

## OPTIMALISASI DAN ADAPTASI KULTUR PEREKONOMIAN BARU DI ERA PANDEMI COVID-19 GUNA MENGGERAKAN RODA PEREKONOMIAN KHUSUSNYA PADA USAHA PENGINAPAN DI BALI

Sang Ayu Made Regitha Megaartha  
Politeknik Keuangan Negara STAN

Alamat Korespondensi: 4301190048.sangayu@gmail.com

### INFORMASI ARTIKEL

Diterima Pertama  
[1 Desember 2020]

Dinyatakan Diterima  
[29 Desember 2020]

### KATA KUNCI:

Pandemi covid-19, Bali, Pariwisata

### Abstract

*Social restriction is effective in preventing the transmission of Covid-19 but potentially harm the economy. Businesses that rely on face-to-face method are particularly vulnerable. Bali, as one of province in Indonesia where 80 percent of the population rely on tourism, has had a significant impact on hostelry occupancy which decreased from 60.37 percent in July 2019 to 2.07 percent in July 2020. It caused by public anxiety about the transmission of Covid-19, questioning the health protocol that provided by hostelry, and lockdown by several countries. Based on research, there are two treatments that possibly done by accomodation business which are Lecit (let's complete it together) and Lesy (let us serve you). Lecit is intended for consumers who want low price with standard health protocol facilities (social distancing, adequate sanitation, and disinfectants) and more suitable for private hostelry. Lesy is intended for consumers who are willing to pay normal price with maximum health facilities and more suitable for hostelry that have several rooms in one location. Both solutions are safe because based on research, 71 percent of respondent tend to be reluctant to rent hostelry due to anxiety about Covid-19 transmission*

### ABSTRAK

Pembatasan sosial efektif dalam mencegah transmisi Covid-19 tetapi berpotensi merugikan perekonomian. Bisnis yang bergantung pada pelayanan dan komunikasi tatap muka menjadi sangat rentan. Bali, salah satu provinsi yang 80 persen masyarakatnya menggantungkan hidup pada pariwisata, mengalami dampak signifikan pada okupansi penginapan yang menurun dari 60,37 persen pada Juli 2019 menjadi 2,07 persen pada Juli 2020. Penurunan ini disebabkan oleh kecemasan tertular Covid-19, keraguan akan jaminan keamanan penginapan, serta lockdown yang dilakukan oleh berbagai negara. Menanggapi hal ini, pemerintah menerbitkan istilah new normal. Berdasarkan penelitian, terdapat dua perlakuan yang dapat dilakukan oleh pemilik usaha penginapan yaitu Lecit (let's complete it together) dan Lesy (let us serve you). Lecit ditujukan untuk konsumen yang menginginkan harga murah (penurunan harga drastis) dengan fasilitas protokol kesehatan standar (social distancing, sanitasi yang memadai, dan disinfektan) dan lebih cocok untuk penginapan yang bersifat privat. Lesy ditujukan untuk konsumen yang bersedia membayar harga normal atau penurunan harga wajar dengan fasilitas kesehatan yang maksimal dan lebih cocok untuk penginapan yang memiliki beberapa ruangan penginapan dalam satu lokasi. Kedua solusi tersebut dapat dipertimbangkan karena berdasarkan penelitian, sebanyak 71 persen responden enggan menyewa penginapan karena cemas tertular Covid-19.

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

*Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) telah menyebabkan krisis global yang belum pernah terjadi sebelumnya dengan dampak yang sangat besar pada sistem politik, sosial, dan ekonomi hanya dalam waktu singkat (Carlsson-Szlezak, 2020). Pandemi Covid-19 memaksa semua pihak untuk merespon serta memberikan tanggapan yang cepat dalam mengatasi pandemi ini. Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan *Corona Virus Disease 2019* yang ditetapkan oleh pemerintah Indonesia memaksa masyarakat untuk mengurangi interaksi dengan orang lain, mengurangi kunjungan ke tempat umum, dan menghindari kerumunan. Hal ini diperparah dengan adanya *lockdown* yang dilakukan oleh berbagai negara semenjak banyak kasus positif Covid-19 di negaranya (Somawati, 2020). *Lockdown* berarti suatu negara menutup perbatasannya agar tidak ada orang yang masuk atau keluar dari negaranya (Gössling, 2020). Kebijakan ini menyebabkan berbagai aktivitas di Indonesia khususnya dalam bidang perekonomian terhambat (Ahmad, 2020).

Pada tahun 2014 s.d. 2018 rata-rata pertumbuhan wisatawan mancanegara ke Indonesia mencapai 14 persen per tahun (Widowati, 2019). Hal ini menunjukkan banyak daerah di Indonesia yang masyarakatnya menggantungkan hidup dengan memanfaatkan keindahan alam di Indonesia, salah satunya adalah Bali. Ketut Ardana, Kepala Asosiasi Perusahaan Perjalanan Wisata Indonesia (ASITA) Bali, mengatakan bahwa hampir 80 persen masyarakat Bali bergantung pada sektor pariwisata baik secara langsung maupun tidak langsung (Wibawa, 2020). Bali yang menjadi tujuan utama wisatawan domestik maupun mancanegara telah mengalami penurunan kunjungan turis yang drastis (Carr, 2020). Wisatawan ke Bali mengalami penurunan hingga 80 persen (Jasmine, 2020). Berdasarkan data statistik resmi dari Disparida Bali pada Juni 2020 (Bali, 2020), okupansi hotel mengalami penurunan drastis dibandingkan pada periode sebelumnya pada bulan yang sama. Pada Juni 2019 okupansi penginapan sebesar 60,37 persen dan pada Juni 2020 hanya sebesar 2,07 persen yang berarti terdapat penurunan sebesar 58,3 persen. Penurunan okupansi ini terjadi karena adanya pengurangan aksesibilitas wisatawan untuk datang ke Indonesia sehingga target pasar utama dari penginapan di Bali yaitu wisatawan asing tidak dapat ke Bali. Surat Edaran Gubernur Bali Nomor 15243 Tahun 2020 menyatakan bahwa wisatawan domestik diperbolehkan untuk berkunjung ke Bali mulai 31 Juli 2020 dan wisatawan asing diperbolehkan untuk berkunjung mulai 11 September 2020. Oleh karena itu, peneliti akan meninjau pelayanan dan perlakuan seperti apa yang dapat diberikan oleh usaha penginapan di Bali guna membangkitkan pertumbuhan ekonomi dengan tetap memerhatikan isu terkini yaitu protokol kesehatan.

### 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, penulis menemukan beberapa rumusan masalah yaitu sebagai berikut.

1. Apa kondisi dan permasalahan yang sedang dialami pelaku usaha penginapan di Bali?
2. Apa yang dapat dilakukan oleh pelaku usaha penginapan di Bali untuk mengatasi kondisi tersebut?

### 1.2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, penulis menemukan beberapa tujuan dan manfaat yaitu sebagai berikut.

1. Mengidentifikasi kondisi dan permasalahan yang sedang dihadapi oleh pelaku usaha penginapan di Bali.
2. Memberikan alternatif penyelesaian untuk mengatasi permasalahan yang sedang dihadapi.

## 2. KERANGKA TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### 2.1. Konsep yang Relevan

#### 2.1.1 Corona Virus Disease (Covid-19)

Dunia dikejutkan dengan kemunculan suatu penyakit yang disebabkan oleh virus pada penghujung tahun 2019. Virus tersebut pertama kali diberitakan berasal dari Pasar Huanan yang merupakan pasar grosir makanan laut yang ada di Kota Wuhan, Ibukota Provinsi Hubei, Cina Tengah (Utama, 2020). Infeksi Covid-19 umumnya dikaitkan dengan infeksi saluran pernapasan bagian atas dengan tanda dan gejala umumnya meliputi demam, sakit kepala, dan batuk. Pada 11 Maret 2020, World Health Organization (WHO) secara resmi mengumumkan peningkatan status dari epidemi ke pandemi. Penetapan sebagai pandemi berarti suatu penyakit bersifat menular dan menyebar ke banyak wilayah atau negara (CNN, 2020).

