

Deteksi Hubungan *Rating* Hotel Terhadap Okupansi Hotel Pasca Pandemi Covid-19 di Kawasan Sarbagita Dan Non Sarbagita

Dwi Yustiani¹, Rani Nooraeni², Adi Lumaksono³

¹Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, yust@bps.go.id

²Politeknik Statistika STIS, raninoor@stis.ac.id

³Badan Pusat Statistik, adi@bps.go.id

Article Info	ABSTRAK
<p>Article history:</p> <p>Received Maret 2023 Revised Maret 2023 Accepted April 2023</p>	<p>Pasca pandemi Covid-19, pariwisata Bali mulai bergeliat kembali ditandai dengan adanya peningkatan pada okupansi hotel. Digitalisasi memainkan peranannya pada perbaikan pariwisata secara umum. Penelitian ini bertujuan untuk melihat okupansi hotel di kawasan Sarbagita dan Non Sarbagita serta melihat seberapa tinggi penilaian hotel secara digital di kedua kawasan tersebut. Penelitian ini juga mendeteksi adanya hubungan antara rating hotel pada okupansi hotel di kedua kawasan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data VHTS tahun 2019 dan 2022 yang bersumber dari Badan Pusat Statistik, serta data <i>rating</i> hotel dengan memanfaatkan <i>big data</i>, yang diperoleh dengan menggunakan teknik <i>web scraping</i>. Penelitian ini menggunakan statistik deskriptif dan statistik inferensia berupa Uji <i>Chi Square</i>. Hasil penelitian yang didapatkan adalah adanya perubahan pola okupansi hotel di kawasan Sarbagita yang cenderung meningkat di bulan Desember pasca pandemi Covid-19. Uji <i>Chi-Square</i> menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara <i>rating</i> hotel dengan okupansi hotel baik untuk kawasan Sarbagita dan non Sarbagita.</p>
<p>Kata Kunci:</p> <p>Pariwisata, Okupansi Hotel, Sarbagita, Online Review Google Maps.</p>	<p>ABSTRACT</p> <p><i>Post Covid-19 pandemic, Bali tourism began to revive, marked by an increase in hotel occupancy. Digitalization is toke part in improving tourism in general. This study aims to look at hotel occupancy in the Sarbagita and Non Sarbagita areas and see how high digital hotel ratings are in that two areas. This study also detects a relationship between hotel ratings and hotel occupancy in the two regions. The data used in this study are VHTS for 2019 and 2022 sourced from the Central Bureau of Statistics, as well as hotel rating data by utilizing big data, using web scraping techniques. This study used descriptive statistics and inferential statistics in the form of the Chi Square Test. The research results obtained were changes in hotel occupancy patterns in the Sarbagita area which tended to increase in December after the Covid-19 pandemic. The Chi-Square test shows that</i></p>



	<i>there is a relationship between hotel ratings and hotel occupancy for both the Sarbagita and non-Sarbagita areas.</i>
Penulis Korespondensi: Name of Corresponding Author, Dwi Yustiani Badan Pusat Statistik Provinsi Bali Email: yust@bps.go.id	

1. PENDAHULUAN

Periode pasca pandemi Covid-19 di Provinsi Bali, ditandai dengan mulai diberlakukannya pembukaan pariwisata Bali pada tanggal 4 Februari 2022. Pada saat itu, wisatawan pemegang *e-Visa* telah diijinkan masuk ke Bali yang saat itu ditandai dengan tiba perdananya wisatawan dari Jepang di Bandara I Gusti Ngurah Rai (Kompas, 2022). Hal ini menjadi penanda berdenyutnya kembali pariwisata Bali. Kala itu, okupansi hotel mulai bergerak naik dari nilai yang hanya menyentuh angka belasan persen di tahun 2021 menjadi puluhan di tahun 2022, meskipun belum sepenuhnya kembali seperti masa sebelum pandemi Covid-19. Tenaga kerja di sektor pariwisata berangsur mendapatkan pekerjaannya kembali, dan sektor transportasi mulai berdenyut. Secara kuantifikasi ekonomi, pulihnya kembali sektor pariwisata Bali ditandai dengan adanya pertumbuhan positif yang terjadi pada sektor transportasi dan pergudangan serta sektor penyediaan akomodasi dan makan minum. Badan Pusat Statistik (2023) menyebutkan bahwa tahun 2022, sektor transportasi dan pergudangan mengalami pertumbuhan positif 21,55 persen, serta sektor penyediaan akomodasi dan makan minum yang juga mengalami pertumbuhan positif sebesar 13,84 persen secara *year on year*. Dengan adanya perbaikan di sektor pariwisata, industri perhotelan sebagai barometer ekonomi pariwisata akan memberikan dampak signifikan dan multi sektor pada ekonomi Bali.

Seiring dengan pembukaan pariwisata Bali di tahun 2022, industri pariwisata ditengarai telah bergeliat kembali. Sektor ini tengah membangun kepercayaan kembali pasca pandemi Covid-19. Salah satu tujuan utama yang harus dicapai oleh industri pariwisata adalah peningkatan dalam hal okupansi hotel, sebagai tolok ukur keberhasilan sebuah unit usaha akomodasi dalam menjual produk utamanya yaitu kamar. Pangsa utama dalam kontinuitas ekstensifikasi pemasaran produk industri pariwisata adalah meraih kembali pelanggan. Okupansi hotel menjadi salah satu indikator pariwisata yang penting dan menjadi perhatian pemerintah Provinsi Bali sebagai *stakeholder* yang menaungi Bali sebagai sebuah wilayah destinasi terbaik dunia.

Ketika pandemi Covid-19 terjadi, terdapat salah satu sektor penyumbang perubahan positif pada ekonomi Bali di tahun 2021, yaitu sektor informasi dan komunikasi. Sektor ini mengalami pertumbuhan setinggi 2,74 persen di tahun 2021 (Badan Pusat Statistik, 2022). Hal ini mengindikasikan sektor ini justru bergeliat disaat pandemi terjadi. Pandemi Covid-19 menyebabkan banyaknya terjadi fenomena digitalisasi pada setiap sektor. Salah satu dampak nyata adalah digitalisasi pada sektor pariwisata. Fenomena yang dapat ditangkap yakni wisatawan pasca Pandemi Covid-19 memiliki perilaku memilih sebuah destinasi sesuai dengan *review* dari objek yang dipilih. Fitur ulasan daring menjadi suatu hal yang terpenting bagi dunia bisnis khususnya pada sektor pariwisata, yang mampu memudahkan wisatawan untuk berkunjung ke suatu lokasi destinasi, dan mampu mengetahui seberapa besar *rating* yang diberikan oleh pelanggan terdahulu sebagai penilaian utama dalam bisnis (Haq & Rachmat, 2020). Salah satu *platform digital* yang menyediakan seluruh informasi penilaian pelanggan adalah fitur *google review* pada situs www.googlemaps.com.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menganalisis mengenai perilaku wisatawan yang berkaitan dengan pemanfaatan teknologi dalam preferensi pemilihan akomodasi. Sarudin et al., (2021) meneliti mengenai *online review* dan kaitannya dengan minat pembelian produk jasa akomodasi di Hotel Manhattan Jakarta. Hasil menyebutkan bahwa ada korelasi antara minat beli dengan *online review* hotel tersebut. Rezeki (2019) juga

