

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Coronavirus adalah penyakit yang menyerang manusia dan hewan. Biasanya coronavirus menyebabkan gejala ringan hingga berat. Adapun gejala-gejala umum yang ditimbulkan oleh penyakit tersebut seperti infeksi saluran pernapasan, hilangnya indra penciuman, hilangnya indra perasa, demam tinggi lebih dari 38°C, batuk kering dan sesak napas. Coronavirus pertama kali muncul di Wuhan, China pada bulan Desember 2019 yang dinamakan Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2 (SARS-CO2) dan menyebabkan penyakit coronavirus disease-2019 (COVID-19) mengakibatkan penyebaran yang bergerak begitu cepat melalui lintas wilayah hingga di berbagai belahan dunia sehingga *World Health Organization (WHO)* mengumumkan bahwa COVID-19 adalah penyakit pandemi karena penyebarannya sangat begitu cepat termasuk di Indonesia (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2020).

Indonesia salah satu negara yang terdampak penyebaran COVID-19. Peningkatan jumlah kasus baru perhari, melonjak tinggi pada tanggal 30 Januari 2021 sebanyak 14.518 orang (Komite Penanganan COVID-19, 2020). Akibatnya Pemerintah melakukan Tindakan/keputusan dengan cara pembatasan sosial berskala besar (PSBB). Dampaknya, banyakpekerja yang dirumahkan hingga di berhentikan/pemutus hubungan kerja (PHK) diberbagai sektor maupun sektor pariwisata.

Salah satu bisnis sektor pariwisata yang paling dirugikan disaat pandemic ini adalah bisnis perhotelan. Banyaknya hotel yang terpaksa tutup karena tidak lagi kedatangan tamu serta bisnis makanan dan pertemuan yang tidak lagi terisi. Karena hal tersebut, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif mengambil Tindakan membuat sebuah protokol kesehatan yang

dinamakan protokol *Cleanliness, Health, Safety, dan Environment Sustainability (CHSE)* sebagaimana dapat diterapkan di industri perhotelan

Panduan Protokol *Cleanliness, Health, Safety, dan Environment Sustainability (CHSE)* mempunyai gambaran umum misalnya *Cleanliness* diartikan bahwa pelaku usaha harus memastikan kebersihan dalam usahanya seperti tersedianya sabun cuci tangan, *hand sanitizer*, penyemprotan desinfektan secara berkala agar tetap terjaga kebersihannya. Kemudian *health* diartikan bahwa setiap tempat usaha harus menjaga kesehatannya baik pengunjung ataupun para pekerja dengan cara mengecek suhu tubuh, memakai masker dan mengatur jarak agar tidak terjadi keramaian. Lalu *safety* diartikan untuk pelaku usaha mempunyai prosedur penyelamatan untuk menjaga keamanan dan keselamatan agar ketika bencana yang tidak diinginkan terjadi, orang yang berada di area tersebut terjamin keselamatannya. Adapun *environment sustainability* diartikan agar pelaku usaha menerapkan kondisi yang ramah lingkungan agar pengunjung merasa nyaman.

Panduan Protokol *Cleanliness, Health, Safety, dan Environment Sustainability (CHSE)* merupakan salah satu tata cara operasional dari Keputusan Menteri Kesehatan nomor HK.01.07/Menkes/382/2020 tentang protokol kesehatan bagi masyarakat atau fasilitas umum dalam rangka penyebaran COVID-19. Terkait panduan tersebut agar menjadi acuan dalam sektor pariwisata misalnya dibidang hotel. Panduan hotel sendiri merupakan upaya agar meningkatkan kembali keyakinan para tamu, reputasi hotel dan upaya agar kepuasan tamu meningkat.

Menurut Tjiptono (2012:301), kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Hotel merupakan tempat interaksi karyawan dan para tamu. Karena COVID-19 dapat menularkan melalui tetesan pernapasan, kontak fisik, dan lainnya selama. Beberapa tempat, hotel dijadikan tempat isolasi mandiri yang berkemungkinan memiliki Wabash dan kasus COVID-19. Hal tersebut

membuat pandemi COVID-19 Sangat mempengaruhi keberlangsungan industri perhotelan di tingkat makro dan operasi normal di tingkat mikro, (Zenker et al., 2020).

