

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan salah satu negara yang terkena wabah dari pandemi virus Covid-19. Terjadinya peningkatan kasus Covid-19 di Indonesia semakin memperburuk perekonomian Indonesia di hampir semua sektor industri maupun perusahaan yang ada di Indonesia karena terhambatnya aktivitas pekerjaan. Kasus Covid-19 berdampak langsung pada berbagai sektor usaha. Adanya larangan untuk tidak berkerumunan dan pembatasan sosial besar, membuat berbagai sektor usaha mengalami penurunan. Dampak signifikan yang terlihat, pada sektor pariwisata maupun tempat hiburan.

Pandemi COVID-19 berpengaruh besar bagi sektor pariwisata dan ekonomi kreatif di Indonesia. Bisa dibayangkan dua tahun terakhir menjadi salah satu tantangan terbesar bagi para pelaku industri akomodasi wisata atau perhotelan di Indonesia, untuk dapat terus bertahan di tengah pandemi. Sebagai industri jasa sektor ini paling terpuak karena berkaitan dengan banyak orang yang satu sama lain saling bertemu atau kontak erat. Padahal kebijakan 5 M dan PPKM yang dikeluarkan oleh pemerintah, mengharuskan semua sektor harus melaksanakan kebijakan tersebut guna menekan laju gerak penyebaran virus Covid-19.

Menurut data yang didapati oleh penulis dari [https://s3-kememparekraf.s3.ap-southeast-1.amazonaws.com/Buku\\_Tren\\_Pariwisata\\_2122\\_825b87ea0f.pdf](https://s3-kememparekraf.s3.ap-southeast-1.amazonaws.com/Buku_Tren_Pariwisata_2122_825b87ea0f.pdf),

jumlah wisatawan mancanegara yang masuk Indonesia pada bulan Februari 2020 menurun drastis. Bahkan jumlahnya pun terus menurun hingga puncaknya terjadi di bulan April 2020, yang hanya ada 158 ribu wisatawan mancanegara datang ke Indonesia.

Perhotelan sebagai bagian erat dari sektor pariwisata, menjadi satu di antara sekian banyak industri yang sangat terpuak akibat pandemi Covid-19. Kompleksitas hambatan dimulai dari kebijakan hingga perubahan perilaku

konsumen, membuat usaha akomodasi ini belum dapat pulih sepenuhnya. Seperti dilansir banyak media, hotel-hotel di berbagai kota besar atau kawasan pariwisata seperti, Bali, Jakarta, Yogyakarta, dan Surabaya banyak yang tidak menyentuh lebih dari 10 tingkat okupansi alias merosot drastis dikomparasikan dengan sebelum pandemi. Implikasi okupansi adalah tingkat hunian kamar hotel yang telah dipesan oleh pemesan baik pada hari tersebut atau jauh-jauh hari sebelumnya. Kondisi seperti itu yang belum menunjukkan kondisi membaik dan tidak menentu membuat banyak pengusaha hotel tak punya banyak pilihan. Beban biaya operasional yang tinggi, perawatan, hingga gaji karyawan pun tidak dapat ditopang karena tiada pelanggan yang menginap. Sebagian besar pemilik usaha perhotelan terpaksa mengambil langkah-langkah efisiensi untuk tetap dapat bertahan. Berikut ini gambar tabel dan grafik Tingkat Penghunian Kamar Hotel Berbintang di Bandar Lampung.