meneliti mengenai ulasan pelanggan terhadap okupansi di Hotel Aryaduta Medan. Hasil penelitian menunjukkan *online review* memiliki dampak positif pada okupansi di hotel tersebut. Chan et al., (2017) juga melakukan penelitian terkait dampak *online review* pada keputusan pembelian jasa akomodasi. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa ulasan memberikan dampak signifikan bagi keputusan niat pemilihan hotel. Martin-Fuentes et al., (2020) meneliti terkait penilaian *travel online* dan dampaknya pada daya saing hotel. Penelitian tersebut menemukan hasil bahwa semakin panjang rentang skor hotel akan semakin menyulitkan pelanggan untuk memberikan *rating*. Dalam penelitiannya, OTA seperti *booking.com* dan *Agoda* memiliki peringkat penilaian hotelnya lebih tinggi meski kenyataannya tidak demikian. Oleh karena itu, penilaian dengan skala *rating* yang lebih pendek adalah yang lebih baik. Berdasarkan penelitian tersebut, maka penelitian ini menggunakan situs www.googlemaps.com khususnya fitur *google review* untuk melihat peringkat hotel dengan skala bintang satu hingga bintang lima, serta apakah terdapat hubungan antara penilaian atau *rating* hotel terhadap peningkatan okupansi hotel.

Wilayah cakupan penelitian ini adalah kawasan Sarbagita dan non Sarbagita Provinsi Bali. Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2011 yang kemudian diubah dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2014, dibentuklah kawasan Sarbagita (Denpasar, Badung, Gianyar, dan Tabanan) yang merupakan kawasan metropolitan di Provinsi Bali, dan merupakan kawasan metropolitan terbesar kedua di wilayah Indonesia Timur setelah kota metropolitan Mamminasata Sulawesi Selatan (PU, 2020). Pembentukan kawasan metropolitan ini memiliki tujuan untuk pembentukan kawasan aglomerasi yang jika dikaitkan dengan pariwisata akan melahirkan sebuah konseptual kepariwisataan satu pulau satu manajemen (*one island one management*). Gambar 1 menunjukkan lokasi kawasan Sarbagita yang ditandai dengan warna coklat tua, dan posisinya mayoritas berada di wilayah Bali Selatan. Sementara itu, Kawasan non Sarbagita yang ditandai dengan warna coklat muda, yang mayoritas berada di Bali bagian Utara.

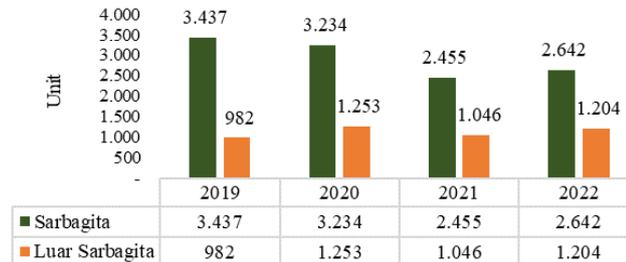


Gambar 1. Peta Kawasan Sarbagita dan Non Sarbagita Provinsi Bali

Sumber: PP Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2014

Bila dikaitkan dengan kondisi pariwisata, maka pemilihan kedua kawasan ini didasarkan pada adanya peningkatan jumlah akomodasi di wilayah non Sarbagita yang terjadi justru di tahun 2020 masa pandemi. Seperti yang ditunjukkan pada gambar 2, terjadi peningkatan jumlah akomodasi baik bintang dan non bintang di kawasan non Sarbagita. Hal ini diduga disebabkan adanya pengembangan industri pariwisata di wilayah Non Sarbagita. Jumlah akomodasi di wilayah non Sarbagita meningkat 27,60 persen di tahun 2020 dibandingkan dengan tahun 2019, meski di tahun tersebut Covid-19 mulai merebak. Pasca dikenalnya wilayah Kabupaten Klungkung tepatnya Nusa Penida sebagai destinasi wisata terbaru, berdampak pada bermunculannya akomodasi baru di wilayah tersebut, yang ketika tahun 2019 akomodasi di wilayah ini berjumlah 196 Unit hotel bintang dan non bintang,

menjadi 442 Unit hotel bintang dan non bintang di tahun 2020. Hal ini diduga menjadi pengungkit bangkitnya pariwisata di wilayah non Sarbagita. Selama ini, pemusatan pengembangan pariwisata hanya ada di wilayah Bali Selatan yakni dalam ruang lingkup Kawasan Sarbagita.



Gambar 2. Jumlah Usaha Jasa Akomodasi menurut Kawasan Sarbagita dan Non Sarbagita Provinsi Bali, 2019-2022 (Unit).

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali

Berdasarkan penelitian terdahulu dan fenomena yang ada, penelitian ini bertujuan untuk melihat deskripsi okupansi hotel serta deskripsi penilaian akomodasi dengan memanfaatkan *big data*, dan mendeteksi adanya hubungan antara *rating* hotel pada okupansi hotel, sehingga dapat memberikan input terhadap akomodasi untuk lebih memperhatikan penilaian akomodasi sehingga dapat meningkatkan okupansi hotelnya.

2. METODE PENELITIAN

Ruang lingkup penelitian ini mengacu Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2014 tentang Rencana Tata Ruang Kawasan Perkotaan Denpasar, Badung, Gianyar, dan Tabanan, yang menitikberatkan pada pembagian wilayah Sarbagita dan Non Sarbagita. Pembagian wilayah kabupaten/kota di Provinsi Bali menurut kawasan dapat dilihat pada tabel 1. Kawasan Sarbagita mencakup empat kabupaten/kota yaitu Kabupaten Tabanan, Kabupaten Badung, Kabupaten Gianyar, dan Kota Denpasar. Sementara itu Kawasan Non Sarbagita mencakup lima kabupaten yaitu Kabupaten Jembrana, Kabupaten Klungkung, Kabupaten Bangli, Kabupaten Karangasem, dan Kabupaten Buleleng.

Table 1. Kabupaten/Kota di Provinsi Bali Menurut Kawasan

No	Kawasan	Kabupaten/Kota
1	Sarbagita	Tabanan
		Badung
		Gianyar
		Denpasar
2	Non Sarbagita	Jembrana
		Klungkung
		Bangli
		Karangasem
		Buleleng

Sumber: PP No 51 2014

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa *rawdata* hasil survei hotel bulanan (VHTS) yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik tahun 2019 untuk mewakili kondisi sebelum Pandemi Covid-19, dan data tahun 2022 untuk mewakili kondisi pasca Pandemi Covid-19. Variabel yang dikumpulkan yakni jumlah kamar tersedia dan jumlah kamar terpakai. Data ini akan digunakan untuk menghitung estimasi nilai tingkat

okupansi hotel baik bintang dan non bintang di kawasan Sarbagita dan non Sarbagita serta level kecamatan. Jumlah data yang digunakan dalam estimasi nilai tingkat okupansi hotel sebagai berikut seperti yang tertera pada tabel 2. Data VHTS tahun 2019 mencakup 11.636 *record* data yang mencakup periode 12 bulan data. Data VHTS tahun 2022 mencakup 15.647 *record* data yang juga mencakup periode 12 bulan data.

