

# **Peningkatan Sarana Prasarana Hotel Terkait Pariwisata di Pulau Lombok**

*Laila Sirri Hayati (19611050)*

## **ABSTRAK**

Penelitian ini akan membahas mengenai strategi untuk meningkatkan kunjungan wisatawan pasca pandemi Covid-19 di Lombok. Pulau Lombok adalah pulau yang sangat indah dan memiliki potensi wisata yang sangat baik. Pariwisata di Pulau Lombok sudah dikenal oleh dunia. Bahkan Pulau Lombok menjadi nominator sekaligus berhasil memenangkan dua penghargaan *World's Halal Tourism Award 2015 (WHAT15)* yaitu kategori *World's Best Halal Tourism Destination* dan *World's Best Halal Honeymoon Destination*. Di tahun berikutnya dalam penghargaan, yaitu Sembalun Valley Region yang meraih penghargaan kategori *World's Best Halal Honeymoon Destination 2016*, Novotel Lombok Resort and Villas sebagai *World's Beach Halal Brach Resort 2016*, dan situs [www.wonderfullomboksumbawa.com](http://www.wonderfullomboksumbawa.com) sebagai *World's Best Halal Travel Website 2016*. Penghargaan yang diraih oleh pulau Lombok telah berhasil menjadikan Lombok sebagai Destinasi Wisata Halal Terfavorit di Dunia, dan meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan yang telah mengunjungi Provinsi Nusa Tenggara Barat yaitu Lombok dan Sumbawa, baik dari nusantara, maupun mancanegara (BPS Provinsi NTB). Namun demikian, harapan itu seakan sirna begitu saja ketika wabah Covid 19 mulai merambah di awal maret 2020 yang lalu. Seluruh sisi kehidupan dunia pariwisata seakan lumpuh dan ribuan orang kehilangan pekerjaan, sehingga semua pihak baik pemerintah Daerah maupun Pusat, pihak swasta, komunitas penggiat pariwisata, maupun akademisi bahu membahu untuk mencari solusi terbaik dalam menghadapi pandemi ini. Wabah Corona ini telah mampu secara signifikan merubah tatanan dan pola kehidupan keseharian kita, tidak terkecuali pariwisata. Dalam situasi sulitnya memprediksi kapan wabah ini akan berakhir, maka industri pariwisata di Nusa Tenggara Barat harus diberikan waktu untuk beradaptasi di tengah pandemi COVID-19. Penulisan ini bertujuan untuk mengembangkan kembali destinasi wisata yang sempat terhambat karena pandemic COVID-19. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

**Kata Kunci** : pariwisata , Lombok.

## **1. PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

COVID-19 adalah penyakit akibat infeksi virus severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 (SARS-CoV-2). COVID-19 dapat menyebabkan gangguan sistem pernapasan, mulai dari gejala yang ringan seperti flu, hingga infeksi paru-paru, seperti pneumonia. Pada penghujung tahun 2020, beberapa laporan kasus menyebutkan bahwa virus Corona telah bermutasi menjadi beberapa jenis atau varian baru, misalnya varian delta.

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap.

Sektor pariwisata merupakan sektor yang potensial untuk dikembangkan sebagai salah satu sumber pendapatan daerah. Usaha memperbesar pendapatan asli daerah, maka program pengembangan dan pemanfaatan sumber daya dan potensi pariwisata daerah diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pembangunan ekonomi. Terlebih lagi pada masa pandemi COVID-19 ini, dimana destinasi wisata yang sebelumnya mengalami lonjakan pengunjung namun sekarang mengalami penurunan yang sangat drastis, dimana hal tersebut menyebabkan beberapa kerugian salah satunya yaitu perhotelan yang membuat usaha mereka tiarap, akibat pembatasan sosial berskala besar sehingga pariwisata dapat dipandang sebagai kegiatan yang mempunyai multidimensi dari rangkaian suatu proses pembangunan. Perkembangan pariwisata juga mendorong dan mempercepat pertumbuhan ekonomi. Pariwisata mendapatkan perhatian serius dari pemerintah, sehingga dikeluarkannya Undang-Undang Tahun 2009 No 10 tentang kepariwisataan.

