

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sebagai industri yang berbasis pada mobilitas dan interaksi manusia yang erat, industri pariwisata dan perhotelan merupakan industri yang rentan terhadap dampak dari Pandemi Covid-19 (Galen, dalam (Hao et al., 2020)). Dampak tersebut berupa adanya penurunan terhadap permintaan, tingkat hunian, dan pendapatan global di industri pariwisata dan perhotelan (Bonfanti et al., 2021). Sebagai contoh, American Hotel and Lodging Association (AHLA) menyebutkan bahwa hotel di Amerika Serikat telah kehilangan pendapatan kamar kurang lebih \$15 miliar sejak awal krisis Pandemi Covid-19 (AHLA, 2020). Bahkan, Asosiasi Perhotelan China menyebutkan bahwa hotel di China telah mengalami kerugian sekitar \$9,4 miliar dalam pendapatan dan mengalami penurunan tingkat hunian kamar dari 70% menjadi 8% pada awal terjadinya krisis ini. Selain itu, tidak sedikit para pelaku usaha hotel yang harus menutup atau mentransfer bisnis mereka (Hao et al., 2020).

Selain dampak global terhadap kesehatan dan perekonomian yang terjadi, Pandemi Covid-19 ini juga sangat memungkinkan mengubah persepsi dan perilaku konsumen industri pariwisata dan perhotelan (Yu, Lee, et al., 2021). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Kim (2020) dalam (Toubes et al., 2021) sebagai akibat dari adanya Pandemi Covid-19 ini telah membawa perubahan pada permintaan konsumen dan perilaku pembelian dimana para pelaku usaha harus bisa berinovasi untuk mempertahankan bisnisnya. Selain itu, Pandemi Covid-19 ini juga telah mempengaruhi kehidupan sosial serta pola konsumsi (Toubes et al., 2021), dimana memunculkan dimensi baru di dalam produk pariwisata yaitu berupa harus adanya jaminan kesehatan dalam melakukan kegiatan perjalanan (Wilson & Chen, 2020). Dengan kata lain, perlu adanya upaya meminimalkan dari terpaparnya serta risiko penularan Covid-19 dalam kegiatan konsumsi dan produksi aktivitas wisata. Selain itu, dalam penelitian yang dilakukan oleh Campbell et al., (2020) menyebutkan bahwa Pandemi Covid-19 ini dapat memberikan pengaruh serta ancaman terhadap kesehatan, ekonomi, sosial,

dan lingkungan. Galoni dalam (Toubes et al., 2021) juga menegaskan bahwa kehadiran Pandemi Covid-19 ini secara sistematis dapat mengubah perilaku konsumen sehingga dalam upaya menghadapi situasi global seperti ini perubahan konsumsi diharapkan terjadi.

Faktor kesehatan merupakan aspek terpenting yang menjadi pertimbangan dalam melakukan kegiatan perjalanan baik itu dalam mengunjungi destinasi atau properti perhotelan (Shin & Kang, 2020). Seperti yang dikutip dalam penelitian yang dilakukan oleh Williams dan Bala (2013) bahwa faktor kesehatan menjadi faktor yang mempengaruhi proses pengambilan keputusan konsumen dimana mereka cenderung tidak akan mengunjungi suatu tempat atau destinasi ketika mereka merasakan tingkat risiko kesehatan yang tinggi di tempat tersebut. Hal tersebut dibuktikan dengan survei yang telah dilakukan oleh Longwoods International pada April 2020 yang menyebutkan bahwa sekitar 48% pelancong Amerika Serikat membatalkan perjalanan mereka sepenuhnya dan sekitar 43% diantaranya mengurangi rencana perjalanan mereka akibat adanya Pandemi Covid-19 (Shin & Kang, 2020).

Beberapa penelitian juga telah dilakukan guna menyelidiki proses pengambilan keputusan tentang bagaimana pengaruh persepsi risiko kesehatan sebelum dilakukannya perjalanan di dalam konteks Pandemi Covid-19 (Su, 2021). Dalam penelitian tersebut dikatakan bahwa faktor utama yang membentuk adanya permintaan perjalanan di masa Pandemi Covid-19 ini adalah adanya kebutuhan akan rasa aman dan minimnya risiko kesehatan (Su, 2021). Kebutuhan akan perjalanan yang aman adalah aspek utama yang membentuk pola perjalanan kebanyakan konsumen (Atadil & Lu, 2021). Selain itu, pentingnya kebersihan, desinfeksi, sistem kesehatan yang handal, serta persepsi keseluruhan tentang keselamatan dan keamanan menjadi poin penting dalam pola perjalanan akibat dari perubahan perilaku yang disebabkan oleh Pandemi Covid-19 (Ivanova et al., 2020). Dengan demikian hasil tersebut menunjukkan bahwa dengan mengurangi risiko kesehatan merupakan poin yang strategis dalam membantu proses pengambilan keputusan yang dilakukan konsumen dalam melakukan perjalanan termasuk termasuk menarik pelanggan hotel.

