

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam tiga tahun terakhir secara global masyarakat mengalami wabah penyakit yang terjadi serempak disebabkan virus patogen zoonotik dengan ciri khasnya yang menginfeksi saluran pernapasan dan bermutasi tinggi dengan prosentase kliniknya yang bermacam-macam, diidentifikasi dengan nama *coronavirus disease 2019*. Diklaim oleh health.detik.com, penyebaran wabah ini bermula dari impor makanan beku ke pasar basah di kota Wuhan, China dan muncul pasien zero yang jatuh sakit pada September 2019. Penyakit ini lalu menyebar secara endemik sehingga COVID-19 dapat disebut dengan pandemi. Bahkan wabah Covid-19 telah ditetapkan oleh *World health Organization* (WHO) sebagai pandemi global. Pandemi ini merupakan pandemi kelima di dunia setelah pandemi flu Spanyol 1918.

Pandemi atas wabah *coronavirus* ini menyebabkan krisis di berbagai negara, termasuk Indonesia. Disampaikan oleh Pakar Epidemiologi Universitas Indonesia, Pandu Riono, virus SARS-CoV-2 (penyebab dari COVID-19) masuk ke Indonesia sudah sejak awal Januari 2019. Penyebaran virus COVID-19 membawa perubahan tatanan kehidupan sehari-hari yang awalnya hanya sementara, namun berakhir dengan *lockdown* dan karantina yang tidak berujung. Terjadinya pandemi COVID-19 telah menimbulkan dampak secara fisik dan psikis kepada umat manusia (Agustina dkk, 2020).

Krisis merupakan “*a disruption that physically affect a system as a whole and threaten its basic assumptions, its subjective sense of self, its existential core*” (Pauchant & Mitroff, 2001). Virus corona yang tengah menjadi permasalahan kesehatan global untuk saat ini berdampak sangat besar terhadap semua sektor kehidupan, termasuk sektor usaha jasa pariwisata di seluruh dunia. Dikutip dari BBC.com, ekonomi China sebagai kekuatan terbesar kedua dunia menyusut hingga 6,8% untuk pertama kalinya. Di Indonesia sendiri, pandemi COVID-19 dibarengi pembatasan sosial masyarakat telah membawa fenomena baru dengan istilah *new normal*, yaitu bentuk sikap dan tindakan menyesuaikan diri akibat terjadinya

kondisi atau peristiwa tertentu. Dampak *new normal* ini berimbas pada dunia usaha, antara lain mempengaruhi proses bisnis, penjualan, pendapatan masyarakat, dan tentunya kesejahteraan masyarakat (Hapsari & Rahmi, 2021).

Wabah COVID-19 telah menurunkan pendapatan pada berbagai sektor kehidupan. Banyak perusahaan makanan dan pemilik restoran di seluruh dunia terpaksa menutup sementara usahanya, serta banyaknya usaha yang mengalami pailit (Baud *et al*, 2020), sedangkan hal tersebut sangat penting dalam mendukung keberlangsungan sektor usaha jasa pariwisata. Hal tersebut diperkuat oleh penelitian yang menemukan bahwa sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang terdampak besar selama pandemi virus corona. Pada saat ini, dampak pandemi covid-19 melemahkan pariwisata yang membuat pariwisata mengalami penurunan yang sangat drastis di industri pariwisata Indonesia. Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat jumlah kunjungan wisatawan asing ke Indonesia pada Juli 2020 mencapai 159,76 ribu orang, turun 89,12% dibandingkan pencapaian pada periode yang sama tahun lalu (Ubaidillah dan Rochman, 2021).

Sebagai dampak dari Pemberlakuan Kebijakan Pembatasan Kunjungan Internasional pada masa Pandemi COVID-19 ini, mengakibatkan minimnya wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Bali. Hal tersebut masih dirasakan oleh sektor pariwisata di Bali selama kurun waktu Januari sampai September 2021. Pada Maret 2021, Bank Indonesia melakukan survei bahwa sebanyak 87,5% Pandemi *Coronavirus Disease* 2019 berdampak pada sektor UMKM. 93,2% diantara jumlah tersebut memberikan dampak negatif dari sisi penjualan dan *cash flow operational*. Sedangkan UMKM sendiri memainkan peran penting dalam pembangunan ekonomi. Dengan data pada tahun 2019, UMKM menyumbang 5% dari PDB sehingga pada tahun yang sama, PDB Indonesia mencapai 65%. Sehingga dalam hal ini UMKM merupakan penyumbang terbesar bagi perekonomian Indonesia (Nastiti & Abdu, 2020).