Pulau Lombok menjadi salah satu destinasi wisata karena keindahan alam serta banyaknya objek wisata yang ada di Pulau Lombok seperti wisata alam, wisata pantai, wisata budaya, dan wisata kuliner. Salah satu destinasi wisata yang disukai wisatawan adalah objek wisata pantai, beberapa pantai di Pulau Lombok yang cukup terkenal antara lain Pantai Senggigi, Pantai Kuta Lombok, dan Pantai Pink. Selain pantai, wisata alam seperti Gunung Rinjani yang merupakan gunung tertinggi ke-3 di Indonesia juga merupakan salah satu destinasi wisatawan. Beberapa objek wisata yang ada di Pulau Lombok antara lain Gili Trawangan, Gili Meno, Gili Air, Gili Kendis, Gili Nanggu, Gunung Rinjani, Air Terjun Benang Kelambu, Air Terjun Tiu Kelep, dan lain-lain.

Hal tersebutlah yang membuat saya menjadikan Pulau Lombok sebagai pilihan untuk tempat pariwisata yang seharusnya semakin ditingkatkan, dikarenakan Pulau Lombok memiliki potensi sebagai tempat wisata yang selayaknya dikenal oleh dunia. Banyaknya lokasi wisata yang telah diketahui bahkan belum mencakup semuanya melainkan masih banyak sekali tempat-tempat wisata yang belum diketahui oleh masyarakat umum. Disini saya akan melakukan penelitian terkait hotel yang ada di Lombok dengan mengambil review dari web travel yang sudah diakui kredibilitasnya yaitu Tiket.com.

## **2. METODOLOGI**

### **2.1. Sumber Data**

Penelitian ini menggunakan data sekunder untuk menganalisis penilaian pengunjung yang bersumber dari aplikasi Traveloka dengan mengambil review dari hotel pada Pulau Lombok. Disamping itu pengambilan review dengan melakukan scrapping menggunakan RStudio dimana output akhirnya dalam bentuk wordcloud. Analisis sentiment dilakukan dengan mengambil beberapa sample hotel yang paling sering di kunjungi pada Pulau Lombok.

### **2.2. Metode Analisis dan Pengolahan Dataset**

Pertama, untuk melakukan web scrapping terlebih dahulu menyiapkan RStudio, scrapping ini merupakan proses pengambilan informasi dan data yang diperlukan secara otomatis. Pada penelitian ini analisis yang dilakukan pada website Traveloka dengan data yang diperoleh pada penscrappingan yaitu sebanyak 10 data atau ulasan, dimana untuk mengambil data ulasan tersebut menggunakan extensions SelectorGadget yang digunakan guna untuk mengetahui posisi ulasan pada halaman Traveloka tersebut.

Dataset yang telah diperoleh dari proses scrapping masih memiliki struktur data yang tidak terstruktur, data yang sembarang dan tidak beraturan. Oleh karna ini dibutuhkannya tahap preprocessing data sebelum dataset diuji dengan sebuah model. Tahap ini dilakukan untuk membersihkan data dari noise dan mengubah data menjadi data yang terstruktur, adapun tahap dalam preprocessing data pada penelitian ini yaitu:

- ⇒ Tokenize, dimana dalam proses ini dilakukannya pemecahan kata pada kalimat review. Tahap ini juga menghilangkan karakter-karakter tertentu seperti tanda baca serta memfilter berdasarkan panjang teks.

- ⇒ Stemming, dimana pada proses ini menemukan kata dasar dengan menghilangkan semua imbuhan yang menyatu pada kata.
- ⇒ Case Folding, dimana proses tersebut memanfaatkan fitur transform cases yang bertujuan untuk menyeragamkan seluruh teks kedalam huruf kecil semua (lowercase).
- ⇒ Stopword Removal, dimana pada proses ini dilakukannya penghilangan kata yang termasuk kedalam kategori stopwords. Stopword merupakan kata yang sering muncul namun dianggap tidak memiliki arti.

