

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pariwisata diartikan sebagai seluruh aktivitas yang memiliki relasi dengan kegiatan perjalanan dengan tujuan hiburan dan rekreasi. Pariwisata jika diartikan secara sederhana merupakan perpindahan individu maupun kelompok dari suatu tempat ke tempat lain yang direncanakan pada periode waktu yang spesifik dengan tujuan rekreasi (Prayogo, 2018). Sebutan akomodasi secara umum dipakai dalam penyebutan fasilitas yang menyediakan kamar tidur bagi masyarakat yang diperuntukkan untuk kepentingan komersial pada industri *hospitality* yang di dalamnya mencakup jenis-jenis akomodasi, seperti hotel, bungalo, vila, bumi perkemahan, dan lain-lain.

Terkait jasa akomodasi, Rahman (2005) mengemukakan bahwa usaha dianggap sebagai jasa akomodasi ketika di dalamnya terdapat fasilitas yang memungkinkan pengunjung dapat beristirahat, mencukupi kebutuhan pangan, dan menikmati fasilitas hiburan yang disediakan. Hotel merupakan salah satu jasa industri akomodasi yang selalu mengalami perkembangan seiring dengan berjalannya waktu, sejalan dengan semakin canggihnya teknologi, dan berkembangnya ekonomi dan pariwisata. Hotel didefinisikan sebagai badan perusahaan yang secara internal terbagi menjadi beberapa bagian yang secara sinergis melengkapi satu sama lain agar usaha hotel dapat berjalan dengan baik. Dalam pengelolaannya, hotel berperan sebagai akomodasi bagi masyarakat yang sedang berlibur, baik dalam penyediaan ruang untuk istirahat, maupun penyediaan pangan siap saji bagi para konsumen (Sulastiyono, 2011). Organisasi pada hotel

terbagi menjadi beberapa departemen, dimana secara umum dibagi 2 menjadi departemen operasional yang di dalamnya mencakup *housekeeping, food and beverage*, dan *front office, engineering* dan kemudian departemen kantor belakang (*back office*) yang terdiri atas *sales and marketing, finance*, dan *human resources*.

Lebih dari satu tahun pandemi COVID-19 melanda dunia ini, wabah yang memiliki gejala *pneumonia-like* yang pada mulanya ditemukan di pasar ikan Huanan, Wuhan, Hubei, Cina. Wabah COVID-19 merupakan wabah yang ganas dan memiliki tingkat pertumbuhan yang tinggi, menjadikan perkembangannya suatu hal yang sangat dikhawatirkan bagi penduduk dunia. Pada tanggal 18 Desember 2019, ditemukan 5 pasien di Wuhan yang menjalani tindak perawatan akibat mengalami penyakit ARDS (*Acute Respiratory Distress Syndrome*), dimana perawatan tersebut berlangsung hingga tanggal 29 Desember 2019 (Huang *et al*, 2020). Kemudian pada tanggal 10 Januari 2020, wabah COVID-19 mulai teridentifikasi dan diketahui bahwa wabah tersebut memiliki kode genetik *coronavirus* jenis baru, yaitu *novel coronavirus* setelah melalui beberapa tahap observasi yang disebut sebagai *deep sequencing analysis* pada sampel yang diambil tepatnya pada saluran respirasi bagian bawah dari pasien tersebut, hingga akhirnya virus tersebut dinamakan 2019 *novel coronavirus* yang disingkat sebagai 2019-nCoV. *Novel coronavirus* diklaim memiliki karakteristik yang mirip dengan wabah SARS (*Severe Acute Respiratory Syndrome*) yang dikenal kemunculannya di dunia sejak tahun 2003 (Handayani, 2020; Huang *et al*, 2020; Li *et al*, 2020).

