BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

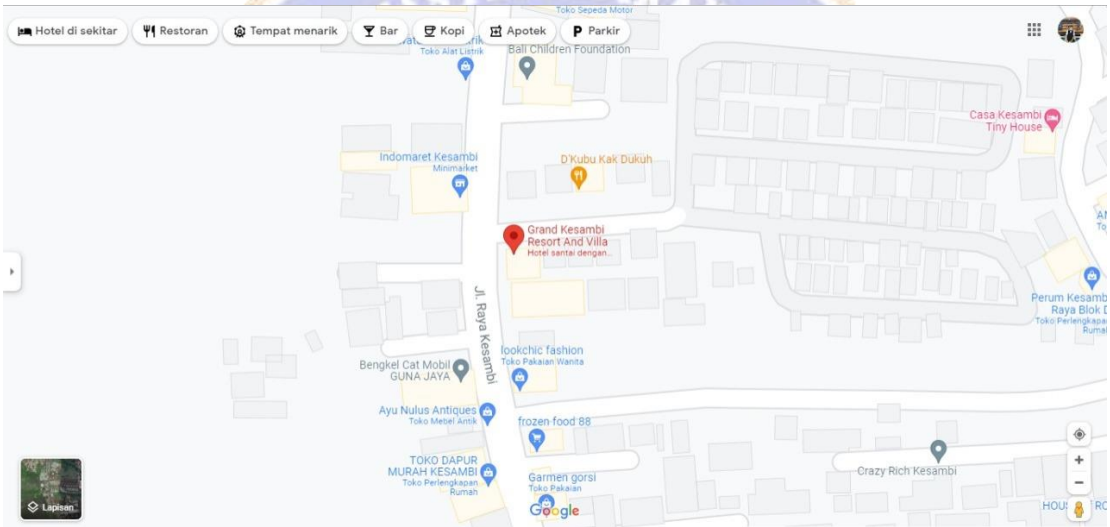
Pariwisata merupakan salah satu sumber pendapatan dari beberapa wilayah yang ada di Indonesia, salah satu dari wilayah yang dimaksud adalah Bali. Daya tarik wisata seperti keindahan alam, seni dan budaya, akomodasi, serta kuliner yang ada merupakan hal yang di cari oleh wisatawan ketika mereka datang ke Bali. Menurut Esquivias (2021) perkembangan sektor wisata yang baik dapat membantu menciptakan lapangan kerja baru, meningkatkan pendapatan pajak dan nasional, serta sektor lainnya juga dapat didukung secara ekonomi jika perkembangannya berjalan dengan baik.Sumber daya alam yang indah, seni dan juga budaya yang khas membuat wisatawan tidak pernah bosan untuk menjadikan bali sebagai tujuan wisata mereka. Salah satu kawasan pariwisata yang ada di Bali yang telah diakui keberadaannya adalah kawasan Bali selatan seperti daerah Kuta yaitu wilayah Kerobokan, Kuta Utara.

Menurut PERDA Bali No. 10 Tahun 2015 mengenai Rencana Induk Pembangunan Kepariwisataan Daerah Provinsi Bali Tahun 2015-2029, Kerobokan merupakan kawasan daerah pariwisata Kuta Bali. Wilayahnya berdekatan dengan kawasan wisata lain yaitu Canggu dan Seminyak. Berbeda dengan wilayah Canggu dan Seminyak, Kerobokan memberikan suasana yang berbeda yakni perpaduan antara suasana perkotaan dan resort. Daya tarik utama yang dimiliki oleh Kerobokan sebagai objek wisata yakni terdapat pada wisata kuliner, wisata belanja, dan *private* villa dengan harga yang murah. Ketika berkunjung ke daerah ini kita bisa menemukan banyak restoran mulai dari restoran biasa sampai mewah yang menyajikan berbagai makanan baik *western, chinese,* lokal, makanan khas Bali, dan yang lainnya. Selain itudi kawasan jalan raya kerobokan kita juga bisa menemukan banyak tempat untuk berbelanja, baik berupa butik ataupun toko furniture. Tidak hanya kuliner dan belanja,

wilayah Kerobokan juga terkenal memiliki pntai pasir hitam yang bernama pantai Batu Belig. Pantai ini lebih terkenal di mata wisatawan asing yang menyukai aktivitas sport berupa surfing. Suasana kota dan resort, dengan daya tarik wisata kuliner dan private villa murah yang ada di salah satu wilayah Kerobokan bisa kita temui di daerah jalan raya Kesambi yaitu Grand Kesambi Resort and Villa.

Grand Kesambi Resort and Villa adalah salah satu hotel bintang 4 yang berlokasi di wilayah Banjar Kesambi, Kerobokan. Hotel ini dirancang untuk wisatawan yang mencari tempat istirahat yang eksklusif dengan konsep minimalis modern yang menawarkan suasana rumah yang menjamin masa inap yang nyaman.

