SKRIPSI

DAMPAK WABAH COVID-19 TERHADAP TINGKAT HUNIAN HOTEL

(Studi Kasus di Hotel Svarga Kabupaten Lombok Barat)

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram

Disusun Oleh:

Asma Saleh
Nim: 217120105

KONSENTRASI ENTREPRENEUR
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2021

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

DAMPAK WABAH COVID-19 TERHADAP TINGKAT HUNIAN HOTEL

(Studi Kasus di Hotel Svarga Kabupaten Lombok Barat)

OLEH :

ASMA SALEH

217120105

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk penelitian dan penyusunan skripsi pada Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram

Telah Mendapat Persetujuan Pada Tanggal, 13Februari 2021

Menyetujui

Pembimbing I	Pembimbing II
Drs. Mustamin H. Idris, M.S.	**Sulhan Hadi, S.E.,M.M**
NIDN. 0031126484	**NIDN. 0813038202**

Mengetahui

Ketua Program Studi Administrasi Bisnis

Ketua

Lalu Hendra Maniza, S.Sos, MM

NIDN.0828108404

ii

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

DAMPAK WABAH COVID-19 TERHADAP TINGKAT HUNIAN HOTEL

(Studi Kasus di Hotel Svarga Kabupaten Lombok Barat)

OLEH :

ASMA SALEH
217120105

Naskah skripsi ini telah diuji dan dipertahankan dalam sidang ujian yang diselenggarakan :

Mataram 13 Februari 2021

Dinyatakan Telah Dapat Diterimah Sebagai Salah Satu Syarat Ujian Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis (S.AB) Diprogram Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram.

Tim Penguji

Drs. Mustamin H. Idris, M.S. **(PU)** (_____)
NIDN. 0031126484

Sulhan Hadi, S.E,.M.M **(PP)** (_____)
NIDN. 0813038202

Lalu Sopan Tirta Kusuma,S.IP.,M.Si. **(NP)** (_____)
NIDN.08250383303

Mengetahui
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram
Dekan,

Dr. H. Muhammad Ali, M.Si.
NIDN. 0806066801

SURAT PERNYTAAN KEASLIAN SKIRPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Asma Saleh

Nim : 217120105

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya,Skiripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, Magister dan doktor baik UNIVERSITAS MUHAMMADYAH MATARAM maupun perguruan tinggi Lainya)
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri,tanpa bantuanpihak lain,kecuali arahan tim pembimbing
3. Dalam karya tulisan ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain,kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apa bila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan tidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini,serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Mataram, Februari 2021

METERAI TEMPEL
913DDAHF912460666
6000
ENAM RIBU RUPIAH

ASMA SALEH
217120105

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : http://www.lib.ummat.ac.id E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ASMA SALEH
NIM : 217120105
Tempat/Tgl Lahir : Tore 16 Februari 1999
Program Studi : Adm. Bisnis
Fakultas : FISIPOL
No. Hp/Email : 085 339 170 532 / asmasaleh616@gmai.com
Judul Penelitian : -

Dampak Wabah covid-19 Terhadap Tingkat Hunian Hotel (Studi Kasus di Hotel Surga Lombok Barat)

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 47%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari karya ilmiah dari hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya ***bersedia menerima sanksi*** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikain surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Dibuat di : Mataram
Pada tanggal : 9 Maret 2021

Penulis

METERAI TEMPEL 662A5AHF911964400 6000 ENAM RIBU RUPIAH

ASMA SALEH
NIM. 217120105

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos.,M.A.
NIDN. 0802048904

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : http://www.lib.ummat.ac.id E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : ASMA SALEH
NIM : 217120105
Tempat/Tgl Lahir : Tole 16 Febuari 1999
Program Studi : Adm. Bisnis
Fakultas : FISIPOL
No. Hp/Email : 085 339 170 532 / asmasaleh616@gmail.com.
Jenis Penelitian : ☑ Skripsi ☐ KTI ☐ .....

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama ***tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta*** atas karya ilmiah saya berjudul:

Dampak wabah Covid-19 Terhadap Tingkat Hunian Hotel (Studi Kasus di Hotel Svarga Lombok Barat).

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram
Pada tanggal : 9 Maret 2021

Penulis

METERAI TEMPEL
CAC5DAHF911964404
6000
ENAM RIBU RUPIAH

ASMA SALEH
NIM. 217120105

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT.

Iskandar, S.Sos.,M.A.
NIDN. 0802048904

MOTTO

- "Hai orang-orang yang beriman, Jadikanlah sabar dan shalatmu Sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar" (Al-Baqarah: 153)
- "Allah meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat" (Al-Mujaddalah: 11)

Apa pun kata orang lain, belajar dan bekerja keraslah untuk keberhasilan anda. Jangan marah, balaslah dengan keberhasilan (Mario Teguh).

PERSEMBAHAN

1. Sang Pahlawan sejati dalam jejak hidupku Bapakq (Al-Sale Mat) dan mamaq (Siti Jubaida Sanung) terimakasih atas keikhlasan, pengorbanan, kasih sayang, do,a dan berkat setetes keringatmulah yang selalu mengiringi kesuksesan dan keberhasilanku.
2. Keluarga Besarku yang selallu membantu dari segi motif ataupun material,memberikan semangat baru dan aku banggakan terimakasih atas do,a yang kalian kirimkan kepadaku
3. Teman-teman seperjuanganku adaministrasi Bisnis angkatan 2017 terimakasih atas dukungan dan motivasi yang kalian berikan kepadaku
4. Untuk Sahabatku lia fitriani dan dita trisna ningsi yang selalu ada dalam perjalanan skiripsi ini
5. Teman-Teman Magangku di Kantor Gubernur (Tiara dan Firda) yang selallu mendukungku dan support
6. Untuk kak Dhani terimakasih yang selallu membantu dan memberi motivasi berjalan skirpsi ini
7. Teman-teman Ikatan Mahasiswa Muhammdyah (IMM) yang selallu dihati
8. Teman-teman Kos Putih Hijau (In,Baini,sulas,nefri,khusnul,eka) yang selallu mendukungku
9. Almamaterku tercinta “2021”

KATA PENGANTAR

Sesungguhnya, segala puji hanyalah milik Allah Azzawajalla yang memiliki alam semesta. Yang telah menciptakan kita dalam kesempurnaan dan kekuatan untuk membangun hidup yang lebih cerah dengan tetap berada dalam hidayah nya dan hanyalah kepadanya. Kita memuji,memohon pertolongan dan ampunanya ,Syalawat dan salam semoga tercurah pada junjungan alam, Uswatun kita Nabi besar Muhammad Sollollahualaihi wasallam beserta keluarganya para sahabat dan Tab'in.

