

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kota Bandung dikenal dengan kota yang memiliki udara yang sejuk serta memiliki beragam jenis objek dan daya tarik wisata yang beragam. Objek dan daya tarik wisata di Kota Bandung tersebar ke dalam wisata budaya, belanja, dan alam. Beragamnya objek dan daya tarik wisata membuat wisatawan yang datang ke Bandung dengan tujuan berwisata. Berdasarkan data Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Bandung adalah sebagai berikut.

**TABEL 1. 1
KUNJUNGAN WISATAWAN KE KOTA BANDUNG 2017-2020**

No	Tahun	Jumlah Kunjungan	Persentase
1	2017	6.770.610	+40%
2	2018	7.535.845	+11%
3	2019	7.750.000	+8%
4	2020	3.290.090	-57%

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, 2020

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa jumlah wisatawan yang datang ke Kota Bandung pada periode tahun 2017-2019 terus mengalami peningkatan. Bahkan pada tahun 2018, *Frontier Consulting Group* dan *Tempo Media Group* melakukan pengukuran bahwa indeks pariwisata Kota Bandung menjadi salah satu yang tertinggi di Indonesia, yakni mencapai 95.30 atau lebih tinggi dari Kota Denpasar dengan Index Pariwisata 87.65 dan Kota Yogyakarta dengan Index Pariwisata 85.68 (Jabarprov, 2018).

Namun, pada tahun 2020 terjadi penurunan drastis yang diakibatkan oleh virus varian baru yang dikenal dengan Virus Corona atau Covid-19. Virus ini dapat menyebar dengan cepat dan tidak terlihat sehingga banyak orang yang tidak mengetahui dirinya sudah terinfeksi virus ini. Untuk mencegah penyebaran virus ini WHO mengharuskan setiap individu menjaga diri dengan *physical distancing* atau menjaga jarak dari orang lain dengan cara tetap berada di dalam rumah, menjauhkan diri dari keramaian, dan tidak melakukan kontak langsung dengan orang lain (emc.id, 2020). Adanya anjuran untuk melakukan *physical distancing* membuat segala aktivitas menjadi terhenti termasuk aktivitas pariwisata.

Pada saat Jawa Barat telah menyatakan Siaga-1 dalam menangani Covid-19, jumlah wisatawan domestik dan mancanegara yang datang ke Kota Bandung menurun (Ranawati, 2020). Sekertaris Disbudpar Kota Bandung menjelaskan bahwa jumlah kunjungan wisatawan yang masuk ke Kota Bandung pada tahun 2020 mengalami penurunan sebanyak 50% yaitu 3.200 juta orang (oketravel, 2021). Sementara kunjungan wisman yang datang melalui jalur udara yaitu Bandara Husein Sastranegara pada Maret 2020 mengalami penurunan sejumlah 53,65% atau 5.784 orang dibandingkan dengan bulan Februari 2020 yang tercatat 12.451 orang (Jabarprov, 2020).

Penurunan wisatawan yang berkunjung ke Kota Bandung berdampak pada tingkat penghunian hotel. Ketua Asosiasi Riung Priangan menjelaskan bahwa sejumlah tamu tercatat membatalkan pesanan kamar sehingga menyebabkan penurunan tingkat hunian hotel di Kota Bandung (Ranawati, 2020). Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Bandung, tingkat penghunian kamar hotel berbintang menurun secara signifikan pada Maret - April 2020. Pada Maret 2020

terjadi penurunan sebesar 34,55%, yang dimana turun 15,60 poin dibandingkan Februari 2020 yang sebesar 50,15% (BPS, 2020). Lalu, pada April 2020 sebesar 10,77%, turun 23,78 poin dibandingkan TPK Maret 2020 yang mencapai 34,55% (BPS, 2020).

Turunnya hunian kamar tentunya berdampak pada pendapatan hotel yang terhenti. Padahal, penjualan kamar merupakan pendapatan terbesar yaitu 60%-80% dari total pendapatan hotel. Dampak lainnya yaitu manajemen hotel terpaksa merumahkan sebagian karyawannya karena mereka harus menghemat biaya operasional dan manajerial, termasuk sumber daya manusia agar dapat bertahan dimasa pandemi Covid-19 (Indrianto et al., 2020). Akibat dari hal tersebut banyak hotel yang terpaksa tutup sementara karena tidak mampu bertahan dalam situasi tersebut.