Pada umumnya penerapan panduan protokol *cleanliness, health, safety, dan environment sustainability* terhadap kepuasan tamu di Hotel belum pernah dilakukan penelitian selama pandemi berlangsung. Dimana apakah terjadi pengaruh terhadap kepuasan tamu, dengan begitu evaluasi kepuasan tamu terhadap penerapan CHSE harus dilakukan. Berdasarkan pentingnya hal tersebut, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan Protokol *Cleanliness, Health, Safety dan Environment Sustainability (CHSE)* Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Santika Premiere Palembang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang akan penulis kemukakan adalah:

1. Bagaimana pengaruh penerapan panduan *protokol cleanliness, health, safety, dan environment sustainability (CHSE)* terhadap kepuasan tamu di Hotel Santika Premiere Palembang?
2. Variabel mana dari panduan protokol *cleanliness, health, safety, dan environment sustainability (CHSE)* yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan tamu di Hotel Santika Premiere Palembang?

1.3 Batasan Masalah

Penulis membatasi ruang lingkup upaya untuk tidak menyimpang dari permasalahan yang ada yaitu terkait pengaruh penerapan panduan protokol *cleanliness, health, safety, dan environment sustainability (CHSE)* terhadap kepuasan tamu di Hotel Santika Premiere Palembang. Penelitian ini didasari pada pengunjung di Hotel Santika Premiere Palembang.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan hal-hal berikut:

1. Mengetahui pengaruh penerapan panduan protokol *cleanliness, health, safety, dan environment sustainability (CHSE)* terhadap kepuasan tamu di Hotel Santika Premiere Palembang.
2. Mengetahui varabel yang lebih dominan dari penerapan panduan protokol *cleanliness, health, safety, dan environment sustainability (CHSE)* yang berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Hotel Santika Premiere Palembang.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menambah ilmu pengetahuan dan wawasan serta menjadi sumber pembelajaran yang luas terkait pengaruh penerapan protokol *cleanliness, health, safety, dan environment sustainability (CHSE)* terhadap kepuasan tamu di Hotel Santika Premiere Palembang.

1.5.2 Manfaat Akademisi

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi dan sebagai referensi terkait bahan rujukan dan Pustaka bagi seluruh mahasiswa/i dan kalangan akademisi dalam melakukan penelitian dibidang yang sama.

1.5.3 Manfaat Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan objektif bagi usaha dibidang jasa perhotelan untuk lebih memahami pengaruh penerapan panduan protokol *cleanliness, health, safety, dan environment sustainability (CHSE)* terhadap kepuasan tamu di Hotel Santika Premiere Palembang.

1.5.4 Manfaat bagi Penulis

Sebagai media pembelajaran untuk memperoleh pengetahuan dan pemahaman antara teori dan temuan dilapangan. Sebagai sarana untuk

pengembangan kemampuan dan keterampilan berpikir secara ilmiah dalam mengatasi masalah dan salah satu syarat untuk menyelesaikan mata kuliah Skripsi agar mendapatkan gelar sarjana terapan pada program studi Usaha Perjalanan Wisata.

1.5.5 Manfaat bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pembaca dalam meningkatkan pengetahuan terkait pengaruh penerapan protokol panduan protokol *cleanliness, health, safety, dan environment sustainability (CHSE)* terhadap kepuasan tamu di Hotel Santika Premiere Palembang.

1.6 Sistematika Penulisan

Secara sistematika, penulisan penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika Penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi mengenai teori-teori yang berkaitan dengan variabel penelitian, bahan acuan dalam pembahasan masalah. Bab ini juga menjelaskan tentang penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian saat ini, kerangka berpikir dan hipotesis penelitian

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi meliputi: Pendekatan Penelitian, Lokasi Penelitian, Jenis dan Sumber Data, Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel, Definisi Operasional Variabel, Teknik Pengumpulan Data, Skala Pengukuran, Uji Hipotesis, Koefisien Determinasi dan Analisis Regresi Linier Berganda

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil penelitian mengenai deskripsi data responden, analisis dan hasil perhitungan statistik hubungan variabel dengan pembahasan

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian dan saran yang ditunjukkan kepada pihak-pihak terkait sehubungan dengan hasil penelitian.