

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Wabah pandemi COVID-19 (*coronavirus disease*) di seluruh dunia sedang berlangsung. Kementerian Kesehatan pada situs resminya mendefinisikan Coronavirus sebagai sekelompok virus yang menyebabkan penyakit pada hewan atau manusia diketahui menyebabkan infeksi saluran nafas pada manusia dari batuk hingga pilek atau bahkan yang lebih serius, virus ini menyebar melalui *droplet* kecil di hidung dan mulut saat batuk atau bersin.

Kasus COVID-19 pertama di Indonesia, dikutip dari situs detiknews terjadi pada Senin, 2 Maret 2020 dan diumumkan langsung oleh Presiden Joko Widodo. Virus ini menyebar dengan cepat terhitung pada data terbaru Kementerian Kesehatan pada 11 Februari 2021 di Indonesia sudah menjangkit 1.183.555 orang.

Namun, di masa pandemi seperti sekarang ini ternyata tidak menghalangi banyak orang untuk melakukan kegiatan berwisata. Berdasarkan data tingkat hunian kamar menurut Dinas Pariwisata & Kebudayaan Provinsi Jawa Barat, meskipun tingkat wisatawan yang melakukan kegiatan menginap di hotel sempat menurun pada bulan April 2020, namun grafiknya terus meningkat pada akhir tahun hingga Januari 2021.

Gambar 1. Tingkat Hunian Kamar di Jawa Barat

Januari 2020 – Januari 2021



Sumber: disparbud.jabarprov.go.id/

Hotel sebagai salah satu sarana yang memiliki peran penting dalam kegiatan pariwisata juga telah memiliki peraturan untuk mendukung kegiatan wisata yang aman dan nyaman. Salah satu aspek penting yang menjadi bagian dari usaha hotel terutama pada masa pandemi adalah kesehatan seperti yang disebutkan dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 Pasal 2 yang berbunyi:

“Standar Usaha Hotel bertujuan untuk:

- a. Menjamin kualitas produk, pelayanan dan pengelolaan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu; dan
- b. Memberikan perlindungan kepada tamu, pengusaha hotel, tenaga kerja, dan masyarakat, baik untuk keselamatan, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan kemudahan dan pelestarian lingkungan hidup.”

Dalam upaya mencegah bertambahnya kasus COVID-19, pemerintah mengeluarkan salah satu peraturan yaitu PP No. 21 Tahun 2020 mengenai Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Definisi PSBB dalam PP No. 21 Tahun 2020 yang berbunyi :

“...pembatasan kegiatan tertentu penduduk dalam suatu wilayah yang diduga terinfeksi *Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)* sedemikian rupa untuk mencegah kemungkinan penyebaran *Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)*.”

Pemerintah kemudian mengeluarkan aturan lainnya yaitu Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 yang membahas mengenai panduan pengendalian dan pencegahan *Corona Virus Disease 2019* di industri dan perkantoran.

Untuk meningkatkan efektivitas dalam pengendalian dan pencegahan COVID-19 saat berlangsungnya PSBB, pada bulan Juli 2020 Kemenparekraf menerbitkan panduan dalam melakukan kegiatan berwisata yang mengacu kepada Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020, salah satu panduan tersebut yaitu “Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Hotel”.

Sebagai upaya untuk menunjang pelaksanaan panduan tersebut pada seluruh objek wisata yang terdapat di Indonesia, pada September 2020 Kemenparekraf mengadakan suatu program bernama Sertifikasi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability*). Menurut situs resmi Kemenparekraf, Sertifikasi CHSE adalah suatu langkah sertifikasi destinasi pariwisata, usaha

pariwisata, dan produk pariwisata lainnya bertujuan memberi jaminan untuk turis mengenai pelaksanaan kesehatan, keselamatan, kelestarian lingkungan, dan kebersihan. Menurut data yang didapatkan melalui *website* Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, pada tanggal 30 Desember 2020 sudah terdapat 119 hotel dan penginapan yang tersertifikasi CHSE.

Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI, Wishnutama (2020), berpendapat bahwa program ini ditujukan kepada pemilik usaha dan/atau pengelola dan karyawan untuk memenuhi kebutuhan tamu akan produk dan layanan wisata yang bersih, sehat, aman, dan berkelanjutan selama masa pandemi COVID-19. Salah satu hotel berbintang 4 di Kota Bandung yang tercatat sudah tersertifikasi CHSE adalah Aston Pasteur Hotel Bandung, yang mana telah dinyatakan sudah melewati uji sertifikasi CHSE pada 25 November 2020.

