

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pada setiap penelitian, sebelum masuk ke dalam pokok permasalahan kita perlu memahami apa yang membuat masalah ini muncul. Pada penelitian ini misalnya, apa yang mendasari penurunan kepercayaan tamu terhadap hotel dan bagaimana pihak hotel menanggapi masalah tersebut. Seperti yang kita ketahui bersama, pandemik Covid-19 melanda seluruh dunia, penyakit menular berbahaya yang berasal dari salah satu pasar tradisional di Wuhan, Tiongkok. Penyakit ini bahkan sudah dikategorikan oleh WHO atau *World Health Organization* sebagai pandemik atau wabah yang menjangkit banyak orang di berbagai negara di dunia. Lembaga keuangan internasional dunia atau yang lebih dikenal dengan nama *International Monetary Fund* (IMF) memproyeksi perekonomian global akan mengalami penurunan yang lebih parah dari prediksi IMF pada bulan April lalu. Peningkatan prediksi ini juga dilaporkan oleh Organisasi untuk Kerja Sama dan Pembangunan Ekonomi (OECD). Sebelumnya OECD menyatakan perekonomian dunia akan mengalami pertumbuhan ekonomi sebesar 5,2 persen, sementara itu, menurut laporan Organisasi untuk Kerja Sama dan Pembangunan Ekonomi memprediksikan pertumbuhan ekonomi global tahun 2021 akan mengalami kenaikan 6 hingga 7,6 persen. Selain itu data yang dipaparkan oleh organisasi OECD semakin menunjukkan dampak pandemik Covid-19 pada tingkat pengangguran global yang telah naik drastis menjadi 10 persen dan

pertumbuhan perdagangan global berkontraksi 11,4 persen. Namun, di saat jumlah infeksi Covid-19 mulai menurun, perekonomian global kembali dipukul oleh gelombang kedua penyebaran virus Covid-19 yang membuat perekonomian dunia minus 6 persen dan tingkat pengangguran naik menjadi 9,2 persen. Data ini di ambil dari artikel “IMF: Ekonomi Dunia Bakal Alami Krisis yang Belum Pernah Terjadi.” (2020, Juni 17). Diakses pada Maret 8, 2021 dari situs web berita nasional Kompas: <https://money.kompas.com/read/2020/06/17/124100626/imf--ekonomi-dunia-bakal-alami-krisis-yang-belum-pernah-terjadi-?page=all>.

Dapat dilihat dari data di atas, seluruh bidang perekonomian dunia mengalami resesi dengan adanya virus baru mematikan ini. Ketika perusahaan kehilangan gaji, pengangguran pada umumnya akan meningkat tajam, hal ini akan membuat gangguan pada *supply* dan *demand* sehingga menjadi gangguan yang lebih luas bagi perekonomian. IMF juga menilai meski banyak negara mulai mencabut kebijakan *lockdown*, namun proses yang dibutuhkan untuk perekonomian pulih akan memakan waktu yang lama. Industri kepariwisataan internasional benar-benar terpukul akan adanya pembatasan sosial berskala besar, pembatasan kunjungan antar negara, dan anjuran pemerintah untuk tetap beraktivitas di dalam rumah membuat banyak penduduk yang tidak dapat berwisata.

Peraturan pemerintah dalam bentuk PSBB atau pembatasan sosial berskala besar mendorong masyarakat untuk mengurung niatan untuk berkegiatan di luar rumah. Industri perhotelan yang sangat bergantung pada kegiatan dan pergerakan masyarakat di luar rumah, akhirnya terpukul oleh peraturan pemerintah ini. Akibat diterapkan PSBB atau pembatasan sosial berskala besar di sejumlah wilayah, kata Hariyadi, kunjungan wisatawan turun drastis. Menurut Hariyadi, terdapat sekitar 2.000 hotel yang memberhentikan kegiatan operasional dan sekitar 8.000 restoran yang ikut menghentikan kegiatan operasionalnya. Pernyataan tersebut didukung oleh penjabaran tabel data jumlah hotel yang tutup di Indonesia pada bulan April 2020 yang merupakan data hasil olahan oleh PHRI.

