

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bali merupakan pulau destinasi bagi wisatawan asing maupun wisatawan lokal, pariwisata di Bali berkembang sangat pesat dan merupakan pulau dengan perkembangan bisnis yang bisa dibilang sangat luas. Bali merupakan pulau yang sangat kecil namun memiliki berjuta keindahan seperti gunung, pantai dan juga kuliner khas Bali. Di Bali sendiri terdapat banyak hotel yang menjadi salah satu penunjang saat berlibur ke Bali menurut Rumeckso (2002) hotel adalah salah satu bangunan yang menyiapkan kamar, makanan, minuman dan juga fasilitas-fasilitas lainnya seiring perkembangannya hotel di Bali semakin pesat.

Awal tahun 2020 di gemparkan dengan berita penyebaran virus yang berasal dari Wuhan China virus ini bernama virus COVID-19 menurut data dari Johns Hopkins University Medicine dan Indonesia menempati urutan 23 kasus penyebaran virus corona dari situasi tersebut banyak sektor pariwisata mengalami dampak dari adanya virus COVID-19 ini salah satunya sektor perhotelan. Hotel Handara Golf and Resort Bali adalah salah satu hotel bintang 4 yang juga terdampak pandemi COVID-19 dan hotel ini berada di Kecamatan Sukasada, Buleleng, Bali. Desa ini terletak di 850 meter dari permukaan laut dan hotel ini berada di Bali Utara. Alam yang terdapat di Handara Golf and Resort Bali sangat sejuk dan dipenuhi pemandangan alam yang berwarna hijau. Hotel Handara Golf and Resort Bali bukan hanya sekedar menyiapkan hotel atau penginapan saja tetapi juga lapangan golf dengan 18 hole. Hotel Handara Golf and Resort Bali menyediakan 47 kamar pilihan terbagi dalam berbagai tipe pilihan kamar dan menawarkan 5 buah tipe kamar yang berbeda diantaranya, Garden View Room Cottage merupakan tipe kamar yang paling murah, Golf View Chalet Bungalow, Golf View Chalet Suite Villa, Golf View Deluxe Hotel Room dan Golf View Deluxe Suite Room. Setiap kamarnya didesain modern dan lokasi hotel juga strategis sehingga lebih mudah untuk jalan-jalan tour ke kawasan Bali Utara. Fasilitas kamar Hotel Handara Golf and Resort Bali diantaranya: tipe kamar paling ekonomis dilengkapi dengan

fasilitas televisi LCD saluran satelit, meja kerja, penghangat ruangan, telepon, kamar mandi dan shower dengan air panas, pengering rambut, jubah mandi, katel listrik, balkon/teras pribadi dan wifi gratis dan kamar yang lebih luas serta suguhan pemandangan yang di sajikan dari balkoni/teras kamar seperti pemandangan taman, pemandangan danau dan lapangan golf. Adapun fasilitas gratis yang bisa di nikmati oleh pengunjung yang menginap di hotel handara *golf and resort* bali di antaranya lapangan *tennis*, *free wifi akses*, tempat bermain anak, layanan kamar, toko perlengkapan *golf*, perapian serta beberapa wisata dengan biaya tambahan seperti wisata naik sepeda, bermain lapangan *golf*, layanan antar jemput, *laundry*, ruang rapat, pusat bisnis dan terdapat juga restoran yang bernama *brezze terrace* dan *zoyokase* merupakan restoran yang berada di hotel handara *golf and resort* bali yang menyediakan dan menyajikan hidangan Indonesia dan barat.

Perusahaan pasti menginginkan usahanya dapat berjalan dengan lancar di masa situasi pandemi saat ini, di tengah persaingan yang semakin ketat sekarang ini, perusahaan harus menghadapi persaingan dalam penjualan hotel guna meningkatkan kunjungan wisatawan yang datang ke hotel dalam menghadapi pandemi di era new normal. Perusahaan tidak hanya harus mahir dalam mengelola hotel tetapi juga mahir dalam mengelola hubungan dengan tamu yang datang ke hotel.

Mengantisipasi persaingan di masa pandemi ini perusahaan hotel harus bersaing dengan hotel lain demi meningkatkan kunjungan wisatawan yang datang ke hotel. Pada periode Juli-Agustus, Pemerintah telah melonggarkan aturan pembatasan sosial, meskipun pandemi Covid-19 belum usai. Banyak orang mulai kembali bekerja, bertemu dengan teman maupun keluarga, pertokoan dan perhotelan yang mulai kembali beroperasi untuk menerima tamu tetapi tamu yang berkunjung ke bali hanya tamu domestic saja. Selama masa pandemi ini perekonomian di sector perhotelan mengalami perlambatan yang sangat besar. pandemi covid-19 merubah tatanan masyarakat khususnya di bali di perindustrian pariwisata. New normal di tengah pandemi ini tamu yang berkunjung ke hotel harus memiliki kartu vaksinisasi dan test swab sebagai langkah penjegahan

terjadinya virus covid-19 di lingkungan hotel . Bali handara golf and resort bali siap menjalani new normal dengan menggunakan protocol ketat , dan setiap tamu yang berkunjung ke hotel di periksa suhu tubuh di depan post satpam sebelum memasuki area hotel dan tamu yang berkunjung ke hotel harus memakai masker di lingkungan hotel .

