

INTISARI

Penelitian ini dilakukan untuk menemukan persepsi penyedia jasa terhadap kepatuhan pengguna kepada protokol kesehatan dan sebaliknya, serta menemukan hubungan kepercayaan yang terbangun dari kepatuhan masing-masing. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dengan alat bantu NVIVO12 Pro untuk mengolah data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyedia jasa memiliki persepsi negatif kepada pengguna jasa karena harus bekerja dengan penuh kecemasan ketika melayani tamu. Di sisi lain, seluruh pengguna jasa memiliki persepsi positif kepada terapis karena melihat lokasi spa, reputasi spa dan lebih fokus kepada tujuannya untuk melepas rasa penat di tengah keharusan untuk menetap di rumah selama masa pandemi. Hubungan saling percaya antara terapis dan pengguna jasa tercipta dari pemahaman bersama tentang protokol kesehatan, perilaku-perilaku yang meyakinkan di mata mitra, dan adanya kepedulian terhadap kesejahteraan di kedua belah pihak. Sebaliknya, ketidakpercayaan muncul karena infrastruktur spa yang dinilai kurang baik dan perilaku terapis yang kurang higienis.

Kata kunci : persepsi, kepercayaan, protokol kesehatan, jasa spa

ABSTRACT

The current study aims to find the perception of spa service providers, towards spa users' compliance with health protocols and vice versa and to find the creation of reciprocal trust from each other's compliance. Qualitative descriptive analysis was employed meanwhile data was obtained through interview, observation and documentation study. NVivo 12 Pro application was also utilized to analyze the data. The results indicate that the spa therapists have negative perception to their consumers as they feel anxious while giving service to visitors. On the other hand, all service users have positive perception to the therapists because they consider the spa 's location, reputation and more focused on their goal to relieve fatigue in the midst of having to stay at home during pandemic situation. Reciprocal trust between therapists and spa consumers is built from shared understanding of health protocols, evidencing trustworthy actions and concern for the well-being for both parties. However, distrust emerge due to poor spa infrastructure and less hygienic therapist behavior.

Keywords : perception, reciprocal trust, health protocol, spa service



Persepsi dan Kepercayaan Timbal Balik antara Penyedia Jasa Spa dengan Pengguna tentang Protokol

Kesehatan di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta

TARTISA SULISTIANI, Prof. Dr. -Phil. Janianton Damanik, M.Si ; Prof. Dr. Dyah Mutiarin, S.IP., M.Si

Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>