Berkat Rahmat dan pertolongannya proses penyusunan skiripsi yang berjudul **DAMPAK WABAH COVID-19 TERHADAP TINGKAT HUNIAN HOTEL (STUDI KASUS DI HOTEL SVARGA LOMBOK BARAT)** dapat terselesaikan sebagaimana semestinya.

Hal ini dapat terlaksana dengan baik berkat bantuan saran serta bimbingan dari berbagai pihak. oleh karena itu memulai kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Ayah dan Ibu yang telah mengikhlaskan semua pengorbanan baik berupa moril maupun material dan do,a yang tak ternilai harganya semoga Allah Azzwaajalla meridhoinya.
2. Bapak Dr. H. Arsyad Abd. Gani, M.Pd Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.

3. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.M.Si., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak Lalu Hendra Maniza, S.Sos., M.M Selaku Ketua Prodi Administrasi Bisnis Universitas Muhammadiyah Mataram.
5. Bapak Drs.H. Mustamin H.Idris., M.H Selaku Dosen Pembimbing I skiripsi
6. Bapak Sulhan Hadi, S.E., M.M., Selaku Dosen Pembimbing II skiripsi
7. Bapak Lalu Sopan Tirta Kusuma, S.AP., M.Si Selaku Dosen Penguji netral
8. Buat kakak Hamdani Rakasiwi yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skiripsi
9. Buat kakak Muhammad Taufik Hidayat yang telah banyak membantu dan mensuport dalam menyelesaikan skiripsi
10. Dan semua rekan-rekan yang tidak bias penulis sebutkan satu persatu,atas sumbang saran yang telah di berikan kepada penulis.

Penulis menyadari sepenuhnya dalam skiripsi ini sangat diharapkan kritik dan sumbang saran semua pihak. Harapan penulis semoga hasil penelitian ini memberi manfaat bagi penulis pada khususnyadan pembaca pada umumny, Amin

Mataram, 2021

Penulis,

ASMA SALEH
217120105

ABSTRAK

DAMPAK WABAH COVID -19 TERHADAP TINGKAT HUNIAN HOTEL

(Studi Kasus di Hotel Svarga Kabupaten Lombok Barat)

OLEH:

ASMA SALEH
217120105

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak wabah Covid-19 terhadap tingkat hunian Hotel dan untuk mengetahui Bagaimanakah Peran Otoritas Pariwisata setempat dalam menjaga stbilitas Kunjungan Hunian Hotel Saat wabah Covid-19. Metode Penelitian yang digunakan dalam peneliti ini adalah teknik deskriptif/ kualitatif yang menjelaskan gambaran data-data penelitian dengan jumlah tingkat hunian Hotel Svarga sebelum Covid-19 dan sesudah Covid-19 di Lombok Barat, dengan mengunakan pedoman observasi, wawancara, dan Dokumentasi. Hasil Penelitian Pada Tingkat Hunian Hotel bintang sebelum Covid-19 dengan jumlah 9,65% dan sesudah covid menurun menjadi sebesar 5,77%. Untuk jumlah rata rata tamu menginap sebelum Covid-19 sebesar 2,87 hari dan setelahnya menurun sebesar 1,96 hari. Selanjutnya untuk jumlah tamu menginap sebelum covid-19 sebesar 318 orang dan setelahnya menurun menjadi sebesar 183 orang. Untuk tingkat Hunian Hotel Non Bintang sebelum Covid-19 dengan jumlah 5,45 % dan sesudah covid-19 menurun sebesar 3,85 %. Untuk jumlah rata rata tamu menginap sebelum covid-19 sebesar 1,81 hari dan setelahnya menurun sebesar 0,92 hari. Upaya yang di lakukan oleh pemerintah untuk mengatasi dampak covid-19, khususnya untuk mengatasi pemutusan hubungan kerja (PHK) bagi karyawan hotel di berikan insentif sebesar Rp. 600.000 setiap bulan selama 2 bulan.

Kata kunci: Dampak Covid-19 dan Hunian Hotel

ABSTRACT

THE IMPACT OF THE COVID-19 ON HOTEL OCCUPANCY RATES
(A Case Study at Hotel Svarga, West Lombok Regency)
BY:

ASMA SALEH
217120105

This study aims to determine the impact of the Covid-19 outbreak on hotel occupancy rates and determine the local tourism authority's role in maintaining the stability of hotel occupancy visits during the Covid-19 outbreak. The research method used in this research is a descriptive/qualitative technique that explains the description of research data with the number of occupancy rates of the Svarga Hotel before Covid-19 and after Covid-19 in West Lombok, using observation, interview, and documentation guidelines. The research results on star hotels' occupancy rate before Covid-19 was 9.65% and after Covid is 5.77%. The average number of guests staying before Covid-19 was 2.87 days, and after covid is 1.96 days. Furthermore, the number of guests staying before Covid-19 was 318.4 people, while after covid was 182.6 people. The decrease in the occupancy rate was 3.88%, and the average length of guests staying was 0.91 days for the number of guests visiting. The reduction was 135.8 people. The Non-Star Hotel Occupancy rates before Covid-19 with a total of 5.45% and after Covid-19 a decrease of 3.85%. The average number of guests staying before Covid-19 was 1.81 days and decreased to 0.92 days. The occupancy rate reduction was 1.60%, and the average length of stay of guests was 0.89 days.

Keywords: Impact of Covid-19 and Hotel Occupancy

MENGESAHKAN
SESUAI ASLINYA
KEPALA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAah MATARAM
NIDN. 0803048801

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PERSETUJUAN ..... **ii**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**
SURAT PERNYATAAN ..... **iv**
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME ..... **v**
PUBLIKASI KARYA ILMIAH ..... **vi**
RIWAYA HIDUP PENULIS ..... **vii**
MOTTO ..... **viii**
PERSEMBAHAN ..... **ix**
KATA PENGANTAR ..... **x**
ABSTRAK ..... **xii**
ABSTRACT ..... **xiii**
DAFTAR ISI ..... **xiv**
DAFTAR TABEL ..... **xvi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xvii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian 8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **9**
A. Ruang Lingkup Sektor Pariwisata 9
B. Ruang Lingkup Virus Corona 10
C. Ruang Lingkup Definisi Hotel 15
D. Kerangka Konseptual 20
BAB III METODE PENELITIAN **21**
A. Rancangan Penelitian 21
B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian 22

