

# STRATEGI PENANGANAN DAMPAK PANDEMI COVID-19 OLEH PELAKU PARIWISATA SANUR

**I Putu Angga Suta Pramana Putra**

Program Studi Magister Pariwisata Universitas Udayana

Email: sutaangga@gmail.com

**Agung Suryawan Wiranatha**

Pusat Unggulan Pariwisata Universitas Udayana

Email: agung\_suryawan@unud.ac.id

**I Gusti Ayu Oka Suryawardani**

Pusat Unggulan Pariwisata Universitas Udayana

Email: suryawardani@unud.ac.id

## ABSTRACT

The COVID-19 pandemic has had a negative impact on Sanur tourism, therefore a strategy for handling the impact of the COVID-19 pandemic is needed for the restoration of Sanur tourism. This study aims to determine the strategies of tourism actors in handling the impact of COVID-19. This research uses a qualitative approach with a case study research strategy. The method used is observation, interviews, questionnaires, and documentation. The theory used is perception theory to identify visitor perceptions and sustainable tourism theory to analyze the effectiveness of implementing strategies for Sanur tourism actors. The results show that the visitor's perception of the image of the Sanur destination is very good, it can be seen from the information received by visitors from Sanur tourism actors is clear, and the end understands the risks and threats when visiting so that visitors do not want to change their travel plans to Sanur. The strategies carried out by Sanur tourism actors are Reduction, Readiness, Response and Recovery. The effectiveness of implementing the strategy is seen from the environmental aspect, namely improving, and rejuvenating the environment, the economic aspect of increasing tourist visits and the social aspect of growing awareness (awareness) of tourism actors and the community in the Sanur destination of the risks caused by disasters. The government and tourism actors need synergy in dealing with the impact of disasters on tourism so that they can help and speed up the handling process and minimize the negative impacts that arise.

**Keywords:** *tourism actors' strategy, covid-19, tourism crisis.*

## Pendahuluan

Pariwisata dimaknai sebagai suatu perjalanan atau bepergian antara suatu tempat tertentu ke satu atau beberapa tempat lain, sehingga suatu perjalanan sangat diperlukan untuk kegiatan pariwisata, oleh karena itu faktor apapun yang menghambat perjalanan secara tidak langsung akan sangat memberikan berdampak pada industri pariwisata. Isu internasional, seperti Pandemi COVID-19 (*Corona virus*) merupakan contoh dari dampak tersebut. Bencana semacam ini telah kembali menunjukkan rentannya industri pariwisata (Jiang & Ritchie, 2017). Berdasarkan UU No 24 Tahun 2007, bencana dapat dikelompokkan menjadi tiga sebab yaitu: 1. Bencana alam yaitu bencana yang bersumber dari fenomena alam seperti banjir, gempa bumi, dan letusan gunung berapi, tsunami dan lain-lain. 2. Bencana non alam yaitu peristiwa yang disebabkan oleh faktor non alam antara lain berupa kegagalan teknologi, gagal modernisasi, epidemik, dan wabah penyakit. 3. Bencana Sosial antara lain adalah bencana yang disebabkan oleh peristiwa atau rangkaian peristiwa yang diakibatkan oleh manusia yang meliputi konflik sosial antar kelompok, komunitas masyarakat dan terorisme.

Berbagai bencana sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan pariwisata. Adapun penyebab dari terhambatnya suatu perjalanan pariwisata antara lain seperti bencana Tsunami (Ghaderi & Henderson, 2013), gempa bumi (Huan et al, 2004), aktivitas teroris (Bowen et al. 2014; Samitaset al. 2018), Perubahan iklim ekstrim (Becken, 2005), kesehatan dan masalah keamanan atau konflik (Fotiadis & Huan, 2014), dan sebagainya. Adapun beberapa bencana yang secara langsung pernah mengguncang pariwisata yaitu seperti Terorisme (tragedi pembajakan penerbangan American Airline Flight 11 yang menabrak Gedung World Trade Center di Menara Utara pada 11 september 2001, Peristiwa bom Bali 1 pada tahun 2002 dan bom Bali 2 pada tahun 2005, bom kereta api di Madrid tahun 2004, bom transportasi umum di London tahun 2005, pengeboman di Mumbai pada tahun 2008, pengeboman boston pada tahun 2013, penyerangan di Kenya mall 2013). Bencana alam gempa bumi dan

tsunami (Gempa dan Tsunami aceh pada tahun 2004, Tsunami Jepang tahun 2011, Tsunami Christchurch tahun 2011). Bencana alam badai dan siklon (Badai katrinia tahun 2005, badai Hurricane sandy tahun 2012). Letusan gunung berapi (gunung agung Bali pada tahun 2017), Krisis keuangan dan ekonomi global tahun 2008-2010 Dan Bencana atau pandemi penyakit (Foot and mouth pada tahun 2001, *Serve acute respiratory syndrome [SARS]* pada tahun 2003, *Avian Influenza [H5N1]* pada tahun 2003, dan yang kita alami dari 2019 hingga saat ini yaitu *Coronavirus Disease of 2019 [SARS-CoV2]* pada tahun 2019 hingga saat ini.

Bali merupakan provinsi di Indonesia yang sangat bertumpu pada aktivitas pariwisata maka dari itu melihat rentannya pariwisata tentu juga menjadikan Bali sangat rentan dengan dampak bencana yang di timbulkan baik itu bencana alam, non alam ataupun bencana sosial. Dalam 10 tahun terakhir Bali tercatat telah mengalami beberapa bencana dengan kapasitas yang cukup besar, pada tahun 2002 Bali dan pariwisatanya kembali terguncang akibat aksi terorisme Lebih dari 200 orang yang menjadi korban tewas dalam kejadian bom ini, sedangkan 200 lebih lainnya mengalami luka berat dan ringan (edunitas.com 2005). Akibatnya terjadi penurunan jumlah wisatawan yang datang ke Bali, tiga bulan pasca bom Bali kondisi pariwisata Bali juga belum menunjukkan tanda-tanda pemulihan. Kondisi pariwisata Bali pada saat itu, khususnya di Kota Denpasar semakin tidak menentu, tingkat hunian hotel berkurang, terjadi pembatalan akibat ketakutan wisatawan akan ancaman terorisme tersebut, rata-rata okupansi hotel masih dibawah 30 %. Sedangkan Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara pada saat itu berkisar antara 1500 sampai 2000 orang per hari. (Denpasarkota.com 2006). Ketiadaan wisatawan, baik domestik maupun internasional, menyebabkan usaha perhotelan berdampak sangat buruk. Dampak ini bahkan membuat pada hilangnya potensi bisnis dan ketidakjelasan kapan situasi pandemi Covid-19 ini akan segera berakhir (suryaningsih, dkk 2021).

