

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pandemi Covid-19 yang diumumkan oleh Organisasi Kesehatan Dunia atau *World Health Organization* (WHO) pada awal tahun 2020 memiliki dampak yang besar terhadap perekonomian dunia, salah satunya perekonomian China yang juga terguncang karena sebagian besar didukung oleh sektor usaha kecil dan menengah. Sekitar 30 juta usaha kecil dan menengah menyumbang lebih dari 60% dari Produk Domestik Bruto (PDB) China. Selain itu, bursa saham Shanghai juga sempat menurun mencapai 9% yang merupakan angka terparah sejak Agustus 2015 (Puslit, 2020). Selain China, perekonomian negara Indonesia juga terdampak oleh Pandemi Covid-19. Presiden Joko Widodo mengumumkan pada tanggal 2 Maret 2020 Negara Indonesia terdampak virus Covid-19 sekaligus menyebutnya sebagai bencana (*disaster*). Badan Nasional Penanggulangan Bencana (BNPB) secara khusus menyebut Covid-19 sebagai bencana non alam (*non-natural disaster*) dengan skala cakupan nasional (Sutrisni, 2020). Kementerian Perdagangan menyebutkan adanya dampak Covid-19 untuk pasar ekspor ke China yakni terganggunya rantai pasokan, langkanya bahan baku industri, dan produk kesehatan (Kemendag, 2020). China dan Indonesia menjadi dua contoh negara di dunia yang mengalami penurunan ekonomi karena efek Pandemi. Berbagai upaya dan kebijakan dibuat oleh negara-negara di dunia untuk mencegah penyebaran Covid-19 salah satunya kebijakan *lockdown*.

Beberapa negara mengumumkan kebijakan *lockdown*, Afrika Selatan merupakan salah satu negara yang menerapkan kebijakan tersebut. Kebijakan *lockdown* di Afrika Selatan mengganggu keberlangsungan bisnis dari berbagai bidang seperti industri pariwisata khususnya bisnis penginapan (Staatskoerant, 2020). Salah satu bisnis penginapan yang terdampak oleh adanya *lockdown* di Afrika Selatan adalah Bisnis Keluarga Spinning Reel Beach Cottages yang berlokasi di Port Alfred, Afrika Selatan.

Bisnis Penginapan *Spinning Reel Cottages* milik Steve Gardner dan Kim Gardner yang berlokasi di Port Alfred, Afrika Selatan berdiri sejak tahun 1963. *Spinning Reel* menawarkan penginapan berupa *cottages* yang berada dekat pantai dengan akses pribadi ke pantai. Ashley Gardner yang merupakan anak ke-3 dari pemilik *Spinning Reel* mengungkapkan bahwa awalnya *Spinning Reel* hanya memiliki empat *cottages* kemudian pemilik sebelum The Gardners menambahkan dua *cottages* dan sebuah rumah. The Gardners kemudian membeli *Spinning Reel* pada tahun 1971. Setelah membelinya, Frank Gardner yang merupakan ayah dari Steve Gardner membangun dua *cottages* tambahan lagi. Sementara, Steve Gardner mengambil alih *Spinning Reel* pada tahun 1991. Pada tahun 2002, Steve dan Kim Gardner menambahkan dua bangunan *cottages* dan di tahun 2006 mereka membangun tiga *chalets*. Sehingga, total keseluruhan adalah sembilan *cottages* dan tiga *chalets*.

Profil Spinning Reel Beach Cottages



Gambar 1.1 Profil Spinning Reel

Sumber : Narasumber

Contact Person : Steve and Kim Gardner
Phone : +27 (0) 46 624 4281
Address : Freshwater Road, Port Alfred, Eastern Cape
E-mails : info@spinningreel.co.za
Website : www.spinningreel.co.za
Instagram : [@spinningreelbeachcottages](https://www.instagram.com/spinningreelbeachcottages)

Spinning Reel Cottages terletak di pantai di Port Alfred, jantung Sunshine Coast, dan menawarkan berbagai akomodasi untuk memenuhi kebutuhan setiap pengunjung. Pilihannya termasuk pondok pantai mandiri kami yang terpencil, pondok indah dengan pemandangan laut yang menakjubkan, serta akomodasi tempat tidur dan sarapan yang menghadap ke pantai. Matahari terbit yang indah, pantai hampir di depan pintu Anda, dan terletak jauh dari kebisingan kota, tetapi dalam dua menit dapat dijangkau dengan berkendara dari pusat Port Alfred, Spinning Reel menawarkan istirahat liburan yang tenang, nyaman, dan terpencil untuk keluarga, liburan romantis, atau pengisian ulang energi.

