BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini di dunia sedang dilanda pandemi berupa corona virus.Pandemi yang berlangsung sejak awal pada tahun 2019 ini, telah berimbas ke perkonomian dunia, termasuk Indonesia.Salah satu sektor yang juga turut terimbas adalah indutri pariwisata.Bali, salah satu daerah tujuan wisata sangat merasakan dampak pandemi. Tingkat hunian hotel di Bali mengalami penurunan bahkan, paling buruknya hingga 5 sampai 7 persen Laporan PHRI Bali sudah ada sekitar 60 hotel yang sudah terjual di Bali akibat adanya pandemi saat ini. Menurut data Badan Pusat Statistik rata-rata tingkat penghunian kamar tahunan hotel bintang menurut kelas di provinsi Bali adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1

Rata-Rata Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Tahunan Hotel Bintang

Menurut Kelas di Provinsi Bali (persen)

Kelas Hotel Bintang	2016	2017	2018	2019	2020
Bintang 5	64,47	63.92	66.46	60.10	15.80
Bintang 4	66,52	65.19	70.24	63.32	15.62
Bintang 3	56,13	58.31	59.89	56.39	15.37
Bintang 2	47,60	61.13	62.23	56.24	15.82
Bintang 1	48,05	56.43	46.84	44.38	11.95
Seluruh Kelas	61,75	62.89	65.13	59.57	15.62

Sumber: Badan Pusat Statistik

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat pada tahun 2016 tingkat penghunian kamar di hotel berbintang di seluruh kelas mencapai 61,75%, kemudian pada tahun 2017 dan 2018 menjadi 62,89% dan 65,13% . Memasuki tahun 2019 rata-rata TPK turun menjadi 59,57% dan kembali menurun drastis di tahun 2020 yaitu hanya mencapai 15.62%. Selain itu adanya pandemi covid 19 ini menuntut seluruh sector

yang terdampak harus benar – benar menciptakan kreativitas terbarukan yang bisa mereka gunakan sebagai *survival strategy*.

Pandemi ini merubah arah startegi bisnis pariwisata, pelaku pariwisata khususnya salah satunya yang paling terdampak adalah hotel. Menurut Susilo (2017) hotel adalah akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa penginapan, menyediakan makanan dan minuman serta jasa lain bagi masyarakat umumyang dikelola secara komersil. Saat ini kita dituntut untuk menerapkan kreatifitas tinggi untuk menyokong perusahaan secara penuh dan agar bisa tetap bertahan, contohnya seperti memberikan promo *staycation* atau membantu pemerintah dalam menangani fasilitias untuk para penderita covid-19 sehingga hotel masih tetap beroperasi. Menurut Nurudin, dkk (2020), beberapa hotel di Bali sudah mulai memutar otak untuk bisa bertahan dengan cara mengadakan promosi "*pay now stay later"*yang mana hotel melakukan penjualan voucher kepada calon wisatawan dengan sistem membayar terlebih dahulu, menginap belakangan yang berlaku sampai tahun 2021 saat kondisi Bali sudah aman untukdikunjungan kembali dengan hal ini hotel masih bisa bertahan selama masa pandemi tanpa khawatir mengalami penurunan pendapatan.

Selain itu, para pelaku pariwisata harus merubah strategi operasional yang telah diterapkan untuk menyesuaikan dengan kehidupan new normal.Beberapa departemen yang ada di hotel perlu dilakukannya perubahan secara operasional sesuai dengan kondisi sekarang, salah satunyaadalah *food &beverage product.Food & beverage product* memiliki peranan yang penting dalam hotel karena sebagai media penyedia makanan kepada tamu yang mana pada saat pandemi seperti ini kebersihan serta kualitas makanan memiliki pengaruh yang sangat penting. Saat pandemi operasional pada *food & beverage product* akan memiliki perubahan yang mana menyesuaikan dengan penerapan protokol kesehatan. Wisatawan yang akan menikmati memiliki rasa aman dan nyaman karena di area restoran sudah dilakukan penerapan protokol kesehatan seperti, *social distandcing, distinfektan,* pelayan maupun *food & beverage*

product yang menjaga dan melayani tamu menggunakan masker dan *hand glove.* Salah satu hotel yang masih beroperasional pada saat pandemi covid-19 yaitu Anantara Uluwatu Bali Resort.

Anantara Uluwatu merupakan hotel yang telah melakukan penerapan protokol kesehatan sesuai dengan arahan pemerintah dan dapat bertahan saat pandemi. Penerapan protokol kesehatan yang diterapkan mulai dari saat tamu *Check-in hingga check-out,* salah satu yaitu pada saat wisatawan sampai akan di cek suhu dan diberikan *hand sanitizer.*Dari penjelasan diatas peneliti lebih menekankan operasional yang ada pada fbp untuk mengetahui perubahan operasional yang di Hotel Anantara Uluwatu Bali Resort sebelum dan sesudah terjadinya pandemi.Sehingga peneliti mengambil judul penelitian "Strategi Operasional Penangan Covid-19 Di *Food& Beverage Product* Di Hotel Anantara Uluwatu Bali Resort".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dengan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah yang ditemukan

1. Bagaimana Strategi Operasional Penangan Covid-19 Di *Food & Beverage Product* di Hotel Anantara Uluwatu Bali Resort untuk tetap bertahan dalam menghadapi pandemi covid-19?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan Strategi Operasional Penangan Covid-19 Di *Food & Beverage Product* di Hotel Anantara Uluwatu Bali Resort?

1.3 Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini penulis membatasi kajian yang ada agar terfokus pada pembahasan masalah yang ada, dimana yang menjadi objek kajian penulis adalah strategi operasional di *food & beverage department* yang diterapkan pada Hotel Anantara Uluwatu Bali Resort dalam menghadapi pandemi covid-19 yang sedang

melanda industri pariwisata di Bali.Dengan ini diharapkan bahwa penelitian yang dilakukan tepat pada sasaran dan sesuai dengan yang diinginkan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui :

1. Strategi operasional penanganan covid-19 di *food & beverage department* yang diterapkan oleh Hotel Anantara Uluwatu Bali Resort dalam menghadapi pandemi covid-19 pada industri pariwisata di Bali
2. Mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan strategi operasional penanganan covid-19 di *food & beverage department* yang diterapkan oleh Hotel Anantara Uluwatu Bali Resort

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari tujuan penelitian yang sudahdijelaskan di atas, diharapkan penelitian ini memiliki beberapa manfaat sebagai berikut.

1.5.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini bermanfaat dalam ilmu pengetahuan terutama di bidang pariwisata dalam penerapan strategi yang sesuai agar bisa meningkatkan kelancaran operasional Hotel

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini di harapan bisa memberikan informasi bagi perusahaan sebagai pedoman dalam pengembangan strategi operasional dalam penanganan covid-19 dan menerapkan strategi ini kedepannya dengan melihat dampak-dampak yang ada dalam dunia atau bisnis perhotelan.