

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan suatu perpindahan populasi penduduk untuk sementara maupun jangka waktu yang pendek ke tempat tujuan selain tempat mereka tinggal atau bekerja, dan kegiatan selama mereka tinggal di tempat tujuan. Sebelum merebaknya global Covid-19, pariwisata di wilayah Bali sangat pesat, mengingat Bali merupakan salah satu destinasi tujuan wisata utama di Indonesia yang *go international* sejak awal tahun 1990-an. Sebagai daerah tujuan wisata, industri perhotelan memiliki hubungan yang erat dengan wisatawan yang datang ke Bali. Pelayanan langsung perlu diperhatikan bagi tamu yang berkunjung ke Bali. Hal ini terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh industri perhotelan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Witayasa dan Sudiarta (2020). Oleh karena itu, guna memenuhi permintaan pasar yang terus meningkat, industri perhotelan perlu berkembang dan bersaing dengan pasar lain yang memenuhi kebutuhan konsumen Sihite (2010). Pada tahun 2020, hampir setiap negara di dunia, termasuk Indonesia, terkena dampak mewabahnya virus Covid-19 yang ditetapkan sebagai pandemi oleh World Health Organization (WHO) pada 11 Maret 2020.

Beberapa hotel tidak menerapkan CHSE secara maksimal, yang akan berdampak besar pada hotel dan tamu hotel. Kurang maksimalnya penerapan CHSE akan membuat citra hotel kurang disukai tamu dan masyarakat. Ditambah dengan kasus Covid19, semua fasilitas dan aktivitas hotel harus menerapkan CHSE tertinggi. Sebagai bentuk pencegahan penyebaran Covid-19, pemerintah telah menerapkan kebijakan untuk menyambut *new normal*. *New normal* atau tatanan hidup baru merupakan salah satu langkah yang diambil pemerintah Indonesia untuk hidup damai dengan adanya pandemi Covid-19, mengubah cara hidup melalui orde baru dan beradaptasi dengan kebiasaan sosial. Menerapkan protokol *new normal* untuk mencegah penyebaran virus Covid-19 di tempat umum dengan menerapkan prosedur medis.

Mengingat urgensi penerapan prosedur pembersihan *new normal*, staf terutama yang berhubungan langsung dengan pelanggan seperti *front desk* harus siap untuk melakukan proses pembersihan Wahyudi (2020). Bagian *front office*

dibagi menjadi enam divisi, yaitu resepsionis, reservasi, informasi, telepon, layanan seragam/*concierge*, dan kasir meja depan. Sebagai bagian dari penerapan *new normal*, Departemen Pariwisata dan Ekonomi Kreatif telah meluncurkan CHSE (*Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability*) atau *Hygiene, Health, Safety Certification System Environmental Safety and Sustainability* (CHSE), *Community environment for corporate* pariwisata, usaha/fasilitas lainnya dan sasaran bepergian. Rencana ini dimaksudkan untuk meyakinkan wisatawan dan masyarakat yang berkunjung bahwa produk dan layanan yang ditawarkan mematuhi praktik sanitasi, kesehatan, keselamatan, dan lingkungan berkelanjutan yang sama dengan praktik normal baru. Sertifikasi CHSE melibatkan langkah-langkah pengajuan pernyataan independen atas implementasi hotel CHSE, dilanjutkan dengan proses review oleh tim penilai Yuswohady (2020).

Salah satu hotel di Bali yang menerapkan *new normal* adalah Hotel Puri Saron Lovina Singaraja. Puri Saron Lovina Hotel adalah salah satu hotel terpopuler di kalangan wisatawan karena lokasinya yang strategis di dekat Pantai Lovina. Hingga saat ini, Puri Saron Lovina Hotel telah menerapkan pedoman keselamatan dan prosedur kebersihan sebagai bagian dari program sehat dan aman dalam kemitraan dengan pakar kesehatan dan kebersihan di seluruh dunia. Salah satu program ini berfokus pada peningkatan protokol kebersihan dan interaksi sosial di tempat kerja.

Berdasarkan fenomena latar belakang tersebut, maka diangkatlah judul penelitian tentang “Penerapan CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, Environmental sustainability*) Untuk Pencegahan Covid-19 di Front Office Hotel Puri Saron Lovina Singaraja.”

1.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan hal yang penting didalam suatu penelitian, perumusan masalah pada penelitian ini yaitu: “Bagaimana Penerapan CHSE Untuk Pencegahan Covid-19 di Front Office Hotel Puri Saron Lovina Singaraja?”

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam pelaksanaan penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah yang telah diuraikan yaitu untuk mengetahui Pelaksanaan penerapan CHSE untuk pencegahan covid-19 di Front Office Hotel Puri Saron Lovina Singaraja.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah beberapa sumber menjelaskan berbagai hal yang terlibat dalam melakukan CHSE sehingga dapat dilakukan sebagai ilmu yang penting untuk kehidupan masa depan.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini adalah penulis dapat menemukan solusi dari permasalahan penerapan CHSE di beberapa hotel di Bali. Beberapa hotel masih meremehkan penerapan CHSE sebagai masalah utama bagi pelanggan dan masyarakat. Sehingga dengan dilakukannya penelitian ini, semua permasalahan terkait CHSE dapat diatasi dengan berbagai cara dan upaya.

3. Manfaat Pragmatis

Manfaat pragmatis dari penelitian ini adalah penulis dapat menemukan solusi permasalahan untuk mengurangi kasus Covid19 di hotel-hotel di Bali. Dari mengatasi masalah ini, penulis dapat mengembangkan rencana untuk memaksimalkan kinerja CHSE secara konsisten.

4. Manfaat Empiris

Manfaat empiris dari penelitian ini adalah penulis mengamati dan menemukan bahwa penyebab peningkatan kasus Covid-19 di hotel adalah kurangnya kesadaran dan implementasi oleh masing-masing hotel. Dengan demikian, dari hasil penelitian ini, penulis mengetahui apa saja penyebab dan akibat dari suatu fenomena atau masalah.