

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kepulauan Riau merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang terdiri dari ribuan pulau besar dan kecil yang memiliki potensi salah satunya dalam bidang pariwisata dari segi budaya dan alamnya (Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau, 2022). Salah satu pulau di Kepulauan Riau yang memiliki potensi besar dalam bidang pariwisata adalah Pulau Bintan. Berada di tempat strategis diperbatasan negara merupakan keunggulan pariwisata yang dimiliki oleh Kabupaten Bintan. Selain memiliki potensi wisata dari alam dan budayanya, destinasi wisata ini juga merupakan salah satu pintu masuk wisatawan mancanegara ke Indonesia karena tepat berbatasan dengan negara Singapura dan Malaysia (cnnindonesia, 2020).

Kabupaten Bintan merupakan daerah yang sebagian besar Pendapatan Asli Daerahnya berasal dari sektor pariwisata (batamnews, 2020; BPS Bintan, 2020; cnnindonesia, 2020). Untuk membantu memperkuat perekonomian tersebut, dibutuhkan penginapan yang dapat memberikan keamanan dan kenyamanan bagi para wisatawan yang datang untuk berwisata baik wisatawan mancanegara maupun wisatawan domestik (BPS Kabupaten Bintan, 2020).

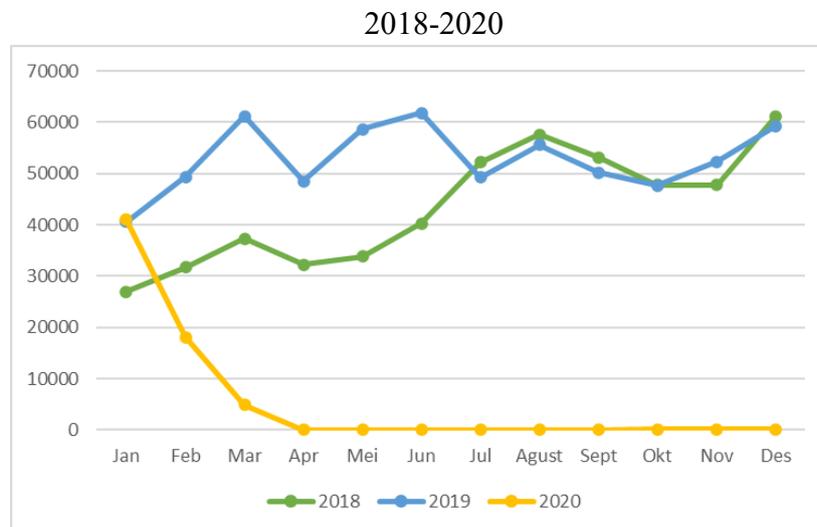
Hotel merupakan sarana tempat tinggal untuk wisatawan internasional maupun domestik yang menyediakan jasa pelayanan agar tamu merasa nyaman selama menginap dan juga menyediakan sarana penunjang hotel seperti fasilitas olahraga, hiburan/rekreasi, dan bisnis *center* (Suci, Triastity, & Sumaryanto,

2018). Kebanyakan penginapan yang dimiliki Kabupaten Bintan adalah hotel dengan jenis *resort* berbintang maupun non bintang karena berada di lokasi-lokasi pusat wisata yaitu Pantai Trikora dan Gunung Bintan.

Dengan banyaknya hotel jenis *resort* tersebut, membuat pengusaha *resort* di Kabupaten Bintan berlomba menarik minat wisatawan untuk menginap di *resort* mereka dengan menyediakan berbagai fasilitas dan pelayanan serta memilih harga yang strategis. Beragamnya fasilitas baik fasilitas olahraga maupun fasilitas hiburan/rekreasi yang disediakan pihak *resort* menjadi strategi utama dalam menarik tamu untuk menginap. Namun strategi usaha yang telah dilakukan sebelumnya untuk menarik wisatawan harus diubah dikarenakan adanya pandemi Covid-19.

