

STUDI KOMPARASI PENANGANAN DAMPAK COVID TERHADAP BISNIS INDUSTRI PERHOTELAN KATEGORI BINTANG 3 DI KOTA DEPOK (HOTEL SANTIKA DEPOK DAN HOTEL SAVERO DEPOK)

(A COMPARISON STUDY OF HANDLING THE IMPACT OF COVID ON THE 3 STAR HOTEL INDUSTRY BUSINESS IN DEPOK CITY (SANTIKA DEPOK HOTEL AND DEPOK SAVERO HOTEL))

Ika Suryono Djunaid, Sofiani*, Stephanie Rosanto
Program Studi Hospitality dan Pariwisata, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas
Bunda Mulia, Jakarta, Indonesia
[*sofiani@bundamulia.ac.id](mailto:sofiani@bundamulia.ac.id)

Abstract

The tourism industry is facing a significant decline in foreign tourist arrivals with a relatively large number of simultaneous cancellations and decreases in bookings. Depok City, has a very fast rate of spread or transmission. This has had a major impact on the hospitality industry in the region. Hotel Santika Depok and Hotel Saverio Depok are two hotels affected by the COVID-19 pandemic. The comparative method uses a technique of comparing a type of descriptive research that aims to find answers fundamentally about the causes and effects of a phenomenon. From the results of the calculation of the CSI value, handling hygiene and sanitation at the Hotel Area Entrance get a value of 73% and 74%, this means that guests from both hotels are quite satisfied with the services provided. Lobby (Front Desk and Concierge) scored 46% and 42%, this means that the handling of hygiene and sanitation in this case guests from the two hotels is still not good, and in the Restaurant/Coffee Shop the score is 54% and 44%, this is it means that the handling of hygiene and sanitation of the two hotels is still not good, for Guest rooms get an assessment of 77% and 90%, this means that the handling in terms of hygiene and sanitation both hotels feel good And Hotel Facilities and Other Public Areas 75% and 81%, for both hotels in the good category. The results of the T-Test Difference, the response to the impact of COVID-19 pandemic at Hotel Santika Depok (mean) 66.33 and (standard deviations) 14,336 while, Hotel Saverio Depok had (mean) 64.95 and (standard deviations) 18.954. From these results, it shows that the indirect impact of COVID-19 pandemic mitigation looks greater at the Saverio Depok Hotel compared to the Santika Depok Hotel.

Keywords: *Comparative_Study; Impact_COVID-19; Hotel_Business*

Abstrak

Industri pariwisata sedang dihadapkan oleh penurunan yang cukup signifikan pada kedatangan wisatawan mancanegara (wisman) dengan pembatalan dan penurunan pemesanan secara bersamaan dalam jumlah yang relatif besar. Kota Depok, memiliki angka penyebaran atau penularan yang sangat cepat. Hal ini mengakibatkan pengaruh besar pada industri perhotelan di wilayah ini. Hotel Santika Depok dan Hotel Saverio Depok merupakan dua hotel yang terdampak oleh pandemi COVID-19. Metode komparatif menggunakan teknik membandingkan sejenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mencari jawaban secara mendasar tentang sebab-akibat dari sebuah fenomena. Dari hasil perhitungan nilai CSI, penanganan hygiene dan sanitasi pada Pintu Masuk Area Hotel mendapatkan nilai 73% dan 74%, hal ini berarti tamu dari kedua hotel cukup puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Lobby (Front Desk dan Concierge) mendapatkan nilai 46% dan 42%, hal ini berarti penanganan dari hygiene dan sanitasi dalam hal ini tamu dari kedua hotel masih kurang baik, dan di Restoran/Coffee Shop mendapatkan nilai 54% dan 44%, hal ini berarti penanganan dari hygiene dan sanitasi kedua hotel masih kurang baik, untuk Kamar Tamu mendapatkan penilaian sebesar 77% dan 90%, hal ini berarti penanganan dari segi hygiene dan sanitasi kedua hotel merasa baik. Dan Fasilitas Hotel dan Area Publik Lainnya 75% dan 81%, untuk kedua hotel di kategori baik. Hasil Uji Beda T-Test, penanggulangan dampak pandemi COVID-19 di Hotel Santika Depok (mean) 66,33 dan (standard deviations) 14,336 sedangkan, Hotel Saverio Depok memiliki (mean) 64,95 dan (standard deviations) 18,954. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa penanggulangan dampak pandemi COVID-19 secara tidak langsung terlihat lebih besar pada Hotel Saverio Depok dibandingkan dengan Hotel Santika Depok.

