

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pandemi virus covid-19 yang dianggap berbahaya telah dirasakan oleh masyarakat dunia, hal inilah yang mengakibatkan perubahan akan aktifitas keseharian, alur pekerjaan hingga kepada ekonomi setiap perusahaan maupun industri. Virus covid-19 atau *corona virus* yang terjadi penyebaran untuk pertama kali di kota Wuhan, China pada bulan Desember 2019 saat ini telah menyebar dan menjadi sebuah pandemi yang telah dirasakan oleh seluruh negara, virus yang meyebar melalui pernapasan seseorang terhadap orang lain dengan gejala awal yaitu dengan tidak dapat mencium bau, demam hingga sulit bernapas (*World Health Organization, 2020*) . Berbagai upaya telah dilakukan oleh setiap negara untuk dapat menurunkan penyebaran atas virus tersebut termasuk dalam hal ini negara Republik Indonesia.

Berdasarkan atas informasi pada www.indonesia.go.id (2022), kasus pertama yang terjadi di Indonesia yaitu dirasakan oleh 2 orang warga negara Indonesia (WNI) yang bertempat tinggal di Depok dengan riwayat interaksi bersama warga negara Jepang yang telah terinfeksi. Hal tersebut ditanggapi dengan serius oleh pemerintah Indonesia demi dapat melakukan pengamanan terbaik bagi seluruh rakyat, hal yang diterapkan yaitu dengan memberlakukan beberapa kebijakan seperti pemberlakuan pembatasan sosial berskala besar (PSBB), PSBB Transisi, pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) Darurat hingga PPKM level 4. Hal tersebut membuktikan dampak yang baik dalam upaya penurunan kasus yang terjadi di Indonesia akan tetapi dampak kurang baik juga dirasakan oleh beberapa perusahaan maupun industri serta daerah yang melakukan usaha untuk tetap dapat menjalankan operasionalnya di tengah kondisi pandemi. Beberapa diantaranya yaitu industri

pariwisata, perhotelan dan beberapa daerah yang dimana menjadikan pariwisata sebagai perputaran ekonomi daerah termasuk pulau Bali.

TABEL 1
PERKEMBANGAN TRANSPORTASI UDARA DAN LAUT PROVINSI BALI
TAHUN 2019 – 2021

Perkembangan Transportasi Udara dan Laut Provinsi Bali					
Keberangkatan	2019	2020	2021	Variance 2019 vs 2020	Variance 2020 vs 2021
Jumlah Keberangkatan International	36,729	8,247	247	-77.55%	-97.00%
Jumlah Keberangkatan Domestik	40,790	19,851	17,905	-51.33%	-9.80%

Sumber: www.bali.bps.go.id (2022)

Berdasarkan atas data pada Tabel 1 diatas, terlihat tingkat penurunan sebesar 77,5% (international) dan 51,33% (domestik) pada tahun 2020 apabila dibandingkan dengan tahun 2019 (sebelum pandemi). Angka tersebut terus menurun pada tahun 2021 sebesar 97% (international) dan 9.8 % (domestik) dengan pembanding tahun 2020 (selama kondisi pandemi).

Hal tersebut dapat terjadi dikarenakan oleh beberapa faktor yang dimana salah satu faktor tersebut merupakan keputusan pemerintah Indonesia yang mengeluarkan peraturan hukum dan HAM nomor 11 tahun 2020 dimana menyebutkan bahwa “berdasarkan atas pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan b, perlu menetapkan Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia tentang pelarangan sementara orang asing masuk wilayah negara Republik Indonesia”.

Dampak yang diberikan oleh keputusan tersebut diterima oleh berbagai pulau yang menjadikan pariwisata sebagai pusat ekonomi, pulau dewata Bali menjadi salah satu pulau yang menghadapi penurunan kedatangan wisatawan mancanegara dengan jumlah sebesar 82, 96 %. Angka tersebut terlihat dari data yang diberikan oleh Badan Pusat Statistik (BPS)

provinsi Bali pada bulan Desember tahun 2021 melalui katalog nomor 1102001.51 sebagai berikut:

GAMBAR 1
DATA KEDATANGAN WISATAWAN MANCANEGERA DI PULAU BALI
TAHUN 2016 – 2020

Tabel 8.16 Banyaknya Wisatawan Mancanegara yang Datang Langsung ke Bali Menurut Kebangsaan, 2016-2020
Number of Foreign Visitors Arriving Directly by Nationality to Bali, 2016-2020