Salah satu penyebab turunnya hunian kamar di hotel yaitu perubahan perilaku wisatawan dalam memilih tempat menginap saat pandemi Covid-19 (Indrianto et al., 2020). Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) menjelaskan di masa pandemi ini masih banyak wisatawan yang belum sepenuhnya percaya diri menginap di hotel dan lebih memilih resort yang memiliki area terbuka (Junari, 2020). Hal ini menyebabkan hotel yang terletak dipertanian menjadi kurang diminati oleh wisatawan (Abdulloh, 2020). Berdasarkan survey Mckinsey sebanyak 55% wisatawan masih merasa khawatir akan tertular virus corona saat menginap di hotel, sedangkan 36% merasa cukup khawatir untuk menginap di hotel (Potia & Dahiya, 2020).

Di saat pandemi Covid-19, hotel harus meningkatkan kebersihannya sebagai tindakan pencegahan penyebaran virus atau bakteri dari tamu ke tamu

lainnya (Kavege, 2020). Pada kamar hotel bekas pakai ditemukan berbagai macam bakteri dan virus yang tentunya dapat berbahaya bagi kesehatan tamu yang menginap (Travelmath, 2020). Erickson (2020) menjelaskan bahwa kamar hotel dapat menjadi salah satu penyebab penyebaran penyakit dari tamu ke tamu lainnya. Untuk mengembalikan rasa percaya tamu untuk menginap di hotel, Pemerintah mewajibkan usaha perhotelan untuk menerapkan protokol kesehatan yang difokuskan pada *Cleanliness, Health, Safety and Environment Sustainability* (CHSE).

Penerapan protokol kesehatan CHSE merupakan upaya pemerintah dalam memulihkan sektor perhotelan di saat pandemi Covid-19 (Indrianto et al., 2020; Pikiran Rakyat, 2020). Penerapan protokol kesehatan berbasis CHSE dapat membuat tamu merasa aman dan nyaman saat menginap di hotel. Untuk menandakan hotel sudah menerapkan Protokol Kesehatan CHSE dengan baik, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif membuat program sertifikasi Protokol Kesehatan CHSE sebagai jaminan pada tamu bahwa hotel sudah menerapkan protokol kesehatan berbasis CHSE dengan tepat, baik dan benar.

Sertifikasi CHSE adalah salah satu upaya untuk meningkatkan kepercayaan tamu dengan memberikan jaminan berupa label Indonesia Care / I DO CARE pada usaha pariwisata termasuk perhotelan. Dengan memiliki Sertifikasi CHSE menunjukkan bahwa produk dan pelayanan yang diberikan hotel sudah sesuai standar protokol CHSE (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2020a). Kemenparenkraf menetapkan bahwa semua pelaku pariwisata termasuk perhotelan harus memiliki sertifikasi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability*) berlabel *Indonesia Care*.

Lingkup penerapan CHSE pada aspek kebersihan (*Clean*) meliputi tersedianya tempat cuci tangan pakai sabun atau *hand sanitizer*, ruang dan barang publik disemprot dengan disinfektan secara berkala. Pada aspek kesehatan (*Health*), wajib meminimalisir kontak fisik antar individu, mengatur jarak aman yaitu 1 meter, mencegah kerumunan. Sedangkan, aspek keselamatan (*Safety*), karyawan dan tamu diwajibkan memakai masker untuk menghindari kontak langsung. Terakhir, aspek ramah lingkungan (*Environmental Sustainability*), hotel diwajibkan memakai peralatan dan bahan ramah lingkungan, mengelola penggunaan air dan sumber energi secara efisien demi menjaga keseimbangan ekosistem (Indrianto et al., 2020; Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2020c; Pikiran Rakyat, 2020).