Kata Kunci: *Studi_Komparatif; Dampak_COVID-19; Hotel_Bisnis*

PENDAHULUAN

Industri pariwisata sedang dihadapkan oleh penurunan yang cukup signifikan pada kedatangan wisatawan mancanegara (wisman) dengan pembatalan dan/ penurunan reservasi secara bersamaan dalam jumlah yang relatif besar. Kekhawatiran masyarakat akan penyebaran COVID-19 mempengaruhi keengganan masyarakat untuk berwisata. Hal ini yang mengakibatkan deselerasi perjalanan dan penurunan penerimaan devisa negara. Lapangan kerja dalam usaha perhotelan sangat terdampak dimana industri pariwisata adalah sektor padat karya yang menggunakan lebih dari 13 juta orang pekerja, dimana tidak termasuk dengan dampak turunan (multiplier effect) yang mengikuti industri turunan yang terbentuk di bawahnya. Berdasarkan data PHRI 5 April 2020, jumlah hotel tutup di Indonesia akibat dari dampak pandemi COVID-19 berjumlah 1.642 hotel. Dibandingkan dengan data Badan Pusat Statistik (BPS) 2019, akomodasi terdampak dan tutup (dalam bentuk hotel) pada tahun 2020 adalah sebesar 49,54%.

Kota Depok, sub-urban Jakarta, memiliki angka penyebaran atau penularan yang sangat cepat. Hal ini mengakibatkan pengaruh besar pada industri perhotelan di wilayah ini. Hotel Santika Depok dan Hotel Savero Depok merupakan dua hotel yang terdampak oleh pandemi COVID-19. Kedua hotel ini merupakan hotel unggulan dan menjadi pilihan utama penginapan di kota Depok pada tahun-tahun sebelumnya. Tujuan kedatangan tamu hotel sangatlah beragam, mulai dari untuk bekerja, pendidikan, hingga liburan. Market Segment keduanya adalah FIT, Walk-In, Corporate, Pemerintahan, dan Travel Agent. Sejak pandemi COVID-19, occupancy rate kedua hotel ini menurun sangat drastis. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana pihak hotel melakukan skema penanganan dampak COVID-19 terhadap penjualan dan pengolahan sumber daya manusia (SDM) di masing-masing hotel yang terdampak langsung oleh pandemi COVID-19.

Studi Komparatif (Perbandingan)

Metode komparatif adalah teknik yang membandingkan suatu objek dengan objek lainnya. Objek tersebut dapat berwujud tokoh, cendekiawan, kelembagaan, manajemen, aliran

pemikiran, ataupun pengembangan aplikasi pembelajaran. Metode ini adalah jenis penelitian deskriptif yang ingin mencari jawaban mendasar yang berkaitan dengan sebab-akibat fenomena tertentu. Hal ini dilakukan dengan menganalisis faktor penyebab munculnya suatu fenomena tertentu dengan melakukan perbandingan antara dua kelompok atau lebih dari variabel tertentu (Nazir, 2013). Hal ini dilakukan dengan membandingkan perbedaan serta persamaan dua atau lebih fakta dan sifat objek diteliti dengan didasari oleh kerangka pemikiran tertentu (Hudson, 2007).