Table 2. Jumlah *Record* Data Akomodasi Menurut Kawasan 2019 dan 2022

No	Kawasan	Kabupaten/ Kota	Jumlah data	
			2019	2022
1	Sarbagita	Tabanan	180	590
		Badung	6.490	6.154
		Gianyar	1.387	3.579
		Denpasar	1.804	1.195
2	Non Sarbagita	Jembrana	250	444
		Klungkung	84	875
		Bangli	54	240
		Karangasem	591	988
		Buleleng	796	1.582
Bali			11.636	15.647

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Bali (Diolah)

Tingkat okupansi hotel atau tingkat penghunian kamar akomodasi menurut BPS (2022) dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$TPK = (\text{Jumlah Kamar Terpakai}) / (\text{Jumlah Kamar Tersedia}) \times 100\%$$

Penelitian ini juga melakukan pemetaan terhadap tingkat Okupansi hotel pada level kecamatan untuk melihat kecamatan-kecamatan yang mengalami peningkatan okupansi pasca pandemi Covid-19 maupun yang mengalami penurunan pasca Pandemi Covid-19. Formula yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\Delta \text{ Okupansi Pasca Pandemi Covid-19} = \text{Okupansi 2022} - \text{Okupansi 2019}$$

Sementara itu, pemanfaatan *big data* pada penelitian ini, menggunakan data *rating* atau *score online review* yang ada pada *google maps* khususnya fitur *google customer review*. Pelanggan suatu tempat dapat memberi ulasan dan memberikan penilaian bintang dari skala 1 sampai dengan 5. Data yang diambil berupa nilai rata-rata *rating* untuk tiap hotel yang mencantumkan alamatnya pada situs www.googlemaps.com pada periode Februari 2023. Untuk mendapatkan data *rating* hotel, dilakukan dengan teknik *web scraping* pada situs tersebut dengan memanfaatkan *software Python*.

Landmark yang berhasil dikumpulkan dengan teknik ini yaitu sebanyak 868 data hotel yang terdiri dari nama hotel dan nilai rata-rata *rating* per hotel yang tersebar di seluruh kabupaten/kota di Provinsi Bali. Sebaran landmark terlampir pada tabel 3.

Table 3. Jumlah *Record* Data Akomodasi Menurut Kawasan Kondisi Februari 2023

No	Kawasan	Kabupaten/ Kota	Jumlah Landmark
1	Sarbagita	Tabanan	22
		Badung	428
		Gianyar	172
		Denpasar	64
2	Non Sarbagita	Jembrana	18
		Klungkung	33
		Bangli	10
		Karangasem	50
		Buleleng	71
Bali			868

Sumber: *Web Scrapping* pada situs *Google Maps* (diolah)

Penelitian ini merupakan penelitian yang berjenis kuantitatif deskriptif yang memanfaatkan analisis deskriptif dan analisis inferensia. Analisis deskriptif merupakan sebuah metode analisis yang dimanfaatkan untuk dapat menggambarkan adanya sebuah fenomena dari data yang tersedia sesuai dengan variabel yang digunakan dalam penelitian, baik dalam bentuk grafik serta ulasan (Putra, 2021). Penelitian deskriptif menggambarkan fenomena dari sebuah objek yang masuk dalam penelitian. Penelitian ini berfokus pada penggambaran dari objek penelitian, sehingga mampu memberikan ulasan dan jawaban atas fenomena yang terjadi.

Penelitian ini juga menggunakan statistik inferensia yakni uji non parametrik. Uji non parametrik digunakan untuk melihat adanya hubungan *rating* hotel terhadap okupansi hotel di Provinsi Bali menurut kawasan Sarbagita dan non Sarbagita. Alat analisis yang digunakan adalah uji *Chi Square*. Sebelum dilakukan pengujian ini, dilakukan *coding* untuk merubah tipe data dari skala data rasio/ interval ke skala data nominal. Adapun kode masing-masing variabel sebagai berikut:

Table 4. Coding Variabel Skala Nominal

No	Indikator	Coding
1	<ul style="list-style-type: none"> Hotel di Kawasan Sarbagita (Tabanan, Badung, Gianyar, Denpasar) Hotel di Kawasan Non Sarbagita (Jembrana, Badung, Gianyar, Denpasar) 	1 = Sarbagita 2 = Non Sarbagita
2	Rating Hotel (Februari 2023)	1 = Skor kurang dari 4 2 = Skor lebih dari sama dengan 4
3	Tingkat Okupansi Hotel (Tahunan 2022)	1 = Okupansi dibawah 25 persen 2 = Okupansi di atas dan sama dengan 25 persen

Uji *Chi Square* merupakan salah satu uji komparatif non parametrik dengan skala data nominal serta sampel yang cukup besar (Negara, 2018). Tujuan dari pengujian ini yaitu untuk mengetahui apakah antar variabel terdapat hubungan. Uji *chi square* merupakan pengujian non parametrik yang tidak memerlukan asumsi normalitas data. Rumus dari pengujian ini adalah sebagai berikut:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

Keterangan: χ^2 = Distribusi *Chi Square*

O_{ij} = observasi baris ke i kolom ke j

E_{ij} = nilai harapan observasi pada baris ke i kolom ke j

Hipotesis yang digunakan adalah:

1. Kawasan Sarbagita

H_0 = Tidak terdapat hubungan antara *Rating* Hotel dengan okupansi hotel di Kawasan Sarbagita

H_1 = Terdapat hubungan antara *Rating* Hotel dengan okupansi hotel di Kawasan Sarbagita

2. Kawasan Non Sarbagita

H_0 = Tidak terdapat hubungan antara *Rating* Hotel dengan okupansi hotel di Kawasan Non Sarbagita

H_1 = Terdapat hubungan antara *Rating* Hotel dengan okupansi hotel di Kawasan Non Sarbagita

Tingkat signifikansi yang dimanfaatkan dalam penelitian ini adalah 5 persen.

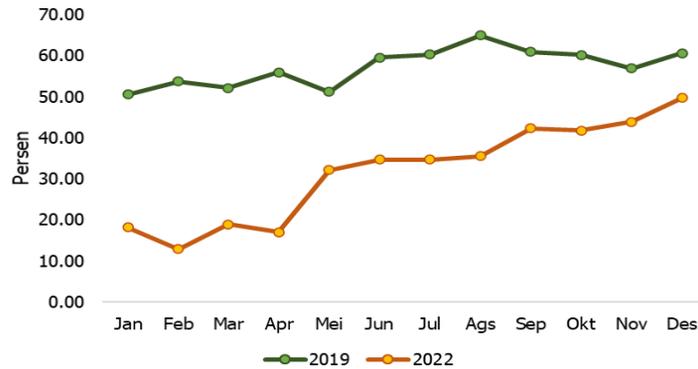
3. HASIL DAN DISKUSI

3.1. Okupansi Hotel di Kawasan Sarbagita dan Non Sarbagita Pasca Pandemi Covid-19

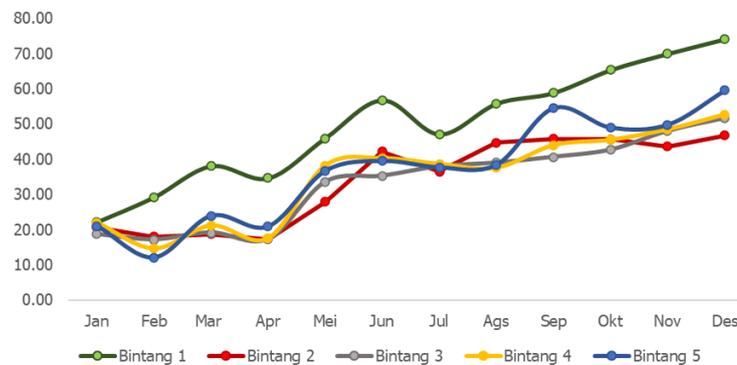
Pasca pandemi Covid-19, sektor pariwisata Bali kembali menunjukkan perbaikan dari sisi kuantitas. Hal ini ditandai dengan adanya perbaikan kuantitas perjalanan yang dilakukan oleh wisatawan baik mancanegara maupun domestik yang cenderung meningkat secara kumulatif dibandingkan dengan ketika pandemi Covid-19 terjadi. Data Badan Pusat Statistik Provinsi Bali dan Dinas Pariwisata Provinsi Bali menunjukkan kedatangan wisatawan mancanegara di tahun 2021 hanya 51 kunjungan, naik empat juta persen di tahun 2022 menjadi sebanyak 2,15 juta kunjungan. Dari sisi kedatangan wisatawan domestik, terjadi kenaikan sebesar 87,21 persen di tahun 2022 dibandingkan tahun sebelumnya.