Gambar 1.1



Sumber. www.googlemaps.com

Berdasarkan observasi awal penelitian tamu-tamu yang dominan menginap disini biasanya adalah tamu Cina, India, lokal, dan dari berbagai negara lain. Tidak hanya menjual kamar dengan tarif per malam, Grand Kesambi Resort and Villa juga menjual kamar untuk tarifmingguan, bulanan dan tahunan. Selain mengandalkan pendapatan dari penjualan kamar, hotel ini juga mengandalkan pendapatan dari restoran yang dimiliki. Namun di masa pandemi seperti saat ini, jumlah wisatawan yang datang ke Bali pasti mengalami penurunan. Hal itu tentu saja mempengaruhi

objek-objek wisata, jasa akomodasi seperti hotel-hotel, dan juga berbagai restaurant yang ada di Bali termasuk Grand Kesambi Resort and Villa. Pandemi covid-19 menyebabkan menurunnya occupancy di hotel ini, dan hal itu menyebabkan munculnya berbagai hambatan tentunya bagi operasional hotel. Namun pihak manajemen hotel tetap berusaha mempertahankan operasional agar tetap berjalan denganmenerapkan peraturan pemerintah. Selama pandemi hotel tetap berusaha mempertahankan penjualan kamar dan juga penjualan produk makanan dan minuman. Seperti yang kita ketahui *food and beverage department* memiliki peranan yang penting bagi hotel. Kebutuhan akan pelayanan makanan dan minuman bagi para tamu baik yang menginap ataupun tidak biasanya dikelola oleh bagian *food and beverage department*. Keberhasilan ataupun popularitas suatu hotel salah satunya juga dipengaruhi dari produk dan pelayanan yang dijual oleh *food and beverage department* hotel itu sendiri.

Tingkat hunian kamar yang terkadang tinggi dan juga rendah juga mempengaruhi pendapatan *food and beverage* di setiap harinya. Berdasarkan observasi penulis melihat bahwa *food and beverage department* di Grand Kesambi Resort and Villa tidak hanya mendapat penghasilan dari tamu yang menginap tetapi juga mendapatkan penghasilan dari jumlah tamu dari luar yang datang ke restoran yang ada di hotel. Selama pandemi, pihak manajemen berusaha untuk tetap mempertahankan operasional hotel agar tetap berjalan, baik melalui promosi kamar dan juga restoran. Pihak *food and beverage* juga tetap berusaha untuk mempertahankan jumlah pelanggan yang datang. Walaupun tanpa menggunakan member, pelanggan bisa datang lebih dari satu kali ke restoran. Meskipun tidak selalu ramai, tapi melihat kunjungan tamu yang selalu ada membuat hotel ini berhasil menutup biaya operasional sehingga tidak sampai tutup saat pandemi seperti sekarang ini. Bahkan khusus di restoran selalu ada tamu yang datang dan selalu ramai setiap akhir pekan.

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan maka peneliti ingin menganalisis lebih lanjut tentang Strategi *Food and Beverage Department* Grand

Kesambi Resort and Villa dalam Mempertahankan Tingkat Penjualan di masa Pandemi Covid-19.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan di atas, dapat di tarik rumusan masalah sebagai berikut,

1. Mengapa hotel Grand Kesambi Resort and Villa mampu bertahan di masa pandemi?
2. Produk unggulan apa yang dimiliki oleh hotel *food and beverage department* Grand Kesambi Resort and Villa untuk mempertahankan penjualannya?
3. Bagaimana strategi*food and beverage department*di hotel Grand Kesambi Resort and Villa dalam mempertahankan tingkat penjualan di masa pandemi covid-19?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah di paparkan, berikut merupakan tujuan dari dilakukannya penelitian ini.

1. Untuk mengetahui kekuatan yang dimiliki oleh hotel Grand Kesambi Resort and Villa sehingga mampu bertahan di masa pandemi.
2. Untuk mengetahui produk unggulan yang dimiliki oleh *food and beverage department* Grand Kesambi Resort and Villa dalam mempertahankan penjualannya.
3. Untuk mengetahui bagaimana strategi yang dilakukan oleh *food and beverage department* di hotel Grand Kesambi Resort and Villa dalam mempertahankan tingkat penjualan di masa pandemi.

1.4 Manfaat Penelitian

Dilihat dari tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini penulis harapkan dapat memberikan manfaat di bidang pariwisata dan perhotelan baik langsung maupun tidak langsung. Adapun beberapa manfaat penelitian ini, yakni sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan sumber bahan kajian bagi pembaca dan juga sebagai referensi untuk penelitian-penelitian berikutnya yang berhubungan dengan strategi manajemen *food and beverage department* pada suatu hotel dalam mempertahankan tingkat penjualan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Mahasiswa

   Manfaat dari penelitian ini yakni mahasiswa dapat menambah wawasan di bidang pariwisata dan dapat melaksanakan dengan baik tugas dan tanggung jawab yang dimiliki, serta mengetahui pergerakan industri secara langsung.

2. Bagi Undiksha

   Dengan adanya penelitian ini, diharapkan nantinya dapat menjadi bahan bacaan, informasi, dan referensi yang dapat menambah pengetahuan tentang bagaimana strategi manajemen *food and beverage department* di hotel dalam mempertahankan occupancy di masa pandemi.

3. Bagi Industri

   Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan perusahaan dapat memberikan gambaran dan sumber informasi secara langsung dan juga menjadi bahan evaluasi untuk keberlangsungan hotel kedepannya.