Berdasarkan data dari Dinas budaya dan pariwisata Kota Bandung sebanyak 30 hotel bintang empat sudah mendapatkan sertifikasi CHSE (disbudpar, 2020). Berikut daftar hotel bintang empat di Kota Bandung:

TABEL 1.2
DAFTAR NAMA HOTEL BINTANG EMPAT DI KOTA BANDUNG

NO	NAMA HOTEL	ALAMAT
1.	Arion Swiss-Belhotel	Jl. Otto Iskandar Dinata No.16, Pasir Kaliki, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40171
2.	Art Deco Luxury Hotel	Jl. Rancabentang No.2, Ciumbuleuit, Kec. Cidadap, Kota Bandung, Jawa Barat 40141
3.	Aston Pasteur	Jl. Dr. Djunjunan No.162, Sukagalih, Kec. Sukajadi, Kota Bandung, Jawa Barat 40162
4.	Banana Inn Hotel Bandung	Jl. Dr. Setiabudi No.191, Gegerkalong, Kec. Sukasari, Kota Bandung, Jawa Barat 40153
5.	Best Western Premier La Grande Bandung	Jl. Merdeka No.25-29, Ciamis, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40117
6.	De Braga By Artotel	Jl. Braga No.10, Braga, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40111
7.	De Java Hotel	Jl. Sukajadi No.148-150, Pasteur, Kec. Sukajadi, Kota Bandung, Jawa Barat 40162
8.	De Paviljoen Bandung	Jl. Laks LLRE Martadinata St No.68, Citarum, Bandung Wetan, Bandung City, West Java 40115
9.	El Hotel Royale Bandung	Jl. Merdeka No.2, Braga, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40111

NO	NAMA HOTEL	ALAMAT
10.	Four Points By Sheraton Bandung	Jl. Ir. H. Juanda No.46, Citarum, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40115
11.	Fox Harris Hotel City Center Bandung	Jl. Jawa No.3, Babakan Ciamis, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40117
12.	Gino Feruci Braga Hotel	Jl. Braga No.67, Braga, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40111
13.	Grand Dafam Braga Hotel	Jl. Braga No.99-101, Braga, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40111
14.	Grand Pasundan Convention Hotel	Jl. Peta No.147 - 149, Suka Asih, Kec. Bojongloa Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat 40233
15.	Grand Serela Setiabudhi Bandung	Jl. Hegarmanah No.9-15, Hegarmanah, Kec. Cidadap, Kota Bandung, Jawa Barat 12630
16.	Grand Tebu Hotel Bandung	Jl. L. L. R.E. Martadinata No.207, Cihapit, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40114
17.	Grand Tjokro Premiere Bandung	Jl. Cihampelas No.211-217, Cipaganti, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 4013
18.	Harris Hotel & Convention Ciumbuleuit Bandung	Jl. Ciumbuleuit No.50 - 58, Hegarmanah, Kec. Cidadap, Kota Bandung, Jawa Barat 40141
19.	Harris Hotel & Conventions Festival Citylink Bandung	Jl. Peta Jl. Terusan Pasirkoja No.241, Suka Asih, Kec. Bojongloa Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat 40323
20.	Horison Ultima Hotel	Jl. Pelajar Pejuang 45 No.121, Turangga, Kec. Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat 40264
21.	Marbella Suites	Jl. Ir. H. Juanda No.381A, Dago, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40135
22.	Mason Pine Hotel	Jl. Parahyangan Raya No.KM. 1, Cipeundeuy, Padalarang, Kabupaten Bandung Barat, Jawa Barat 40714
23.	Mercure Bandung City Centre	Jl. Lengkong Besar No.8, Cikawao, Kec. Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat 40261
24.	Mercure Bandung Nexa Supratman	Jl. Supratman No.66 - 68, Cihaur Geulis, Kec. Cibeunying Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat 40122
25.	Novotel Bandung	Jl. Cihampelas No.23 25, Pasir Kaliki, Kec. Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat 40171
26.	Prime Park Hotel Bandung	Neglasari, Kec. Cibeunying Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat 40124
27.	Shakti Hotel Bandung	Jl. Soekarno-Hatta No.735, Cimenerang, Kec. Gedebage, Kota Bandung, Jawa Barat 40294
28.	Swiss-Belresort Dago Heritage	Jl. Lapangan Golf Dago Atas No.78, Cigadung, Kec. Cibeunying Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat 40135
29.	The Jayakarta Suites Bandung	Jl. Ir. H. Juanda No.381A, Dago, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40135
30.	The Luxton Hotel	Jl. Ir. H. Juanda No.18, Citarum, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40115

