

**PERSEPSI WISATAWAN MENGENAI PENERAPAN PROTOKOL  
KESEHATAN DI HOTEL HORIZON ULTIMA TIMIKA  
SAAT PANDEMI COVID-19**

**SKRIPSI**

**SHANIA L. TIWOW**

**17071009**



**PROGRAM STUDI HOSPITALITY DAN PARIWISATA**

**FAKULTAS PARIWISATA**

**UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO**

**MANADO**

**2021**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PERSEPSI WISATAWAN MENGENAI PENERAPAN PROTOKOL  
KESEHATAN DI HOTEL HORISON ULTIMA TIMIKA  
SAAT PANDEMI COVID-19**

Shania Lifna Tiwow

17071009

Telah diujikan di depan komisi penguji

Pada tanggal 19 Juli 2021

Komisi Penguji,

Pembimbing



Machiko N. Indriyanto, SE.Par., M.Par

Penguji



Yelly A. Walansendow, S.E., S.ST.Par., M.Si



Oktavianus Wayan Samuel, S.E.Par., M.M



Roosalina Hera Lucia, S.E., M.M

Skripsi ini telah diterima sebagai sebagian persyaratan

Untuk meraih gelar Sarjana

Mengetahui,

Dekan Fakultas Pariwisata

Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata

Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A.



Machiko N. Indriyanto, SE.Par., M.Par.

## ABSTRACT

Tourism is everything related to the management of tourist objects, interaction with tourists, and the management of tourism services. In the development of tourism, the hotel industry is one of the supporters in the development of the tourism sector. The hospitality industry itself requires tourists as guests to stay and provide income for hotels, this gives rise to an assessment, picture or perception of each visiting tourist. However, at the beginning of 2020, a viral pandemic emerged that hit the world, namely Corona Virus Disease (Covid-19) which made many places have to implement health protocols with the aim of reducing the level of virus spread during a pandemic. The research entitled "Travelers Perceptions Regarding the Implementation of Health Protocols at Hotel Horison Ultima Timika" has a problem formulation of how to apply health protocols and how tourists perceive the application of health protocols at Hotel Horison Ultima Timika. The research method used in this research is descriptive with a qualitative approach.

The results showed that the application of health protocols at Hotel Horison Ultima Timika was as follows: Application of health protocol warning signs, Application of the use of masks, Application of hand washing with running water/use of hand sanitizer, Application of disinfectant spraying, Application of body temperature checks, Application of social distancing signs, Implementation of providing hand sanitizers in every place, Application of providing plastic gloves for taking food/drinks. Meanwhile, how are tourists' perceptions of the implementation of health protocols at Hotel Horison Ultima Timika as follows: Respondents know Hotel Horison Ultima Timika applies health protocols during the covid-19 pandemic, Respondents follow the implementation of health protocols at work or when doing tourist activities, Respondents know Hotel Horison Ultima Timika implementing the 3M health protocol, Respondents assessed that the implementation of the health protocol was very clear, Respondents responded that the implementation of the health protocol was very good, Respondents felt comfortable at work or during tourism activities, Respondents responded to employees and other tourists who also applied the health protocols applied, Respondents responded to the health protocols are also carried out in every place in the hotel area Respondents responded that they did not experience problems when implementing the health protocols that were applied, Respondents responded that the average respondent never received a warning/teg Due to not implementing health protocols, Respondents responded that the implementation of health protocols at Hotel Horison Ultima Timika was very good, Respondents responded that they were very satisfied with the facilities and services at Hotel Horison Ultima Timika during the covid-19 pandemic.

