

## Pengelolaan Pelayanan Akomodasi Villa Di Desa Adat Seminyak Pada Era New Normal

Putu Diah Kesumadewi<sup>a,1</sup> A.A Manik Pratiwi<sup>a,2</sup>

<sup>1</sup>diahkusumadewi@unud.ac.id <sup>2</sup>a.manikpratiwi@unud.ac.id

<sup>a</sup> Program Studi Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana, Jl. Dr. R. Goris, Denpasar, Bali 80232 Indonesia

### Abstract

During the Covid-19 pandemic in early 2020, many villas in the Seminyak Traditional Village experienced a decrease in the number of guest visits. The new adaptation of service management in the new normal era in villa accommodation needs to be considered so that tourists are not afraid to carry out activities during their stay. This study aims to determine the management of villa accommodation services and to determine the tourists' perceptions of the quality of villa accommodation services in the Seminyak Traditional Village in the new normal era. The analysis in this study was carried out using a qualitative descriptive method and a Likert scale. Where this research adopts the concept of Management functions of POAC (Planning, Organizing, Actuating, Controlling) which are very well applied to realize good service in the new normal era. The management of villa accommodation services in the Seminyak Traditional Village in the new normal era in terms of service planning is carried out by preparing health protocols on the physical appearance of the villa and the physical appearance of the villa employees. The organization of the number of employees working is adjusted to the number of guest visits staying at the villa. The managerial directs staff to follow the procedure for starting work by using hand sanitizers and checking temperature. Direct supervision is carried out if the manager sees someone who does not comply with the health protocol, he will give a warning to the staff to continue to comply with the health protocol.

**Keywords:** Management; Service; Villas; New Normal Era.

## I. PENDAHULUAN

Keberadaan villa menjadi trend akomodasi yang diminati oleh wisatawan pada saat ini. Pemilihan akomodasi villa oleh banyak wisatawan membuat pelaku industri penyedia pariwisata mulai melirik akomodasi ini sebagai peluang yang baik di sektor pariwisata. Menurut Gunawan dalam Tokan (2014) villa dibagi menjadi beberapa jenis, antara lain: resort villa, mountain villa, dan beach villa. Keberadaan jumlah villa menjadi semakin banyak karena permintaan yang banyak atas akomodasi ini. Pemilihan akomodasi villa dikarenakan wisatawan ingin mendapatkan suasana privacy (kebebasan/keleluasaan pribadi) yang lebih tinggi daripada menginap di hotel. Desa Seminyak menjadi salah satu tujuan wisatawan yang ingin memilih untuk menginap di akomodasi berjenis villa. Desa ini masuk dalam area kecamatan Kuta, Badung yang merupakan salah satu pusat pariwisata di Bali. Desa Adat Seminyak dipenuhi dengan berbagai atraksi wisata yang menarik dan kawasan ini tidak pernah sepi dikunjungi wisatawan baik nusantara maupun mancanegara. Desa Seminyak merupakan salah satu kawasan wisata yang memiliki cukup banyak jumlah akomodasi villa. Hal ini dikarenakan banyak pelaku sektor penyedia akomodasi sudah melihat peluang baik bagi keberadaan villa beberapa tahun belakangan sehingga sudah membangun villa-villa di desa ini. Pembangunan akomodasi pariwisata khususnya pembanguna villa berkembang begitu

pesat, hal ini ditunjukkan melalui persentase jumlah villa di kawasan Kuta Utara (45,6%) memiliki luas wilayah 33,86 km<sup>2</sup>, Kecamatan Kuta sebesar 18,31%, Kuta Selatan 17,78%, Mengwi 17,61%, dan Abiansemal sebesar 0,70%. Dari data tersebut maka sebaran pembangunan villa tersebut adalah 57,41% berada pada daerah pedesaan dan sisanya berada pada pesisir pantai (Evita et al., 2012).

Villa adalah sebuah rumah mungil di luar kota atau di pegunungan yang merupakan rumah peristirahatan yang hanya digunakan pada waktu liburan. (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2008). Akomodasi villa yang berada di Desa Adat Seminyak memiliki beragam konsep seperti villa yang diperuntukkan bagi keluarga yang biasanya memiliki lebih dari satu kamar, villa bagi pasangan honeymoon yang biasanya mengusung konsep private villa maupun villa bagi individual traveler yang memiliki konsep minimalis. Lokasi villa yang strategis juga menjadi daya tarik bagi keberadaan villa di desa ini. Secara umum perkembangan akomodasi pariwisata terutama villa dianggap sangat mempengaruhi kondisi lingkungan di Desa Seminyak (Arcana, 2018).