Kebangsaan (Negara Asal) Nationality (Country of Origin)	2016	2017	2018	2019	2020
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
ASEAN	416 428	379 264	553 728	613 509	100 967
Pertumbuhan / Growth Rate (%)	-1,55	-8,92	46,00	10,80	-83,54
1. Singapura / Singapore	178 377	165 396	194 760	185 256	31 587
2. Filipina / Philippines	39 411	47 815	88 344	106 875	16 642
3. Singapura / Singapore	135 902	124 779	144 549	163 327	23 463
4. Thailand / Thailand	31 828	33 736	47 367	61 069	7 208
5. Asean Lainnya / Other Asean	30 910	7 538	78 708	96 962	22 067
ASIA (Tanpa Asean / Non Asean)	1 839 892	2 193 676	2 410 620	2 321 161	334 247
Pertumbuhan / Growth Rate (%)	29,12	19,23	9,89	-3,71	-85,60
1. Hongkong / Hongkong	42 096	35 383	38 850	4 602	-
2. India / India	180 770	264 516	353 894	374 043	68 199
3. Jepang / Japan	232 151	249 399	261 666	257 959	48 800
4. Korea Selatan / South Korea	143 084	161 765	143 581	213 356	42 856
5. Taiwan / Taiwan	124 095	110 769	106 058	107 199	18 435
6. Tiongkok / China	975 152	1 356 412	1 361 512	1 186 057	118 617
7. Asia Lainnya / Other Asia	142 544	15 432	145 059	177 945	37 340
AMERIKA	184 373	190 947	362 357	415 435	79 010
Pertumbuhan / Growth Rate (%)	-14,05	3,57	89,77	14,65	-80,98
1. Amerika Serikat / USA	169 288	189 814	236 578	276 859	47 996
2. Kanada / Canada	1 899	891	66 619	73 690	16 706
3. Amerika Lainnya / Other America	13 186	242	59 160	64 886	14 308

Kebangsaan (Negara Asal) Nationality (Country of Origin)	2016	2017	2018	2019	2020
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
EROPA	1 151 925	1 675 317	1 406 086	1 480 907	300 264
Pertumbuhan / Growth Rate (%)	36,74	45,44	-16,07	5,32	-79,72
1. Perancis / France	164 723	176 710	195 734	206 941	29 786
2. Jerman / Germany	153 425	176 470	185 863	196 774	29 557
3. Belanda / Holland	95 449	101 241	108 429	116 330	22 474
4. Inggris / United Kingdom	218 928	240 633	270 789	287 201	47 680
5. Rusia / Russia	66 744	94 331	111 610	143 211	57 817
6. Eropa Lainnya / Other Europe	452 656	885 932	533 661	530 450	112 950
OSEANIA	1 202 805	1 062 855	1 282 886	1 375 399	244 227
Pertumbuhan / Growth Rate (%)	15,43	-11,64	20,70	7,21	-82,24
1. Australia / Australia	1 117 933	1 062 039	1 169 215	1 241 128	226 945
2. Selandia Baru / New Zealand	1 960	807	111 967	132 566	16 961
3. Oseania Lainnya / Other Oceania	82 912	9	1 704	1 705	321
AFRIKA	8 398	7 965	54 796	68 799	10 758
Pertumbuhan / Growth Rate (%)	-69,82	-5,15	587,96	587,96	-84,36
1. Afrika Selatan / South Africa	163	63	33 318	39 772	5 803
2. Afrika Lainnya / Other Africa	8 235	7 902	21 478	29 027	4 955
CREW	124 115	187 715	-	-	-
Jumlah/Total	4 927 937	5 697 739	6 070 473	6 275 210	1 069 473
Pertumbuhan / Growth Rate (%)	23,14	15,62	6,54	3,37	-82,96

Sumber/Source: BPS Provinsi Bali/ BPS - Statistics of Bali Province

Sumber: www.bali.bps.go.id (2022)

Berdasarkan pada Gambar 1 diatas, terlihat jumlah penurunan yang terjadi pada kedatangan warga negara asing dengan urutan penurunan ASIA 85,6%, AFRIKA 84,36%, ASEAN 83,54%, OSEANIA 82,24%, AMERIKA 80,98% dan EROPA 79,72%.

Peraturan pemerintah tersebut diberlakukan hingga pada tanggal 13 September 2021, dimana Kementerian Perhubungan Indonesia memberikan informasi serta melanjutkan dengan peraturan baru pada nomor surat edaran yaitu SE 74 tahun 2021 yang menyatakan bahwa “larangan memasuki wilayah Indonesia, baik secara langsung maupun transit di negara asing tetap bagi pelaku perjalanan Internasional yang memiliki status sebagai Warga Negara Asing (WNA)”.