C. Penentuan Informan 22
D. Jenis dan Sumber Data 23
E. Teknik Pengumpulan Data 23
F. Teknik Analisis Data 25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 29
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 29
1. Profil Lokasi Penelitian 29
2. Visi dan Misi 29
3. Layanan dan Fasilitas Hotel Svarga 30
4. Struktur Organisasi dan Tugasnya 32
B. Karakteristik Data Tamu Hotel, Jenis kelamin, Asal Kota dan Tujuan Menginap 37
C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi tingakat Hunian Hotel Svarga Lombok Barat 39
1. Tingkat Hunian Hotel (Okupansi) 39
2. Objek Pajak Hotel 40
3. Wisatawan 41
4. Dampak Covid-19 Terhadap Hotel Svarga 43
D. Dampak Covid-19 terhadap Hotel Bintang dan Non Bintang di Lombok Barat 47
1. Hotel Bintang 47
2. Hotel Non Bintang 50
E. Langkah Pemerintah Atasi Dampak COVID-19 pada Sektor Pariwisata 54
BAB V PENUTUP 56
A. Kesimpulan 56
B. Saran 57
DAFTAR PUSTAKA 58
LAMPIRAN 59

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Karyawan Di Hotel Svarga Berdasarkan Jenis Kelamin 5

Tabel 1.2 Jumlah Hunian Di Hotel Svarga Di Lombok Barat Periode Tahun 2019-2020 6

Tabel 4.1 Jumlah, Jenis Kamar Dan Harga Kamar 31

Tabel 4.2 Jenis Dan Harga Room Rental 31

Tabel 4.3 Karakteristik Tamu Hotel Svarga Berdasarkan Jenis Kelamin 38

Tabel 4.4 Karakteristik Tamu Hotel Svarga Berdasarkan Kota Asal 38

Tabel 4.5 Karakteristik Tamu Hotel Svarga Berdasarkan Tujuan Menginap 39

Tabel 4.6 Perbandingan Kondisi Sebelum Covid-19 Dan Setelah Covid-19 Pada Hotel Bintang Di Kabupaten Lombok Barat Bulan Agustus-November 2019 Dan Febuari-April 2020 47

Tabel 4.7 Perbandingan Kondisi Sebelum Covid-19 Dan Setelah Covid-19 Pada Hotel Non Bintang Di Kabupaten Lombok Barat Bulan Agustus- November 2019 Dan Febuari-April 2020 50

Tabel 4.8 Perbandingan Hunian Hotel Bintang Sebelum Dan Setelah Covid-19 53

DAFTAR GAMBAR

Bagan 1. Kerangka Konseptual 20

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Hotel Svarga 37

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MATARAM

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah segala aktivitas yang berhubungan dengan wisatawan dalam masyarakat. Menurut pernyataan tersebut, kedatangan pengunjung meningkatkan aktivitas masyarakat, swasta dan pemerintah daerah tujuan wisata tersebut. Pariwisata sebagai salah satu industri yang sedang berkembang pesat di abad ini. Perkembangan pariwisata di dunia tidak lepas dari globalisasi yang sedang terjadi. Pariwisata telah menjadi kontributor yang potensial pada perekonomian lewat topangan dan perkembangan ekonomi di industri pariwisata yang dialami oleh banyak negara. . Pariwisata memegang peranan penting dalam pembangunan Indonesia terutama sebagai sumber devisa selain sektor migas. Indonesia merupakan salah satu negara yang hampir seluruh daerahnya mempunyai daya tarik wisata, yaitu melalui keindahan alam dan peninggalan sejarah yang dimilikinya.

Hotel merupakan salah satu bisnis yang bergerak pada sektor Dalam industri jasa khususnya akomodasi, segmentasi pasarnya diperuntukkan bagi tamu yang datang untuk keperluan liburan atau bisnis. Oleh karena itu konsumen membutuhkan tempat yang bersih, nyaman dan aman. Hotel harus memberikan layanan terbaik kepada setiap pelanggan. Setiap konsumen ingin mendapatkan yang terbaik dalam setiap layanan yang mereka beli, karena inilah kematangan. Setiap konsumen berhak untuk menikmati informasi yang nyaman, aman, jujur dan jujur serta perlakuan atau layanan yang benar atas

barang yang dibeli. Industri perhotelan merupakan suatu kawasan yang membutuhkan pengelolaan yang baik dan terorganisir untuk mempengaruhi tingkat hunian yang akan berdampak pada perkembangan bisnis perhotelan. Pada prinsipnya perkembangan kegiatan pariwisata di suatu destinasi termasuk Indonesia tidak terlepas dari peran operator pariwisata dan tanggung jawab stakeholders yang terlibat, serta tempat-tempat yang berkontribusi terhadap pengembangan pariwisata di daerah tujuan wisata itu sendiri. Menurut hukum Republik Indonesia. Pada tanggal 10 Oktober 2009, setidaknya terdapat tiga pelaku usaha dan stakeholders dalam pengembangan industri pariwisata Indonesia yaitu pemerintah dan / atau pemerintah daerah, swasta atau industri (seluruh investor asing dan / atau pelaku industri dalam negeri, masyarakat terkait) pekerja, pelaku bisnis pariwisata dan resepsionis (Spillane, 1994).

Saat ini dunia tengah diguncang oleh kasus penyebaran pandemi wabah Virus COVID-19 dari China kian merebak dan meluas secara cepat dan menjadi polemik global terbesar untuk saat ini. Bahkan wabah virus ini telah ditetapkan sebagai pandemi global oleh World Health Organization (WHO).

Hal inilah yang kini menjadi pembicaraan dan perbincangan publik yang terjadi diseluruh dunia. Setelah pernyataan yang ditetapkan oleh WHO tersebut tentunya ini menjadi problematika yang harus menjadi perhatian serius oleh pemerintah dan masyarakat seluruh dunia. Dunia menjadi waspada akan wabah virus ini, tidak hanya waspada terhadap penyebaran penyakitnya saja, akan tetapi juga waspada terhadap dampak yang mungkin terjadi

terhadap perekonomian dunia. Virus Covid-19 yang tengah menjadi permasalahan kesehatan global untuk saat ini menimbulkan dampak yang sangat besar terhadap semua sektor kehidupan diseluruh dunia. Mulai dari sektor ekonomi, pendidikan, sosial, pariwisata dan sebagainya. Hal ini terjadi karena virus Covid-19 menimbulkan rasa ketakutan akan bahaya dan resikonya yang berdasarkan berita dan fakta yang tersebar saat ini yaitu dapat berujung pada kematian. Akibatnya timbul rasa kekhawatiran masyarakat untuk menjalankan segala aktivitasnya yang memiliki kemungkinan akan tertular virus Covid-19 ini. Adapun sektor pariwisata merupakan salah satu yang terdampak sangat besar dari kasus wabah virus Covid-19 ini (Mega, 2020).

