# BAB I
# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang

Pariwisata merupakan kegiatan wisata yang mendapat dukungan dari pengusaha, layanan masyarakat, dan pemerintah daerah (Undang-Undang No. 10/2009 tentang Kepariwisataan). Sementara pengertian pariwisata menurut A.J Burkat (dalam Christian Gideon Suot, 2021), pariwisata merupakan perpindahan orang dalam jangka waktu pendek  ke luar dari tempat hidup mereka. Kegiatan pariwisata mencakup tentang kegiatan-kegiatan orang selama berada di tempat tujuan.

Pariwisata telah menjadi industri yang menjanjikan dengan melihat tingginya minat wisatawan yang berlibur ataupun berkunjung ke suatu daerah. Kegiatan pariwisata adalah kegiatan yang memenuhi kebutuhan kesenangan manusia. Pihak-pihak tertentu memberikan pelayanan yang memungkinkan kesenangan itu dinikmati. Pariwisata adalah bisnis itu sendiri. Menurut ungkapan tersebut, pengertian industri adalah sebagai berikut: A.S. Hornby (dalam Hakim, 2010) adalah *The value of hard work, the production of things, and the accumulation of riches via human endeavors.* Dalam rangka penyelenggaraan kepariwisataan, industri pariwisata adalah sekelompok usaha pariwisata yang saling berhubungan yang menghasilkan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan wisatawan (Undang-Undang No. 10/2009 tentang Kepariwisataan). Menurut UNWTO (United Nations World Tourism Organization) dalam the International Recommendations for Tourism Statistics 2008, industri pariwisata mencakup bidang fasilitas bagi pengunjung, *food and beverage service*, agen perjalanan wisata dan reservasi, -kegiatan hiburan, olahraga, angkutan penumpang, dan wisata budaya.

Industri pariwisata merupakan salah satu sektor penghasil devisa yang besar di Indonesia. Indonesia menjadi negara tujuan wisata dikarenakan berbagai hal yang unik dan menarik yang diantaranya seperti adat dan budaya, keadaan geografis, dan fasilitas penunjang yang baik. Salah satu daerah tujuan wisata yang terkenal hingga ke mancanegara adalah Pulau Bali. Pulau Bali terkenal sebagai surga wisata karena

banyak memiliki daerah tujuan wisata baik itu wisata alamnya maupun wisata budaya. Untuk menunjang perkembangan daerah wisata tersebut tentunya diperlukan fasilitas dan pelayanan jasa yang memadai demi memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi para wisatawan. Usaha Jasa Pariwisata hadir untuk menjawab berbagai kebutuhan wisatawan. Faktor-faktor ini mendukung terciptanya berbagai jenis perusahaan jasa pariwisata yang melayani kebutuhan wisatawan dan membantu calon wisatawan. Berdasarkan UU RI No. 9 Tahun 1990 tentang kepariwisataan, penyedia jasa akomodasi merupakan salah satu bentuk dari usaha pariwisata. Usaha penyediaan kamar dan fasilitas serta layanan lain yang diperlukan dikenal sebagai penyediaan akomodasi. Hotel merupakan salah satu usaha jasa akomodasi.

Industri perhotelan dan pariwisata Indonesia telah mengalami kemajuan yang signifikan pada tahun 2018 kunjungan wisatawan mancanegara mencapai angka 15.810.305 kunjungan sedangkan di tahun 2019 mencapai angka 16.106.954 kunjungan. Dengan banyaknya kunjungan wisatawan perkembangan industri perhotelan dan pariwisata semakin meningkat pesat hal ini dapat dibuktikan dengan adanya data perkembangan usaha penyedia akomodasi di Indonesia. Pada tahun 2019 tercatat usaha akomodasi di Indonesia mencapai 29.243 usaha dengan jumlah kamar yang tersedia mencapai 776.025 kamar dengan rincian 3.516 usaha (12,02%) adalah hotel bintang dan 25.727 usaha (87,98%) adalah usaha akomodasi lainnya (Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2021). Untuk hotel berbintang dengan jumlah kamar terbanyak terdapat di Provinsi Bali dengan total jumlah hotel sebanyak 507-unit, data tersebut disajikan pada tabel Bada Pusat Statistik dibawah ini

