

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan adalah salah satu usaha yang berjalan secara komersial dimana memanfaatkan seluruh bangunannya untuk menyediakan layanan makanan dan minuman, penginapan dan layanan tambahan lainnya.(Napu et al., 2024). Dengan adanya berbagai pilihan akomodasi yang ditawarkan membuat persaingan yang ketat bagi pihak hotel. Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan tamu adalah dengan memberikan pelayanan prima. Menurut (Kotler & Armstrong, 2014) Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang dan kecewa yang muncul setelah melihat kinerja satu dengan yang lain sehingga bisa memperlihatkan perbandingan atau hasil dari produk yang diharapkan dengan yang sebenarnya. Menurut konsep kepuasan pelanggan, jika kinerja produk atau jasa sesuai dengan harapan tamu, mereka akan merasa puas dan jika kinerja melebihi harapan mereka, mereka akan merasa sangat puas terhadap produk atau jasa yang mereka dapatkan. Namun, jika kinerja produk atau jasa tidak sesuai dengan harapan tamu, mereka akan merasa tidak puas. Pemberian pelayanan yang maksimal dengan mematuhi standar yang berlaku sehingga dapat mengurangi atau menghindari komplain pelanggan dan dapat meningkatkan kepuasan tamu atau *guest satisfaction*.

Guest Satisfaction memberikan pengaruh yang besar pada hotel karena menciptakan respon positif terhadap hotel sehingga akan memberikan ulasan yang baik dan dapat menaikkan citra hotel. Selain itu memberikan pengalaman yang istimewa dan memuaskan harapan tamu akan menimbulkan atau menciptakan *guest loyalty* sehingga tamu memiliki kemungkinan yang tinggi untuk Kembali menginap di hotel yang sama.

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kenyamanan tamu sehingga terpenuhinya harapan tamu dapat meningkatkan *guest satisfaction* yaitu fasilitas yang tersedia dapat mempengaruhi tingkat kenyamanan tamu. Selain fasilitas kualitas pelayanan yang diberikan dari staf hotel juga berdampak besar terhadap kepuasan tamu seperti keramah tamahan, responsif dan profesional membuat tamu

merasa nyaman dan merasa dihargai. Lokasi menjadi salah satu alasan meningkatnya kenyamanan tamu dikarenakan memiliki kemudahan akses ke berbagai fasilitas dan aktivitas sekitar hotel seperti tempat wisata , pusat perbelanjaan atau area bisnis (Napu et al., 2024). Faktor Keamanan menjadi faktor yang penting dalam meningkatkan kenyamanan pengunjung hotel karena tamu akan merasa nyaman dengan system yang baik seperti pemasangan CCTV, akses terbatas ke area hotel yang hanya diperuntukkan untuk tamu yang memiliki kartu akses serta keamanan 24 jam (Napu et al., 2024). Selain itu penerapan CHSE yaitu *Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainable* pada era new normal dapat mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan tamu dikarenakan memberikan keyakinan kepada wisatawan domestik dan wisatawan asing terhadap keamanan dan kenyamanan dengan pemenuhan standar Kesehatan berbasis CHSE (Dimara, 2022).

Pengembangan pembangunan pariwisata secara berkelanjutan membantu dalam beradaptasi di lingkungan sekitar (Adnyana, 2020) melalui adaptasi yang dilakukan akan membantu pelaku pariwisata dalam menghadapi terjadinya perubahan, tantangan dan kebutuhan yang berbeda pada lingkungan hotel seperti menghadapi wabah penyakit *covid-19* yang sempat melanda seluruh dunia sehingga mengakibatkan kelumpuhan ekonomi. Dengan terus menerapkan CHSE. Dengan penurunan yang cepat mengakibatkan kekawatiran pada masyarakat dan tentunya pertimbangan wisatawan akan keselamatan selama melakukan perjalanan wisata. Salah satu kebijakan yang diambil dalam mencegah terjadinya penyebaran penyakit yaitu mengeluarkan pedoman atau kebijakan protokol Kesehatan untuk industri kreatif di berbagai sektor pariwisata. Dengan menerapkan kebijakan program CHSE, seluruh sektor pariwisata dan industri kreatif mematuhi protokol Kesehatan secara keseluruhan (Denny et al., 2018) yaitu *Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainable* sesuai dengan kebijakan Kementerian Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020

Para pelaku pariwisata didorong untuk mematuhi kebijakan dan pedoman CHSE dan telah lulus verifikasi dan memenuhi standar CHSE yang dikeluarkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Salah satu faktor pendukung dalam keputusan wisatawan menentukan objek wisata yang dituju yaitu penerapan

CHSE (Arlinda & Sulistyowati, 2021). Penerapan CHSE ini akan menjamin wisatawan akan keselamatan serta merasa aman dan nyaman selama melakukan kegiatan wisata (Denny et al., 2018). Penerapan kebijakan CHSE masih tetap dilaksanakan sampai sekarang sesuai dengan kebutuhan dan lingkungan.

Salah satu sektor pariwisata yang memiliki peningkatan adalah Industry perhotelan. Suatu perusahaan yang memberikan jasa dengan memberikan pelayanan kepada konsumen dengan pelayanan yang berkualitas disebut dengan hotel (Susepti et al., 2017). Pemberian pelayanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan kepada tamu dengan salah satu caranya memberikan jaminan akan *Cleanliness, Health, Safety, dan Environmental Sustainability* selama menginap di hotel. Industry perhotelan dalam penerapan *Cleanliness, Health, Safety, dan Environmental Sustainability* memiliki peran yang sangat penting dikarenakan Industry perhotelan bertujuan untuk memberikan jaminan kebersihan, Kesehatan, keamanan dan juga keberlangsungan lingkungan yang diterapkan oleh manajemen hotel, staf maupun tamu hotel.