Dampak Pandemi COVID-19

Pandemi COVID-19 sudah mengancam sektor pariwisata sebagai akibat dari penurunan wisman yang datang ke Indonesia. Berdasarkan data BPS, wisman asal China yang datang ke Indonesia sekitar 2,07 juta orang yang setara dengan 12,8% dari jumlah keseluruhan wisman sepanjang tahun 2019. Hotel industri, sebagai salah satu sektor pendukung pariwisata, mengalami penurunan keuntungan hingga 40% yang mempengaruhi dan mengancam segi operasional dan kelangsungan bisnisnya. (Block, 2017).

Bisnis Industri Perhotelan

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian/seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan pemerintah. (Bataafi, 2006).

Menurut Bagyono (2007), berdasarkan luas dan jumlah kamar, hotel diklasifikasikan dalam tiga kelompok, yaitu:

1. Small Hotel, yaitu hotel yang memiliki 150 kamar hunian.
2. Medium-Average Hotel, yaitu hotel yang memiliki 150-300 kamar hunian.
3. Large Hotel, yaitu hotel yang memiliki 600 kamar hunian

Hotel bintang 3 memiliki beberapa spesifikasi sebagai berikut:

- Jumlah kamar minimal 30 kamar (termasuk minimal 2 suite room, 48 m2).

- Ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi 22 m² untuk kamar single dan 26 m² untuk kamar double.
- Ruang publik luas 3 m² x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari lobi, ruang makan (>75m²) dan bar.
- Pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga, penukaran uang asing, postal service dan antar jemput.

METODE

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode kualitatif digunakan dalam melakukan analisa pada penelitian ini. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang dialami dalam peneliti adalah sebagai instrument kunci (Sugiyono, 2011). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kausal komparatif yang digunakan untuk menganalisa. Penulis menggunakan konsep menghimpun fakta pada penelitian ini tanpa melakukan pengujian hipotesis. Metode deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai perbandingan bagaimana bentuk penanganan dampak pandemi COVID-19 pada kedua hotel. Pendekatan kuantitatif dan kualitatif digunakan oleh peneliti sebagai sesuatu yang konkrit, teramati, serta terukur. Konkrit pada konteks ini adalah potensi setiap hotel dalam penanganan dampak pandemi COVID-19 di setiap unitnya. Teramati maksudnya adalah dapat diamati dengan panca-inderanya mengenai aspek yang dinilai sangat perlu untuk dilakukan perubahan guna meminimalisir dampak pandemi COVID-19 terhadap unit hotel. Kemudian dapat terukur seberapa besar perbedaan yang dilakukan dalam melakukan penanganan dampak pandemi COVID-19.

Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Hotel Santika Depok dan Savero Hotel Depok yang berlokasi di Kota Depok, Provinsi Jawa Barat, Indonesia.

Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara semi-struktur dengan aktor-aktor terkait diantaranya kelembagaan pemerintah yang membidangi kepariwisataan,

masyarakat setempat, dan pengelola daya tarik wisata. Penentuan narasumber dilakukan dengan metode *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Sedangkan data sekunder dilakukan dengan cara *desk study* yang bertujuan untuk mendapatkan data dan informasi dari berbagai dokumen kebijakan, pustaka, dan penelitian terdahulu terkait pengembangan geowisata. Penelitian ini menggunakan metode analisis isi dan analisis deskriptif kualitatif dengan prosedur yang meliputi analisis pra-observasi lapangan, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Jenis dan Sumber Data

- a. Data Primer, berupa hasil wawancara dengan narasumber berkaitan dengan kondisi hotel saat pandemi COVID-19 dan pasca COVID-19 (Normal Baru).
- b. Data Sekunder, yang diperoleh dari pihak kedua yang telah terdokumentasi dari praktisi perhotelan, BPS, media massa, dan media online.

Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi atau pengamatan, dengan pengamatan langsung berkaitan dengan kondisi lokasi penelitian dan hal lain yang berhubungan dengan tujuan dilakukannya penelitian untuk mendapatkan data yang objektif.
- b. Interview atau wawancara, yaitu pengumpulan data ke pihak berhubungan yang dilakukan dengan tanggung jawab secara bebas dan dalam kondisi terarah.
- c. Studi dokumen dari pengumpulan data dan mempelajari bahan webinar yang berhubungan.

Teknik Analisa Data

Analisis data yang digunakan adalah pengharkatan, persentase, dan Uji Beda T-Test. Analisis data Customer Satisfaction Index (CSI) dari penanganan yang dilakukan pihak hotel merupakan analisis kuantitatif dalam bentuk persentase pelanggan yang senang dalam suatu survei perihal kepuasan pelanggan terhadap penanganan dampak pandemi COVID-19 yang dilakukan oleh masing-masing hotel. CSI ini bertujuan untuk

mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh yang memperhatikan tingkat kepentingan dari segi atribut produk atau jasa. Analisis tersebut menghubungkan tingkat kepentingan (importance / I) atribut tertentu yang dimiliki objek tertentu dengan kenyataan (performance / P) yang dirasakan oleh pelanggan. T adalah total hasil kali I dengan P. Y adalah total nilai rata-rata I.

$$CSI = (T/5Y) \times 100\%$$

Kriteria nilai CSI adalah:

- < 60% = kurang baik
- 60 – 75% = cukup
- 76 – 85% = baik
- 85 – 95% = sangat baik
- > 95% = sempurna

Sampel

Penentuan jumlah sampel dengan apa yang dikatakan oleh Hair et al., (2010) bahwa penentuan banyaknya sampel sesuai dengan banyaknya jumlah item pertanyaan yang digunakan pada kuesioner tersebut, dimana dengan mengasumsikan n x 5 sampai dengan n x 10 observasi. Dalam penelitian ini penulis menggunakan n x 10. Dimana jumlah pertanyaan kuesioner adalah sebanyak 25 x 10 = 250 respondent.

Respondent adalah seluruh tamu yang sudah pernah menginap di kedua hotel yaitu hotel savero dan hotel santika depok di masa pandemic covid-19.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penanganan dari Segi Kebersihan

Sesuai dengan Analisa CSI, penanggulangan dampak pandemi COVID-19 dari sektor higiene dan sanitasi dibagi menjadi lima area.

1. Pintu Masuk

Tabel 4.1 Hasil Uji CSI Hotel Santika Depok dan Hotel Savero Depok pada Pintu Masuk

No.	Atribut	Santika	Savero
1	Tamu memikirkan kendaraan sesuai dengan petunjuk	78%	75%
2	Tamu menjaga jarak dengan orang lain minimal 1meter pada antrian pintu masuk	68%	65%
3	Tamu tidak melakukan pembayaran secara tunai	73%	77%
4	Tidak terjadi kerumunan di area parkir	75%	79%
5	Tamu melakukan pengukuran suhu tubuh di pintu masuk	82%	75%
Rata-rata		75%	74%

Hasil perhitungan nilai CSI berada di 75% dan 74% yang berarti tamu merasa cukup dengan penanganan higiene dan sanitasi yang telah diberikan di Pintu Masuk pada kedua hotel.