Dampak yang diberlakukan terlihat dengan jumlah penurunan tingkat hunian kamar hotel yang berada di pulau Bali sebagai berikut,

TABEL 2
TINGKAT PENGHUNIAN KAMAR TAHUN 2019
PROVINSI BALI

Kelas Hotel Bintang	Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Bintang Menurut Kelas di Provinsi Bali (Persen)											
	2019											
	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
Bintang 5	49.59	63.33	53.63	61.77	51.56	56.31	59.38	67.53	68.90	67.97	57.61	63.58
Bintang 4	56.61	58.61	58.04	61.11	56.15	66.68	69.45	73.93	64.96	65.02	63.13	66.09
Bintang 3	49.66	50.23	56.90	59.69	48.13	58.31	58.01	63.20	57.82	58.36	57.96	58.43
Bintang 2	62.98	48.84	50.75	60.14	47.18	59.83	55.92	57.48	53.81	60.17	57.22	60.53
Bintang 1	50.66	42.27	42.17	35.44	44.89	42.62	37.62	41.98	55.81	45.10	47.24	46.74
Seluruh Kelas	53.27	56.48	55.43	60.33	51.56	60.37	61.71	67.10	63.22	63.30	59.46	62.55

Sumber: www.bali.bps.go.id (2022)

TABEL 3
TINGKAT HUNIAN KAMAR TAHUN 2020
PROVINSI BALI

Kelas Hotel Bintang	Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Bintang Menurut Kelas di Provinsi Bali (Persen)											
	2020											
	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
Bintang 5	63.26	45.32	22.15	3.97	1.25	1.80	1.67	3.46	5.08	8.64	9.30	23.68
Bintang 4	61.60	45.08	26.55	1.95	2.04	2.41	2.89	3.37	4.81	9.44	8.56	18.72
Bintang 3	53.42	46.82	28.70	2.06	1.06	2.11	3.22	4.27	5.92	11.26	10.40	15.20
Bintang 2	54.47	49.84	23.84	6.78	4.76	1.28	3.29	4.45	6.49	8.95	9.99	15.64
Bintang 1	62.06	29.32	13.79	1.58	4.85	17.48	2.71	0.10	0.00	4.95	3.71	2.83
Seluruh Kelas	59.29	45.98	25.41	3.22	2.07	2.07	2.57	3.68	5.28	9.53	9.32	19.00

Sumber: www.bali.bps.go.id (2022)

TABEL 4
PENURUNAN TINGKAT HUNIAN KAMAR TAHUN
TAHUN 2019 VS 2020

Kelas Hotel Bintang	Variance Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Bintang Menurut Kelas di Provinsi Bali (Persen)											
	2019 VS 2020											
	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
Bintang 5		18.01	31.48	57.80	50.31	54.51	57.71	64.07	63.82	59.33	48.31	39.90
Bintang 4		13.53	31.49	59.16	54.11	64.27	66.56	70.56	60.15	55.58	54.57	47.37
Bintang 3		3.41	28.20	57.63	47.07	56.20	54.79	58.93	51.90	47.10	47.56	43.23
Bintang 2	8.51		26.91	53.36	42.42	58.55	52.63	53.03	47.32	51.22	47.23	44.89
Bintang 1		12.95	28.38	33.86	40.04	25.14	34.91	41.88	55.81	40.15	43.53	43.91
Seluruh Kelas	-6.02	10.50	30.02	57.11	49.49	58.30	59.14	63.42	57.94	53.77	50.14	43.55

Sumber: Data hasil olahan (2022)

Data pada Tabel 2 memperlihatkan tingkat hunian kamar dari berbagai klasifikasi bintang yang terdapat di provinsi Bali dengan Tingkat Penghunian Kamar (TPK) terendah pada tahun 2019 yaitu 35,44% terletak pada hotel bintang 1 di bulan April dan TPK terbesar

yaitu 73,93% yang terletak pada hotel bintang 4 di bulan Agustus. Namun persentase tersebut hanya bertahan hingga bulan Maret tahun 2020 dikarenakan oleh pandemi covid-19 yang telah menyebar keseluruh dunia dan kasus pertama di Indonesia pada bulan Maret 2020.

