BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada Desember 2019, dunia dihadapkan pada masalah kesehatan yaitu penyebaran wabah Covid-19. Diduga, penyebarannya terjadi di kota Wuhan, China. Organisasi internasional, Organisasi Kesehatan Dunia (*WHO*) menyatakan kondisi ini sebagai pandemi global pada 11 Maret 2020 (WHO, 2020). Kampanye tentang pentingnya mencegah penyebaran virus sangat penting. Penggunaan masker, cuci tangan, dan menjaga jarak (batasan fisik) merupakan protokol kesehatan yang harus dilaksanakan. Beberapa daerah di Indonesia menerapkan kebijakan jarak sosial skala besar (PSBB) untuk menekan penyebaran virus. Operasi kantor pemerintah dan swasta menerapkan kerja di rumah (*work from home*). Sekolah dan perguruan tinggi melaksanakan kegiatan pembelajaran dengan sekolah di rumah (sekolah dari rumah) namun berdampak pada kegiatan masyarakat.

Mobilitas orang terbatas, bahkan terhenti. Kegiatan dilakukan di ruang privat (rumah). Selain itu, hal ini juga berdampak pada aktivitas perekonomian. Pemenuhan kebutuhan berfokus terutama pada kebutuhan primer dan sekunder, bukan pada kebutuhan tersier (*Dcode Economic & Financial Consulting*, 2020) melalui infografik yang menggambarkan kondisi ekonomi di Mesir. Sektor pariwisata merupakan sektor yang paling parah terkena dampak pandemi global ini. Berbeda dengan industri kesehatan yang berpotensi menang dalam kondisi seperti ini.

Pasca pandemi Covid-19, industri pariwisata mengalami dampak yang sangat besar oleh karena itu pelaku industri pariwisata perlu melakukan pemeriksaan kesehatan dan sertifikasi kesehatan bagi pekerja di sektor pariwisata. Hal tersebut perlu dilakukan agar para pekerja pariwisata terbebas dari Covid-19 agar wisatawan aman untuk datang dan berkunjung. Mereka juga perlu menerapkan praktik baru akomodasi makanan dan minuman untuk keselamatan dan kesehatan pengunjung seperti penggunaan wadah atau piring makanan sekali pakai. Pasca pandemi diperkirakan akan terjadi kondisi normal baru atau tren baru dalam pariwisata.

Wisatawan akan lebih memperhatikan protokol wisata, terutama yang terkait

dengan kesehatan, keselamatan, kenyamanan, pariwisata yang berkelanjutan dan bertanggung jawab, serta ekosistem digital yang autentik. Tempat dan fasilitas umum adalah tempat masyarakat melakukan aktivitas kehidupan sosial dan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Risiko pergerakan orang dan berkumpulnya orang di tempat dan fasilitas umum memiliki potensi penularan Covid-19 yang cukup besar. Agar perekonomian terus berjalan maka perlu dilakukan mitigasi dampak pandemi Covid-19 terutama di tempat dan fasilitas umum. Masyarakat harus melakukan perubahan gaya hidup dengan tatanan baru dan adaptasi kebiasaan (new normal) agar dapat hidup produktif dan terhindar dari penularan Covid-19. Disiplin dalam menerapkan prinsip gaya hidup bersih dan sehat menjadi kunci dalam menekan penularan Covid-19 ke masyarakat, sehingga diharapkan wabah Covid-19 dapat segera berakhir.

Pariwisata adalah suatu proses kegiatan perjalanan sementara dari seseorang atau lebih menuju tempat lain di luar tempat tinggalnya. Dorongan kegiatan perjalanannya adalah karena berbagai maksud baik karena kepentingan ekonomi, sosial, kebudayaan, politik, agama, kesehatan maupun kepentingan lain seperti karena sekedar ingin tahu, menambah pengalaman ataupun belajar (Suwantoro ,2004). Bali juga masuk ke dalam salah satu kawasan pariwisata di Dunia wilayah terutama di Daerah Seminyak dan sekitarnya yang juga memiliki beragam potensi sumber daya baik sumber daya alam maupun buatan yang dapat dikembangkan dan dapat dimanfaatkan sebagai upaya mendukung pembangunan pariwisata. Salah satu sektor wisata yang terkenal di Seminyak ialah Pantai Petitenget maupun tempat wisata lainnya.

Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel yang berada di Jalan Raya Petitenget, Kerobokan Kelod, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung, Provinsi Bali merupakan salah satu lokasi wisata yang sangat populer dimana Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel ini merupakan penginapan yang memiliki kelebihan tersendiri dari penginapan lainnya karena memiliki view alam yang sangat luar biasa. Namun di situasi pandemic ini beberapa sektor pariwisata harus menutup sektor-sektor wisata, sehingga pemerintah mengeluarkan kebijakan bagi pelaku pariwisata agar mematuhi dan menerapkan protokol kesehatan dan new normal. Hal tersebut membuat Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel harus mulai beradaptasi

dengan kondisi *new normal* dan juga protocol kesehatan. Saat pertama kali Indonesia dihadapkan dengan virus corona ini yang menyebabkan matinya pariwisata di Bali hal yang dilakukan Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel adalah menerapkan 15 hari kerja kepada karyawannya. Koster (2020) menyatakan bahwa pembukaan *New Normal* di Bali akan dilakukan secara bertahap. Tanggal 31 Juli 2020 pariwisata akan dibuka untuk wisatawan domestik atau nusantara. Berdasarkan informasi yang di dapat dari ibu Anita selaku HRD dari Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel yang mana Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel ini tetap dibuka dengan menerapkan protocol kesehatan salah satunya di departemen *food & beverage product*, dari hal tersebut Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel sudah mengantongi ijin buka dengan mendapatkan sertifikat bahwa sudah menerapkan protokol kesehatan.

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik menggali lebih lanjut dampak yang dialami Bali Paragon Resort Hotel selama pandemi COVID-19 dan bagaimana strategi pemasaran yang dipilih manajemen hotel Bali Paragon selama masa pandemi.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Adanya penerapan protokol kesehatan di era new normal perihal COVID-19.
2. Pentingnya penerapan protokol kesehatan di era new normal di masa pandemi demi kesehatan bersama.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, perlu adanya pembatasan masalah yang akan diteliti. maka penelitian ini akan dibatasi pada Pentingnya penerapan protokol kesehatan di era new normal di masa pandemi COVID- 19.

1.4 Rumusan Masalah

Dari uraian pada latar belakang di atas, dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah, diantaranya :

1. Bagaimanakah SOP yang dilakukan Jambuluwuk Oceano Seminyak

Hotel dalam upaya penerapan protocol kesehatan?

2. Apa saja kendala kendala yang dialami dalam menerapkan SOP protocol kesehatan di Jambuluwuk Oceano Seminyak?

1.5 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui bagaimana SOP Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel dalam upaya menerapkan protokol kesehatan.
2. Untuk mengetahui kendala yang dialami dalam menerapkan SOP protokol kesehatan bagi pelaku sektor pariwisata

1.6 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian sebagai sumber informasi bagi pembacanya dalam upaya penerapan protocol kesehatan bagi pelaku pariwisata khususnya Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel.

1.6.2 Manfaat Praktis

1. Manfaat Bagi Mahasiswa

Menambah wawasan mengenai bagaimana hotel melakukan penerapan protokol kesehatan di era new normal perihal COVID-19

2. Manfaat Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Dapat digunakan sebagai gambaran penerapan protokol kesehatan di era new normal perihal COVID-19