

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pandemi Covid-19 telah membuat krisis dunia dan membawa dampak yang luas di seluruh dunia juga meninggalkan efek jangka panjang pada hampir setiap aspek kehidupan manusia (Bajrami, et al., 2021). Dampak pandemi Covid-19 tidak cuma mempengaruhi kesehatan seluruh manusia dan keamanan juga memiliki dampak menyeluruh dalam perekonomian dunia di seluruh sektor bisnis. Salah satu sektor yang sangat terdampak pandemi corona adalah industri perhotelan (Kourtit, Nijkamp, Osth, & Turk, 2022).

Pandemi Covid-19 telah menyebabkan krisis di seluruh industri perhotelan dunia (Yu, Seo, & Hyun, 2021). Perkembangan pandemi yang semakin meluas dengan cepat keseluruh dunia membuat hotel-hotel yang didirikan harus berjuang dengan beradaptasi dan tetap bersaing agar perusahaan dapat tetap menjalankan bisnisnya. Industri hotel dunia sangatlah berkembang sebelum pandemi tapi tidak menutupi kemungkinan hotel-hotel yang tidak bisa bertahan dengan perubahan dalam pandemi, mengambil keputusan yang sulit untuk menutup hotel selamanya. Pasar perhotelan menjadi terancam dengan berkurangnya dan pembatasan kegiatan perjalanan yang terjadi karena risiko kesehatan yang tinggi (Kourtit, Nijkamp, Osth, & Turk, 2022).

Pada masa ini industri hotel di seluruh Indonesia mulai kembali hidup normal dan berdampingan dengan pandemi virus Covid-19. Perubahan yang dimaksud khususnya dalam manajemen hotel. Dalam perkembangannya, tujuan hotel di masa pandemi Covid-19 adalah bagaimana menarik tamu untuk tetap memesan kamar, dan memberikan kepercayaan bahwa lingkungan hotel dapat menjaga kebersihan dari penularan virus Covid-19 mengikuti aturan dengan protokol kesehatan. Sehingga manajemen yang tepat sesuai tujuan adalah dengan perubahan tatanan kehidupan yang baru new normal, mengembangkan bisnis hotel untuk memiliki keharusan dengan citra yang higienis, dan mengomunikasikan cara mereka menangani virus corona untuk memotivasi para tamu untuk berkunjung.

Studi literatur hotel terdahulu sudah menggambarkan berbagai besar fokus pada kebersihan staf hotel dan fasilitas penyiapan makanan (Yu, Seo, & Hyun, 2021). Pengelolaan keamanan dan keselamatan dalam hotel dapat menciptakan citra positif, sehingga terdapat perkembangan di pihak tamu hotel untuk tidak takut lagi untuk memesan hotel.

Di Indonesia sendiri pertama kali tersebar virus Covid-19 pada Maret 2020 (Christanto & Setiawati, 2021). Industri hotel di Indonesia masih berjalan ditunjukkan Tingkat Penghunian Kamar (TPK) yang turun selama pandemi dapat meningkat kembali sedikit demi sedikit. Dimana hal ini menunjukkan industri hotel Indonesia mampu beradaptasi ditengah pandemi Covid-19. Pada awalnya banyak tamu hotel yang memiliki kebutuhan, keinginan, dan tujuan berbeda dalam memutuskan untuk menginap di hotel ditengah pandemi ini. Pada dasarnya seluruh tamu mengharapkan rasa aman dan terlindungi selama menginap. Dalam perkembangan ini pihak hotel mendapat banyak dukungan dari pihak pemerintah yang membuat sertifikasi protokol kesehatan dari pemerintah dengan label “CHSE” (*Clean, Healthy, safe, environmentally, sustainable by Ministry of Tourism and Creative Economy*).

Dari studi literatur yang penulis dalam terdapat kebutuhan khusus bagi tamu untuk mengidentifikasi atribut kebersihan yang disediakan oleh hotel (Yu, Seo, & Hyun, 2021), yakni protokol kesehatan. Protokol kesehatan sebagai atribut properti dan faktor baru yang dapat mempengaruhi tamu hotel. Pelayanan hotel harus menyesuaikan pertumbuhan perilaku tamu hotel yang membutuhkan keamanan, keselamatan dan merasa terlindungi dari Covid-19 dengan memperhatikan berbagai tambahan atribut di protokol kesehatan seperti penggunaan masker, *faceshield*, dan menyiapkan *hand sanitizer*.

Dalam pelaksanaan protokol kesehatan di hotel tentunya perlu tambahan evaluasi. Hal ini juga terkait dengan berbagai kendala hotel, bagaimana dalam pelaksanaan protokol kesehatan sesuai dengan kemampuan hotel masing-masing, konsistensi pelaksanaan protokol kesehatan untuk terjaga secara rutin, ketidakberagaman tamu-tamu hotel dalam melaksanakan protokol kesehatan.