Selain itu, salah satu bencana yang mengguncang Bali dan pariwisatanya adalah bencana alam yang ditimbulkan oleh letusan gunung tertinggi pulau Bali yaitu

Gunung Agung pada tahun 2018. Gunung ini merupakan gunung yang masih aktif hingga saat ini walaupun demikian, Gunung Agung Bali tercatat terakhir meletus pada tahun 1963, tepatnya pada 17 Maret 1963. Akibatnya terdapat sekitar 1.600 jiwa dinyatakan meninggal dunia dalam letusan tersebut (Kompas.com 2021). Pada tahun 2018 Gunung Agung Bali kembali meletus, ancaman dari meletusnya gunung Agung mengakibatkan banyaknya wisatawan yang membatalkan rencana kunjungan mereka ke Bali, selain itu wisatawan yang telah berwisata di Bali mempersingkat waktu kunjungan mereka. Kemudian kondisi ini diperparah dengan di tutupnya bandara Internasional I Gusti Ngura Rai selama dua hari karena semburan abu vulcanik yang mengganggu penerbangan, hal tersebut juga mengakibatkan tertutupnya akses wisatawan mancanegara yang ingin datang langsung ke Bali. Kondisi tersebut menyebabkan tingkat hunian kamar hotel di Bali menyentuh angka 15%. Selain letusan dari gunung Agung, pada bulan Agustus 2018 pulau Bali diguncang oleh gempa bumi dengan kekuatan 7 SC dan disusul dengan beberapa kali gempa susulan dan pusat gempa pada saat itu terletak di pulau Lombok.

Saat ini pariwisata Bali kembali diuji dengan pandemi COVID-19, Wabah COVID-19 mulai mewabah sejak akhir tahun 2019 di Wuhan China kini menyebar ke seluruh dunia. Hingga sampai pada pertengahan Maret 2020, virus Corona telah menginfeksi sebanyak 185 negara dengan penderita lebih dari 270 ribu jiwa. Hantaman pandemi COVID-19 saat ini di pulau Bali lebih keras jika dibandingkan dengan bom Bali dan pada saat Gunung Agung meletus. Karena, ketika Gunung Agung meletus, tingkat hunian hotel di Bali selatan seperti Badung, Denpasar dan Gianyar masih mencapai 60%, hal tersebut disebabkan oleh radius berbahaya letusan Gunung hanya berjarak 12 KM dan pada saat Bali mengalami tragedi BOM Bali I dan II 10 tahun silam tingkat hunian kamar hotel pada saat itu masih berada di angka 20%. Dikutip dari Bisnis.com (2020), Ketua Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia atau PHRI Kabupaten Badung IGA Rai Suryawijaya mengatakan, perekonomian Bali

saat ini merupakan kondisi terburuk sepanjang sejarah yang ada, karena tingkat hunian hotelnya mencapai zero (nol).

Kerentanan suatu destinasi terhadap bencana yang terjadi seringkali mengarah kepada penguatan *mitigation plan* untuk menyetarakan persepsi bahwa pengembangan kawasan pariwisata, tidak dapat dipisahkan dari mitigasi bencana. Walaupun tidak ada tolak ukur atau metode terbaik dalam pemulihan pariwisata pasca bencana atau krisis. Model yang efektif di gunakan dalam penanganan beberapa bencana yang lampau mungkin tidak berhasil digunakan pada bencana lain (Mansour,2013). Selain itu, dalam pengembangan suatu kawasan pariwisata tanpa menyiapkan mitigasi bencana dapat berdampak pada tingginya risiko atau potensi dampak kerugian dan korban yang di akibatkan oleh bencana pada masa mendatang. Beberapa pendekatan dalam penanganan bencana dan meminimalisir dampak korban dari bencana tersebut dapat kita lihat seperti keberadaan tanda evakuasi (peringatan/rambu/tanda bahaya, pos penjaga pantai/SAR/BPBD, pengeras suara, dan *early warning system*), jalur evakuasi, titik kumpul, dan protokol kesehatan serta logo-logo seperti penerapan CHSE dalam upaya meminimalisir penyebaran virus COVID-19 di suatu destinasi wisata. Maka dari itu sangat penting mengetahui persepsi wisatawan dalam mengunjungi suatu destinasi serta mengkaji strategi penanganan yang di lakukan dalam mengatasi dampak bencana yang dalam hal ini peneliti melakukan penelitian di kawasan pariwisata sanur. Kawasan pariwisata sanur sangat menarik untuk di teliti karena dari segi control, mereka memiliki organisasi sendiri yang bernama YPS (Yayasan Pembangunan Sanur), keterlibatan YPS sangat besar dalam pembangunan pariwisata sanur. Tentu dalam penerapan suatu strategi penanganan dampak bencana perlu adanya dukungan dari pelaku pariwisata itu sendiri seperti halnya YPS. Selain itu, Sanur memiliki posisi yang sangat strategis dan penting bagi kota Denpasar karena Sanur menyumbang 40% PAD (Pendapatan Asli Daerah) dan 80 % total PHR (Pajak Hotel dan Restaurant) kota

Denpasar dihasilkan di Sanur, tentu pulihnya pariwisata Sanur menjadi harapan yang sangat besar (Balipost.com: 2019).

