

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor pariwisata termasuk salah satu sektor yang penting dalam mendukung perekonomian negara. Perolehan devisa dari sektor pariwisata terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Indonesia terkenal akan keindahan alam dan ragam budaya yang sangat menarik sehingga para wisatawan mancanegara berbondong-bondong berkunjung ke Indonesia.

Tabel 1. Jumlah Devisa Sektor Pariwisata Tahun 2015-2018

Tahun	Jumlah Devisa Sektor Pariwisata (Miliar US \$)
2015	10.761
2016	11.206
2017	13.139
2018	16.426

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2021

Peningkatan jumlah wisatawan ke Indonesia diharapkan terus-menerus meningkat. Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat adanya kenaikan jumlah wisatawan mancanegara (wisman) sebesar 5,85% pada bulan Januari 2020 dibandingkan Januari 2019.

Tabel 2. Jumlah wisman ke Indonesia pada bulan Januari 2019 dan Januari 2020

Pintu Masuk	Januari 2019	Januari 2020
A. Pintu Udara	706704	796934
Ngurah Rai	451708	526823
Soekarno-Hatta	174963	173453
Juanda	13792	17047
Kualanamu	16253	19327
Husein Sastranegara	12524	12035
Adi Sucipto	8055	8371

Bandara Int. Lombok	2126	5884
Sam Ratulangi	10905	12516
Minangkabau	4528	4341
Sultan Syarif Kasim II	2450	3191
Sultan Iskandar Muda	1676	3963
Ahmad Yani	2165	2235
Supadio	1598	1798
Hasanuddin	951	1333
Sultan Badaruddin II	1038	1007
Pintu Udara Lainnya	1972	3610
B. Pintu Laut	304479	307605
Batam	134415	156752
Tanjung Uban	40601	40998
Tanjung Pinang	9268	12361
Tanjung Balai Karimun	8572	10585
Tanjung Benoa	3862	2060
Tanjung Mas	1646	-
Pintu Laut Lainnya	106115	84849
C. Pintu Darat	190552	167544
Jayapura	4418	5670
Atambua	7835	12478
Entikong	1563	2108
Aruk	804	1266
Nanga Badau	1187	780
Pintu Darat Lainnya	174745	145242
Jumlah	1201735	1272083

Sumber : BPS, 2020

Indonesia mempunyai banyak destinasi wisata yang menarik, salah satu kota kota di Indonesia yang sering dikunjungi baik wisatawan lokal maupun mancanegara adalah Yogyakarta. Potensi wisata yang besar menjadi daya tarik tersendiri bagi para wisatawan untuk mengunjungi Yogyakarta. Kota ini kaya akan wisata alam, budaya, religi, belanja, serta olahraga dan semuanya memiliki atraksi wisata yang berbeda. Masyarakat lokal yang sudah terkenal dengan keramahtamahannya juga semakin menjadi daya tarik wisatawan mancanegara dan wisatawan lokal untuk mengenal lebih dekat dengan Yogyakarta.

Perkembangan industri pariwisata di Yogyakarta semakin pesat dari waktu ke waktu. Hal ini terlihat dengan adanya tempat-tempat wisata baru

danmenjamurnya bisnis penunjang pariwisata seperti hotel, restoran, jasa *tour* dan *travel*, dll. Pada tahun 2020, tercatat oleh BPS jumlah hotel berbintang di DIY sebanyak 172 hotel (8,10%) dan hotel non bintang 1.951 hotel (91,90%).

Tabel 3. Jumlah Akomodasi Kabupaten/Kota di Provinsi D.I.Y Tahun2020

Hotel Bintang							
No	Kabupaten/Kota	Bintang					Jumlah
		1	2	3	4	5	
1	Kulonprogo	0	0	0	0	0	0
2	Bantul	0	0	1	2	0	3
3	Gunung Kidul	0	0	2	0	0	2
4	Sleman	6	7	25	20	7	65
5	Yogyakarta	12	26	40	20	4	102
Jumlah		18	33	68	42	11	172
Hotel Non Bintang							
No	Kabupaten/Kota	Melati	Pondok wisata	Penginapan remaja	Villa	Lainnya	Jumlah
1	Kulonprogo	25	9	0	0	2	36
2	Bantul	28	324	2	8	22	384
3	Gunung Kidul	47	24	0	0	122	193
4	Sleman	180	336	46	46	107	715
5	Yogyakarta	338	124	0	11	150	623
Jumlah		618	817	48	65	403	1.951

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2020

Keberadaan hotel berbintang merupakan sarana pendukung pariwisata daerah, karena keberadaannya tidak hanya sebagai penyedia jasa akomodasi, makanan dan minuman saja tetapi juga sebagai obyek wisata khususnya pada sektor wisata MICE (*Meetings, Incentives, Convention, dan Event*). Keberadaan hotel mendorong pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta menuju ke arah yang

positif, yaitu semakin berkembang dan mendapatkan keuntungan bagi pemerintah maupun masyarakat lokal. Salah satu hotel berbintang yang ada di Yogyakarta adalah The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta. Hotel bintang empat ini terletak di Jalan Kebon Agung No.20, Mlati, Sleman.