**Keywords:** *Hotel, Tourist Perception, Health Protocol, Tourism*

## ABSTRAK

Pariwisata adalah segala sesuatu yang terkait dengan pengelolaan objek wisata, interaksi terhadap wisatawan, dan pengelolaan jasa pelayanan wisata. Dalam pengembangan pariwisata, industri perhotelan menjadi salah satu pendukung dalam pembangunan sektor pariwisata. Industri perhotelan sendiri membutuhkan wisatawan sebagai tamu untuk menginap dan memberi pendapatan untuk hotel, hal tersebut menimbulkan penilaian, gambaran atau persepsi dari masing-masing wisatawan yang berkunjung. Namun pada awal tahun 2020, muncul pandemi virus yang melanda dunia yaitu *Corona Virus Disease* (Covid-19) yang membuat banyak tempat harus menerapkan protokol kesehatan dengan tujuan dapat menurunkan tingkat penyebaran virus saat pandemi. Penelitian dengan judul “Persepsi Wisatawan Mengenai Penerapan Protokol Kesehatan di Hotel Horison Ultima Timika” memiliki rumusan masalah bagaimana penerapan protokol kesehatan dan bagaimana persepsi wisatawan terhadap penerapan protokol kesehatan di Hotel Horison Ultima Timika. Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan protokol kesehatan di Hotel Horison Ultima Timika sebagai berikut: Penerapan tanda himbauan protokol kesehatan, Penerapan penggunaan masker, Penerapan cuci tangan dengan air mengalir/penggunaan *hand sanitizer*, Penerapan penyemprotan disinfektan, Penerapan pemeriksaan suhu tubuh, Penerapan tanda jaga jarak, Penerapan penyediaan *hand sanitizer* di setiap tempat, Penerapan penyediaan sarung tangan plastik untuk pengambilan makanan/minuman. Sedangkan bagaimana persepsi wisatawan terhadap penerapan protokol kesehatan di Hotel Horison Ultima Timika sebagai berikut: Responden mengetahui Hotel Horison Ultima Timika menerapkan protokol kesehatan saat pandemi covid-19, Responden mengikuti penerapan protokol kesehatan saat bekerja maupun saat melakukan aktivitas wisata, Responden mengetahui Hotel Horison Ultima Timika menerapkan protokol kesehatan 3M, Responden menilai penerapan protokol kesehatan sudah sangat jelas, Responden menanggapi penerapan protokol kesehatan sudah sangat baik, Responden merasa nyaman saat bekerja maupun saat melakukan aktivitas wisata, Responden menanggapi karyawan dan wisatawan lainnya juga menerapkan protokol kesehatan yang diterapkan, Responden menanggapi penerapan protokol kesehatan juga dilakukan di setiap tempat di area hotel Responden menanggapi tidak mengalami kendala saat menerapkan protokol kesehatan yang diterapkan, Responden menanggapi rata-rata responden tidak pernah mendapat peringatan/teguran karna tidak menerapkan protokol kesehatan, Responden menanggapi penerapan protokol kesehatan di Hotel Horison Ultima Timika sudah sangat baik, Responden menanggapi sangat merasa puas dengan fasilitas dan pelayanan yang ada di Hotel Horison Ultima Timika saat pandemi covid-19.

**Kata Kunci** : *Hotel, Persepsi Wisatawan, Protokol Kesehatan, Pariwisata*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Tuhan yang maha esa, karena hanya berkat dan anugrah-Nya saya bisa menyelesaikan penulisan tugas akhir ini (skripsi). Tahap demi tahap bisa terselesaikan dengan baik sehingga memberikan hasil yaitu skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.

Skripsi dengan judul “Persepsi Wisatawan Mengenai Penerapan Protokol Kesehatan di Hotel Horison Ultima Timika Saat Pandemi Covid-19” ini ditunjukkan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana di Fakultas Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado. Maka saya penulis berusaha untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

Dengan penuh rasa syukur atas berkat ini, saya ingin menyampaikan terima kasih kepada mereka semua orang-orang terdekat saya yang selalu mendukung saya baik lewat doa maupun secara langsung dan selalu membantu saya selama saya menempuh pendidikan di Universitas Katolik De La Salle Manado. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur, MSC., sebagai Rektor Universitas Katolik De La Salle Manado.
2. Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A., sebagai Dekan Fakultas Pariwisata.
3. Machiko Nugraha Indriyanto, S.E.Par., M.Par., sebagai Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata dan sebagai Dosen Pembimbing I.
4. Oktavianus Wayan Samuel, S.E.Par., M.M., sebagai Dosen Pembimbing II.
5. Seluruh Dosen Fakultas Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado.
6. Jener Kasim, sebagai General Manager di Hotel Horison Ultima Timika.