Semua pondok pantai dan kabin kayu kami telah ditempatkan secara strategis di antara vegetasi bukit pasir alami untuk memastikan privasi setiap unit.

Tanpa jalan antara Spinning Reel dan pantai, *cottage* dan kabin benar-benar hanya sepelemparan batu dari pantai. Untuk yang lebih energik, ada lapangan tenis, jogging di pantai atau jalan pedesaan yang tenang, dan Lapangan Golf Royal Port Alfred berada di dekatnya. Adapula tempat tidak jauh dari Spinning Reel untuk menyewa perahu dan menuju ke sungai. Ada taman permainan gratis di dekatnya yang meliputi Addo Elephant Park, Kariega, Pumba, Kwandwe, Lalibela dan Shamwari. Adapun fasilitas yang di sediakan oleh Spinning Reel adalah *Self-Catering, Bed and Breakfast, Braai facility, Cabins/Chalets, Child Friendly, Safe Parking, dan Satellite TV in rooms*. Sedangkan kegiatan yang dapat dilakukan di Spinning Reel Beach Cottages adalah *Fishing, Bird watching, Bird watching, Surfing, dan Swimming*. Spinning Reel dapat memberikan informasi secara detail mengenai fasilitas dan kegiatan yang dapat dilakukan ketika pelanggan melakukan *check-in*.

Spinning Reel mengalami keterpurukan yang paling parah pada saat adanya pandemi Covid-19 tepatnya selama *lockdown* sekitar dua bulan. Pada bulan Desember 2020, *Spinning Reel* hanya memiliki beberapa pelanggan. Padahal, biasanya reservasi selalu penuh selama liburan Natal di bulan Desember. Level 5 kebijakan *lockdown* di Afrika Selatan terkait pencegahan penyebaran virus Covid-19 memberikan dampak reservasi sehingga mengalami penurunan dengan sangat pesat. Wisatawan tidak mau datang dan menginap tanpa ada akses ke pantai.

Perubahan peraturan yang terus menerus dengan pembukaan dan penutupan

perbatasan provinsi serta pembukaan dan penutupan pantai memiliki dampak terhadap menurunnya jumlah pengunjung Spinning Reel. Meskipun tidak ada pelanggan yang datang, mereka harus tetap membayar gaji semua *staff* yang bekerja tanpa adanya pemasukan

Kebijakan *lockdown* di Afrika Selatan diumumkan secara langsung oleh Presiden Republik Afrika Selatan pada tanggal 23 Maret 2020 yang dilaksanakan selama 21 hari, yang dimulai pada tanggal 26 Maret 2020 tengah malam (Department Of Transport, 2020). Langkah ini di ambil oleh Pemerintah Afrika Selatan setelah adanya laporan kematian yang disebabkan oleh virus Covid-19. Kebijakan tegas ini diambil untuk memerangi virus Covid-19 dan mencegah penyebaran virus Covid-19. Langkah-langkah yang di ambil oleh Pemerintah Afrika Selatan dalam mengaplikasikan kebijakan *lockdown* selama 21 hari adalah melarang penduduk untuk bepergian keluar batas wilayah, *jogging* , dan keluar membawa anjingnya berjalan di jalanan, melarang penjualan *alcohol*, toko makanan diizinkan untuk tetap buka. Bagi siapapun yang melanggar aturan tersebut akan ditindak tegas dengan ancaman 6 bulan penjara atau denda berat (BBC News, 2020).

