BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Akhir tahun 2019, seluruh negara di dunia termasuk Indonesia dikejutkan dengan munculnya virus corona. Virus tersebut ditemukan pertama kali di Wuhan, Provinsi Hubei, Tiongkok di bulan Desember 2019 dan kali pertama ditemukan di Indonesia pada 2 Maret tahun 2020. Organisasi Kesehatan Dunia *(WHO)* telah menetapkan virus ini sebagai pandemi. Virus *corona* menyerang sistem pernapasan, pneumonia akut, bahkan menyebabkan kematian, dimana Virus corona jenis baru yang diberi nama *SARS-CoV-2 (severe acute respiratory syndrome coronavirus 2)* menjadi penyebab munculnya penyakit ini. Hal ini menyebabkan seluruh dunia harus menjalankan karantina hingga seluruh pekerjaan, proses belajar mengajar, dan seluruh kegiatan yang dilakukan diluar rumah harus dilakukan di dalam rumah saja, bahkan pemerintahan Indonesia juga telah melakukan tindakan untuk mngurangi penyebaran Covid-19 dengan melakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dimana masyarakatnya harus menerapkan 3M yaitu dengan Memakai masker, Mencuci tangan, dan Menjaga jarak atas instruksi bapak Presiden Indonesia, Joko Widodo. Adanya kegiatan pembatasan sosial ini, menyebabkan kemacetan di segala sektor, seperti s politik, sosial, dan ekonomi. Sektor yang paling terdampak dengan adanya pandemi ini adalah sektor pariwisata.

Bali adalah destinasi wisata yang cukup populer di dunia. Pariwisata merupakan salah satu sektor yang menjadi unggulan di Bali selain sektor pertanian dan jugs industri. Untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat Bali, perkembangan sektor ini sangat berpengaruh. Namun, setelah virus ini muncul, pariwisata di Bali yang mengalami tekanan diyakini berdampak pada perekonomian Bali. Badan Pusat Statistik Provinsi Bali menyebutkan, kedatangan wisatawan mancanegara pada maret 2020 sejumlah 156.879. (*Perkembangan Pariwisata Provinsi Bali Maret 2020*, 2020). Banyaknya kunjungan pada bulan Maret 2020 tersebut turun sebesar 56,89 persen jika dibandingkan dengan wisatawan mancanegara di bulan Februari 2020 yang terdapat di angka 363.937.

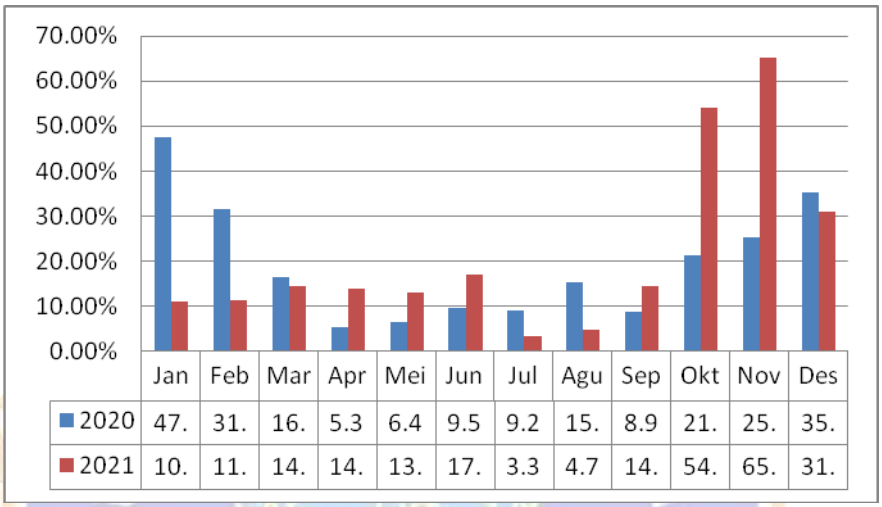
Situasi inilah yang mempengaruhi akomodasi perhotelan yang mengalami penurunan akibat adanya virus ini. Bahkan, tingkat okupansi hotel berbintang di Bali turun sebesar 20,57 persen, yakni dari 45,98 persen pada bulan Februari 2020 menjadi 25,41 persen pada Bulan Maret 2020 (*Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Berbintang Menurut Kelas Di Provinsi Bali (Persen),2020*, 2020).