Selama pandemi, risiko dan ketidakpastian permintaan sangat tinggi sehingga hotel diharapkan dapat mengelola hal tersebut (Arabadzhyan, dkk., 2021). Hal ini merupakan tantangan yang belum pernah terjadi sebelumnya dan sedang dihadapi oleh industri perhotelan saat ini (Gursoy & G. Chi, 2020). Adanya pemberlakuan peraturan tentang menjaga jarak sosial, pembatasan perjalanan dan mobilitas, serta imbauan untuk di rumah saja mengakibatkan menurunnya permintaan secara signifikan untuk bisnis perhotelan dimana menyulitkan bisnis perhotelan untuk tetap beroperasi (Bartik, dkk., 2020). Penurunan permintaan di bisnis perhotelan juga merupakan dampak dari penurunan kunjungan wisatawan mancanegara maupun domestik ke Kabupaten Bintan.

Grafik 1. 1 Kunjungan Wisatawan Mancanegara di Kabupaten Bintan Tahun



Sumber: BPS Provinsi Kepulauan Riau (2018, 2019, 2020)

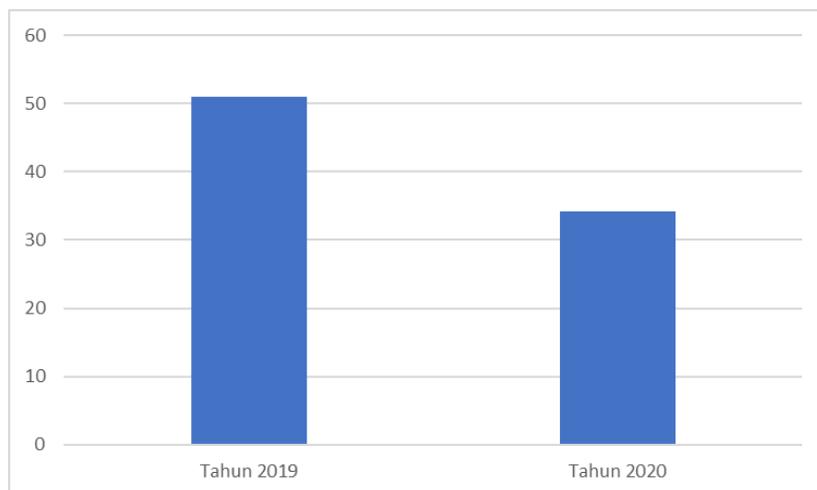
Berdasarkan data grafik 1.1 diatas, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara melalui pintu masuk Kabupaten Bintan secara kumulatif Januari-Desember 2018 sebesar 522.399 kunjungan dan terjadi kenaikan pada Januari-Desember 2019 menjadi sebesar 634.735 kunjungan. Sedangkan secara kumulatif Januari-Desember 2020, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara melalui pintu masuk Kabupaten Bintan hanya sebanyak 64.234 kunjungan. Terjadi penurunan sebesar 89,88 persen terhadap kunjungan wisatawan mancanegara ke Kabupaten Bintan dari periode waktu Januari-Desember 2020 terhadap Januari-Desember 2019. Penurunan jumlah wisatawan mancanegara ini akibat dari merebaknya Covid-19 sehingga sangat berdampak terhadap sektor pariwisata.

Menurunnya tingkat jumlah kunjungan wisatawan mancanegara sangat berimbas pada tingkat penghunian kamar hotel di Kabupaten Bintan yang pada

awal sebelum pandemi memiliki rata-rata tingkat penghunian kamar mencapai 60 sampai 70 persen, namun saat pandemi hanya mendapatkan 3 hingga 5 persen tingkat penghunian kamar (Tempo.co, 2020).

Grafik 1. 2 Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Bintang di Kabupaten

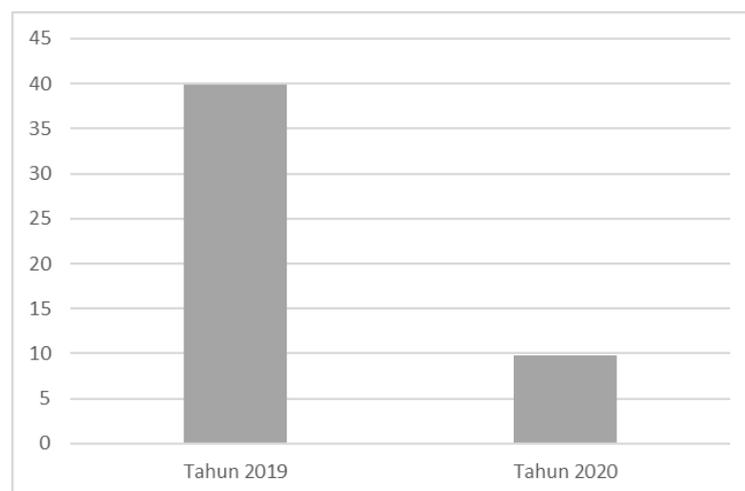
Bintan Tahun 2019-2020



Sumber: BPS Provinsi Kepulauan Riau (2019, 2020)