The Atrium Hotel & Resort merupakan hotel bintang empat yang bernuansa kontemporer modern serta menyediakan suasana nyaman. Hotel ini berlokasi di Jalan Kebon Agung No.20, Mlati, Sleman. Perjalanan ke hotel dari tempat pusat perbelanjaan Jogja City Mall dapat ditempuh hanya dengan lebih kurang 2 menit. Visi The Atrium Hotel and Resort yaitu menjadi hotel terbersih dan terpercaya, dan juga memiliki beberapa misi diantaranya memberikan pelayanan prima, mengoptimalkan sumber daya yang ada, memaksimalkan pendapatan, mengoptimalkan pengembalian investasi, menjaga kualitas produk dan pelayanan, menciptakan suasana harmoni, dan melakukan pemeliharaan fisik hotel secara terus-menerus.

Fasilitas yang disediakan di The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta yaitu:

- a. *58 Deluxe Rooms (20 Rooms King & 38 Rooms Twin)*
- b. *43 Resort Rooms (12 Rooms King & 31 Rooms Twin)*
- c. *4 Suite Rooms*
- d. *Lambung Restaurant (Capacity 300 pax)*
- e. *Nirwana Bar*
- f. *Dewi Sri Ballroom / Dewi Sri 1, Dewi Sri 2 & Dewi Sri 3*
- g. *Dewi Shinta 1 & Dewi Shinta 2 Meeting Room*
- h. *Fitness Center*
- i. *“Telaga Warna” Swimming Pool (2 x 15 M) deep 2M*
- j. *Drugstore*
- k. *Spa & Reflexology*
- l. *Laundry Service*
- m. *Car Rental Service*
- n. *Pick Up & Drop Service*

The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta yang didirikan pada 22 Desember 2015, terus mengalami peningkatan tingkat hunian hotel sampai dengan tahun 2019, sedangkan pada tahun 2020 mengalami penurunan yang sangat drastis menjadi 30,22%.

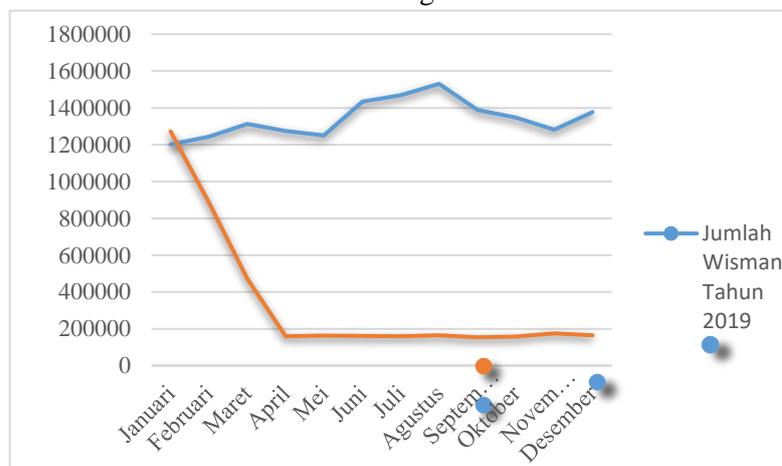
Tabel 4. Persentase tingkat hunian The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta

Tahun	Tingkat Hunian
2015	38,50 %
2016	45,43%
2017	55,72%
2018	63,05%
2019	69,45%
2020	30,22%

Sumber: Sales Marketing Dept. The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta, 2020

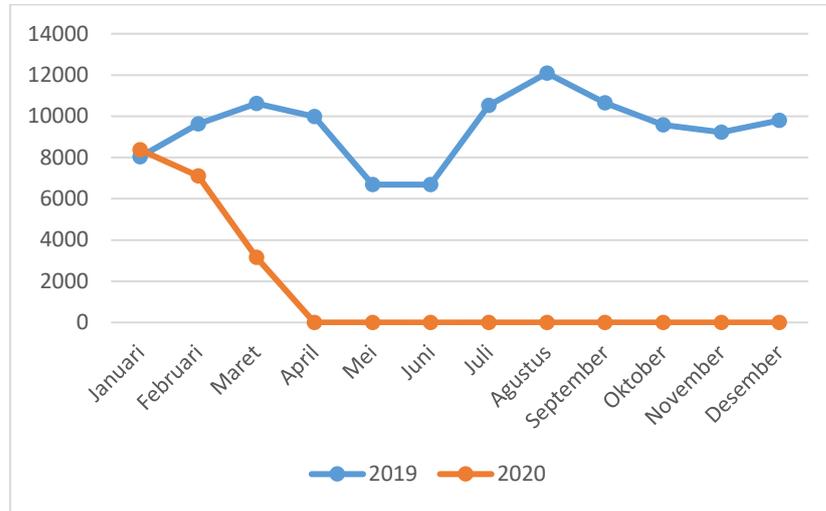
Berdasarkan data Badan Pusat Statistik, pada bulan Januari 2020 hingga Desember 2020 terdapat penurunan jumlah wisatawan mancanegara yang sangat drastis yaitu mencapai 74,62% jika dibandingkan pada periode yang sama pada tahun 2019. Jumlah wisman yang datang ke Indonesia pada tahun 2019 sebanyak 16,11 juta kunjungan, sedangkan pada tahun 2020 hanya mencapai 4,09 juta kunjungan.