Dalam menarik pelanggan untuk mengunjungi hotel di era Pandemi Covid-19 ini, para pelaku usaha hotel perlu berkonsentrasi dan berfokus pada peningkatan keselamatan dan mengurangi tingkat kecemasan pelanggan. (Fendina et al., 2018). Seperti dikutip dalam penelitian yang dilakukan oleh Calveras menyebutkan bahwa dalam proses mendesain ulang produk pariwisata para pelaku usaha harus menawarkan produk yang aman baik itu dari segi kesehatan serta dengan risiko penularan yang minimal (Toubes et al., 2021). Selain itu, dengan menerapkan inovasi dalam penggunaan teknologi serta meningkatkan kebersihan dan memastikan bahwa pelanggan hotel merasa aman ketika menginap di hotel dapat menjadi strategi yang efektif untuk mengurangi tingkat risiko kesehatan bagi pelanggan hotel (Kusmann dalam (Shin & Kang, 2020)). Selain itu, komunikasi pemasaran menjadi sangat penting dilakukan mengenai bagaimana penyedia layanan perhotelan menghadapi Pandemi Covid-19 ini. Menurut Zheng et al., (2021) ketakutan akan melakukan perjalanan dibentuk karena adanya informasi negatif di *social media* ataupun media lain yang menyiarkan reaksi, ketakutan, dan kepanikan orang lain terhadap pandemi. Adapun penyebaran informasi yang menyesatkan dapat memengaruhi mereka yang belum pernah mengunjungi atau melakukan perjalanan ke suatu destinasi sebelumnya (Zheng et al., (2021). Mengkomunikasikan secara efektif kepada konsumen bagaimana para pelaku usaha dapat memberikan keamanan serta mengurangi tingkat risiko kesehatan di era Pandemi Covid-19 ini.

Sebagai langkah utama yang telah dilakukan para pelaku usaha hotel untuk tetap mempertahankan bisnis nya di masa Pandemi Covid-19 ini adalah dengan menerapkan Program CHSE (*Cleanliness Healthy Safety, and Environmental Sustainability*) sesuai dengan anjuran yang diberikan oleh pemerintah. Program CHSE ini meliputi: *Cleanliness*: para pelaku usaha harus memastikan kebersihan yang sangat tinggi pada tempat usahanya berupa ketersediaan sabun cuci tangan atau *handsanitizer* dan penyemprotan desinfektan. *Health*: pelaku usaha memastikan kesehatan tamu dan karyawan berupa dilakukannya *social distancing*, penggunaan masker, dan pengecekan suhu tubuh. *Safety*: pelaku usaha menyiapkan prosedur keselamatan yang tinggi apabila terjadi kondisi darurat.

Environment Sustainability: pelaku usaha menerapkan konsep ramah lingkungan dalam kegiatan usahanya (Kemenparekraf, 2020).

Meskipun sudah adanya langkah yang dilakukan oleh para pelaku usaha perhotelan melalui penerapan Program CHSE, permasalahan lain yang mengiringi perkembangan Covid-19 ini adalah adanya ketakutan akan penularan yang dapat menyebabkan ketidakpercayaan terhadap fasilitas dan ruang yang digunakan bersama oleh orang yang berbeda. Secara khusus, mereka akan menghindari penggunaan bersama termasuk fasilitas dalam hotel. Seperti yang dikutip dalam buku “Tren Pariwisata 2021” yang ditulis oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif menyatakan bahwa di era Pandemi Covid-19 ini para konsumen menginginkan hotel yang terjamin kesehatan dan kebersihannya sehingga mereka menginginkan meminimalisir kontak fisik dengan barang-barang yang digunakan khususnya di area publik. Dengan demikian, para pelaku usaha (dalam hal ini adalah hotel) membutuhkan persiapan yang matang untuk meminimalkan risiko dari infeksi Covid-19 (Kemenparekraf, 2021).