Pariwisata yang pada awalnya kian mengalami pertumbuhan yang sangat begitu pesat saat ini seakan melemah dan mengalami penurunan yang sangat drastis. Penurunan yang terjadi dalam Tingakt hunian Hotel untuk saat ini tidak akan bisa ditanggulangi sampai kasus wabah virus Covid-19 ini menemukan titik terang penyelesaiannya. Adapun upaya yang diberlakukan oleh pemerintah Indonesia dalam mempertahankan sektor pariwisata dari dampak negatif virus COVID-19 dengan pemberian insentif terhadap industri pariwisata dan pemberian diskon kepada wisatawan, tapi nyatanya tidak akan berdampak apa-apa untuk saat ini.

Melemahnnya industri pariwisata akibat virus Covid-19 juga terjadi di Indonesia. Bali adalah salah satu destinasi yang paling terkena dampaknya dilihat dari penurunan jumlah wisatawan yang datang berkunjung, karena

sektor pariwisata merupakan tulang punggung bagi penghasilan masyarakat setempat. Wisatawan mancanegara adalah sumber pemasukan nomor satu dari Pulau Dewata tersebut. Terlebih, wisatawan asal dari Cina adalah penyumbang terbanyaknya. Pada bulan Februari 2020, sebanyak 392.824 wisatawan datang ke Bali menurut Kantor Imigrasi Bali dan angka ini turun sebesar 33% sejak bulan Maret akibat virus Covid-19. Bali tercatat menutup semua tempat wisata dan hiburan demi mencegah penyebaran virus Covid-19, keputusan ini berdasarkan Surat Edaran Pemprov Bali per 20 Maret 2020. Delapan pemerintah kabupaten atau kota di Bali telah lebih dulu menutup destinasi wisatanya mulai 18 Maret 2020 (Yunus, 2020).

Nusa Tenggara Barat (Nusa Tenggara Barat) merupakan daerah tujuan wisata yang menjanjikan diantara sekian banyak tempat wisata yang ada di Indonesia. Oleh karena itu, tidak berlebihan jika dikatakan bahwa pariwisata merupakan motor penggerak perekonomian seluruh lapisan masyarakat di Nusa Tenggara Barat, dan telah menjadi model bagi situasi pendapatan asli daerah / perkotaan yang ada. Namun, ketika Covid 19 mulai menyebar pada awal Maret 2020, harapan tersebut seolah sirna. Dunia pariwisata seakan lumpuh. Ribuan orang kehilangan pekerjaan. Oleh karena itu, pemerintah pusat dan daerah, swasta, kelompok pegiat pariwisata, dan akademisi bekerja sama untuk mencari solusi dari masalah ini. Solusi terbaik. Pandemi.

Hotel Svarga merupakan Berasal dari Bahasa Sanskerta, berarti "surga", svarga secara unik dirancang sebagai sebuah resor eksklusif tidak seperti di manapun. Dengan kontur berbukit, resor ini memberikan suasana alami yang

dikombinasikan dengan kekayaan budaya lokal. Di sini Anda akan menemukan sebuah resor dengan suasana menenangkan di bawah ayunan daun kelapa yang bergoyang, yang terletak dekat dengan "Senggigi" sebagai salah satu kawasan wisata utama Lombok. Jelajahi pesona tak terbantahkan pulau Lombok: dengan bau angina tropis , pantai berpasir putih melengkung oleh bukit-bukit subur Rinjani, dan menabur dengan warna berkilau buatan tangan pakaian tenun . Svarga menempatkan dirinya di antara itu semua.

Hotel Svarga Itu masih dapat memberikan kenyamanan dan layanan maksimal kepada konsumen dan wisatawan. Seperti yang dikatakan pakar pemasaran Fandy Tjiptono, setiap perusahaan harus mampu memahami perilaku konsumen di pasar sasarannya, karena kelangsungan hidup perusahaan sebagai organisasi yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sangat bergantung pada perilaku konsumsi. , Manajemen Perusahaan dapat merumuskan strategi dan rencana untuk memanfaatkan sepenuhnya peluang yang ada untuk memenangkan persaingan

TABEL 1.1
JUMLAH KARYAWAN DI HOTEL SVARGA BERDASARKAN JENIS KELAMIN

Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
Laki-laki	90	18
Perempuan	18	82
Total	108	100

Pada tebel 1.1 telah ditampilkan data yang terkait dengan jumlah karyawan di hotel svarga berdasarkan jenis kelamin. Untuk Laki-laki dengan jumlah 90 orang (18%) dan untuk perempuan sebanyak 18 orang (82%). Totalnya 108 orang (100%).

TABEL 1.2
JUMLAH HUNIAN DI HOTEL SVARGA DI LOMBOK BARAT
PERIODE TAHUN 2019-2020

NO	BULAN	TAHUN	
		2019	2020
1	JANUARI	1.824	1.950
2	FEBUARI	2.112	2.242
3	MARET	3.205	2.791
4	APRIL	2.604	2.677
5	MEI	1.520	2.451
6	JUNI	2.899	2.586
7	JULI	2.850	2.677
8	AGUSTUS	1.520	2.451
9	SEPTEMBER	2.899	2.586
10	OKTOBER	2.893	3.078
11	NOVEMBER	3.256	3.158
12	DESEMBER	3.171	3.310
13	**TOTAL**	**32.835**	**31.830**

Sumber: laporan jumlah pengunjung dari Hotel Svarga

Dengan melihat proporsi jumlah pengunjung Hotel Svarga Kabupaten Lombok Barat pada Tahun 2019 Sebesar 32.835 orang dan Tahun 2020 Sebesar 31.830 orang telah terjadi penurunan sebesar 1.005 orang. Dengan melihat fenomena penurunan jumlah pengunjung menjadi alasan pengambilan tema penelitian ini. Mengapa hal tersebut terjadi. Berdasarkan uraian diatas maka perlu dilakukan penelitian dengan judul " Dampak Wabah Covid-19 terhadap tingkat Hunian Hote (Studi kasus di Hotel Svarga Lombok Barat). "

Wabah korona telah mampu mengubah tatanan dan cara hidup kita sehari-hari, termasuk pariwisata. Saat sulit memprediksi kapan epidemi akan berakhir, industri pariwisata di Nusa Tenggara Barat harus menyediakan waktu untuk beradaptasi dengan pandemi COVID-19. Solusi kebijakan untuk mendorong pemulihan pariwisata termasuk mendesain ulang penggunaan teknologi dalam industri pariwisata dan menyesuaikan perubahan perilaku

masyarakat. Termasuk cara membersihkan dan merevitalisasi destinasi wisata Badan Kepariwisataan Nasional di awal-awal “normal baru”. (Sofia, 2017).

Akibat dari pandemi Covid-19 ini memberi dampak negatif bagi dunia pariwisata di Kabupaten Lombok Barat, khususnya Perhotelan. Mental masyarakat sangat diuji saat ini, mereka harus mampu untuk hidup survival dalam keadaan yang tidak menentu kapan akan berakhir, tidak ada kejelasan yang mampu diberikan pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Keadaan diperburuk karena adanya tingkah laku dari wisatawan asing yang memberikan dampak negatif terhadap citra pariwisata Kabupaten Lombok Barat ditengah-tengah pandemi Covid-19 ini.