Pengaruh pelaksanaan CHSE memiliki respons positif terhadap kepuasan tamu di hotel. Pentingnya kebersihan, Kesehatan, keselamatan dan keberlangsungan lingkungan dalam menciptakan pengalaman yang positif bagi kepuasan tamu (Denny, 2018) selain berdampak akan kepuasan tamu, penerapan CHSE akan menumbuhkan loyalitas pelanggan hotel (Sudirja & Limantara, 2022) meskipun demikian penerapan CHSE yang berdampak pada kepuasan tamu tergantung pada beberapa faktor yaitu tingkat pelaksanaan atau implementasi di hotel, kualitas pelayanan dan harapan tamu yang menginap. Perlunya evaluasi dan melaksanakan penerapan CHSE yang baik dan konsisten untuk mencapai kepuasan tamu secara optimal.

Menurut covid19.go.id pada tanggal 30 Desember 2022 melalui konferensi pers di Istana Negara oleh presiden Joko Widodo, Kebijakan Pembatasan Kegiatan Masyarakat di Indonesia, juga dikenal sebagai PPKM, telah resmi dicabut oleh pemerintah. Meskipun demikian, Penerapan CHSE harus tetap dilakukan sebagai antisipasi dengan keadaan-keadaan yang bisa terjadi seperti wabah *covid-19* yang sejalan dengan Menteri Pendidikan dan Ekonomi Kreatif, Sandiaga S Uno menyampaikan bahwa CHSE menjadikan standar nasional Indonesia menjadi

acuan penyelenggaraan kegiatan usaha pariwisata termasuk salah satunya adalah hotel.

Table 1.1 Guest Rating Holiday Inn Resort Baruna Bali 2024

CATAGORY	5 STAR	4 STAR	3 STAR	2 STAR	1 STAR
Star Rating	1028	228	38	11	19
Staff and Service	1145	133	24	8	14
Room and Comfort	908	331	54	14	17
Room Cleanliness	982	220	43	16	14

Sumber : Holiday Inn Baruna Bali 2024

Dari table 1.1 mengatakan bahwa rata-rata *guest comments* menyatakan 96% merasa puas dan nyaman selama tinggal di hotel, dan 1.6% menyatakan tidak puas selama menginap di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. Upaya peningkatan *guest satisfaction* salah satunya adalah dengan penerapan CHSE. Terdapat beberapa point CHSE yang masih diterapkan dikarenakan berpengaruh terhadap kenyamanan tamu hotel sehingga meningkatkan *guest satisfaction* di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. Penerapan point CHSE tersebut terus di update sesuai dengan standar operasional prosedur yang diterapkan di Holiday Inn Resort Bali. Penerapan CHSE tetap perlu dilakukan dengan kebijakan-kebijakan sesuai dengan SOP hotel. Penerapan CHSE pasca new normal perlu dikaji Kembali mengingat terdapat kebijakan-kebijakan yang sudah tidak diterapkan Kembali. Bagaimanakah Upaya penerapan CHSE pada saat new normal sehingga dapat mempertahankan *guest satisfaction* di hotel Holiday inn Resort Banua Bali.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. *Guest satisfaction* terkait dengan *Cleanliness, Health, Safety and Environment Sustainable* masih terdapat masalah
2. Tamu yang menginap mengeluh kurangnya penerapan *Cleanliness, Health, Safety and Environment Sustainable* yang kurang di hotel.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah, maka penelitian ini membatasi permasalahan sebagai berikut

1. Penelitian ini berfokus untuk mengidentifikasi *guest satisfaction* pada saat new normal.
2. penelitian ini berfokus pada penerapan CHSE yang masih diterapkan di hotel Holiday inn Resort Baruna Bali.
3. Penelitian berfokus pada departemen Housekeeping, Security ini di Holiday Inn Resort Baruna Bali.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kebutuhan CHSE dalam upaya meningkatkan *guest satisfaction* di hotel pada pasca era new normal?
2. Bagaimana upaya manajemen hotel dalam penerapan CHSE di hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali?
3. Bagaimana dampak dari penerapan CHSE terhadap kepuasan tamu di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali?

1.5 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan kebutuhan CHSE dalam Upaya meningkatkan *guest satisfaction* di hotel pada era new normal
2. Untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan upaya manajemen hotel dalam penerapan CHSE di hotel Holiday Inn resort baruna Bali saat era new normal
3. Untuk mengidentifikasi pengaruh penerapan CHSE terhadap kepuasan tamu di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Memperluas pengetahuan penulis tentang Standar *Cleanliness, Healty, Safty, Environment sustainability* dalam oprasionalnya. Penelitian ini akan meningkatkan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana konsep ini diterapkan dalam konteks praktis di industri perhotelan. Selaian itu Penelitian ini dapat memberikan pengembangan teori terkait CHSE di Industry hotel dengan menggabungkan teori-teori yang ada dan penemuan teori yang baru sehingga dapat di implementasikan secara lebih luas dalam Industry perhotelan..

1.6.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai referensi dalam penerapan standar *Cleanliness, Helaty, Safty, Environment sustainability*, khususnya kepada Holiday Inn Resort Baruna Bali dalam meningkatkan kepuasan tamu.