Data indikator tahun 2020 lima sampai enam toko swalayan harus tutup. Kemudian, tahun 2021 ada satu sampai dua toko tutup setiap hari," kata Roy Nicholas Mandey (Kompas, 2021). Kebijakan pembatasan aktivitas masyarakat hingga pandemi Covid-19 yang masih belum terkendali menjadi penyebab banyak toko ritel bangkrut. Pada 2020, terdapat sekitar 1.300 toko swalayan tutup di seluruh

Indonesia. Lalu, ada sekitar 200 toko yang juga tutup hingga Juni 2021. Bisnis ritel punya pengaruh yang besar bagi perekonomian nasional. Pada 2019, Indonesia menduduki peringkat lima besar dunia dengan market cap ritel senilai 326 miliar dolar AS. Sementara itu, Ketua Umum Asosiasi Pengelola Pusat Belanja Indonesia (APPBI) Alphonzus Widjaja mengatakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) di Jawa hingga Bali telah mengurangi omzet ritel nonpangan antara 85 hingga 90 persen. "Ritel pangan tergerusnya 40-45 persen dari masa sebelum PPKM Darurat. Kondisinya itu gampang sekali cara melihatnya apakah ini masih hidup atau enggak bisnis ritel ini sudah berdarah-darah, kesulitan, dan enggak pernah mendapat prioritas" (Alphonzus, 2021).

Pemerintah juga membuat keputusan kebijakan untuk mengizinkan kembali beberapa kegiatan sektor pariwisata di 'Pulau Dewata' ini. Pemulihan aktivitas ini diambil sebagai upaya mendorong perekonomian yang berdampak pada sosio-ekonomi di Bali. Selain itu pemerintah juga membuka pintu masuk pariwisata domestik dengan harusnya wisatawan menaati protokol kesehatan yang berlaku, disusul dengan pariwisata mancanegara baru-baru ini. Aturan 'prokes' yang dimaksud yaitu terkait PCR dan vaksinasi, serta ketentuan karantina bagi wisatawan asing/mancanegara. Pandemi COVID-19 telah membuat aktivitas sosial manusia menjadi terbatas dan dibatasi oleh berbagai rambu-rambu peraturan yang mengharuskan manusia mencari cara dan jalan lain untuk bisa menjembatani hal ini, agar aktivitas dan semua rencana bisa terus berjalan, walau disadari tidak seperti di masa normal. Paling tidak, ada solusi untuk memudahkan semua tetap berjalan sebagaimana mestinya melalui berbagai sistem baru yang memungkinkan dilaksanakan pada kondisi Pandemi COVID-19 ini (Agustina dkk., 2020).

Menambahkan Rocky A.C. Hatibie, S. Psi, Psikolog, Peneliti sekaligus Ketua Tim Riset Fakultas Psikologi (F.Psi) Universitas Indonesia (UI) juga mengatakan, para pelaku UMKM juga mampu mengelola mental secara baik dan resilien di tengah berbagai tantangan yang menekan di masa pandemi ini. Dia menyatakan bahwa hal tersebut menarik dan tidak disangka-sangka.

Resilien pada pernyataannya merujuk pada asal kata resiliensi, yang merupakan kemampuan umum pada saat dihadapkan pada tekanan baik dari internal maupun eksternal, melibatkan kemampuan penyesuaian diri yang tinggi

dan luwes. Kompetensi tersebut merupakan karakter yang dimiliki oleh seseorang untuk berkembang secara sehat dan mewujudkan tingkat keberhasilan dalam kehidupannya. Selain itu, resiliensi juga dimaksudkan sebagai proses kebangkitan diri dari berbagai masalah dan tekanan kompetensi yang berupa *social competence, problem solving skill, autonomy, & sense of purpose* (Benard, 2004). Melengkapinya, resiliensi juga merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk keluar dari kesulitan, menstabilkan kesehatan fisik dan psikisnya, kemampuan mengelola pengalaman dan emosionalnya secara baik, juga sebagai suatu proses peningkatan penyesuaian diri selama rentang kehidupan yang dijalannya (Bonanno, 2004). Perubahan baik ini yang akan membawa kebebasan dari kecemasan pada individu karena resiliensi memiliki faktor-faktor yang dapat mengubah ancaman menjadi kesempatan dan meningkatkan kemampuan adaptasi demi perubahan yang baik. Karakteristik individu yang memiliki kemampuan resiliensi dan mengembangkan potensi yang dimilikinya yaitu harus memiliki *insight* atau kemampuan jujur terhadap dirinya sendiri, kemandirian dimana dapat menyeimbangkan peran diri dan orang lain, relasi atau hubungan yang saling menjaga kejujuran dan saling mendukung, inisiatif atau ikut bertanggung jawab terhadap permasalahan yang ada (Wolin & Wolin).