7. Milka Reskiana, sebagai Assistant Human Resources Manager di Hotel Horison Ultima Timika.
8. Ni Kadek Maretha Irianti Lestari, sebagai Assistant Sales Manager di Hotel Horison Ultima Timika.
9. Suhirman, sebagai Chief Accounting di Hotel Horison Ultima Timika.
10. Staf dan semua karyawan di Hotel Horison Ultima Timika, serta semua pengunjung yang membantu saya dalam proses pengambilan data dan wawancara.
11. Kedua orang tua saya, Papa Johnclif Tiwow dan Mama Rinna Hilda Mogot, Kakak saya Jelty Raty Tiwow, adik saya Clievoord Tiwow serta Excel Kumayas yang tidak pernah berhenti memberikan semangat, bantuan dan dukungan bagi saya, seseorang yang selalu memberi saya semangat dan semua keluarga yang selalu memberikan saya saran dan dukungan lewat doa.
12. Sahabat-sahabat saya geng kocak Glenis, Juan, Injilia, Aurelia, Yohanes, Prisilia, Henokh yang selalu membantu saya dengan memberikan dukungan dan doa.
13. Teman-teman saya William, Shela, Gratia, Reigen, Clarina, Kordia, Epafras, Zeana, Chitary, Jessica, Carlos, Mingly, Andre, Lambinhot, Michael, Adnan, Christian, Sanbassri, Victor, Cavin, Sidik yang selalu membantu saya dengan memberikan dukungan dan doa.
14. Teman-teman saya kaki 10 Ika, Rere, Kafirdo, Kanesa, Aping, Louie Lopez, yaya, kaave, mayghela, iko, the most tamvan yang selalu membantu saya dengan memberi dukungan dan doa.

15. Teman-teman karyawan di Hotel Horison Ultima Timika, Tami, Nina, Thian, Widya, Eka, Evi, Harun, Arya, Esau, Iqbal, Mario, Irsan, Listy, Risca, Gema, Dinan, Asdar, Cathy, Indra, Aswad, Rexy, Ponce, Alexandro yang selalu mendukung saya dan memberi dukungan dan doa.
16. Mam Christy Wullur serta semua mahasiswa fakultas Pariwisata senior dan junior yang selalu mendukung saya.

Timika, April 2021

Penulis

Shania L. Tiwow

17071009

## **LEMBAR PERNYATAAN**

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis Skripsi ini adalah asli dan belum diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana, baik di Universitas Katolik De La Salle Manado maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan Tim Komisi Pembimbing dan para Tim Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Katolik De La Salle Manado.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam penyimpangan ini, yang telah diperoleh karena karya tulis ini, saya bersedia untuk menerima sanksi akademik serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Timika, Juli 2021

Yang membuat pernyataan,

Nama : Shania L. Tiwow

NIM : 17071009



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>1.4 Batasan Penelitian .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>1.5 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.1 Kerangka Teoritis.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.1.1 Hotel .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>2.1.2 Penerapan .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2.1.3	Persepsi.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4	Wisatawan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5	Fasilitas .....	Error! Bookmark not defined.
2.1.6	Protokol Kesehatan Covid-19 .....	Error! Bookmark not defined.
2.2	Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.3	Kerangka Pemikiran .....	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB III.....</b>		Error! Bookmark not defined.
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		Error! Bookmark not defined.
3.1	Pendekatan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Objek Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Lokasi Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3	Partisipan Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Data Primer .....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Data Sekunder .....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Analisis Data .....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Analisis Miles & Huberman.....	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB IV .....</b>		Error! Bookmark not defined.
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		Error! Bookmark not defined.
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan dan Hotel Horison Ultima Timika .....	Error! Bookmark not defined.