Pandemi Covid-19 ini memberi dampak yang sangat mempengaruhi kondisi daya tarik wisata di Kabupaten Lombok Barat teruma di perhotelan tidak adanya kunjungan wisatawan akibat peraturan pemerintah untuk menutup objek wisata menyebabkan usaha-usaha ekonomi yang ada disekitar juga ikut tutup karena tidak adanya wisatawan sehingga berdampak pada pendapatan dan Perhotelan dan UMKM disekitarnya.

Berdasarkan paparan di atas, penulis mengangkat judul penelitian yaitu “Dampak Wabah Covid-19 Terhadap Tingkat Hunian Hotel (Studi kasus di Hotel Svarga Kabupaten Lombok Barat)”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka permasalahan dalam penelitian ini adalah:

a. Bagaimanakah Dampak Wabah Covid-19 Terhadap Tingkat Hunian (Studi

kasus di Hotel Svarga Kabupaten Lombok Barat?)

b. Bagaimanakah Peran Otoritas Pariwisata setempat dalam menjaga stbilitas Kunjungan Hunian Hotel Saat wabah Covid-19?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. TujuanPenelitian

a. Untuk Mengetahui Dampak Wabah Covid-19 Terhadap Tingkat Hunian Hotel (Studi kasus di Hotel Svarga Kabupaten Lombok Barat)

b. Untuk mengetahui Bagaimanakah Peran Otoritas Pariwisata setempat dalam menjaga stbilitas Kunjungan Hunian Hotel Saat wabah Covid-19.

2. Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan pada pihak hotel dan instansi terkait dampak Wabah Covid-19.

b. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat Menambah Khazanah Ilmu Pengetahuan tentang Dampak Wabah Covid-19 pada aspek Sosial, Ekonomi, Kesehatan dan Politik khususnya dalam Negeri.

c. Manfaat Akademisi

Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi S1 Srata Satu (S1) Program Penelitian Manajemen Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Politik Universitas Mataram.

BAB II

TINJAUAN LITERATUR

A. Ruang Lingkup Sektor Pariwisata

Pariwisata adalah kegiatan rekreasi diluar domisili untuk melepaskan diri dari pekerjaan rutin atau mencari suasana lain. Sebagai suatu aktivitas, peristiwa telah menjadi bagaian penting dari kebutuhan dasar masyarakat, negara maju dan sebagian kecil masyarakat negara berkembang. Menurut Damanik (2006:19) Sektor Pariwisata adalah salah satu pendukung kegiatan pariwisata baik itu jasa maupun produk pariwisata. Sektor pariwisata dapat digolongkan sebagai berikut:

a. Pelaku langsung, yaitu yaitu usaha yang menawarkan jasa secara langsung kepada wisatawan atau jasanya langsung dibutuhkan oleh wisatawan, seperti hotel, restoran, biro perjalanan, pusat informasi wisata dan atraksi.
b. Pelaku tidak langsung, yaitu pelaku usaha yang mengkhususkan diri pada produk-produk yang secara tidak langsung mendukung pariwisata, seperti usaha kerajinan tangan, lembar panduan wisata dan lain-lain.
c. Pendukung jasa wisata, yaitu usaha yang tidak secara khusus menawarkan produk dan jasa tetapi sering kali bergantung pada wisatawan pengguna jasa dan produk ini, seperti penyedia jasa fotografi, jasa kecantikan, olah raga dan lain-lain.
d. Pemerintah, yaitu pelaku yang tidak kalah penting adalah pemerintah. Pemerintah mempunyai otoritas dalam peraturan, penyediaan dan peruntukan berbagai infrasetruktur yang terkait dengan kebutuhan

pariwisata serta membuat kebijakan makro yang menjadi panduan bagi stakeholder yang lain di dalam memainkan peranan masing-masing

B. Ruang Lingkup Virus Corona

1. Definisi Virus Corona

Corona virus adalah kumpu lan virus yang bisa menginfeksi system pernapasan. Banyak. kasus, virus ini hanya menyebabkan infeksi pernapasan ringan, seperti flu. Namun, virus ini juga bisa menyebabkan infeksi pernapasan berat, seperti infeksi paru-paru (pneumonia), Middle-East Respiratory Syndrome (MERS), dan Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS). Gejala awal infeksi COVID-19 bisa berupa gejala flu, seperti demam, pilek, batuk kering, sakit tenggorokan, dan sakit kepala. Setelah itu, gejala bisa memberat,pasien bisa mengalami demam tinggi, batuk berdahak bahkan berdarah, sesak napas, dan nyeri dada. Gejala-gejala tersebut muncul ketika tubuh bereaksi melawan virus corona. Namun secara umum ada 3 gejala umum yang bisa menandakan seseorang terinfeksi virus corona yaitu : Demam (suhu tubuh diatas 38 derajat celcius), Batuk, Sesak Napas.

2. Data Penyebaran Virus Corona

Update kasus penyebaran Virus Corona di Indonesia pada tanggal 31 Desember 2020 yaitu: positif : 743.198 orang sembuh: 204 orang: yang meninggal : 22.138 orang

Upadate terekhir kasus penyebaran Virus Corona di NTB pada tanggal 31 Desember 2020 yaitu: masih Isolasi: 713 orang: yang meninggal: 288 orang: yang sembuh :4724

Update Terakhir kasus penyebaran Virus Corona di Lombok Barat pada tanggal 31 Desember 2020 yaitu Positif : yang sembuh 689 Orang: masih Isolasi 28 Orang: meninggal:50 Orang

3. Cara Mencegah Virus Corona
   a. Rajin mencuci tangan
   b. Gunakan masker saat bepergian keluar rumah
   c. Hindari berjabat tangan dan berpelukan
   d. Etika saat bersin dan batuk
   e. Menjaga daya tahan tubuh
   f. Bersihkan perabotan rumah
   g. Hindari berkumpul dalam jumlah banyak
   h. Jaga jarak sosial atau physical distancing
   i. Tidak bepergian ke kota maupun negara terjangkit
4. Dampak Corona Virus terhadap Sektor Pariwisata