Pada saat terjadi pandemik Covid-19 di awal tahun 2020, banyak villa di Desa Adat Seminyak mengalami penurunan jumlah kunjungan tamu. Kebanyakan tamu yang awalnya sudah memesan kamar akhirnya membatalkan untuk

datang ke villa tersebut dengan alasan keamanan dan kesehatan. Dampak buruk Covid-19 bagi dunia perhotelan semakin terasa seiring dengan berlakunya Permenhub Nomor 25 Tahun 2020 tentang Pengendalian Covid-19 Selama Masa Mudik Idul Fitri 1441 H, yang berisi larangan melakukan penerbangan internasional sejak 24 April hingga 31 Mei 2020 (Nuruddin, 2020). Meskipun aturan tidak berlaku bagi rute yang melayani warga negara asing yang akan kembali ke negaranya dan warga negara Indonesia yang akan kembali ke Indonesia (Pandjaitan, 2020), namun aturan tersebut berdampak pada jumlah wisatawan mancanegara yang akan masuk ke Bali. Dari wawancara awal yang dilakukan kepada salah satu pengelola villa di Desa Seminyak menyatakan bahwa villa yang dikelolanya mengalami penurunan drastis kunjungan tamu bahkan beberapa bulan tidak mendapatkan kunjungan tamu samasekali. Walaupun villa tersebut dalam keadaan kosong atau tidak berpenghuni namun pemeliharaan asset villa harus tetap dilakukan. Villa harus tetap dibersihkan setiap saat agar kon-disi villa tersebut tetap terjaga dan terawat. Proses pembersihan villa dilakukan secara bergantian oleh staff pekerja villa.

Perkembangan yang baik atas penanganan pandemic Covid-19 oleh pemerintah Indonesia menunjukkan perkembangan baik atas kondisi pariwisata di Desa Adat Seminyak. Villa-villa di kawasan Seminyak melakukan promosi untuk menyambut era new normal. Promosi yang dilakukan tentunya dilakukan agar semakin banyak wisatawan datang untuk menginap. Beberapa villa di Desa Adat Seminyak sudah mulai dikunjungi oleh wisatawan baik nusantara maupun mancanegara. Bahkan dari wawancara yang dilakukan pada salah satu pengelola villa bernama Ibu Dewi: "Untuk bulan November niki villa saya yang berjumlah 11 kamar sudah full book hingga bulan depan. Syukurlah karena sebelumnya samasekali tidak ada tamu. Sekarang kami sudah mulai menerapkan protokol kesehatan bagi tamu yang akan menginap". Dari hasil wawancara awal dapat dinyatakan bahwa villa sudah mulai beroperasi dan menggunakan adaptasi baru dalam menerima kedatangan tamu. Pengelolaan pelayanan villa di Desa Adat Seminyak saat ini sudah memasuki era new normal. Tentu saja hal ini akan mengalami banyak perubahan dalam sistem pengelolaan pelayanan akomodasi villa di Desa Adat Seminyak. Perubahan ini tentu diharapkan mampu mengarah lebih baik agar wisatawan yang menginap dapat merasa nyaman dan aman saat menginap di akomodasi villa di Desa Adat Seminyak.

Ketua Tim Pakar Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Wiku Adisasmita mengatakan, new normal merupakan perubahan

perilaku untuk tetap menjalankan aktivitas normal dengan ditambah menerapkan protokol kesehatan guna mencegah terjadinya penularan Covid-19 (Pasaribu, 2021). Adaptasi baru pengelolaan pelayanan di era new normal pada akomodasi villa di Desa Adat Seminyak perlu diperhatikan agar wisatawan yang datang tidak takut untuk melakukan aktivitas selama menginap di villa. Tentu saja peran aktif penyedia, pengelola serta wisatawan itu sendiri harus menerapkan protokol kesehatan untuk menyambut era new normal. Pelayanan akomodasi villa sangat perlu diterapkan melalui pengelolaan berdasarkan aturan yang ditetapkan oleh pemerintah. Untuk itu perlu diketahui bagaimana system pengelolaan pelayanan akomodasi villa di desa ini agar aktivitas pariwisata dapat berangsur-angsur kembali normal.

## II. METODE PENELITIAN

Informan penelitian adalah pemilik, pengelola, pekerja pada akomodasi villa di Desa Adat Seminyak serta wisatawan yang menginap pada akomodasi villa di Desa Adat Seminyak. Jumlah informan adalah 10 orang. Penentuan sampel ditentukan melalui purposive sampling yakni menunjuk langsung kepada wisatawan yang pernah menginap di villa yang ada di Desa Adat Seminyak. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 50 responden.

Analisis dalam penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif, yaitu suatu metode yang bertujuan untuk memperoleh gambaran dari tujuan penelitian yang ditetapkan. Penelitian ini mendeskripsikan strategi pengelolaan melalui pendekatan ilmu manajemen mengenai sistem pelayanan akomodasi villa di Desa Adat Seminyak pada era new normal serta bagaimana persepsi wisatawan yang datang menginap terhadap pengelolaan layanan villa di Desa adat Seminyak. Analisis ini juga ingin mengetahui tanggapan/persepsi wisatawan maka dari itu digunakan Skala Likert, melalui penyebaran kuesioner kepada wisatawan yang dijadikan responden. Skala Likert atau Likert Scale adalah skala penelitian yang digunakan untuk mengukur sikap serta pendapat dari responden. Dengan skala likert ini, responden diminta untuk mengisi kuesioner yang mengharuskan mereka untuk menunjukkan tingkat persetujuannya terhadap serangkaian pertanyaan (Sumber: Hanafiah, 2020). Metode ini menggunakan sejumlah pertanyaan untuk mengukur persepsi wisatawan. Dalam penelitian ini, analisis Skala Likert digunakan untuk menganalisis persepsi wisatawan terhadap pelayanan terhadap kualitas pelayanan akomodasi villa di Desa Adat Seminyak pada era new normal dengan terlebih dahulu menyebarkan kuesioner.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di wilayah Desa Adat Seminyak. Desa Adat Seminyak merupakan salah satu desa adat yang terdapat di Kelurahan Seminyak, Kecamatan Kuta, Badung, Bali, Indonesia. Seminyak merupakan kelurahan di kecamatan Kuta, Badung, Bali, Indonesia. Kelurahan Seminyak terdiri atas empat lingkungan/banjar dinas dan dua banjar adat yang diempon oleh dua desa adat yang berbeda. Keempat banjar dinas pada kelurahan ini antara lain: Lingkungan/Banjar Seminyak, Lingkungan/Banjar Basangkasa, Lingkungan/Banjar Jimbaran Carik dan Lingkungan/Banjar Tagtag. Kelurahan ini terdiri atas dua desa adat, yaitu Desa Adat Seminyak (Banjar Adat Seminyak) secara keseluruhan dan sedikit wilayah Desa Adat Kerobokan (Banjar Adat Basangkasa).