## Teori dan Metode

Teori Pembangunan pariwisata berkelanjutan atau *sustainable tourism development* didefinisikan yaitu sebagai proses dalam pembangunan yang dilakukan tanpa menghabiskan serta merusak sumber daya. Dalam kaitannya dengan penelitian ini adalah strategi penanganan oleh pemerintah akan mempengaruhi pelaksana di industri pariwisata sebagai pelaku di lapangan. Bentuk dari efektivitas dari penerapan strategi tersebut di lihat dari tiga komponen indikator pariwisata berkelanjutan yaitu aspek lingkungan, sosial budaya serta ekonomi. Dalam hal ini tiga indikator inti tersebut diidentifikasi melalui industri pariwisata, tanggung jawab masyarakat lokal, dan pemelihara lingkungan yang merupakan pelaksana di lapangan.

Penelitian ini dilakukan di Kawasan Pariwisata Sanur, kecamatan Denpasar Timur, Kota Denpasar, Provinsi Bali. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh secara Langsung dari wawancara yang di lakukan dengan informan yaitu pelaku pariwisata, pemerintah dan pihak terkait mengenai strategi dalam penanganan dampak pandemi COVID-19 terhadap pariwisata Sanur. Peneliti juga menggunakan *online desk research* dengan mengumpulkan data-data yang tertulis di internet dari berbagai sumber terpercaya.

Adapun informan yang ditentukan antara lain yaitu: (1) Pemerintah: Dinas Pariwisata Kota Denpasar; (2) Organisasi pariwisata: Yayasan Pembangunan Sanur (YPS); (3) Pelaku industri pariwisata di kawasan pariwisata Sanur: penyedia akomodasi hotel, penyedia usaha makanan dan minuman dan penyedia layanan atraksi wisata. Selain itu sejumlah wisatawan yang berkunjung ke kawasan pariwisata Sanur. Sampel ditentukan secara *purposive sampling* berdasarkan waktu berkunjung

(pada saat pandemi masih berlangsung) yang kemudian diambil secara *accidental sampling* dari wisatawan yang bersedia untuk menjadi responden sejumlah 35 orang wisatawan. Adapun Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini antara lain observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Analisis data adalah pencarian atau melakukan pelacakan pola-pola, dalam penelitian ini peneliti berusaha untuk mengetahui bagaimana peristiwa pandemic COVID-19 sangat mempengaruhi kegiatan pariwisata Sanur dengan signifikan berupa penurunan jumlah kunjungan, kemudian mendorong pelaku pariwisata untuk menerapkan strategi penanganan untuk memulihkan pariwisata Sanur. Analisis penelitian studi kasus. Teori yang digunakan untuk menentukan arah, konteks, dan pedomandalam menjalankan kegiatan penelitian.

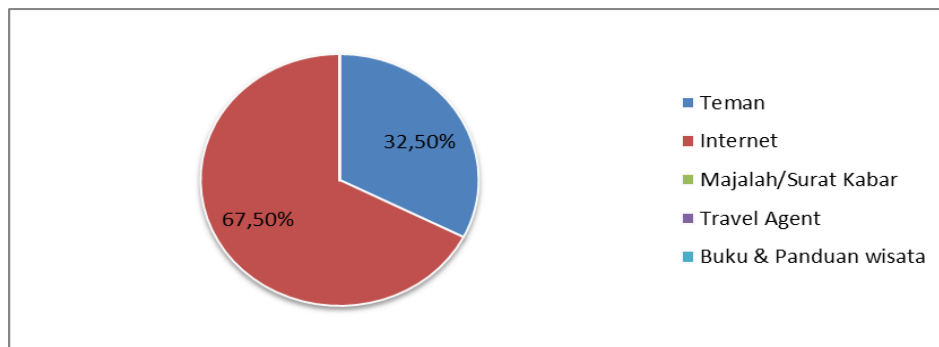
## **Hasil dan Pembahasan**

### **Persepsi Pengunjung Terhadap Citra Destinasi**

Pada penelitian ini persepsi pengunjung terhadap citra destinasi ditentukan secara random kepada pengunjung yang berwisata di Kawasan Pariwisata Sanur dalam kurun waktu atau pada masa Pandemi COVID-19 sedang berlangsung yaitu sejak November 2019 hingga saat penelitian ini dilakukan (April 2022). Penelitian ini mengambil sample responden sebanyak 40 responden dimana keseluruhan reponden memiliki kreteria sesuai dengan yang dibutuhkan.

Mengacu kepada hasil kuesioner tujuan utama pengunjung yang berkunjung ke Sanur adalah sebagian besar untuk berlibur dan relaksasi dimana angka yang di peroleh yaitu 82.5% dan menjadi persentase yang sangat signifikan jika di bandingkan dengan angka lainnya. Pengunjung memiliki cara pandang yang berbeda-beda pada setiap individu dalam menilai suatu destinasi. Hal tersebut bersifat hakiki pada diri manusia dengandi dasari oleh pengalaman, keinginan dan pengetahuan tentang suatu objek yang dipersepsikan.

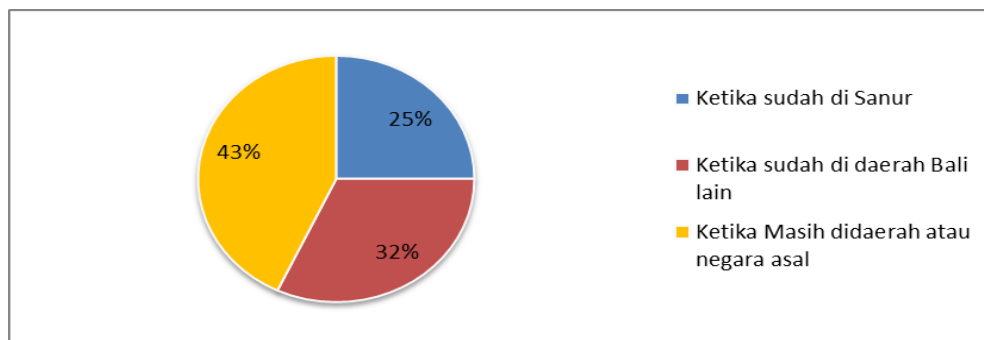
Dari 40 Responden mayoritas responden mendapatkan informasi terkait COVID-19 yaitu melalui internet dengan persentase yang cukup signifikan dibandingkan dengan angka lainnya yaitu 67.5% sedangkan informasi yang didapat melalui teman dengan angka 32.5%.