Tabel 3 memperlihatkan TPK pada tahun 2020 dengan persentase tertinggi pada bulan Januari yang terletak di hotel bintang 5 dengan 63,26%., persentase terlihat mulai menurun sejak bulan Februari. Variance TPK yang terjadi antara 2019 vs 2020 hingga mencapai -98% yang dialami oleh hotel bintang 2 dan 5. Penurunan tingkat penghunian kamar pada tahun 2020 masih dirasakan oleh industri perhotelan provinsi Bali pada tahun 2021 apabila dilakukan perbandingan dengan TPK 2019. Akan tetapi, peningkatan TPK dirasakan dengan melakukan perbandingan dengan TPK 2020. Berikut merupakan data TPK hotel provinsi Bali pada tahun 2021,

TABEL 5
TINGKAT HUNIAN KAMAR TAHUN 2021
PROVINSI BALI

Kelas Hotel Bintang	Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Bintang Menurut Kelas di Provinsi Bali (Persen)											
	2021											
	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
Bintang 5	9.63	5.84	8.20	10.29	12.43	22.61	5.67	4.92	11.61	20.65	25.85	40.53
Bintang 4	11.92	9.77	11.20	10.30	9.05	14.75	4.77	4.26	9.33	18.26	19.85	27.37
Bintang 3	11.62	11.05	10.95	9.36	10.01	12.91	5.09	4.80	7.32	13.93	15.60	23.19
Bintang 2	11.76	12.51	10.46	11.09	10.14	11.77	6.50	7.51	8.50	12.14	15.39	18.45
Bintang 1	-	1.19	7.48	6.88	7.77	10.82	1.99	6.92	6.74	25.38	16.80	9.68
Seluruh Kelas	11.15	8.99	10.24	10.09	10.35	16.68	5.23	4.77	9.46	17.73	20.67	30.67

Sumber: www.bali.bps.go.id (2022)

Beberapa peningkatan dirasakan oleh industri perhotelan provinsi Bali pada quarter 4 yaitu pada bulan Oktober, November dan Desember terutama pada periode natal (tahun baru) serta dikarenakan oleh pelanggaran aturan yang diberikan oleh pemerintah terhadap pariwisata dan aktifitas masyarakat. Akan tetapi hal tersebut belum dapat memberikan dampak yang diharapkan seperti mendapatkan kembali TPK 2019 atau melebihinya.

Akan tetapi, fenomena lain muncul selama diberlakukannya peraturan pemerintah tersebut dimana kesenjangan jumlah wisatawan Indonesia semakin jauh dengan wisatawan asing. Data BPS provinsi Bali memperlihatkan dimana jumlah wisatawan Indonesia yang berkunjung masih di atas 100 ribu pada setiap bulannya setelah terjadinya COVID-19 di Indonesia. Berikut merupakan data jumlah wisatawan domestik (Nusantara) berdasarkan atas katalog nomor 1102001.51 BPS provinsi Bali:

GAMBAR 2
DATA KEDATANGAN WISATAWAN NUSANTARA DI PULAU BALI
TAHUN 2016 – 2020

Tabel 8.20 Banyaknya Wisatawan Nusantara yang Datang ke Bali per Bulan, 2016-2020
Number of Domestic Visitors Arriving to Bali by Month, 2016-2020

Bulan Month	2016	2017	2018	2019	2020
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Januari / January	597 558	658 308	743 456	793 527	879 702
Pebruari / February	513 852	520 462	655 719	692 113	721 105
Maret / March	576 438	618 834	762 622	787 616	567 452
April / April	534 395	705 710	777 287	795 997	175 120
Mei / May	647 790	646 467	682 521	656 082	101 948
Juni / June	1 035 563	659 718	1 156 151	1 287 877	137 395
Juli / July	1 084 950	890 368	906 347	935 930	229 112
Agustus / August	704 662	790 323	770 364	925 360	355 732
September / September	725 240	832 026	774 144	812 003	283 349
Oktober / October	685 244	732 720	762 124	853 007	337 304
Nopember / November	655 962	741 649	806 397	852 626	425 097
Desember / December	882 026	939 048	960 859	1 152 901	382 841
Jumlah/Total	8 643 680	8 735 633	9 757 991	10 545 039	4 596 157

Sumber/Source: Dinas Pariwisata Provinsi Bali/ Tourism Department of Bali Province

Sumber: www.bali.bps.go.id (2022)

Gambar 2 memperlihatkan data dimana jumlah wisatawan domestik mengalami penurunan akan tetapi jumlah tersebut tidak seperti yang terjadi kepada wisatawan asing. Dengan terjadinya kesenjangan antara jumlah wisatawan tersebut, terjadilah fenomena dimana wisatawan domestik mendominasi aktifitas di pulau bali termasuk dalam mengunjungi pusat wisata alam, *entertainment* serta penginapan.