Desa Adat Seminyak termasuk salah satu kawasan pariwisata yang sangat dikenal oleh wisatawan yang berkunjung ke Bali. Kawasan ini sangat digemari oleh wisatawan karena memiliki letak yang strategis sehingga sangat mudah untuk dijangkau oleh wisatawan. Wilayah ini memiliki luas 2,65 km<sup>2</sup>. Desa Adat Seminyak terkenal padat dengan berbagai macam usaha yang bergerak di bidang pariwisata yang dapat contohnya: villa, hotel, bungalow, money changer, restaurant, rent car, toko, dan lain sebagainya. Dengan maraknya berbagai macam usaha tersebut membuat di setiap jengkal wilayah Desa Seminyak sangat mudah untuk menjumpai usaha-usaha di bidang pariwisata, hal ini juga yang membuat Desa Adat Seminyak menjadi Desa yang cukup dikenal oleh wisatawan yang berkunjung ke Bali.

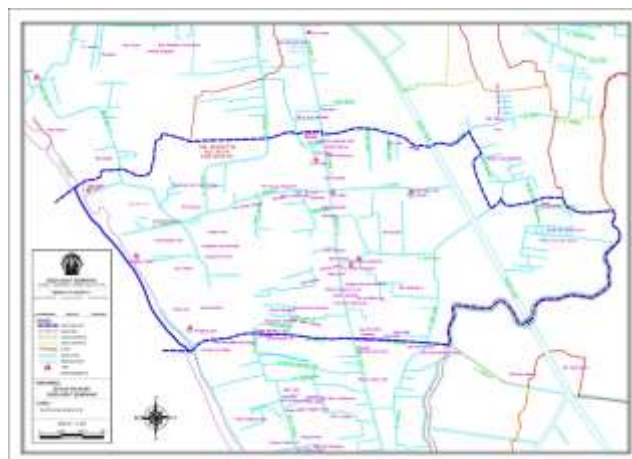
Desa Adat Seminyak yang dikenal oleh dunia internasional tetap membuat masyarakat di desa ini untuk memelihara kebudayaan lokal dengan tetap rutin melakukan kegiatan adat dan keagamaan. Kegiatan keagamaan tersebut antara lain: kegiatan Dewa Yadnya, Manusa Yadnya, maupun Bhuta Yadnya. Jadi kegiatan masyarakat Desa Seminyak sangatlah kompleks. Sebagai masyarakat yang hidup berdampingan bersama komunitas heterogen dan terjamah oleh modernisasi sebagai wujud dukungan terhadap kemajuan Desa Seminyak yang merupakan daerah pariwisata dunia, tetapi tanpa melupakan budaya tanah leluhur yang terkenal dengan konsep Tri Hita Karana (Parahyangan, palemahan, dan pawongan). Ini menunjukkan bahwa keseimbangan kehidupan masyarakat dan lingkungannya tetap dijaga dengan baik.



Gambar 1 Kantor Desa Adat Seminyak  
Sumber: Penelitian 2021

Pada Gambar 1 dapat dilihat Kantor Desa Adat Seminyak yang berlokasi di Jalan Raya Seminyak. Desa Adat Seminyak dipimpin oleh seorang Bendesa Adat yang bernama I Wayan Windu Segara. Bendesa Adat sangat berperan penting dalam penyelenggaraan upacara-upacara keagamaan yang diselenggarakan di desa ini. Penyelenggaraan upacara keagamaan ini tentunya sudah disepakati oleh segenap masyarakat yang ada di Desa Adat Seminyak. Sama dengan berbagai wilayah di Bali, Desa Adat Seminyak memiliki Kahyangan Tiga yang merupakan tempat suci pemujaan Tuhan Ida Sang Hyang Widhi. Pura-pura ini disungsung oleh sebagian besar masyarakat Hindu di Desa Adat Seminyak.

Lokasi wilayah Desa Adat Seminyak berdekatan dengan beberapa wilayah yang juga sangat dikenal oleh wisatawan. Terdapat 2 Desa Adat yang memiliki jarak berdekatan dengan wilayah ini yakni Desa Adat Legian dan Desa Adat Kerobokan. Kedua desa adat ini juga memiliki daya Tarik wisata yang diminati oleh wisatawan yang berkunjung ke Bali. Peta lokasi Desa Adat Seminyak dapat dilihat pada Gambar 4.2.