Gambar 1. Sumber Informasi COVID-19

(Sumber: Hasil Penelitian, 2022)

Berdasarkan hasil penelitian terdapat 43% pengujung mengetahui informasi terkait COVID-19 pada saat masih di daerah asal atau Negara asal, 32% mengetahui informasi ketika sudah di daerah Bali lain dan 25% yang mengetahui informasi ketika sudah di Sanur.

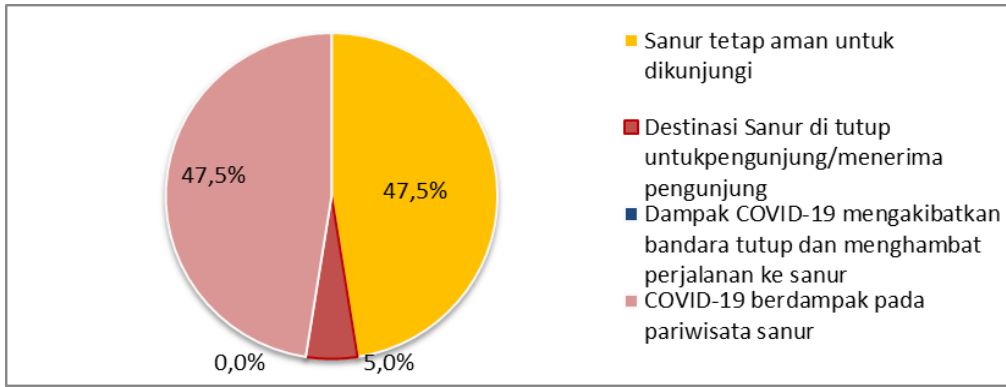


Gambar 2. Keberadaan pengujung saat mengetahui informasi COVID-19

(Sumber: Hasil Penelitian, 2022)

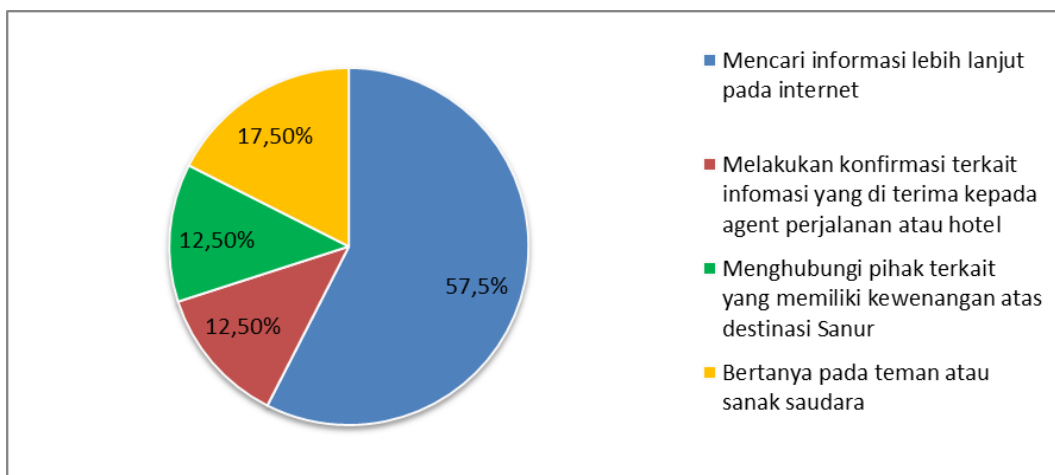
Hal ini menunjukkan bahwa, kesiapan pengujung sebelum mengunjungi sanur telah memahami atau cukup paham dengan resiko yang mungkin akan di hadapi pada saat berkunjung ke Sanur.





Gambar 3. Informasi Yang Diterima Pengunjung Mengenai COVID-19 di Sanur  
(Sumber: Hasil Penelitian, 2022)

Berdasarkan Gambar 3. diatas yang menunjukkan bahwa informasi yang diterima oleh pengunjung mengenai COVID-19 di Sanur beragam sehingga secara tidak langsung informasi tersebut juga menimbulkan persepsi yang berbeda oleh setiap individu responden. Jika di lihat dari Informasi yang di terima oleh responden yaitu dominan pada “COVID-19 berdampak pada pariwisata Sanur dengan persentase 47.5%” dan “Sanur tetap aman untuk di kunjungi”. Tidak stabilnya kegiatan pariwisata sangat mungkin terjadi ketika salah satu dari unsur 4A pariwisata mengalami hambatan. Salahsatunya adalah *Amenity*.



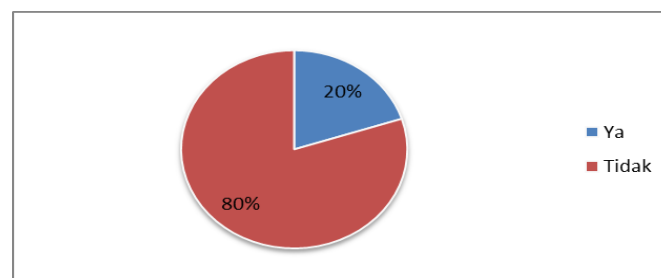
Gambar 4. Respon Pengunjung Terhadap Informasi yang Diterima Mengenai COVID-19 di Sanur  
(Sumber: Hasil Penelitian, 2022)

Dari 40 responden 57% diantaranya menanggapi dengan mencari informasi lebih lanjut pada internet, 17.5% diantaranya menanggapi bertanya pada teman atau sanak saudara, 12.5% melakukan konfirmasi terkait informasi yang diterima pada agent perjalanan atau hotel dan 12.5% menghubungi pihak terkait yang memiliki kewenangan atas destinasi sanur. Hal ini menunjukkan bahwa media internet memiliki peran yang sangat baik dalam kehidupan masyarakat sebagai sarana informasi yang mudah dan sangat cepat diakses atau diperoleh. Persepsi Risiko dan Bahaya Covid-19 Di Sanur.