#### 2.1.2 Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB)

Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 yang diresmikan pada 31 Maret 2020 mengatur pembatasan sosial berskala besar sebagai respons terhadap Covid-19, yang memungkinkan pemerintah daerah untuk membatasi pergerakan orang dan keluar-masuk barang dari daerah masing-masing. Peraturan tersebut juga menyebutkan bahwa pembatasan kegiatan yang dilakukan paling sedikit meliputi peliburan sekolah dan tempat kerja, pembatasan kegiatan keagamaan, dan/atau pembatasan kegiatan di tempat atau fasilitas umum. (Abdillah, 2020).

#### 2.1.3 New Normal

New normal adalah perubahan perilaku atau kebiasaan untuk tetap menjalankan aktivitas seperti biasa dengan selalu menerapkan protokol kesehatan di tengah pandemi Covid-19. Pemerintah Indonesia melalui Juru Bicara Penanganan Covid-19, Achmad

Yurianto mengatakan, masyarakat harus menjaga produktivitas di tengah pandemi Covid-19 dengan tatanan baru yang disebut new normal. Himbauan dari pemerintah ini menganjurkan agar kita bisa hidup “berdampingan” dengan virus yang telah menelan ratusan ribu jiwa di seluruh dunia (Putsarra, 2020).

#### 2.1.4 Protokol Kesehatan

Protokol kesehatan adalah suatu kebutuhan yang harus ditaati dan dilaksanakan apabila ingin beraktivitas di tengah pandemi Covid-19. Berdasarkan anjuran Kementerian Kesehatan (Kemenkes) dan Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19, protokol kesehatan dasar terdiri atas menjaga kebersihan tangan, menggunakan masker, menerapkan etika batuk dan bersin, menjaga jarak, dan menghindari sentuhan pada area wajah. Protokol kesehatan juga berupa anjuran untuk menunda kegiatan masak, memastikan sirkulasi udara sehingga tidak lembab, menjaga kebersihan rumah menggunakan cairan disinfektan, mengonsumsi makanan yang bergizi, dan melakukan kegiatan berjemur di teras rumah (Kemenkes, 2020).

#### 2.2. Penelitian Terdahulu

Tidak banyak ditemukan penelitian mengenai dampak dan solusi yang dapat diberikan pada usaha penginapan di Bali terkait dengan adanya pandemi Covid-19. Namun peneliti menemukan beberapa jurnal yang sekiranya memiliki kaitan dengan penelitian yang diangkat oleh peneliti. Petó dan Koren (2020) menyatakan bahwa intervensi jarak sosial bisa efektif melawan pandemi tetapi berpotensi merugikan perekonomian. Usaha retail, hotel dan restoran, seni dan hiburan serta sekolah adalah sektor yang paling terpengaruh dengan adanya pandemi Covid-19 dan membutuhkan kebijakan-kebijakan baru sesegera mungkin. Petó dan Koren (2020) menggunakan ketergantungan bisnis Amerika Serikat pada interaksi manusia yang dirinci menurut industri dan lokasi geografis. Mereka menemukan 49 juta pekerja bekerja dalam pekerjaan yang sangat bergantung pada komunikasi tatap muka atau membutuhkan kedekatan kedekatan fisik dengan pekerja lain. Penelitian ini mengestimasi distrupsi pembatasan sosial menggunakan interaksi antar pekerja dan biayanya. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa semakin elastis permintaan terhadap suatu barang atau jasa, semakin banyak pula pemecatan pekerja yang dilakukan. Untuk memberikan suntikan fiskal kepada pelaku usaha, harus memperhitungkan elastisitas permintaan terhadap barang atau jasa yang bersangkutan dan seberapa penting interaksi antarpekerja maupun antara pekerja dan konsumen. Semakin penting interaksi bertatap muka bagi perusahaan, semakin besar biaya yang harus ditanggung perusahaan akibat adanya pandemi ini (Petó & Koren, 2020).

Kusuma (2020) berpendapat bahwa meminimalisasi dampak dari pandemi yang digalakan

oleh Gubernur Bali bertujuan membangkitkan kembali kepercayaan kunjungan wisatawan domestik dan mancanegara. Kerja sama menangani Covid-19 tidak dapat dilakukan sendirian. Semua pihak diharapkan menaati protokol kesehatan sesuai dengan Surat Edaran Gubernur Bali Nomor 3355 Tahun 2020.

Dewi *et al* (2020) menjelaskan bahwa pandemi menyebabkan masyarakat hidup dalam kebiasaan dan tatanan hidup yang baru demi keselamatan diri. Setelah pemerintah memperbolehkan pariwisata kembali, para generasi muda tertarik dengan berbagai destinasi wisata dan hiburan-hiburan lainnya. Hasil survei dari Alvira Research Centre yang diikuti oleh 504 responden, berwisata menempati urutan teratas (21,8 persen) terkait dengan aktivitas yang akan dilakukan oleh responden setelah pandemi. Selama masa pandemi ini, pilihan terbaik dalam berwisata adalah menerapkan protokol kesehatan yang ditetapkan oleh WHO untuk mencegah penularan Covid-19 (Dewi, 2020).

### 3. METODE PENELITIAN

#### 3.1. Metode Penelitian

Creswell (2010) mendefinisikan penelitian sebagai suatu proses bertahap yang dimulai dengan identifikasi masalah atau isu yang akan diteliti, mengumpulkan dan menganalisis data, serta membuat penafsiran berdasarkan data yang telah dianalisis. Penelitian berpuncak pada pelaporan hasil penelitian (Raco, 2018). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral dengan mewawancarai partisipan guna mendapatkan informasi secara mendalam. Metode penelitian kualitatif bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Nazir, 1988).

#### 3.2. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objeknya adalah penginapan khususnya yang ada di Bali. Penginapan adalah suatu bangunan atau sebagian bangunan yang disediakan secara khusus dan dapat digunakan oleh setiap orang sebagai tempat tinggal sementara (harian, mingguan, maupun bulanan) dengan membayar sejumlah uang (Kwisata, 2017). Usaha penginapan adalah usaha yang mengakomodasikan dan menyediakan pelayanan bagi masyarakat secara umum (konsumen) berupa bangunan yang dikelola secara komersil dengan berbagai jasa tambahan di dalamnya seperti jasa pengantaran barang, jasa penyediaan makanan dan minuman, jasa pencucian, dan lain-lain. Usaha penginapan dapat berbentuk villa, hotel, resort, homestay, bungalow, dan lain-lain. Dasar operasional dari jenis-jenis usaha penginapan tersebut sama yang membedakannya adalah bentuk bangunan, fasilitas, harga, dan sebagainya.

### 3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian mengenai kondisi villa yang ada di Bali terkait dengan adanya pandemi Covid-19 dilakukan di Villa Maviba yang ada di Jalan Yudistira, Gang Tunjung Nomor 4, 80361, Seminyak, Bali pada tanggal 8 September 2020 s.d. 9 September 2020.

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

#### 3.4.1. Metode Observasi

Metode observasi digunakan sebagai langkah awal untuk mengumpulkan informasi mengenai kondisi dan keadaan yang sedang dihadapi oleh usaha penginapan yang ada di Bali. Sementara menurut Djam'an Satori dan Aan Komariah (Komariah, 2011) mengemukakan bahwa observasi adalah pengamatan terhadap suatu obyek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian. Proses instrumentasi observasi dibedakan menjadi observasi terstruktur dan tidak terstruktur. Penelitian ini menggunakan metode observasi terstruktur yaitu observasi yang dipersiapkan secara sistematis tentang apa yang akan diobservasikan. Peneliti ingin meneliti dampak adanya pandemi terhadap pelaku usaha di Bali dari segi jumlah pengunjung, fasilitas penginapan, penerapan protokol kesehatan, dan dampak yang dirasakan oleh pekerja di Villa Maviba.

#### 3.4.2. Wawancara

Wawancara adalah komunikasi antara dua pihak yang mempunyai kedudukan berbeda. Pihak yang berkedudukan sebagai pencari informasi disebut pewawancara dan pihak yang berkedudukan sebagai pemberi informasi disebut narasumber. Wawancara yang digunakan peneliti adalah jenis wawancara semiberstruktur. Wawancara ini dimulai dari isu yang dicakup dalam pedoman wawancara. Sekuens pertanyaan tidaklah sama pada tiap partisipan bergantung pada proses wawancara dan jawaban tiap individu. Namun pedoman wawancara menjamin peneliti dapat mengumpulkan jenis data yang sama dari partisipan (Rachmawati, 2007).

