

Pengaruh Interaksi Sosial dan Kebersihan Hotel Terhadap Niat Pemesanan Hotel Melalui Risiko Kesehatan Pada Hotel Mercure, Jakarta

Andhalia Liza Marie*, Tri Djoko Sulistiyo, Heny Ratnaningtyas
Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti

*andhalia@stptrisakti.ac.id

Informasi Artikel

Received: 2 Februari 2021

Accepted: 17 Juni 2021

Published: 26 Juli 2021

Keywords:

Social Interaction, Hotel Cleanliness, Hotel Booking Intention, Health Risk

Abstract

This research is a quantitative research using path analysis method which distributes google form questionnaires to 100 customers of Hotel Mercure Jakarta. The data is processed using SmartPLS. The results showed that the interaction of social influence was significant on hotel booking intentions through health risks. Meanwhile, hotel cleanliness has no significant effect on hotel booking intentions through health risks. Then social interaction has a significant effect on hotel booking intentions. Furthermore, hotel cleanliness has no significant effect on hotel booking intentions. Health risk has a significant effect on hotel booking intentions. Hotel guests expect a low level of social interaction from check in to check out, which can pose a health risk and intend to make hotel reservations. Hotel cleanliness through health risks cannot increase hotel booking intentions. Hotel guests expect the hotel to make technological innovations that increase guest intention to make room reservations. Hotel cleanliness is not the main expectation of hotel guests, guests expect a low level of social interaction during their stay at the hotel.

Kata Kunci:

Interaksi Sosial, Kebersihan Hotel, Niat Pemesanan Hotel, Risiko Kesehatan

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang dikuantitatifkan dengan metode analisis jalur yang menyebarkan kuesioner *google form* kepada 100 pelanggan Hotel Mercure, Jakarta. Data diolah menggunakan SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan interaksi sosial pengaruh signifikan terhadap niat pemesanan hotel melalui risiko kesehatan. Sedangkan untuk kebersihan hotel tidak pengaruh signifikan terhadap niat pemesanan hotel melalui risiko kesehatan. Kemudian interaksi sosial berpengaruh signifikan terhadap niat pemesanan hotel. Selanjutnya kebersihan hotel tidak berpengaruh signifikan terhadap niat pemesanan hotel. Risiko kesehatan berpengaruh signifikan terhadap niat pemesanan hotel. Tamu hotel mengharapkan tingkat interaksi sosial yang rendah dari *check in* sampai *check out*, yang dapat meminimalkan resiko kesehatan dan berniat untuk melakukan niat pemesanan hotel. Kebersihan hotel melalui risiko kesehatan tidak dapat meningkatkan niat pemesanan hotel. Tamu hotel mengharapkan hotel melakukan inovasi teknologi yang meningkatkan niat tamu melakukan pemesanan kamar. Kebersihan hotel bukan harapan utama tamu hotel, tamu lebih berharap tingkat interaksi sosial yang rendah selama menginap di hotel.

PENDAHULUAN

Pandemi virus corona yang terjadi di seluruh dunia telah menimbulkan ancaman yang belum pernah terjadi sebelumnya terhadap ekonomi global, khususnya, industri perhotelan terbukti paling terdampak oleh pandemi COVID-19 karena kontaminasi lingkungan dengan risiko tinggi di properti hotel (Zemke et al., 2015).

Sektor perhotelan Indonesia sampai Juni 2020 tercatat telah melakukan pemutusan hubungan kerja karyawan sebanyak 430 ribu orang. Hal ini terjadi seiring dengan tingkat okupansi perhotelan yang sangat rendah sebesar 10% selama pandemi Covid-19 dan lebih dari 2.000 penginapan tutup, serta lebih dari 5000 restoran berhenti beroperasi (Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia, 2020).

Berdasarkan data di atas, maka terdapat indikasi bahwa pemulihan permintaan hotel akan sangat lambat dan adanya keengganan bepergian selama dan setelah pandemi COVID-19 diakibatkan oleh risiko kesehatan yang tinggi. Industri travel dan *tourism* merupakan industri yang memiliki risiko kesehatan yang tinggi sehingga menjadi perhatian utama bagi sebagian besar wisatawan saat mengunjungi destinasi atau properti perhotelan. Persepsi risiko kesehatan adalah faktor kunci yang mempengaruhi proses pengambilan keputusan wisatawan; mereka cenderung tidak mengunjungi suatu destinasi ketika mereka melihat tingkat risiko kesehatan yang tinggi di destinasi tersebut (Williams & Baláz, 2013).

