

**PENGARUH KEPATUHAN PRILAKU USAHA HOTEL DALAM
MENERAPKAN PROGRAM CHS TERHADAP KEPERCAYAAN
KONSUMEN HOTEL DI
KOTA BANDUNG**

TESIS

Disusun Dalam Rangka Memenuhi Syarat Kelulusan
Guna Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik (MAP)
Pada Konsentrasi Kebijakan Publik
Program Magister Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik
Program Pascasarjana
Universitas Pasundan Bandung

Oleh :

MOHAMAD KODRAT SANTOSA
NPM : 178010021



**KONSENTRASI KEBIJAKAN PUBLIK
PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS PASCASARJANA
UNIVERSITAS PASUNDAN
BANDUNG
2021**

ABSTRAK

Sebagai penopang ekonomi, sektor Pariwisata tidak luput dari dampak ekonomi akibat Covid-19. Secara global, dampak ekonomi Covid-19 terhadap pariwisata menunjukkan bahwa industri pariwisata termasuk dalam kategori “*potensial losers*” bersama dengan industri penerbangan dan angkutan laut, otomotif, konstruksi dan real estate, manufaktur non esensial, layanan keuangan, dan pendidikan. Kota Bandung sebagai kota tujuan favorit kunjungan wisatawan nusantara dan mancanegara pun terkena imbas akibat pandemi Covid-19. Untuk memulihkan kondisi sektor pariwisata, Pemerintah Pusat melalui Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf) telah mempersiapkan pembukaan kembali pariwisata Indonesia di era *new normal* atau normal baru selama pandemi Covid-19. Adapun kebijakan yang diambil oleh Kemenparekraf adalah dengan menjadikan protokol kesehatan sebagai landasan utama penyelenggaraan industri pariwisata Indonesia ke depan. Salah satu program yang dicanangkan dari kebijakan tersebut adalah Program CHS. Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kepatuhan pelaku usaha dalam menerapkan program CHS terhadap kepercayaan konsumen hotel di Kota Bandung. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode explanatory survey. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah random sampling atau mengambil sampel secara acak. Penelitian ini merupakan penelitian dua variabel, yaitu Kepatuhan variabel bebas (X) dan Kepercayaan konsumen hotel sebagai variabel terikat (Y). Hasil penelitian menunjukkan Kepatuhan pelaku usaha hotel dalam menerapkan program CHS berpengaruh secara signifikan terhadap Kepercayaan konsumen hotel di Kota Bandung. Saran yang diberikan peneliti adalah sebaiknya terus dilakukan upaya-upaya untuk meningkatkan dimensi Kepatuhan pelaku usaha hotel agar senantiasa dapat memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan Kepercayaan konsumen hotel di Kota Bandung. Selain itu agar program CHS bukan hanya program yang bersifat insidentil yang berbicara dalam konteks pandemi Covid-19 belaka. Kebersihan, Kesehatan dan Keselamatan hendaknya diintegrasikan lebih lanjut dalam industri pariwisata di Indonesia (Lia Muliawaty, 2019)

Kata Kunci : Covid-19, Pariwisata, Kepatuhan, dan Kepercayaan Konsumen

ABSTRACT

As a pillar of the economy, the tourism sector has not been spared the economic impact of Covid-19. Globally, the economic impact of Covid-19 on tourism shows that the tourism industry is included in the category of “potential losers” along with the aviation and maritime transport, automotive, construction and real estate, non-essential manufacturing, financial services, and education industries. The city of Bandung as a favorite destination for domestic and foreign tourists has also been affected by the Covid-19 pandemic. To restore the condition of the tourism sector, the Central Government through the Ministry of Tourism and Creative Economy (Kemenparekraf) has prepared the reopening of Indonesian tourism in the new normal or new normal era during the Covid-19 pandemic. The policy taken by the Ministry of Tourism and Creative Economy is to make health protocols the main basis for the implementation of the Indonesian tourism industry in the future. One of the programs launched from this policy is the CHS Program. The purpose of the study was to determine and analyze the effect of compliance by business actors in implementing the CHS program on the trust of hotel consumers in the city of Bandung. The research method used in this research is the explanatory survey method. The sampling technique used is random sampling or taking samples at random. This research is a study of two variables, namely the independent variable Compliance (X) and hotel consumer trust as the dependent variable (Y). The results showed that the compliance of hotel business actors in implementing the CHS program significantly affected the trust of hotel consumers in the city of Bandung. The suggestion given by the researcher is that efforts should continue to be made to improve the Compliance dimension of hotel business actors so that they can always make a positive contribution in increasing hotel consumer trust in the city of Bandung. In addition, so that the CHS program is not just an incidental program that speaks in the context of the Covid-19 pandemic alone. Hygiene, Health, and Safety should be further integrated into the tourism industry in Indonesia.

Keyword : Covid-19, Tourism, Compliance, and Consumer Trust

DAFTAR PUSTAKA

Lia Muliawaty. (2019). STRATEGI IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TENTANG PROGRAM KAMPUNG KELUARGA BERENCANA MENUJU KELUARGA SEJAHTERA DI KABUPATEN CIREBON. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 82-101.