



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

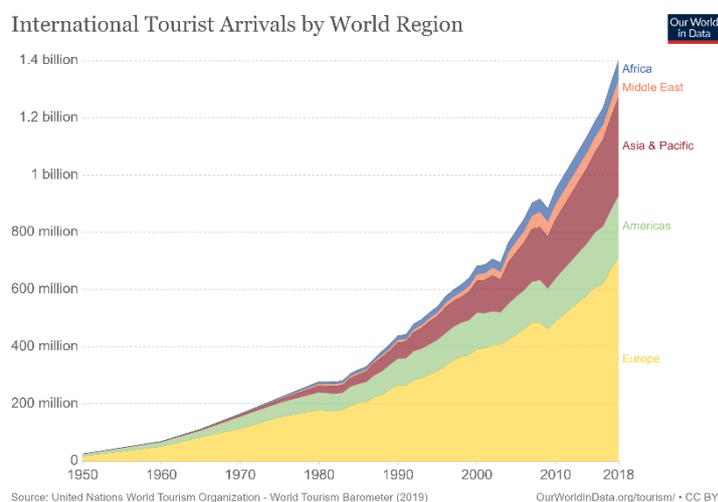
BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini sedang berkembang pesat, khususnya di bidang informasi dan komunikasi. Teknologi sangat membantu dan memudahkan pertukaran informasi, data dan juga pengolahan kedua hal tersebut. Peran teknologi tentunya akan mempengaruhi banyak sektor dalam kehidupan, termasuk sektor pariwisata (*tourism*). Teknologi dapat mengarahkan sektor pariwisata menuju revolusi strategis, meningkatkan daya saing organisasi hingga mengubah tujuan pariwisata. Dikatakan bahwa teknologi juga mengintegrasikan seluruh *stakeholders* dalam ekosistem pariwisata (Buhalis, 2019).

Industri pariwisata juga memiliki konsumen yang berperan sangat penting dalam menentukan perkembangan industri di masa depan.



Gambar 1.1.1 Perkembangan Kedatangan Turis di Seluruh Dunia

Sumber: ourworldindata.org, 2019.

The United Nations World Tourism Organization (UNTWO) mengestimasi bahwa telah terjadi peningkatan yang sangat signifikan terhadap kedatangan turis pariwisata

di seluruh dunia. Grafik di atas menunjukkan bahwa telah terjadi peningkatan sebesar 6-8 kali lipat dengan angka tepatnya sebesar 1.4 milyar sejak 1950.

Kemajuan teknologi juga berdampak pada perilaku konsumen dalam mengambil keputusan terkait kebutuhan dan keinginannya. Dikatakan dalam penelitian Xiang, Wang, O'Leary dan Fesenmaier (2015), bahwa telah terjadi perubahan perilaku wisatawan berupa peningkatan adaptasi dalam menggunakan internet untuk mencari informasi terkait destinasi wisata. Wisatawan sekarang memahami bahwa Internet lebih berguna dan efektif dalam membantu kegiatan pengambilan keputusan mengenai tujuan, tempat makan, atau tempat berbelanja daripada cara lain.



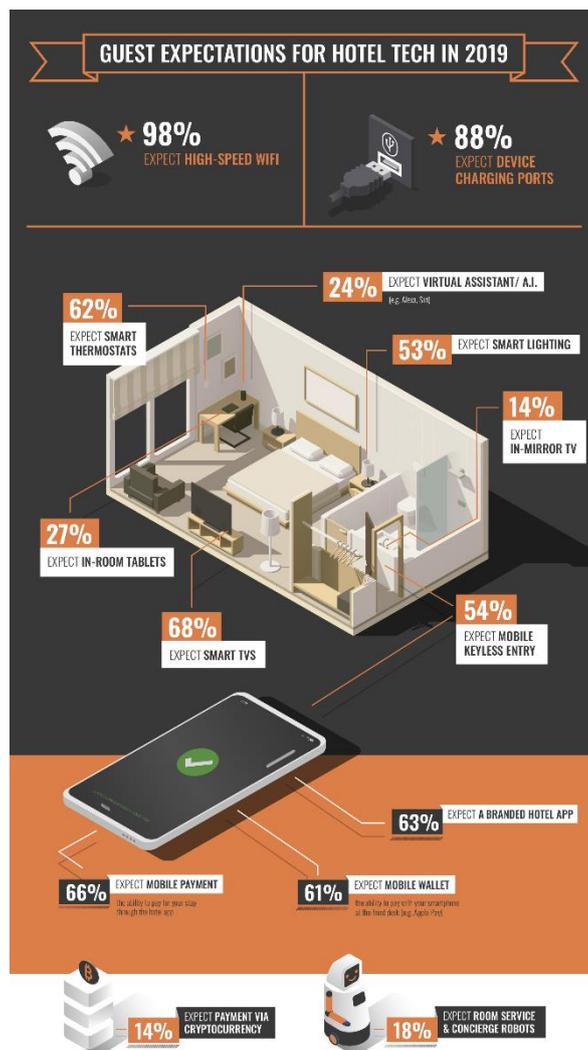
Gambar 1.1.2 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia

Sumber: Inet.detik.com, 2020.

Di Indonesia sendiri, dengan jumlah populasi sebanyak 272,1 juta jiwa, 64% penduduk RI telah memiliki akses ke dunia maya. *Mobile Phone* dan *Smartphone* menjadi perangkat yang mendominasi dengan persentase sebesar 96% dan 94% penduduk. Angka tersebut menunjukkan bahwa mayoritas penduduk menggunakan kedua perangkat tersebut untuk mengakses internet. Berdasarkan hasil survey diatas, ditemukan bahwa terjadinya peningkatan yang signifikan dibanding tahun sebelumnya, yaitu meningkat sebesar 17% yang artinya sebanyak 25 juta penduduk sudah menggunakan internet di Indonesia.

Internet merupakan tren saat ini dan sudah merupakan suatu bagian dari kehidupan individu dalam menjalankan hari-harinya. Hampir semua aktivitas saat ini

banyak menggunakan internet sebagai sumber informasi, media komunikasi dan hal lain yang menghubungkan manusia dengan dunia maya. Internet merupakan salah satu faktor teknologi dapat berkembang dengan sangat pesat di dunia. Industri pariwisata merupakan salah satu industri yang sudah memasuki era teknologi. RAISA (Robotics, Artificial Intelligence and Service Automation) saat ini mulai memasuki banyak sektor usaha yang di mana manusia yang sebelumnya berperan dalam memberikan pelayanan tidak lagi berperan penuh dalam memenuhi permintaan konsumen (pengunjung) melainkan teknologi yang akan menggantikan pekerjaan tersebut. Teknologi saat ini sudah menjadi suatu alat yang sangat penting untuk diterapkan di organisasi atau sektor industri tertentu termasuk industri pariwisata, salah satunya penerapan teknologi di suatu hotel.



Gambar 1.1.3 Ekspektasi Pengunjung Hotel Terhadap Teknologi di 2019

Sumber: openkey.co, 2019.

Infografis diatas menjelaskan mengenai hasil survey yang diadakan oleh salah satu perusahaan di US yang bergerak di bidang teknologi khususnya teknologi *mobile key*. Survey dilakukan kepada 500 pengunjung hotel yang berusia 18 tahun ke atas pada tahun 2019. Ditemukan bahwa mayoritas pengunjung berekspektasi tinggi terhadap koneksi internet yang tersedia di hotel seperti WiFi dan juga dilengkapi dengan port pengisian baterai ponsel atau perangkat teknologi yang banyak. Hasil survei juga menunjukkan bahwa pengunjung saat ini sudah mengharapkan kamar hotel yang dilengkapi dengan fasilitas *smart technology* seperti *smart thermostats* dan juga *lighting*. Sedangkan teknologi seperti penggunaan tablet dan juga *virtual assistant* yang disediakan di kamar cenderung rendah. *Mobile Key* dan juga Aplikasi seluler hotel menjadi teknologi yang diharapkan cukup tinggi kedepannya.

Industri pariwisata maupun perhotelan saat ini telah mulai berinvestasi lebih banyak dalam teknologi dalam beberapa tahun terakhir. Salah satunya adalah inovasi aplikasi seluler hotel untuk mempermudah pengunjung melakukan pemesanan (reservasi) dan adanya implementasi perangkat *Internet of Things (IoT)* di seluruh hotel untuk meningkatkan pengalaman pengunjung.