Pemerintah Indonesia sempat menjalankan kegiatan "*new normal".* Dimana *New normal* adalah suatu perubahan perilaku dengan tujuan tetap melakukan aktivitas normal namun dengan tetap menerapkan protokol kesehatan untuk mencegah penularan virus Covid-19. Berkat diberlakukannya *new normal*, pariwisata baik dalam bentuk tempat wisata maupun akomodasi diberikan sedikit nafas untuk merasakan kembali menyambut wisatawan meskipun hanya bisa menyambut wisatawan domestik dengan menerapkan berbagai protokol kesehatan yang telah ditetapkan. BPS Provinsi Bali pada website (*Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Berbintang Menurut Kelas Di Provinsi Bali (Persen),2021*, 2021) menyebutkan tingkat hunian kamar hotel berbintang di Bali mencapai 16,68% pada bulan Juni 2021 dan mengalami peningkatan dibandingkan dengan bulan Maret yang mencapai angka 10,35%.

Pembatasan kembali berlaku dengan sebutan PPKM untuk daerah Jawa dan Bali di bulan Juli 2021 karena peningkatan jumlah pasien Covid-19 di Indonesia. Hal ini menyebabkan tingkat hunian kamar di berbagai hotel di Bali mengalami penurunan kembali, bahkan ada yang sampai mencapai 0% karena pelaksanaan PPKM yang menyebabkan para wisatawan tidak bisa melakukan perjalanan terlebih dahulu sampai angka penurunan Covid kembali meningkat. Sesuai data yang ada pada website BPS Provinsi Bali, TPK Hotel di Bali mengalami penurunan drastis akibat diberlakukannya PPKM Jawa-Bali yaitu sebesar 5,23% di bulan Juli 2021, sedangkan di bulan Juni 2021, TPK Hotel di bali telah mencapai 16,68%. Hal ini menyebabkan para pemilik akomodasi harus mencari cara agar bisa meningkatkan tingkat hunian kamar lagi setelah pelonggaran status PPKM dan memperbolehkan masyarakat menjalankan perjalanan wisata kembali.

Salah satu hotel di Bali yang terdampak situasi pandemi yang masih bertahan di kondisi pandemi adalah hotel Puri Saron Lovina. Dampak yang

dirasakan Puri Saron Lovina di masa pandemi ini yaitu berkurangnya *bookingan* reservasi kamar dan batalnya *bookingan* reservasi untuk *meeting room* dan juga beberapa event. Okupansi hotel juga mencapai 0% saat di awal pandemi ini muncul. Namun, menurut *Executive Manager* hotel Puri Saron Lovina, Ibu Desak Riya mengatakan bahwa meskipun terdampak pandemi Covid-19, hotel ini masih tetap beroperasi hingga tahun 2021 akan berakhir dan masih ada di masa pandemi, meskipun para karyawan hanya menerapkan 15 hari kerja di setiap bulannya.



	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des
2020	47.	31.	16.	5.3	6.4	9.5	9.2	15.	8.9	21.	25.	35.
2021	10.	11.	14.	14.	13.	17.	3.3	4.7	14.	54.	65.	31.

Grafik 1.1 Tingkat Hunian Kamar Puri Saron Lovina 2020-2021

(sumber : Report Okupansi Puri Saron Lovina, 2022)

Berdasarkan uraian tersebut dan melihat grafik tingkat hunian kamar Puri Saron Lovina, dan pada masa pandemi, hotel ini mampu meraih okupansi tinggi, bahkan paling tinggi di kawasan Lovina. Hal ini cukup menarik mengingat di masa sulit hotel ini justru mampu bertahan bahkan masih ramai pengunjung. Hal ini menyebabkan perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimanakah strategi pemasaran hotel Puri Saron Lovina untuk meningkatkan okupansi di masa pandemi Covid -19.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian di atas, maka terdapat beberapa rumusan masalah, diantaramya:

1. Apa saja kendala-kendala dalam meningkatkan okupansi pada masa pandemi Covid-19?

2. Bagaimanakah strategi pemasaran Puri Saron Lovina Hotel dalam meningkatkan okupansi pada masa pandemi Covid-19?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat diuraikan tujuan penelitian sebagai berikut :

a. Untuk mengetahui kendala-kendala dalam meningkatkan okupansi pada masa pandemi Covid-19.
b. Untuk mengetahui strategi pemasaran Puri Saron Lovina Hotel dalam meningkatkan okupansi pada masa pandemi Covid-19.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Melalui adanya penelitian ini diharapkan mampu berkontribusi dalam menambah kajian empiris serta memperkaya pengetahuan dalam Ilmu Pemasaran, khususnya mengenai strategi pemasaran

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rujukan terkait strategi pemasaran khususnya pada masa pandemi Covid-19, sehingga hotel mampu beroperasi.