**Gambar 1.1**

**Jumlah hotel yang tutup di Indonesia pada bulan April 2020**

JUMLAH HOTEL TUTUP DI SELURUH INDONESIA		
TOTAL 1,642 DARI 31 PROVINSI		
BALI - 281	KALIMANTAN SELATAN - 10	SULAWESI BARAT
BANGKA BELITUNG - 34	KALIMANTAN TIMUR - 9	SULAWESI SELATAN - 65
BANTEN - 19	KALIMANTAN TENGAH - 2	SULAWESI TENGAH - 2
BENGKULU - 7	KEPULAUAN RIAU - 38	SULAWESI TENGGARA - 5
GORONTALO - 2	LAMPUNG - 13	SULAWESI UTARA - 2
DKI JAKARTA - 100	MALUKU - 1	SUMATERA BARAT - 30
JAMBI - 27	MALUKU UTARA	SUMATERA SELATAN - 19
JAWA BARAT - 501	NAD - 17	SUMATERA UTARA - 31
JAWA TENGAH - 84	NUSA TENGGARA BARAT - 80	YOGYAKARTA - 98
JAWA TIMUR - 144	NUSA TENGGARA TIMUR - 5	PAPUA - 5
KALIMANTAN BARAT - 4	RIAU - 4	PAPUA BARAT - 1

Sumber: BPP PHRI - update 5 April 2020

Sumber: Badan Pusat Statistik PHRI 5 April 2020

Demikian dampak *force major* yang berpengaruh besar bagi industri perhotelan seperti yang dapat dilihat dari pandemik virus corona ini

Di daerah Jawa Barat sendiri juga terdapat penurunan jumlah tamu yang drastis terutama pada bulan April 2020. Badan Pusat Statistik Jawa Barat juga telah melakukan riset dan menunjukkan hasil penurunan yang sangat drastis akan tingkat huni kamar pada hotel di daerah Jawa Barat.

Gambar 1.2

### Perkembangan Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Jawa Barat



Sumber: Badan Pusat Statistik Jawa Barat 2020

Tentu saja grafik di atas hanya menggambarkan tingkat hunian kamar, belum termasuk indikator lain seperti harga kamar dan penambahan kegiatan *marketing* dari pihak hotel, sehingga tidak dapat dipastikan mengenai pendapatan hotel di daerah Jawa Barat. Salah satu kota yang paling terdampak oleh PSBB ini adalah salah satu kota besar di provinsi Jawa Barat yaitu Kota Bogor. Dilansir dalam situs web berita nasional Media Indonesia, Wali Kota Bogor Bima Arya mengatakan pada situs web nasional tersebut bahwa “Pemerintah daerah tidak bisa berjalan sendiri, pemilik dan pengelola hotel dan restoran juga tidak bisa berjalan sendiri-sendiri, tapi harus

berkolaborasi,”

Diakses pada Juni 30, 2021 dari situs web berita nasional.

<https://mediaindonesia.com/nusantara/361012/pemkot-Bogor-genjot-sektor-pariwisata>

Di kota Bogor sendiri terdapat banyak hotel terkena dampak penurunan jumlah kunjungan tamu karena pandemik, Ketua Umum Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Hariyadi Sukamdani mengatakan bahwa pandemi virus corona Covid-19 juga mulai menunjukkan dampak yang cukup besar pada sektor industri perhotelan dan restoran di Indonesia dan juga sektor lainnya yang terkait dengan pariwisata. Diakses pada Maret 8, 2021 dari situs web berita nasional Tempo:

<https://bisnis.tempo.co/read/1365055/phri-sektor-pariwisata-rugi-rp-857-triliun-akibat-pandemi/full&view=ok>

Salah satu hotel di kota Bogor yang terdampak oleh pandemik dan Peraturan PSBB oleh pemerintah adalah The 101 hotel Bogor.