Dalam pemasaran Hotel Handara Golf And Resort Bali guna meningkatkan kunjungan wisatawan yang datang dalaam menghadapi pandemi,marketing menjual dan memiliki beberapa platform website dan booking.com , marketing memposting foto-foto dan detail kamar hotel tamu yang yang ingin berkunjung ke hotel bisa melihat informasi-informasi terkait tentang hotel di media platform resmi handara . dimasa pandemi sekarang ini hotel handara golf and resort bali pemasarannya hanya untuk tamu lokal saja , di masa pandemi saat ini tamu dari mancan Negara yang berkunjung ke bali belum ada karna masih dalam keadaan pandemi sekarang ini .

Di masa pandemi ini hotel handara golf and resort bali marketing cenderung memasarkan hotel untuk tamu lokal dan tamu lokal yang sekedar ingin tahu atau ingin berkunjung ke hotel handara golf and resort bali bisa sercing di media platform resmi handara , dan hotel handara golf and resort bali juga mengunggah foto-foto apdetan kamar yang sudah di renovasi .

Hotel handara golf and resort bali juga mengundang influencer-influenser se Indonesia untuk menginap dan mengunggahnya di media social milik mereka,marketing lebih berfokus menggunakan google platform untuk memasarkan hotel , karna google platform di anggap lebih relevan dan memiliki jangkauan luas dalam memasarkan hotel . di hotel handara golf and resort bali bukan hanya tamu lokal yang berkunjung melainkan tamu Russia yang berkunjung untuk sekedar menikmati makanan di restaurant atau sedang menginap. Hotel handara golf and resort bali banyak melakukan renovasi kamar, kamar yang sudah di renovasi lebih di ekspos di media sosial .

Strategi pemasaran ini adalah hal yang sangat penting untuk dilakukan. Untuk hasil yang optimal, strategi pemasaran memiliki jangkauan luas, terutama

berdasarkan persaingan strategi, strategi produk, strategi layanan dan lainnya. Perusahaan harus mengenali kekuatan dan kelemahan perusahaan, akan sangat berguna untuk mengenali dan memanfaatkan setiap kesempatan dan menghindari atau meminimalkan resiko. Kenyamanan dan keamanan menjadi kunci utama dalam pemasaran hotel pada saat situasi pandemi covid-19 ini . perindustrian khususnya perhotelan harus selalu bisa meningkatkan kualitas pelayanannya untuk menjadi pilihan pertama untuk menginap ke hotel yang di tuju.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah mengenai covid-19 ada beberapa masalah yang dapat di nyatakan di sini yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana kondisi tingkat hunian Hotel Handara Golf And Resort Bali ?
2. Bagaimana strategi marketing terhadap tingkat hunian hotel Handara Golf And Resort Bali ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah adapun tujuan dari diadakannya penelitian ini :

1. Untuk mengidentifikasi hasil strategi pemasaran terhadap okupansi kunjungan wisatawan di Handara Golf And Resort Bali
2. Untuk mengidentifikasi strategi pemasaran terhadap tingkat hunian hotel handara golf and resort bali dalam menghadapi pandemi

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik dan ditinjau secara teoritis maupun secara praktis .

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a) Penelitian ini di harapkan nantinya dapat menjadikan contoh untuk penelitian selanjutnya dengan judul yang berbeda .
- b) Sebagai tambahan bahan pustaka bagi mahasiswa yang ingin mengetahui strategi pemasaran guna meningkatkan kunjungan hotel di masa pandemi di era new normal .

1.4.2 Manfaat Praktis

a) Bagi Hotel

Penelitian ini di harapkan dapat di jadikan sebagai salah satu refrensi suatu pedoman dalam melaksanakan strategi pemasaran hotel guna meningkatkan kunjungan hotel di masa pandemi di era new normal .

b) Bagi Akademik

Hasil penelitian ini juga bisa menjadikan refrensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan langsung terhadap pandemi yang melanda perindustrian pariwisata di bali .

c) Bagi Penulis

Hasil penelitian ini bisa menjadikan suatu ilmu tambahan terhadap penulis yang berkaitan dengan strategi pemasaran hotel di masa pandemi di era new normal dan pentingnya menjaga kesehatan di masa era new normal berlangsung di tempat yang pada penelitian ini di laksanakan di handara golf and resort bali , desa pancasari .