Gambar 2 Peta Desa Adat Seminyak  
Sumber: Bapedes Seminyak, 2018

Dari Gambar 2 dapat dilihat lokasi Desa Adat Seminyak ditinjau dari segi geografisnya, Desa Seminyak berbatasan dengan:

Timur : Tukad Mati / Desa Adat Denpasar Selatan  
Selatan : Desa Adat Legian  
Barat : Samudera Indonesia  
Utara : Banjar Basangkasa, Wilayah Desa Adat Kerobokan (Kec. Kuta utara)

Wilayah Seminyak merupakan wilayah yang strategis karena dapat menjangkau berbagai tempat wisata dengan mudah. Hal ini sangat baik karena menarik minat wisatawan untuk memilih villa di kawasan ini sebagai akomodasi penginapannya.

Total jumlah villa yang terdapat di Desa Adat Seminyak berjumlah  $\pm$  213 villa dengan perincian  $\pm$  102 villa yang tetap beroperasi dan  $\pm$  112 villa yang memilih untuk tidak beroperasi. Dari data perincian tersebut maka penelitian ini menjadikan 10 villa sebagai tempat untuk memperoleh informan dalam penelitian ini. Terdapat 10 orang informan penelitian yang sebagian besar terdiri dari manager dan supervisor. Waktu bekerja paling lama di villa adalah 10 tahun yang terdiri atas 3 informan. Dengan lamanya waktu bekerja di villa diharapkan informan dapat memberikan informasi yang relevan dan akurat terkait pengelolaan villa di Desa Adat Seminyak pada era new normal

### **Pengelolaan Pelayanan Akomodasi Villa Di Desa Adat Seminyak Pada Era New Normal**

#### **Perencanaan (Planning)**

Sistem pengelolaan pelayanan akomodasi villa di Desa Adat Seminyak pada era new normal dimulai dengan fungsi perencanaan (planning). Menurut Prihatin (2011) bahwa perencanaan atau planning adalah proses pengambilan keputusan yang menyangkut apa yang akan dilakukan di masa mendatang, kapan, bagaimana dan siapa yang akan melakukannya. Pihak pengelola villa memastikan sistem perencanaan di era new normal mengalami banyak penyesuaian untuk menghadapi situasi pandemi Covid 19. Pada indikator pelayanan tangible (Bukti fisik), perencanaan pelayanan dilakukan dengan cara mempersiapkan protokol kesehatan pada penampilan fisik villa secara menyeluruh serta penampilan fisik karyawan villa. Proses perencanaan penampilan fisik villa secara menyeluruh oleh pengelola villa dilakukan dengan melakukan beberapa perubahan fisik secara minor seperti mempersiapkan tempat pencucian tangan di depan pintu masuk villa, lokasi yang dipilih untuk meletakkan tempat mencuci tangan biasanya di dekat lobby villa. Perencanaan pelayanan villa di Desa Adat Seminyak tetap sama dengan standar operasional prosedur sebelumnya namun yang berbeda adalah bagaimana mengedepankan

perlindungan kesehatan baik bagi karyawan maupun tamu yang berkunjung. Indikator responsiveness (daya tanggap) pada proses perencanaan dapat dilihat dari kesiapan pihak pengelola dalam mempersiapkan SOP dalam proses penyelesaian keluhan tamu. Hal ini harus direncanakan untuk membantu pihak pengelola apabila terjadi keluhan (complain) dari pihak tamu. Perencanaan dari segi indikator *reliabilities* (keandalan) dilakukan oleh pengelola melalui membuat perencanaan bagaimana cara tata cara memberikan pelayanan secara tepat dan baik dengan tetap mematuhi prosedur kesehatan sesuai aturan yang ditetapkan oleh pemerintah. Perencanaan pelayanan villa di Desa Adat Seminyak tetap sama dengan standar operasional prosedur sebelumnya namun yang berbeda adalah bagaimana mengedepankan perlindungan kesehatan baik bagi karyawan maupun tamu yang berkunjung. Pengelola sudah mempersiapkan standar operasional prosedur pelayanan diadaptasi oleh aturan prosedur kesehatan yang ditetapkan oleh aturan pemerintah.

#### **Pengorganisasian (Organizing)**

Menurut Handoko (dalam Usman, 2006) bahwa pengorganisasian adalah pengaturan kerja bersama sumber daya keuangan, fisik, dan manusia dalam organisasi. Pengorganisasian dalam pengelolaan villa di Desa Adat Seminyak dilakukan dengan sangat efektif. Pengaturan operasional pelayanan dilakukan sesuai perencanaan yang dibuat sebelumnya. Dari segi tangible (bukti fisik), pengorganisasian dilakukan dengan tetap mengatur fisik karyawan. Penampilan fisik karyawan harus tetap sesuai dengan aturan proses yang ditetapkan pemerintah. Apabila karyawan menunjukkan fisik yang tidak sehat, maka pihak pengelola hotel menganjurkan karyawan untuk memeriksakan diri ke rumah sakit, puskesmas atau klinik kesehatan. Hal ini dilakukan agar semua karyawan yang bekerja harus dalam kondisi yang sehat. Pengorganisasian situasi villa pada era new normal juga dilakukan dengan mengatur tempat duduk atau jarak. Berikut hasil wawancara dari Sandi Yasa, Director of Room Villa Seminyak Estate:

“Manajemen villa mengatur situasi villa dengan mengurangi jumlah tempat duduk atau mengatur tata letak tempat duduk dengan memberikan jarak. Pihak villa juga tidak melayani makanan prasmanan. Semuanya seperti breakfast dilakukan di villa masing-masing”