Pandemi COVID-19 telah diidentifikasi sebagai penyebab wabah di 200 negara lebih di dunia termasuk Indonesia. *World Health Organization (WHO)* sedang mengoordinasikan upaya global untuk mengelola dampak dan menyatakan COVID-19 sebagai pandemi global pada 11 Maret 2020. Pada 31 Maret 2020, lebih dari 1.500 kasus virus yang dikonfirmasi di Indonesia dan 136 kematian juga telah dikonfirmasi akibat virus tersebut. Pemerintah Indonesia telah mengeluarkan banyak peraturan untuk memerangi pandemi ini, salah satu protokol yang dikeluarkan oleh pemerintah adalah Pembatasan Sosial Berskala Besar atau dikenal dengan PSBB di Indonesia yang di mana protocol ini sangat mengimplementasikan protokol *physical distancing* yang disarankan oleh WHO. Kasus COVID-19 di Indonesia kini semakin meluas di berbagai wilayah Indonesia, terlihat dari semakin banyaknya kasus dan angka kematian akibat COVID-19.

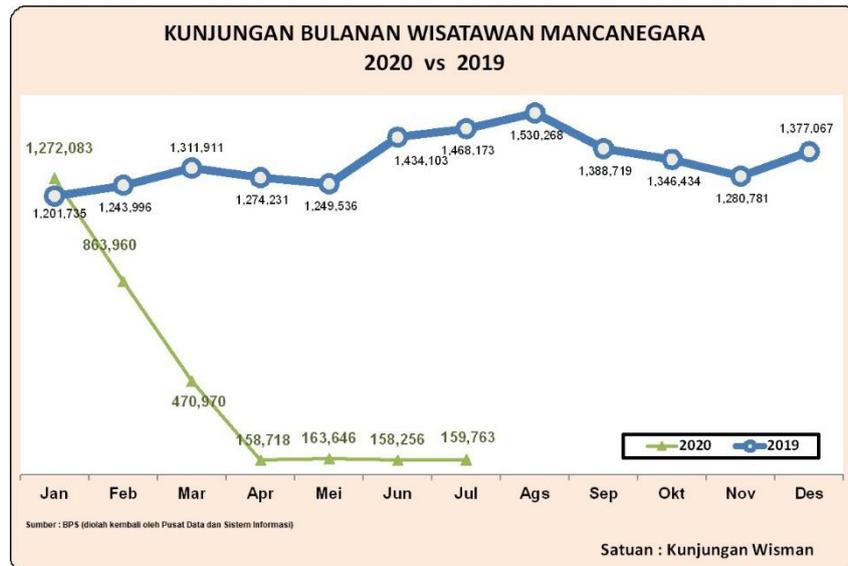


Gambar 1.1.4 Jumlah Terpapar COVID-19 di Indonesia

Sumber: covid19.gov.id, 2020.

Berdasarkan situs resmi pemerintah (covid19.gov.id), data menunjukkan kasus yang dikonfirmasi terhitung pada 6 September 2020 sudah lebih dari 190.000 dan dengan 8.025 jumlah kematian. COVID-19 berdampak secara global pada semua aspek, yaitu politik, ekonomi, sosial, budaya, pertahanan dan keamanan, serta kesejahteraan semua orang di negara. *Physical distancing* selama PSBB menyebabkan penutupan pasar keuangan, kantor, perusahaan, bisnis, maupun pembatalan acara-acara umum. Selain itu, tingkat eksponensial penyebaran virus dan ketidakpastian seberapa buruk situasi bisa terjadi kedepannya menyebabkan keamanan konsumsi yang tinggi di kalangan investor, mitra dagang internasional, dan tentu saja konsumen. Hal ini yang kemudian membentuk terjadinya era New Normal.

Mengaitkan perkembangan teknologi dan pandemi COVID-19 saat ini yang mempengaruhi berbagai sektor termasuk industri pariwisata dan perhotelan, yang di mana adanya perubahan perilaku konsumen seperti yang dijelaskan sebelumnya dan juga terbentuknya *New Normal* yang di mana secara garis besar menerapkan protokol *physical distancing* yang dianjurkan oleh WHO.