Dalam laporan *website* resmi milik Pemerintah Afrika Selatan (South African Government, 2020) setelah kebijakan *lockdown* selesai, Pemerintah Afrika Selatan membuat regulasi baru dalam penanganan dan pencegahan penyebaran virus Covid-19 yang terbagi menjadi 5 *level*. *Level 5* (26 Maret – 30 April 2020) menunjukkan penyebaran Covid-19 yang tinggi dengan kesiapan sistem kesehatan yang rendah. *Level 4* (1- 31 Mei 2020), (16 Juni 2021) dan (28 Juni – 25 Juli 2021)

menunjukkan penyebaran Covid-19 sedang hingga tinggi dengan kesiapan sistem kesehatan yang rendah hingga sedang. *Level 3* (1 Juni - 17 Agustus 2020) , (16 Juni – 27 Juni 2021) dan (26 Juli – 12 September 2021) menunjukkan penyebaran Covid-19 sedang dengan tingkat kesiapan sistem kesehatan yang sedang. *Level 2* (18 Agustus - 20 September 2020) dan (13 September-30 September 2021) menunjukkan penyebaran Covid-19 sedang dengan tingkat kesiapan sistem kesehatan yang tinggi. *Level 1* (21 September – 28 Desember 2020) dan (1 Oktober 2021) menunjukkan penyebaran Covid-19 yang rendah dengan kesiapan sistem kesehatan yang tinggi. Berbagai perubahan kebijakan yang telah dilakukan mulai dari mengganti *level 5* menjadi *level 3* dengan menerapkan protokol Covid-19 di tempat umum seperti melarang penjualan alkohol maupun melarang orang-orang bepergian ke tepi pantai jika tidak memiliki lisensi memancing. Kebijakan ini mengganggu keberlangsungan bisnis dari berbagai bidang seperti industri pariwisata khususnya bisnis penginapan (Staatskoerant, 2020).

Pengaruh dari pandemi COVID-19 yang memiliki efek ke Afrika Selatan membuat stabilitas ekonomi negara tersebut terganggu. Hal ini dikarenakan adanya pembatasan pergerakan dan aktivitas ekonomi sebagai tanggapan terhadap pandemi tersebut sehingga mengurangi akses perputaran ekonomi, produksi, pemrosesan hingga pemasaran barang ataupun jasa. Perekonomian di Afrika Selatan pun mengalami resesi sehingga naiknya angka penghasilan yang rendah bahkan pengangguran karena kebijakan *lockdown* memiliki dampak mempersempit lapangan pekerjaan dan menutup bisnis untuk menghindari penyebaran virus COVID-19 (Arbar, 2021). Menurut Steve Gardner selaku pemilik bisnis keluarga

Spinning Reel, sejak kebijakan *lockdown* mulai dicabut di Afrika Selatan, maka secara perlahan kondisi sudah mulai membaik. Pengunjung yang datang mulai ramai kembali di awal Tahun 2022. *Cottages* dan *Challets* hampir selalu penuh selama *weekend* dan liburan akhir tahun.

Berdasarkan pemaparan diatas menunjukkan bahwa *Spinning Reel* merupakan bisnis yang masih dapat bertahan di masa pandemi Covid-19. Sehingga merupakan masalah penting untuk dilakukan tindak lanjut untuk menentukan strategi komunikasi pemasaran yang tepat supaya bisnis ini dapat terus berkembang dan ramai pengunjung. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul, “Strategi Komunikasi Pemasaran Bisnis Keluarga yang Bertahan dalam Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus *Spinning Reel Beach Cottages*)”.

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti, digunakan sebagai tinjauan pustaka karena memberikan kontribusi yang berarti. Penelitian pertama dilakukan oleh Dwi Faradila yang berjudul “Strategi Komunikasi Pemasaran Garuda Plaza Hotel Dalam Meningkatkan Minat Pengunjung Hotel di Masa Pandemi Covid-19”. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Kesimpulan dari penelitian tersebut adalah Garuda Plaza Hotel mengatur strategi yaitu melakukan promosi melalui media dan telepon, melakukan sosialisasi dan bertemu dengan beberapa klien, memberikan harga promo dan juga menerapkan 5S (Senyum, Sapa, *Secure*, dan Sopan) kepada pengunjung hotel (Faradilla, 2021).