Dari penjelasan diatas dapat kita simpulakan bahawa sejak merebaknya virus Corona (COVID-19) jumlah wisatawan manca negara yang masuk ke Indonesia mengalami penurunan. Pemerintah juga menghentikan penerbangan yang tentunya sangat mempengaruhi pada sektor pariwisata Indonesia. Banyak perusahaan travel dan penerbangan yang mengalami kerugian akibat penghentian penerbangan. Kondisi sektor

pariwisata sekarang dengan adanya Covid-19 mengalami kelesuan secara drastis karena berkurangnya jumlah pengunjung baik wisatawan lokal maupun asing. Juga berdampak pada perhotelan, tempat wisata, restoran, dan bandara-bandara juga banyak yang ditutup karena untuk membatasi wisatawan asing yang masuk. Sehingga menyebabkan pendapatan dan devisa negara dari sektor pariwisata menurun. Hal ini dapat mengakibatkan sektor pariwisata lumpuh yang berdampak pada tingginya tingkat pengangguran karena pariwisata merupakan salah satu wadah lapangan pekerjaan masyarakat. Selain itu, para karyawan yang bekerja di suatu perusahaan dan perusahaan perusahaan yang lain juga merasakan dampak dari Covid-19, dimana pekerjaan/kegiatan yang dilakukan diluar rumah sekarang harus dilakukan di dalam rumah (Working From Home). Sekolah-sekolah sekarang juga diliburkan. Para karyawan banyak juga yang terancam PHK pada sektor pariwisata karena pekerjaan yang tidak memungkinkan untuk dikerjakan di rumah. Apabila di Indonesia dilakukan Lockdwon akan berdampak pada pertumbuhan ekonomi (sektor pariwisata). Karena kegiatan perekonomian akan berhenti,kondisi ini akan berpengaruh pada pekerjaan dan financial. Untuk itu pemerintah mengeluarkan kebijakan Working From Home. Adanya himbauan untuk melakukan social distancing dan langkah Working From Home dari pemerintah, diharapkan agar penanganan Covid-19 dapat dilakukan dengan maksimal. Juga himbauan (di rumah aja) untuk meminimalisir penyebaran Covid-19 agar perekonomian dan pariwisata dapat kembali

berjalan. Semoga kondisi segera pulih dan lekas membaik. Penurunan pada sektor pariwisata memberikan efek yang kurang baik terhadap sektor lain. Sektor transportasi turut terkena imbasnya, baik perjalanan dalam negeri maupun mancanegara. Kekhawatiran akan tertularnya virus, membuat masyarakat enggan bepergian. Sektor penunjang pariwisata lainnya seperti penyedia makanan minuman, cenderamata, oleh-oleh juga terkena dampaknya. Untuk saat ini pemerintah sedang berupaya menyiapkan berbagai langkah mengurangi virus corona, tentunya pada sektor ekonomi dan pariwisata. Untuk mengantisipasi terbatasnya kesediaan sumber daya, pemerintah perlu mendorong sektor pariwisata Indonesia. Pemerintah perlu meningkatkan daya saing kualitas dan daya tarik pariwisata dalam negeri. Kondisi ini merupakan sebuah tantangan dan sekaligus harus dijadikan peluang untuk mencari potensi lain yang dapat menjadi daya tarik wisatawan asing untuk datang ke Indonesia. Untuk program yang sudah berjalan perlu dikelola dengan sebaik-baiknya, sehingga menciptakan daya tarik wisatawan. Disamping itu Pemerintah harus terus memantau kondisi wisatawan yang masuk ke Indonesia agar tidak akan berpengaruh terhadap pertumbuhan penyebaran COVID-19.

Untuk melengkapi uraian tentang dampak Covid-19 terhadap sektor pariwisata, pada peneliti mengintip hasil penelitian terdahulu yang relevan sebagai berikut:

1. *Pertama,* Penelitian yang dilakukan oleh Yandri benony Walakula (2020), tersebut berbeda dengan penelitian yang lakukan sekarang ini,

bahwa penelitian yang peneliti lakukan adalah bagaimana Virus COVID-19 yang telah menjadi permasalahan kesehatan global untuk saat ini menimbulkan dampak yang sangat besar terhadap semua sektor kehidupan diseluruh dunia. Mulai dari sektor ekonomi, pendidikan, sosial, pariwisata dan sebagainya.

2. *Kedua,* Penelitiany ang dilakuk an oleh Silpa Hanoatubun (2020), tersebut berbeda dengan penelitian yang lakukan sekarang ini adalah Mental masyarakat sangat diuji saat ini, mereka harus mampu untuk hidup survival dalam keadaan yang tidak menentu kapan akan berakhir, tidak ada kejelasan yang mampu diberikan pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Keadaan diperburuk karena adanya tingkah laku dari wisatawan asing yang memberikan dampak negatif terhadap citra pariwisata Kabupaten Lombok Barat ditengah-tengah pandemi Covid-19 ini.
3. *Ketiga,* Penelitian yang dilakukan oleh Heri Widowati (2020), tersebut berbeda dengan penelitian yang lakukan sekarang ini, bahwa penelitian yang peneliti lakukan adalah Dampak penyebaran virus corona dirasakan oleh pengusaha hotel, restoran, dan maskapai penerbangan yang memiliki pangsa dan nilai investasi yang masif. Dinamika ini dikatakan sebagai force majeure atau kondisi yang tidak dapat dihindari. Untuk lebih jelas dapat dipetakan dalam tabel di bawah ini

C. Ruang Lingkup Definisi Hotel

1. Pengertian Hotel

Dalam mengembangkan industri pariwisata, Hotel merupakan salah satu sarana pokok dalam menyediakan penginapan, Hotel memiliki pengertian yang berbeda bagi setiap orang. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengemukakan bahwa hotel adalah bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat menginap dan makan orang yang sedang dalam perjalanan. (Widjaya, 2005:3). Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian/seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan pemerintah. (Bataafi, 2005:4). Hotel menurut ProprietorsAct, (2019), adalah: Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitar kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan pejalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar esuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitar kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan pejalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar esuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.Sedangkan pengertian Hotel yang dimuat oleh Grolier Electronic Publishing Inc.(1995), menyebutkan

bahwa: Hotel adalah komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan, dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum.

Pengertian hotel di IndonesiaDengan mengacu pada pengertian-pengertian tersabut diatas, dan untuk menerbitkan perhotelan di Indonesia, Pemerintah menurunkan peraturan yang dituangkan dalam Surat Keputusan Menparpostel No.KM 37/PW.340/MPPT-86, tentang peraturan Usaha dan penggolongan hotel.

Dari defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa di dalamnya terdapat beberapa unsur pokok yang terkandung dalam pengertian hotel sebagai akomodasi komersial yaitu:

a. Hotel merupakan suatu bangunan, lembaga, perusahaan, atau badan usaha akomodasi
b. Hotel menyediakan fasilitas pelayanan jasa berupa penginapan, pelayanan makanan, dan minuman serta jasa-jasa yang lain
c. Hotel merupakan fasilitas pelayanan jasa yang terbuka untuk umum dalam melakukan perjalanan.
d. Suatu usaha yang dikelola secara komersial Tiap hotel, motel atau berbagai bentuk penginapan lainnya akan berusaha memberikan nilai tambah yang berbeda terhadap produk atau jasa yang akan membuat suatu hotel berbeda dari yang lainnya, yang akhirnya menyebabkan mengapa orang mempunyai alasan tersendiri memilih sebuah hotel.