Sumber : berbagai sumber

Pada tabel 1.3 di atas merupakan 30 hotel di kota Bandung yang sudah memiliki sertifikasi CHSE. Dengan memiliki sertifikasi CHSE, hotel dapat dipastikan sudah memenuhi status kebersihan, kesehatan, keamanan dan kelestarian lingkungan serta hotel juga sangat peduli dengan kesehatan dan keselamatan tamu

yang menginap. Staf Ahli Menteri Pariwisata menjelaskan sertifikasi CHSE merupakan salah satu upaya pemerintah dalam membangun citra perhotelan dengan menerapkan protokol kesehatan yang tepat, baik dan ketat (Kremer, 2020). Dengan memiliki citra hotel yang baik dapat membuat tamu merasa tertarik untuk menginap di hotel.

Berdasarkan hasil wawancara dengan HRD pada tiga hotel bintang empat Kota Bandung yaitu Arion Swiss Bel-hotel, Grand Dafam Braga Bandung dan Mercure Nexa Supratman walaupun sudah mendapatkan dan sudah mulai menerapkan sertifikasi CHSE pada November 2020, hotel belum merasakan peningkatan yang signifikan terhadap tamu yang menginap. Adapun tamu yang menginap merupakan tamu yang berasal dari Kota Bandung. Untuk tamu dari luar Kota Bandung banyak yang membatalkan karena pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat oleh pemerintah untuk meminimalisir penyebaran covid-19.

Tingkat penghunian kamar yang masih belum meningkat dapat dilihat pada di salah satu hotel bintang empat Kota Bandung yaitu Arion Swiss Belhotel.

TABEL 1. 3
TINGKAT PENGHUNIAN KAMAR DI ARION SWISS BELHOTEL
BANDUNG

2020		2021	
Bulan	%TPK	Bulan	%TPK
Januari	55,29%	Januari	16.82
Februari	48.31%	Februari	15.05
Maret	30.08%	Maret	20.96
April	0.00%		
Mei	0.00%		
Juni	11.04%		
Juli	17.24%		
Agustus	49.55%		
September	35.00%		
Oktober	36.00%		

2020		2021
November	22.00%	
Desember	22.07%	

Sumber : Manajemen hotel 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa rata-rata tingkat hunian kamar pada Juni 2020 - Oktober 2020 berada pada 29.76%. Namun, setelah mendapatkan dan menerapkan sertifikasi CHSE pada bulan November, rata-rata tingkat hunian kamar pada November 2020 - Maret 2021 yaitu 19.98% yang dimana terjadi penurunan tamu yang menginap di hotel.

Permasalahan tersebut hampir sama dialami oleh hotel Grand Dafam Braga Bandung dan Mercure Nexa Supratman. Berdasarkan data tingkat hunian kamar milik kedua hotel yang bersifat *privacy*, tingkat hunian kamar masih belum mencapai 30%. Padahal, harapannya setelah memiliki sertifikasi CHSE, hotel akan merasakan dampak positif yaitu meningkatnya tamu yang menginap di hotel. Untuk itu saat ini manajemen hotel masih berusaha mengkomunikasikan pada tamu mengenai protokol kesehatan yang diterapkan agar tercipta persepsi kebersihan yang baik untuk hotel (Jiménez-Barreto et al., 2021; Park et al., 2019).

Yu et.al. (2021) menjelaskan bahwa persepsi kebersihan dari hotel akan menciptakan citra hotel yang baik dan membuat tamu tertarik untuk menginap di hotel. Citra diartikan sebagai persepsi yang saling berkaitan dalam benak atau pikiran konsumen (Chalil et al., 2021). Citra sebuah hotel telah lama menjadi hal penting dalam perilaku konsumen di industri perhotelan karena dianggap sebagai salah satu faktor penentu pemilihan hotel pada konsumen (Kandampully & Suhartanto, 2003; Su et al., 2017). Dalam penelitian Iskandar (2020), beliau menjelaskan bahwa citra hotel dapat mempengaruhi keputusan menginap di Hotel.