Dari keseluruhan responden hanya 10% responden yang menyatakan bahwa Sanur beresiko untuk di kunjungi. Namun, 90% responden menyatakan Sanur tidak beresiko untuk dikunjungi. Adapun beberapa pendapat dari responden terkait dengan Sanur tetap aman untuk di kunjungi antara lain seperti, Sanur merupakan salah satu zona hijau pariwisata Bali yang mana artinya sanur memiliki perhatian khusus dalam penanganan COVID-19.

### Perubahan Rencana Perjalanan

Mengacu kepada situasi dan kondisi yang tidak menentu serta arah kebijakan yang berubah ubah sangat cepat dan mempengaruhi keadaan dibuka dan tutupnya destinasi pariwisata, tentu hal tersebut berpengaruh kepada perubahan rencana kunjungan yang telah di rencanakan sebelumnya oleh pengunjung atau calon pengunjung.



Gambar 5. Perubahan Rencana Perjalanan Setelah Mengetahui Informasi Mengenai COVID-19 di Sanur

(Sumber: Hasil Penelitian, 2022)

Pada gambar 5. menunjukkan bahwa dari 40 responden yang mengetahui informasi terkait COVID-19 di Sanur, 80% diantaranya menyatakan tidak merubah rencana perjalanannya dan 20% diantaranya menyatakan merubah rencana perjalanannya.

### **Dampak Pandemi COVID-19 Terhadap Pariwisata Sanur**

Pelaku pariwisata di Sanur tetap optimis COVID-19 segera berakhir karena mayoritas penduduk Sanur menggantungkan hidupnya dari sektor ekonomi pariwisata, efek berantai ini mengakibatkan banyak sektor lumpuh. Dampak pandemi Covid-19 pada ekonomi dan pariwisata Sanur yang sangat bergantung pada sektor ini menjadi semakin berdampak signifikan melihat kedatangan wisatawan yang berkunjung kesanur semakin menurun.

### **Strategi Pelaku Pariwisata di Kawasan Pariwisata Sanur**

*Reduction* dalam penelitian ini merupakan langkah atau tahap pengurangan dampak bencana atau pandemic COVID-19 yang ditimbulkan pada fase awal dengan mendeteksi dan mengidentifikasi sumber resiko untuk mencegah timbulnya krisis pariwisata. Adapun langkah strategi *reduction* yang di lakukan oleh pelaku pariwisata Sanur terhadap dampak pandemi COVID-19 yaitu penerapan PPKM di Wilayah Kawasan Pariwisata Sanur oleh Pemerintah Kota Denpasar.

*Readiness* dalam penelitian ini merupakan langkah untuk mengurangi dampak krisis di kawasan pariwisata Sanur dan untuk memfasilitasi pariwisata berjalan dengan normal kembali. Berdasarkan hasil dari wawancara dengan pemerintah dan lembaga pariwisata di kawasan pariwisata Sanur, secara khusus dalam hal penanganan bencana pemerintah dan lembaga pariwisata Sanur belum memiliki SOP jika terjadi bencana serupa. Namun pemerintah dengan lembaga pariwisata membentuk jaringan sehingga hal tersebut dapat menjadi penghubung sebagai media berkordinasi. Adapun langkah-langkah kesiapan yang lain di lakukan oleh pengelola

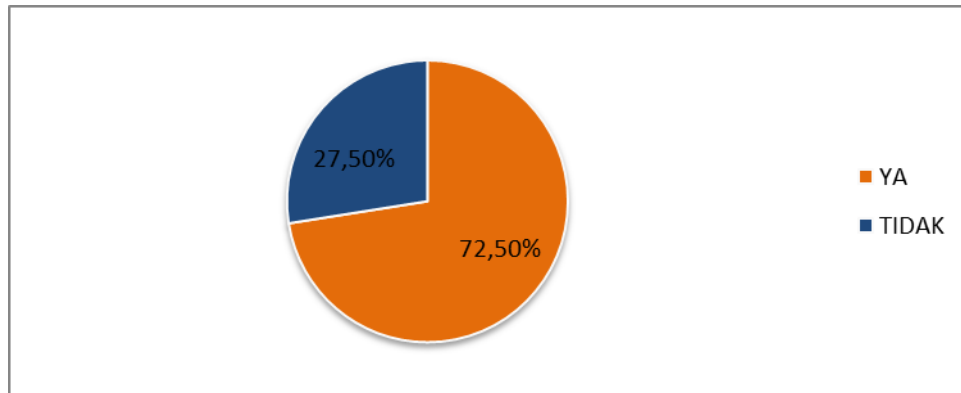
industri pariwisata yaitu Inna Grand Bali Beach Sanur dalam pengurangi dampak dan upaya menurunkan angka penyebaran COVID-19 di Sanur yakni dengan menerapkan *Staff Training & Property Security*. Melihat upaya yang dilakukan, *Staff Training And Property Security* sangat penting diterapkan pada tahap *Readiness*, pada tahap kesiapan ini akan terlihat bagaimana kesiapan dari pihak pengelola siap memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan bagi wisatawan dan staff yang bertugas.

Tahap *response* dilakukan oleh manajemen Inna Grand Bali Beach Sanur dimana pihak manajemen mematuhi dan melaksanakan standar sertifikasi CHSE. CHSE merupakan singkatan dari Cleanliness (kebersihan), Health (kesehatan), Safety (keamanan), dan Environment Sustainability (kelestarian lingkungan). *Response* pemerintah dalam hal ini adalah guna membantu hotel dan restoran yang mengalami gangguan finansial akibat Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) seperti yang tertulis pada surat keputusan Walikota Denpasar 188.45/ 1105 /HK/2020 tentang penerapan penerima hibah pariwisata kepada hotel dan restoran tahap I. Pelaku usaha di industri pariwisata yang ada di Sanur melakukan pemangkasan biaya operasional seperti biaya pegawai dengan cara merumahkan karyawan dan memberhentikan *Daily Worker* (DW), walaupun demikian perusahaan dan manajemen tidak melakukan pemutusan hubungan kerja (PHK) pada karyawan kontrak dan tetapnya.