4.1.2	<b>Profil Hotel Horison Ultima Timika.</b>	Error! Bookmark not defined.
4.2	<b>Hasil Wawancara .....</b>	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	<b>Hasil Wawancara Mengenai Penerapan Protokol Kesehatan di Hotel Horison Ultima Timika Saat Pandemi Covid-19</b>	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	<b>Hasil Wawancara Mengenai Persepsi Wisatawan Mengenai Penerapan Protokol Kesehatan di Hotel Horison Ultima Timika Saat Pandemi Covid-19.....</b>	Error! Bookmark not defined.
4.3	<b>Pembahasan .....</b>	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	<b>Penerapan Protokol Kesehatan di Hotel Horison Ultima Timika Saat Pandemi Covid-19 .....</b>	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	<b>Persepsi Wisatawan Mengenai Penerapan Protokol Kesehatan di Hotel Horison Ultima Timika Saat Pandemi Covid-19</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB V.....</b>		Error! Bookmark not defined.
<b>PENUTUP.....</b>		Error! Bookmark not defined.
5.1	<b>Kesimpulan .....</b>	Error! Bookmark not defined.
5.2	<b>Saran.....</b>	Error! Bookmark not defined.
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		Error! Bookmark not defined.
<b>LAMPIRAN.....</b>		Error! Bookmark not defined.

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1 Data Kunjungan Wisatawan di Hotel Horison Ultima Timika .....</b>	<b>3</b>
<b>Tabel 3.1 Waktu Penelitian .....</b>	<b>32</b>
<b>Tabel 4.1 Hasil Wawancara dengan Pihak Hotel Horison Ultima Timika.....</b>	<b>58</b>
<b>Tabel 4.2 Nama dan Alamat Responden.....</b>	<b>63</b>
<b>Tabel 4.3 Profil Responden .....</b>	<b>64</b>
<b>Tabel 4.4 Hasil Tanggapan Responden Tentang Hotel Horison Ultima Timika .....</b>	<b>65</b>
<b>Tabel 4.5 Hasil Tanggapan Responden Yang Mengetahui Hotel Horison Ultima Timika Menerapkan Protokol Kesehatan.....</b>	<b>66</b>
<b>Tabel 4.6 Hasil Tanggapan Responden Mengikuti Prokes di Hotel Horison Ultima Timika Saat Bekerja/Melakukan Aktivitas Wisata .....</b>	<b>66</b>
<b>Tabel 4.7 Hasil Tanggapan Responden Mengetahui Hotel Horison Ultima Timika Menerapkan Prokes 3M.....</b>	<b>67</b>
<b>Tabel 4.8 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Himbauan Mengenai Prokes Mudah di Pahami .....</b>	<b>67</b>
<b>Tabel 4.9 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Penerapan Prokes.....</b>	<b>68</b>
<b>Tabel 4.10 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Prokes di Hoteh Horison Ultima Timika Sesuai Dengan Himbauan Pemerintah .....</b>	<b>69</b>
<b>Tabel 4.11 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Fasilitas di Hotel Horison Ultima Timika Mendukung Penurunan Virus .....</b>	<b>69</b>