#### 3.4.3. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan atau menyebarkan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini peneliti menyebarkan kuesioner untuk mengetahui pandangan konsumen mengenai penyewaan penginapan di tengah pandemi Covid-19 melalui media google form. Jenis kuesioner yang digunakan adalah tertutup yaitu seperangkat daftar pertanyaan dengan kemungkinan jawaban tersebut. Kuesioner digunakan untuk menemukan sudut pandang dari pelaku ekonomi yang lain yaitu konsumen.

### 3.5. Data Penelitian

#### 3.5.1. Observasi

Peneliti melakukan kunjungan langsung ke Villa Maviba yang terletak di Seminyak, Bali. Di sana, peneliti bertemu dengan 2 orang staf yang sedang bertugas. Menurut Bayu Parwata selaku staf

manajemen Villa Maviba, dampak penurunan Covid-19 sangatlah drastis bagi Villa Maviba. Harga Villa Maviba pada normal season kondisi normal adalah \$350 per malam (Sekitar Rp5.000.000,00) dan untuk *high season* Villa Maviba mengenakan harga sekitar Rp7.500.000,00 per malam tetapi semenjak pandemi Covid-19 meluas di Bali pada awal Maret 2020, Villa Maviba menurunkan harganya sekitar 90 persen sehingga saat ini harga berada pada kisaran enam ratus hingga satu juta rupiah. Hal ini dilakukan karena saat ini Villa Maviba hanya bergantung pada pengunjung yang melakukan penyewaan villa secara mendadak. Penurunan harga ini juga berdampak pada penurunan fasilitas pelayanan yang diberikan oleh Villa Maviba. Staf yang awalnya bekerja selama 8 jam per hari, saat ini hanya bekerja 4 jam per hari dengan pemotongan gaji sebesar 50 persen. Pemotongan jam kerja ini bertujuan untuk mengurangi kontak antara staf dan penyewa villa. Mengenai protokol kesehatan, penginapan ini tidak terlalu banyak melakukan perubahan karena dari awal villa ini memang sudah menerapkan standar kesehatan seperti fogging, pembersihan menyeluruh, dan sebagainya. Namun ada penambahan untuk penyemprotan disinfektan dua minggu sekali. Penyemprotan disinfektan tidak dilakukan setiap hari untuk mencegah terpaparnya bahan-bahan kimia pada furniture secara berlebihan. Saat ini pihak manajemen hanya berharap dapat terus bertahan di tengah situasi yang tidak pasti ini. Hendra Arya adalah staf Villa Maviba lain yang berhasil peneliti temui mengatakan bahwa dengan adanya penurunan harga, rancangan kamar Villa Maviba dalam menyambut penyewa villa juga berbeda. Villa Maviba akan memberikan pelayanan berupa dekorasi kamar dengan bunga-bunga, mengisi kolam dengan hiasan bunga, memberikan makanan ringan, dan sebagainya saat kondisi normal tetapi penurunan harga yang dilakukan juga mengharuskan adanya pengurangan biaya operasional sehingga Villa Maviba tidak lagi memberikan dekorasi kamar. Pada awal Maret 2020 juga dilakukan pengurangan staf Villa Maviba sekitar 10 orang. Villa Maviba yang awalnya memiliki 40 staf saat ini hanya memiliki 30 staf.

#### 3.5.2. Wawancara

##### 1. Anak Agung Istri Yuliantari Kusuma Dewi

Yuliantari adalah pemilik homestay yang berlokasi di Ubud, Gianyar. Homestay merupakan salah satu usaha penginapan yang menyediakan kesempatan bagi wisatawan untuk menginap di rumah penduduk asli daerah. Adanya Covid-19 membuat beliau beserta keluarganya takut untuk menerima tamu karena tidak mengetahui secara pasti kesehatan tamu tersebut. Aplikasi seperti Booking dan Airbnb terpaksa harus ditutup.

##### 2. Ayu Maharani

Ayu merupakan pemilik Ananda Cottage yang berlokasi di Sanggingan. Ayu mengatakan bahwa terdapat penurunan okupansi yang sangat drastis karena adanya penundaan dan juga pembatalan dari pihak tamu yang sudah melakukan reservasi

sebelumnya dikarenakan situasi dan kondisi yang tidak memungkinkan untuk tetap beroperasinya hotel. Dalam menghadapi pandemi ini, hotel memberikan layanan tambahan terkait protokol kesehatan karena hal tersebut sudah menjadi kewajiban hotel. Ayu memastikan hotelnya menaati standar protokol kesehatan yang dianjurkan oleh pemerintah, bahkan Ananda Cottage harus melalui tahap uji kelulusan atau sertifikasi mengenai protokol kesehatan yang diterapkan hotelnya. Mengenai optimisme pemulihan perekonomian di tengah pandemi, Ayu berpendapat hal ini sangat berkaitan dengan bagaimana kondisi masyarakat dalam menghadapi pandemi ini. Jika masyarakat disiplin dalam mematuhi protokol kesehatan, kasus Covid-19 baru akan menurun sehingga kondisi dan situasi Bali lebih cepat aman dan pulih. Situasi ini secara tidak langsung akan mengembalikan kepercayaan wisatawan luar untuk kembali berkunjung ke Bali dan tentunya akan menaikkan perekonomian Bali secara perlahan. Merujuk pada Surat Edaran Gubernur Bali Nomor 15243 Tahun 2020, persiapan yang dilakukan Ananda Cottage mengenai dibukanya kunjungan pariwisata dari luar Bali adalah memperketat pelaksanaan protokol kesehatan yang sesuai dengan standar dan memastikan wisatawan mengikuti protokol tersebut.

### 3. Dhanan Kumara Dewi

Dhanan Kumara Dewi merupakan pemilik Saren Indah Hotel & Restaurant yang terletak di Jalan Nyuh Bojog, Ubud, Gianyar. Dhanan mengatakan Covid-19 menyebabkan okupansi Saren Indah selama 5 bulan terakhir menjadi nol persen yang berarti tidak ada tamu sama sekali. Selama 3 bulan terakhir Dhanan sudah menerapkan protokol kesehatan dalam melakukan pelayanan dan membuat video mengenai protokol kesehatan. Dhanan hanya mengupayakan rumah makannya selama 2 bulan terakhir karena pesimis terhadap usaha penginapannya. Mengenai Surat Edaran Gubernur Bali Nomor 15243 Tahun 2020, persiapan yang dilakukan Saren Indah Hotel & Restaurant mengenai dibukanya kunjungan pariwisata dari luar Bali adalah mempersiapkan protokol kesehatan untuk pengunjung dan selalu mengecek kesehatan karyawan.

### 3.5.3. Kuesioner

Kuesioner yang dibuat peneliti bertujuan untuk mengetahui pandangan konsumen mengenai keinginan responden untuk menyewa penginapan. Di sini peneliti mencantumkan tiga pertanyaan demografi yaitu jenis kelamin, usia, dan asal daerah. Peneliti menanyakan ketertarikan responden untuk mengunjungi penginapan di tengah pandemi Covid-19 serta menanyakan hal yang mendasari preferensi responden tersebut. Peneliti juga memberikan pertanyaan yang membutuhkan jawaban berupa skala linier untuk menyelidiki secara mendalam apa alasan utama responden enggan menyewa penginapan. Pertanyaannya berupa apakah kecemasan akan terinfeksi Covid-19 menjadi alasan utama responden enggan menyewa penginapan dan apakah pelayanan

penginapan yang kurang mengikuti perkembangan kondisi saat ini yang menjadi alasan utama responden tidak tertarik. Peneliti juga memberikan pertanyaan yang berkaitan dengan keinginan dan kesediaan responden untuk melakukan suatu hal. Peneliti menanyakan kesediaan responden menyewa penginapan dengan harga normal (seperti sebelum terjadi pandemi) namun fasilitas yang diberikan berupa protokol kesehatan yang jauh lebih lengkap dan kesediaan responden untuk menyewa penginapan yang memberikan potongan harga besar namun fasilitas yang diberikan hanya berupa protokol kesehatan dasar. Agar penelitian lebih komprehensif, peneliti memberikan beberapa pilihan kriteria yang membuat responden tertarik untuk menyewa penginapan seperti harga, lokasi, fasilitas, pelayanan, dan lain-lain. Responden juga dapat menambahkan sendiri kriteria yang sesuai dengan keinginannya.

