

PENERAPAN PROTOKOL KESEHATAN SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN REVISIT INTENTION TAMU DI INTERCONTINENTAL BANDUNG DAGO PAKAR

David Jonathan¹, Yosef Abdul Ghani², Rahmat Priyanto³

¹STP ARS Internasional, David.jonathan@icloud.com

²STP ARS Internasional, yosef.ghani@gmail.com

³STP ARS Internasional, rahmat@ars.ac.id

ABSTRAK

Dampak dari pandemi covid-19 dapat dirasakan oleh seluruh aspek kehidupan, termasuk sektor pariwisata. InterContinental Bandung Dago Pakar pun tak terluput dari ganasnya efek pandemi covid-19 yang mana penurunan tingkat huni yang amat dalam di awal pandemi. Salah satu karakteristik hotel adalah harus dapat beradaptasi dengan perubahan lingkungan sekitarnya, maka dari itu InterContinental Hotel Dago Pakar terus melakukan inovasi guna mempertahankan eksistensi bisnisnya dengan menerapkan protokol kesehatan yang sesuai dengan keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 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). Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kembali kepercayaan tamu yang hendak menginap dan juga meningkatkan kunjungan kembali (*Revisit Intention*) para tamu di InterContinental Bandung Dago Pakar. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana penerapan protokol kesehatan guna meningkatkan *Revisit Intention* tamu di InterContinental Bandung Dago Pakar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun Teknik penelitian menggunakan teknik observasi, wawancara, dan juga kuesioner dengan jumlah sample 100 responden sebagai data penguat atau pelengkap dari hasil wawancara dan observasi. Dari hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa InterContinental sudah menerapkan protokol kesehatan sesuai dengan anjuran kementerian kesehatan yang memenuhi kriteria CHSE (*Cleanliness, Health, Saefy and Environtment Sustaiability*) dengan nilai sempurna. Hal ini sangat berpengaruh kepada minat berkunjung tamu kembali (*Revisit Intention*) yang mana responden lebih dari 54% menginginkan untuk mengunjungi InterContinental Bandung Dago Pakar di masa yang akan datang selama pandemi covid-19.

Kata Kunci: Protokol kesehatan, *Revisit intention*

ABSTRACT

The impact of the COVID-19 pandemic has been affected by all aspects of human life, including the tourism sector. InterContinental Bandung Dago Pakar was one of the hotels that effected by the COVID-19 pandemic, which decreased in occupancy rates since the start of the pandemic. One of the characteristics of the hotel is that it must be able to adapt to changes in any unstable conditions, therefore InterContinental Hotel Dago Pakar continues to innovate to maintain its business existence by implementing health protocols as stipulated in the Decree of the Minister of Health of the Republic of Indonesia Number

HK.01/07/MENKES/382/2020 concerning health protocols for the community in public places and facilities in the context of prevention and control. Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). This aims to increase the trust of guests who want to stay and also increase the return visit (Revisit Intention) of guests at InterContinental Bandung Dago Pakar. The purpose of this study was to find out how the application of health protocols to increase guest's revisit intention at InterContinental Bandung Dago Pakar. This research used descriptive qualitative method. The research technique used observation techniques, interviews, and also questionnaires with a sample of 100 respondents as reinforcing or complementary data from the results of interviews and observations. From the results of this study, it can be concluded that InterContinental has implemented health protocols in accordance with the recommendations of the ministry of health that meet the CHSE criteria (Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability) with perfect scores. This greatly affects the interest in revisiting guests (Revisit Intention) which more than 54% of respondents want to visit InterContinental Bandung Dago Pakar in the future during the covid-19 pandemic.

Keywords: Health protocol, revisit intention

PENDAHULUAN

Maraknya dampak dari pandemi covid-19, dapat dirasakan dalam seluruh aspek kehidupan dan juga berdampak pada perekonomian dunia. Khususnya di Indonesia, salah satu sektor yang paling terpuruk akibat pandemi covid-19 adalah sektor pariwisata. (Kurnia, 2020). sejak bulan Februari 2020 kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia sudah mulai menurun dan berlangsung hingga bulan April 2020. Jika dibandingkan dengan tahun 2019, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara perbulannya sangatlah menurun. Sejak bulan April 2020 yang hanya mencapai 158.718 wisatawan dibandingkan di tahun sebelumnya yang mencapai 1.274.231 wisatawan.

