

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Industri pariwisata adalah industri padat karya yang mampu membuka lapangan kerja dan membantu memutus siklus kemiskinan melalui pemberdayaan dan peningkatan sumber daya manusia dan penciptaan prospek baru untuk generasi yang akan datang. Kontribusi industri pariwisata terhadap perekonomian telah banyak membantu negara-negara dalam menaikkan angka pendapatan domestik bruto (PDB). *World Tourism Organization* (WTO) memperkirakan pertumbuhan sektor pariwisata akan terus mengalami peningkatan tajam pada sepuluh bahkan dua puluh tahun yang akan datang serta akan menjadi sektor ekonomi yang diandalkan oleh setiap negara, baik negara maju maupun negara berkembang. (Bong et al., 2020).

Menurut Prideaux et al., 2003 arus pariwisata internasional dapat terganggu oleh serangkaian peristiwa yang mungkin terjadi di destinasi itu sendiri, di destinasi yang bersaing, pasar asal, atau mereka mungkin jauh dari keduanya. Dikarenakan permintaan pariwisata sangat sensitif terhadap masalah keamanan dan kesehatan (Blake et al., 2003) dan industri ini sangat berpengaruh terhadap perubahan di dalam situasi politik internasional, bencana alam, dan wabah penyakit. (Mao et al., 2010) maka jaminan keamanan dan keselamatan bagi para wisatawan harus menjadi fokus utama bagi para pelaku industri pariwisata. Akhir tahun 2019, dunia dikejutkan

dengan merebaknya wabah penyakit *coronavirus disease* atau yang disebut dengan *covid-19* dan telah menginfeksi lebih dari satu juta orang di seluruh dunia. Kemunculan virus *corona* mulai terdeteksi pertama kali di negara China pada awal Desember 2019. Kala itu sejumlah pasien berdatangan ke rumah sakit di Wuhan dengan gejala penyakit tidak dikenal.

Pada awal bulan Maret 2020, Badan Kesehatan Dunia (WHO) telah meningkatkan status virus *corona* menjadi pandemi global. Penetapan *covid-19* sebagai pandemi global didasarkan atas meningkatnya jumlah kasus di luar China hingga tiga belas kali lipat serta banyaknya negara yang terinfeksi (Yasmin, 2020) seperti yang tergambar pada peta penyebaran dibawah ini.



Gambar 1.1 Peta penyebaran *covid-19* di seluruh dunia per tanggal 15 April 2020.

Hal ini membuat kekhawatiran wisatawan tentang risiko kesehatan semakin meningkat, terutama penularan penyakit berdampak langsung pada perilaku perjalanan dan pada pilihan tujuan wisata (Cartwright, 2000). Hal ini didukung oleh pernyataan Supriyanto (2020) dimana wabah *Covid-19* berpotensi mengubah tatanan ekonomi dunia yang ditandai dengan berubahnya peta perdagangan dunia, selain mengakibatkan berhentinya

berbagai bidang usaha yang sedang berjalan. Mengingat krisis kesehatan yang muncul dari pandemi *covid-19* dan telah menjadi krisis ekonomi dan sosial global maka sejumlah besar pertanyaan diajukan tentang dampaknya, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang terhadap sektor pariwisata. Krisis ini begitu luas dan telah berkembang begitu tiba-tiba dan tidak terduga sehingga menjadi sangat sulit untuk membuat prediksi yang bahkan sedikit realistis. (Gössling et al., 2020). Sektor pariwisata yang selama ini digadagadag sebagai sumber kontribusi devisa terbesar kedua bagi Indonesia merasakan dampak yang luar biasa akibat adanya pandemi *covid-19*. Sejak adanya instruksi menjaga jarak sosial dan gaung beraktivitas di rumah saja, sektor pariwisata menjadi lesu. Bahkan, kelesuan itu sudah dirasakan sebelum Indonesia mengumumkan ada pasien positif *corona* pada awal Maret 2020 lalu (Mustiah, 2020)



Gambar 1.2 Peta penyebaran *covid-19* di Indonesia per tanggal 22 Juli 2020.