## 3.6. Teknik Pengolahan Data

### 3.6.1. Pengolahan Hasil Observasi

Hasil observasi langsung diolah dengan cara menuangkan hasil pengelihatian dan pengamatan peneliti melalui kata-kata dan mengubah pernyataan lisan yang diberikan oleh staf penginapan terkait menjadi pernyataan tidak langsung. Peneliti akan menyeleksi hasil observasi dan hanya mengambil data-data yang berkaitan dengan kebutuhan penelitian peneliti tanpa menghilangkan esensi yang sesungguhnya.

### 3.6.2. Pengolahan Hasil Wawancara

Pengolahan data hasil wawancara serupa dengan pengolahan data hasil observasi. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan pokok kepada narasumber dan menambahkan beberapa pertanyaan seiring dengan percakapan dengan narasumber. Peneliti menyeleksi informasi tersebut dan hanya menggunakan informasi yang relevan dengan penelitian ini.

### 3.6.3. Pengolahan Hasil Kuesioner

Pertanyaan demografi berupa asal daerah membutuhkan respon berupa jawaban singkat dari responden. Data dari jawaban singkat ini akan dihimpun dan dikumpulkan berdasarkan asal provinsinya. Pertanyaan yang membutuhkan respon berupa paragraf akan disimpulkan berdasarkan jawaban mayoritas responden baik yang serupa secara eksplisit maupun implisit. Pertanyaan yang membutuhkan respon berupa memilih salah satu opsi pilihan ganda akan disimpulkan berdasarkan persentase setiap opsi. Pertanyaan yang membutuhkan respon berupa pemilihan satu atau beberapa opsi dalam kotak centang akan menghitung persentase masing-masing opsi dan memasukan opsi tambahan yang diberikan responden. Pertanyaan yang membutuhkan teknik pengolahan khusus adalah pertanyaan yang menggunakan skala linier. Skala linier berupa rentang 1 sampai dengan 5. Untuk responden yang memilih angka 1 dan 2 dianggap memiliki kecenderungan tidak menyetujui pertanyaan ataupun pernyataan yang diberikan serta cenderung bertindak

berkebalikan dengan pernyataan dalam kuesioner. Angka 4 dan 5 menunjukkan kecenderungan responden untuk menyetujui pertanyaan ataupun pernyataan yang diberikan serta cenderung bertindak sesuai dengan pernyataan yang dalam kuesioner. Untuk angka 3 menunjukkan probabilitas responden untuk melakukan ataupun tidak melakukan tindakan sesuai dengan pernyataan, dalam hal ini responden yang memilih angka 3 tidak dapat dipastikan tindakannya.

#### **4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **4.1. Identifikasi Kondisi dan Permasalahan yang Dihadapi Pelaku Usaha Penginapan di Bali**

Pelaku usaha penginapan yang hampir 40 tahun diuntungkan dengan perkembangan pariwisata di Bali tidak lagi mampu menjalankan bisnisnya secara optimal (Utama, 2020). Turis mancanegara yang merupakan target utama penginapan dan pariwisata yang ada di Bali tidak dapat berkunjung sejak adanya kebijakan lockdown yang diterapkan oleh berbagai negara di dunia. Selain target pasar utama yang hilang, target pasar kedua yaitu wisatawan domestik juga tidak dapat diharapkan 100 persen karena adanya Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) yang membatasi mobilitas antarpulau yang ada di Indonesia. Dalam dunia pariwisata dikenal adanya musim tertentu saat kunjungan wisatawan berada di kurva puncak yang disebut dengan *high season*. *High season* biasanya terjadi pada Juli sampai dengan September dan Desember yang merupakan masa-masa liburan sekolah dan libur nasional di Indonesia (Utama, 2011). *High season* ditandai dengan tingkat hunian kamar yang maksimal dan meningkatnya pendapatan bisnis pariwisata. Namun pelaku usaha penginapan di Bali tidak dapat lagi memanfaatkan momentum ini karena wisatawan domestik juga tidak dapat melakukan kunjungan ke Bali secara bebas sebagai dampak dari adanya pembatasan sosial guna mencegah transmisi Covid-19.

Mewabahnya Covid-19 menyebabkan perekonomian di Bali melambat dan menjadi yang terparah dalam 40 tahun terakhir. Ribuan pekerja menjadi pengangguran seketika karena adanya pemberhentian kontrak atau pemutusan hubungan kerja (PHK). Dinas Tenaga Kerja dan Energi dan Sumber Daya mencatat terdapat lebih dari 17.300 orang yang terkena PHK di Bali selama pandemi Covid-19 ini. Para pekerja ini kebanyakan berasal dari sektor pariwisata seperti hotel dan restoran (Utama, 2020). Covid-19 yang memiliki karakteristik mudah menular menjadi ketakutan tersendiri bagi masyarakat. Ditambah lagi dengan kurangnya pasokan tenaga medis, masalah inkubasi virus tidak pasti, karantina dengan skala besar, dan infodemic yang unik menyebabkan masyarakat sudah terserang secara mental sebelum terkena penyakit fisiknya tersendiri (L & J, 2020). Adanya rasa cemas, ketakutan, dan

kegelisahan dari masyarakat sebagai konsumen menyebabkan okupansi penginapan juga menurun. Penyedia jasa penginapan juga mengalami kecemasan akan tertular Covid-19 yang mungkin dibawa oleh konsumen.

##### **4.2 Analisis Permasalahan Berdasarkan Data dan Pemaparan Data**

Bisnis penginapan tidak hanya melibatkan penyedia jasa penginapan dan pengguna jasa penginapan tetapi juga pemerintah. Pajak hotel (penginapan) adalah salah satu jenis pajak yang masuk termasuk ke dalam pendapatan asli daerah (Widuri, 2013). Dalam penelitian ini, peneliti berfokus pada dua stakeholder yaitu pemilik usaha penginapan selaku penyedia jasa dan penyewa penginapan selaku pengguna jasa. Transmisi Covid-19 yang sangat mudah melalui droplets batuk maupun cairan tubuh lainnya menyebabkan kedua belah pihak merasakan ketakutan saat berdekatan dengan banyak orang (WHO, 2020). Berdasarkan sesi tanya jawab mengenai Covid-19 yang dilakukan oleh Kemenkes (Kemenkes, 2020), studi awal menunjukkan bahwa Covid-19 dapat bertahan beberapa jam pada benda mati.

Kuesioner digunakan untuk menangkap sudut pandang konsumen mengenai penyewaan penginapan di tengah pandemi. Responden berasal dari berbagai daerah untuk memperoleh persepsi wisatawan yang lebih luas. Kuesioner diisi oleh 100 responden yang berasal dari 14 provinsi di Indonesia. Responden terdiri atas 55 perempuan dan 45 laki-laki. 96 responden berasal dari kalangan usia 18 sampai dengan 35 tahun dan hanya 1 responden yang berusia di atas 35 tahun. Titi Sadihah dan kawan-kawan (Fitriana, Bagaskara, & Angraini, 2020) berpendapat bahwa usia ini memiliki imunitas yang tinggi dan tidak mudah terjangkit Covid-19 dibandingkan dengan orang lanjut usia ataupun anak-anak sehingga kuesioner yang dibuat peneliti diisi oleh responden yang cenderung lebih berani dan berkeinginan dalam berwisata.