**TABEL 1.1**

**Penjualan kamar The 101 hotel Bogor periode 2017-2021**

Tahun	Occupancy Rate	Room Sold
2017	78%	44,230
2018	83%	47,490
2019	86%	49,038
2020	61%	33.796
2021 (Jan-Jun)	64%	18.145

Sumber: Data manajemen The 101 hotel Bogor 2021

Dapat dilihat dari tabel di atas dapat dikatakan tahun 2017 hingga 2019 The 101 hotel Bogor beroperasi secara normal dan bahkan mengalami kenaikan penjualan kamar dari tahun ke tahun. Namun pada tahun 2020, tepat pada awal pandemik Covid-19 penjualan kamar mengalami penurunan yang cukup signifikan. Bahkan, berdasarkan keterangan *Front Office Manager* The 101 hotel Bogor, pihak manajemen hotel memutuskan untuk menutup dan memberhentikan operasional pada bulan Maret hingga pertengahan April 2021. Pihak hotel pada tahun 2020 berusaha keras untuk mendatangkan tamu misalnya mengadakan promosi pada produk kamar dan restorannya, mengadakan *Sales Call* ke berbagai institusi pemerintahan. Namun meskipun usaha pemasaran yang lebih keras, hotel tetap mengalami penurunan performa dari tahun-tahun sebelumnya. Pada pengalaman inilah pihak manajemen The 101 hotel Bogor mulai menerapkan program CHSE sesuai dengan peraturan pemerintah. Pada awal hingga pertengahan tahun 2021 tepatnya pada bulan Januari hingga Juni, *occupancy rate* sudah mulai merangkak naik secara perlahan karna mulai dibukanya *lockdown* dan penerapan protokol Kesehatan yang juga dibantu dengan *system tracking* aplikasi Peduli Lindungi dari pemerintah.

Berdasarkan situs web terpadu milik kemenparekraf <https://chse.kemenparekraf.go.id/detail-tersertifikasi/the-101-Bogor-suryakencana>, Hotel yang tersertifikasi CHSE Pihak hotel juga diharuskan memasang imbauan tertulis di setiap bagian hotel yang mudah dilihat tentang perilaku hidup bersih dan sehat, seperti yang ditulis dalam HK.01.07/Menkes/382/2020, yaitu:

- tidak melakukan kontak fisik;
- hindari menyentuh bagian wajah, terutama mata, hidung, dan mulut;
- tetap menjaga jarak aman minimal 1 (satu) meter;
- mencuci tangan dengan sabun/menggunakan *hand sanitizer*;
- memakai masker;
- menerapkan etika bersin dan batuk;
- selalu mengonsumsi makanan sehat dan vitamin.

Selain itu pihak penginapan juga perlu menyiapkan perlengkapan dan alat-alat kebersihan maupun kesehatan, seperti *masker*, sarung tangan, alat pengukur suhu panas internal, kotak obat, penanda posisi berdiri dan duduk untuk menjaga jarak aman 1 (satu) meter, serta tong sampah khusus pembuangan alat pelindung diri. Demikian juga untuk memberikan perlengkapan keamanan dan keselamatan, sebagai contoh:

- kotak P3K yang dilengkapi perlengkapan penanganan kecelakaan;
- *smoke detector* dan sistem alarm yang beroperasi dengan baik dan dilakukan pemeriksaan secara reguler;
- beberapa jenis alat pemadam kebakaran yang berfungsi dengan baik dan tersertifikasi, disertai juga dengan penjelasan tentang cara penggunaannya;
- rambu penanda pintu darurat dalam dua Bahasa (*emergency exit*) terpampang jelas;
- pintu darurat berstandar (bila memungkinkan) dan perlunya tangga darurat (untuk gedung bertingkat);
- informasi tertulis mengenai prosedur dan tata cara penyelamatan diri dari bencana alam dan kebakaran;
- peta lokasi titik kumpul yang aman dan jalur evakuasi di hotel yang baik;
- informasi tertulis mengenai nomor telepon penting: pemadam kebakaran, kantor polisi terdekat, fasilitas pelayanan kesehatan terdekat;
- peralatan komunikasi yang berfungsi dengan baik.