Hingga sekarang jumlah kunjungan wisatawan mancanegara tetap berada di garis yang rendah dibandingkan tahun 2019 meskipun mengalami kenaikan dan penurunan. Hal tersebut sangat berimbas juga pada tingkat hunian hotel yang mengalami penurunan, bahkan tak sedikit hotel menutup bisnisnya untuk sementara dikarenakan biaya operasional yang terus berjalan namun tidak iringi

dengan pendapatan. Salah satu upaya untuk mengembalikan kepercayaan tamu untuk datang kembali ke sebuah destinasi pada masa pandemi covid-19 ini adalah dengan menerapkan protokol kesehatan yang mana penerapan protokol kesehatan tersebut dipercaya sebagai bentuk adaptasi kebiasaan baru yang dapat membantu usaha pemerintah dalam memutus mata rantai penyebaran virus covid-19 serta dapat mengembalikan rasa kepercayaan tamu/ pengunjung untuk mengunjungi ke suatu destinasi wisata salah satunya hotel. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia mengeluarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 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)*. Hal tersebut dapat membawa angin segar bagi pelaku dunia pariwisata khususnya di dunia perhotelan yang mana para tamu dapat kembali datang mengunjungi hotel dengan rasa aman, nyaman dengan penerapan protokol kesehatan yang diberlakukan di hotel. InterContinental Bandung Dago Pakar pun mengalami

hal yang sama yang mana diawal pandemi merebak, penurunan tingkat hunian kamar yang amat dalam terjadi, yang semula di atas rata-rata 80% per bulannya, dan di awal pandemi hanya mencapai kurang dari 5% perbulannya di bulan maret dan april 2020. Namun InterContinental Bandung Dago Pakar tidak pernah menutup bisnisnya sejak awal pandemi covid-19 merebak, bahkan InterContinental Bandung Dago Pakar sudah menerapkan protokol kesehatan yang dikeluarkan oleh IHG group sejak bulan mei 2020 sebelum peraturan kementerian kesehatan keluar di bulan juni 2020 .

Hal tersebut yang menarik penulis untuk meneliti lebih dalam bagaimana penerapan protokol kesehatan di InterContinental Bandung Dago Pakar, dan juga bagaimana minat kunjung kembali (*Revisit Intention*) tamu di InterContinental Bandung Dago Pakar pada masa pandemi covid-19 ini. Dengan rumusan masalah diatas penulis ingin mengetahui sejauh mana penerapan protokol kesehatan di InterContinental Bandung Dago Pakar dan juga ingin mengetahui minat berkunjung kembali (*Revisit Intention*) tamu di InterContinental Bandung Dago Pakar pada masa pandemi covid-19 ini.

KAJIAN LITERATUR PANDEMI COVID-19

Pandemi adalah wabah penyakit yang terjadi secara luas di seluruh dunia. Dengan kata lain, penyakit ini sudah menjadi masalah bersama warga dunia. Sedangkan virus corona adalah penyakit menular yang disebabkan oleh *Serve Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2* (SARS-CoV-2), tipe virus yang menginfeksi manusia serta menyerang saluran pernafasan dalam

tingkatan ringan sampai sedang sampai berat yang dapat menyebabkan kematian. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Pandemi covid-19 adalah suatu wabah penyakit yang menyerang sistem saluran pernafasan manusia baik dalam tingkatan ringan, sedang, atau pun berat yang dapat menyebabkan kematian, penularan virus tersebut dapat ditularkan melalui droplet yang keluar dari tubuh manusia dan menginfeksi manusia lainnya, dan hal tersebut sudah terjadi di seluruh belahan dunia. (Kemenkes, 2020).

PROTOKOL KESEHATAN

Kementerian kesehatan telah mengeluarkan protokol kesehatan pencegahan dan pengendalian secara spesifik melalui keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 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). Dalam protokol kesehatan tersebut, dipaparkan aturan-aturan yang perlu dilakukan oleh segala pihak yang berada di fasilitas umum termasuk salah satunya di hotel.