Untuk menarik pelanggan agar mempunyai keinginan mengunjungi hotel, maka hotel perlu memfokuskan pada peningkatan persepsi keselamatan dan pengurangan tingkat kecemasan pelanggan dengan menerapkan strategi pengurangan risiko. Menerapkan inovasi teknologi untuk mengurangi interaksi sosial tamu dengan karyawan hotel dan meningkatkan kebersihan hotel dapat dilakukan sebagai strategi yang efektif untuk mengurangi risiko kesehatan bagi

pelanggan hotel. Sebagian besar hotel berbintang sudah mengadopsi sistem teknologi sebagai bentuk dari *physical distancing*, menerapkan teknologi yang akan mengurangi interaksi sosial staf dengan pelanggan hotel, seperti *mobile check-in* sistem, mesin *check-in* kios, dan sistem pembersihan dengan menggunakan robot atau memperbarui prosedur kebersihan hotel mereka dan mulai mengadopsi teknologi pembersihan yang canggih untuk disinfeksi yang lebih baik (misalnya, penyemprot elektrostatis, teknologi sinar ultraviolet, dan lain sebagainya.). Strategi menggunakan inovasi teknologi ini sangat penting bagi hotel untuk mengurangi risiko kesehatan yang dirasakan bagi pelanggan hotel.

Sejak tahun 1990-an, semakin banyak penelitian di industri perhotelan dan pariwisata yang meneliti tentang bagaimana wisatawan memandang risiko, faktor apa yang mempengaruhi persepsi risiko wisatawan, dan bagaimana persepsi risiko wisatawan mempengaruhi perilaku perjalanan dan pengambilan keputusan (Adam, 2015; Marie & Widodo, 2020).

Hubungan antara pentingnya penggunaan inovasi teknologi oleh hotel dan risiko kesehatan yang dirasakan sampai saat ini belum diketahui pada hotel di Jakarta, karena kurangnya penelitian tentang hal ini. Masalah utama dalam penelitian ini adalah memahami bagaimana inovasi teknologi yang dilakukan di industri perhotelan sebagai strategi pengurangan risiko mempengaruhi niat pelanggan untuk menginap di hotel selama pandemi COVID-19.

Berdasarkan fenomena di atas, maka penelitian ini ingin mengkaji efektivitas strategi inovasi teknologi untuk mengurangi risiko kesehatan yang dirasakan yang dapat mempengaruhi niat melakukan pemesanan hotel. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh interaksi sosial yang diharapkan dengan karyawan hotel dan kebersihan

hotel yang diharapkan terhadap persepsi risiko kesehatan dan niat pemesanan hotel.

TINJAUAN PUSTAKA

Interaksi Sosial

Interaksi sosial merupakan hubungan-hubungan sosial yang dinamis yang menyangkut hubungan antara orang-orang perorangan, antara kelompok-kelompok manusia, maupun antara orang perorangan dengan kelompok manusia. Dinamis dalam interaksi sosial dapat diartikan sebagai perubahan. Hubungan yang dinamis berarti adanya aksi dari suatu pihak akan saling mempengaruhi dengan adanya reaksi berupa perubahan dari pihak lainnya (Soekanto & Sulistyowati, 2015).

Interaksi sosial adalah tindakan, kegiatan, atau praktik dari dua orang atau lebih yang masing-masing mempunyai orientasi dan tujuan (Soyomukti, 2010). Interaksi sosial merupakan kunci dari sebuah aktivitas sosial karena tanpa adanya hal tersebut maka kehidupan bersama antar umat manusia tidak akan tercipta (Moffit, 2015).

Kebersihan Hotel

Kebersihan hotel ada pada *housekeeping*, bagian ini yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada para tamu, dalam hal kenyamanan dan kebersihan hotel (Sulastiyono, 2011). Kelancaran penyiapan dan pemeliharaan kebersihan kamar ditentukan oleh *housekeeping* oleh karena itu maka *housekeeping* harus di perhatikan dengan baik agar para tamu betah tinggal di hotel.