Setelah berhasil melakukan cleaning data, hasil tersebut akan dilakukan proses summary yaitu memunculkan hasil visualisasi berupa wordcloud. Dari hasil output tersebut akan dilakukan analisis sentiment yang terdiri dari, penilaian positif, negative, dan netral.

### **3. PEMBAHASAN**

Pandemi COVID-19 telah menghantam industri pariwisata dan ekonomi kreatif di Indonesia. Tidak main-main, sejak Februari 2020 jumlah wisatawan mancanegara yang masuk ke Indonesia mengalami penurunan yang sangat drastis, dan puncaknya terjadi April 2020 dengan jumlah wisatawan hanya sebanyak 158 ribu, sesuai dengan data yang dirangkum. Jika ditotal, sepanjang tahun 2020 jumlah wisatawan mancanegara yang masuk ke Indonesia hanya sekitar 4,052 juta orang. Bisa dibayangkan, angka tersebut sangat memprihatinkan, karena dari total tersebut hanya sekitar 25% dari jumlah wisatawan yang masuk ke Indonesia pada 2019.

Hal ini pun berdampak pada pendapatan negara di sektor pariwisata. Adanya pembatasan sosial berskala besar dan ditutupnya akses keluar-masuk Indonesia, menyebabkan penurunan pendapatan negara di sektor pariwisata sebesar Rp20,7 miliar. Parahnya, penurunan wisatawan mancanegara berdampak langsung pada okupansi hotel-hotel di Indonesia. Bulan Januari-Februari, okupansi masih di angka 49,17% dan 49,22%. Namun di bulan Maret menjadi 32,24%, dan memburuk saat memasuki bulan April, yaitu sebesar 12,67%.

Dampak pandemi COVID-19 pada sektor pariwisata Indonesia juga terlihat dari pengurangan jam kerja. Sekitar 12,91 juta orang di sektor pariwisata mengalami pengurangan jam kerja, dan 939 ribu orang di sektor pariwisata sementara tidak bekerja. Kunci utama bagi pelaku pariwisata dan ekonomi kreatif agar dapat bertahan di tengah pandemi adalah memiliki kemampuan adaptasi, inovasi, dan kolaborasi yang baik. Pasalnya, saat ini pelaku masyarakat mulai berubah, dan dibarengi dengan tren pariwisata yang telah bergeser. Contoh paling

simpelnya, sebelum pandemi kita bisa bebas liburan ke destinasi wisata di Indonesia maupun luar negeri. Namun, adanya pandemi menyebabkan tren pariwisata berubah, seperti liburan tanpa banyak bersentuhan dengan orang lain agar tetap aman, yaitu staycation.

Karena hotel cukup berdampak akibat pandemi, tentu sebagai pelaku industri perhotelan tidak bisa hanya mengandalkan staycation. Penyedia hotel juga harus mulai beradaptasi agar bisa bertahan, seperti menawarkan WFH (Work From Hotel), hingga dilengkapinya sertifikat CHSE dari Kemenparekraf/Baparekraf agar pengunjung merasa lebih aman saat berlibur.

Di Lombok sendiri jumlah warga asing maupun non yang berkunjung dan menginap cukup banyak. Adapun hasil dari BPS Provinsi NTB dalam Berita Resmi Statistik tentang perhotelan diambil sampel pada tahun berbeda yaitu 2019 dan 2020 dapat dilihat :

⇒ Jumlah Tamu Menginap di Hotel Bintang Bulan November 2019 (Orang)

Hotel Bintang	Asing		Dalam Negeri	
	N	%	N	%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	150	1,14	383	0,69
2	484	3,69	5.356	9,61
3	2.712	20,66	24.788	44,47
4	7.545	57,47	23.943	42,95
5	2.237	17,04	1.273	2,28
Jumlah	13.128	100,00	55.743	100,00

Jumlah tamu yang menginap di hotel bintang pada bulan November 2019 tercatat sebanyak 68.871 orang yang terdiri dari 55.743 orang tamu dalam negeri (89,94 persen) dan 13.128 orang tamu luar negeri (19,06 persen). Hotel Bintang 4 merupakan pilihan sebagian besar tamu asing, sedangkan Hotel Bintang 3 pilihan tamu dalam negeri