Di tengah fenomena yang terjadi tersebut, setiap hotel (dipaksa) melakukan cara terbaik dengan menggunakan strategi pemasaran serta penjualan. Dibutuhkan sebuah perencanaan atau strategi untuk dapat tetap berjuang di tengah fenomena ini serta mengambil kesempatan yang terjadi, karena strategi merupakan sebuah rencana komprehensif bagi perusahaan untuk mendapatkan visi serta tujuan yang telah ditentukan serta untuk dapat memaksimalkan keunggulan kompetitif dan meminimalisir keterbatasan kompetitif (Hungger & Wheelleen, 2012).

Strategi pemasaran merupakan salah satu kunci penting pada sebuah perusahaan, dimana strategi pemasaran merupakan sekelompok tujuan, aturan maupun kebijakan yang berguna sebagai indikator dalam menunjukkan jalan dalam upaya melakukan pemasaran dari waktu ke waktu, pada setiap periode serta implementasinya, terutama sebagai jalan sebuah perusahaan untuk dapat beradaptasi dengan lingkungan sosial maupun persaingan dalam ukuran besar atau kecil yang selalu berubah (Assauri, 2015).

Sebuah strategi pemasaran digunakan dengan tujuan untuk dapat menciptakan nilai bagi masyarakat yang menjadi salah satu target sebuah perusahaan. Pada prosesnya, sebuah strategi pemasaran direncanakan dengan melihat kondisi serta situasi lingkungan sosial atau pasar pada kondisi saat ini (sekarang). Terdapat beberapa aspek dalam merencanakan sebuah strategi pemasaran yaitu dengan mengetahui *core strategy*, melakukan analisa *competitive positioning* dan menentukan *implementation* dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan pasar.

Salah satu metode *implementation* yang dilakukan yaitu melalui bauran pemasaran dengan melakukan adaptasi kedalam industri perhotelan serta pariwisata yang termasuk di dalamnya dengan melakukan organisasi dan memecah klasifikasi campuran menjadi beberapa elemen khusus yang sesuai dengan layanan tertentu. Usaha serta aktivitas pemasaran yang sesuai dengan bauran pemasaran, apabila disatukan dengan sesuai juga

memadai maka akan berdampak positif bagi sebuah bisnis maupun operasional pada sektor perhotelan (Carev, 2015). Kotler dan Keller (2017) menyatakan bahwa konsep sebuah bauran pemasaran terdiri dari 4P yaitu *product* (produk), *price* (harga), *place* (tempat) dan *promotion* (promosi), indikator – indikator merupakan nilai penting sebagai dasar dalam penentuan sebuah strategi pemasaran sejak perumusan hingga implementasi.

Berdasarkan atas latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada sebuah resort bintang 5 yang terletak di daerah Uluwatu Bali sebagai salah satu hotel yang tetap mempertahankan operasional perusahaan di tengah kondisi pandemi covid-19 dengan mengangkat sebuah judul penelitian yaitu "Strategi Pemasaran Resort Bintang 5 Uluwatu Bali di Tengah Pandemi Covid-19".

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian yang dilakukan berdasarkan atas fenomena yang telah dijabarkan pada bagian latar belakang diatas, yaitu bagaimana strategi pemasaran yang dilakukan oleh sebuah resort bintang 5 di Uluwatu Bali pada masa pandemi covid-19, hal tersebut berdasarkan atas aspek *Core Strategy*, *Competitive Positioning* dan *Marketing Mix (4P)*.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang diharapkan yaitu untuk dapat mengetahui langkah dalam proses pembuatan, penentuan hingga pelaksanaan sebuah strategi pemasaran di tengah pandemi Covid-19 pada sebuah resor bintang 5 di Uluwatu, Bali berdasarkan atas aspek *Core Strategy*, *Competitive Positioning* dan *Marketing Mix (4P)*.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian yang peneliti lakukan sebagai berikut:

1. Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi baru bagi ilmu pengetahuan pariwisata serta perhotelan mengenai strategi pemasaran

yang dilakukan oleh salah satu akomodasi pariwisata di tengah pandemi Covid-19.

2. Secara praktis, sebagai bahan masukan bagi pihak resor dalam melakukan evaluasi serta menentukan sebuah strategi pemasaran selama kondisi pandemi covid-19.