Grafik 1. 3 Tingkat Penghunian Kamar (TKP) Hotel Non Bintang Di

Kabupaten Bintan Tahun 2019-2020



Sumber: BPS Provinsi Kepulauan Riau (2019, 2020)

Berdasarkan grafik 1.2, Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Bintang di Kabupaten Bintan pada tahun 2019, yaitu 50,99 persen. Sedangkan pada tahun 2020 mengalami penurunan menjadi sebesar 34,18 persen. Berbeda dengan grafik 1.3, Tingkat Penghunian Kamar (TPK) Hotel Non-Bintang di Kabupaten Bintan pada tahun 2019 yaitu 39,95 persen. Sedangkan pada tahun 2020 mengalami penurunan menjadi sebesar 9,77 persen.

Perbandingan antara tingkat penghunian kamar ini penurunan penghunian sangat jauh pada hotel non bintang. Padahal pada tahun 2019 tingkat penghunian kamar kedua kategori bintang hotel hanya berbeda kurang lebih 10 persen tingkat penghunian kamar. Namun pada tahun 2020 tingkat penghunian kamar memiliki perbedaan lebih dari 24 persen dan lebih rendah pada tingkat penghunian kamar di hotel non bintang.

Perbedaan hotel berbintang dan non bintang disini terletak pada manajemen hotel mereka. Hotel berbintang di Kabupaten Bintan memiliki satu manajemen dalam pengelolaan pengoperasian namun tidak begitu dengan hotel non bintang. Kebanyakan hotel non bintang disini merupakan hotel *independent* yang mana dalam pengelolaannya hanya dikelola oleh manajemen masing-masing hotel.

Berdasarkan data dari BPS Provinsi Kepulauan Riau terdapat 18 hotel non bintang yang berada di Kabupaten Bintan. Berikut daftar hotel non bintang di Kabupaten Bintan:

Tabel 1. 1 Daftar Hotel Non Bintang di Kabupaten Bintan Tahun 2020

No	Nama Hotel	Jumlah Kamar
1	Bintan Breeze Beach	10
2	Bintan Wisata Wisma	21
3	D'Bamboo Kamp	23
4	De Bintan Villa	40
5	Hello Bintan	12
6	Jimi Wisma	20
7	Madu Tiga Beach Resort	20
8	New Marjoly Beach Resort	29
9	Nusantara I Penginapan	19
10	Nusantara 2 hotel	19
11	Pesona Wisma	29
12	Puri Anda Wisma	34
13	Rahmat Wisma	33
14	Sari Bintan Hotel	29
15	Teen Rooms	10
16	TRC	10
17	Loola Adventure Resort	22
18	White Sands Island	22

*Sumber:* BPS Provinsi Kepulauan Riau, 2021

Untuk memulihkan tingkat penghunian kamar dan juga menaikkan kembali ekonomi di sektor pariwisata, pemberlakuan Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) menjadi langkah pemerintah untuk saat ini namun tetap dengan mengikuti pelaksanaan kesehatan (Kanasari, Mardotillah, & Masatip, 2021). Selain itu mengeluarkan kebijakan strategis lainnya untuk melindungi sektor pariwisata salah satunya adalah dengan pemberian sertifikat CHSE bagi industri pariwisata begitu juga untuk perhotelan (Kemenparekraf, 2020; Kemenparekraf, 2020; Kompaspedia, 2021).

Maka dari itu, Kemparekraf melakukan Kampanye Indonesia Care sekaligus menjadi strategi untuk mempromosikan pelaksanaan CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability*) dengan tujuan memberikan rasa aman, nyaman dan kepercayaan bagi wisatawan lokal yang berwisata dengan menjadikan Kabupaten Bintan sebagai tempat pertama yang mendapatkan sertifikat CHSE (cnnindonesia, 2020). Walaupun usaha-usaha tersebut telah dilakukan dengan tujuan memulihkan sektor pariwisata, situasi tidak akan pernah kembali normal karena pandemi Covid-19 telah merubah perilaku konsumen secara ekstrim (Invent.ure Knowledge, 2021).