Jika dibandingkan dengan bulan Oktober 2019, Jumlah tamu menginap di hotel bintang bulan November 2019 berkurang sebanyak 6.869 orang atau turun sebesar 9,09 persen. Tamu luar negeri berkurang sebanyak 6.047 orang, sedangkan tamu dalam negeri berkurang sebanyak 654 orang dibandingkan dengan bulan sebelumnya

⇒ Jumlah Tamu Menginap di Hotel Bintang Bulan Desember 2020 (Orang)

	Hotel Bintang	Luar negeri		Dalam Negeri		Jumlah	
		N	%	N	%	N	%
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
	1	0	0,00	0	0,00	0	0,00
	2	0	0,00	4.556	8,63	4.556	8,51
	3	110	14,88	19.547	37,02	19.657	36,72
	4	342	46,28	25.451	48,20	25.793	48,18
	5	287	38,84	3.246	6,15	3.533	6,60
	Jumlah	739	100,00	52.800	100,00	53.539	100,00

Jumlah tamu yang menginap di Hotel Bintang pada Bulan Desember 2020 tercatat sebanyak 53.539 orang yang terdiri dari 52.800 orang Tamu Dalam Negeri (98,62 persen) dan hanya 739 orang Tamu Luar Negeri (1,38 persen). Hotel Bintang 4 merupakan pilihan sebagian besar tamu baik Tamu Luar Negeri dan Tamu Dalam Negeri.

Jika dibandingkan dengan Bulan November 2020, Jumlah tamu menginap di Hotel Bintang Bulan Desember 2020 bertambah sebanyak 8.489 orang atau naik sebesar 18,84 persen. Tamu Luar Negeri bertambah sebanyak 291 orang, sedangkan Tamu Dalam Negeri bertambah sebanyak 8.198 orang dibandingkan dengan bulan sebelumnya.

Dari para pengunjung yang telah datang dapat diambil sampel pada Hotel Astoria dimana didapatkan review pengunjung dari wordcloud yang didapatkan sebagai berikut :



Dari visualisasi diatas dapat disimpulkan bahwa terlihat ada beberapa kata yang memiliki ukuran yang lebih menonjol (lebih besar) dalam hal ini terkait karena kata kata-kata tersebutlah yang sering muncul pada review para pengunjung hotel. Adapun beberapa kata yang memiliki ukuran yang lebih besar yaitu ada orang terbantu, nyaman, makanan, kamar, bagus, enak, dan lain-lain. Dari visualisasi diatas saya tidak menemukan komentar negative dari hotel tersebut. Sehingga wajar dikatakan bahwa hotel ini merupakan salah satu hotel terbaik yang ada di Pulau Lombok, oleh sebab itu banyak orang-orang bahkan turis-turis baik domestic maupun non domestic memilih hotel tersebut untuk disinggahi. Dari review tersebutlah para pihak hotel Astoria dapat semakin terus meningkatkan kualitas dan fasilitas yang sudah baik menjadi semakin baik dan tetap konstan dalam segala aspek hal yang sudah sekiranya berkesan dihati pelanggan.

Selanjutnya untuk hotel Novotel setelah scrapping dilakukan pada website didapatkan review pengunjung dari wordcloud sebagai berikut :



Dari visualisasi diatas dapat disimpulkan bahwa terlihat ada beberapa kata yang memiliki ukuran yang lebih menonjol (lebih besar) kata-kata tersebutlah yang sering muncul pada review para pengunjung hotel. Adapun beberapa kata yang memiliki ukuran yang lebih besar yaitu ada membantu, review, nyaman, kamar, bersih, kamar, dan lain-lain. Dari visualisasi diatas menurut saya ada delay sebagai komentar negative dari hotel tersebut dimana mungkin saja terjadi

keterlambatan dalam proses pelayanannya. Dari wordcloud diatas dapat dilihat bahwa komentar positif lebih sangat dominan dibandingkan negative, sehingga wajar dikatakan bahwa hotel ini merupakan salah satu hotel terbaik yang ada di Pulau Lombok, oleh sebab itu banyak orang-orang bahkan turis-turis baik domestic maupun non domestic memilih hotel tersebut untuk disinggahi. Dari review tersebutlah para pihak hotel Astoria dapat semakin terus meningkatkan kualitas dan fasilitas yang sudah baik menjadi semakin baik dan tetap konstan dalam segala aspek hal yang sudah sekiranya berkesan dihati pelanggan.