Begitu pula Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif mengeluarkan program khusus bagi para pelaku di bidang Pariwisata dan Ekonomi Kreatif yang mengacu kepada keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 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). Program ini dikenal dengan sebutan CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability*). CHSE adalah program Kemenparekraf berupa penerapan

protokol kesehatan yang berbasis pada *Cleanliness* (Kebersihan), *Health* (Kesehatan), *Safety* (Keamanan), dan *Environment Sustainability* (Kelestarian Lingkungan). Penerapan program ini sendiri dengan melakukan sertifikasi CHSE untuk para pelaku usaha di industri pariwisata dan ekonomi kreatif.

REVISIT INTENTION

Som dkk (2012) dalam (Nuryadi, 2018) mengemukakan *revisit intention* adalah: “Evaluasi yang dilakukan mengenai pengalaman perjalanan atau nilai yang dirasakan dan kepuasan pengunjung secara keseluruhan mempengaruhi perilaku masa depan dalam pertimbangan keinginan untuk kembali ke tujuan yang sama dan kesediaannya untuk merekomendasikan hal ini kepada orang lain”.

Menurut Stylos et al (2016) dalam (Nuryadi, 2018) mendefinisikan *revisit intention* sebagai keinginan untuk berkunjung ke destinasi yang sama untuk kedua kalinya dalam jangka waktu tertentu.

Menurut Oliver dalam penelitian (Leman, 2017) mendefinisikan bahwa niat berperilaku (seperti membeli kembali dan niat rekomendasi melalui *word of mouth*) menyatakan sebagai kemungkinan untuk terlibat dalam penentuan perilaku. Dari sudut pandang rekreasi, niat berperilaku adalah niat wisatawan untuk melakukan kunjungan kembali dalam satu tahun dan kesediaan mereka untuk berwisata lebih sering ke destinasi tersebut. Pemberian informasi *word of mouth* nyatanya berpengaruh positif terhadap pemilihan destinasi yang akan dituju. Rekomendasi orang lain mengenai suatu destinasi adalah salah satu informasi yang lebih banyak dipercaya oleh orang yang tertarik untuk melakukan perjalanan wisata. Wisatawan yang berkunjung kembali

meningkat melalui *word of mouth* dan banyak rekomendasi berpengaruh pada berkunjungnya wisatawan potensial. Berdasarkan teori tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa yang dimaksud dengan *revisit intention* adalah sebuah evaluasi yang dilakukan oleh wisatawan terhadap pengalaman yang dirasakan dan kepuasannya akan sebuah destinasi, dan memiliki keyakinan untuk berkunjung kembali ke destinasi yang sama dan juga merekomendasikan destinasi tersebut ke orang lain baik secara langsung (*word of mouth*) ataupun secara tidak langsung.

Dimensi *Revisit Intention*

Dimensi *revisit intention* yang dikemukakan Dodds dan Bigne dalam penelitian (Leman, 2017) menyatakan bahwa terdapat empat hal yang perlu diperhatikan dalam mengukur niat berkunjung kembali, yaitu:

1. *The willingness to revisit*

Dimensi ini mengukur keinginan wisatawan untuk bersedia melakukan kunjungan kembali ke destinasi yang sama di masa yang akan datang.

2. *First choice to visit*

Dimensi ini mengukur bahwa destinasi yang pernah dikunjungi sebelumnya akan dijadikan pilihan pertama ketika menyusun rencana untuk berlibur di masa yang akan datang

3. *Recommend it to others*

Dimensi ini mengukur keinginan wisatawan untuk bersedia merekomendasikan dan memberikan *word of mouth* yang positif terhadap destinasi yang telah dikunjungi sebelumnya kepada orang lain

4. *Give a confidence to others*

Dimensi ini mengukur seseorang dalam memberikan keyakinan kepada orang lain bahwa ini adalah destinasi yang bagus sehingga sangat cocok untuk dijadikan pilihan berlibur.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dimana penulis melakukan *survey* atau observasi terlebih dahulu ke tempat yang menjadi objek penelitian melalui wawancara, dan penyebaran kuesioner maupun dengan pemanfaatan media dokumentasi.