Penulis bertujuan untuk mengeksplorasi dan mengungkapkan atribut protokol kesehatan hotel yang dipersepsikan oleh tamu, menguji seberapa besar pengaruh hubungan antara atribut protokol kesehatan yang diusulkan dengan kepuasan tamu hotel melalui survei secara metode kuantitatif sebagai bentuk evaluasi protokol kesehatan. Dalam penelitian ini, penulis tidak meneliti seluruh fasilitas yang disediakan oleh hotel seperti spa, kolam renang, dan fasilitas lainnya selama pandemi karena keterbatasan informasi dan tidak meratanya seluruh pelayanan ini di hotel. Penulis meneliti pelayanan *Lobby (Front Desk/Concierge)*, pelayanan jasa kamar, dan pelayanan makanan di hotel karena ketiga fasilitas itu yang sering digunakan tamu. Pelayanan jasa kamar dan pelayanan makanan juga merupakan pendapatan terbesar di hotel.

## 1.2 Rumusan Masalah

Seperti yang telah penulis susun, semua tamu yang menginap di hotel saat pandemi mengharapkan rasa aman dan terlindungi selama menginap. Berdasarkan pengalaman tamu yang menginap dan merasakan langsung protokol kesehatan. Peneliti mengidentifikasi dalam rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah atribut protokol kesehatan *lobby (Front Desk/Concierge)* di hotel berpengaruh secara signifikan dengan kepuasan tamu hotel?
2. Apakah atribut protokol kesehatan kamar berpengaruh secara signifikan dengan kepuasan tamu hotel?
3. Apakah atribut protokol kesehatan restoran berpengaruh secara signifikan dengan kepuasan tamu hotel?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas mengenai atribut protokol kesehatan dan kepuasan tamu. Tujuan dari penelitian skripsi ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh atribut protokol kesehatan *lobby (Front Desk/Concierge)* di hotel terhadap kepuasan tamu hotel.
2. Pengaruh protokol kesehatan kamar terhadap kepuasan tamu hotel.
3. Pengaruh atribut protokol kesehatan restoran terhadap kepuasan tamu hotel.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penulis mengharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

Tika Suwartika, 2023

**PENGARUH PROTOKOL KESEHATAN YANG DITERAPKAN HOTEL SAAT PANDEMI TERHADAP KEPUASAN TAMU**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menjadi tambahan atau pengembangan teori studi literatur hotel disaat pandemi Covid-19. Hasil penelitian ini bisa berkontribusi dalam bidang akademik, dalam kajian ilmu mengenai kepariwisataan untuk Prodi Manajemen *Resort* dan *Leisure* khususnya konsentersasi akomodasi. Dapat berperan sebagai bahan kajian lebih lanjut mengenai protokol kesehatan terhadap kepuasan tamu hotel dalam masa pandemi Covid-19. Serta referensi untuk penelitian-penelitian di maa mendatang yang berhubungan dengan topik penelitian ini.

### 2. Manfaat Praktis

Meningkatkan citra hotel dan evaluasi tambahan dalam pelaksanaan protokol kesehatan yang diselenggarakan serta menjadi masukan dalam manajemen pengelola hotel mengenai kepuasan pelanggan.

## 1.5 Sistematika Penelitian

Penyusunan skripsi ini, mengikuti pedoman karya tulis ilmiah terbitan Universitas Pendidikan Indonesia tahun 2021. Berikut adalah urutan dalam penulisan penelitian ini yang meliputi:

### 1. BAB I: Pendahuluan

Bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang penelitian pada masa pandemi Covid-19, bagaimana penulis menemukan sebuah masalah dan merumuskannya menjadi tiga rumusan masalah dengan tujuan penelitian untuk mencari jawaban seberapa besar pengaruhnya. Kemudian, manfaat dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis, serta struktur penulisan penelitian ini agar tersusun rapi dan bisa lebih dimengerti.

### 2. BAB II: Kajian Pustaka

Dalam bab dua ini berisikan: 1. Tinjauan pustaka, 2. Kajian ilmiah terdahulu yang relevan dan, 3. Data-data yang terkait dengan penelitian yang dikaji. Selain itu penulis menjabarkan mengenai kerangka pemikiran yang terkait dengan tema penelitian dan perumusan hipotesis.

### 3. BAB III: Metode Penelitian

Dalam bab tiga ini berisikan bagaimana cara penulis melakukan penelitian melalui pendekatan kuantitatif deskriptif korelasional.

4. BAB IV: Temuan dan Pembahasan

Dalam bab ini berisikan: 1. Pemaparan data atau hasil survei penelitian yang telah dilakukan, 2. Pembahasan mengenai pengaruh atribut protokol kesehatan terhadap kepuasan tamu, dan 3. limitasi penelitian.

5. BAB V: Simpulan, Implikasi, dan Saran

Bab ini berisi simpulan dan implikasi dari penelitian yang dilakukan. Selain itu, juga terdapat saran yang dituturkan penulis.