Mengacu kepada kronologi perkembangan wabah COVID-19 yang dirilis oleh WHO (World Health Organization) pada tahun 2020, negara Thailand merupakan negara pertama yang melaporkan adanya penularan wabah COVID-19 di luar negara Cina yang secara beruntun kemudian disusul oleh negara-negara yang berada di sekitar Cina, dimana saat laporan tersebut diekspos, setidaknya terdapat 26 kasus kematian dikarenakan terinfeksi wabah COVID-19 yang disusul dengan kabar buruk dari 25 negara di benua Asia dan Eropa yang menemukan adanya kontak penularan antar manusia yang terjadi pada tenaga medis yang terlibat dalam penanganan pasien (Gralinski & Menachery, 2020; Handayani, 2020). Dalam menangani kasus COVID-19, badan kesehatan lokal kemudian menetapkan aturan karantina pada individu yang melakukan perjalanan dari Wuhan, dan kemudian laporan berdatangan dari kota selain Wuhan bahwa seluruhnya menerapkan aturan tersebut karena keadaan di masa itu sedang *high season* dikarenakan adanya libur tahun baru Cina (Chen *et al*, 2020). Dua bulan kemudian sejak kasus pertama diumumkan, tepatnya pada 2 Maret 2020, kurang lebih sekitar 67 wilayah di luar negara Cina melaporkan terdapat 8.565 kasus COVID-19 yang terkonfirmasi dengan jumlah kematian menyentuh angka 132. Fenomena tersebut mendorong WHO untuk mendeklarasikan bahwa wabah COVID-19 ditetapkan menjadi pandemi global per tanggal 11 Maret 2020 (Gennaro *et al*, 2020).

Sejalan dengan perkembangan Covid-19 yang melanda Indonesia, pada tanggal 19 Juni ditetapkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020 yang membahas terkait Protokol Kesehatan yang Ditujukan Kepada Masyarakat pada Fasilitas Umum sebagai Wujud Pencegahan

dan Pengendalian Wabah COVID-19. Pada bulan September tahun 2020 Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) telah mengeluarkan panduan atau kebijakan protokol kesehatan berbagai sektor pariwisata dan industri kreatif, diharapkan dengan adanya kebijakan tersebut maka penyelenggara maupun pengelola sektor pariwisata dan industri kreatif menjalankan protokol kesehatan sesuai dengan kebijakan yang diberlakukan pemerintah. Kebijakan tersebut yakni program adaptasi *Cleanliness, Health, Safety, Environment* (CHSE) yang mana kebijakan ini dibuat dengan harapan dapat menghidupkan kembali sektor pariwisata yang telah lumpuh dan terpuruk akibat pandemi Covid-19 sehingga di harapkan ekonomi pariwisata dan industri kreatif dapat berkembang kembali serta untuk meningkatkan kepercayaan tamu terhadap jaminan produk dan pelayanan yang bersih, sehat, aman, dan ramah lingkungan selama menginap di hotel yang dikelola, mencegah terjadinya penularan Covid-19 di hotel, serta menjaga reputasi dan kredibilitas hotel itu sendiri.

Strategi penerapan CHSE di negara Indonesia yang menjunjung tinggi nilai kebersihan, lingkungan yang sehat, lingkungan yang aman dan juga ramah. Tren tamu pada masa kini adalah menentukan tempat yang bersih dan terhindar dari wabah COVID-19 dalam menentukan akomodasi yang akan disewanya, fenomena tersebut memungkinkan untuk diwujudkan setelah seluruh tenaga kerja memiliki pemahaman yang cukup, setidaknya pemahaman secara dasar terkait CHSE dan mengimplementasikan prinsip CHSE (*Cleanliness, Healthy, Safety, dan Environment*) dalam memberikan pelayanan kepada publik dan menjalankan kehidupan sehari-hari (Prakoso, 2020). Sesuai dengan Panduan CHSE, bahwa