Gambar 1.1 Provinsi Dengan Hotel Terbanyak

*Sumber: Badan Pusat Statistik*

Salah satu bentuk akomodasi adalah Resort Hotel. Resort Hotel merupakan hotel yang letak atau lokasinya berdekatan dengan daerah wisata seperti pegunungan, danau dan juga pantai yang memiliki pemandangan yang indah untuk menarik minat wisatawan untuk menginap. Sebagian besar pelanggan yang menginap di resort hotel adalah pasangan dan juga keluarga yang sedang berlibur. Resor juga dapat didefinisikan sebagai layanan pariwisata yang menawarkan setidaknya lima jenis layanan yang berbeda, termasuk penginapan, layanan makanan dan minuman, hiburan, toko ritel, dan fasilitas rekreasi (O'Shannessy et al., 2001:5). Pasangan (*couples*), keluarga (*families*), berbulan madu (*honeymoon couples*), dan individu (*singles*) merupakan target pasar bagi industri resor (O'Shannessy et al., 2001:7).

The Trans Resort Bali adalah salah satu resor hotel bintang lima di Bali. The Trans Resort Bali terletak di jantung Seminyak, lingkungan yang ramai dan modis. Berjarak 10 kilometer dari Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai dan berlokasi strategis di dekat kawasan kuliner Seminyak, butik desainer, dan pusat pengembangan dan pantai Seminyak hanya berjarak 10 menit berkendara, resor ini berkomitmen untuk menetapkan standar tinggi dalam menyediakan pelayanan kepada pelanggan dengan keramahan dan layanan khas Indonesia sebagai resor

kelas dunia. Pelanggan yang menginap di The Trans Resort Bali akan merasakan pengalaman menginap seperti di surga tropis. Memiliki 184 kamar pelanggan dan suite yang sangat lengkap dengan Jacuzzi, dan 16 villa mewah yang di setiap unitnya memiliki kolam renang sendiri dan fasilitas istimewa lainnya pada setiap kamar, tempat tidur yang dirancang secara eksklusif dengan bantal bulu angsa 100% dan linen khusus yang terbuat dari katun Mesir yang mewah, menawarkan kenyamanan yang tidak tertandingi dan pengalaman mewah. Fasilitas yang hotel yang sangat menarik, dengan kolam renang luar ruangan yang di rancang seperti pantai berpasir putih (*white sandy beach pool*), spa dan pusat kesehatan, klab anak-anak, grand ballroom yang mempesona, dan layanan pribadi.

Saat ini industri pariwisata mengalami penurunan yang cukup signifikan karena pandemi COVID-19. Pada Maret 2020, virus corona SARS-CoV-2 memicu pandemi COVID-19 di Indonesia. Karena penularan virus COVID-19 begitu cepat di Indonesia melihat tingkat kepadatan penduduknya yang tinggi menyebabkan pemerintah mulai mengambil langkah antisipasi guna menekan angka penyebaran COVID-19 dengan adanya pemberlakuan *lockdown*, PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) dan PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat). Saat ini masyarakat dianjurkan untuk menerapkan protokol kesehatan seperti menggunakan masker, rajin mencuci tangan atau menggunakan hand sanitizer dan menjaga jarak atau *social distancing.* Lebih dari setahun telah berlalu sejak pandemi COVID-19 melanda Indonesia yang berdampak besar pada pariwisata khususnya di Bali. Dimana hotel-hotel banyak ditutup akibat tidak adanya wisatawan yang menginap karena pemberlakuan PSBB di berbagai daerah.