Dalam konteks menginap di hotel pada saat krisis Pandemi Covid-19, konsumen dapat mengalami risiko terkait kesehatan berupa kemungkinan jatuh sakit saat menginap dan risiko yang didorong oleh emosi yang dipicu oleh stress akibat kontak langsung dengan personel hotel dan konsumen lain yang mungkin terinfeksi dan juga perubahan yang dibawa oleh protokol kesehatan dan keselamatan baru. Selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Bonfanti et al., (2021) bahwa peningkatan keamanan tidak hanya mengacu pada kepentingan tamu saja melalui penyediaan protokol kesehatan melainkan pihak hotel juga mengembangkan standar pengawasan terhadap personel hotel untuk menghindari adanya penularan yaitu dengan dilakukannya tes kesehatan. Selain itu, berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Yu, Seo, et al., (2021) menyatakan bahwa kebersihan ruang yang digunakan oleh tamu (kamar), kebersihan karyawan, dan kebersihan fasilitas umum secara keseluruhan dapat mempertahankan pelanggan dan mendorong terjadinya kunjungan ulang di tengah Pandemi Covid-19 ini.

Sebagai industri global dengan konsumen dan produsen yang tersebar di belahan dunia, industri perhotelan semakin mengalami perkembangan dengan

sangat pesat untuk memperkuat bisnis. Salah satunya adalah Kota Bandung yang merupakan salah satu daerah tujuan wisata paling populer di Indonesia yang mengalami pertumbuhan sangat pesat pada sektor pariwisata dikarenakan telah ditetapkannya sebagai salah satu Kawasan Pengembangan Pariwisata Nasional (KPPN) Tahun 2010 – 2025 dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2011. Hal ini pun mendorong sektor perhotelan di Kota Bandung sebagai salah satu sarana pendukung dalam kegiatan pariwisata yang semakin mengalami pertumbuhan. Dengan kata lain, perkembangan pariwisata Kota Bandung dapat berbanding lurus dengan perkembangan industri perhotelan.

Tabel 1. 1 Tingkat Hunian Kamar dan Jumlah Hotel Bintang Di Kota Bandung Tahun 2018 – 2021

| Tahun | Tingkat Hunian Kamar | Jumlah Hotel |
|--------------|-----------------------------|---------------------|
| 2018 | 67,8 % | 180 |
| 2019 | 56,31 % | 195 |
| 2020 | 38,2 % | 201 |
| 2021 | 32,37 % | 193 |

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Bandung dan Badan Pusat Statistik Jawa Barat (2021)

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah hotel berbintang yang ada di Kota Bandung semakin mengalami peningkatan seiring dengan bertambahnya tahun. Pada 2018 - 2020 jumlah hotel berbintang di Kota Bandung mengalami kenaikan yang mengindikasikan bahwa pertumbuhan hotel berbintang di Kota Bandung cukup besar. Peningkatan tertinggi terjadi pada 2018 ke 2019 yaitu sebanyak 15 hotel dengan persentase kenaikan sebesar 8,3% sedangkan kenaikan pada tahun 2019 – 2020 sebesar 3,6%. Dengan meningkatnya pertumbuhan hotel bintang di Kota Bandung dapat diindikasikan dengan semakin tingginya permintaan konsumen akan suatu akomodasi guna mendukung kegiatan perjalanan mereka.

Pertumbuhan hotel bintang di Kota Bandung ini tidak diimbangi dengan meningkatnya tingkat hunian kamar dikarenakan adanya Pandemi Covid-19 yang terjadi pada awal tahun 2020. Menurunnya tingkat hunian kamar ini dikarenakan terbatasnya pergerakan akibat adanya kebijakan Pembatasan Sosial Berskala

Luky Reza, 2022

ANALISIS PERSEPSI TAMU TENTANG HOTEL YANG AMAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KOTA BANDUNG (STUDI KASUS PADA UPSCALE HOTEL)

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

Besar (PSBB) pertama yang resmi diberlakukan pemerintah di kawasan Bandung Raya termasuk didalamnya Kota Bandung pada 22 April – 05 Mei 2020 sebagai upaya mengurangi infeksi Covid-19 sehingga aktivitas masyarakat maupun bisnis lebih banyak dilakukan di dalam rumah. Adapun penerapan kebijakan pemberlakuan upaya mengurangi aktivitas masyarakat dan bisnis guna memutus rantai penyebaran Pandemi Covid-19 ini terus berkepanjangan sehingga membuat adanya penurunan jumlah tingkat hunian kamar yang cukup tinggi. Kebijakan pemerintah terkait pemutusan rantai penyebaran Covid-19 ini terus berlanjut hingga Februari 2022 sesuai dengan Peraturan Walikota No 19 Tahun 2022 tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Level 3 Pada Usaha Jasa Pariwisata yang didalamnya terdapat aturan terkait jam operasional, batasan pengunjung, dan batasan kegiatan yang dapat dilakukan di wilayah hotel. Hal tersebut tercantum dalam Pasal 12 yang berisikan kapasitas hotel maksimal 50% dari kapasitas jumlah kamar, penyediaan makanan dalam kegiatan MICE disajikan dalam box dan tidak ada prasmanan, tidak diperbolehkan membuka fasilitas spa/massage, dan kapasitas gym hanya 50%. Adapun kedepannya kebijakan terkait PPKM ini tidak dapat diprediksi apakah akan berlanjut atau adanya penyesuaian kembali dengan melihat perkembangan krisis Pandemi Covid-19.