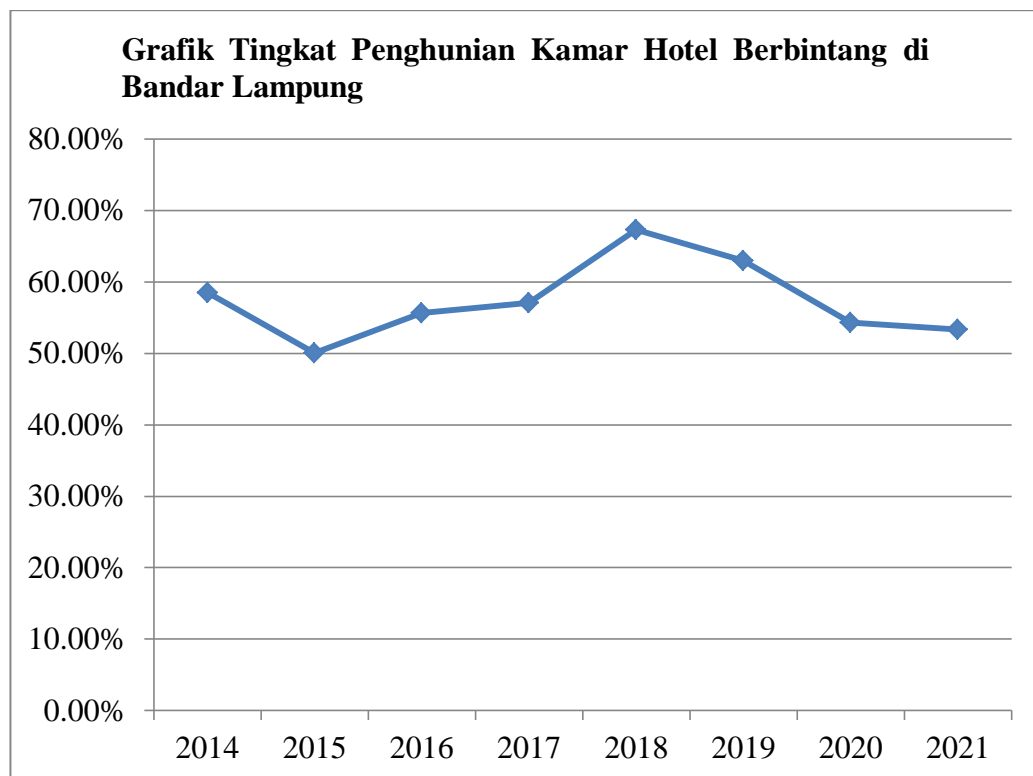
**Tabel 1.1**

**Tabel Data Tingkat Penghunian Kamar Hotel Berbintang di Bandar Lampung**

No	Tahun	Tingkat Penghunian Kamar
1	2014	58,45%
2	2015	50,03%
3	2016	55,63%
4	2017	57,09%
5	2018	67,29%
6	2019	62,99%
7	2020	54,29%
8	2021	53,33%

Sumber : <https://bandarlampungkota.bps.go.id/>.

Berdasarkan gambar Tabel 1.1 daftar Tingkat Penghunian Kamar (TPK) dengan jumlah hunian kamar hotel tahunan di Bandar Lampung terbanyak pada tahun 2018 sebanyak 67,29%, Hal ini menunjukkan bahwa industri perhotelan memiliki potensi tinggi dalam mempengaruhi wisatawan sebagai tempat untuk menginap sehingga dapat meningkatkan minat para wisatawan maupun konsumen yang mau menginap di hotel.



Sumber : <https://bandarlampungkota.bps.go.id/>.

**Gambar 1.2**

**Grafik Tingkat Penghunian Kamar Hotel di Bandar Lampung**

Berdasarkan gambar 1.2 grafik tingkat penghunian kamar hotel berbintang di Bandar Lampung diatas ini dijelaskan bahwa, tingkat penghunian kamar hotel berbintang di Bandar Lampung pada tahun 2014 tercatat 58,45%, kemudian pada

tahun berikutnya di 2015 terjadi penurunan yang signifikan yaitu di angka 50,03%, sehingga mengalami penurunan sebesar 8,42%.

Lalu pada tahun berikutnya di 2016 tercatat 55,63%, turun 1,46% dibanding TPK hotel pada tahun 2017 yang tercatat sebesar 57,09%. Akan tetapi pada tahun 2018 menunjukkan angka TPK yang paling tinggi yaitu sebesar 67,29% dan mengalami penurunan kembali sebesar 4,3% di tahun berikutnya 2019 yang tercatat 62,99%.

Kemudian pada hari (Senin, 2 Maret 2020) nama Indonesia masuk ke dalam negara yang terjangkit virus corona.

Hal itu membuat industri bisnis perhotelan di Bandar Lampung terkena dampaknya yaitu dengan menurunnya angka tingkat penghunian kamar hotel (TPK) di Bandar Lampung yaitu sebesar 54,29% dan di tahun berikutnya di 2021 tercatat 53,33%, angka tingkat TPK tersebut semakin menurun di tahun ini sejumlah 0,96%.

Pandemi Covid-19 berdampak buruk terhadap semua industri di Indonesia bahkan dunia, termasuk industri pariwisata. Dampak Covid-19 terhadap pariwisata sangat banyak, contohnya menurut informasi yang didapatkan dari kemenparekraf, yaitu adanya pembatasan sosial berskala besar dan ditutupnya akses keluar-masuk Indonesia, menyebabkan penurunan pendapatan negara di sektor pariwisata sebesar Rp20,7 miliar, Dampak pandemi COVID-19 pada sektor pariwisata Indonesia juga terlihat dari pengurangan jam kerja.

Sekitar 12,91 juta orang di sektor pariwisata mengalami pengurangan jam kerja, dan 939 ribu orang di sektor pariwisata sementara tidak bekerja. Di sisi lain, pandemi COVID-19 juga berdampak langsung pada berbagai lapangan pekerjaan di sektor pariwisata.

Menurut data BPS 2020, sekitar 409 ribu tenaga kerja di sektor pariwisata kehilangan pekerjaan akibat pandemi COVID-19. Karena industri pariwisata di Indonesia mempunyai keterkaitan dengan industri yang lain yaitu perhotelan, transportasi, usaha mikro kecil dan menengah (UMKM).

Berubahnya Tren Pariwisata di Tengah Pandemi COVID-19, Kunci utama bagi pelaku pariwisata dan ekonomi kreatif agar dapat bertahan di tengah pandemi adalah memiliki kemampuan adaptasi, inovasi, dan kolaborasi yang baik.