Sedangkan dalam psikologi sendiri, resiliensi merupakan kemampuan untuk mempertahankan psikologis dalam menghadapi stres (Keye & Pidgeon, 2013). Serta dikutip dari artikel siapgrak.com, Dr. Bagus Takwin, M.Hum menyatakan pada webinar terkait resiliensi di masa pandemi bahwa resiliensi ini dapat dibangun melalui apa yang disebut “afek positif”, yaitu pengalaman positif yang dialami seseorang ketika berinteraksi dengan orang lain, atau ketika berhasil mengatasi tantangan hidup. Jika dikaitkan dengan kondisi pandemi, bila situasi sulit ini terus terjadi dalam waktu lama, maka kondisi resiliensi yang rendah ini dapat menyebabkan gangguan mental meningkat di masyarakat seperti sulit berkonsentrasi, tidak merasa puas dengan apa yang dijalani, sulit mengambil keputusan serta sulit menyelesaikan masalah.

Meningkatkan resiliensi adalah tugas yang penting dalam menghadapi Pandemi COVID-19, karena hal ini dapat memberikan pengalaman bagi manusia dalam menghadapi tantangan dan kesulitan hidup. Dengan mengembangkan

resiliensi, manusia dapat mengembangkan keterampilan hidup seperti bagaimana berkomunikasi, kemampuan yang realistis dalam membuat rencana hidup dan mampu mengambil langkah yang tepat bagi hidupnya (Fernande Rojas, 2015). Kaitannya dengan Pandemi COVID-19 yang belum dapat dipastikan kapan berakhirnya, resiliensi dibutuhkan karena mampu membuat individu memilih untuk pulih dari peristiwa kehidupan yang menyedihkan dan penuh tantangan, dengan cara meningkatkan pengetahuan untuk adaptif dan mengatasi situasi serupa yang merugikan di masa mendatang (Keye & Pidgeon, 2013).

Pariwisata merupakan industri perdagangan jasa yang memiliki mekanisme pengaturan yang kompleks karena mencakup pengaturan pergerakan wisatawan dari tempat asalnya, di daerah tujuan wisata hingga kembali ke asalnya yang melibatkan berbagai hal seperti: transportasi, penginapan, restoran, pemandu wisata, dan lain-lain. Oleh karena itu, industri pariwisata memegang peranan sangat penting dalam pengembangan pariwisata. Dalam menjalankan perannya, industri pariwisata harus menerapkan konsep dan peraturan serta panduan yang berlaku dalam pengembangan pariwisata agar mampu mempertahankan dan meningkatkan jumlah kunjungan wisatawan yang nantinya bermuara pada pemberian manfaat ekonomi bagi industri pariwisata dan masyarakat lokal.

Berdasarkan uraian yang sudah disampaikan, maka dapat dikatakan bahwa resiliensi pada sektor usaha jasa pariwisata penting dalam menghadapi Pandemi COVID-19 dan kesulitan-kesulitan yang mengekor. Sedangkan Seminyak merupakan jantung pariwisata di Kawasan Kuta, yang mana Kuta merupakan daerah yang terhitung masih cukup ramai di saat Pandemi sudah digaungkan oleh seluruh media massa, wisatawan asing dan lokal masih dapat terlihat di tengah aturan pembatasan sosial yang berubah silih berganti. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Resiliensi Pada Pelaku Usaha Jasa Pariwisata Selama Pandemi Covid-19 di Kawasan Seminyak, Bali”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka masalah yang dapat diidentifikasi adalah, sebagai berikut:

1. Pemberlakuan Kebijakan Pembatasan Kunjungan Internasional pada masa Pandemi COVID-19 ini, mengakibatkan minimnya wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Bali.
2. Resiliensi merupakan kompetensi individu untuk dapat mengubah ancaman menjadi kesempatan dan meningkatkan kemampuan adaptasi demi perubahan yang baik.
3. Resiliensi pada Pelaku Usaha Jasa Pariwisata selama Pandemi Covid-19 di Kawasan Seminyak, Bali dibutuhkan sebagai upaya mendorong perekonomian yang berdampak pada sosio-ekonomi di Bali.

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang terdapat pada latar belakang permasalahan begitu kompleks yaitu mengenai resiliensi, maka peneliti membatasi masalah dalam penelitian ini yaitu pada bagaimana Resiliensi pada Pelaku Usaha Jasa Pariwisata Selama Pandemi Covid-19 di Kawasan Seminyak, Bali?

1.4. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dibahas pada penelitian ini yaitu resiliensi pada pelaku usaha jasa pariwisata selama pandemi covid-19 di Kawasan Seminyak, Bali.

1.5. Tujuan Penelitian

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk menggambarkan, mengidentifikasi, serta menjelaskan tentang tingkat resiliensi pelaku usaha jasa pariwisata selama pandemi covid-19 di Kawasan Seminyak, Bali.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan, sebagai berikut:

1.6.1. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan untuk pengembangan keilmuan dalam bidang psikologi.

1.6.2. Manfaat Praktis

Sebagai bahan referensi, edukasi dan tambahan informasi serta menambah wawasan untuk meningkatkan kualitas jasa pariwisata khususnya pelaku wisata di Kawasan Seminyak, Bali.