Implikasi bertumbuhnya kedatangan wisatawan adalah naiknya *traffic* hotel sebagai salah satu jasa akomodasi utama di suatu wilayah destinasi. Hal ini dibuktikan dengan naiknya pendapatan dari sektor pariwisata yang diwakili oleh lapangan usaha Jasa Akomodasi dan Makan Minum yang ketika itu bertumbuh 13,84 persen. Geliat masif industri pariwisata tampak nyata pada kondisi okupansi yang menjadi sebuah indikator utama dalam menentukan industri pariwisata dapat bertumbuh atau tidak. Pemerintah Provinsi Bali sangat peka terhadap dinamika okupansi hotel yang ada di Bali khususnya pada era dan pasca pandemi Covid-19 guna untuk menentukan langkah kebijakan selanjutnya di bidang Pariwisata.

Sebagai kawasan metropolitan di Provinsi Bali, Sarbagita menjadi kawasan pengembangan pariwisata, yang ditengarai memiliki homogenitas dan kesamaan ciri dan karakteristik pengembangan pariwisata (Putu et al., 2023). Pasca pandemi Covid-19, berdasarkan gambar 3, maka dapat dilihat bahwa tahun 2019 yang mewakili masa sebelum pandemi Covid-19 menunjukkan fenomena yang cenderung statis, dan mencapai okupansi hotel bintang dan non bintang tertinggi di bulan Agustus 2019 yakni sebesar 64,90 persen. Pasca pandemi Covid-19, okupansi hotel tertinggi di kawasan Sarbagita bergeser di Bulan Desember 2022 yakni sebesar 49,73 persen, pasca dilaksanakannya *Presidency of G20* di Provinsi Bali.



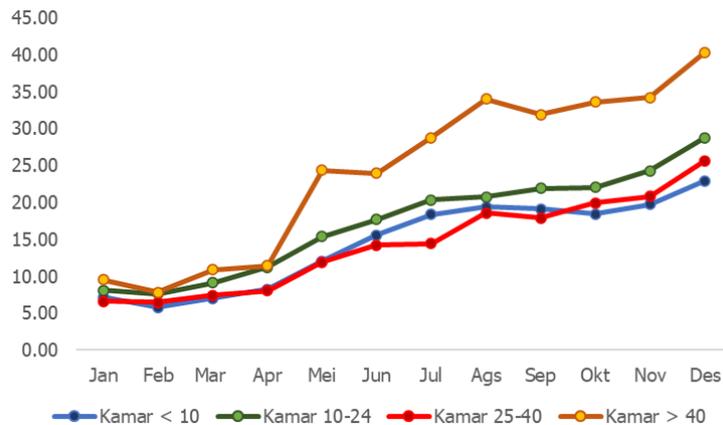
Gambar 3. Tingkat Okupansi Hotel Bintang dan Non Bintang di Kawasan Sarbagita, 2019 dan 2022



Gambar 4. Tingkat Okupansi Hotel Bintang di Kawasan Sarbagita, 2022

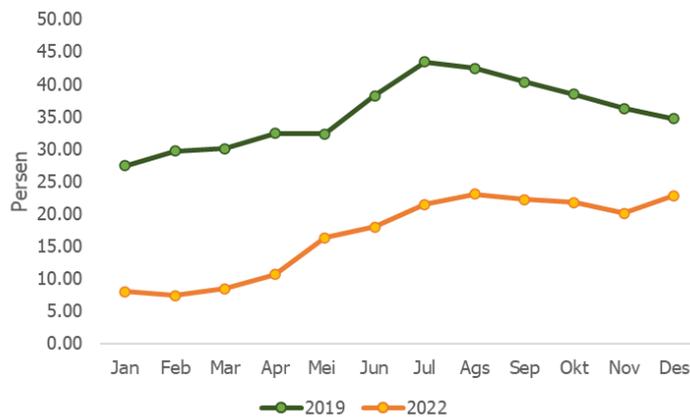
Menurut jenis akomodasi, okupansi hotel bintang di kawasan Sarbagita pasca Pandemi Covid-19 yakni di tahun 2022 mencapai 35,40 persen. Gambar 4 menunjukkan bahwa hotel Bintang 1 di Kawasan Sarbagita memiliki okupansi paling tinggi jika dibandingkan dengan kelas hotel lainnya. Okupansi hotel bintang 1 di kawasan Sarbagita mencapai 48,93 persen di tahun 2022, lebih tinggi daripada okupansi gabungan seluruh hotel bintang di kawasan Sarbagita, dan utamanya mencapai puncak di bulan Desember 2022. Kabupaten di kawasan Sarbagita yang memiliki tingkat okupansi hotel bintang 1 tertinggi bertempat di hotel bintang 1 di Kota Denpasar, sebesar 59,81 persen.

Berbeda halnya dengan hotel bintang di Kawasan Sarbagita, tingkat okupansi hotel non bintang di kawasan Sarbagita tertinggi dicapai okupansi hotel non bintang dengan kelas hotel yang memiliki jumlah kamar lebih dari 40, sebesar 24,30 persen di atas rata-rata okupansi hotel non bintang gabungan sebesar 19,31 persen. Mayoritas wisatawan memilih Kabupaten Badung untuk menginap di hotel non bintang dengan jumlah kamar lebih dari 40 kamar. Gambar 5 menunjukkan bahwa okupansi hotel non bintang rata-rata mencapai puncak tertinggi di bulan Desember 2022. Berdasarkan gambar 4 dan 5, fenomena yang dapat ditangkap yakni adanya indikasi peminatan yang cukup tinggi pada hotel bintang satu dan hotel non bintang dengan jumlah kamar lebih dari 40 pada masa pasca Pandemi Covid-19.