The Trans Resort Bali adalah salah satu dari sedikit hotel yang tetap beroperasi selama pandemi karena mereka memiliki sebuah program unik yang dimana program tersebut dapat menarik minat wisatawan dan menjadi nilai lebih di mata konsumen, program tersebut diberi nama Transcare. Transcare adalah sebuah program yang dibentuk oleh pihak management The Trans sebagai bentuk kepedulian akan kebersihan dan kesehatan baik itu pekerja maupun wisatawan yang menginap selama pandemi. Membangun standar operasional yang sudah tinggi, The Trans Resort Bali akan memanfaatkan hubungan jangka panjangnya dengan pakar

kebersihan Diversey untuk memastikan penggunaan desinfektan terkemuka di industri secara konsisten di semua area hotel termasuk kamar dan ruang publik.

Memberikan pelayanan terbaik sekaligus mengedepankan *hygiene and sanitation* dalam pelaksanaannya, juga memperhatikan protokol kesehatan The Trans Resort Bali bersama dengan rumah sakit BIMC International menghadapi tantangan kesehatan dan keselamatan pengunjung. Melalui kerja sama dengan Diversey dan rumah sakit BIMC, The Trans Resort Bali mampu memberikan citra positif terhadap pengunjung, sehingga pengunjung tetap memilih The Trans Resort Bali sebagai tempat tujuan untuk berlibur. Ini membahas peningkatan praktik pembersihan hotel, interaksi sosial, dan prosedur tempat kerja dan akan dilengkapi dengan serangkaian kursus pelatihan virtual wajib untuk tim hotel, serta sumber daya tambahan, seperti daftar periksa tata graha. Di sinilah 'pahlawan kebersihan' kami untuk memperjuangkan protokol baru di setiap departemen yang disebut "TRANSHERO'S". “Kami ingin para pelanggan mengetahui bahwa mereka dapat memiliki kepercayaan pada kami bahwa keselamatan, kesehatan, dan kesejahteraan mereka adalah yang terpenting - memberikan kenyamanan dan juga ketenangan pikiran ketika mereka tinggal bersama kami" Alexander Jovanovic, Direktur Pengembangan – Hotel & Resor CT Corp. Pentingnya penerapan kesehatan dan keselamatan pengunjung, penulis tertarik untuk menganalisa manajemen tim di Hotel The Trans Resort Bali dalam mempertahankan kualitas pelayanan kepada pengunjung selama pandemi.

## 1.2. Rumusan Masalah

Beberapa rumusan masalah dapat diturunkan dari penjelasan latar belakang tersebut, yaitu:

1. Kendala apa saja yang ditemui manajemen tim The Trans Resort Bali dalam meningkatkan kualitas pelayanan selama pandemi?
2. Strategi apa saja yang dilakukan manajemen tim The Trans Resort Bali untuk meningkatkan kualitas pelayanan selama pandemi?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Berikut ini adalah tujuan dari penelitian ini, yang didasarkan pada rumusan masalah yang ada:

1. Untuk mengetahui kendala yang ditemui manajemen tim The Trans Resort Bali dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan selama pandemi.
2. Untuk mengetahui strategi manajemen tim Hotel The Trans Resort Bali untuk meningkatkan kualitas pelayanan selama pandemi.

## 1.4. Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang nantinya diperoleh melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1.4.1. Manfaat Teoretis

Dengan harapan melalui penelitian ini dapat menambah wawasan serta memperbanyak inovasi baru di masa pandemi untuk tetap kreatif dan inovatif dalam menciptakan strategi guna mendapatkan kepercayaan pelanggan selama era *new norm*.

### 1.4.2. Manfaat Praktis

Melalui penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi serta evaluasi bagi perusahaan sebagai sebuah referensi dalam mengembangkan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan dimasa mendatang, dengan menganalisis ancaman serta tantangan mengenai pariwisata dan industri perhotelan di masa pandemi.