Perubahan perilaku konsumen terlihat dari keputusan pembelian tamu pada saat pandemi Covid-19 (Jurnal by Mekari, 2020), dimana konsumen atau tamu lebih memperhatikan bagaimana penerapan standar kebersihan yang sesuai peraturan pelaksanaan kesehatan dengan melihat dari ulasan di media sosial maupun dari *word of mouth* (liputan6, 2020).

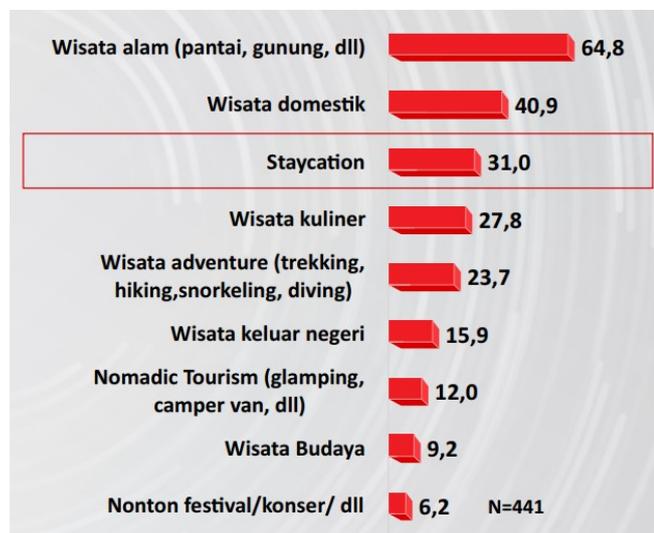
Berdasarkan hasil prawawancara dengan *General Manager* dan HRD terhadap tiga hotel non bintang Kabupaten Bintan, yaitu New Marjoly Beach & Resort, De Bintan Villa & Resort, dan Hello Bintan Beach Cottages telah menerapkan pelaksanaan CHSE sesuai dengan panduan protokol kesehatan yang diberikan oleh pemerintah. Fasilitas yang diberikan juga disesuaikan dengan kebutuhan tamu disaat pandemi seperti fasilitas hiburan/rekreasi, fasilitas di dalam kamar, hingga restoran dengan menu yang variatif. Begitu juga dengan harga. Harga yang ditawarkan pihak hotel juga sangat disesuaikan

dengan keadaan dengan cara memberikan potongan harga dan penawaran lainnya dengan maksud menarik pelanggan hotel untuk menginap kembali.

Berdasarkan penelitian terdahulu, banyak yang mengatakan dari hasil penelitiannya bahwa terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan tamu untuk menginap. Sebelum memutuskan untuk membeli suatu produk atau jasa, terdapat proses yang akan dilalui konsumen yaitu pencarian, pemilihan, pembelian, penggunaan, serta pengevaluasian produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka (Firmansyah, 2018).

Dalam keadaan pandemi Covid-19 ini harga dan fasilitas bisa menjadi faktor yang paling berpengaruh dibandingkan dengan faktor lainnya karena disebabkan dengan munculnya tren *staycation* disaat pandemi.

Grafik 1. 4 Alternatif Liburan Aman



Sumber: (Invent.ure Knowledge, 2021)

Berdasarkan grafik 1.4 diatas, *staycation* berada pada urutan ke-3 menjadi alternatif liburan dengan aman selama pandemi. Munculnya tren *staycation* ini disebabkan oleh orang-orang yang telah jenuh berada di rumah saja karena

adanya larangan mobilitas lintas daerah untuk bepergian selama pandemi Covid-19. *Staycation* pada dasarnya merupakan liburan singkat untuk meredakan tingkat stress, tidak bepergian jauh di luar domisili dan hanya memakan waktu sehari (Besson, 2017). Menjadi alternatif untuk mereka berwisata tanpa harus meninggalkan domisili (Maharani & Mahalika, 2020).

