

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Awal tahun 2020 dunia di gemparkan sebuah berita yaitu, di kabarkan adanya virus corona yang berasal dari China, yaitu virus covid-19. Berdasarkan laman resmi Johns Hopkins University Medicine, Jumat, 5 Juni 2020 pukul 04.33 waktu setempat, tercatat konfirmasi *Covid-19* di Indonesia sebanyak 28.818 kasus. Angka tersebut turut menyumbang 0,43 persen dari total kasus secara global yaitu 6.589.090 positif. Akibat dari virus tersebut tidak hanya sektor pariwisata perusahaan, hotel dan restoran juga ikut mengalami penurunan. Berbicara mengenai pariwisata, Bali merupakan salah satu sektor pariwisata yang maju sebelum adanya covid-19, banyak wisatawan dari mancanegara yang memilih bali untuk dijadikan tempat berlibur. Dengan begitu fasilitas-fasilitas sangat di butuhkan oleh wisatawan disaat mereka berlibur ke bali, salah satunya adalah hotel.

Hotel yaitu salah satu tempat dimana orang bisa menyewa untuk tempat beristirahat dengan membayar sesuai harga dari hotel tersebut dan sebagai fasilitas yang di perlukan oleh wisatawan yang ingin menginap ataupun berlibur di bali. Menurut Widanaputra (2009:16) definisi hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap. Berbagai akomodasi hotel yang ditawarkan dengan fasilitas yang mewah dan nyaman, salah satu hotel bintang 5 yang masih beroperasi sampai saat ini adalah Hotel COMO Uma Canggu, lokasi hotel ini berada di depan pantai, dengan pemandangan yang indah. Seperti hotel-hotel berbintang pada umumnya pasti semua hotel memiliki restoran, yang dimana dapat menjadi tempat berkumpul bersama teman ataupun ingin menikmati hidangan yang disediakan di restoran tersebut. Selain itu, hotel COMO Uma Canggu juga memiliki sebuah restoran yaitu

COMO Beach Club, berada di depan pantai serta juga di lengkapi dengan bar dan kolam renang yang menghadap ke arah pantai.

Restoran COMO Beach Club menyediakan hidangan makanan western, berbagai macam jenis menu yang bisa dinikmati di restoran tersebut dan pada umumnya juga menyediakan *appatizer*, *maincourse* dan *dessert*, banyak berbagai macam *appatizer* atau makanan pembuka yang dijual di restoran tersebut dan dominan makanan tersebut adalah salad. Banyak macam-macam salad yang bisa dinikmati seperti, *quinpea*, *caesar salad*, *tomato salad*, *chevice*, *shambala caesar*, *fishdip*, dan lain-lain, untuk *maincourse* ada *rice poride*, nasi goreng, *omlete complete*, *wagyu*, *chiken satay*, *free range chiken seafood*, dan lain lain. Setelah menikmati *appatizer* dan *maincourse* hidangan selanjutnya adalah *dessert*, dessert juga banyak disediakan di restoran tersebut, seperti *ice cream*, *lava cake*, *yogurt* dan lain-lain. Disamping restoran COMO Beach Club terdapat kolam renang yang bebas dipergunakan untuk tamu sambil menikmati hidangan makanan, selain itu lokasi restoran yang tepat berada di depan pantai menjadikan banyak orang tertarik untuk berkunjung ke restoran tersebut.

Restoran COMO Beach Club merupakan salah satu restoran yang sangat ramai dikunjungi oleh wisatawan, karena makanan yang enak dan tempat yang strategis, para wisatawan sering memberikan uang tambahan kepada karyawan disana karena mereka merasa puas dengan makanan dan pelayanannya. Sebelum pandemi covid-19 karyawan disana sampai menyiapkan stok bahan makanan yang begitu banyak karena jumlah wisatawan yang berkunjung sangat ramai dan pesanan yang banyak sampai mereka kewalahan dalam memasak dan menghidangkan makanan, sampai karyawan yang bekerja di restoran tersebut hanya memiliki waktu untuk makan dan tidak mendapat istirahat yang normal karena harus kembali bekerja dan membuat serta menghidangkan makanan. Namun, ketika *covid-19* melanda situasi tersebut menyebabkan semua perusahaan, hotel maupun restoran mengalami penurunan yang sangat drastis tidak hanya itu, hotel COMO Uma Canggu juga mengalami penurunan terutama pada bagian restoran. Hal tersebut membuat penurunan jumlah wisatawan yaitu mencapai lebih dari 50 persen, selain itu banyak karyawan yang mengalami pengurangan hari kerja, sebelum pandemi restoran tersebut bisa di datangi

pengunjung hingga mencapai 95 persen dan saat pandemi restoran tersebut hanya mampu mendatangkan pengunjung sekitar 10 sampai 15 persen. Berdasarkan fenomena tersebut maka, perlu dikaji lebih lanjut mengenai Strategi Peningkatan kunjungan wisatawan ke restoran COMO Beach Club di masa pandemi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas adapun beberapa rumusan masalah yang ingin dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah tingkat kunjungan wisatawan di restoran COMO Beach Club di masa pandemi?
2. Strategi apa saja yang dilakukan dalam meningkatkan kunjungan di restoran COMO Beach Club di masa pandemi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut adapun tujuan yang dapat di kaji:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan tingkat kunjungan wisatawan ke restoran COMO Beach Club di masa pandemi.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan strategi yang dilakukan dalam meningkatkan kunjungan di restoran COMO Beach Club di masa pandemi.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan dari penelitian yang didapat maka, penelitian ini dapat diharapkan mempunyai suatu manfaat bagi pariwisata, hotel maupun masyarakat sekitar. Adapun manfaat dalam penelitian ini yaitu sebagai beriku:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu manfaat dan sumber bahan kajian kepada pembaca dan memberikan kajian terhadap para peneliti untuk kedepannya yang berkaitan dengan Strategi dalam meningkatkan kunjungan wisatawan ke restoran COMO Beach Club di masa pandemi.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Mahasiswa

Manfaat dari penelitian ini yaitu dapat memberikan ide kepada mahasiswa kedepannya untuk mencari refrensi baru untuk penelitian yang dilakukan untuk kedepannya yang berkaitan dengan strategi dalam meningkatkan kunjungan di restoran, dan juga dapat menambah wawasan dan tanggung jawab dengan baik serta mengetahui pergerakan langsung di industri perhotelan.

2. Bagi Universitas

Manfaat penelitian ini adalah dapat menjadi sumber kajian dalam mencari refrensi, sumber bacaan, panduan dan menambah wawasan mengenai strategi dalam upaya menarik minat pengunjung di restoran.

3. Bagi Industri

Dengan adanya penelitian ini, perusahaan diharapkan dapat memberikan sumber informasi, gambaran secara langsung dan dan manfaat bagi para peneliti dalam melakukan penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan strategi dalam upaya menarik minat pengunjung di restoran.