Dari wawancara tersebut dapat dilihat cara pengaturan situasi villa dengan menyediakan tempat duduk yang berjarak serta tidak menyediakan layanan makanan prasmanan di restaurant. Layanan makanan diantar ke kamar villa masing-masing. Ini adalah salah satu cara yang digunakan dalam pengaturan makanan pada era

new normal. Penyesuaian pengaturan fisik area villa menunjukkan bahwa villa di Desa Adat Seminyak sudah mengikuti aturan prosedur kesehatan yaitu pengaturan jarak. Kunjungan tamu yang berkurang membuat pengelola villa harus beradaptasi dengan sistem pengorganisasian villa. Beberapa villa di Desa Adat Seminyak yang masih beroperasi mengaku harus mengadakan pengaturan jumlah karyawan yang bekerja. Dari segi *reliabilities* (keandalan) tentunya pengurangan jumlah karyawan diharapkan tidak menurunkan kualitas layanan di Desa Adat Seminyak pada era new normal. Pengorganisasian jumlah karyawan yang bekerja disesuaikan dengan jumlah kunjungan tamu yang menginap di villa. Walaupun terdapat pengurangan jumlah karyawan yang bekerja namun standar operasional pelayanan pada villa di Desa Adat Seminyak tetap dilakukan dengan baik. Dari salah satu pengelola villa yakni Ibu Widia mengatakan:

"Kami memiliki staff yang sedikit dari awal karena hanya 10 kamar, kami cuma bekerja berempat, housekeeping 2, saya supervisor dan security satu. Kalo biasanya rame kami cari DW sebanyak 3 orang. Dulu mereka bekerja tiap hari tapi semenjak masa Corona mereka dirumahkan. Tapi mereka stand by kalo saya telpon untuk bekerja mereka siap bekerja."

Dari hasil wawancara tersebut dinyatakan bahwa pada era new normal villa di Desa Adat Seminyak memperkerjakan karyawan sesuai kebutuhan. Pada beberapa villa yang mengatur operasional kerja dengan memperkerjakan karyawan yang siap kerja apabila dihubungi. Pengaturan jadwal kerja sesuai kebutuhan juga diterapkan dalam masa era new normal ini. Pengaturan ini dilihat dari tingkat hunian kamar apabila tingkat hunian kamar tinggi maka pengaturan jumlah staff akan ditingkatkan jumlahnya dengan tetap mengutamakan sistem prosedur kesehatan dengan menjaga jarak dan mempergunakan masker sedangkan jika tingkat hunian rendah maka jumlah staff bekerja akan dikurangi. Pengaturan jarak merupakan hal yang harus dilakukan pada *era new normal*. Hal ini dapat dilihat pada gambar 4.4, dari gambar tersebut dapat dilihat pengaturan jarak dilakukan oleh *receptionist staff* yang bekerja lebih dari satu orang di *Front Office Counter*. Pengaturan membuktikan bahwa villa di Desa Adat Seminyak telah mematuhi prosedur kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah di masa *era new normal*. Penyesuaian ini tentunya tidak akan mengurangi kualitas layanan villa di *era new normal*.

### **Pengarahan (Actuating)**

Pengarahan (*actuating*) pada indikator *tangible* (bukti fisik) salah satunya dilakukan dengan memanfaatkan tanda-tanda arahan penerapan proses pada prosedur layanan di villa

yang ada di Desa Adat Seminyak. Bukti fisik yang dapat dilihat adalah banyaknya ditempel tanda-tanda yang berkaitan dengan proses di beberapa tempat di villa. Pengarahan dari pengelola ini menunjukkan bahwa villa di Desa Adat Seminyak sudah menerapkan prosedur kesehatan di era new normal. Dapat dilihat bahwa terdapat arahan bagi tamu untuk mempergunakan *handsanitizer*. Hal ini adalah salah satu cara untuk menghindari terjadinya penyebaran virus di areal villa. Arahan ini diletakkan pada tempat yang mudah dilihat. Salah satu tempat yang dijadikan tempat meletakkan tanda ini adalah di lobby villa. Terkadang penggunaan *handsanitizer* belum dijadikan kebiasaan oleh kebanyakan tamu untuk itu peran karyawan untuk mengarahkan penggunaan diharuskan oleh pihak pengelola villa. Arahan lainnya adalah penggunaan masker. Beberapa villa di Desa Adat Seminyak menyediakan poster atau tulisan berbingkai mengenai prosedur kesehatan yang digantung atau diletakkan di areal yang mudah dilihat oleh tamu. Ini dilakukan oleh pengelola villa untuk siap menyambut era new normal.

Pengarahan atas kinerja staff villa dilakukan agar layanan dan produk villa dapat diterima oleh tamu sesuai dengan harapan. Indikator *reliabilities* (keandalan) diarahkan oleh pihak manajemen dengan melakukan *meeting evaluation* yang dilakukan secara berkala. Evaluasi kinerja staff villa dilakukan oleh manajer sebagai bentuk arahan agar staff dapat melakukan kinerja pelayanan sesuai dengan standar operasional yang ditetapkan oleh manajemen villa. Salah satu wawancara dengan Ni Made Ayu Vidayanti, HRD Staff The Kasih Villa and SPA mengatakan:

"Kami di villa mengadakan *meeting* evaluasi kinerja setiap periode untuk memastikan pelayanan yang diberikan oleh staff villa sudah sesuai dengan harapan tamu"