Walaupun sudah dinyatakan lolos sertifikasi namun belum ada jaminan terkait efektivitas dari program CHSE di Aston Pasteur Hotel Bandung, sehingga perlu dilakukan pengawasan lebih lanjut. Irham Fahmi (2014:138) berpendapat bahwa pengawasan dilakukan dengan tujuan untuk melakukan pekerjaan yang efisien dan efektif untuk mendukung terwujudnya visi dan misi suatu organisasi. Sedangkan Robbins & Coulter (2010:8) berpendapat efektivitas merupakan usaha yang dikerjakan secara langsung bertujuan membantu organisasi mencapai berbagai tujuan. Sehingga, pelaksanaan program yang efektif dirasa perlu agar tujuan dari program tersebut dapat dicapai secara maksimal, khususnya dalam mengurangi timbulnya *cluster* baru penyebaran virus COVID-19 disaat melakukan kegiatan wisata.

Pada pelaksanaan program CHSE di Aston Pasteur Hotel Bandung sendiri masih terdapat beberapa tahap yang dirasa belum sesuai dengan panduan CHSE untuk hotel. Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti, dari beberapa akses masuk ke dalam area bangunan Aston Pasteur Hotel Bandung, hanya terdapat 1 titik yang melakukan pengecekan suhu tamu yang berkunjung yaitu di pintu utama yang mengarah ke area *lobby*.

Front office department pada hotel di era pandemi menjalankan salah satu peran yang sangat penting dalam pelaksanaan program CHSE, yang mana menurut Agusnawar (2013:1) *front office* merupakan salah satu bagian yang memberikan pelayanan secara langsung kepada tamu. Sebagai bagian yang sangat penting bagi hotel dan paling sering bertatap muka dengan tamu hotel, menjadikan komunikasi adalah hal yang sangat penting bagi para karyawan yang mana sebagai media penyampai informasi kepada semua karyawan yang ada di *front office department*. Sedangkan Prasetyo Prakoso (2017) menyatakan bahwa *front office* merupakan salah satu departemen di sebuah hotel yang berada di bagian depan dari hotel itu sendiri, sehingga mudah diketahui dan dihubungi oleh tamu. Sangat penting bagi karyawan untuk berkomunikasi dan melayani tamu dengan sangat baik karena *front office* adalah *first impression* dari sebuah hotel bagi tamunya.

Dengan demikian, sebagai salah satu bagian dari hotel yang berhadapan langsung dengan tamu, *front office department* harus bisa memastikan tamu yang akan menginap dalam keadaan baik, sehat, dan sesuai dengan kriteria yang ditetapkan pada Peraturan CHSE, yaitu dengan melakukan pemeriksaan awal terkait kondisi tamu yang akan menginap di hotel serta memberikan informasi terkait Covid-19 di hotel kepada tamu. *Front office* merupakan garda terdepan

pihak hotel untuk menjamin tamu agar merasa aman, sehat, dan nyaman sebelum dan selama berada di area hotel.

Berdasarkan permasalahan awal yang ditemukan, peneliti tertarik untuk mengetahui lebih detail mengenai pelaksanaan serta efektivitas dari pelaksanaan Program CHSE di Aston Pasteur Hotel Bandung sebagai salah satu hotel yang telah tersertifikasi CHSE, dengan judul penelitian “Efektivitas Pelaksanaan Program CHSE pada Bagian *Front Office Department* di Aston Pasteur Hotel Bandung”.

B. FOKUS PENELITIAN

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, fokus penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan Program CHSE pada *front office department* di Aston Pasteur Hotel Bandung?
2. Bagaimana efektivitas pelaksanaan Program CHSE pada *front office department* di Aston Pasteur Hotel Bandung?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan fokus penelitian tersebut, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui lebih spesifik mengenai pelaksanaan program CHSE pada *front office department* di Aston Pasteur Hotel Bandung;
2. Mengetahui efektivitas dari pelaksanaan program CHSE pada *front office department* di Aston Pasteur Hotel Bandung.

D. BATASAN MASALAH

Batasan masalah dalam penelitian ini mengetahui lebih spesifik mengenai pelaksanaan program CHSE dan efektivitas dari pelaksanaan program tersebut pada bagian *front office department* di Aston Pasteur Hotel Bandung.

E. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi dan masukan terhadap perusahaan sebagai bahan pertimbangan pada efektivitas pelaksanaan program CHSE dalam rangka melaksanakan protokol kesehatan bagi masyarakat produktif untuk pengendalian dan pencegahan COVID-19.

2. Manfaat bagi Akademisi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai referensi mengenai topik terkait yang selanjutnya penelitian ini dapat dikembangkan oleh pembaca yang akan melakukan penelitian pada bidang yang sama dan dapat dijadikan sebagai bahan pembandingan.