Hotel dapat dibagi dan dikelompokan menjadi beberapa jenis menurut ukuran dan kriteria tertentu:

1. Menurut Ukuran (size) Hotel
   a. Small Hotel, yaitu hotel yang memiliki 150 kamar hunian.
   b. Medium-Average Hotel, yaitu hotel yang memiliki 150-300 kamar hunian
   c. Large Hotel, yaitu hotel yang memiliki 600 kamar hunian.
   d. Berdasarkan lamanya tamu menginap
      1) Transit Hotel, tamu yang menginap dalam waktu singkat, rata-rata hanya satu malam.
      2) Semi-Residential Hotel, tamu yang menginap lebih dari satu malam, tetapi jangka waktu menginap tetap pendek, kira-kira berkisar antara dua minggu hingga satu bulan
      3) Residental Hotel, tamu yang menginap dalam waktu cukup lama, kira- kira paling sedikit satu bulan. (Sulistyono, 2006:6)
2. Menurut Lokasi Hotel
   a. City Hotel, merupakan hotel yang lokasinya terletak dikawasan perkotaan.
   b. Residential Hotel, hotel yang terletak dipinggir atau berdekatan dengan kota besar.
   c. Motel, yaitu hotel yang berlokasi di pinggir atau di sepanjang jalan raya yang berhubungan antar kota besar dan memiliki penyediaan fasilitas parkir terpisah.

d. Beach Hotel, hotel yang terletak dikawasan tepi pantai. (Bataafi, 2005:10).

Berdasarkan dari unsur pokok di atas maka dapat disimpulakan defenisi hotel secara rinci yaitu: suatu jenis usaha akomodasi yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya untuk umum yang ingin tinggal sementara waktu dan dikelola secara komersial.

2. Definisi Fasilitas Hotel

Fasilitas adalah fisik yang ada ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Sedangkan fasilitas menurut sulistiyono fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitasa-aktivitas atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal di hotel. Segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta keberihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung. Pelanggang memang harus dipuaskan, sebab kalau tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing.

Hotel bukan merupakan suatu objek pariwisata melainkan merupakan salah satu sarana dalam bidang kepariwisataan, maka dalam hal ini hotel perlu mengadakan kegiatan bersama dengan tempat-tempat rekreasi, hiburan, agen perjalanan dan lain-lain, untuk mempromosikan

sesuatu yang unik dari objek wisata yang ada disuatu daerah. Jasa yang dapat ditawarkan oleh bidang perhotelan ini adalah:

a. Khusus dalam bidang perhotelan
b. Safety box untuk keamanan harta benda bawaaan konsumen.
c. Urusan makanan, menyediakan kafetaria, restoran.
d. Bidang rekreasi, hiburan band, menjual karcis tempat rekreasi, buku petunjuk
e. Bidang olahraga, kolam renang, ruang fitnes.
f. Bidang komunikasi/bisnis :telepon, fax, foto copy.

3. Klasifikasi Hotel

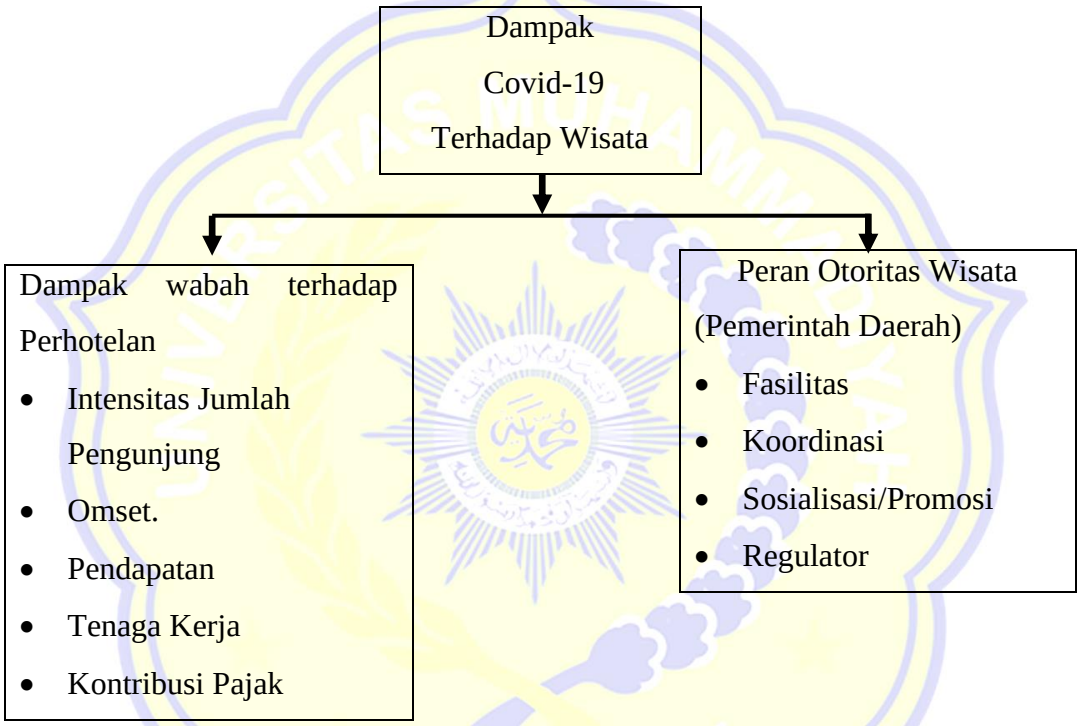
Untuk dapat memberikan informasi kepada para wisatawan/tamu yang akan menginap di hotel tentang standar fasilitas yang dimiliki oleh pos dan telekomunikasi (Sekarang Departemen Kebudayaan dan Pariwisata) melalui Direktorat Jendral Pariwisata mengeluarkan suatu peraturan tentang usaha dan klasifikasi hotel yang didasarkan pada :

a. Besar/kecilnya hotel atau banyak/sedikitnya jumlah kamar tamu.
b. Lokasi hotel dan fasilitas-fasilitas yang dimiliki.
c. Peralatan yang dimiliki.
d. Tingkat pendidikan karyawan. Dengan peraturan tersebut maka terdapat klasifikasi hotel berbintang (hotel bintang satu sampai bintang lima) dan hotel tidak berbintang (disebut hotel melati),(Sulastiono, 2007:4).