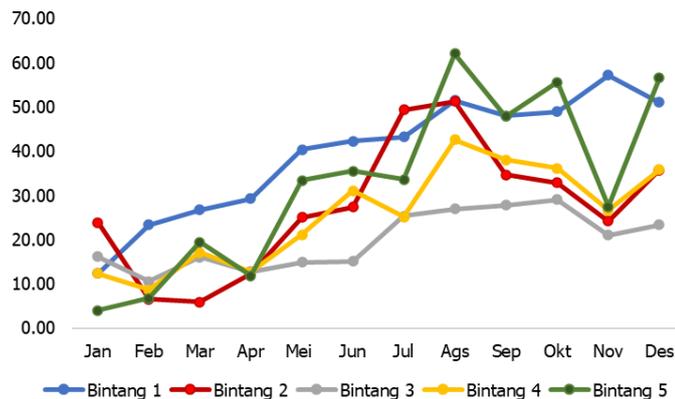


Gambar 5. Tingkat Okupansi Hotel Non Bintang di Kawasan Sarbagita, 2022

Erick et al., (2022) menyebutkan bahwa kawasan non Sarbagita menjadi kawasan yang luput dari perhatian, karena selama ini kawasan Sarbagita memang menjadi prioritas pengembangan ekonomi khususnya sektor pariwisata yang menjadi penopang ekonomi Bali sesungguhnya. Ketika terjadi ekstensifikasi sektor perhotelan, kawasan Non Sarbagita mulai menjadi kawasan pembangunan hotel baru khususnya di wilayah Nusa Penida sebagai destinasi wisata baru dunia. Pasca pandemi Covid-19, berdasarkan gambar 6, maka dapat dilihat bahwa okupansi hotel di kawasan non Sarbagita di tahun 2022 menunjukkan fenomena pola yang hampir sama dengan tahun 2019, dan mencapai okupansi hotel tertinggi di bulan Juli 2019 yakni sebesar 43,38 persen. Pasca pandemi Covid-19, okupansi hotel tertinggi di kawasan Sarbagita bergeser di Bulan Agustus 2022 yakni sebesar 22,98 persen.

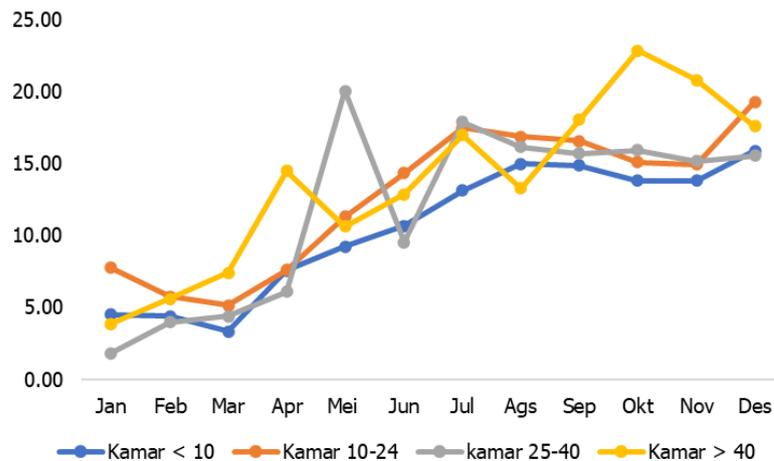


Gambar 6. Okupansi Hotel Bintang dan Non Bintang di Kawasan Non Sarbagita, 2019 dan 2022



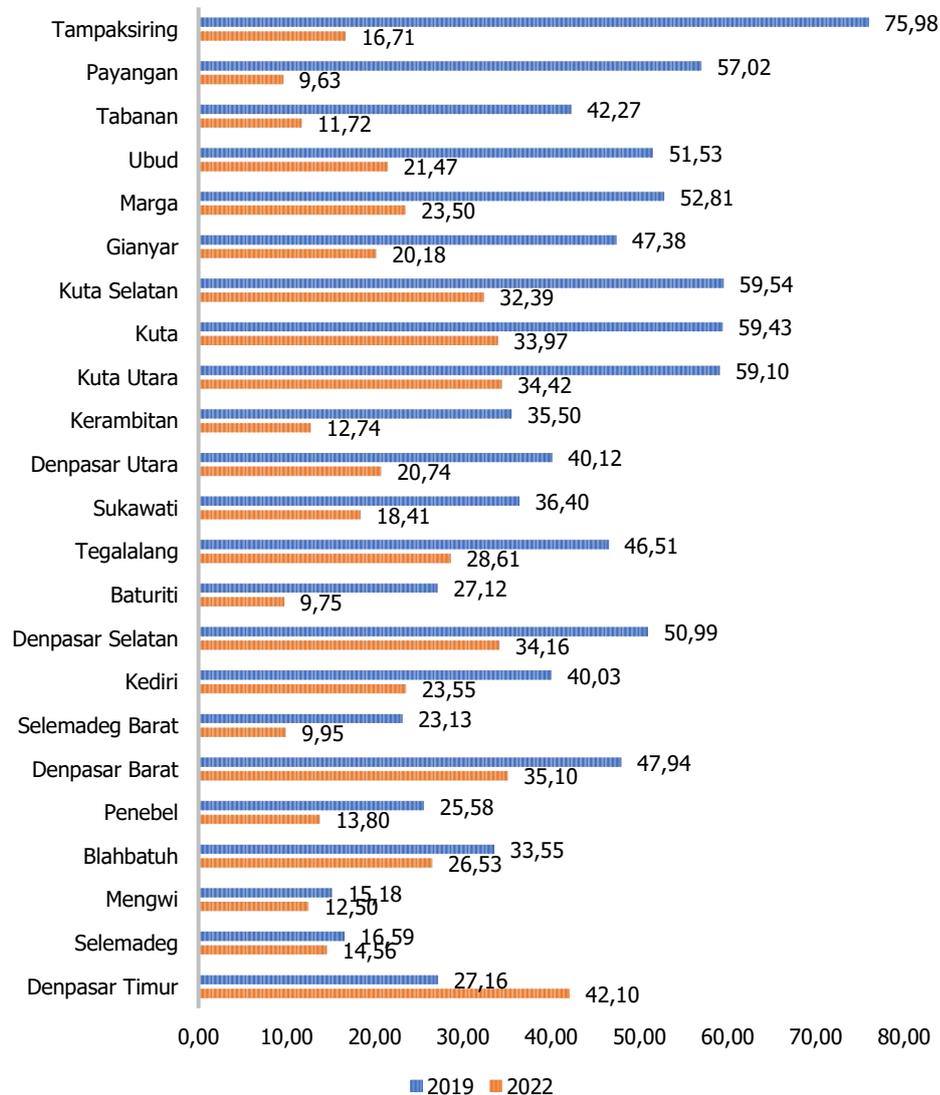
Gambar 7. Okupansi Hotel Bintang di Kawasan Non Sarbagita, 2022

Menurut jenis akomodasi, tingkat okupansi hotel bintang di kawasan non Sarbagita adalah sebesar 24,71 persen. Bila dilihat per bulan, okupansi hotel bintang di kawasan non Sarbagita cenderung fluktuatif. Tingkat okupansi tertinggi di kawasan non Sarbagita pasca pandemi Covid-19 adalah di bulan Agustus 2022. Hotel dengan capaian okupansi tertinggi yakni okupansi hotel bintang 5 di bulan Agustus 2022 yang sebesar 62,03 persen. Sementara itu, gambar 8 untuk hotel non bintang di kawasan non Sarbagita, tingkat okupansi adalah sebesar 11,85 persen. Tingkat okupansi hotel non bintang tertinggi kawasan non sarbagita ada di bulan Oktober 2022.