<b>Tabel 4.12 Hasil Tanggapan Kenyamanan Responden Saat Bekerja/Melakukan Aktivitas Wisata .....</b>	<b>70</b>
<b>Tabel 4.13 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Penerapan Prokes Dilakukan Oleh Karyawan dan Wisatawan .....</b>	<b>70</b>
<b>Tabel 4.14 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Penerapan Prokwa di Setiap Tempat.....</b>	<b>71</b>
<b>Tabel 4.15 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kendala Saat Mengikuti Prokes .....</b>	<b>71</b>
<b>Tabel 4.16 Hasil Tanggapan Responden Mengenai Peringatan/Teguran Karena Tidak Mengikuti Prokes .....</b>	<b>72</b>
<b>Tabel 4.17 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Perlunya Peningkatan Prokes .....</b>	<b>73</b>
<b>Tabel 4.18 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelayanan/Fasilitas.....</b>	<b>73</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hotel Horison Ultima Timika .....	39
Gambar 4.2 Logo.....	40
Gambar 4.3 Lokasi Hotel Horison Ultima Timika di Map .....	40
Gambar 4.4 <i>Deluxe City View</i> .....	41
Gambar 4.5 <i>Deluxe Pool View</i> .....	42
Gambar 4.6 <i>Super Deluxe City View</i> .....	42
Gambar 4.7 <i>Super Deluxe Pool View</i> .....	43
Gambar 4.8 <i>Super Deluxe Pool Access</i> .....	43
Gambar 4.9 <i>Grand Deluxe Pool View</i> .....	44
Gambar 4.10 <i>Grand Deluxe Pool Access</i> .....	45
Gambar 4.11 <i>Suite Pool View</i> .....	45
Gambar 4.12 <i>Suite City View</i> .....	46
Gambar 4.13 <i>Horison Suite</i> .....	46
Gambar 4.14 Santan Resto.....	47
Gambar 4.15 Baliem Cafe .....	48
Gambar 4.16 Baliem Bar .....	49
Gambar 4.17 Kolam Renang.....	50
Gambar 4.18 Gym Center .....	50
Gambar 4.19 Grand Ballroom .....	51
Gambar 4.20 Puncak Jaya .....	51

<b>Gambar 4.21 Puncak Cartenz.....</b>	<b>52</b>
<b>Gambar 4.22 Puncak Idengberg.....</b>	<b>52</b>
<b>Gambar 4.23 Puncak Mandala .....</b>	<b>52</b>
<b>Gambar 4.24 Kyura .....</b>	<b>53</b>
<b>Gambar 4.25 Sakeca Lounge .....</b>	<b>53</b>
<b>Gambar 4.26 Area Parkir .....</b>	<b>54</b>
<b>Gambar 4.27 Wawancara Bersama Pihak Hotel .....</b>	<b>62</b>
<b>Gambar 4.28 Wawancara Bersama Responden Karyawan.....</b>	<b>75</b>
<b>Gambar 4.29 Wawancara Bersama Responden Wisatawan .....</b>	<b>75</b>
<b>Gambar 4.30 Tanda Himbauan Protokol Kesehatan .....</b>	<b>77</b>
<b>Gambar 4.31 Mencuci Tangan/<i>Hand Sanitizer</i> .....</b>	<b>78</b>
<b>Gambar 4.32 Penyemprotan Disinfektan .....</b>	<b>79</b>
<b>Gambar 4.33 Pemeriksaan Suhu Tubuh.....</b>	<b>79</b>
<b>Gambar 4.34 Tanda Jaga Jarak .....</b>	<b>80</b>
<b>Gambar 4.35 Penyediaan <i>Hand Sanitizer</i> di Setiap Tempat .....</b>	<b>81</b>

## DAFTAR BAGAN

<b>Bagan 2. 1 Kerangka Pemikiran.....</b>	<b>30</b>
<b>Bagan 3.1 Analisis Bagan Interaktif Miles &amp; Huberman .....</b>	<b>37</b>
<b>Bagan 4.1 Struktur Organisasi Hotel Horison Ultima Timika .....</b>	<b>55</b>



## **DAFTAR LAMPIRAN**

**LAMPIRAN A      Data Informan & Daftar Pertanyaan**

**LAMPIRAN B      Permintaan Data**

**LAMPIRAN C      Dokumentasi**