Pasalnya, saat ini pelaku masyarakat mulai berubah, dan dibarengi dengan tren pariwisata yang telah bergeser.

Contoh paling simpelnya, sebelum pandemi kita bisa bebas liburan ke destinasi wisata di Indonesia maupun luar negeri. Namun, adanya pandemi menyebabkan tren pariwisata berubah, seperti liburan tanpa banyak bersentuhan dengan orang lain agar tetap aman, yaitu *staycation*, karena hotel cukup berdampak akibat pandemi, tentu sebagai pelaku industri perhotelan tidak bisa hanya mengandalkan *staycation*.

Penyedia hotel juga harus mulai beradaptasi agar bisa bertahan, seperti menawarkan WFH (*Work From Hotel*), hingga dilengkapinya sertifikat CHSE dari Kemenparekraf/Baparekraf agar pengunjung merasa lebih aman saat berlibur. Sertifikasi CHSE ini merupakan sebuah proses pemberian sertifikat kepada Usaha Pariwisata, Destinasi Pariwisata, dan Produk Pariwisata lainnya untuk memberikan jaminan kepada wisatawan terhadap pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan.

Selama ini studi telah menemukan sejumlah faktor – faktor yang membentuk keputusan untuk menginap di hotel, Menurut Abrian et al. (2019) faktor tersebut adalah harga, kepribadian dan layanan karyawan, motivasi dan gaya hidup, rekomendasi grup, kenyamanan, MICE (Meeting, Incentive, Convention and Exhibition), dan citra hotel. akan tetapi semua studi dilakukan pada saat sebelum pandemi, karena itu dibutuhkan kembali penelitian terkait faktor – faktor yang dipertimbangkan oleh wisatawan sebelum melakukan perjalanan di masa pandemi, karena, walaupun sudah mengalami penurunan akan tetapi pandemi masih terjadi, dengan penemuan virus varian – varian terbaru.

Keinginan wisatawan untuk melakukan perjalanan wisata pada masa *new normal* masih sangat dibutuhkan hal ini bisa dibuktikan melalui kegiatan pra survey yang menunjukkan bahwa 71,9% responden menyatakan bahwa telah melakukan

kegiatan perjalanan wisata dan hanya 28,1% yang menolak untuk tidak melakukan perjalanan wisata, walaupun begitu faktor – faktor yang diperhatikan oleh para wisatawan untuk melakukan kegiatan wisata tentunya berbeda dengan pertimbangan – pertimbangan pada masa sebelum pandemi Covid-19. Faktor – faktor tersebut sebagai berikut ini :

**Tabel 1.2**

**Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Wisatawan Untuk Menginap  
Di Hotel Bandar Lampung Pada Masa *New Normal*.**

<b>PERTANYAAN :</b>	
Sebutkan faktor - faktor apa saja yang Anda pertimbangkan pada saat memilih hotel?	
<b>No</b>	<b>FAKTOR – FAKTOR</b>
1	Keterjangkauan harga
2.	Kelengkapan fasilitas
3.	Lokasi yang strategis
4.	Pelayanan karyawan
5.	Review pelanggan
6.	Keamanan hotel
7.	Bentuk bangunan hotel
8.	Kegiatan promosi dari hotel
9.	Kebersihan hotel
10.	Ketersediaan protokol kesehatan
11.	Area parkir yang luas
12.	Kenyamanan hotel

Sumber Pra Survey (2022)

Berdasarkan hasil pra survey diatas yang dilakukan oleh peneliti diindikasikan bahwa terdapat 12 jenis faktor yang dominan dalam mempengaruhi wisatawan untuk menginap di Hotel Bandar Lampung pada masa *New Normal*.

karena itu sebagai penelitisaya tertarik untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan faktor - faktor apa sajakah yang dapat mempengaruhi wisatawan untuk menginap di hotel pada masa *new normal*, karena itu judul dari penelitian ini adalah **“FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI WISATAWAN UNTUK MENGINAP DI HOTEL BANDAR LAMPUNG PADA MASA NEW NORMAL”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah di jelaskan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Faktor – faktor apa yang dapat mempengaruhi wisatawan untuk menginap di hotel Bandar Lampung pada *masa new normal* ?
2. Faktor – faktor apa saja yang paling dominan yang mempengaruhi wisatawan untuk menginap di hotel Bandar Lampung pada masa *new normal* ?

### **1.3 Tujuan dan Manfaat**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui faktor – faktor apa saja yang dapat mempengaruhi wisatawan untuk menginap di hotel Bandar Lampung pada masa new normal.
2. Untuk menentukan faktor – faktor yang paling penting atau dominan yang mempengaruhi wisatawan untuk menginap di Hotel Bandar Lampung.

#### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi kedua belah pihak, antara lain :

1. Bagi pihak hotel : Sebagai bahan pertimbangan dalam rangka menentukan faktor – faktor yang mempengaruhi wisatawan untuk menginap di hotel Bandar Lampung pada masa new normal.
2. Bagi peneliti : Untuk menerapkan disiplin ilmu, teori dan konsep yang telah diterima penulis selama kuliah.