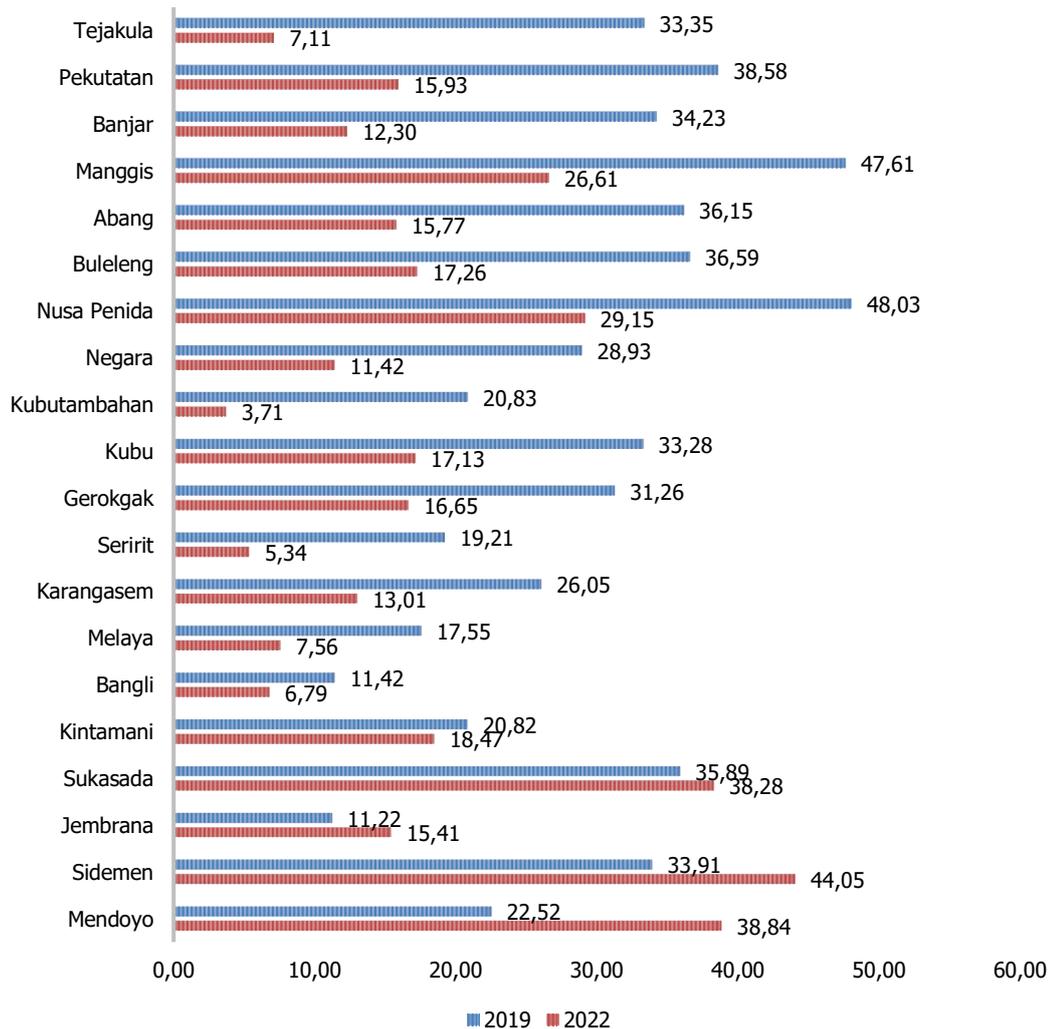
Gambar 8. Okupansi Hotel Non Bintang di Kawasan Non Sarbagita, 2022

Berdasarkan level kewilayahan yang lebih kecil, dibandingkan dengan tahun 2019, pengelompokan kecamatan berdasarkan naik atau turunnya tingkat okupansi hotel tahun 2022 tersaji pada gambar 9 dan 10. Hampir seluruh kecamatan di wilayah Sarbagita mengalami penurunan okupansi kecuali di Denpasar Timur, hal ini disebabkan karena kawasan ini memang menjadi destinasi utama pariwisata Bali. Penurunan cukup drastis kedatangan wisatawan di kawasan ini turut memberikan andil pada turunnya okupansi hotel. Sementara itu, untuk kawasan non sarbagita, terdapat beberapa kecamatan yang tersebar di wilayah non Sarbagita yang mengalami peningkatan okupansi hotel pasca pandemi Covid-19.



Gambar 9. Okupansi Hotel Bintang dan Non Bintang Per Kecamatan di Kawasan Sarbagita, 2019-2022

Berdasarkan gambar 9, okupansi pada level kecamatan yang memiliki penurunan okupansi terdalam yakni pada kecamatan Tampaksiring di Kabupaten Gianyar, meskipun pada tahun 2019 okupansi hotel di kecamatan ini menjadi yang tertinggi di kawasan Sarbagita. Pada tahun 2019, okupansi hotel di kecamatan ini mencapai 75,98 persen, namun pada tahun 2022 pasca pandemi Covid-19, okupansi hotel menurun hingga pada angka 16,71 persen. Sementara itu, penurunan paling rendah tercatat pada okupansi hotel yang ada di kecamatan Selemadeg, dari 16,59 persen di tahun 2019 menjadi 14,56 persen di tahun 2022.



Gambar 10. Okupansi Hotel Bintang dan Non Bintang Per Kecamatan di Kawasan Non Sarbagita, 2019-2022

Sementara itu, okupansi pada level kecamatan di kawasan Non Sarbagita dapat dilihat pada gambar 10. Okupansi hotel di kecamatan Tejakula Kabupaten Buleleng mengalami penurunan paling dalam untuk kawasan ini yakni dengan okupansi hotel di tahun 2019 sebesar 33,35 persen menjadi 7,11 persen di tahun 2022. Terdapat empat kecamatan yang mengalami peningkatan okupansi hotel, yaitu kecamatan Jembrana dan Mendoyo di Kabupaten Jembrana, kecamatan Sidemen di Kabupaten Karangasem, dan Kecamatan Sukasada di Kabupaten Buleleng.

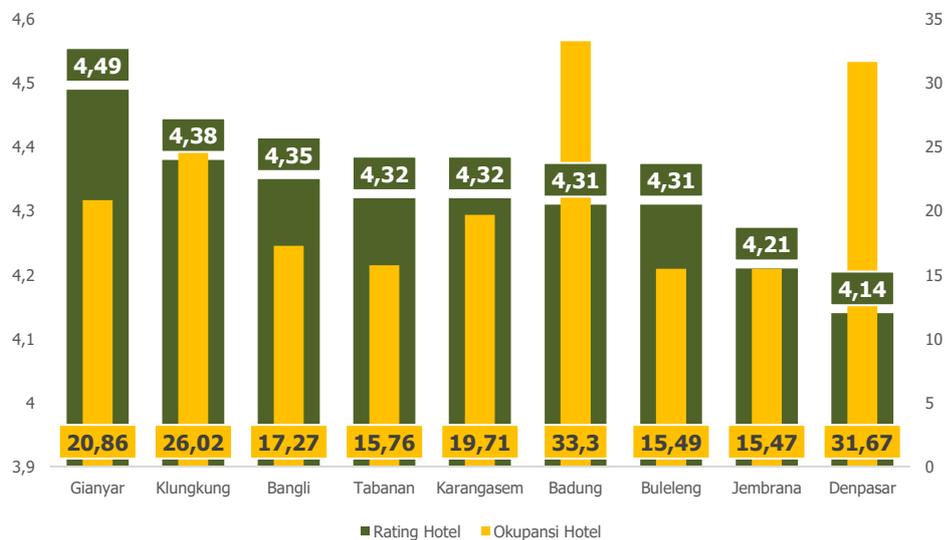
3.2. Rating Hotel Menurut Kawasan Sarbagita dan Non Sarbagita

Pasca pandemi Covid-19, kembalinya geliat sektor jasa akomodasi di Provinsi Bali, memberikan harapan baru bagi ekonomi Bali. Pariwisata menjadi tumpuan utama ekonomi dan terbukti ketika mendapat guncangan besar, dampak yang ditimbulkan tersebar dengan pasti ke banyak sektor, mulai dari sektor perdagangan, sektor penyediaan makan minum, industri, dan lain sebagainya. Pasca pembukaan pariwisata Bali di awal tahun 2022 menjadi titik awal bernafasnya kembali sektor ini.