*Recovery* yang di maksud dalam penelitian ini adalah tahap pemulihan dalam penanganan krisis pariwisata. Adapun beberapa tindakan yang dilakukan oleh pelaku pariwisata di Kawasan Pariwisata Sanur adalah sebagai berikut: pendataan seluruh pekerja pariwisata untuk vaksinasi COVID-19; Promotion and Event (Hybrid Table Top); Penyesuaian Harga dan Nilai Tambah Untuk Pengunjung.

## Penyampaian Informasi Penanganan COVID-19 Terhadap Pengunjung dan Calon Pengunjung

Pada penelitian ini bentuk efektifitas penerapan strategi akan dilihat melalui tingkat pencapaian dalam menyampaikan informasi penanganan.



Gambar 6. Pengunjung mengetahui informasi Penanganan oleh Pelaku Pariwisata Sanur Terkait COVID-19

(Sumber: Hasil Penelitian, 2022)

Gambar 6. menunjukkan bahwa dari 40 responden 72.5% diantaranya mengetahui informasi penanganan dan 27.5% diantaranya tidak mengetahui informasi penanganan COVID-19 dari pelaku pariwisata Sanur. Hal tersebut menunjukkan keberhasilan pihak pelaku pariwisata dalam menyampaikan informasi terkait penanganan COVID-19 di Sanur. Adapun faktor yang mendukung dalam keberhasilan penyampaian informasi oleh pelaku pariwisata Sanur, antara lain; (1) Informasi tersampaikan dengan baik di dukung oleh teknologi informasi seperti *social media news* dan jejaring sosial Face Book Instagram, dll, (2) Informasi yang di berikan sangat update dan akurat sesuai situasi dilapangan. (3) Terjalinnya sinergitas antara pemerintah dan pelaku di industri pariwisata dan juga organisasi pariwisata sanur dalam menyampaikan informasi. Dari paparan tersebut menunjukkan bahwa antara pemerintah dan pelaku dilapangan secara optimal dalam menyebarluaskan informasi penanganan kepada pengunjung dan calon pengunjung. Dimana informasi terkini terkait situasi dilapangan tidak hanya memberikan kesan kesiapan dari Destinasi

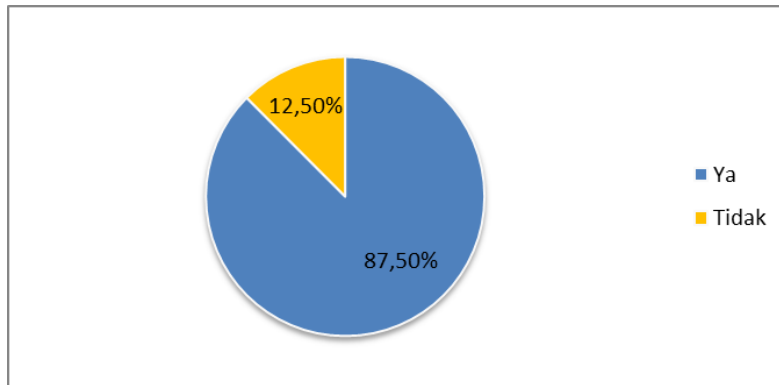
Pariwisata untuk menerima pengunjung juga membangun kepercayaan bagi pengunjung untuk mengunjungi suatu destinasi.

### **Efektivitas Penerapan Strategi**

Pada penelitian ini, efektivitas penerapan strategi oleh Pelaku Pariwisata Sanur akan dijelaskan dengan menggunakan konsep pariwisata berkelanjutan atau *Sustainable Tourism*. Konsep pariwisata berkelanjutan menurut Sadler dan Wight (dalam Hall, 2003) memaparkan tiga dasar komponen pariwisata berkelanjutan yaitu *community base economic, conservation with equity & environment economy integration*.

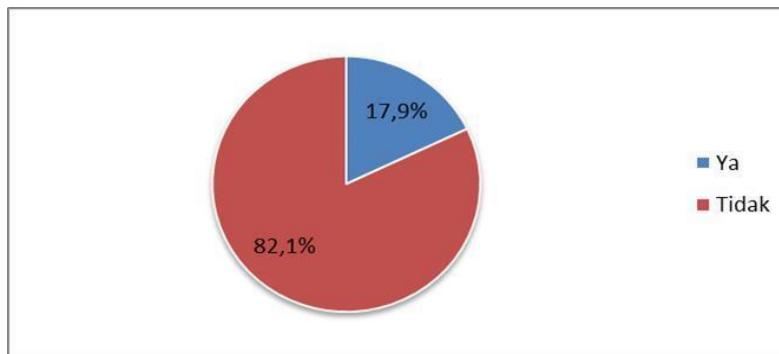
#### *1. Social Goals*

*Social goals* merupakan indikator dari konsep pariwisata berkelanjutan yang memiliki makna keuntungan bagi masyarakat lokal, perencanaan, kesehatan, partisipasi, tenaga kerja dan menyangkut kepuasan pengunjung. Jika dilihat dari dampak penerapan strategi yang dilakukan oleh pelaku pariwisata Sanur, secara sosial memberikan dampak yang positif bagi masyarakat lokal yang menjadi *staff* di hotel atau restaurant yang ada di Sanur. Dimana, dengan dibukanya pantai Sanur dan seluruh fasilitas pariwisata yang ada sehingga pengunjung mulai berdatangan. Walaupun masih belum banyak pengunjung dari mancanegara tetapi mulai ramai dikunjungi oleh wisatawan domestik. Pelaku pariwisata mulai menata kembali dan memaksimalkan fasilitas yang ada sehingga pada saat pariwisata kembali normal.