Kemudian ada *room attendant* yaitu petugas kamar tamu yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar. Adapun petugas yang melaksanakan pembersihan, merapikan dan melengkapi kebutuhan tamu di kamar

adalah pramugraha sedangkan pengawasan terhadap proses pekerjaan yang dilaksanakan oleh *roomboy* tersebut adalah *room supervisor* (Sulastiyono, 2011)

Risiko Kesehatan Pada Saat Pandemi

Kesehatan adalah sebuah sumber daya yang dimiliki semua manusia dan bukan merupakan suatu tujuan hidup yang perlu dicapai. Kesehatan tidak terfokus kepada fisik yang bugar tetapi meliputi jiwa yang sehat di mana individu dapat bersikap toleran dan dapat menerima perbedaan (Brooks et al, 2013). Volume penyebaran penyakit pada saat pandemi ini tergolong paling tinggi, karena sudah menyebar secara cepat ke seluruh dunia dengan tingkat infeksi yang tinggi. Melakukan *social distancing* atau kegiatan melalui *online* diyakini oleh sebagian orang sebagai cara yang ampuh dalam mengurangi risiko kesehatan dalam penyebaran wabah penyakit menular (Masrul et al., 2020).

Di awal tahun 2020 dan sampai saat ini masih terjadi pandemi COVID-19 yang membuat persepsi wisatawan bahwa terdapat tingkat risiko kesehatan yang tinggi ketika mereka mengunjungi destinasi atau properti hotel. Agar berhasil mengurangi ketidakpastian adalah poin kunci untuk mengelola risiko kesehatan. Dalam hal ini, dua jenis ketidakpastian menjadi dasar pengetahuan untuk memahami risiko kesehatan yang dirasakan, yaitu *epistemic uncertainty* dan *aleatory uncertainty*. Pertama, *epistemic uncertainty*, yang juga disebut sebagai ketidakpastian internal, fungsional, subjektif, atau dapat direduksi, muncul dari kurangnya pengetahuan. Risiko kesehatan yang dirasakan sangat terkait dengan *aleatory uncertainty*. Ketidakpastian yang disebabkan oleh variabilitas yang melekat dan tak terduga

dari dunia fisik. Dalam industri perhotelan dan pariwisata, *aleatory uncertainty* sangat terkait dengan risiko yang tidak dapat diprediksi, seperti risiko kesehatan yang dirasakan. Dengan demikian, ada batasan tertentu dalam mengurangi *aleatory uncertainty* dengan memperoleh informasi lebih lanjut tentang risiko tersebut. Risiko kesehatan merupakan risiko yang termasuk dalam *aleatory uncertainty*, yang tidak dapat dikurangi, maka perlu untuk memperoleh informasi lebih lanjut tentang risiko tersebut (Shin, 2019).

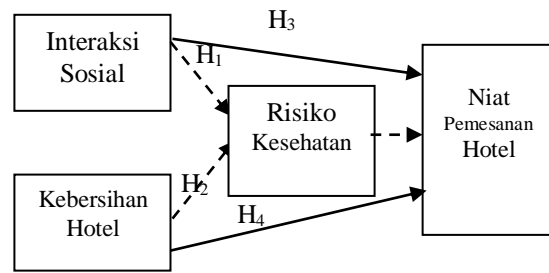
Strategi Mengurangi Risiko Kesehatan

Strategi mengurangi risiko mengacu pada proses konsumen untuk mengurangi risiko yang dirasakan dan ketidakpastian yang terlibat dalam pembelian produk atau layanan. Ketika tingkat risiko yang dirasakan melebihi tingkat yang menurut konsumen dapat diterima, mereka mengadopsi strategi pengurangan risiko untuk membuat keputusan yang lebih baik dalam pembelian (Pappas, 2016).

Salah satu cara yang dapat mengurangi risiko kesehatan adalah inovasi teknologi (Adam, 2015). Inovasi teknologi mengacu pada kombinasi inovasi yang terkait dengan perkembangan teknologi, dengan tujuan untuk meningkatkan produk atau layanan yang ada secara bertahap atau menciptakan yang baru secara radikal. Sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada inovasi dalam teknologi informasi - hubungan antara proses adopsi informasi dan risiko yang dirasakan dalam lingkungan *online* (Tseng & Wang, 2016). Dalam penelitian ini fokus pada adopsi teknologi operasional hotel (misalnya, sistem *front office* dan sistem

housekeeping) untuk mengurangi risiko kesehatan yang dirasakan.