kriteria dalam penerapan protokol kesehatan (prokes) menjadi patokan dalam implementasi prokes CHSE. Adanya program pemerintah yang diadaptasi oleh pengelola hotel dipercaya akan meningkatkan kepercayaan tamu terhadap hotel. Kepercayaan tamu hotel dapat diperoleh melalui pemenuhan hal-hal yang menjadi kebutuhan bagi seorang tamu terhadap pelayanan yang diharapkan menjunjung tinggi aspek kebersihan, kesehatan, keamanan, dan ramah lingkungan yang diberikan kepada tamu dengan menjunjung tinggi nilai pelayanan prima melalui CHSE, dengan demikian kegiatan sektor perhotelan dapat kembali berjalan dengan baik (Yahya *et al.*, 2021). Penelitian ini diselenggarakan untuk dapat mengidentifikasi penyesuaian implementasi protokol kesehatan berbasis CHSE, serta pemilihan tempat penelitian Jl Braga dikarenakan terletak di pusat Kota Bandung memiliki intensitas tingkat kunjungan yang tinggi hal ini juga di perkuat Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 01 Tahun 2013 tentang Rencana Induk Pengembangan Kepariwisata Daerah disebutkan pada Pasal 20 Kawasan Strategis Pariwisata Daerah meliputi:

- a). kawasan ekowisata alam Dago Utara;
- b). kawasan pariwisata pendidikan dan sejarah Ganesha– Gedung Sate;
- c). kawasan pariwisata belanja dan kuliner kreatif Jalan L.L.R.E. Martadinata;
- d). kawasan pariwisata warisan budaya Alun-alun-Braga.

Ketika diterapkan dengan tepat dan disiplin, CHSE ini diharapkan akan meningkatkan kepercayaan tamu untuk menginap di Hotel. Serta urgensinya seusai dengan permenparekrraf no. 13 tahun 2020 STANDAR DAN

SERTIFIKASI KEBERSIHAN, KESEHATAN, KESELAMATAN, DAN KELESTARIAN LINGKUNGAN SEKTOR PARIWISATA DALAM MASA PENANGANAN PANDEMI CORONA VIRUS DISEASE 2019 pasal 1. Berdasarkan temuan peneliti akan peraturan tersebut, maka dari itu peneliti merasa bahwa harus dilakukan penelitian secara mendalam/lebih lanjut terkait CHSE di Artotel Braga dan Fave Hotel Braga, dari fenomena yang telah disampaikan di atas, topik yang akan diangkat di dalam penelitian ini adalah **“IMPLEMENTASI PROTOKOL KESEHATAN BERBASIS CHSE STUDI KASUS : FAVE HOTEL BRAGA DAN ARTOTEL BRAGA”**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang maka penelitian akan difokuskan pada beberapa poin yang dapat digunakan sebagai acuan bagi penulis untuk melakukan penelitian, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana Penerapan *Cleanliness* pada Fave Hotel Braga Dan Artotel Braga?
2. Bagaimana Penerapan *Health* pada Fave Hotel Braga Dan Artotel Braga?
3. Bagaimana Penerapan *Safety* pada Fave Hotel Braga Dan Artotel Braga?
4. Bagaimana Penerapan *Evironment* pada Fave Hotel Braga Dan Artotel Braga?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui penerapan *Cleanliness* pada Fave Hotel Braga dan Artotel Braga.
2. Mengetahui penerapan *Health* pada Fave Hotel Braga dan Artotel Braga.

3. Mengetahui penerapan Safety pada Fave Hotel Braga dan Artotel Braga.
4. Mengetahui penerapan Environment pada Fave Hotel Braga dan Artotel Braga.

D. Manfaat Penelitian

Penulis mengharapkan dengan adanya penelitian ini, banyak pihak dapat merasakan manfaatnya baik untuk saat ini maupun dikemudian harinya.

1. Manfaat teoritis

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat berupa informasi tambahan bagi pihak Hotel pada Fave Hotel Braga Dan Artotel Braga dalam penerapan *Cleanliness, Health, Safety, Environment* (CHSE) dan juga dapat memberikan informasi dan masukan tentang bagaimana penerapan serta dampak *Cleanliness, Health, Safety, Environment* (CHSE). Hasil dari penelitian ini diharapkan penulis dapat dijadikan data tambahan dan informasi pembandingan tentang bagaimana penerapan *Cleanliness, Health, Safety, Environment* (CHSE).

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian bisa dijadikan sebagai masukan kepada hotel terkait implementasi di pada Fave Hotel Braga Dan Artotel Braga.