Perhotelan berada di garis depan sektor pariwisata yang terpukul pandemi *covid-19*. Sejak Presiden Joko Widodo mengumumkan kasus positif *Covid-19* pertama pada awal Maret lalu, destinasi wisata mulai menutup diri dari kunjungan wisatawan sehingga berdampak kepada bisnis penerbangan.

Apalagi setelah sejumlah daerah memberlakukan pembatasan sosial berskala besar yang mengakibatkan pariwisata khususnya sektor perhotelan pun merasakan dampak penurunan tingkat hunian. Okupansi mayoritas hotel turun drastis yang berarti tak ada pendapatan. Berdasarkan data Laporan Perkembangan Industri Hotel dan Restoran Terkait Wabah COVID-19 per tanggal 15 Maret 2020, kinerja hotel mengalami penurunan dengan tingkat okupansi berada di sekitar 25% hingga 50% dengan *average room rate* berada pada tingkat 10% hingga 25% sehingga total pendapatan (*revenue*) yang dihasilkan hanya berkisar 25% hingga 50%. Berikut tingkat okupansi yang dikumpulkan oleh BPD PHRI se-Indonesia.

Tabel 1.1 *Occupancy Rate* Hotel per tanggal 14 Maret 2020.  
Sumber: BPD PHRI se-Indonesia

Occupancy Rate Hotel 1-14 Maret 2020

No.	Provinsi	Tingkat Okupansi	No.	Provinsi	Tingkat Okupansi
1	Aceh	35%	17	NTB	20%-30%
2	Sumatera Utara	35%-40%	18	NTT	20%-30%
3	Kepulauan Riau	20%-30%	19	Kalimantan Barat	30%-40%
4	Riau	20%-30%	20	Kalimanta Selatan	35%-40%
5	Sumatera Barat	30%-40%	21	Kalimantan Timur	40%-45%
6	Sumatera Selatan	40%-50%	22	Kalimantan Utara	30%-40%
7	Bangka Belitung	35%	23	Maluku Utara	40%-50%
8	Jambi	30%-40%	24	Maluku	35%-40%
9	Lampung	25%	25	Papua	40%-50%
10	DKI Jakarta	25%-40%	26	Papua Barat	35%-40%
11	Banten	25%-35%	27	Sulawesi Selatan	20%-30%
12	Jawa Barat	30%-35%	28	Sulawesi Barat	25%-35%
13	Jawa Tengah	25%-35%	29	Sulawesi Tengah	25%-50%
14	DIY	40%-50%	30	Sulawesi Tenggara	35%
15	Jawa Timur	35%	31	Sulawesi Utara	30%-40%
16	Bali	20%-40%	32	Gorontalo	30%

Berdasarkan laporan dari BPD PHRI yang menunjukkan tingkat okupansi secara nasional telah dibawah 50%, sektor hotel telah mengalami kesulitan *cash flow* dan kerugian dalam kegiatan operasionalnya. Kondisi ini menyebabkan kemampuan hotel untuk membayar kewajiban kepada sektor perbankan, pembayaran pajak pemerintah pusat dan pajak retribusi daerah,

iuran BPJS Ketenagakerjaan dan Kesehatan serta biaya operasional lainnya seperti: gaji karyawan, *supplier* bahan baku, listrik, telepon, air serta biaya lainnya menjadi melemah bahkan sudah dalam situasi yang sulit untuk melakukan pembayaran.

Pada akhirnya, manajemen melakukan langkah-langkah kebijakan mulai dari mengurangi biaya tenaga kerja yaitu dengan mengatur giliran kerja atau merumahkan sebagian karyawan, mengurangi jam kerja bahkan sampai menghentikan pekerja harian dan tidak melanjutkan kontrak karyawan. Langkah akhir yang diambil oleh manajemen hotel yaitu dengan menutup hotel untuk sementara hingga batas waktu yang belum ditentukan.