Berikut merupakan penjelasan mengenai metode penelitian yang akan digunakan oleh penulis, menurut para ahli:

1. Bogdan dan Taylor dalam (Sugiyono, 2019) mendefinisikan metode kualitatif sebagai proses penelitian yang memperoleh data deskriptif berupa informasi tertulis maupun lisan yang diperoleh dari seseorang dan perilaku yang dapat diamati
2. Borg dan Gall dalam (Sugiyono, 2019) menjelaskan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, sebagai lawannya eksperimen.
3. Denzim dan Lincoln dalam (Moleong, 2017) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan

melibatkan berbagai metode yang ada.

Dalam penelitian kualitatif metode yang biasa dilakukan adalah melalui metode observasi, wawancara, penyebaran kuesioner dan pemanfaatan dokumentasi. Pada penelitian kualitatif peneliti terjun langsung ke lapangan dan berinteraksi dengan informan yang berkaitan.

POPULASI DAN SAMPEL

Adapun populasi yang telah dipilih oleh peneliti adalah tamu-tamu yang pernah menginap di InterContinental Bandung Dago Pakar. Penulis menentukan populasi berdasarkan data tamu yang menginap ke InterContinental Bandung Dago Pakar. Populasi yang diambil adalah data pengunjung selama 6 bulan terakhir dari bulan Januari-Juni 2021.

Tabel 1. Data Kunjungan Tamu Januari -Juni 2021

No	Bulan	Total Kunjungan Tamu
1	Januari	2.359
2	Februari	2.974
3	Maret	4.386
4	April	3.656
5	Mei	2.591
6	Juni	2.957
Total		18.923

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa total populasi untuk penelitian ini berjumlah 18.923 dan untuk sampel menggunakan rumus slovin yang didapat jumlah sampling yang diteliti oleh penulis sebanyak 100 responden.

Teknik Analisis Data **Reduksi data**

Reduksi data adalah suatu proses analisis untuk memperinci atau menajamkan, mengarahkan serta memilih hal pokok yang mungkin dianggap penting dalam penyusunan penelitian, menggolongkan hal penting berdasarkan huruf, simbol maupun angka. Tujuan dalam mereduksi data adalah untuk memudahkan pemahaman mengenai data yang telah diperoleh peneliti di lapangan.

Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang telah tersusun dan rinci yang akan menjadi gambaran untuk peneliti dalam menyajikan topik bahasan yang akan di susun dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat berupa bentuk deskripsi singkat, bagan maupun hubungan antar kategori.

Penarikan Kesimpulan

Langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah dengan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Kesimpulan awal masih bersifat sementara. Apabila peneliti merasa data yang diperlukan belum terpenuhi untuk mendukung proses analisis dalam sebuah penelitian, maka peneliti dapat melakukan pengamatan dan menanyakan kembali untuk memperoleh data yang dianggap penting. Dengan demikian untuk penarikan kesimpulan akhir dapat diperoleh jika penelitian dalam pengambilan data tersebut sudah berakhir dan data yang dihasilkan sudah rinci dan layak diterima.

Keabsahan Data

Menurut (Moleong, 2017) Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik untuk pemeriksaan. Pada saat melakukan teknik pemeriksaan berdasarkan dari jumlah kriteria tertentu. Dalam penelitian ini peneliti

menggunakan teknik triangulasi, dan *member check*.

Triangulasi Sumber

Untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan yang selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan tiga sumber tersebut (Sugiyono, 2019).

Dalam penelitian ini, pengambilan data di dapat dari beberapa sumber, yaitu tamu hotel yang pernah menginap di InterContinental Bandung Dago Pakar selama pandemi covid-19.

1. Triangulasi Teknik

Untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik yang berbeda. Teknik yang digunakan untuk diperoleh data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber yang bersangkutan atau kepada sumber lain untuk memastikan data yang didapat sesuai dan benar (Sugiyono, 2019).

Triangulasi Waktu

Data yang diperoleh dalam penelitian ini dilakukan dengan mengamati hal yang sama namun pada waktu dan kondisi yang berbeda.