Pandemi COVID-19 telah mengubah kehidupan kita secara signifikan. Dalam situasi ini, internet telah menjadi sumber informasi utama bagi banyak orang, sehingga terdapat beberapa perilaku pandemi yang familiar dengan internet. Salah satu perilaku utama yang tampak nyata adalah meningkatnya penggunaan layanan belanja *online*. Pandemi Covid-19 membuat banyak orang memilih untuk berbelanja secara *online* daripada pergi ke toko fisik. Hal ini dapat mengurangi risiko penularan Covid-19 dan meningkatkan kenyamanan bagi konsumen. Pandemi Covid-19 telah membuat sebuah distraksi metode pemasaran berbagai jenis usaha, yang mulanya bersifat konvensional, kemudian merambah ke dunia digital atau *e-commerce*.

Selama ini platform yang banyak dimanfaatkan jasa akomodasi adalah Online Travel Agent (OTA). Industri pariwisata cenderung bekerja sama dengan platform ini untuk meningkatkan pemasarannya. Hendriyati, (2019) dalam penelitiannya yang berlokasi di Hotel Mutiara Malioboro menyatakan bahwa bekerja sama dengan OTA mampu meningkatkan okupansi hotel. Marthasari et al., (2020) juga meneliti mengenai pengaruh ulasan *online* pada OTA terhadap minat pemesanan kamar hotel di Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek ulasan *online* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat pemesanan kamar hotel.

Banyak penelitian yang memanfaatkan review pada OTA untuk melihat dampaknya pada sektor pariwisata. Namun, pemanfaatan *Google Maps* sebagai salah satu situs penting dalam mobilisasi setiap elemen masih sangat minim. Ulasan atau *review* pelanggan hotel juga dapat dilihat pada *Google Maps*. Haq & Rachmat, (2020) menyebutkan bahwa *Google Review* yang merupakan salah satu fitur dari *Google Maps* yang memiliki dampak besar pada sektor ekonomi digital. Hasil penelitiannya juga menunjukkan bahwa *google review* dapat dimanfaatkan sebagai sarana evaluasi dini dalam sebuah sektor bisnis pariwisata dalam upaya peningkatan pelayanan secara *daring*. Beberapa manfaat yang dapat ditawarkan oleh *google review* yaitu mampu meningkatkan kepercayaan *customer* berdasarkan ulasan yang tersedia, memperluas paparan bisnis, membantu sebuah bisnis dalam memberikan umpan balik, dan meningkatkan konversi bisnis.



Gambar 11. Okupansi Hotel dan Rating Hotel Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Bali, 2022

Gambar 11 menunjukkan gambaran informasi mengenai rata-rata nilai *rating* hotel di wilayah Sarbagita dan non Sarbagita. Secara umum, penilaian hotel pada *google review* untuk kawasan Sarbagita tercatat sebesar 4,34, lebih besar dari kawasan non Sarbagita dengan penilaian hotel secara rata-rata tercatat sebesar 4,32. Berdasarkan score *online review* dari 868 Unit hotel yang diperoleh dari *web scraping*, ditemukan bahwa 83,36 persen

hotel yang memiliki tingkat okupansi di bawah 25 persen di tahun 2022 memiliki tingkat penilaian di atas 4. Sementara itu, 16,64 persen hotel yang memiliki okupansi kurang dari 25 persen memiliki tingkat penilaian di bawah 4. Sementara itu, sebesar 96,94 persen hotel yang memiliki tingkat okupansi hotel 25 persen ke atas memiliki tingkat penilaian 4 ke atas, sementara 3,06 persen hotel dengan okupansi di atas 25 persen memiliki tingkat penilaian dibawah 4. Apabila dilihat menurut Kabupaten/kota, penilaian hotel tertinggi tercatat di Kabupaten Gianyar, dengan rata-rata penilaian sebesar 4,49. Sementara itu, penilaian terendah tercatat pada hotel yang ada di Kota Denpasar.

3.3. Hubungan Rating Hotel dengan Okupansi Hotel

Untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara *rating* hotel dari *Google Review* terhadap okupansi hotel pasca pandemi Covid-19 di kawasan Sarbagita dan non Sarbagita, maka dilakukan pengujian *Chi Square*.

Berdasarkan kawasan, tabel 5 menunjukkan hasil pengujian deteksi dini apakah terdapat hubungan antara *rating* hotel pada okupansi hotel di kawasan Sarbagita dan non Sarbagita. Hasil pengujian kawasan Sarbagita menunjukkan nilai p-value diperoleh sebesar 0,000, maka dengan tingkat signifikansi sebesar 5 persen, maka keputusan yang dapat diambil adalah tolak H_0 . Kesimpulan yang dapat ditarik adalah terdapat hubungan antara *rating* hotel pada okupansi hotel di kawasan Sarbagita.

Table 5. Nilai Asymptotic Significance (2 sided) Pearson Chi Square Test per Kawasan

Pearson Chi-Square	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Sarbagita	25.662a	1	.000
Non Sarbagita	8.295a	1	.004

Sumber: Hasil Olahan SPSS27

Sejalan dengan hasil pengujian di kawasan Sarbagita, untuk kawasan non Sarbagita juga menunjukkan hasil yang serupa. Berdasarkan tabel 5, maka diperoleh nilai p-value sebesar 0,004 yang berarti bahwa nilai ini berada di bawah tingkat signifikansi alpha 5 persen. Maka keputusan yang dapat diambil adalah tolak H_0 . Kesimpulan dari pengujian ini adalah terdapat hubungan antara *rating* hotel dengan okupansi hotel di kawasan Non Sarbagita.

Berdasarkan hasil di atas, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan yakni terdapat hubungan antara *rating* hotel dan okupansi. Industri pariwisata dalam hal ini khususnya hotel bintang dan non bintang hendaknya mulai memperhatikan segala umpan balik yang diberikan oleh pelanggan. Saat ini, penilaian hotel di kawasan Sarbagita jauh lebih baik dibandingkan di kawasan non Sarbagita. Peningkatan kualitas akomodasi perlu ditingkatkan sehingga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.

Deteksi terhadap adanya sinyal keterkaitan antara penilaian hotel berdasarkan persepsi konsumen, dengan tingkat okupansi hotel di suatu wilayah memberikan sinyal bahwa industri pariwisata hendaknya mulai memberikan perhatian atas *feedback* yang dapat diberikan oleh pelanggan, dalam kaitannya menjadikan *rating* hotel sebagai personal branding bagi suatu usaha akomodasi yang saat ini sangat terkait dengan dunia digital, sebagai salah satu dimensi *electronic word of mouth*.