2. Lobby (Front Desk dan Concierge)

Tabel 4.2 Hasil Uji CSI Hotel Santika Depok dan Hotel Savero Depok pada Lobby

No.	Atribut	Santika	Savero
1	Tamu mengisi formulir self-assessment risiko COVID-19 (informasi kondisi kesehatan & riwayat perjalanan 14 hari terakhir)	41%	33%
2	Tamu yang menggunakan toilet di area lobby menjaga agar tetap higienis, bersih, kering, dan tidak bau setelah digunakan	40%	30%
3	Tamu disarankan memberikan informasi kepada karyawan hotel jika mengalami gangguan kesehatan (demam, batuk, pilek, nyeri, tenggorokan, sesak nafas) namun seluruh tamu dalam keadaan sehat & tidak ada keluhan terhadap hal tersebut	56%	63%
Rata-rata		46%	42%

Dari hasil perhitungan nilai CSI, tamu merasa penanganan higiene dan sanitasi di Lobby kedua hotel kurang baik dengan perolehan hanya 46% dan 42%. Hal ini di sebabkan oleh tidak adanya formulir self-assessment risiko COVID-19 (informasi kondisi kesehatan & riwayat perjalanan 14 hari terakhir), toilet di area lobby termasuk kotor, dan tidak terawat dengan baik pada keadaan ramai.

3. Restoran atau Coffee Shop

Tabel 4.3 Hasil Uji CSI Hotel Santika Depok dan Hotel Savero Depok pada Restoran

No.	Atribut	Santika	Savero
1	Tamu mencuci tangan dengan sabun / <i>hand sanitizer</i> yang telah disediakan sebelum & sesudah masuk restoran	45%	46%
2	Tamu dengan duduk pada kursi yang telah berjarak minimal 1 meter dengan orang lain	53%	33%
3	Pihak restoran menyediakan sendok & garpu dibungkus dengan tisu	67%	42%
4	Tamu tidak berbagi makanan & minuman dengan orang lain	61%	53%
5	Tamu melepaskan masker, menyimpan masker secara pribadi, & tidak meletakkan masker di atas meja makan	43%	48%
Rata-rata		54%	44%

Hasil perhitungan nilai CSI berada di 54% dan 44% dimana tamu menganggap penanganan hygiene dan sanitasi di Restoran pada kedua hotel kurang baik. Hal ini terjadi karena sebelum masuk ke restoran, tidak ada fasilitas tempat cuci tangan, tidak ada peraturan jarak duduk dari orang lain minimal satu meter, dan peralatan makanan tidak dibungkus dengan tisu untuk menjaga kehygienisan.

4. Kamar Tamu

Tabel 4.4 Hasil Uji CSI Hotel Santika Depok dan Hotel Savero Depok pada Kamar Tamu

No.	Atribut	Santika	Savero
1	Tamu mencuci tangan dengan sabun / menggunakan <i>hand sanitizer</i> yang telah disediakan setelah memegang barang publik dalam kamar	71%	78%
2	Tamu membuang sampah di tempat sampah tertutup	78%	80%
3	Kondisi AC & sirkulasi udara di kamar cukup baik & tidak ada keluhan	78%	80%
4	Toilet dalam keadaan higienis, bersih, kering, tidak bau, dan berfungsi dengan baik	77%	79%
5	Terdapat peta lokasi jalur evakuasi & titik kumpul di dalam kamar	83%	84%
Rata-rata		77%	80%

Dari hasil perhitungan nilai CSI di Kamar Tamu, tamu merasa kedua hotel memberikan penanganan yang baik dengan nilai di 77% dan 80% berada pada kategori Baik.

5. Fasilitas dan Area Publik Lainnya

Tabel 4.5 Hasil Uji CSI Hotel Santika Depok dan Hotel Savero Depok pada Fasilitas dan Area Publik Lainnya

No.	Atribut	Santika	Savero
1	Tamu mengikuti aturan posisi duduk / beribadah / olahraga di dalam ruang fasilitas hotel lainnya	70%	77%
2	Tamu membawa & menggunakan peralatan ibadah & olahraga pribadi	81%	88%
3	Tamu yang menggunakan toilet di area publik menjaga agar tetap higienis, bersih, kering, dan tidak bau setelah digunakan	73%	79%
Rata-rata		75%	81%

Nilai CSI untuk Fasilitas dan Area Publik Lainnya untuk Hotel Santika Depok adalah 75% yang termasuk kategori cukup, sedangkan Hotel Savero Depok dengan hanya 81% berada pada kategori Baik.