Apabila dilihat dari Tabel 1.1 diatas mengenai Tingkat Hunian Kamar Hotel Kota Bandung telah terjadinya penurunan dari setiap tahun dimana penurunan tertinggi terjadi pada 2020 yaitu tingkat hunian kamar hanya berada pada angka 38,2 atau terjadinya persentase penurunan sebesar 32,16 % serta pada tahun 2021 mengalami penurunan tingkat hunian kamar sebesar 15,26 %. Menurut Kepala Disbudpar Kota Bandung, penurunan tersebut terjadi karena pada saat ini masih berada pada situasi krisis akibat Pandemi Covid-19 serta adanya kebijakan terkait pemberlakuan pembatasan aktivitas masyarakat sehingga memengaruhi jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Bandung (Jabarprov, 2021). Namun, kekhawatiran tamu akan terpaparnya Covid-19 juga menjadikan tamu enggan untuk melakukan kegiatan perjalanan atau menginap di hotel karena mereka merasa tidak aman serta dapat membahayakan kesehatan mereka (Gursoy dalam (Frías-jamilena et al., 2021)). Dengan demikian, kampanye untuk menerapkan standar operasional

semakin gencar dilakukan para pelaku usaha hotel seperti meningkatkan sanitasi dan higienitas terkait wabah Pandemi Covid-19.

Menurut Ed Newell yang dikutip dalam (Atadil & Lu, 2021) menyatakan bahwa konsumen akan lebih memilih untuk lebih merasa aman dalam setiap perjalanan mereka. Hal ini dibuktikan dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Chan & Lam (2013) bahwa keselamatan dan keamanan merupakan komponen penting untuk perilaku pemilihan hotel oleh tamu. Selain itu, penelitian yang telah dilakukan oleh Li et al., (2020) menyatakan bahwa Pandemi Covid-19 ini memengaruhi perilaku perjalanan wisata terencana mereka pasca pandemi yang mana mereka akan lebih memilih keputusan yang melibatkan lebih banyak manfaat keselamatan dan keamanan, seperti dalam hal pemilihan hotel.

Dengan demikian, penelitian mengenai pengaruh Pandemi Covid-19 terhadap permintaan pariwisata sangat diperlukan. Terkhusus dalam mempelajari langkah-langkah keselamatan dan keamanan di industri perhotelan berdasarkan sudut pandang tamu dikarenakan dalam sebagian besar penelitian sebelumnya hanya menyelidiki masalah keamanan dan keselamatan dari sudut pandang manajer hotel (Ghazi, 2016). Demikian pula menyimpulkan bahwa Pandemi Covid-19 berdampak pada industri perilaku dan persepsi wisatawan sehingga memerlukan adanya analisis yang lebih mendalam.

Berdasarkan penjelasan yang telah dipaparkan di atas, dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumen di masa Pandemi Covid-19 ini cenderung memilih tempat yang lebih aman dalam setiap perjalanan yang dilakukan. Untuk itu, pentingnya dilakukan penelitian **“Analisis Persepsi Tamu Tentang Hotel Yang Aman Pada Masa Pandemi Covid-19”**

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana identifikasi faktor hotel aman pada masa Pandemi Covid-19 di Kota Bandung berdasarkan persepsi tamu?
2. Bagaimana identifikasi faktor dominan yang terbentuk dari persepsi tamu terkait hotel yang aman pada era Pandemi Covid-19 di Kota Bandung?

Luky Reza, 2022

ANALISIS PERSEPSI TAMU TENTANG HOTEL YANG AMAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KOTA BANDUNG (STUDI KASUS PADA UPSCALE HOTEL)

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

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Menganalisis mengenai faktor yang terbentuk dalam hotel yang aman pada era Pandemi Covid-19 di hotel Kota Bandung.
2. Menganalisis mengenai faktor dominan yang terbentuk dari persepsi tamu terkait hotel yang aman pada era Pandemi Covid-19 di Kota Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Bagi akademisi, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian ilmu pengetahuan khususnya bidang kepariwisataan mengenai persepsi tamu hotel terhadap hotel yang aman di era Pandemi Covid-19 serta dapat menjadi tambahan referensi pustaka bagi penelitian-penelitian selanjutnya.
2. Bagi pengelola hotel, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi pihak manajemen hotel mengenai implementasi hotel yang aman menurut persepsi tamu dalam meningkatkan bisnisnya.