Berdasarkan data hasil kuesioner, responden terbagi atas dua kelompok yaitu responden yang tertarik menyewa penginapan dan yang tidak tertarik menyewa penginapan. Sebanyak 49 responden menyatakan tidak memiliki keinginan untuk menyewa penginapan di tengah pandemi Covid-19 dengan 3 alasan utama yaitu takut terinfeksi Covid-19, merasa penginapan belum tentu menerapkan protokol kesehatan yang dapat menjamin tidak adanya transmisi Covid-19 dan walaupun protokol kesehatan sudah mumpuni, belum tentu pekerja di penginapan bebas dari penyakit karena sudah kontak langsung dengan banyak orang. Responden juga merasa kurang aman dengan fasilitas-fasilitas yang disediakan karena ada Covid-19 dapat hidup selama beberapa jam di benda mati (Kemenkes, 2020) sehingga ada kemungkinan Covid-19 terdapat pada barang-barang yang ada di penginapan. Sebanyak 22 responden menyatakan tertarik untuk menyewa penginapan dengan 3 alasan utama yaitu penginapan merupakan

salah satu tempat yang dapat digunakan untuk menyegarkan pikiran dengan cara yang lebih aman karena bersifat privat sehingga tidak bertemu dengan banyak orang, responden merasa jenuh di rumah dan membutuhkan suasana baru serta fasilitas-fasilitas yang menarik, dan alasan terakhir adalah harga penginapan mengalami penurunan. Sebanyak 29 orang menyatakan mungkin akan menyewa penginapan. Tidak dapat disimpulkan tindakan macam apa yang akan diambil oleh 29 responden karena Covid-19 merupakan keadaan yang tidak dapat diprediksi sehingga responden yang memilih opsi 'mungkin' memiliki probabilitas untuk menyewa dan tidak menyewa. Konsumen cenderung tidak menggunakan jasa penginapan di tengah pandemi Covid-19 berdasarkan data di atas.

Keengganan konsumen untuk menggunakan jasa penginapan di tengah pandemi menjadi hal yang menarik untuk ditelusuri lebih lanjut guna menemukan akar permasalahannya. Dari hasil pengumpulan data, diketahui bahwa mayoritas responden merasa cemas akan terinfeksi Covid-19 ditandai dengan 43 responden merasa sangat setuju bahwa alasan utama tidak tertarik adalah kecemasan akan tertular Covid-19 diikuti oleh 28 responden yang setuju bahwa kecemasan akan tertular Covid-19 menjadi alasan tidak tertarik mengunjungi villa. Sebanyak 23 responden merasa ragu apakah tidak tertarik mengunjungi penginapan disebabkan oleh ketakutan akan penularan Covid-19. Hanya 5 responden yang kurang setuju dan 1 responden yang tidak setuju akan pernyataan tersebut. Berdasarkan hal itu, diketahui bahwa sebanyak 71 persen responden memiliki kecenderungan tidak menyewa penginapan di tengah pandemi ini disebabkan oleh adanya kecemasan tertular virus berbahaya yaitu Covid-19. Sebanyak 51 responden cenderung setuju bahwa pelayanan penginapan saat ini kurang mengikuti protokol kesehatan yang dapat menjamin konsumen akan terbebas dari ancaman Covid-19.

54 responden menyatakan tidak bersedia menyewa penginapan yang memberikan potongan harga besar namun fasilitas yang diberikan hanya berupa protokol kesehatan dasar anjuran WHO seperti disinfektan, sanitasi yang memadai, pembatasan sosial, pengecekan suhu tubuh, dan lain-lain. Namun, 43 responden cenderung bersedia menyewa penginapan dengan potongan harga besar walaupun pelayanan protokol kesehatan hanya sebatas aturan pokok resmi WHO. Lebih lanjut lagi, 54 responden menyatakan bersedia menyewa penginapan dengan harga normal (seperti sebelum terjadi pandemi) namun fasilitas yang diberikan berupa protokol kesehatan yang jauh lebih lengkap dan berbagai fasilitas penunjang lainnya. Berdasarkan data kuesioner ini, dapat disimpulkan bahwa yang dipentingkan oleh konsumen saat ini bukan hanya harga semurah mungkin akan tetapi fasilitas yang mumpuni sehingga menimbulkan perasaan aman di hati konsumen.

Agar penelitian semakin komprehensif, peneliti menanyakan kriteria apa yang menjadi prioritas konsumen dalam memilih penginapan. Lebih dari 80 responden merasa bahwa harga, fasilitas, dan pelayanan adalah kriteria yang membuat konsumen tertarik untuk menyewa penginapan. 75 responden menyatakan bahwa pemandangan alam dan lokasi penginapan menjadi hal yang patut dipertimbangkan. Kekhasan suatu penginapan serta makanan dan minuman yang disediakan menempati kelas ketiga kriteria teratas di mana sebanyak 43 responden menjadikan hal ini sebagai konsentrasi dalam memilih penginapan. Kriteria lain seperti keamanan, kenyamanan, kesesuaian fasilitas dan harga, serta kebersihan dipilih oleh kurang dari 5 responden. Oleh karena itu, penginapan harus dapat menyesuaikan harga, fasilitas, lokasi, dan pelayanannya dengan menjadikan kekhasan serta makanan dan minuman yang nikmat sebagai nilai tambah penginapan (Priharto, 2019).

Dari segi produsen, pemilik penginapan merasa membutuhkan kerja sama dan sinergi yang baik dengan konsumen (penyewa penginapan). Tanpa adanya kerja sama yang mumpuni dari penyewa maka segala protokol kesehatan ataupun fasilitas-fasilitas lain yang diberikan akan menjadi sia-sia. Seperti yang dialami oleh Yuliantari selaku pemilik homestay yang ada di Ubud, beliau merasa keberatan homestaynya melakukan operasional karena tidak ada jaminan bahwa pengunjung yang akan menyewa penginapan bebas dari pandemi Covid-19. Di sisi lain, Ayu Maharani menyatakan secara tegas bahwa konsumen harus ikut serta dalam menjalani protokol kesehatan sesuai prosedur Ananda Cottage.

Villa Maviba yang merupakan salah satu villa yang terbilang mewah di Bali malah mengalami kemerosotan dari segi harga yaitu sekitar 90 persen. Namun setelah peneliti telusuri lebih lanjut, penurunan harga ini disebabkan oleh pihak manajemen Villa Maviba yang memutuskan mengurangi fasilitas villa mewahnya. Untuk semakin mengetahui kondisi lapangan, peneliti memutuskan untuk menginap sehari di Villa Maviba dan mendapatkan berbagai kekurangan. Villa Maviba hanya menyediakan keran dan sabun sehingga peneliti harus menggunakan *hand sanitizer* milik pribadi. Dari segi pelayanan, terdapat pengurangan dekorasi kamar dan juga fasilitas-fasilitas lainnya seperti sarapan pagi, spa gratis, dan lain-lain. Staf yang menyambut peneliti juga tidak menggunakan seragam resmi Villa Maviba seperti kondisi normal melainkan hanya menggunakan pakaian staf yang lebih santai. Pihak manajemen yang melakukan pengurangan fasilitas dan hanya menyediakan pelayanan protokol standar anjuran WHO membuat penurunan harga drastis yang di alami Villa Maviba menjadi wajar. Villa Maviba yang biasanya mengenakan biaya mulai dari Rp7.500.00,00 per malam, saat ini hanya mengenakan biaya Rp680.000,00 per malam (harga yang dibayar

peneliti). Akibat dari penurunan harga ini juga dirasakan oleh pihak manajemen di mana sebanyak 25 persen staf dirumahkan pada awal Maret 2020 dan pekerja yang masih bertahan mendapatkan pemotongan gaji sebesar 50 persen. Namun kekurangan ini tidak serta merta membuat Villa Maviba kehilangan konsumennya. Dalam sebulan terdapat 26 pengunjung yang berarti Villa Maviba hanya kosong selama 4 hari dalam sebulan. Berdasarkan pengalaman peneliti, hal ini terjadi karena konsumen merasa penurunan 90 persen sangatlah menarik dan masuk ke dalam willingness to pay konsumen sehingga konsumen merasa apabila ada hal yang tidak disediakan seperti *hand sanitizer* (bukan hal primer selama ada sanitasi yang baik), konsumen dapat membelinya sendiri. Dalam hal ini konsumen menjaga keamanan dirinya sendiri dan biaya dari usaha konsumen untuk membuat villa sesuai dengan standar masih masuk ke dalam willingness to pay konsumen (tidak disediakan oleh pihak manajemen).