Grafik 1. Jumlah Wisatawan Mancanegara di Indonesia 2019-2020



Sumber: Badan Pusat Statistik, 2020

Grafik 2. Jumlah Wisatawan Mancanegara di Yogyakarta 2019-2020



Sumber: Badan Pusat Statistik, 2020

Penurunan jumlah wisatawan dan tingkat hunian kamar hotel merupakan dampak dari penyebaran virus Covid-19 yang semakin meluas ke berbagai negara termasuk salah satunya Indonesia. Pandemi Covid-19 memberikan dampak yang luar biasa besar bagi perekonomian di Indonesia. Kondisi sulit ini dirasakan baik dari sisi perdagangan, investasi, maupun pariwisata. Penyebaran virus yang semakin meluas mendorong Indonesia memberlakukan kebijakan larangan perjalanan ke luar negeri dan mengurangi akses wisman untuk datang ke Indonesia. Kebijakan ini berdampak pada sektor penunjang pariwisata seperti pengusaha retail, restoran, dan hotel. Penurunan jumlah wisatawan menyebabkan tingkat hunian hotel mengalami penurunan hingga 40%. Penurunan tingkat hunian hotel ini dapat berimbas pada kelangsungan bisnis hotel. Pada saat ini pemerintah telah melakukan kebijakan bahwa hotel dapat beroperasi kembali di era new normal covid dengan memperhatikan protokol kesehatan yang telah ditetapkan. Akan tetapi, wisatawan lokal maupun mancanegara masih belum mempunyai ketertarikan untuk berwisata, menginap di hotel atau melakukan kegiatan MICE di hotel. Banyak hotel yang lebih memilih tidak beroperasi untuk sementara waktu hingga situasi kembali normal dikarenakan pendapatan hotel yang tidak dapat membayar biaya operasional hotel. Dalam penelitian ini, dilakukan penelitian

terhadap The Atrium Hotel and Resort karena hotel ini tetap bertahan meskipun dalam situasi pandemi Covid-19. Strategi pemasaran yang efektif terus dikembangkan sehingga hotel dapat terus bertahan dan meningkatkan volume penjualan. Salah satu strategi pemasaran yang efektif yaitu 7P. Metode ini dipopulerkan oleh Adrian Payne yang meliputi *product, price, place, promotion, people, process and provision of customer*. Metode *marketing mix* 7P merupakan pengembangan bauran pemasaran terdahulu yang memang diperuntukkan untuk perusahaan jasa penginapan.

1.2 Rumusan Masalah

Penurunan jumlah wisatawan secara drastis akibat pandemi covid-19 berdampak pada penurunan tingkat hunian kamar hotel di berbagai daerah di Indonesia. Beberapa hotel di Yogyakarta bahkan menutup hotel untuk sementara waktu. Hal ini mengakibatkan banyak hotel yang mengalami kerugian karena pendapatan hotel tidak dapat membiayai biaya operasional, pemeliharaan hotel tidak maksimal, pemberlakuan libur tanpa gaji bagi karyawan, serta memberikan dampak bagi pendapatan daerah Yogyakarta. Sementara banyak hotel yang tutup, The Atrium Hotel And Resort yang merupakan salah satu hotel bintang empat di Yogyakarta masih beroperasi di tengah pandemi Covid-19. Hal ini menjadi celah fenomena sehingga penulis melakukan penelitian dengan merumuskan masalah bagaimana strategi pemasaran dan apa yang dilakukan The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta di masa pandemi Covid-19 sehingga masih bertahan.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pemasaran The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta di masa pandemi Covid-19.

1.4 Batasan Masalah

Peneliti membatasi permasalahan pada strategi pemasaran The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta di masa pandemi Covid-19 mulai bulan Januari 2020 hingga Desember 2020. Pembatasan ruang lingkup dilakukan untuk menghindari terlalu luasnya penelitian.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bahan evaluasi bagi The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta dalam meningkatkan strategi pemasaran terutama di masa pandemi Covid-19.
2. Bahan referensi bagi peneliti selanjutnya serta dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.
3. Meningkatkan wawasan mengenai strategi pemasaran hotel bagi para pembaca
4. Menambah pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti dalam penerapan pengetahuan terhadap masalah yang dihadapi secara nyata.
5. Untuk pengembangan pengetahuan