Kerangka penelitian ini seperti pada gambar 1. di bawah ini:



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

H₁ : Adanya pengaruh interaksi sosial terhadap niat pemesanan hotel melalui risiko kesehatan

H₂ : Adanya pengaruh kebersihan hotel terhadap niat pemesanan hotel melalui risiko kesehatan

H₃ : Adanya pengaruh interaksi sosial terhadap niat pemesanan hotel

H₄ : Adanya pengaruh kebersihan hotel terhadap niat pemesanan hotel

H₅ : Adanya pengaruh risiko kesehatan terhadap niat pemesanan hotel

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode analisis jalur dengan jenis penelitian kualitatif yang dikuantitatifkan. Data diolah dengan menggunakan program SmartPLS. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan hotel *chain* Accor yang menginap di Mercure Hotel Jakarta berbintang empat. Pemilihan responden ditetapkan dengan metode *purposive sampling* atas suatu pertimbangan dan kriteria tertentu antara lain responden adalah tamu atau pelanggan hotel yang sudah pernah menginap di hotel Mercure Jakarta, minimal satu kali dalam rentang waktu Maret 2020 sampai November 2020 dan berusia minimal 25 tahun. Jumlah sampel dalam penelitian umlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel 1. Uji Validitas

| Variabel | Average Variance Extracted |
|----------------------|----------------------------|
| Interaksi Sosial | 0.608 |
| Kebersihan Hotel | 0.644 |
| Risiko Kesehatan | 0.549 |
| Niat Pemesanan Hotel | 0.701 |

Sumber: Data diolah dengan SmartPLS (2020)

Hasil uji validitas pada penelitian ini bahwa seluruh komponen variabel memiliki nilai loading $> 0,50$, artinya semua item pernyataan dinyatakan valid dan mampu digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

| Variabel | Cronbach's Alpha | Composite Reliability |
|----------------------|------------------|-----------------------|
| Interaksi Sosial | 0.782 | 0.859 |
| Kebersihan Hotel | 0.802 | 0.874 |
| Risiko Kesehatan | 0.743 | 0.704 |
| Niat Pemesanan Hotel | 0.791 | 0.874 |

Sumber: Data diolah dengan SmartPLS (2020)

Berdasarkan tabel di atas semua variabel adalah reliabel, dengan nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* $> 0,60$.

Tabel 3. Indirect Effect

| Hubungan | Path Coefficient | Standard Deviation | T Statistik | P Values |
|---------------------------------------|------------------|--------------------|-------------|----------|
| IS \rightarrow RK \rightarrow NPH | 0.681 | 0.164 | 4.164 | 0.000 |
| C \rightarrow RK \rightarrow NPH | -0.036 | 0.123 | 0.292 | 0.770 |

Sumber: Data diolah dengan SmartPLS (2020)

Berdasarkan tabel di atas pengaruh interaksi sosial terhadap niat pemesanan hotel melalui risiko kesehatan memiliki t-hitung sebesar $4,164 > t\text{-tabel } 1,96$ dan p-values sebesar $0,000 < \text{probabilitas sebesar } 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan adanya pengaruh signifikan interaksi sosial terhadap niat pemesanan hotel melalui risiko kesehatan.

Berdasarkan tabel di atas pengaruh kebersihan hotel terhadap niat pemesanan hotel melalui risiko kesehatan memiliki t-hitung sebesar $0,292 < t\text{-tabel } 1,96$ dan p-values sebesar $0,770 > \text{probabilitas sebesar } 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan tidak adanya pengaruh signifikan kebersihan hotel terhadap niat pemesanan hotel melalui risiko kesehatan.

Tabel 4. Direct Effect

| Hubungan | Path Coefficient | Standard Deviation | T Statistik | P Values |
|----------------------|------------------|--------------------|-------------|----------|
| IS \rightarrow NPH | 0.585 | 0.158 | 9.369 | 0.000 |
| C \rightarrow NPH | 0.039 | 0.135 | 0.286 | 0.775 |
| RK \rightarrow NPH | 0.870 | 0.082 | 10.621 | 0.000 |

Sumber: Data diolah dengan SmartPLS (2020)

Berdasarkan tabel di atas pengaruh interaksi sosial terhadap niat pemesanan hotel t-hitung sebesar $9,369 > t\text{-tabel } 1,96$ dan p-values sebesar $0,000 < \text{probabilitas sebesar } 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan adanya pengaruh signifikan interaksi sosial terhadap niat pemesanan hotel.