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil yang didapatkan bahwa dapat dikatakan bahwa Pulau Lombok memiliki tempat wisata yang sangat menarik, indah, dan mempesona, fasilitas yang ada juga sudah cukup memadai sehingga para pengunjung yaitu wisatawan domestic maupun non domestic tidak perlu khawatir, disamping itu juga Pulau Lombok memiliki hotel berbintang yang memang selayaknya dapat pengakuan dari dunia, karena fasilitas dan pelayanan yang rata-rata memiliki rating yang bagus. Pada wordcloud yang sudah dibuat, review-review yang ada hampir semuanya mengarah pada review positif, hanya ada segelintir review negative yang mana itu dapat menjadi acuan agar lebih baik dari yang sebelumnya. Dari data BPS yang ada juga dapat dilihat pengurangan pengunjung semata hanya dikarenakan pandemi COVID-19 yang sedang melanda,. Sayangnya, kebijakan global yang melarang warganya bepergian kini menjadi kendala terbesar. Sedangkan tamu domestik masih terhambat PPKM. Bahkan untuk perjalanan bisnis atau pemerintahan pun terbatas. Hal ini tentu turut berimbas pada tenaga kerja. Jumlah pekerja di sektor pariwisata 15 ribuan orang. Belum lagi sejumlah persyaratan perjalanan yang amat menguras kantong. Transportasi pun terbatas. Para penyedia hotel juga harus mulai beradaptasi agar bisa bertahan, seperti menawarkan WFH (Work From Hotel), hingga dilengkapinya sertifikat CHSE dari Kemenparekraf/Baparekraf agar pengunjung merasa lebih aman saat berlibur walau dalam keadaan pandemi seperti sekarang ini. Terlepas dari segala sisi negatif yang ditimbulkan oleh virus Covid-19 terhadap sektor pariwisata, masa pandemi ini dirasakan merupakan sebuah momentum yang akan sangat baik apabila dimanfaatkan untuk mengevaluasi dan memperbaiki kekurangan yang ada sebelumnya. Menurunnya wisatawan membuat para pelaku usaha wisata dan pemerintah harus memikirkan bagaimana cara meredam efek pandemi dan kembali menarik wisatawan dengan lebih efektif. Pembangunan sirkuit Mandalika dipercaya merupakan senjata



utama dari Lombok pada saat pandemi ini mengingat potensi pemasukan wisatawan yang besar bagi pariwisata Indonesia, khususnya Lombok. Diantara upaya lain ialah dengan meningkatkan citra yang dapat dilakukan dengan cara memaksimalkan pengelolaan potensi destinasi wisata halal dan pembangunan infrastruktur berkelanjutan.

## **5. REFERENSI**

Hakim, R. F. (n.d.). Text Mining Using R. Retrieved from Medium:

<https://medium.com/@986110101/text-mining-using-r-28ada2abb883>

[https://ntb.bps.go.id/pressrelease/2021/02/01/723/ntb--desember-2020—tingkat  
penghunian-kamar-hotel-bintang-mencapai-43-90-persen.html](https://ntb.bps.go.id/pressrelease/2021/02/01/723/ntb--desember-2020—tingkat-penghunian-kamar-hotel-bintang-mencapai-43-90-persen.html)

[https://www.google.com/search?q=artikel+pariwisata+lombo+pada+masa+andemi+covid  
&rlz=1C5CHFA\\_enID943ID943&oq=artikel+pariwisata+lombo+pada+masa+an  
demi+covid&aqs=chrome..69i57.8951j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=artikel+pariwisata+lombo+pada+masa+andemi+covid&rlz=1C5CHFA_enID943ID943&oq=artikel+pariwisata+lombo+pada+masa+andemi+covid&aqs=chrome..69i57.8951j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8)