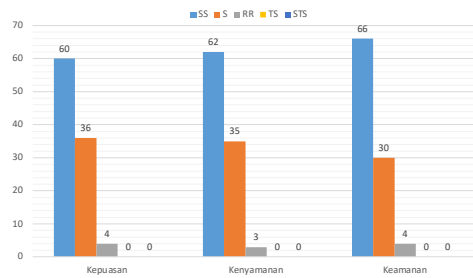
Member Check

Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data, dengan tujuan untuk mengetahui data yang telah diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan narasumber. Apabila data yang ditemukan dan disepakasi oleh pemberi data atau narasumber berarti bisa dikatakan data tersebut valid,

sehingga data semakin kredibel atau dipercaya (Sugiyono, 2019). Pemberi data yang peneliti tanyai adalah tamu hotel yang pernah menginap di InterContinental Bandung Dago Pakar.

PEMBAHASAN

Analisis Deskripsi Protokol Kesehatan di InterContinental Bandung Dago Pakar



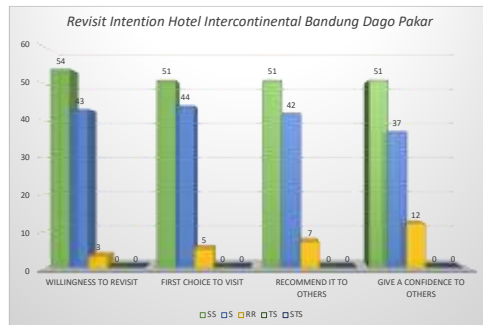
Gambar 1. Grafik Tanggapan Responden Mengenai Penerapan Protokol Kesehatan di InterContinental Bandung Dago Pakar

Berdasarkan grafik diatas, tanggapan para responden tamu hotel terhadap penerapan protokol kesehatan yang diterapkan di InterContinental Bandung Dago Pakar dapat dilihat bahwa (1) Responden tamu hotel yang sangat setuju dengan merasa sangat puas dengan penerapan protokol kesehatan di InterContinental Bandung Dago Pakar yang diterapkan sesuai dengan peraturan Kementerian Kesehatan yang memenuhi kriteria CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, dan Environment Sustainability*) memperoleh tingkat persentase sebanyak 60%; (2) Responden tamu hotel yang sangat setuju dengan merasa sangat nyaman dengan penerapan protokol kesehatan di InterContinental Bandung Dago Pakar yang diterapkan sesuai dengan peraturan Kementerian Kesehatan yang memenuhi kriteria CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, dan Environment Sustainability*) memperoleh tingkat

persentase sebanyak 62%; (3) Responden tamu hotel yang sangat setuju dengan merasa sangat aman dengan penerapan protokol kesehatan di InterContinental Bandung Dago Pakar yang diterapkan sesuai dengan peraturan Kementerian Kesehatan yang memenuhi kriteria CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, dan Environment Sustainability*) memperoleh tingkat persentase sebanyak 66%.

Berdasarkan data yang disajikan penulis baik dari hasil observasi secara langsung, wawancara dengan informan yang kredibel serta penyebaran kuesioner ke 100 (seratus) responden yang pernah menginap di InterContinental Bandung Dago Pakar selama pandemi covid-19 ini, menunjukkan bahwa tamu tamu yang menginap merasa puas, aman dan merasa nyaman akan penerapan kesehatan yang di terapkan oleh InterContinental Bandung Dago Pakar, yang sudah sesuai dengan peraturan kementerian kesehatan yang meliputi kriteria CHSE (*Cleanliness, Health, safety, dan Environment Sustainability*). Hal ini terbukti dengan pemberian nilai sempurna 100% oleh kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dalam sertifikasi CHSE tersebut, hal ini pun berdampak positif bagi hotel karena para tamu semakin percaya dan memiliki keinginan untuk berkunjung kembali disaat pandemi covid-19.

