

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pandemi COVID-19 memberikan dampak buruk terhadap perekonomian, tidak terkecuali Indonesia. Banyak sektor yang terkena dampak buruk pandemi COVID-19 ini, salah satunya pada sektor Pariwisata. Wisatawan yang berkunjung ke Provinsi Bali pada periode Januari sampai dengan Juli 2021 tercatat sebanyak 43 kunjungan, mengalami penurunan 99,996% dibandingkan periode yang sama di tahun sebelumnya yang terdata sebanyak 1.069.181 kunjungan (Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2021).

Sebelum pandemi, industri yang menyediakan pertumbuhan ekonomi yang tinggi dan cepat dalam kesempatan kerja, pendapatan, taraf hidup, serta mengaktifkan sektor produksi lain di dalam negara penerimaan wisatawan adalah sektor pariwisata (Waskito, 2013). Namun setelah pandemi COVID-19 ini muncul banyak dampak dan hambatan yang harus dirasakan oleh pelaku pariwisata, dimana hotel-hotel terpaksa melakukan penutupan untuk sementara waktu. Penutupan hotel ini mengakibatkan tidak sedikit karyawan di rumahkan bahkan sampai diberhentikan. Berdasarkan informasi Pemerintah Bali, sekitar 75.000 karyawan dirumahkan dan diberhentikan karena penurunan industri pariwisata di Bali (Thomas, 2020). Dinas perindustrian dan tenaga kerja Kabupaten Badung mencatat per 31 Maret, 1.781 orang pekerja pariwisata dirumahkan dan 39 orang terkena Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) di Badung (Sugiri, 2020).

Grand Kesambi Resort and Villa merupakan hotel berbintang 4 yang ada di Bali, berlokasi di Jalan Kesambi no.88, Kerobokan. Hotel berjenis *resort* yang memberikan pemandangan sawah, untuk jarak ke Pantai Seminyak itu hanya menempuh 6 km dan 14 km dari Bandara Internasional Ngurah Rai. Hotel Grand Kesambi Resort and Villa memiliki 88 kamar hotel dan 49 Villa serta fasilitas lainnya. Dengan situasi pandemi, hotel ini tidak pernah tutup dan tetap beroperasi dengan baik. Akibat buruk dari pandemi COVID-19 dirasakan oleh pihak Hotel Grand Kesambi Resort and Villa salah satunya adalah turunnya angka pengunjung khususnya wisatawan asing di masa pandemi. Dampak negatif tersebut yang menyebabkan hotel mulai melakukan pemangkasn karyawan

secara bertahap. *Operational Manager* juga menyebutkan bahwa Hotel Grand Kesambi Resort and Villa dengan cepat menyusun strategi baru dengan merubah pada target pasar yang semulanya berfokus pada target pasar Cina, India, dan Negara luar lainnya namun di masa pandemi ini semua difokuskan pada target pasar domestik dan domestik. Harga kamar yang sudah dirombak sesuai dengan situasi pandemi, banyak tawaran menarik dan diskon, serta harga murah yang ditawarkan pada makanan dan minuman di *restaurant*. Dari awal pandemi Hotel Grand Kesambi Resort and Villa tidak pernah melakukan penutupan hotel secara total.

Kerja sama antar departemen dan strategi manajemen hotel sangat diperlukan dalam mempertahankan operasional hotel di tengah pandemi COVID-19. Mulai dari bagaimana *Food and Beverages Department* mengatur harga murah pada setiap menunya, membuat tawaran menarik yang menarik lalu dibagikan melalui media sosial dan menggunakan fasilitas kolam renang sebagai paket yang menarik perhatian pengunjung. Selain strategi dari *Food and Beverages Department*, upaya yang dilakukan oleh *Operational Manager* juga sangat membantu dalam mempertahankan operasional hotel di masa pandemi COVID-19 ini dengan menambah pekerjaannya di lapangan seperti halnya mengontrol setiap kamar layaknya pekerjaan supervisor, ikut dalam mengantar tamu *check-in* dan *check-out*, dan pekerjaan lain yang ada di *Front Office*. Dengan jumlah karyawan yang sedikit membuat seorang *Executive Chef* harus mengambil pekerjaan di semua *section* pada *kitchen* serta mempercayai siswa/mahasiswa yang sedang melakukan program *training* di hotel untuk mengambil pekerjaan sendiri tanpa didampingi staf hotel sehingga dengan pemangkasan karyawan karena situasi pandemi COVID-19 ini hotel Grand Kesambi Resort and Villa masih bisa bertahan dan tetap beroperasi.

Berdasarkan permasalahan pemasukan hotel yang terus menurun di masa pandemi COVID-19 yang dihadapi oleh Grand Kesambi Resort and Villa namun masih bisa bertahan dan tidak melakukan penutupan hotel, sehingga dengan permasalahan yang dihadapi perlu dilakukan penelitian untuk mencari tahu mengenai bagaimana strategi pemasaran yang dilakukan oleh hotel untuk mengatasi permasalahan yang sedang dihadapi di masa pandemi COVID-19.

1.2 Rumusan Masalah

Dari penyampaian latar belakang di atas, ditemukanlah rumusan masalah dari penelitian ini yaitu bagaimana strategi pemasaran yang dilakukan Hotel Grand Kesambi Resort and Villa di masa pandemi COVID-19?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi pemasaran Hotel Grand Kesambi Resort and Villa di masa pandemi COVID-19.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan pengetahuan dibidang pariwisata dalam hal menciptakan strategi pemasaran hotel di masa pandemi COVID-19.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Manfaat Bagi Hotel

Dengan adanya penelitian ini diharapkan hotel lain yang terkena dampak dari pandemi dan mempunyai permasalahan yang sama dengan Grand Kesambi Resort and Villa bisa menjadikan hasil dari penelitian ini sebagai proses meningkatkan cara mempertahankan operasional hotel melalui upaya dan strategi pemasaran yang dilakukan oleh hotel Grand Kesambi Resort and Villa.