Berdasarkan tabel di atas pengaruh kebersihan hotel terhadap niat pemesanan hotel memiliki t-hitung sebesar $0,286 < t\text{-tabel } 1,96$ dan p-values sebesar $0,775 > \text{probabilitas sebesar } 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan tidak adanya pengaruh signifikan kebersihan hotel terhadap niat pemesanan hotel.

Berdasarkan tabel di atas pengaruh risiko kesehatan terhadap niat pemesanan hotel memiliki t-hitung sebesar $10,621 > t\text{-tabel } 1,96$ dan p-values sebesar $0,000 > \text{probabilitas sebesar } 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan adanya pengaruh signifikan risiko kesehatan terhadap niat pemesanan hotel.

Pembahasan

Interaksi sosial berpengaruh signifikan terhadap niat pemesanan hotel melalui risiko kesehatan karena tamu hotel mengharapkan tingkat interaksi sosial yang rendah mulai dari proses *check in*, selama tinggal di hotel sampai mereka *check out*, sehingga dapat meminimalkan resiko kesehatan dan meningkatkan niat untuk melakukan

booking hotel. Interaksi sosial terhadap risiko kesehatan akan berubah ketika penggunaan teknologi diterapkan oleh pihak hotel untuk mengurangi risiko kesehatan. Hal lain yang perlu menjadi sorotan adalah faktor kebersihan di hotel karena kebersihan merupakan elemen penting yang dipertimbangkan oleh pelanggan hotel dalam proses pengambilan keputusan mereka untuk melakukan pemesanan hotel. Penelitian yang telah dilakukan oleh Zemke, et al (2015) menyimpulkan bahwa terdapat dampak signifikan dan positif dari persepsi kebersihan hotel terhadap perilaku pemilihan hotel. Pandemi Covid-19 ini membawa perubahan atau terdapat efek penggantian antara interaksi sosial yang diharapkan, resiko kesehatan yang dirasakan dan niat *membooking* hotel. Misalnya, jika pelanggan memiliki tingkat interaksi sosial yang diharapkan lebih rendah, maka mereka cenderung melihat tingkat risiko kesehatan yang dirasakan akan rendah juga. Dengan demikian, interaksi sosial yang diharapkan akan memiliki efek interaksi sosial yang positif dan meningkatkan niat pemesanan hotel melalui resiko kesehatan yang dirasakan.

Kebersihan hotel tidak berpengaruh signifikan terhadap niat pemesanan hotel melalui risiko kesehatan karena hubungan kebersihan hotel yang diharapkan melalui risiko kesehatan tidak dapat meningkatkan niat pemesanan hotel. Tingkat kebersihan hotel yang diharapkan yang lebih rendah, ternyata tidak menurunkan risiko kesehatan, yang akan mengarah pada niat yang lebih tinggi untuk memesan hotel. Penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Barber, et al (2015), Amblee (2015), Zeng, et al (2020), Rehman, et al (2020) dan Zemke, et al (2015), menunjukkan bahwa pelanggan hotel mengharapkan kebersihan lingkungan fisik hotel memengaruhi risiko kesehatan mereka selama masa pandemi COVID-19. Inovasi teknologi yang digunakan dengan sistem kebersihan hotel yang canggih dapat memenuhi harapan pelanggan hotel terhadap tingkat kebersihan yang

membuat para pelanggan mempunyai niat untuk melakukan pemesanan hotel. Ketika calon pelanggan mengetahui bahwa hotel menggunakan sistem teknologi pembersih yang canggih, maka mereka yakin bahwa hotel sangat memperhatikan kebersihannya yang dapat menurunkan tingkat risiko kesehatan.

Interaksi sosial berpengaruh signifikan terhadap niat pemesanan hotel karena tamu hotel mengharapkan tingkat interaksi sosial yang rendah antara tamu dan karyawan hotel, sehingga hotel perlu melakukan inovasi teknologi yang dapat meningkatkan niat tamu untuk melakukan pemesanan kamar. pelanggan hotel mempersepsikan bahwa tingkat risiko kesehatan lebih rendah ketika mereka mengetahui bahwa layanan berbasis teknologi, seperti sistem *mobile check-in* atau kios dan sistem pembersihan menggunakan robot yang disediakan oleh pihak hotel, maka akan membuat pelanggan tertarik untuk melakukan pemesanan hotel. Interaksi sosial yang diharapkan dengan karyawan akan mempengaruhi resiko kesehatan yang dirasakan, sehingga pelanggan hotel akan mempersepsikan lebih rendah tingkat resiko kesehatan ketika mereka mengetahui bahwa layanan berbasis teknologi, seperti sistem *mobile check-in* atau kios dan sistem pembersihan robot, disediakan di hotel. Wisatawan memiliki niat perjalanan internasional yang rendah ketika mereka memiliki tingkat kepedulian yang tinggi terhadap keselamatan. Ketika pelanggan hotel merasakan tingkat risiko kesehatan yang lebih rendah karena tingkat interaksi sosial yang diharapkan lebih rendah (Zeng et al., 2020).