Analisis Deskripsi *Revisit Intention* di InterContinental Bandung Dago Pakar



Gambar 2. Grafik Tanggapan Responden Mengenai Dimensi *Revisit Intention* Tamu di InterContinental Bandung Dago Pakar

Berdasarkan dari gambar grafik diatas dari keempat dimensi yang penulis jabarkan baik dari hasil kuesioner dan wawancara kepada tamu-tamu yang pernah menginap di InterContinental Bandung Dago Pakar, dapat di simpulkan bahwa mereka para responden memiliki keinginan yang sangat tinggi untuk mengunjungi kembali InterContinental Bandung Dago Pakar dengan responden memilih sebanyak 54%. Kemudian para responden juga menjadikan InterContinental Bandung Dago Pakar sebagai tujuan utama mereka ketika hendak berwisata di kota bandung dengan responden yang memilih sebanyak 51%. Tak lupa pula para responden memilih sebanyak 51% sangat setuju untuk merekomendasikan InterContinental bandung Dago Pakar. Serta responden sebanyak 51% juga memilih sangat setuju untuk dapat meyakinkan teman/keluarga/kerabat mereka untuk dapat menginap InterContiental Bandung Dago Pakar karena di InterContinental Bandung Dago Pakar menawarkan berbagai fasilitas yang dapat dinikmati para tamu yang menginap, baik dari kamarnya yang luas, makanannya yang enak-enak, pemandangannya yang asri, sangat cocok untuk melepas penat baik

dari kesibukan sehari-hari maupun penat karena pandemi covid-19 yang mengharuskan lebih banyak diam dirumah. Selain itu juga InterContinental Bandung Dago Pakar selalu menerapkan protokol kesehatan yang ketat sesuai dengan anjuran pemerintah, hal ini terbukti dari InterContinental mendapatkan nilai sempurna dalam penilaian CHSE oleh kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, hal tersebut juga menambah rasa kepercayaan para tamu untuk datang kembali ke InterContinental Bandung Dago Pakar meski dalam masa pandemi covid-19.

PENUTUP

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari pembahasan dari bab sebelumnya, maka penulis dapat memberikan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penelitian dari penerapan protokol kesehatan di InterContinental Bandung Dago Pakar sudah berjalan dengan baik dengan menerapkan dari panduan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 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)*, dan juga sudah mendapatkan sertifikasi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, and Environment Suistanbility*) dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dengan nilai sempurna 100%. namun ada sedikit kekurangan seperti, pengaturan jam sarapan pagi yang di keluhkan beberapa informan yakni sarapan pagi walaupun terbagi menjadi 2 sesi namun, di sesi 2 di akhir pekan yang masih terjadi *over capacity* hal ini yang menjadikan tamu merasa

kurang nyaman dengan banyaknya tamu.

Berdasarkan hasil penelitian dari *revisit intention* tamu di InterContinental Bandung Dago Pakar, dapat di simpulkan bahwa tamu-tamu sudah merasa sangat puas dengan penerapan protokol kesehatan yang telah diterapkan di InterContinental Bandung Dago Pakar. Para informan maupun para responden tamu yang pernah menginap di InterContinental Bandung Dago Pakar mereka memiliki keinginan yang tinggi untuk kembali mengunjungi InterContinental Bandung Dago Pakar untuk berlibur bersama keluarga terutama di masa pandemi ini dan menjadikan InterContinental Bandung Dago Pakar menjadi pilihan pertama ketika mereka merencanakan berlibur ke kota bandung. Walaupun mereka agak sedikit cemas, namun mereka percaya dengan apa yang sudah diterapkan di InterContinental Bandung Dago Pakar. Para informan dan responden pun ikut serta merekomendasikan dan meyakinkan keluarga/teman/kerabat lainnya baik secara langsung (*word of mouth*) ataupun secara tidak langsung baik melalui media sosial dengan membagikan kegiatan mereka ataupun menuliskan ulasan pengalaman menginap mereka di sosial media dengan menyatakan InterContinental bandung Dago Pakar sebagai tempat yang nyaman dan aman untuk menginap selama pandemi covid-19 kepada teman, kerabat ataupun keluarga lainnya, hal ini mereka lakukan karena InterContinental Bandung Dago Pakar memiliki pemandangan hotel yang sangat menyegarkan mata, fasilitas yang mendukung dan juga penerapan protokol kesehatan yang sudah di

terapkan dengan baik sehingga para tamu merasa aman dalam melakukan berbagai aktivitas di InterContinental Bandung Dago Pakar.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, terdapat beberapa saran baik saran akademis maupun saran praktis yang dapat penulis sampaikan kepada InterContinental Bandung Dago Pakar, yaitu sebagai berikut:

Saran Akademis

Untuk penelitian selanjutnya, penulis menyarankan kepada penelitian selanjutnya mungkin bisa lebih mengedepankan penelitian mengenai strategi-strategi apa yang dapat di lakukan hotel-hotel untuk tetap mempertahankan eksistensi bisnisnya ataupun strategi khusus untuk meningkatkan minat berkunjung kembali (*revisit intention*) selama pandemi covid-19 berlangsung.