*Staycation* menjadi pilihan wisatawan domestik yang berasal dari Kabupaten Bintan maupun wisatawan domestik yang berdomisili di sekitar Kabupaten Bintan, yaitu yang berasal dari Kota Tanjungpinang dan Pulau Batam. Ini selaras dengan kampanye Kemparekraf #DiIndonesiaAja yang mendorong wisatawan dari titik terdekat dengan tujuan untuk membangun perekonomian kembali melalui sektor pariwisata yang disebut *staycation* (beritasatu.com, 2020). Terlebih lagi Kabupaten Bintan yang sangat mengandalkan pariwisata sebagai sumber pemasukan daerahnya.

Berlibur di daerah domisili juga tidak diperlukannya pengeluaran biaya yang besar. Sehingga menjadi salah satu pilihan yang baik untuk *staycation*. Dalam Arabadzhyan, dkk., (2021) terdapat beberapa langkah pengambilan keputusan strategi harga oleh manajemen hotel yang terjadi dari fase ke fase selama pandemi. Pada fase pertama, reaksi langsung terhadap pandemi Covid-19 adalah menurunkan harga sebelum diberlakukan *lockdown*. Kedua, selama *lockdown* berlaku penyesuaian jumlah hotel yang masih beroperasi. Ketiga, berbagai penawaran yang diberikan pihak hotel untuk pembatalan gratis, pemberian tarif yang murah jika *booking* sekarang menginap kemudian. Munculya harapan dengan dikeluarkannya kebijakan-kebijakan baru menjadi

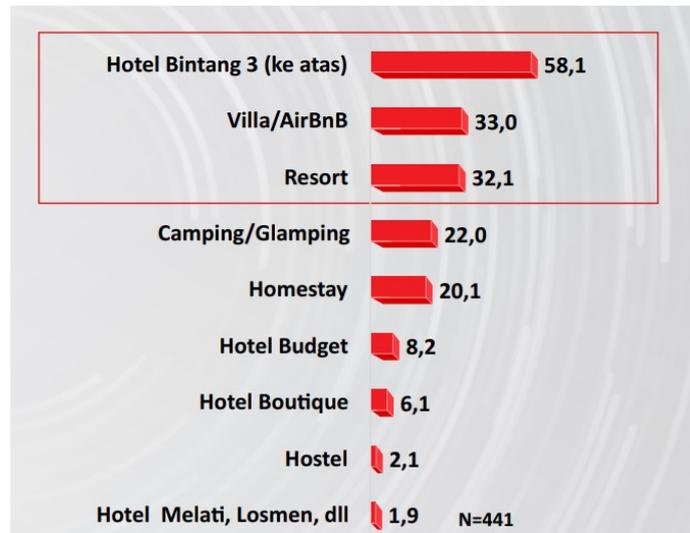
langkah optimis keputusan manajerial hotel pada permintaan di masa depan dan kemungkinan untuk kembali normal dengan cepat. Sehingga pihak manajemen hotel menetapkan harga dengan mengikuti perkembangan di pasar.

Fasilitas yang tersedia biasanya akan lebih cenderung diandalkan oleh wisatawan selama *staycation* (Kompas, 2020). Taan, Abdussamad, & Palangka (2020) dalam hasil penelitiannya menyatakan bahwa semakin baik fasilitas yang diberikan maka keputusan yang diberikan konsumen untuk menginap akan meningkat karena yang menjadi dasar keputusan adalah fasilitas yang memadai dan ketersediaanya.

Begitu juga penelitian Suci, Triastity, & Sumaryanto (2018) yang menyatakan bahwa fasilitas terbukti memiliki pengaruh terhadap keputusan menginap tamu. Fasilitas merupakan hal yang disediakan penyedia jasa untuk dinikmati oleh tamu dengan tujuan memberikan kepuasan maksimal dan bisa menjadi pertimbangan tamu untuk menginap dengan melihat fasilitas utama dan fasilitas pendukung (Taan, Abdussamad, & Palangka, 2020).

Telah dikatakan sebelumnya, adanya perubahan ekstrim dari perilaku konsumen saat ini yang disebabkan oleh pandemi Covid-19. Dalam penelitian Jatmiko & Octavy Sandy (2020), pelaksanaan kesehatan yang diterapkan pihak manajemen terbukti memiliki pengaruh terhadap keputusan berkunjung tamu pada saat pandemi Covid-19 ke hotel di Kota Jember. Begitu juga dalam penelitian (Kanasari, Mardotillah, & Masatip, 2021), seluruh kegiatan yang dilakukan di hotel dengan memperlakukan kesehatan dapat berfungsi meningkatkan keamanan dan kenyamanan tamu selama menginap di hotel.