Berdasarkan data PHRI, per tanggal 13 April 2020, sebanyak 1.642 hotel di seluruh Indonesia menyatakan diri telah tutup yang dimulai sejak akhir Maret. Para pelaku usaha industri Pariwisata tidak mau menunggu kondisi krisis kembali normal. Pemerintah dan para pelaku usaha serta lembaga terkait bersinergi untuk menyelamatkan industri Pariwisata agar tidak terpuruk terlalu jauh dengan menyelenggarakan berbagai pertemuan untuk membahas kebijakan dan langkah-langkah yang harus diambil untuk kembali bangkit dari keterpurukan. Di tengah keterbatasan akibat dari pemberlakuan pembatasan sosial, berbagai pertemuan *online* atau yang disebut webinar diselenggarakan sebagai wadah untuk menampung aspirasi dan masukan dalam menyusun kebijakan di era pandemi. Salah satu hasil dari Sarasehan *Online: The STARS; Sinergi dan Solusi Kepariwisata Berkelanjutan Terkait Krisis Pandemi Covid-19* menyebutkan bahwa selama

masa pandemi dan setelah masa pandemi berakhir atau yang disebut kenormalan baru akan terjadi yang akan mempengaruhi dan membentuk kebiasaan baru bagi wisatawan dalam melakukan perjalanan khususnya dalam memilih akomodasi. Jika melihat data yang diolah dari berbagai penelitian sebelumnya, preferensi wisatawan dalam memilih hotel yang selanjutnya disebut tamu hotel yang akan dijadikan sebagai tempat tinggal sementara selama melakukan perjalanan di masa sebelum adanya pandemi dipengaruhi oleh faktor-faktor yang di gambarkan dalam tabel 1.2 berikut.

Tabel 1.2 Faktor-Faktor Dalam Memilih Akomodasi

No.	Atribut	Taraf/Level
1	Lokasi	a. Di sekitar kota
		b. Di pedesaan
		c. Dekat dengan daya tarik wisata
2	Citra atau Image Akomodasi	Memiliki citra yang bagus berdasarkan penilaian tamu yang telah menginap sebelumnya
3	Fasilitas	Kelengkapan fasilitas yang dimiliki seperti fasilitas kamar dan fasilitas umum yang dimiliki akomodasi
4	Kualitas Pelayanan	a. Cepat
		B. Ramah
5	Harga	Harga yang sesuai dengan fasilitas yang dimiliki
6	Reputasi	a. Rating situs <i>online</i>
		b. <i>Guest Comment</i> yang ditulis dalam web akomodasi
7	Promosi	a. Melalui <i>social media</i>
		b. Melalui website atau brosur

8	Loyalti Program	a. Pemberian hadiah bagi tamu yang sudah pernah menginap lebih dari satu kali
		b. Pemberian promo
9	Keamanan	

Sumber: Data setelah diolah, 2020

Lalu, apakah faktor-faktor tersebut masih menjadi pertimbangan para tamu hotel dalam memilih hotel di era kenormalan baru? Dalam beradaptasi dengan kenormalan baru, dapat diramalkan bahwa dalam memilih hotel sebagai akomodasi tempat tinggal, para tamu hotel akan lebih berfokus kepada kebersihan, kesehatan dan keamanan dari hotel tersebut. Namun penelitian akan perubahan preferensi bagi tamu hotel dalam memilih akomodasi masih belum banyak khususnya di Indonesia.