Dari pernyataan ini dapat dilihat bahwa pengarahan pelayanan oleh manajer dilakukan kepada staff untuk tetap memastikan bahwa staff villa tetap melakukan pelayanan yang baik pada *era new normal*. *Meeting evaluation* adalah salah satu bentuk bagaimana pihak manajemen memberikan arahan kepada staff untuk melakukan pelayanan sesuai standar yang berlaku di villa tersebut. Beberapa villa di Desa Adat Seminyak melakukan *meeting* secara berkala, ada yang melakukan *meeting* secara harian, mingguan bahkan bulanan. Hal ini merupakan kesepakatan yang ditetapkan oleh pihak manajemen villa untuk dapat mengarahkan staff agar selalu memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan. *Briefing* setiap hari juga merupakan salah satu bentuk pengarahan yang dilakukan oleh atasan kepada staff villa. *Briefing* adalah pertemuan singkat yang dilakukan untuk memberikan informasi dan pengarahan atas hal-hal yang harus dilakukan hari

itu. Biasanya *briefing* dilakukan pada setiap pergantian shift oleh atasan. Pada era new normal tentunya pengarahan yang dilakukan akan mengulas hal-hal yang berkaitan dengan prosedur pelayanan dengan tetap mematuhi protokol kesehatan. Ini dilakukan agar pelayanan staff di villa dapat berjalan dengan baik.

### Pengawasan (Controlling)

Pada tahap pengawasan, pihak pengelola villa selalu memeriksa fasilitas yang berkaitan dengan proses. Menurut wawancara dengan *Manager Melba Villas*, yakni Gusti Ngurah Kade Budi Sanjaya mengatakan bahwa:

“Kami selalu memeriksa ketersediaan handsanitizer yang ada di atas meja layanan dan di dalam kamar villa. Ini sangat penting agar jangan sampai habis. Begitu juga pada saat tertentu kami selalu mengecek kerja karyawan, apabila ada karyawan yang tidak menggunakan masker maka kami akan suruh mereka tetap menggunakan masker”

Dari wawancara tersebut diperoleh bahwa proses pengawasan terhadap sarana proses dan fisik karyawan dilakukan sudah dengan baik. Proses pengawasan yang dilakukan oleh pengelola villa untuk menghindari penyebaran virus di dalam villa dilakukan setiap saat. Pengawasan fisik karyawan juga menjadi hal penting yang dilakukan dalam penyediaan pelayanan di villa. Pemakaian masker dan alat kesehatan lainnya menjadi hal penting bagi penyediaan layanan villa di Desa Adat Seminyak pada *era new normal*. Pada indikator reliabilities (keandalan) pengawasan yang dilakukan pada masa era new normal lebih diperketat. Pihak atasan dalam hal ini manajer atau supervisor mengawasi staff villa dalam memberikan proses pelayanan agar tetap mematuhi protokol kesehatan. Pengawasan indikator assurance (jaminan) atas keamanan dan kesehatan areal villa dilakukan oleh villa manager setiap hari. Empathy (empati) harus tetap dilakukan oleh staff villa. Proses pengawasan ini dilakukan agar staff villa selalu ramah dan perhatian dengan semua tamu yang menginap di villa. Staff villa harus dengan sigap mengetahui apabila tamu memerlukan bantuan, segera menawarkan bantuan yang diperlukan oleh tamu. Tentu saja tetap mengedepankan protokol kesehatan dalam melakukan pelayanan terhadap tamu

### Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Akomodasi Villa Di Desa Adat Seminyak Pada Era New Normal

Sugihartono, dkk (2007: 8) mengemukakan bahwa persepsi adalah kemampuan otak dalam menerjemahkan stimulus atau diartikan juga proses untuk menerjemahkan stimulus yang masuk ke dalam alat indera manusia. Persepsi wisatawan terhadap suatu daerah wisata akan berpengaruh

kepada image objek wisata, promosi dan menjadi sumber informasi bagi wisatawan baru, yang akan mengunjungi daerah tujuan wisata tersebut (Suwena & Widyatama, 2017). Responden penelitian berjumlah 50 orang. Dengan jumlah responden wanita lebih banyak daripada responden laki-laki yakni sebesar 58%. Perbedaan jumlah antara wanita dan laki-laki tidak jauh berbeda yakni wanita sebanyak 29 orang sedangkan laki-laki sebanyak 21 orang. Jumlah responden terbanyak berdasarkan golongan umur kurang dari 24 tahun, yakni berjumlah 28 orang. Jumlah responden terbesar berdasarkan jenis pekerjaannya adalah wiraswasta yang berjumlah 22 orang atau 44%. Dari hasil kuisisioner yang diisi oleh keseluruhan responden makan dapat diperoleh hasil persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan akomodasi villa di Desa Adat Seminyak pada era new normal menunjukkan antara lain:

Dimensi *tangible* menggambarkan suatu wujud secara fisik serta layanan yang akan diterima oleh konsumen (Zeithaml dkk dalam Alaam, 2016). Dilihat dari Tabel 1 maka hasil keseluruhan dari nilai rata-rata pada keseluruhan indikator *tangibles* (bukti fisik/langsung) adalah berjumlah 4,26 yang menunjukkan hasil sangat baik. Wisatawan mengungkapkan bahwa villa di Desa Adat Seminyak menunjukkan suasana yang bersih dan nyaman pada era new normal. Baik ruangan interior dan eksterior pada villa di Desa Adat Seminyak terlihat sangat bersih dan nyaman. Ini membuat wisatawan merasa betah untuk tinggal lebih lama. Ketersediaan sarana pencegahan Covid 19 juga sudah dinilai baik oleh wisatawan yang berkunjung dan menginap di villa pada Desa Adat Seminyak pada era new normal.