Sehingga protokol kesehatan memiliki pengaruhnya terhadap keputusan untuk tamu menginap.



Grafik 1. 5 Pilihan Akomodasi Aman Untuk Liburan

*Sumber:* (Invent.ure Knowledge, 2021)

Data grafik 1.5 diatas menunjukkan bahwa pilihan minat *staycation* pada masa pandemi Covid-19 *resort* merupakan pilihan tertinggi ke-3. Pengambilan lokasi penelitian di hotel jenis *resort* Kabupaten Bintan juga disesuaikan dengan keadaan lapangan dimana Kabupaten Bintan merupakan destinasi wisata yang terkenal dengan pantai dan *resort*-nya oleh wisatawan mancanegara maupun wisatawan domestik.

Berdasarkan pemaparan diatas, untuk meningkatkan kembali tingkat penghunian kamar hotel non bintang di Kabupaten Bintan tentunya tidak lepas dari usaha pihak manajemen hotel untuk menarik tamu untuk menginap di tempatnya sembari beradaptasi dengan perubahan lingkungan dan perilaku

tamu di masa pandemi Covid-19. Banyak pemberitaan saat ini yang menyatakan bahwa perubahan perilaku konsumen disebabkan oleh pandemi Covid-19. Mencari lokasi yang sepi atau tidak begitu ramai pengunjung menjadi salah satu alternatif mereka yang ingin tetap berlibur namun takut akan tertular virus Covid-19 pada saat ini.

Masih sedikit adanya penelitian mengenai pelaksanaan CHSE terhadap keputusan menginap dimasa pandemi Covid-19 begitu juga dengan variabel Harga dan Fasilitas. Penelitian ini dapat menjadi temuan baru mengenai variabel-variabel yang dapat mempengaruhi keputusan tamu untuk membeli kamar pada sebuah hotel, pada penelitian ini difokuskan pada variabel pelaksanaan CHSE, Harga, dan Fasilitas.

Dapat diketahui bahwa dengan adanya pandemi Covid-19, banyak faktor-faktor yang merubah sebuah keputusan pembelian terhadap keputusan menginap begitu juga dengan harga. Banyak penelitian terdahulu yang mengatakan bahwa harga dan fasilitas mempengaruhi keputusan menginap tamu di suatu hotel. Namun peneliti masih belum menemukan penelitian terbaru yang benar-benar membahas variabel tersebut dimasa pandemi Covid-19.

Penambahan pelaksanaan CHSE yang merupakan kebijakan baru dimasa pandemi Covid-19 oleh pemerintah menambah pekerjaan rumah bagi pihak manajemen hotel karena harus beradaptasi dan mengaplikasikan kebijakan tersebut agar munculnya rasa percaya dan aman kembali oleh tamu untuk menginap. Hingga saat ini, peneliti juga masih sedikit menemukan literatur yang membahas apakah pelaksanaan CHSE yang diterapkan pihak manajemen

hotel berpengaruh terhadap keputusan tamu untuk membeli kamar hotel karena hingga saat ini peneliti hanya sedikit menemukan penelitian yang membahas kearah keputusan menginap dan lebih banyak yang membahas ruang lingkup operasional didalam manajemen yang membahas pelaksanaan CHSE.

Maka peneliti melakukan penelitian untuk mengetahui dan membuktikan bahwa terdapat beberapa faktor yang memiliki pengaruhnya terhadap keputusan menginap tamu hotel non bintang di Kabupaten Bintan. Penelitian ini memfokuskan pada variabel yang telah dipilih, yaitu variabel pelaksanaan CHSE, variabel harga, dan variabel fasilitas. Penentuan variabel-variabel ini didasarkan pada berita yang banyak diterbitkan di media internet dan wawancara awal peneliti kepada manajemen hotel sehingga diduga memiliki pengaruh terhadap keputusan tamu untuk menginap di hotel resort non bintang Kabupaten Bintan selama pandemi Covid-19. Sehingga pengambilan judul untuk penelitian ini adalah **PENGARUH PELAKSANAAN CHSE, HARGA, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUTUSAN MENGINAP DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA HOTEL *RESORT* NON BINTANG DI KABUPATEN BINTAN.**

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pelaksanaan CHSE yang diterapkan di hotel *resort* non bintang Kabupaten Bintan pada saat pandemi Covid-19?
2. Bagaimana harga yang ditawarkan di hotel *resort* non bintang Kabupaten Bintan?