Penelitian yang kedua dengan judul “*Covid-19 Pandemic Crisis: The Recovery Strategy of Hotel Business in Bengkulu City Through Adoption New*

Normal” (Rajiv, Akbariah & Nur Naha, 2021). Penelitian ini menggunakan teknik analisa data dengan metode kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian tersebut adalah dengan melakukan strategi promosi dengan cara menerapkan kebijakan operasional standar terkait Covid-19. Kebijakan tersebut kemudian dikomunikasikan kepada *staff* dan pengunjung hotel terkait adaptasi “*new normal*” dan meminta *review* positif kepada pelanggan terkait pelayanan hotel dan kebijakan baru yang dibuat untuk meningkatkan pemasaran Hotel di Bengkulu.

Penelitian yang ketiga berjudul “Strategi *Marketing Communication* PT GO-JEK Indonesia dalam membangun *Brand Image* Go-Clean”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah strategi marketing komunikasi yang dilakukan selain untuk membangun *brand image* juga untuk meningkatkan *brand awareness* dari Go-Clean dengan cara menggunakan empat dari delapan strategi marketing komunikasi yaitu *advertising, sales promotion, public relation and publicity, and word of mouth* (S, 2018).

Penelitian-penelitian yang telah di uraikan tersebut di atas merupakan tinjauan terdahulu yang memiliki kesamaan dan memberikan kontribusi terhadap penelitian yang peneliti akan lakukan. Namun demikian belum ada yang membahas secara spesifik mengenai strategi komunikasi pemasaran bisnis hotel keluarga yang dikelola secara mandiri selama puluhan tahun, dan masih bertahan selama masa pandemi Covid-19. Oleh karena itu peneliti ingin melakukan penelitian yang lebih spesifik terhadap strategi komunikasi pemasaran bisnis hotel keluarga, studi kasus *Spinning Reel Beach Cottages* di Port Alfred Afrika Selatan yang peneliti lakukan setelah masa pandemi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan diatas didapatkan rumusan masalah penelitian, “Bagaimana strategi komunikasi pemasaran *Spinning Reel Beach Cottages* dalam mempertahankan pelanggan di masa pandemi Covid-19?”

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis strategi komunikasi pemasaran bisnis keluarga yang bertahan dalam masa pandemi Covid-19 (Studi kasus *Spinning Reel Beach Cottages*).

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Mengetahui *Spinning Reel Beach Cottages* sekaligus strategi komunikasi pemasaran bisnis keluarga yang bertahan dalam masa pandemi Covid-19.
- b. Untuk memberikan manfaat pengetahuan untuk industri sejenis.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Responden

Mendapatkan informasi sehingga memiliki strategi yang tepat untuk menarik wisatawan agar datang ke *Spinning Reel Beach Cottages* meskipun dalam masa pandemi Covid-19. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang bermanfaat dan motivasi untuk dapat melakukan inovasi yang

lebih baik. Strategi komunikasi pemasaran dapat menjadi bahan pertimbangan untuk melakukan inovasi-inovasi baru dalam bisnis.

1.4.2 Bagi Tempat Penelitian (*Spinning Reel Beach Cottages*)

Memberikan pengetahuan kepada pemilik dan pengelola wisata untuk terus berinovasi agar menarik minat wisatawan. Manfaat dari penelitian ini bagi Spinning Reel Beach Cottages adalah memberikan pengetahuan kepada pemilik dan pengelola wisata untuk terus berinovasi agar menarik minat wisatawan. Pengetahuan tentang strategi komunikasi pemasaran dapat membantu bisnis hotel keluarga Spinning Reel dalam mengidentifikasi masalah yang sedang terjadi. Selain itu Spinning Reel juga dapat mengaplikasikan strategi pemasaran yang sesuai dengan situasi Pandemi.

1.4.3 Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai tambahan referensi penelitian mengenai strategi komunikasi pemasaran bisnis keluarga yang bertahan dalam masa pandemi Covid-19. Sehingga dapat dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai bisnis di tengah pandemi Covid-19 lainnya pada waktu yang akan datang. Dapat memberikan kontribusi untuk memperkaya pengetahuan terkait penelitian yang berkaitan dengan hotel

1.4.4 Bagi Pembaca

Memberikan gambaran umum kepada pembaca dalam menentukan topik penelitian mendatang. Memberikan pengetahuan kepada para pembaca mengenai *Spinning Reel Beach Cottages* sehingga tertarik untuk berwisata ke tempat tersebut. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi pemilik bisnis hotel sejenis dalam menerapkan strategi komunikasi pemasaran yang tepat.