D. Kerangka Konseptual

Berikut ini adalah bentuk kerangka pemikiran yang dibuat penulis untuk memudahkan pemahaman tentang penelitian yang peneliti interpretasikan adalah sebagai berikut:

Bagan 1
Kerangka Konseptual



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang mengungkap fakta, situasi, fenomena, variabel, dan situasi yang terjadi selama berlangsungnya penelitian, dan menunjukkan esensinya dengan menggunakan kalimat. Standar data dalam penelitian kualitatif adalah data tertentu atau data aktual yang mengandung makna. Metode penelitian ini digunakan untuk memperoleh data yang lebih mendalam yaitu data yang mengandung makna. Artinya adalah data aktual, yaitu data pasti dari nilai di balik data yang terlihat. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif tidak menekankan pada generalisasi, tetapi lebih menekankan pada makna. Generalisasi dalam penelitian kualitatif disebut transferability, artinya hasil penelitian dapat digunakan di tempat lain yang memiliki karakteristik yang sama (Sugiyono, 2020: 17-18).

Penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkap dan memahami fakta yang terjadi di lapangan. Melalui penelitian kualitatif, penelitian yang mengungkap penelitian ini akan semakin luas. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Alasan menggunakan metode kualitatif adalah selain menggunakan alat bantu pedoman wawancara dan peneliti, observasi langsung juga dapat digunakan untuk menemukan asumsi budaya yang berlaku di lokasi penelitian.

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang mengungkap fakta,

situasi, fenomena, variabel dan situasi yang terjadi dalam proses penelitian dan mendeskripsikan atau menganalisisnya melalui kalimat.

B. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Hotel Svarga Kabupaten Lombok Barat. Waktu penelitian direncanakan selama 2 Bulan

C. Penentuan Informan

Informan adalah orang yang dianggap mengetahui dengan baik terhadap masalah yang diteliti dan bersedia untuk memberikan informasi kepada peneliti. Dalam penelitian kualitatif posisi narasumber sangat sangat penting sebagai individual yang sangat penting, informan merupakan tumpuan pengumpulan data bagi peneliti dalam mengungkapkan permasalahan penelitian (Arikunto, 2010: 188).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan informan sebagai subjek penelitian. Informan ada dua yaitu informan kunci dan informan biasa:

1. Informan kunci adalah informan yang menjadi narasumber utama dan mengetahui secara luas tentang dampak wabah Covid-19 terhadap tingkat hunian Hotel Lombok Barat dan Parawisata lainya.
2. Informan biasa adalah orang yang bersedia memberikan informasi untuk melengkapi informasi yang didapatkan pada informan kunci. Adapun yang menjadi informan biasa dalam penelitian ini adalah tamu yang tau persis keadaan Hotel yang diLombok Barat atau sudah pernah berkunjung ke Hotel pada saat adanya Wabah Covid-19.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data Primer

Data yang digunakan pada Penelitian ini adalah Bersumber dari para informan dan responden yang berkompenten memberikan jawaban atau informasi terkait dengan permasalahan yang terkait teliti

2. Jenis Data Skunder

Data Skunder adalah Bersumber dari unit analisis atau pihak ketiga terkait masalah yang diteliti, berupa dari kajian pustaka maupun yang kaji

E. Teknologi Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi, wawancara dan pencatatan, Secara sederhana teknik pengumpulan datanya adalah sebagai berikut

1. Observasi

Dibandingkan dengan teknik lain (yaitu wawancara dan survei kuesioner), observasi sebagai teknik pengumpulan data memiliki karakteristik yang spesifik. Jika wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan manusia, maka observasi tidak terbatas pada manusia, tetapi juga objek alam lainnya.

Sutrisno Hadi (1986) meyakini bahwa observasi merupakan proses yang kompleks, yang terdiri dari berbagai proses biologis dan phisikologi. Dua yang terpenting adalah proses observasi dan ingatan. Ketika penelitian melibatkan perilaku manusia, alur kerja.

Gejala alamiah bila diamati responden yang tidak terlalu tua (Sugiyono, 2020: 203).

Jadi alasan peneliti kenapa observasi digunakan untuk mengamati secara langsung situasi dan kondisi objek wisata Perhotelan (Sheraton Sengigi Beach Hotel) , untuk memperoleh data yang aktual dan sistematik terkait dengan penelitian tersebut.

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan study pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. (Sugiyono, 2020: 195).

Dari uraian tersebut, pedoman wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara semi terstruktur, jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-dept interview* dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan pristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa

dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara datlam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2012: 240).

Dari pengertian diatas maka disimpulkan bahwa metode dokumentasi adalah cara mendapatkan data-data berupa dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, dan karya. Bentuk tulisan, seperti; catatan harian, life histories, ceritera, biografi, peraturan, kebijakan, dan lainnya.

F. Teknik Analisis Data

Dalam Analisis Data Kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), dan dilakukan secara terus-menerus sampai datanya jenuh .

Dengan pengamatan yang terus menerus tersebut mengakibatkan variasi data tinggi sekali. Data yang diperoleh pada umumnya adalah data kualitatif (walaupun tidak menolak data kuantitatif), sehingga teknik analisis data yang digunakan belum ada pola nya yang jelas Oleh karena itu sering mengalami kesulitan dalam melakukan analisis, yang paling serius dan sulit dalam analisis data kualitatif adalah karena metode analisis belum dirumuskan dengan baik. Belum ada panduan dalam penelitian kualitatif untuk menentukkan berapa banyak data dan analisis yang diperlukan untuk mendukung kesimpulan atau teori. Selanjutnya Nasution menyatakan bahwa, Melakukan analisis adalah pekerjaan yang sulit, memerlukan kerja keras. Analisis memerlukan daya kreatif serta kemampuan intelektual yang tinggi.

Tidak ada cara tertentu yang dapat diikuti untuk mengadakan analisis, sehingga setiap penliti harus mencari sendiri metode yang dirasakan cocok dengan sifat penelitiannya. Bahan yang sama bisa diklasifikasikan lain oleh peneliti yang berbeda.

Dalam analisis data kualitatif, Bogdan menyatakan bahwa analisis data merupakan proses mencari dan menyususn secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain (Sugiyono, 2012: 243-244).

1. Reduksi data (Data Reduction)

   Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan (Sugiyono, 2018: 247).

2. Penyajian Data

   Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Kalau dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori

dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Hubermarn (1984) menyatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif.

Dengan mendis playkan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Selanjutnya disarankan, dalam melakukan display data, selain dengan teks yang naratif juga dapat berupa, grafik, matrik, *network* (jejaring kerja) dan chart (Sugiyono,201:249).

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga dalam kualitatif menurut Minel dan Hubernan adalah penarikan kesimpulan dan verivikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masi bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tapi mungkin juga tidak, karena seperti telah di kemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masi bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori (Sugiyono, 2012:252).