

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bali adalah salah satu destinasi wisata yang banyak dikunjungi oleh wisatawan dari berbagai daerah di Indonesia. Pesona alam maupun budaya serta keunggulan *hospitality* yang diberikan oleh masyarakat menjadi daya tarik bagi wisatawan untuk melakukan perjalanan atau berwisata ke Bali. Sebagai daerah tujuan wisata yang diminati, ketersediaan akan sarana penunjang tentunya sangat penting untuk diperhatikan, sehingga wisatawan akan memiliki rasa nyaman dan aman ketika mengunjungi Bali tanpa merasa khawatir dalam memenuhi kebutuhannya.

Sarana penunjang tersebut antara lain adalah spa, rekreasi, toko cenderamata, restoran, *travel agent* dan hotel. Menurut Sulastiyono (2011: 5) hotel merupakan salah satu usaha yang menyediakan produk dan jasa berupa akomodasi penginapan bagi wisatawan selama berkunjung ke suatu destinasi wisata, selain itu beberapa hotel juga menyediakan fasilitas penunjang seperti pelayanan makanan dan minuman. Perkembangan pariwisata yang kian pesat berpengaruh pada pembangunan hotel-hotel di Bali yang semakin banyak dan saling menunjukkan keunggulan dalam menyediakan pelayanan. Berbagai pelayanan yang diberikan mulai dari ketersediaan kamar beserta fasilitasnya hingga penyediaan kebutuhan makan dan minuman yang disediakan di dalam restoran. Setiap hotel tentunya memiliki layanan yang berbeda-beda dan dibangun tidak jauh dengan objek daya tarik wisata. Adapun salah satu hotel di wilayah Bali Selatan yaitu Bali Paragon Resort Hotel.

Bali Paragon Resort Hotel merupakan hotel berbintang 4 dengan lokasi yang strategis di Jimbaran. Bali Paragon Resort Hotel memiliki konsep bangunan bernuansa *modern architecture*, yang digemari oleh wisatawan domestik maupun mancanegara saat mereka mengunjungi daerah Bali Selatan. Selain faktor keunikan *architecture* bangunan yang dimiliki, Bali Paragon Resort Hotel juga sangat memperhatikan pelayanan yang maksimal kepada wisatawan yang menginap. Sama halnya dengan hotel lainnya, Bali Paragon Resort Hotel juga mengandalkan produk dan layanan *food and beverage* untuk menambah pendapatan bagi hotel dan melengkapi pelayanan untuk tamu agar menjadi lebih maksimal. Salah satu pelayanan yang di unggulkan oleh Bali Paragon Resort Hotel adalah *food and beverage service* di Blackmud Lounge Bar.

Restoran merupakan suatu layanan yang mendatangkan keuntungan melalui penjualan makanan atau minuman kepada tamu perorangan maupun kelompok kecil (Ninemeier & Hayes, 2011). Pelayanan yang diberikan kepada tamu dilaksanakan oleh para *staff* dalam menjaga kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu melampaui harapan pelanggan, khususnya dalam masa persaingan yang semakin ketat (Guswai, 2014: 1). Pelayanan yang baik dapat dilaksanakan melalui layanan yang ramah, tepat dan cepat untuk membuat pelanggan merasa nyaman serta puas. Namun kemunculan pandemi Covid-19 menyebabkan terjadinya penurunan kinerja perekonomian secara global di berbagai sektor, baik sektor perdagangan, kesehatan, pendidikan, manufaktur dan pariwisata.

Sektor pariwisata adalah salah satu industri yang terkena dampak pandemi paling besar yang diakibatkan oleh adanya pembatasan sosial dan larangan

bepergian di berbagai negara pada masa pandemi Covid-19 demi mengurangi penyebaran virus tersebut (*The World Travel & Tourism*, 2020). Dampak Pandemi Covid-19 di sektor pariwisata wilayah Bali menyebabkan terjadinya penurunan okupansi bagi berbagai hotel di Bali dengan jumlah persentase yang awalnya 63% pada bulan Desember 2019 kemudian menurun tajam menjadi 46% di akhir Februari 2020, padahal sebelumnya tingkat okupansi telah mengalami peningkatan sebesar 5,8% dari bulan November sampai bulan Desember 2019, namun dikarenakan pandemi Covid-19 tingkat hunian kamar mengalami penurunan sebesar -4,1% hingga akhir Februari 2020 (LPEM FEB UI, 2020).

Dampak pandemi Covid-19 menyebabkan menurunnya tingkat kunjungan wisatawan hingga berdampak juga terhadap kegiatan operasional di sektor pariwisata khususnya hotel, hal ini menyebabkan menurunnya pendapatan sehingga mengalami kerugian. Kerugian tersebut menyebabkan banyak *stakeholder* pariwisata melakukan pemutusan hubungan kerja (PHK) sebagai langkah efektif bagi perusahaan untuk mengurangi kerugian karena tidak adanya pendapatan operasional (Syaharuddin, 2020). Bahkan beberapa hotel juga diputuskan untuk ditutup akibat pandemi ini baik *temporary* maupun permanen. Melihat dari dampak signifikan terhadap penurunan kondisi perekonomian ini, pemerintah berusaha mengupayakan berbagai cara agar kondisi perekonomian dapat stabil namun dengan tetap memperhatikan keamanan dan keselamatan warganya, khususnya di Bali yang sangat bergantung terhadap sektor pariwisata. Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Lanang Diayudha (2020) dengan judul Industri Perhotelan di Indonesia pada Masa Pandemi Covid-19, mengemukakan bahwa industri perhotelan perlu suatu program baru yang dapat

menyelamatkan penurunan pendapatan industri perhotelan dikarenakan larangan untuk berwisata dan dalam hal ini memerlukan kontribusi dan relaksasi dari pemerintah.