Gambar 7. Persepsi Untuk Merekomendasikan Perjalanan ke Sanurterkait Dampak Pandemi COVID-19

(Sumber: Hasil penelitian, 2022)



Gambar 8. Persepsi Pengunjung Terkait Ancaman Pandemi COVID-19 di Sanur

(Sumber: Hasil Penelitian, 2022)

Gambar 7. menunjukan dari 40 responden 87.5% responden menyatakan akan merekomendasikan perjalanan yang mereka lakukan ke Sanur pada masa Pandemi COVID-19. Persepsi lainnya yang juga sangat positif terlihat pada gambar 7.5 yaitu dari 40 responden 82.1% responden menyatakan COVID-19 bukan menjadi ancaman ketika berkunjung ke Destinasi Pariwisata Sanur. Dengan demikian terlihat bahwa atas dasar persepsi tidak merasa terancamnya pengunjung saat berkunjung ke Destinasi Pariwisata Sanur, sehingga pengunjung merasa Destinasi Pariwisata Sanur layak untuk di rekomendasikan kepada teman, saudara atau calon pengunjung lainnya. Selain itu motivasi seseorang dan daya tarik suatu destinasi yang memiliki

daya pikat kuat, akan membuat calon pengunjung yang potensial semakin termotivasi untuk mengunjungi suatu Destinasi Pariwisata tersebut.

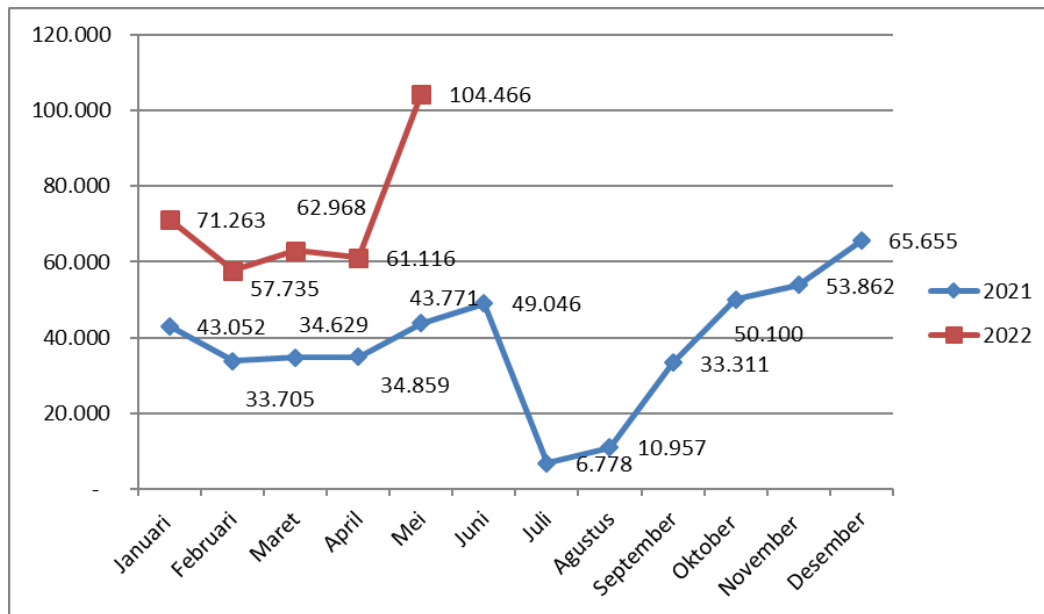
## 2. *Environment and Resource Goals*

Efektivitas penerapan strategi penanganan dampak COVID-19 pada aspek lingkungan dapat dilihat dari perbaikan-perbaikan terhadap fasilitas pendukung pariwisata di Kawasan Pariwisata Sanur baik itu penataan tata ruang maupun infrastruktur.

## 3. *Economic Goals*

*Economic goals* yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu memiliki keuntungan dari segi ekonomi bagi masyarakat lokal, *stakeholder* dan berdampak terhadap ekonomi industri pariwisata. Jika dilihat berdasarkan kunjungan wisatawan ke Kawasan Pariwisata Sanur, bentuk penerapan strategi yang dilakukan pelaku pariwisata Sanur pada tahap *Recovery* telah memberikan hasil yang positif meskipun masih belum dapat dikatakan stabil. Terjadi peningkatan jumlah kunjungan wisatawan ke kawasan pariwisata Sanur perbandingan antara tahun 2021 sampai bulan Mei 2022 mulai menunjukan angka yang signifikan dan mengarah kepada pertumbuhan yang positif.





Gambar 9. Data Jumlah Kunjungan Wisatawan di Kawasan Pariwisata Sanur  
(Sumber: Dinas Pariwisata Provinsi Bali, 2022)

Peningkatan jumlah kunjungan wisatawan sangat berpengaruh terhadap ekonomi masyarakat di kawasan pariwisata Sanur serta Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan Pajak Hotel dan Restoran (PHR). Jika pada saat wabah COVID-19 mengakibatkan akupansi hotel berkisar antara 10% sampai yang terparah zero akupansi, namun dengan seiring meningkatnya kujungan wisatawan maka tingkat hunian kamar dan pemberian paket-paket wisata juga mulai di terima oleh penyedia layanan wisata di kawasan pariwisata Sanur. Selain Itu, membaiknya perekonomian tidak hanya di rasakan oleh masyarakat yang bekerja di industri pariwisata namun juga akan berimbas kepada penyedia layanan tour, pedagang lokal, pengerajin, supplier bahkan pertanian masyarakat juga akan mendapat pasar jika hotel dan restoran mulai dibuka dan mendapatkan tamu. Dampak positif lainnya yang secara langsung dirasakan di kawasan pariwisata Sanur adalah industri pariwisata mulai membuka kembali lowongan pekerjaan terutama untuk masyarakat lokal Sanur.