#### **4.3. Lecit dan Lesy sebagai Alternatif Penyelesaian Masalah**

Krisis pariwisata adalah kejadian tak terduga yang dapat memengaruhi kepercayaan wisatawan pada destinasi dan menghambat kapasitas operasi berkelanjutan dari bisnis terkait (Pforr, 2008). Pemilik penginapan harus dapat mengembangkan strategi peningkatan diri agar usahanya sesuai dengan keadaan saat ini. Strategi peningkatan diri usaha penginapan berfokus pada tiga strategi utama yaitu pembelajaran pengetahuan, manajemen kooperatif, dan diversifikasi bisnis (Chen, Huang, & Li, 2020). Dalam hal ini pelaku usaha harus memiliki pengetahuan yang cukup mengenai apa yang sedang dihadapi, kebutuhan konsumen, dan target pasarnya sendiri. Pelaku usaha juga harus memastikan sinergi antara berbagai bidang divisinya guna mencapai rencana yang telah ditetapkan dengan sistem manajemen kooperatif. Hal baru yang dapat dilakukan oleh penginapan adalah melakukan diversifikasi atas bisnisnya dengan mempromosikan citra penginapan yang aman. Untuk mendapatkan label aman, pihak penginapan dapat memberikan penginapan gratis kepada tenaga medis seperti yang dilakukan oleh usaha penginapan di Cina. Tenaga medis dipilih karena sudah memahami Covid-19 sehingga apabila tenaga medis berani berwisata berarti keadaan sudah aman. Masyarakat tentunya akan terpengaruh.

Data pada 23 September 2020 menunjukkan bahwa 31,7 juta orang sembuh dari Covid-19 (Kompas, 2020). Orang-orang ini memiliki kekebalan terhadap virus corona dan kemungkinan tidak akan tertular lagi (Bacon, 2020). Salah satu strategi pemulihan yang efektif untuk organisasi pariwisata di dunia pasca-virus adalah memungkinkan orang-orang dengan antibodi terhadap Covid-19 untuk bepergian dengan bebas. Untuk memastikan bahwa orang tersebut benar-benar sudah sembuh dari Covid-19, usaha penginapan di Bali dapat mengikuti apa yang

diterapkan oleh Cina. Di Cina, teknologi pelacakan dimasukkan ke dalam aplikasi pembayaran populer Alipay dan WeChat Pay untuk menentukan status kesehatan seseorang. Kode dapat berwarna hijau (orang tersebut bebas risiko), kuning (mungkin ada bahaya paparan ringan dan risiko), dan merah (menunjukkan paparan langsung). Namun solusi membuat teknologi pelacak baru sepertinya sulit dilakukan di Indonesia karena adanya keterbatasan dana dan kesulitan secara administratif. Terdapat opsi penelusuran kesehatan yang lebih murah. Salah satunya dilakukan oleh India yang memberikan stempel tinta tanda karantina yang tak terhapuskan dan memiliki tanggal kedaluwarsa. Solusi teknologi ini akan membantu mengurangi risiko penyebaran virus corona Covid-19 tanpa mengorbankan pariwisata dan perjalanan internasional (Strielkowski, 2020).

Untuk menarik konsumen mengunjungi penginapan, pelaku usaha penginapan perlu berkonsentrasi pada peningkatan persepsi keselamatan dan pengurangan kecemasan pelanggan dengan menerapkan strategi pengurangan risiko. Sebagian besar hotel ternama seperti Hotel Marriot, Hilton, dan Hyatt sudah mengadopsi sistem teknologi yang memungkinkan adanya pembatasan sosial. Teknologi ini mengurangi interaksi staf dengan penyewa penginapan dengan sistem check-in melalui telepon genggam, sistem pembersihan menggunakan robot, dan mesin check-in kios (Shin & Kang, 2020).

Kecemasan terhadap Covid-19 bukan berarti transaksi antara penyewa penginapan dan pemilik penginapan harus dihilangkan melainkan penyewa dan pemilik penginapan harus melakukan optimalisasi fasilitas yang sudah ada dan beradaptasi dengan lingkungan baru di mana Covid-19 termasuk ke dalamnya. Hal ini berkaitan dengan anjuran pemerintah yaitu new normal di mana segala aktivitas manusia dapat dilaksanakan dengan tetap memerhatikan adanya transmisi Covid-19 dan memerhatikan protokol kesehatan. Vaksin membutuhkan waktu 10 sampai dengan 15 tahun agar dapat digunakan oleh populasi secara menyeluruh sehingga Covid-19 menjadi bagian dari kehidupan selama bertahun-tahun. Oleh karena itu, protokol kesehatan berupa pembatasan sosial, masker, dan kebersihan harus menjadi pertimbangan utama guna menjalankan roda perekonomian.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa yang wajib dilakukan oleh penginapan adalah mengikuti anjuran Kemenkes (Kemenkes, 2020) dan WHO (WHO, 2020) dalam penyediaan protokol kesehatannya dengan cara menyediakan sanitasi yang cukup (berupa wastafel dan sabun), melakukan pengecekan suhu tubuh, memastikan konsumen menggunakan protokol kesehatan individu (seperti masker), menetapkan kapasitas maksimal hanya 50 persen dari kapasitas normal agar pengunjung tetap dapat jaga jarak, dan memastikan semua staf dalam keadaan sehat dan menggunakan masker dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan apa yang terjadi

di lapangan, peneliti menyimpulkan ada semacam protokol kesehatan tambahan yang berlaku di masyarakat. Contohnya dalam menjaga kebersihan masyarakat menggunakan alkohol, *hand sanitizer*, dan cairan anti kuman. *Hand sanitizer* diburu masyarakat selama pandemi ini, padahal *hand sanitizer* tidak dapat membunuh semua jenis bakteri dan virus seperti norovirus dan rotavirus (Larassaty, 2020). Dibandingkan dengan mencuci tangan dengan sabun dan air mengalir yang dapat secara langsung mengalirkan residu kuman yang mati, *hand sanitizer* jelas hanya sebagai pelengkap tambahan (Larassaty, 2020).

Dalam menghadapi krisis pariwisata khususnya untuk penginapan di Bali, terdapat 2 model penyelesaian masalah yang dapat diterapkan oleh penginapan sesuai dengan target pasarnya masing-masing dengan focus utama menekan risiko kesehatan. Solusi yang pertama adalah 'Lecit' yang merupakan akronim dari let's complete it together yang berarti pemilik usaha dan penyewa villa secara bersama-sama memenuhi kebutuhan protokol kesehatan semaksimal mungkin. Lecit lebih cocok diterapkan oleh penginapan yang bersifat privat di mana hanya terdapat satu tempat penginapan dalam satu lokasi yang berarti penyewa penginapan hanya akan berkumpul dan bertemu dengan anggota kelompoknya saja (tidak akan bertemu dengan orang asing selain staf dan manajemen penginapan). Lecit ditujukan bagi konsumen yang menginginkan harga murah (penurunan harga drastis) dengan fasilitas protokol kesehatan standar yang mencakup penerapan prosedur pemeriksaan seperti pemindaian suhu, pembatasan sosial, peningkatan frekuensi pembersihan, dan penyediaan perlengkapan kebersihan untuk sirkulasi udara yang aman, pelayanan penginapan yang tepat sasaran, dan pengadaan acara yang aman sesuai dengan anjuran The World Tourism Organization (UNTOW, 2020). Untuk fasilitas tambahan seperti masker, *hand sanitizer*, alkohol untuk membersihkan telepon genggam, sarung tangan, tisu basah, dan disinfektan portable, penyewa penginapan harus membelinya sendiri. Dalam hal ini, konsumen juga berperan dalam menjaga keselamatan dirinya dengan menyediakan fasilitas kesehatan tambahan untuk dirinya sendiri. Ketika penyewa penginapan memutuskan untuk menyewa penginapan tersebut berarti penyewa harus menyediakan masker untuk dirinya sendiri, alkohol untuk dirinya sendiri, dan sebagainya. Konsep Lecit serupa dengan konsep perubahan wisata kapal pesiar yang diteliti oleh Luc Renauld di mana kapal pesiar masa depan direncanakan menggunakan kapal yang lebih kecil dan privat sebagai alternatif pelayaran yang selaras dengan deglobalisasi dan kemerosotan industri akibat adanya Covid-19 (Renauld, 2020). Metode ini juga sudah dilakukan oleh Villa Maviba yang merupakan villa privat guna menekan biaya operasionalnya. Lecit dapat bekerja dengan baik karena konsumen sudah memiliki kesadaran terhadap

transmisi Covid-19 terbukti dengan data berdasarkan kuesioner di mana sebesar 71 persen responden menjadikan kecemasan terhadap penularan Covid-19 sebagai alasan utama enggan mengunjungi penginapan sehingga walaupun tidak disediakan pihak manajemen, penyewa tetap bersedia mengadakan peralatan yang bersangkutan bagi dirinya sendiri. Penambahan peralatan ini tentunya akan diterima oleh konsumen apabila penurunan harga yang diberikan oleh penginapan lebih besar dibandingkan biaya yang dikeluarkan konsumen untuk membeli kebutuhan protokol kesehatan tambahan. Hal ini juga menguntungkan pemilik penginapan karena dapat mengurangi beban operasional.