3. Bagaimana kondisi fasilitas yang diberikan di hotel *resort* non bintang Kabupaten Bintan?
4. Bagaimana Keputusan Menginap tamu di hotel *resort* non bintang Kabupaten Bintan?
5. Bagaimana pengaruh dari pelaksanaan CHSE, harga, dan fasilitas terhadap keputusan menginap di hotel *resort* non bintang Kabupaten Bintan?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pelaksanaan dari variabel pelaksanaan CHSE yang diterapkan di hotel *resort* non bintang Kabupaten Bintan.
2. Untuk mengetahui kondisi dari variabel harga di hotel *resort* non bintang Kabupaten Bintan.
3. Untuk mengetahui kondisi fasilitas yang diberikan di hotel *resort* non bintang Kabupaten Bintan.
4. Untuk mengetahui keputusan tamu untuk menginap di hotel *resort* non bintang Kabupaten Bintan selama pandemi Covid-19.
5. Untuk mengetahui, menguji dan menganalisis hubungan dari pelaksanaan CHSE, harga, dan fasilitas terhadap keputusan menginap tamu selama pandemi Covid-19 di hotel *resort* non Kabupaten Bintan.

### **D. Batasan dan Keterbatasan Penelitian**

#### **1. Batasan Penelitian**

Cakupan penelitian ini akan dibatasi agar permasalahan yang diuji terfokus hanya pada masalah penelitian yang dibahas oleh peneliti. Peneliti hanya akan meneliti pelaksanaan CHSE, harga, dan fasilitas yang diterapkan

dan diberikan oleh hotel *resort* non bintang Kabupaten Bintan terhadap keputusan tamu menginap di masa pandemi Covid-19.

## **2. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki keterbatasan data yang didapatkan oleh peneliti. Beberapa keterbatasan tersebut diantaranya, yaitu:

- 1) Data tamu beserta data tingkat hunian kamar yang dimiliki masing-masing hotel *resort* non bintang merupakan data privasi pihak manajemen sehingga peneliti memilih perhitungan populasi dan sampel dengan menggunakan data dari BPS Provinsi Kepulauan Riau.
- 2) Penelitian tentang pelaksanaan CHSE, harga, dan fasilitas terhadap keputusan menginap masih minim sehingga untuk penelitian terdahulu tentang pengaruh dari ketiga variabel bebas tersebut terhadap variabel terikat (variabel Y) peneliti masih belum menemukannya.

## **E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini bermanfaat untuk peneliti sebagai syarat menyelesaikan pembelajaran di Program Pascasarjana Manajemen Pariwisata Kosentrasi Manajemen Perhotelan Politeknik NHI Parwisata Bandung dalam bentuk tesis. Selain itu, adapun manfaat lainnya adalah sebagai berikut :

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai landasan sumber informasi peneliti lain dalam melakukan penelitian sejenis mengenai pelaksanaan CHSE, harga, dan fasilitas terhadap keputusan menginap tamu.

## 2. Manfaat Kebijakan

Penelitian ini diharapkan dapat membantu melihat perkembangan dari pelaksanaan kebijakan pemerintah tentang Penanganan, Pencegahan, dan Pengendalian Covid-19 yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan tamu di bidang pariwisata pada masa pandemi Covid-19.

## 3. Manfaat Praktis

Membantu pihak manajemen hotel untuk mengetahui alasan tamu memutuskan untuk menginap dari segi pelaksanaan CHSE yang diterapkan, harga, maupun fasilitas bagi tamu sehingga pihak hotel dapat membuat strategi yang sesuai dalam menaikkan tingkat penghunian kamar mereka untuk kedepannya yang disesuaikan dengan keadaan pandemi Covid-19.

## 4. Manfaat Segi Isu Serta Aksi Sosial

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran masukan untuk kedepannya dalam penyusunan strategi baik dalam pencegahan, pengembangan maupun perbaikan bagi berbagai pihak.