Tabel 1. Persepsi Wisatawan Terhadap Indikator Tangibles (Bukti Fisik/langsung)

No	Pernyataan	Nilai jawaban					Total	Rata-rata	Ket.
		S	T	N	B	SB			
		1	2	3	4	5			
1	Lingkungan eksterior di villa terlihat bersih dan nyaman	-	-	4	28	18	214	4,28	Sangat baik
2	Ruangan interior di villa terlihat bersih dan nyaman	-	-	5	21	24	219	4,38	Sangat baik
3	Tersedia sarana pencegahan COVID-19 seperti tempat cuci tangan, hand sanitizer, pengukur suhu badan dan masker bagi pengunjung	-	-	4	35	11	207	4,14	Baik
4	Penampilan fisik staff villa rapi dan bersih	-	-	1	32	17	216	4,32	Sangat baik
5	Staff villa mempergunakan alat pelindung diri seperti masker, sarung tangan dsb	-	-	6	30	14	208	4,16	Baik

Sumber: Penelitian 2021

Tabel 2. Persepsi Wisatawan Terhadap Indikator Reliabilities (Keandalan)

No	Pernyataan	Nilai Jawaban					Total Nilai	Rata-rata	Ket.
		STB	TB	N	B	SB			
		1	2	3	4	5			
1	Pelayanan staff villa diberikan secara tepat waktu	-	-	6	35	9	203	4,06	Baik
2	Pelayanan staff villa diberikan sesuai dengan harapan tamu	-	-	4	35	11	207	4,14	Baik
3	Produk villa yang ditawarkan sesuai dengan apa yang diharapkan tamu	-	-	5	32	13	208	4,16	Baik

Sumber: Penelitian 2021

Pada Tabel 2 diperoleh hasil keseluruhan dari nilai rata-rata pada keseluruhan indikator *reliabilities* (keandalan) adalah berjumlah 4,12 yang menunjukkan hasil baik. Persepsi wisatawan terhadap pelayanan staff villa yang diberikan secara tepat waktu serta sesuai harapan dinilai sudah baik pada era new normal. Produk villa yang ditawarkan juga dinilai sudah baik oleh wisatawan yang berkunjung ke villa pada Desa Adat Seminyak di era new normal.

Tabel 3. Persepsi Wisatawan Terhadap Indikator Responsiveness (Daya Tanggap)

No	Pernyataan	Nilai Jawaban					Total Nilai	Rata-rata	Ket.
		STB	TB	N	B	SB			
		1	2	3	4	5			
1	Kesigapan staff villa dalam menjawab pertanyaan dari tamu	-	-	5	31	14	209	4,18	Baik
2	Kesigapan staff villa untuk membantu tamu pada proses pelayanan	-	-	3	33	14	211	4,22	Baik
3	Kesigapan staff villa dalam menyelesaikan proses penanganan keluhan tamu	-	-	7	33	10	203	4,06	Baik

Sumber: Penelitian 2021

Pada Tabel 3 diperoleh hasil keseluruhan dari nilai rata-rata pada keseluruhan indikator *responsiveness* (daya tanggap) adalah berjumlah 4,15 yang menunjukkan hasil baik. Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi wisatawan terhadap kesigapan karyawan dalam menjawab pertanyaan tamu dan

membantu tamu dalam proses penilaian sudah dinilai baik oleh wisatawan. Pada salah satu indikator yang menunjukkan kesigapan staff dalam menyelesaikan keluhan tamu juga sudah dinilai baik oleh wisatawan.

Tabel 4. Persepsi Wisatawan Terhadap Indikator Assurance (Jaminan)

No	Pernyataan	Nilai Jawaban					Total Nilai	Rata-rata	Ket.
		STB	TB	N	B	SB			
		1	2	3	4	5			
1	Ketersediaan jaminan akan situasi villa yang sehat dan bebas dari virus Covid 19	-	-	6	38	6	200	4,00	Baik
2	Ketersediaan jaminan situasi yang aman di villa	-	-	6	31	13	207	4,14	Baik

Sumber: Penelitian 2021

Pada Tabel 4 tersebut diperoleh hasil keseluruhan dari nilai rata-rata pada keseluruhan indikator *assurance* (jaminan) adalah berjumlah 4,07 yang menunjukkan hasil baik. Dalam indikator pelayanan dengan mengedepankan adanya jaminan terkait dengan situasi pandemic Covid 19 dinilai sudah baik oleh wisatawan. Ketersediaan jaminan atas situasi villa yang sehat dan bebas dari virus Covid 19 dinilai sudah baik oleh wisatawan yang berkunjung ke villa di Desa Adat Seminyak. Selain itu ketersediaan jaminan situasi yang aman juga dinilai baik oleh wisatawan.