Gambar 1.1.5 Jumlah Kunjungan Wisatawan 2019-2020.

Sumber: kemenparekraf.go.id, 2020.

Data di atas menunjukkan penurunan yang signifikan di tahun 2020 dibandingkan tahun 2019. Kunjungan wisatawan ke Indonesia di seluruh pintu masuk pada bulan Juli 2020 yang berjumlah 159.763 yang artinya mengalami penurunan sebesar - 89,12% dibandingkan bulan Juli 2019 yang berjumlah 1.468.173 kunjungan.

Oleh karena itu, penulis ingin menggunakan teori yang sudah dipelajari di masa perkuliahan dan informasi media digital untuk melakukan penelitian dengan topik laporan magang yang berjudul *the challenges for hospitality and tourism industry in the new normal era: the application of smart technology*.

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang

Maksud dari pelaksanaan kerja magang ini adalah agar penulis dapat memperoleh kesempatan untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari selama masa perkuliahan dalam bentuk proyek penelitian mengenai dampak pandemi COVID-19 terhadap industri pariwisata di Indonesia khususnya perhotelan. Penulis diharapkan memperoleh pengalaman seperti adanya halangan, masalah, konflik yang dapat diperoleh sehingga kedepannya penulis dapat menggunakan metode yang sesuai dan tepat ketika menyelesaikan sebuah masalah atau fenomena tertentu.

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana industri pariwisata dan perhotelan di Indonesia menangani pandemi COVID-19 dengan benar ketika menerapkan salah satu protokol yang disebut *physical distancing*.
2. Untuk mengetahui metode dan solusi apa yang tepat dalam permasalahan dalam penelitian.
3. Untuk memahami dampak dari COVID-19 terhadap industri pariwisata khususnya perhotelan di Indonesia.

Studi ini juga mencoba untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

1. Inovasi produk / jasa seperti apa yang dilakukan industri perhotelan dan pariwisata untuk menghadapi era '*new normal*'?
2. Bagaimana konsumen memandang aplikasi teknologi yang digunakan selama '*new normal*' dalam industri perhotelan dan pariwisata?

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Proyek Independen

1.3.1 Waktu Kerja Magang

Waktu kerja magang ini dilakukan pada bulan Juli – Oktober 2020. Total hari kerja yaitu sekitar 60 hari kerja atau 480 jam. Penulis melakukan praktek kerja magang terhitung mulai tanggal 27 Juli 2020 hingga 18 Oktober 2020.

Data pelaksanaan magang yang dilakukan adalah sebagai berikut:

Nama Perusahaan : Universitas Multimedia Nusantara
Bidang Usaha : Lembaga Pendidikan TInggi
Waktu Pelaksanaan : 27 Juli 2020 – 18 Oktober 2020
Waktu Kerja : 08:00 AM – 05:00 PM
Posisi Magang : LPPM Division
Alamat Kantor : Jl. Scientia Boulevard, Gading, Serpong, Tangerang, Banten.

1.3.2 Prosedur Kerja Magang

Prosedur kerja magang merupakan ketentuan yang berlaku di Universitas Multimedia Nusantara untuk memulai suatu praktek kerja magang. Berikut adalah prosedur yang telah dilalui penulis untuk dapat menyelesaikan praktek kerja magang:

1. Dimulai dari mendaftarkan diri untuk mengikuti proyek independen sebagai pengganti magang dengan memilih satu topik yang sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan.
2. Lolos tahap seleksi CV.
3. Melakukan tahap interview dengan dosen penelitian yang terkait.
4. Mengisi formulir KM-01 yang kemudian dikirimkan ke Universitas Multimedia Nusantara.
5. Melakukan briefing dasar dengan Kaprodi melalui online chat.
6. Mengikuti briefing dasar mengenai penelitian dengan dosen pembimbing penelitian melalui aplikasi zoom (*online*).
7. Bekerja sesuai *gantt chart* yang sudah ditetapkan melalui diskusi hasil briefing pertama.
8. Melengkapi dokumen kerja magang, yaitu formulir konsultasi magang.
9. Pembuatan dan penyusunan laporan kerja magang.
10. Mengikuti 6 kali bimbingan magang.
11. Presentasi sidang kerja magang.