Pedoman CHSE ini sudah diatur dalam surat keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020 tentang Protokol Kesehatan bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)*. Berdasarkan surat

keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020 pedoman ini sudah mengacu pada protokol dan panduan yang telah ditetapkan Pemerintah Indonesia, *World Health Organization* (WHO), dan *World Travel & Tourism Council* (WTTC) dalam rangka pencegahan dan penanganan Covid-19. Hotel-hotel di Indonesia diperlukan untuk mengikuti pedoman CHSE yang berjudul “Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Hotel” (Edisi Juli 2020) dimuat pada laman website terpadu milik Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Diakses dari <https://chse.kemenparekraf.go.id/pedoman>. Berdasarkan Kemenparekraf program CHSE adalah program pemerintah untuk memberikan sertifikat kepada Usaha Pariwisata, Destinasi Pariwisata, dan Produk Pariwisata lainnya agar dapat menjadi jaminan kepada wisatawan mengenai pelaksanaan Kebersihan (*Cleanliness*), Kesehatan (*Health*), Keselamatan (*Safety*), dan Kelestarian Lingkungan (*Environmental sustainability*). Menurut laman beranda di web resmi milik Kemenparekraf <https://chse.kemenparekraf.go.id/>, sudah terdapat 5.863 usaha pariwisata yang telah tersertifikasi, tersebar di 34 Provinsi, serta dalam 356 Kabupaten dan Kota. Berdasarkan pedoman program CHSE dari Kemenparekraf, pihak hotel harus mengikuti pedoman pencegahan dan penanganan penyebaran Covid-19, sebagai salah satu contoh, program CHSE ini mengharuskan pihak manajemen hotel untuk:

1. Selalu *update* mengenai informasi terkait Covid-19 serta imbauan dan instruksi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah setempat.



2. Memperbarui Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan karyawan, tamu, serta pihak lain yang beraktivitas di hotel agar lebih mengikuti protokol penanganan
3. Melatih seluruh staff hotel untuk mempersiapkan dan melaksanakan SOP.
4. Melakukan edukasi SOP secara tertulis kepada para tamu, *supplier*, vendor, kontraktor, serta pihak lain yang beraktivitas di hotel.

Penerapan protokol CHSE dapat membantu meningkatkan kesadaran masyarakat dan meningkatkan kepercayaan tamu hotel dimasa merebaknya wabah Covid- 19. Berdasarkan peraturan pemerintah tersebut, sertifikasi CHSE berfungsi sebagai jaminan kepada wisatawan dan masyarakat bahwa barang dan jasa yang diberikan telah menyetujui aturan dan sudah sesuai dengan protokol kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan. Dengan sertifikat CHSE ini The 101 Hotel Bogor dipastikan bahwa hotel telah menerapkan berbagai prosedur kesehatan yang membantu mencegah penyebaran pandemik virus Covid-19 pada setiap orang yang masuk wilayah hotel baik itu tamu hingga karyawan. Prosedur kesehatan yang diterapkan oleh hotel seperti melaksanakan pemeriksaan *rapid test* Covid-19 pada seluruh karyawan hotel, pemeriksaan suhu tubuh pada seluruh pengunjung yang masuk ke dalam hotel, serta penyediaan *hand sanitizer* dan masker di berbagai sudut hotel.