Penanganan dari Segi Kesehatan

Kedua hotel sudah menerapkan prosedur menghindari kontak fisik, pengaturan jarak aman, dan mencegah kerumunan. Akan tetapi mengalami beberapa kendala dimana area lobby tidak begitu luas yang menyebabkan tidak memungkinkan untuk menjaga jarak 1 meter ketika kondisi sangat ramai.

Tidak menyentuh bagian wajah, terutama pada bagian mata, hidung dan mulut, pada saat bekerja. Seluruh karyawan di fasilitasi kemudahan penggunaan *hand sanitizer* sehingga mengurangi terjadinya kontaminasi. Baik karyawan maupun tamu wajib melakukan pemeriksaan suhu tubuh ketika akan memasuki area hotel. Setiap karyawan memakai APD yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan departmen masing-masing. Terdapat informasi di beberapa sudut hotel, baik untuk area karyawan maupun area tamu, tentang penerapan etika batuk dan bersin. Pengelolaan makanan dan minuman dipastikan bersih dan higienis sebelum disajikan, baik untuk tamu maupun karyawan.

Ruang publik dan ruang kerja yang masih belum memiliki sirkulasi udara yang ideal. Ruang kerja di Hotel Santika Depok berada pada lantai basement dengan minimnya sirkulasi udara. Kemudian beberapa ruang kerja di Hotel Savero Depok tidak memiliki jendela.

Penanganan pengunjung yang mengalami gangguan kesehatan ketika beraktivitas di hotel sudah cukup baik dengan tedapatnya tim khusus untuk keadaan darurat yang sudah bekerja sama dengan beberapa Pusat Kesehatan terdekat.

Penanganan dari Segi Keselamatan

Prosedur penyelamatan diri dari bencana pada kedua hotel sudah cukup baik. Mereka sudah memiliki beberapa skema dalam penyelamatan diri dari bencana dengan terdapatnya penjawadwalan refreshment training untuk karyawan. Apabila terjadi kejadian darurat bencana, kedua hotel sudah mempunyai kesiapan dalam penanganan.

Ketersediaan kotak P3K di beberapa area kedua hotel untuk memudahkan dalam keadaan darurat. Penempatan P3K terkhususkan untuk beberapa area yang cukup tinggi resiko dengan penempatan pada tempat yang mudah dilihat dan dijangkau, baik untuk tamu maupun untuk karyawan.

Tersedianya alat pemadam kebakaran (APAR dan Hydrant) yang cukup di area-area yang mudah dijangkau. Kegiatan Fire Drill juga selalu dilakukan minimal 1 tahun 2 kali untuk masing-masing hotel guna memastikan seluruh karyawan dapat menggunakan perlengkapan kebakaran di kondisi darurat dengan baik.

Titik kumpul dan jalur evakuasi sudah tersedia tetapi masih kurang aman. Kedua hotel memiliki titik kumpul yang terlalu dekat dengan hotel dimana hal ini masih tidak cukup aman.

Kedua hotel telah menerapkan dengan baik dari segi memastikan alat-alat elektronik selalu dalam kondisi mati setiap meninggalkan ruangan. Adanya checklist, baik dari masing-masing department maupun dari pihak Manager On Duty (MOD), yang melakukan pemeriksaan ketika para karyawan sudah meninggalkan area hotel.

Media dan mekanisme komunikasi penanganan kondisi darurat yang digunakan oleh masing-masing hotel masih kurang efektif karena menggunakan HT dimana tidak semua karyawan memegang HT. Mekanisme komunikasi masih kurang efektif dan maksimal dalam sinyal sehingga informasi tidak tersampaikan dengan baik.