Kebersihan hotel tidak berpengaruh signifikan terhadap niat pemesanan hotel karena Kebersihan hotel yang diharapkan bukan merupakan harapan utama bagi tamu hotel di masa pandemi Covid-19, para tamu lebih berharap tingkat interaksi sosial yang rendah selama menginap di hotel. Penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sengupta & Srivastava

(2020), menunjukkan bahwa Kebersihan hotel merupakan aspek penting dari kesuksesan industri perhotelan, sebagian besar pelanggan hotel sangat *concern*/memperhatikan kualitas kebersihan hotel, sehingga kualitas kebersihan hotel yang dibersihkan dengan layanan kamar robotic, kehadiran biosensor, dan *contactless hosting* berpengaruh terhadap pemesanan kamar hotel

Risiko kesehatan berpengaruh signifikan terhadap niat pemesanan hotel karena risiko kesehatan dirasakan rendah oleh tamu, maka mereka memiliki niat untuk melakukan *booking* kamar hotel, karena mereka merasa tingkat resiko kesehatan yang minim. Tingkat risiko kesehatan yang rendah ketika mereka tahu bahwa hotel menggunakan sistem teknologi dalam berinteraksi dengan pelanggan dan menggunakan sistem pembersih yang canggih untuk mengurangi risiko Kesehatan, maka pelanggan akan mempunyai minat untuk melakukan pemesanan hotel. Strategi pengurangan resiko kesehatan yang diadopsi oleh hotel mempengaruhi bagaimana pelanggan hotel mengharapkan interaksi sosial dan kebersihan hotel, yang mempengaruhi persepsi resiko kesehatan dan perilaku pemilihan hotel mereka. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Chan, et al (2017) menyatakan bahwa resiko kesehatan yang dirasakan berpengaruh terhadap keputusan pembelian atau perilaku pemilihan hotel.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi teknologi memiliki peran yang penting di industri perhotelan dalam memberikan *experience* kepada para tamunya melalui pelayanan yang “*low touch, high tech*” untuk mengurangi resiko kesehatan yang dirasakan. Sifat layanan “*low touch, high tech*” ini akan menjadi suatu dobrakan di era pandemi Covid-19 dalam menarik pelanggan hotel

secara signifikan untuk melakukan *booking*.

Tingkat kebersihan hotel yang diharapkan para tamu ternyata tidak berpengaruh secara tidak langsung maupun secara langsung terhadap niat pemesanan hotel, hal ini disebabkan karena para tamu lebih fokus untuk mengurangi interaksi sosial dengan karyawan hotel selama pandemi ini berlangsung selama belum ada obat serta vaksinnnya melalui sistem teknologi, seperti sistem *check-in* dan *check-out* tanpa kontak, sistem kunci digital, sistem pengenalan wajah, dan sistem robot pembersih. Dalam hal prosedur kebersihan hotel, penerapannya dapat menggunakan teknologi pembersih (misalnya, penyemprot elektrostatis, sinar ultraviolet, robot penyemprot kuman, HVAC canggih, ventilasi, dan sistem pengkondisian udara, dan lain sebagainya) akan sangat penting untuk mengurangi resiko kesehatan yang dirasakan.

Kesehatan dan keselamatan menjadi hal yang penting bagi industri perhotelan dalam mempengaruhi niat tamu hotel untuk melakukan pemesanan kamar (Taviprawati et al, 2020). Oleh karena itu pihak hotel perlu melakukan komunikasi yang efektif tentang strategi perlindungan terhadap penularan virus corona bagi calon tamu hotel sehingga calon tamu hotel merasa aman dan akhirnya berniat untuk *booking* kamar hotel.