Solusi kedua adalah Lesy yang merupakan akronim dari let us serve you yang berarti penyewa penginapan hanya tinggal datang ke penginapan dan segala fasilitas protokol kesehatan paling lengkap sudah disediakan pemilik penginapan. Lesy ditujukan untuk konsumen yang bersedia membayar harga normal atau penurunan harga secara wajar dengan fasilitas kesehatan yang maksimal. Lesy lebih cocok diterapkan oleh penginapan yang memiliki beberapa kamar dalam satu lokasi yang sama karena penginapan jenis ini memungkinkan orang yang tidak saling mengenal untuk berpapasan atau tidak sengaja bertemu dengan tetangga penginapan. Dalam hal ini, penginapan tidak hanya memberikan fasilitas kesehatan secara lengkap sesuai dengan anjuran WHO tetapi juga melakukan pengujian terhadap fasilitas kesehatan yang disediakan sehingga pelayanan penginapan sudah tersertifikasi sesuai dengan protokol kesehatan anjuran pemerintah. Penambahan fasilitas dan sertifikasi ini tentunya memberikan keyakinan memadai bagi konsumen selaku penyewa penginapan akan keamanan dan perlindungan yang diberikan oleh pihak penginapan. Dengan adanya perasaan aman dan terjamin ini, konsumen tidak merasa keberatan untuk membayar dengan harga normal meskipun di tengah pandemi Covid-19. Hal ini juga dilakukan oleh pihak penginapan di Cina yang menyediakan layanan pengiriman staf terjadwal kepada para tamu untuk memerhatikan dan memedulikan kondisi fisik tamu sehingga mengarah ke perasaan aman dan nyaman (Chen, Huang, & Li, 2020). Metode jenis ini sudah ditetapkan oleh Ananda Cottage yang menyediakan segala protokol kesehatan untuk penyewa villa mulai dari masker, *hand sanitizer*, disinfektan setiap penyewa check out, dan sebagainya. Protokol kesehatan yang disediakan juga sudah tersertifikasi. Walaupun penyewa membawa masker sendiri, Ananda Cottage tetap memberikan masker yang telah disediakan oleh pihak penginapan kepada penyewa penginapan. Hal ini akan membuat penyewa merasa puas dengan pelayanan sehingga tidak merasa keberatan untuk membayar lebih.

Lesy dan Lecit merupakan solusi yang menimbulkan hasil akhir yang sama yaitu transaksi penginapan yang aman bagi penyedia jasa penginapan dan pengguna jasa penginapan sesuai

dengan target pasar dan tujuannya masing-masing. Perlengkapan protokol kesehatan dapat dikatakan sebagai barang primer untuk saat ini. Adanya protokol kesehatan akan memberikan stimulus psikologi yang positif bagi penyewa penginapan dengan timbulnya perasaan aman dan terlindungi. Oleh karena itu, disediakan maupun tidak disediakan oleh pemilik penginapan, penyewa penginapan pasti akan memilih memiliki perlengkapan protokol kesehatan karena hal tersebut memberikan insentif yang lebih tinggi baginya.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019, memaksa masyarakat untuk mengurangi interaksi dengan orang lain, mengurangi kunjungan ke tempat umum, dan menghindari kerumunan. Usaha yang bergantung pada komunikasi tatap muka atau kedekatan fisik ketika memproduksi produk atau memberikan pelayanan menjadi sangat rentan. Bali, sebagai salah satu provinsi di Indonesia yang 80 persen masyarakatnya bergantung pada pariwisata, terkena dampak signifikan terutama pada penginapannya. Lockdown yang dilakukan oleh beberapa negara menyebabkan turis mancanegara tidak dapat berkunjung dan menggunakan jasa penginapan seperti biasanya. Hal ini menyebabkan jumlah kunjungan wisatawan ke Bali mengalami penurunan hingga 80 persen pada Maret 2020 (Jasmine, 2020). Penurunan kunjungan wisatawan ini berbanding lurus dengan penurunan okupansi penginapan di Bali.

Kecemasan dan tidak adanya kepastian mengenai keamanan menyebabkan masyarakat enggan menyewa penginapan di Bali. Terdapat 2 solusi yang dapat dilakukan yaitu *Lecit* (*let's complete it together*) dan *Lesy* (*let us serve you*). *Lecit* ditujukan bagi konsumen yang menginginkan harga murah (penurunan harga drastis) dengan fasilitas protokol kesehatan standar yang mencakup penerapan prosedur pemeriksaan seperti pemindaian suhu, pembatasan sosial, peningkatan frekuensi pembersihan, dan penyediaan perlengkapan kebersihan untuk sirkulasi udara yang aman, pelayanan penginapan yang tepat sasaran, dan pengadaan acara yang aman sesuai dengan anjuran The World Tourism Organization (UNTOW, 2020). *Lesy* ditujukan untuk konsumen yang bersedia membayar harga normal atau penurunan harga secara wajar dengan fasilitas kesehatan yang maksimal. Dalam hal ini, penginapan tidak hanya memberikan fasilitas kesehatan secara lengkap sesuai dengan anjuran Kemenkes tetapi juga melakukan pengujian terhadap fasilitas kesehatan yang disediakan sehingga pelayanan penginapan sudah tersertifikasi sesuai dengan protokol kesehatan anjuran pemerintah. Kedua solusi tersebut sama-sama aman karena berdasarkan penelitian sebanyak 71 persen

responden cenderung enggan menyewa penginapan akibat kecemasan akan adanya penularan Covid-19. Oleh karena itu, disediakan maupun tidak disediakan oleh pemilik penginapan, penyewa penginapan pasti akan memiliki perlengkapan protokol kesehatan karena hal tersebut memberikan insentif yang lebih tinggi baginya. Perlengkapan protokol kesehatan dapat dikatakan sebagai barang primer untuk saat ini.

### 5.2. Saran dan Rekomendasi Kebijakan

Berdasarkan simpulan di atas, terdapat beberapa saran dari peneliti.

1. Peneliti atau pengembang selanjutnya diharapkan dapat lebih menyempurnakan solusi yang diberikan oleh peneliti mengenai dampak pandemi Covid-19 terhadap usaha penginapan di Bali pada khususnya dan di Indonesia pada umumnya dengan memerhatikan perkembangan yang terjadi.
2. Pemerintah dapat mengembangkan teknologi pelacak kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan keamanan wisatawan melalui aplikasi *cashless* yang banyak digunakan oleh masyarakat. Teknologi pelacak kesehatan ini serupa dengan teknologi yang dimiliki oleh Cina untuk mengetahui dan memberikan jaminan kesehatan seseorang.
3. Pemilik usaha penginapan diharapkan tidak sembarangan menerima tamu dan mengabaikan protokol kesehatan hanya karena fokus pada keuntungan semu yang bersifat sementara. Pemilik usaha wajib memiliki kesadaran bahwa apabila protokol kesehatan tidak diterapkan, Indonesia secara luas dan bisnis penginapan secara khusus tidak akan dapat bangkit seperti sedia kala.

## 6. IMPLIKASI DAN KETERBATASAN

Terdapat berbagai keterbatasan dalam penelitian yang peneliti buat. Peneliti hanya mampu mendapatkan gambaran konsumen dari 14 provinsi yang ada di Indonesia dan belum dapat mendapatkan gambaran konsumen dari luar negeri. Hal ini diakibatkan oleh keterbatasan peneliti dalam membagikan kuesioner dan jangka waktu yang terbatas. Selain itu, peneliti hanya dapat melakukan observasi secara langsung ke Villa Maviba saja diakibatkan adanya pembatasan sosial dalam rangka percepatan penanganan Covid-19.