**TABEL 1.2****Ulasan tamu mengenai Protokol Kesehatan The 101 Hotel Bogor**

<b>Website</b>	<b>No</b>	<b>Tanggal</b>	<b>Ulasan</b>
Agoda	1	Oktober 2020	Puas di The 101, Hotelnya bagus, staff ramah, cepet tanggap. Protokol covid19 dijalankan dengan baik. Breakfast enak n variatif. Cuman minusnya lokasi hotel di jalan satu arah dan jalannya selalu macet.
	2	Maret 2021	Pelayanan ok banget, staff nya ramah sekali apalagi saat breakfast Sering menawarkan bantuan, sigap dll. Kebetulan saat check in minggu lalu saat penuh yang menginap jd saat berenang tidak leluasa. Mungkin karna banyak peminatnya ini hotelnya walau pandemi mah bnyk yg ingin staycation di hotel ini. Thanks yaaa
Google Reviews	1	September 2020	Selama PSBB, liburan yang paling (hampir aman) sepertinya staycation. Dengan mengikuti protokol yang ada. Menginap 1 malam dengan 3 kamar di Neo Savana. Seru banget karena kamarnya depan kolam renang. Surprisingly, kamarnya gede banget
	2	November 2020	Ruang meeting sesuai protokol Covid-19, masuk ke area resto pun dilengkapi dengan sarung tangan, Menu makanan enak, baik tradisional maupun western.
	3	Juni 2021	Senang sekali menginap di sini, terimakasih ya staff hotel ramah dan tempatnya bersih. Protokol kesehatan juga bagus.
Pegi-peg	1	Agustus 2020	Bersih, ramah, protokol dijalankan, breakfastnya variasi dan enak

	2	September 2020	Viewnya ok, simple room, makanannya enak, letak strategis bgt dikelilingi tempat kuliner, protokol kesehatan berjalan dengan baik dan petugasnya ramah... Direkomended banget..
	3	Mei 2021	Hotelnya bagus, tetap melaksanakan prokes Covid, makanannya enak terutama lontong sayurnya
Tiket.com	1	Februari 2021	Pelayanan OK banget semua staff ramah hotel bersih prtokol Kesehatan diterapkan disekitaran hotel, banyak makanan
	2	Juni 2020	Hotel yg sangat bagus, service nya sangat memuaskan, crew2nya juga ramah2. design dalam hotel juga artistik. kami sekeluarga menginap saat kota Bogor sedang masa psbb, dan hotel 101 suryakencana menjalani protokol kesehatan dgn disiplin sesuai anjuran pemerintah, sehingga kami merasa terlindungi dan nyaman. sukses terus 101 suryakencana...
Traveloka	1	Agustus 2020	Sangat memuaskan bermalam di sini, saya pesan untuk honeymoon, semua karyawannya ramah, makanan enak semua, ruangan bersih, wangi dan nyaman, fasilitas lengkap, dan menerapkan protokol kesehatan dengan baik, dengan ke tempat kuliner daerah Bogor.
	2	Mei 2021	Baru pertama kali kesini, anak fun banget, pelayanan ramah, aman dan nyaman, protokol kesehatannya bagus ini sangat penting.

Sumber: Hasil olahan Penulis 2021

## GAMBAR 1.3

### Ulasan tamu pada website

**10,0** Spektakuler

Poppy dari Indonesia  
 Keluarga dengan anak kecil  
 Deluxe dengan Pemandangan Kota  
 Menginap 1 malam pada Maret 2021

**"Pelayanan ok, Recommended"**

Pelayanan ok banget, staffnya ramah sekali apalagi saat breakfast. Sering menawarkan bantuan, sigap dll. Makanan bervariasi, enak-enak sekali. Kebetulan saat check in minggu lalu sedang penuh yang menginap jd saat berenang tidak keluss. Mungkin ini banyak peminatnya ini hotel jd walau pandemi masih bnyk yg ingin staycation di hotel ini. Thanks yess.