Dalam rangka pemulihan pariwisata Indonesia, maka Pemerintah Indonesia mewajibkan pelaku usaha pariwisata untuk menerapkan dan memiliki sertifikat akan pelatihan CHSE (*Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability*), bahwa usaha pariwisata dinyatakan telah lolos dalam penilaian CHSE dalam pelaksanaan usahanya dengan standar protokol kesehatan yang harus diterapkan sebagai suatu kelayakan operasional bagi industri pariwisata. Penerapan CHSE tidak hanya akan meningkatkan kepercayaan tamu namun juga akan membentuk pola pikir *safety awareness* bagi para pelaku usaha pariwisata dalam memberikan edukasi melalui penerapan protokol kesehatan.

Dampak pandemi juga menyebabkan Bali Paragon Resort Hotel perlu menerapkan pedoman baru khususnya pada pelayanan di bagian *Food and Beverage Services* sesuai arahan WHO (2020) yakni melaksanakan *the new normal* atau kehidupan baru dengan menerapkan kebiasaan baru dan protokol kesehatan CHSE. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurbaya, Wahyu Chandra dan Ansar (2020) dalam penelitian mengenai Perubahan Sistem Pelayanan Makanan Pada Usaha Kuliner Selama Masa Pandemi Covid-19 dan Ansar (2020) dalam penelitian mengenai Perubahan Sistem Pelayanan Makanan Pada Usaha Kuliner Selama Masa Pandemi Covid-19 dan Era Kebiasaan Baru di Kota Makassar, juga menjelaskan bahwa pengusaha kuliner perlu untuk menerapkan standar keamanan dan kesehatan pada sistem pelayanan makanan baik pada proses pengolahan dan pengemasan makanan.

Oleh sebab itu banyak pelaku pariwisata yang menerapkan protokol kesehatan dalam menunjang layanannya kepada tamu sesuai arahan WHO dan penerapan CHSE. Kebijakan tentang penerapan *Cleanliness, Health, Safety and Environmental* (CHSE) dilaksanakan guna memulihkan pariwisata melalui wisatawan lokal maupun nusantara dengan menjamin perjalanannya yang akan aman dari ancaman penyebaran Covid-19. Kebijakan CHSE digunakan sebagai pedoman oleh pelaku pariwisata sesuai dengan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes 382/2020 tentang Protokol Kesehatan bagi Masyarakat di Tempat dan Fasilitas Umum dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian *Coronavirus Disease* 2019 yang pada pelaksanaannya memiliki fokus akan diterapkannya lingkungan yang bersih, aman dan sehat pada destinasi wisata yang berada di Indonesia.

Penerapan protokol kesehatan yang telah dilaksanakan oleh Bali Paragon Resort Hotel pada layanan *Food and Beverage Service* melalui penerapan CHSE selain dipergunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya juga dijadikan sebagai suatu peluang untuk mengembangkan inovasi dalam menghadapi para pesaing yang tentunya akan menambah peluang jumlah tingkat hunian hotel karena jaminan layanan yang diberikan. Hal ini memudahkan manajemen serta *staff* dalam memberikan layanan melalui adanya strategi yang tepat perlu dilaksanakan yakni penerapan CHSE selama pandemi melihat banyaknya pesaing serta terbatasnya jumlah tamu yang berkunjung karena pandemi yang berlangsung. Selama masa pandemi Covid-19, restoran yang dibuka oleh Bali Paragon Resort Hotel untuk kebutuhan operasional sehari-hari termasuk penyediaan sarapan pagi adalah Blackmud Lounge Bar. Namun demikian, perlu

dikaji tentang sejauh mana penerapan CHSE telah dilakukan, serta penyesuaian, keberlanjutan dan kendala yang dialami di Blackmud Lounge Bar selama masa pandemi Covid-19.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari penjabaran latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi masalah yang terdapat dalam penelitian ini yaitu penerapan CHSE di Blackmud Lounge Bar sebagai sebuah prosedur atau norma baru demi memberikan pelayanan yang aman, bersih, sehat dan menjamin keselamatan tamu di masa pandemi Covid-19.

1.3 Pembatasan Masalah

Dalam rangka pembahasan yang tidak terlalu meluas, maka pada pelaksanaan penelitian objek yang diteliti memiliki fokus akan terkait penerapan CHSE dalam pelayanan di Blackmud Lounge Bar selama pandemi Covid-19 berlangsung. Sehingga diharapkan penelitian dapat dilaksanakan sesuai tujuan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah yang ditemukan adalah bagaimana penerapan CHSE dalam pelayanan di Blackmud Lounge Bar selama masa pandemi Covid-19.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan CHSE dalam pelayanan di Blackmud Lounge Bar selama masa pandemi Covid-19.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat dicapai dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut.

1.6.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat secara teoritis mengenai pedoman CHSE pelayanan kepada tamu di masa pandemi Covid-19.

1.6.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan bisa dijadikan evaluasi bagi perusahaan sebagai pedoman untuk meningkatkan pelayanan melalui penerapan CHSE dapat menjadi lebih baik di masa pandemi Covid-19.

