

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pandemi Covid- 19 adalah masalah kesehatan yang telah mendunia yang sampai sekarang tidak bisa teratasi oleh pihak manapun. Virus ini merupakan virus yang bisa berkembang pesat yang disebabkan oleh virus SARS CoV 2. Datangnya virus ini pertama kali dengan kasus penyakit pneumonia yang berasal dari Negara China yaitu kota wuhan pada akhir Desember 2019. Proses yang sangat cepat untuk menularkannya, sehingga Badan Kesehatan Dunia menetapkan Covid-19 sebagai Public Health Emergency of International Concern (PHEIC/KKMMD) pada tanggal 30 Januari 2020.

Akibat dari virus ini bukan hanya mempengaruhi bidang kesehatan, namun juga disetiap aspek kehidupan seperti sektor pendidikan, sektor sosial budaya, sektor politik serta sektor ekonomi dan sektor pariwisata yang merupakan salah satu sektor yang mendapatkan kerugian yang sangat besar akibat pandemi covid 19 ini, Sebagai bagian dari pariwisata hotel saat ini merupakan salah satu bentuk akomodasi yang perkembangannya sangat bagus. Hotel juga sebagai sebuah usaha bisnis yang menawarkan fasilitas penginapan untuk umum dan juga menyediakan layanan lainnya seperti pelayanan

makan dan minum, pelayanan kebersihan kamar, layanan laundry dan drycleaning. Menurut Sulastyono (2011:5) Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanda adanya perjanjian khusus.

#### GAMBAR 1

#### PERBANDINGAN FRONT OFFICE DEPARTEMEN YANG MENOPTIMALKAN PROGRAM CHSE SESUAI PEDOMAN KEMENPAREKRAF 2022



Sumber : <http://amp.kompas.com/travel/read/2020> dan Data Olahan Penulis 2022.

Berdasarkan Gambar di atas terlihat pada gambar bahwa belum optimalnya program CHSE yang ada di Sahid Skyland City Jatinangor oleh karena itu management Hotel ingin meningkatkan program CHSE di Sahid Skylandcity Jatinangor menjadi lebih baik, Guna mencapai tujuan ini, perlu diadakan upaya-upaya untuk menganalisis program protokol kesehatan yang lebih baik, serta memperkenalkan ke public agar menarik lebih banyak wisatawan yang datang ke hotel.

Angelina, Ghita, menyatakan “Analisis merupakan penguraian dari suatu kelompok yang berhubungan langsung dengan penguraiannya sendiri, serta hubungan antara bagian untuk memperoleh arti yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan” Angelina, Ghita (2007:10). Kesimpulan dari analisis ini adalah Proses penguraian dari materi satu dengan materi yang lain sehingga memperoleh hasil yang bisa di artikan begitu luas . Ardianto, Hilarius Wahyu (2008: 8) berkesimpulan juga bahwa “Analisis adalah suatu pengkajian yang dilaksanakan terhadap sebuah bahasa guna meneliti struktur bahasa tersebut secara menyeluruh”. Kesimpulannya adalah suatu kajian yang di teliti agar memiliki hasil yang sangat luas. Jogiyanto (Mujati, Hanik dan Sukadi, 2011: 1) berpendapat bahwa “Analisis dapat diartikan sebagai penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh ke dalam bagian-bagian komponennya yang bermaksud untuk mengidentifikasi dan memperbaiki tantangan, hambatan yang terjadi dan kebutuhan yang diinginkan lalu dapat di sesuaikan perbaikannya.

Didalam penelitian ini, penulis fokus untuk menganalisis kualitas program CHSE yang dimiliki Sahid Skylind City Jatinangor

Berdasarkan wawancara awal, Sahid Skylindcity Jatinangor telah memiliki Program CHSE yang di keluarkan langsung oleh Kemenparekraf pada tahun 2021, Namun hingga saat ini sayangnya masih belum optimal terhadap program tersebut, *Front Office staff* masih belum menggunakan partisi di meja *receptionis* dan kegiatan yang

lainpun belum maksimal. Padahal Sahid Skylind Jatinangor memiliki potensi yang cukup besar karena hotel dekat dengan universitas-unioversitas besar yang berlokasi di jatinangor. Adapun tingkat *Occupancy* pada bulan January – Juni 2020 di Sahid Skylindcity Jatinangor yang masih belum maksimal selama di masa pandemic *covid-19*. Berikut adalah table occupancy Sahid Skyland City Jatinangoe pada bulan Januari sampai bulan juni 2021 :