Tabel 5. Persepsi Wisatawan Terhadap Indikator Empathy (Empati)

No	Pernyataan	Nilai Jawaban					Total Nilai	Rata-rata	Ket.
		STB	TB	N	B	SB			
		1	2	3	4	5			
1	Staff villa menunjukkan kepedulian dan perhatian terhadap tamu	-	-	4	36	10	206	4,12	Baik
2	Staff villa mampu menjaga hubungan yang baik dengan tamu	-	-	1	32	17	216	4,32	Sangat baik

Sumber: Penelitian 2021

Pada Tabel 5 diperoleh hasil keseluruhan dari nilai rata-rata pada keseluruhan indikator *empathy* (empati) adalah berjumlah 4,22 yang menunjukkan hasil baik. Pada indikator ini menunjukkan persepsi wisatawan terhadap kepedulian dan perhatian staff villa dinilai sudah baik. Begitupula empati staff villa

dalam menjaga hubungan yang baik dengan wisatawan juga dinilai baik. Tentunya hal ini yang dibutuhkan oleh wisatawan yang menginap di villa agar mereka merasa nyaman selama waktu tinggal di villa.

#### IV. SIMPULAN

Pengelolaan pelayanan akomodasi villa di Desa Adat Seminyak pada era new normal pada ditinjau dari perencanaan pelayanan dilakukan dengan cara mempersiapkan protokol kesehatan pada penampilan fisik villa secara menyeluruh serta penampilan fisik karyawan villa. Pengorganisasian jumlah karyawan yang bekerja disesuaikan dengan jumlah kunjungan tamu yang menginap di villa. Pada indikator pengarahan pihak manajerial selalu mengarahkan staff untuk mengikuti prosedur memulai pekerjaan dengan cara untuk mencuci tangan, menggunakan hand sanitizer serta melakukan pengecekan suhu. Pengawasan langsung dilakukan oleh pihak mana-jemen villa baik itu manager maupun supervisor yang bekerja saat itu. Apabila manager melihat ada yang tidak mematuhi protokol kesehatan maka pihak manager akan memberikan teguran kepada staff agar tetap mematuhi protokol kesehatan.

Hasil persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan akomodasi villa di Desa Adat Seminyak pada era new normal menunjukkan antara lain: hasil total rata-rata tangibles (bukti fisik/langsung) adalah berjumlah 4,26 yang menunjukkan hasil sangat baik, hasil keseluruhan dari nilai rata-rata pada keseluruhan indikator reliabilities (keandalan) adalah berjumlah 4,12 yang menunjukkan hasil baik, hasil keseluruhan dari nilai rata-rata pada keseluruhan indikator responsiveness (daya tanggap) adalah berjumlah 4,15 yang menunjukkan hasil baik, hasil keseluruhan dari nilai rata-rata pada keseluruhan indikator assurance (jaminan) adalah berjumlah 4,07 yang menunjukkan hasil baik, hasil keseluruhan dari nilai rata-rata pada keseluruhan indikator empathy (empati) adalah berjumlah 4,22 yang menunjukkan hasil baik

#### REFERENSI

- Alaan, Yunus. (2016). Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance) Terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen*, Vol.15, No.2, Mei 2016.
- Arcana, Komang Trisna Pratiwi. (2012). Persepsi Masyarakat Lokal Terhadap Perkembangan Akomodasi Pariwisata, Studi Kasus: Desa Adat Seminyak, Kecamatan Kuta Kabupaten Badung, Bali. *Jurnal Analisis Pariwisata*, [S.L.], V. 16, N. 1, P. 52-60, Jan. 2018. Issn 1410-3729.
- Departemen Pendidikan Indonesia. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Evita et al. (2012). Dampak Perkembangan Pembangunan Sarana Akomodasi Wisata Terhadap Pariwisata Berkelanjutan di Bali: *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, ISSN: 1858-070x, Volume 2 No.1 Hal 109-222 September 2012.
- Hanafiah, Adang Sutedja, Iskandar Ahmaddien. 2020. *Pengantar Statistika*. Bandung: Widina Bhakti Persada
- Nuruddin, Putu Eka Wirawan, Sri Pujiastuti, Ni Nyoman Sri Astuti. (2020). Strategi Bertahan Hotel di Bali Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Kajian Bali*, p-ISSN 2088-4443 # e-ISSN 2580-0698 Volume 10, Nomor 02, Oktober 2020 <http://ojs.unud.ac.id/index.php/kajianbali>.
- Pandjaitan, Luhut Binsar (2020). "Permenhub Nomor: 25 Tahun 2020 tentang Pengendalian Covid-19 Selama Masa Mudik Idul Fitri Tahun 14441 Hijriah" Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.
- Pasaribu, Veta Lidya Delimah et al. (2021). Adaptasi Kehidupan New Normal Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Yayasan Pondok Pesantren Dan Panti Asuhan Nurul Ikhsan Kecamatan Setu, Kota Tangerang Selatan. *Jurnal LOKABMAS Kreatif* Vol.02, No.02. Juli 2021 Hal.89-97.
- Prihatin, Eka. (2011). *Manajemen Peserta Didik*. Bandung: ALFABETA.
- Sugihartono, dkk, 2007. *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Pers
- Suvena, I Ketut & Widyatama, I. G. N. (2017). *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Denpasar: Pustaka Larasan.
- Tokan, Matilda Relu Lama. (2014). Kawasan Villa dengan Penataan Landsekap Agrowisata di Kota Singkawang. *Jurnal online mahasiswa Arsitektur Universitas Tanjungpura*. Volume 2 Nomor 1.
- Usman, Husaini. (2006). *Manajemen: Teori, Praktik, dan Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.