Dulas pada 19 Maret 2021

**9,6** Spektakuler


Prjina dari Indonesia  
 Keluarga dengan anak kecil  
 Kamar Deluxe dengan Balkon dan Pemandangan Kolam  
 Menginap 1 malam pada Oktober 2020

**"Puas di The 101"**

Hotelnnya bagus, staff ramah, cepet tanggap. Protokol covid19 dijalankan dengan baik. Breakfast enak n variatif. Cuma minusnya lokasi hotel di jalan satu arah dan jalannya selalu macet.

Dulas pada 03 November 2020


### Agoda



Nurul Purnamasari  
6 bulan lalu di Google

5/5


**Ruang meeting sesuai protokol Covid-19, masuk ke area resto pun dilengkapi dengan sarung tangan. Menu makanan enak, baik tradisional maupun western.** ...



Juju Juju  
10 bulan lalu di Google

5/5

Selama PSBB, liburan yang paling (hampir aman) sepertinya staycation. **Dengan mengikuti protokol yang ada.** Menginap 1 malam dengan 3 kamar di Neo Savana. Seru banget karena kamarnya depan kolam renang. Surprisingly, kamarnya gede banget ...



Alfiana Indah  
3 minggu lalu di Google

5/5

Senang sekali menginap di sini, terimakasih ya staff hotel ramah dan tempatnya bersih. Protokol kesehatan juga bagus. ...

Tanggapan dari pemilik  
[3 minggu lalu](#)  
 Dear Ibu Alfiana Indah

### Google Reviews



YULIANA YULIANA  
16 Feb 2021 - Keluarga

5.0/5

pelayanan OK banget semua staff ramah hotel bersih protokol kesehatan di terapkan disekitaran hotel banyak makanan

...  
 Apa review ini membantu?



Tiket.com

Sumber: Hasil olahan Penulis 2021

Dari berbagai ulasan di atas dapat dilihat upaya dari manajemen The 101 hotel Bogor sudah dapat dirasakan dan dinilai oleh tamu melalui ulasan-ulasan yang dituliskan pada di situs *booking online* dan perangkat *review* lain.

Berdasarkan jurnal penelitian berjudul “Pelaksanaan Protokol Kesehatan Berbasis *Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability* (CHSE) pada Industri Perhotelan di Kota Bandung” yang disusun oleh Maulina dkk (2021:5019), terdapat empat aspek utama dalam penerapan CHSE, yaitu: aspek kebersihan (*Clean*), aspek kesehatan (*Health*), aspek keselamatan (*Safety*), dan aspek Kelestarian Lingkungan (*Environmental Sustainability*). Secara garis besar, penelitian akan berfokus kepada bagaimana keempat aspek ini dapat mempengaruhi kepercayaan tamu yang ingin menginap di The 101 Hotel Bogor

*Customer trust* atau kepercayaan tamu merupakan salah satu kunci penting perusahaan dalam menarik minat pengunjung, terutama di saat seluruh rakyat masih takut untuk bepergian keluar rumah. Pengertian dari kepercayaan seorang konsumen dapat di jelaskan dengan teori kepercayaan Mayer, (Mayer et al. 1995 dikutip dalam Rofiq 2007:17), Rofiq memaparkan bahwa kepercayaan (*trust*) dibangun atas tiga dimensi, yaitu kemampuan

(*ability*), kebaikan hati (*benevolence*), dan integritas (*integrity*). Tiga dimensi ini merupakan dasar-dasar penting untuk membangun kepercayaan seseorang untuk bisa mempercayai suatu media, transaksi, atau komitmen tertentu.