Jatmiko & Sandi (2020) menjelaskan bahwa di masa pandemi Covid-19 ini tamu sangat memperhatikan protokol kesehatan dalam memutuskan menginap di hotel. Tamu cenderung memilih hotel yang menerapkan prosedur CHSE (*Clean, Health, Safety and Environment*) secara ketat di hotelnya agar mereka merasa aman selama menginap (Indrianto et al., 2020). Karena saat memutuskan untuk menginap di hotel, tamu akan menjadi orang yang mengambil resiko (*risk taker*) sehingga mereka harus benar-benar memilih hotel yang sudah menerapkan protokol kesehatan dengan baik, benar dan ketat (R. Pratiwi et al., 2020).

Sesuai dengan pemaparan tersebut perlu adanya penelitian untuk menguji kebenaran atas Pengaruh Sertifikasi CHSE terhadap Citra Hotel dan Keputusan Menginap di Hotel Kota Bandung. Diharapkan nantinya penelitian ini dapat menjadi salah satu acuan hotel dalam menyusun strategi dalam menjaga dan meningkatkan citra hotel yang nantinya dapat meningkatkan tamu yang menginap. Selain itu, di saat ini masih belum banyak penelitian yang membahas protokol kesehatan khususnya sertifikasi CHSE pada perhotelan karena Sertifikasi CHSE baru disosialisasikan pada Oktober 2020 oleh Kemenparenkraf. Makadari itu, peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian mengenai sertifikasi CHSE dan pengaruhnya terhadap Citra dan Keputusan menginap di Hotel bintang Empat Kota Bandung dengan Judul “Pengaruh Sertifikasi CHSE terhadap Citra Hotel dan Keputusan Menginap di Hotel Bintang Empat Kota Bandung”. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu pertimbangan dalam menentukan strategi dalam menjaga dan meningkatkan kunjungan tamu di masa Pandemi Covid-19.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini peneliti deskripsikan sebagai berikut: “Bagaimana Pengaruh Sertifikasi CHSE terhadap Citra Hotel dan Keputusan Menginap di Hotel Bintang Empat Kota Bandung?”. Dalam menemukan jawaban terhadap rumusan masalah tersebut, maka peneliti menjabarkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengaruh Sertifikasi CHSE terhadap Citra Hotel bintang empat di Kota Bandung?
2. Bagaimanakah pengaruh Citra Hotel terhadap Keputusan Menginap di hotel bintang empat di Kota Bandung?
3. Bagaimanakah pengaruh Sertifikasi CHSE terhadap Keputusan Menginap di hotel bintang empat di Kota Bandung?
4. Bagaimanakah pengaruh Sertifikasi CHSE terhadap Citra dan Keputusan Menginap di hotel bintang empat di Kota Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk meneliti pengaruh Sertifikasi CHSE terhadap citra hotel bintang empat di Kota Bandung.
2. Untuk meneliti pengaruh citra terhadap keputusan menginap hotel bintang empat Kota Bandung
3. Untuk meneliti pengaruh Sertifikasi CHSE terhadap keputusan menginap di hotel bintang empat Kota Bandung.
4. Untuk meneliti pengaruh Sertifikasi CHSE terhadap citra dan keputusan menginap di hotel bintang empat Kota Bandung.

D. Batasan Penelitian

Batasan penelitian dalam penelitian ini yaitu peneliti hanya meneliti sertifikasi CHSE sebagai protokol kesehatan yang berlaku di hotel berbintang empat di kota Bandung, dengan variabel penelitian citra hotel dan keputusan menginap di hotel.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Manfaat akademis yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu dapat memberikan manfaat secara teoritis yaitu menambah kajian ilmu perhotelan khususnya berkaitan dengan pengaruh protokol kesehatan berbasis CHSE terhadap citra hotel dan keputusan menginap di Kota Bandung. Selain itu, diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dalam penelitian mengenai strategi dalam meningkatkan citra dan keputusan menginap selama pandemi Covid-19.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi salah satu sumber acuan bagi manajemen hotel saat menyusun strategi dalam menjaga citra hotel dalam upaya meningkatkan tingkat hunian selama pandemi Covid-19.