Sejalan dengan hal tersebut, industri perhotelan-pun masih banyak melakukan upaya dalam menyusun strategi guna membangun kembali usaha dimulai dalam masa adaptasi kenormalan baru untuk menarik dan membangun kembali minat dan kepercayaan tamu hotel dalam menginap kembali. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait topik penelitian ini dengan judul **“Dampak Covid-19 Terhadap Perubahan Perilaku Tamu Hotel: Studi Kasus Pada Hotel Bintang 4 di Jakarta dan Bali”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, permasalahan yang muncul dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Perubahan perilaku tamu hotel dalam memilih hotel di era adaptasi kenormalan baru.
2. Dampak langsung dan dampak tidak langsung yang dialami oleh sektor perhotelan akibat perubahan perilaku tamu hotel di era kenormalan baru.
3. Belum banyak analisis yang dilakukan mengenai strategi-strategi yang tepat di era kenormalan baru yang dapat mengembalikan minat dan kepercayaan wisatawan dalam memilih hotel.

## **C. Batasan Masalah**

Pembatasan suatu masalah dalam penelitian ditetapkan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah dan agar penelitian lebih terarah dan terfokus pada pokok permasalahan. Penelitian ini dibatasi pada masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan kepada tamu-tamu pada hotel bintang 4 di Jakarta dan Bali.
2. Penelitian ini berfokus membahas perubahan perilaku tamu hotel di era kenormalan baru

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah di atas, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perubahan apa saja yang terjadi pada perilaku tamu hotel dalam memilih akomodasi di era adaptasi kenormalan baru?
2. Dampak-dampak apa saja yang dialami oleh sektor perhotelan di masa pandemi dan di era adaptasi kenormalan baru?
3. Strategi apa saja yang harus dilakukan oleh pelaku usaha hotel agar dapat membangun kembali kepercayaan tamu hotel untuk menginap kembali di era kenormalan baru?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan informasi langsung dari para wisatawan yang telah mengalami langsung masa pandemi covid- 19 mengenai;

1. Untuk mengamati perubahan apa saja yang terjadi pada perilaku tamu hotel dalam memilih hotel di era kenormalan baru. Sehingga dapat mengetahui hal-hal apa saja yang diinginkan oleh para tamu hotel agar merasa aman dalam memilih hotel sebagai tempat tinggal dalam melakukan perjalanan.
2. Untuk mengamati dampak-dampak internal dan eksternal yang dialami oleh sektor perhotelan di masa pandemi dan di era adaptasi kenormalan baru.

3. Untuk mengetahui strategi-strategi yang harus dilakukan oleh pelaku usaha hotel agar dapat membangun kembali kepercayaan wisatawan untuk menginap di hotel selama masa pandemi dan setelah masa pandemi.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Praktisi

Dapat mengembangkan sebuah kerangka konseptual di era kenormalan baru khususnya bagi sektor perhotelan. Diharapkan juga penelitian ini dapat menjadi informasi dan acuan yang akan digunakan untuk membangun kembali usaha sektor perhotelan agar tetap berkelanjutan.

2. Manfaat Akademisi

Hasil penelitian yang didapat, bisa dijadikan sebagai acuan dan pedoman bagi peneliti selanjutnya dan meningkatkan perkembangan terhadap teori-teori yang ada sebelumnya atau yang berhubungan dengan penelitian ini.

#### **G. Sistematika Penulisan**

##### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penelitian.

##### **BAB 2 LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi landasan teori dan penelitian terdahulu.

### BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini penulis mengemukakan tentang waktu dan wilayah penelitian, jenis penelitian, populasi, sampel, dan pengambilan sampel, data dan sumber data, pengumpulan data, variabel penelitian, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, dan analisis data.

### BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdiri dari temuan penelitian melalui *self-administered questionnaire*, wawancara dan hasil dari beberapa webinar yang diselenggarakan oleh Pemerintah dan Lembaga terkait penerapan protokol kesehatan dalam industri pariwisata. Berdasarkan hasil, akan dibuat rekomendasi detail.

### BAB 5 SIMPULAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian dan implikasi atau saran yang dapat diberikan penulis.