Objek penelitian ini adalah salah satu hotel bintang empat di Kota Bogor, yaitu THE 101 Bogor Suryakencana. THE 101 Bogor Suryakencana merupakan hotel bintang yang didesain dan dibangun dengan sentuhan *art deco* untuk menghadirkan nuansa *heritage* pada hotel. Hotel ini didirikan sejak Juni 2015 dan beralamat pada Jalan Suryakencana No. 179 - 181 Bogor 16141. Nuansa *heritage* terlihat melalui desain arsitektur hotel yang berpadu baik dengan lingkungan sekitarnya, terutama dengan rumah-rumah tua yang masih terawat dengan baik di sekitar kawasan tersebut.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan penulis selama melakukan kegiatan *On Job Training* pada bulan Juni hingga September 2020 lalu ditambahkan penelitian langsung dari bulan Januari hingga April 2021, penulis dapat melihat tren penurunan jumlah kunjungan tamu hotel. Meski demikian The 101 Hotel Bogor melakukan berbagai cara seperti Sertifikasi CHSE, pelatihan protokol kesehatan pada pegawai-pegawainya, melakukan pemasaran yang lebih gencar agar mendapat kepercayaan tamu. Banyak variabel yang dapat menentukan kepercayaan tamu pada sebuah hotel, sebagai contoh: Pengalaman tamu, *brand image*, *marketing*, dan sebagainya. Namun, peneliti menduga khusus di masa pandemi ini bahwa penerapan Protokol Kesehatan CHSE cukup dominan dalam mempengaruhi kepercayaan tamu. Maka dari itu penulis ingin melakukan penelitian dengan

judul “Pengaruh penerapan protokol kesehatan CHSE pada kepercayaan tamu di The 101 Hotel Bogor.” Dengan adanya penelitian ini penulis berharap penelitian ini bisa bermanfaat bagi pihak manajemen hotel, akademisi pariwisata dan juga seluruh pembaca dalam mengetahui pengaruh protokol Kesehatan CHSE terhadap kepercayaan tamu atau *customer trust*.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan paparan latar belakang, penulis menentukan empat masalah yang menjadi fokus dalam penelitian ini:

1. Bagaimana penerapan protokol Kesehatan CHSE yang di jalankan oleh The 101 Hotel Bogor?
2. Seberapa besar tingkat kepercayaan tamu kepada protokol Kesehatan CHSE yang di jalankan oleh The 101 Hotel Bogor?
3. Bagaimana pengaruh penerapan protokol Kesehatan CHSE dalam meningkatkan kepercayaan tamu di The 101 Hotel Bogor?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berikut adalah tujuan dari penelitian ini:

1. Mengetahui keadaan penerapan protokol Kesehatan CHSE yang di jalankan oleh The 101 Hotel Bogor.
2. Mengetahui tingkat kepercayaan tamu kepada protokol Kesehatan CHSE yang di jalankan oleh The 101 Hotel Bogor.

3. Meneliti pengaruh penerapan protokol Kesehatan CHSE dalam meningkatkan kepercayaan tamu di The 101 Hotel Bogor.

#### **D. Batasan Penelitian**

Pada penelitian ini, penulis hanya berfokus pada bagaimana pengaruh dari penerapan protokol Kesehatan CHSE yang dilakukan oleh pihak hotel untuk meningkatkan kepercayaan tamu di The 101 hotel Suryakencana Bogor.

Penelitian juga dibatasi dengan dua variabel yaitu penerapan protokol CHSE dan kepercayaan tamu karena peneliti menduga khusus di masa pandemi ini penerapan Protokol Kesehatan CHSE cukup dominan dalam mempengaruhi kepercayaan tamu dibandingkan variabel lainnya.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi institusi, peneliti berharap penelitian ini menjadi tolak ukur dan evaluasi bagi pihak manajemen The 101 hotel Suryakencana Bogor, dan hotel-hotel lain yang sangat terpengaruh oleh penyebaran virus serta pembatasan sosial berskala besar.
2. Bagi akademisi, Peneliti mengharapkan penelitian ini dapat membantu pembaca dan peneliti sendiri dalam memperluas serta memperdalam wawasan mengenai masalah yang sedang melanda seluruh industri perhotelan.