1.5 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini terdapat batasan masalah guna bahasan penelitian dapat terfokus dan tidak meluas dari bahasan yang dimaksudkan. Adapun fokus penelitian ini hanya menganalisis faktor hotel yang aman pada masa Pandemi Covid-19 berdasarkan persepsi tamu yang pernah menginap di hotel *upscale* Kota Bandung. Hotel *upscale* merupakan hotel dengan kategori bintang 4 dan bintang 5 yang menawarkan pelayanan penuh dengan atribut dan fasilitas hotel yang lengkap profesionalitas pada pelayanannya (Liu et al., 2015). Hal ini diperkuat dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM 53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel yang menyebutkan bahwa hotel bintang 4 dan bintang 5 dapat menjamin kualitas produk, pelayanan dan pengelolaan dalam rangka memberikan kebutuhan dan juga kepuasan tamu (Peraturan Menteri Pariwisata and Ekonomi Kreatif No. 53 Tahun 2013, 2013). Selain itu, menurut Staffing (2002) menyatakan bahwa hotel bintang 4 dan

Luky Reza, 2022

ANALISIS PERSEPSI TAMU TENTANG HOTEL YANG AMAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KOTA BANDUNG (STUDI KASUS PADA UPSCALE HOTEL)

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

bintang 5 juga memiliki tingkat keamanan dan keselamatan yang tinggi dalam hal perlindungan tamu, property hotel, dan barang milik tamu serta keselamatan pribadi dari tamu dan juga karyawan.

Adapun batasan masalah lain dalam penelitian ini adalah hanya difokuskan pada pengalaman tamu yang sudah menginap di masa Pandemi Covid-19 terhitung dari 22 April 2020 (ditetapkannya PSBB pertama di Kota Bandung) sampai Februari 2022 (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Level 3 di Kota Bandung).

1.6 Definisi Istilah

Terdapat beberapa definisi istilah yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Persepsi tamu dapat didefinisikan sebagai pendapat, perasaan, dan bagaimana mereka mengumpulkan serta menafsirkan informasi akan suatu produk tertentu. Persepsi ini dimulai ketika mereka melihat atau mendapatkan informasi akan suatu produk tertentu dan berlanjut sampai mereka membentuk opini tentang produk tersebut.
2. Menurut World Bank dalam (Bonfanti et al., 2021) mendefinisikan Pandemi Covid-19 sebagai suatu keadaan darurat pada kesehatan global, kehidupan sehari-hari, dan juga pada bisnis. Sedangkan menurut Faulkner dalam (Hao et al., 2020) mendefinisikan Covid-19 sebagai suatu bencana yang menunjukkan situasi dimana tiba-tiba terdapat peristiwa yang menghancurkan, tidak sepenuhnya dapat diprediksi, memengaruhi bisnis dan rutinitas.
3. Menurut Oxford Dictionary (2015) mendefinisikan aman sebagai *“the condition of being protected from or unlikely to cause danger, risk, or injury”* (Ghazi, 2016). Dalam konteks hotel, hotel yang aman adalah melindungi karyawan dan pelanggan di dalam hotel dari potensi cedera atau kematian (Enz dalam (Ghazi, 2016)). Adapun dalam penelitian ini yang dimaksud dengan potensi bahaya adalah terpaparnya dari Covid-19.

1.7 Sistematika Penulisan

Penelitian akan disusun dalam lima bab yang memiliki pembahasan terfokus tetapi saling terkait. Kelima bab tersebut adalah sebagai berikut.

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan latar belakang yang melandasi penelitian mengenai analisis persepsi tamu hotel terhadap hotel yang aman di era Pandemi Covid-19. Selain itu terdapat juga rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisikan kajian teori para ahli maupun penelitian sebelumnya yang menjelaskan terkait persepsi tamu terhadap hotel yang aman di era Pandemi Covid-19. Selain itu, terdapat juga kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisikan mengenai metode-metode atau langkah-langkah yang digunakan dalam penelitian seperti lokasi penelitian, desain penelitian, objek penelitian, teknik penentuan informan, teknik pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisikan gambaran umum dan hasil pembahasan penelitian berdasarkan data yang di dapat melalui survei atau observasi lapangan, wawancara, dan dokumentasi.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisikan mengenai simpulan dan saran yang dapat digunakan untuk umum maupun penelitian selanjutnya.