Penanganan dari Segi Kelestarian Lingkungan

Kedua hotel menggunakan perlengkapan dan bahan yang ramah lingkungan untuk memastikan kelestarian lingkungan terjaga. Tidak banyak menggunakan bahan plastik sebagai pembungkus makanan. Peralatan makan menggunakan bahan yang lebih ramah terhadap lingkungan.

Pemanfaatan sumber energi (termasuk air) yang efisien dan sehat dengan tujuan menjaga keseimbangan ekosistem lingkungan. Dari segi pemanfaatan air dan energi secara efisien sudah dilakukan oleh kedua hotel. Hotel tidak menyediakan kamar mandi dengan bathtub guna mengurangi pemborosan penggunaan air. Seluruh kamar sudah menggunakan system card dimana apabila tamu keluar, kartu kamar yang terkoneksi dengan kunci dan daya listrik tidak bisa diganti dengan kartu lainnya. Ketika tamu meninggalkan kamar, dapat dipastikan listrik di dalam kamar otomatis mati. Tidak hanya dari segi kamar tamu, Hotel Santika Depok juga sudah menggunakan sistem sensor untuk listrik di area gudang. Ini memuat lampu gudang akan mati secara otomatis jika gudang tidak digunakan sehingga mengurangi pemborosan listrik.

Kondisi lingkungan sekitar hotel sudah terbilang cukup asri dan nyaman, baik secara alami maupun rekayasa teknis. Walaupun area hotel yang lumayan terbatas, masing-masing hotel tetap menaruh beberapa tanaman yang mampu memberikan sentuhan secara alami di area tamu dan karyawan.

Hasil Uji Beda

Tabel 4.6 Hasil Uji Beda Hotel Santika Depok dan Hotel Savero Depok

Group Statistics					
	Kode	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
HS	1	21	66.33	14.336	3.128
	2	21	64.95	18.954	4.136

Hasil pengolahan statistik pada rumus Uji Beda T-Test, dengan menggunakan program SPSS, penanggulangan dampak pandemi COVID-19 secara tidak langsung atau dalam menerapkan unsur-unsur di Hotel Santika Depok (Mean) 66,33 dan simpangan baku (Standard Deviations) 14,336. Hotel Savero Depok dengan hasil (Mean) 64,95 dan simpangan baku (Standard Deviations) 18,954. Hasil tersebut berarti penanggulangan dampak pandemi COVID-19 secara tidak langsung terlihat lebih kuat pada Hotel Savero Depok dibandingkan dengan Hotel Santika Depok.

KESIMPULAN

Pandemi COVID-19 memberikan dampak negatif bagi keberlangsungan pariwisata di Indonesia, khususnya industri perhotelan. Kota Depok, sebagai salah satu kota penting penyangga ekonomi ibukota Jakarta, yang angka penyebaran atau penularan yang sangat cepat, tidak luput dari efek negatif pandemi. Hal ini mengakibatkan pengaruh besar pada industri perhotelan di wilayah ini. Hotel Santika Depok dan Hotel Savero Depok merupakan dua hotel yang terdampak wabah pandemi COVID-19. Untuk itu, dalam memberikan pelayanan kepada tamu, pihak hotel melakukan skema penanganan pandemi COVID-19 terhadap penjualan dan pengolahan Sumber Daya Manusia di masing-masing hotel area Depok yang terdampak langsung COVID-19. Berikut adalah beberapa kesimpulannya:

