service Department demi keberlangsungan operasional yang kembali normal. Langkah-langkah ini menunjukkan upaya hotel untuk beradaptasi dengan situasi baru pasca pandemi.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk membahas topik ini karena adanya perubahan besar yang dialami oleh Hotel Fairfield by Marriott Bali Legian, khususnya di F&B Service Department. Hal ini merupakan salah satu dampak nyata yang terjadi akibat pandemi terhadap sektor pariwisata dan upaya pemulihan yang dilakukan. Perubahan yang dialami oleh F&B Service Department di Hotel Fairfield by Marriott Bali Legian akan memberikan pemahaman tentang bagaimana departemen ini menyesuaikan operasional mereka, mengelola sumber daya manusia, dan menjaga kualitas layanan di tengah pandemi. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan dan praktik yang lebih baik di masa depan. Oleh karena itu, peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul **"ANALISIS SELAMA DAN SESUDAH DAMPAK COVID-19 TERHADAP LINGKUNGAN KERJA F&B SERVICE DEPARTMENT STAFF DI HOTEL FAIRFIELD BY MARRIOTT BALI LEGIAN"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana kondisi lingkungan kerja *F&B Service Department* di Hotel Fairfield by Marriott Bali Legian selama pandemi Covid-19?

2. Bagaimana kondisi lingkungan kerja *F&B Service Department* di Hotel Fairfield by Marriott Bali Legian setelah pandemi Covid-19?
3. Bagaimana perubahan lingkungan kerja pada *F&B Service Department* di Hotel Fairfield by Marriott Bali Legian selama dan sesudah pandemi Covid-19 dengan adanya pengaruh dari perubahan SOP?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengkaji kondisi lingkungan kerja *F&B Service Department* di Hotel Fairfield by Marriott Bali Legian selama pandemi Covid-19.
2. Untuk mengkaji kondisi lingkungan kerja *F&B Service Department* di Hotel Fairfield by Marriott Bali Legian sesudah pandemi Covid-19.
3. Untuk mengkaji perubahan lingkungan kerja *F&B Service Department* di Hotel Fairfield by Marriott Bali Legian selama dan sesudah pandemi Covid-19 dengan adanya pengaruh dari perubahan SOP.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi Mahasiswa

Melalui penelitian ini, mahasiswa dapat memperoleh pemahaman yang lebih dalam tentang industri perhotelan dan kompleksitasnya. Mahasiswa akan mempelajari bagaimana industri ini terpengaruh oleh situasi krisis seperti pandemi Covid-19.

2. Manfaat bagi Institusi Pendidikan

Industri pendidikan dapat menggunakan penelitian ini sebagai peluang untuk memperluas jaringan kemitraan dan kolaborasi dengan industri perhotelan, pemerintah, organisasi non-pemerintah dan lembaga penelitian lainnya. Hal ini dapat menciptakan peluang untuk pertukaran

pengetahuan dan pengalaman, serta meningkatkan relevansi dan dampak penelitian.

3. Manfaat bagi Industri

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi pihak Hotel Fairfield by Marriott Bali Legian maupun Lembaga terkait untuk menambah referensi tentang Analisis Perubahan Lingkungan Kerja *F&B Service Department* Selama dan Sesudah Pandemi Covid-19 di Hotel Fairfield by Marriott Bali Legian.