## Simpulan

Dari hasil persepsi pengunjung terhadap citra destinasi di kawasan pariwisata sanur terkait penanganan COVID-19 oleh pelaku pariwisatanur yaitu sebagian besar pengunjung menilai bahwa kawasan pariwisata sanur aman untuk di kunjungi. Strategi pelaku pariwisata di kawasan pariwisata Sanur dalam penanganan dampak pandemi COVID-19 yaitu sebagai berikut: Strategi *Reduction* yang dilakukan dengan menerapkan PPKM atau pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat guna untuk menekan dampak yang diakibatkan dan penyebaran COVID-19. Strategi *Readiness* atau tahap kesiapsiagaan dilakukan oleh pelaku pariwisata dengan menerapkan *staff training and property security*. Strategi *Response* dilakukan oleh pelaku pariwisata untuk dapat memulai dan menjalankan oprasional industri pariwisata saat krisis pariwisata adapun strategi tersebut yaitu: (1). *Response* terhadap penerapan CHSE. (2). *Response* pemerintah dengan menyalurkan bantuan dana hibah pariwisata. (3). Menyediakan Help desk and information di kawasan pariwisata Sanur. (4) *Response* dari industri pariwisata dalam menekan biaya operasional. Strategi *recovery* yang dilakukan oleh pelaku pariwisata Sanur adalah sebagai berikut: (1) Pendataan seluruh pekerja pariwisata sanur untuk Vaksinasi COVID-19. (2) Melakukan *promotion and event hybrid*. (3) penyesuaian harga dan memberikan nilai tambah pada wisatawan oleh pengelola industri pariwisata sanur. Efektivitas penerapan strategi pelaku pariwisata di Kawasan Pariwisata Sanur di tinjau dari tiga pilar pariwisata berkelanjutan yaitu: (1) Dampak positif yang di timbulkan terhadap sosial budaya dilihat dari kesempatan masyarakat lokal kembali bekerja di industri pariwisata. (2) Dampak yang di timbulkan secara ekonomi dapat dilihat berdasarkan meningkatnya kunjungan wisatawan memberikan pengaruh terhadap pendapatan masyarakat baik itu pekerja di undustri pariwisata maupun masyarakat lokal yang memiliki usaha sekitar. (3) Dampak yang ditimbulkan dari aspek lingkungan seperti pelestarian lingkungan dan pemanfaatan sumberdaya serta melakukan pemeliharaan fasilitas pendukung pariwisata.

Berdasarkan kesimpulan yang telah di uraikan diatas maka beberapa rekomendasi yang dapat penulis berikan terkait strategi pelaku pariwisata di kawasan pariwisata Sanur dalam penanganan dampak pandemi COVID-19 yaitu: Rekomendasi kepada pemerintah, penanganan yang harus di berikan perhatian khusus adalah penerapan standar mitigasi bencana secara khusus di bagi berdasarkan golongan becana beserta langkaah atau tahap penanganan. Rekomendasi lainnya pemerintah atau instansi terkait juga dapat dengan rutin menerapkan pelatihan kesiapsiagaan kebencanaan untuk mengurangi korban jiwa, material dan kerusakan infrastruktur yang di akibatkan oleh bencana. Rekomendasi yang dapat peneliti berikan adalah setiap industri pariwisata hendaknya memiliki dana cadangan untuk menghadapi suatu bencana. Dalam menghadapi bencana masyarakat dapat mendukung pemerintah atau *stakeholder* dalam menyebarkan informasi yang akurat hingga sampai kepada telingawisatawan.

## Ucapan Terimakasih

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Ir. A.A. Putu Agung Suryawan Wiranatha, MSc., Ph.D., selaku Pembimbing I dan Dr. Ir. I Gusti Ayu Oka Suryawardani, M.Mgt., Ph.D., selaku Pembimbing II dalam penulisan tesis pada Program Studi Pariwisata Program Magister Universitas Udayana. Terima kasih kepada Prof. Dr. Ir. Made Antara, MS., Prof. Dr. I Nyoman Darma Putra, M.Litt., Dr. Nyoman Ariana, SST.Par., M.Par., selaku tIm penguji yang telah memberikan masukan dan perbaikan sehingga tesis dapat diselesaikan dengan baik, dan dapat digunakan sebagai acuan dalam penulisan jurnal ini.

## Daftar Pustaka

Chok, S., Macbeth, J. & Warren, C. (2007). Tourism as a Tool for Poverty Alleviation: A Critical Analysis of „Pro-Poor Tourism“ And Implications for Sustainability. Current Issues in Tourism.

Kasali, Rhenald. 1994. *Manajemen Public Relations: Konsep Dan Aplikasinya di Indonesia*.

Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.

Lin, D. & Simmons, D. (2017). Structured inter-network collaboration: Public participation in tourism planning in Southern China. *Tourism Management*

Sesra, Budio (2019). *Strategi Management Sekolah : Jurnal Menata* Volume 2, No. 2, Juli- Desember 2019.

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Suryaningsih, I. A., & Suryawardani, I. G. A. O. (2021). Strategi Bertahan Hotel Berbintang dalam Menghadapi Situasi Covid-19 di Kabupaten Badung, Bali. *Jurnal Kajian Bali (Journal of Bali Studies)*, 11(2), 387-406

Tosun, C. (2000). Limits to community participation in the tourism development process in developing countries. *Tourism Management*

Tohirin. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif dalam bimbingan dan konseling*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

## **Profil Penulis**

**I Putu Angga Suta Pramana Putra** menyelesaikan studi pada Program D4 Pariwisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana pada tahun 2017, kemudian pada tahun 2020 penulis melanjutkan Pendidikan Magister Program Studi Magister Kajian Pariwisata Universitas Udayana.

**Anak Agung Putu Agung Suryawan Wiranatha** adalah Dosen S2 Pariwisata Universitas Udayana, Beliau menyelesaikan Pendidikan S1 di Institut Pertanian Bogor, Pendidikan lanjutan S2 di Griffith University, Australia dan Pendidikan S3 di The University of Queensland, Australia. Bidang Keahlian yang ditekuni adalah Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan dan Permodelan Pariwisata.

**I Gusti Ayu Oka Suryawardani**, adalah Dosen S2 Magister Pariwisata Universitas Udayana, Pendidikan S2 di TheUniversity of Queensland dan Pendidikan *Double Degree* Indonesia Prancis (DDIP) S3 di Universitas Udayana dan Paris Pantheon Sorbone, Prancis. Bidang keahlian yang ditekuni adalah Perilaku konsumen, *Tourism Economics and Marketing* dan Permodelan Sistem Pariwisata.