1. Penanggulangan dampak pandemi COVID-19 dari sektor hygiene dan sanitasi di Hotel Santika Depok dan Hotel Savero Depok dibagi menjadi beberapa pembagian area, yaitu Pintu Masuk Area Hotel, Lobby (Front Desk dan Concierge), Restoran / Coffee Shop, Kamar Tamu, dan Fasilitas Hotel serta Area Publik lainnya.
2. Dari hasil perhitungan nilai CSI, penanganan hygiene dan sanitasi pada Pintu Masuk Area Hotel mendapatkan nilai 73% dan 74%. Tamu dari kedua hotel cukup puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Kemudian Lobby (Front Desk dan Concierge) mendapatkan nilai 46% dan 42% yang berarti penanganan dari hygiene dan sanitasi tamu dari kedua hotel masih kurang baik. Restoran / Coffee Shop mendapatkan nilai 48% dan 38% dimana penanganan dari hygiene dan sanitasi tamu dari kedua hotel masih kurang baik.
3. Dari hasil perhitungan nilai CSI berada Kamar Tamu mendapatkan penilaian sebesar 77% dan 90% dengan arti penanganan dari segi hygiene dan sanitasi tamu dari kedua

SARAN

Penulis merekomendasikan hal-hal sebagai berikut dengan didasari hasil penelitian yang dilakukan, yaitu:

1. Pelaksanaan Program penanggulangan dampak COVID-19 dalam industri perhotelan harusnya

menjadi program wajib di setiap hotel dan tersertifikasi sebagai bentuk polarisasi kehidupan di mas Normal Baru.

2. Pihak Hotel Santika Depok dan Hotel Savero Depok seharusnya mempunyai database terkait riwayat dan profil perjalanan setiap tamu dalam kurun waktu 14 hari terakhir dengan melakukan mengisi formulir self-assessment agar bisa mengkonfirmasi mengenai kondisi kesehatan dari setiap tamu yang menginap.
3. Fasilitas Restoran / Coffee Shop di Hotel Santika Depok dan Hotel Savero Depok harus melengkapi fasilitas tempat cuci tangan sebelum masuk restoran dan seluruh tamu maupun karyawan melaksanakan prosedur tersebut dengan baik. Harus memperhatikan aturan jarak kursi minimal satu meter. Peralatan makanan harus dibungkus dengan tisu untuk menjaga kehygienisan.
4. Fasilitas Hotel dan Area Publik Lainnya Hotel Santika Depok dan Hotel Savero Depok perlu ditingkatkan lagi, seperti panduan terhadap tamu mengikuti peraturan posisi duduk, beribadah, dan berolahraga di dalam ruang fasilitas hotel lainnya. Panduan terhadap tamu yang menggunakan toilet di area publik penginapan diperlukan untuk menjaga kehygienisan, kebersihan, kekeringan dan ketidak-bauan setelah penggunaan.
5. Hotel Santika Depok dan Hotel Savero Depok harus terus mempertahankan mutu produk dan pelayanan dengan tetap menjamin kualitas dari segi kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan sekitar.
6. Tidak terpungkirnya bahwa setiap penelitian mempunyai kekurangan dan kelebihannya tersendiri. Penelitian ini hanya melihat dari segi pelaksanaan program penanggulangan dampak pandemi COVID-19 sektor hygiene dan sanitasi pada Hotel Santika Depok dan Hotel Savero Depok saja. Hotel Santika Depok dan Hotel Savero Depok ataupun pihak lainnya direkomendasikan untuk dapat melakukan penelitian yang mencakup aspek program lain yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

Al Bataafi, Wisnu HS, 2006, Housekeeping Department Floor and Public Area, Penerbit

Alfabeta Sugiyono. (2011). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Bagyono (2007), Nazir, M. (2005). Metode Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Hair, Jr et.al. (2010). Multivariate Data Analysis (7th ed). United States: Pearson Hudson, T. (2007). Using Nutrition to Relieve Primary Dysmennorrhoea. Alternative & Complementary

Therapies, Mary Ann Liebert, Inc., 13(3), 125-128. <https://doi.org/10.1089/act.2007.13303>

Block, D. (2017). Political Economy in Applied Linguistics Research. Language Teaching, Cambridge University Press, 50(1), 32-64. <https://doi.org/10.1017/S0261444816000288>

Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Pendidikan. Alfabeta, Bandung

Nazir, Moh. (2013). Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.