## PENGHARGAAN (ACKNOWLEDGEMENT)

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan izin-Nya, peneliti dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah dengan judul "Optimalisasi dan Adaptasi Kultur Perekonomian Baru di Era Pandemi Covid-19 guna Menggerakkan Roda Perekonomian Khususnya pada Usaha Penginapan di Bali" tepat pada waktunya. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dhian Adhietiya Safitri yang telah membimbing peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini. Terima kasih kepada peneliti-peneliti sebelumnya yang karyanya membantu

peneliti dalam menyelesaikan karya tulis ini. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada keluarga dan rekan-rekan peneliti yang telah mendukung peneliti selama ini. Peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran guna menyempurnakan karya tulis ilmiah "Optimalisasi dan Adaptasi Kultur Perekonomian Baru di Era Pandemi Covid-19 guna Menggerakkan Roda Perekonomian Khususnya pada Usaha Penginapan di Bali". Peneliti berharap karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, L. (2020). Stigma Terhadap Orang Positif COVID-19.
- Ahmad, P. (2020). "Polemik Lockdown Di Tengah Kegelisahan Kaum Marjinal. ADALAH 4.1.
- Anwar, M. C. (2020, Maret 27). <https://www.cnbcindonesia.com/news/20200327165713-4-148039/ganasnya-corona-hampir-100-kamar-hotel-di-bali-kosong>. Retrieved from <https://www.cnbcindonesia.com>.
- Bacon, J. (2020, Februari 19). <https://www.usatoday.com/story/news/nation/2020/02/19/coronavirus-after-2000-deaths-can-you-get-virus-again/4804905002/>. Retrieved from <https://www.usatoday.com>.
- Bali, D. P. (2020, Agustus 11). <https://disparda.baliprov.go.id/rilis-data-statistik-resmi-bulan-juni-2020/2020/08/>. Retrieved from <https://disparda.baliprov.go.id>.
- Carlsson-Szlezak P, R. M. (2020, Maret 3). <https://hbr.org/2020/03/what-coronavirus-could-mean-for-the-global-economy>. Retrieved from <https://hbr.org/>.
- Carr, A. (2020). COVID-19, indigenous peoples and tourism: a view from New Zealand. *Tourism Geographies*.
- Chen, H., Huang, X., & Li, d. Z. (2020). A content analysis of Chinese news coverage on Covid-19 and Tourism. *Current Issues in Tourism*.
- CNN, A. (2020, Juli 7). <https://www.cnnindonesia.com/internasional/2020070622443-134-521576/linimasa-pandemi-covid-19-versi-who>. Retrieved from <https://www.cnnindonesia.com>.
- Creswell, J. W. (2010). *Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fitriana, T. S., Bagaskara, S., & Anggraini, C. (2020, Juni 19). Studi Discrete Choice Experiment mengenai Perilaku Tetap di Rumah selama Pandemi COVID-19. Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Indonesia.
- Hadi, S. (2004). *Metodologi Research*. Yogyakarta: ANDI.
- Jasmine, C. A. (2020). Impacts of Covid-19 on Company and Efforts to Support Organization Adaptable. SSRN.
- Kemenkes. (2020, Maret 16). <https://www.kemkes.go.id/article/view/20031600003/Protokol-Kesehatan-COVID-19.html>. Retrieved from <https://www.kemkes.go.id>.
- Kemenkes. (2020). <https://www.kemkes.go.id/folder/view/full-content/structure-faq.html>. Retrieved from <https://www.kemkes.go.id>.
- Komariah, D. S. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Kompas. (2020, September 23). <https://www.kompas.com/tren/read/2020/09/23/083100665/update-covid-19-di-dunia-23-september--31-7-juta-kasus-200.000-lebih?page=all>. Retrieved from <https://www.kompas.com>.
- Kusuma, I. D. (2020). WACANA PARIWISATA BALI DALAM PUSARAN PANDEMI COVID-19. *JURNAL CAKRAWARTI*, Vol. 03 No. 02, Ags '20-Jan '21.
- Kwisata. (2017, Agustus 25). <https://kanalwisata.com/jenis-jenis-penginapan-akomodasi>. Retrieved from <https://kanalwisata.com>.
- L, D., & J, B. (2020). Public mental health crisis during COVID-19 pandemic. <https://doi.org/10.3201/eid2607.200407>.
- Larassaty, L. (2020, Maret 21). <https://health.grid.id/read/352070996/sabun-vs-hand-sanitizer-mana-yang-paling-efektif-bunuh-virus-corona?page=all>. Retrieved from <https://health.grid.id>.
- Nazir, M. (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Dewi, N. P, D. U. (2020). Bali vs COVID-19: Book Chapters. Bali: Nilacakra.
- Pető, M. K. (2020). Business disruptions from social distancing. *Cornell Computing and Information Science*.
- Pforr, C. &. (2008). Crisis management in tourism: Preparing for recovery. *Journal of Travel & Tourism Marketing*.
- Priharto, S. (2019, Oktober 30). <https://accurate.id/bisnis-ukm/strategi-pemasaran-hotel-terbaik/>. Retrieved from <https://accurate.id>.
- Putsanra, D. V. (2020, Mei 29). <https://tirto.id/arti-new-normal-indonesia-tatanan-baru-beradaptasi-dengan-covid-19-fDB3>. Retrieved September 10, 2020, from <https://tirto.id>.
- Rachmawati, I. N. (2007). Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif: wawancara. *Jurnal Keperawatan Indonesia* 11.1.
- Raco, J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik Dan Keunggulannya*. OSF Preprints.
- Renauld, L. (2020). Reconsidering global mobility – distancing from mass cruise tourism in the aftermath of COVID-19. *Tourism Geographies*.
- Shin, H., & Kang, J. (2020). Reducing perceived health risk to attract hotel customers in the COVID-19 pandemic era: Focused on technology innovation for social distancing and cleanliness. *International Journal of Hospitality Management* 91.

- Somawati, A. V. (2020). Bali vs COVID-19: Book Chapters. Bali: Nilacakra.
- Gössling, D. S. (2020). Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*.
- Strielkowski, W. (2020). International Tourism and Covid-19: Recovery Strategies for Tourism Organizations. Centre for Tourism Studies, Prague Business School.
- UNTOW. (2020, Mei 28). <https://www.unwto.org/news/unwto-launches-global-guidelines-to-restart-tourism>. Retrieved from <https://www.unwto.org>.
- Utama, I. G. (2011). Dimensi Ekonomi Pariwisata Kajian Dampak Ekonomi Dan Keunggulan Pariwisata Kabupaten/Kota Di Provinsi Bali. *Jurnal Ekonomi Universitas Udayana*.
- Utama, I. G. (2020). Dilemma between Health and Money: Social Prevention of COVID-19 through Balinese Physical Distancing and the Local Social Ethics. *Universitas Dhayana Pura*.
- WHO. (2020). <https://www.who.int/indonesia/news/novel-coronavirus/qa-how-is-covid-19-transmitted>. Retrieved from <https://www.who.int/indonesia>.
- Wibawa, T. (2020, April 6). <https://www.abc.net.au/indonesian/2020-04-06/pariwisata-bali-melesu-karena-corona/12124850>. Retrieved September 10, 2020, from <https://www.abc.net.au>.
- Widowati, H. (2019, Juli 17). <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/07/17/5-tahun-terakhir-rerata-pertumbuhan-kunjungan-wisawatan-mancanegara-14>. Retrieved from <https://databoks.katadata.co.id>.
- Widuri, L. H. (2013). Analisis Potensi Pajak Hotel Terhadap Realisasi Penerimaan Pajak Hotel Berbintang di Surabaya. *Tax and Accounting Review*.
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 Tahun 2020. Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19). 31 Maret 2020. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun n2020 Nomor 91. Jakarta.
- Surat Edaran Gubernur Bali Normor 3355 Tahun 2020. Protokol Tatanan Kehidupan Era Baru. 13 Juli 2020. Bali.
- Surat Edaran Gubernur Bali Nomor 15243 Tahun 2020. Persyaratan Wisatawan Nusantara Berkunjung ke Bali. 29 Juli 2020. Bali.