Saran Praktis

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan protokol kesehatan di InterContinental Bandung Dago Pakar agar tetap terus menjaga konsistensinya dalam menerapkan protokol kesehatan yang sudah di terapkan di InterContinental Bandung Dago Pakar. Untuk penerapan protokol kesehatan di restaurant khususnya untuk sarapan pagi, penulis menyarankan untuk merelokasi tempat sarapan pagi jika terjadi over kapasitas ketempat yang lebih luas seperti ballroom atau tempat lainnya agar penerapan protokol kesehatan dapat tetap berjalan dengan lancar, tanpa adanya rasa cemas dari tamu yang hendak sarapan pagi. Berdasarkan hasil penelitian mengenai *revisit intention* tamu, para tamu menunjukkan keinginan kembali mengunjungi InterContinental Bandung Dago Pakar walau dimasa pandemi seperti sekarang, hal ini terjadi karena tamu-tamu merasa bosan dengan

pembatasan kegiatan yang dilakukan, sehingga mereka memilih untuk menginap di hotel karena untuk mendapatkan suasana yang baru dengan pengalaman yang berbeda, maka dari itu saran penulis untuk pihak pengelola untuk memberikan program-program kegiatan yang menarik selama di hotel seperti kegiatan *outbound* ataupun kegiatan kesehatan lainnya seperti aktifitas yoga, senam bersama atau lain sebagainya dengan tetap menerapkan protokol kesehatan yang ketat, agar tamu-tamu juga merasa senang dan juga nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel. Tak lupa pihak hotel pun lebih membuat strategi-strategi pemasaran yang cocok digunakan disaat pandemi saat ini seperti membuat promosi kamar yang menarik dengan mengedepankan penerapan protokol kesehatan yang aman, serta nyaman agar tamu pun tertarik dan merasa aman ketika berkunjung ke InterContinental Bandung Dago Pakar. Kemudian peningkatkan kembali media informasi digital dalam mempromosikan hotel, hal ini berguna untuk menarik minat berkunjung tamu baik tamu yang sudah pernah menginap di InterContinental Bandung Dago Pakar sebelumnya maupun calon tamu-tamu yang baru yang hendak memilih tempat untuk menginap.

DAFTAR PUSTAKA

Azanella, L. A. (2020). Saat Pandemi Covid-19 Berdampak pada Bisnis Perhotelan Saat Ini. <https://www.kompas.com/tren/read/2020/09/26/102900465/Saat-Pandemi-Covid-19-Berdampak-Pada-Bisnis-Perhotelan-Saat-Ini?Page=all>.
Kemenkes. (2020). *Pedoman*

Pencegahan dan Pengendalian COVID-19.

https://Covid19.Go.Id/Storage/App/Media/Protokol/2020/Juli/REV-05_Pedoman_P2_COVID-19_13_Juli_2020.Pdf.

Kurnia, R. (2020). *Apa Itu Covid-19 dan Apa Saja Teori Konspirasinya?*

Leman, N. T. (2017). *Pengaruh Experiential Quality Terhadap Revisit Intention Wisatawan Museum Barli Di Bandung* [Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung]. http://repository.stp-bandung.ac.id/bitstream/handle/123456789/1181/Nadira_Tajhana_Leman_201318974-2017_SIP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Moleong. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.

Nuryadi, A. (2018). Pengaruh Tourist Service Quality Terhadap Tourist Satisfaction Serta Implikasinya Terhadap Revisit Intention Wisatawan Ke Keraton Kasepuhan.

[Http://Repository.Unpas.Ac.Id/38587/4/SA%20%20PDF.Pdf](http://Repository.Unpas.Ac.Id/38587/4/SA%20%20PDF.Pdf), 56.

Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.