**TABEL 1**  
**TINGKAT HUNIAN KAMAR (*Occupancy*)**  
**DI SAHID SKYLINDCITY JATINANGOR**  
**JANUARI – JUNI 2021**

| BULAN    | KAMAR TERSEDIA | KAMAR TERJUAL | OCCUPANCY |
|----------|----------------|---------------|-----------|
| JANUARI  | 150            | 5             | 7.5       |
| FEBRUARI | 150            | 10            | 15        |
| MARET    | 150            | 7             | 10.5      |
| APRIL    | 150            | 8             | 12        |
| MEI      | 150            | 6             | 9         |
| JUNI     | 150            | 9             | 13.5      |

Sumber : Data Olahan Penulis, 2021

Pihak manajemen telah menargetkan bahwa presentasi minimum untuk *occupancy* dalam 1 bulan adalah berkisar dari 15-20% dari total keseluruhan *room* yang tersedia, yaitu 150 *rooms* yang apabila diperhitungkan ke dalam kurun waktu satu bulan adalah 75 *rooms*, maka untuk tercapainya target, total *room* yang terjual yaitu 70-80 *rooms* perbulan.

Dalam fenomena di atas dapat kita lihat, Sahid Skyland City Jatinangor belum mencapai target yang di inginkan dikarenakan proses

pemesanan kamar di dominasi oleh program CHSE, dimana dapat menyebabkan para wisatawan lokal maupun wisatawan asing kurang merasa aman ketika berlibur ketika pandemic covid-19.

Berdasarkan pada fenomena-fenomena tersebut, penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian secara lebih lanjut yang penulis angkat kedalam bentuk Proyek Akhir berjudul

### **“ Analisis Program CHSE Sahid Skylindcity Jatinangor”**

#### **B. Rumusan Masalah**

Latar Belakang yang penulis jelaskan sebelumnya serta wawancara awal yang penulis lakukan dengan pihak Sahid Skylindcity Jatinangor menjadi satu landasan bagi penulis untuk terfokus kepada Analisis Program CHSE yang di laksanakan di Sahid Skylindcity Jatinangor, adapun berdasarkan focus tersebut penulis menjelaskannya pada beberapa pertanyaan antara lain :

1. Bagaimana tingkat ketergunaan (*Usability*) program CHSE di Sahid Skylindcity Jatinangor?
2. Bagaimana Kualitas Informasi dalam menerapkan program CHSE di Sahid Skylindcity Jatinangor?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan formal**

Tujuan Formal dari penelitian ini yaitu untuk memenuhi syarat kelulusan mata kuliah Proyek Akhir mahasiswa Administrasi Hotel semester delapan, diploma IV, Jurusan Hospitaliti, Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

#### **2. Tujuan Operasional**

- a. Menganalisis Program CHSE yang ada di Sahid Skylindcity Jatinangor.
- b. Melakukan Evaluasi terhadap Program CHSE yang ada di Sahid Skylindcity Jatinangor.
- c. Memberikan masukan terkait Program CHSE sesuai dengan kebutuhan yang ada di Sahid Skylindecity Jatinangor.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis yang penulis susun disalam penelitian ini yaitu memberi pengetahuan tentang hasil analisis Program CHSE di Sahid Skylindcity Jatinangor .

## 2. Manfaat Praktis

### a. Untuk Management Hotel

- Memperkuat hal positive dan pertimbangan untuk meningkatkan atau mengoptimalkan program CHSE di Sahid Skylindcity Jatinangor.
- Menambah sumber referensi bagi management hotel untuk meningkatkan protokol kesehatan di era pandemi covid-19.

### b. Bagi Peneliti

- Dapat memberikan pengetahuan tentang Pengaruh Program CHSE secara Optimal.
- Sebagai bahan masukan untuk peneliti lain yang berhubungan dengan penelitian in