Penelitian ini terbatas hanya mendeteksi adanya hubungan antara *rating* hotel pada tingkat okupansi suatu akomodasi, karena keterbatasan data yang tersedia. Penelitian selanjutnya yang dapat dilakukan adalah melakukan analisis terhadap *review* yang diberikan

oleh *customer* yang tersedia pada situs *Google Maps* guna mendapatkan *feedback* secara lengkap akan persepsi konsumen.

4. KESIMPULAN

Pasca pandemi Covid-19, ekonomi Bali mulai merangkak naik. Sektor pariwisata yang diwakili oleh industri pariwisata mulai menunjukkan geliatnya. Pasca pandemi covid-19, terjadi perubahan pola okupansi hotel di kawasan Sarbagita dimana pada waktu sebelum pandemi terjadi puncak okupansi tertinggi berada di bulan Agustus 2019, namun setelah pandemi puncak okupansi hotel tercatat di bulan Desember 2022. Dari sisi penilaian konsumen ketersediaan *rating* akomodasi sebagai pondasi penilaian akomodasi menjadi penting bagi preferensi pilihan wisatawan. Rata-rata *rating* hotel di kawasan Sarbagita diperoleh nilai sebesar 4,34 lebih dan kawasan non Sarbagita diperoleh nilai sebesar 4,32. *Rating* hotel tertinggi di kawasan Sarbagita adalah di Kabupaten Gianyar yakni 4,49, dan *rating* tertinggi di kawasan non Sarbagita adalah kabupaten Klungkung yakni 4,38. Berdasarkan analisis uji *Chi-Square* diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan antara *rating* hotel pada okupansi hotel baik di kawasan Sarbagita dan Non Sarbagita. Hal ini mengindikasikan sebagai sinyal awal bahwa industri pariwisata khususnya sektor akomodasi perlu memberikan perhatian pada perilaku pelanggan dalam memberikan penilaian hotelnya khususnya pada situs *google maps*.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini didukung sebagian oleh Pusdiklat BPS RI. Kami mengucapkan terima kasih kepada *Coach* Rani Nooraeni serta Penguji Bapak Adi Lumaksono yang telah memberikan wawasan dan keahlian yang sangat membantu penelitian ini, sehingga penelitian ini dapat dirampungkan tepat waktu.

5. REFERENSI

- Badan Pusat Statistik. (n.d.). *Badan Pusat Statistik Provinsi Bali*. Retrieved March 12, 2023, from <https://bali.bps.go.id/subject/16/pariwisata.html#subjekViewTab3>
- Chan, I. C. C., Lam, L. W., Chow, C. W. C., Fong, L. H. N., & Law, R. (2017). The effect of online reviews on hotel booking intention: The role of reader-reviewer similarity. *International Journal of Hospitality Management*, *66*, 54–65. <https://doi.org/10.1016/J.IJHM.2017.06.007>
- Erick, J., Yeimo, F., Agung, A., & Ayuningsasi, K. (2022). Pengaruh Pendapatan Asli Daerah, Upah Minimum Regional, Danpertumbuhan Ekonomi Terhadap Tingkat Pengangguran Di Kawasannon-Sarbagita Provinsi Bali. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/index>
- Haq, F. U., & Rachmat, H. (2020). Tornare-Journal Of Sustainable Tourism Research Penggunaan Google Review Sebagai Penilaian Kepuasan Pengunjung Dalam Pariwisata. <https://www.researchgate.net/profile/Hardik>
- Hendriyati, L. (2019). Pengaruh Online Travel Agent Terhadap Pemesanan Kamar Di Hotel Mutiara Malioboro Yogyakarta. *17*(1). <https://doi.org/10.36276/mws/v17i1>
- Marthasari, D., Widjaja, D. C., Bisnis, F., & Ekonomi, D. (2020). Travel Agency (Ota) Terhadap Minat Pemesanan Kamar Hotel Di Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, *6*(1), 1–8. <https://doi.org/10.9744/jmhot.6.1.1-8>
- Martin-Fuentes, E., Mellinas, J. P., & Parra-Lopez, E. (2020). Online travel review rating scales and effects on hotel scoring and competitiveness. *Tourism Review*, *76*(3), 654–668. <https://doi.org/10.1108/TR-01-2019-0024>
- Negara, I. C. (2018). *Penggunaan Uji Chi-Square*.
- Putra, M. S. P. (2021). Wisatawan Nusantara Sebagai Pengungkit Ekonomi Bali Di Era Pandemi Covid-19.

- Putu, N., Yudastini, A., Utama, M. S., Kunci, K., Pendapatan, ;, Daerah, A., Pdrb, ;, Penduduk, J., Kunjungan, J., & Koresponding, W. (n.d.). E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pendapatan Asli Daerah (Pad) Kabupaten/Kota Di Kawasan Sarbagita Provinsi Bali. 2023. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/index>
- Rezeki. (2019). Pengaruh Harga, Online Customer Review Dan Fasilitas Terhadap Tingkat Hunian Di Pt. Karya Cipta Pesona (Aryaduta Medan). *Jurnal Manajemen Bisnis Eka Prasetya (MBEP)*, 5.
- Sarudin, R., Achmad Ismail, dan, Tanggal Bulan Tahun, D., & Tanggal Bulan Tahun, D. (2021). Analisis Online Review Tripadvisor.Com Terhadap Minat Pembelian Produk Jasa Akomodasi Di Hotel Manhattan Tripadvisor.Com Review Online Analysis On The Interest Of Buying Accommodation Services In Hotel Manhattan. 7(4), 33–43. <https://doi.org/10.30813/.v7i1.2634>
- BPS. 2021. Tingkat Penghunian Kamar Hotel 2021. Badan Pusat Statistik Republik Indonesia.
- Hendriyanti, Lutfi. 2019. Pengaruh online Travel Agent terhadap Pemesanan Kamar Di hotel Mutiara Malioboro Yogyakarta. *Media Wisata*, Volume 17, Nomor1, November 2019 <https://bali.bps.go.id/pressrelease/2023/02/06/717822/pertumbuhan-ekonomi-bali-triwulan-iv-2022.html> (Diakses 19 Februari 2023). <https://www.unwto.org/tourism-data/international-tourism-and-covid-19> (Diakses pada tanggal 19 Februari 2022) <https://travel.kompas.com/read/2022/01/31/173610127/per-4-februari-wisatawan-asing-bisa-kembali-masuk-ke-bali> (Diakses 20 Februari 2023) <https://www.thejakartapost.com/travel/2019/12/05/nusa-penida-named-best-destination-for-backpackers-to-visit-in-2020.html> (Diakses 02 Maret 2023) <https://disparda.baliprov.go.id/buku-statistik-pariwisata-bali-tahun-2021/2022/05/> (Diakses pada tanggal 3 Maret 2023) <https://bali.bps.go.id/indicator/52/369/2/pertumbuhan-pdrb-ekonomi-tahunan-provinsi-bali-y-o-y-menurut-lapangan-usaha.html> (diakses pada 05 Maret 2023) <https://tataruang.atrbpn.go.id/sitarunas/dokumen?id=23> (Diakses pada 05 Maret 2023)
- Haryadi, H. (2022). PENGARUH ULASAN PADA ONLINE TRAVEL AGENCY (OTA) TERHADAP KEPUTUSAN MEMILIH HOTEL NOVOTEL BANDUNG (Survey pada Followers Akun Instagram@ novotel bandung Usia 20-30 Tahun) (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia). <https://bpiw.pu.go.id/article/detail/bpiw-susun-rencana-pengembangan-10-kawasan-metropolitan-prioritas>