Saran

Penelitian ini hanya difokuskan pada dampak inovasi teknologi terhadap resiko kesehatan yang dirasakan, penelitian selanjutnya dapat mengkaji dampak faktor kritis lainnya dan dampak teknologi yang lebih luas di beberapa titik kontak hotel terhadap resiko kesehatan yang dirasakan dan niat pemesanan kamar hotel.

Selain itu penelitian selanjutnya dapat meneliti dengan objek penelitian yang berbeda dan tidak hanya hotel di Jakarta saja, tetapi hotel-hotel yang ada di kota-kota besar di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, I. (2015). Backpackers' Risk Perceptions and Risk Reduction Strategies in Ghana. *Tourism Management*, 49: 99-108.
- Amblee, N. (2015). The Impact of Cleanliness on Customer Perceptions of Security in Hostels: A WOM-based approach. *International Journal of Hospitality Management*, 49: 37-39.
- Barber, N., Goodman, R. J., & Goh, B. K. (2011). Restaurant Consumers Repeat Patronage: A Service Quality Concern. *International Journal of Hospitality Management*, 30(2): 329-336.
- Brooks, G. F., Carroll, K. C., Butel, J. S., Morse, S. A., Mietzner, T.A. (2013). *Mikrobiologi Kedokteran*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Chan, I. C. C., Lam, L. W., Chow, C. W. C., Fong, L. H. N., & Law, R. (2017). The Effect of Online Reviews on Hotel Booking Intention: The Role of Reader-Reviewer Similarity. *International Journal of Hospitality Management*, 66: 54-65.
- Marie, A. L., & Widodo, R. E. (2020). Analisis Faktor Kunjungan Wisatawan Mancanegara dan Tingkat Penginapan Hotel Terhadap Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Sub Sektor Pariwisata pada Industri Pariwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) Tahun 2007-2018. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 25(3): 157-165.
- Masrul, A. L. A., Simarmata, T. J., Sulaiman, D. O. K., Prianto, C., Iqbal, M., Purnomo, A., & Faried, A. I. (2020). *Pandemik COVID-19: Persoalan dan Refleksi di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Moffit, K. (2015) Social Interaction. Diakses Pada Tanggal 25 Januari 2021, dari <http://study.com/academylesson/social-interaction-definition-types-quiz.html>.
- Pappas, N. (2016). Marketing Strategies, Perceived Risks, and Consumer Trust in Online Buying Behaviour. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 29: 92-103.
- Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia. (2020). Sektor perhotelan Indonesia. Diakses pada tanggal 15 Januari 2020, dari <http://www.phrionline.com/>.
- Rehman, Z. U., Baharun, R., & Salleh, N. Z. M. (2020). Antecedents, Consequences, and Reducers of Perceived Risk In Social Media: A Systematic Literature Review and Directions for Further Research. *Psychology and Marketing*, 37(1): 74-86.
- Sengupta, K., & Srivastava, P. R. (2020). *Post-Epidemic Factors Influencing Customer Intent of Booking A Hotel: An Empirical Study*.
- Shin, H., Perdue, R. R., & Kang, J. (2019). Front Desk Technology Innovation in Hotels: A Managerial Perspective. *Tourism Management*, 74: 310-318.
- Soekanto, S., & Sulistyowati, B. (2015). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Soyomukti, N. (2010). *Pengantar Sosiologi*. Yogyakarta: ArRuzz Media.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Taviprawati, E., Sembiring, V. A., & Tarigan, E. (2020). Pengaruh Persepsi Pembelajaran Housekeeping Terhadap Pemilihan Karir Bagi Siswa SMKN 3 Bogor. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 25(3): 215-222.
- Tseng, S. Y., & Wang, C. N. (2016). Perceived Risk Influence on Dual-Route Information Adoption Processes on Travel Websites. *Journal of Business Research*, 69(6): 2289-2296.
- Williams, A. M., & Baláž, V. (2013). Tourism, Risk Tolerance and Competences: Travel Organization and Tourism Hazards. *Tourism Management*, 35: 209-221.
- Zemke, D. M. V, Neal, J., Shoemaker. S.,

- & Kirsch Katie. (2015). Hotel Cleanliness: Will Guests Pay for Enhanced Disinfection? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(4): 690–710.
- Zeng, Z., Chen, P. J., & Lew, A. A. (2020). From high-touch to high-tech: COVID-19 drives robotics adoption. *Tourism Geographies*, 22(3): 724–734.