

KEBANGKITAN INDUSTRI HOSPITALITY DI KOTA BATAM PASCA PANDEMI COVID 2019

Moh. Thandzir

Manajemen Tata Hidangan, Politeknik Pariwisata Batam

thandzir@btp.ac.id

Dailami

Manajemen Tata Hidangan, Politeknik Pariwisata Batam

dailami.muslim@gmail.com

ABSTRACT

Batam City, which at the beginning of its development was the establishment of the Batam Authority Board with the issuance of Presidential Decree No. 41 of 1973 concerning the Batam Island Industrial Area, which is currently the Batam City Concession Agency, has a strategic location, supported by good infrastructure facilities so that Batam City is the prima donna for domestic and foreign tourists. According to data from the Batam City Government, the number of tourist visits in 2019 before the Covid 19 Pandemic hit reached 6 million domestic tourists and 1.9 million foreign tourists. The Covid 19 pandemic that hit all countries in the world has eroded the Batam City tourism sector due to the imposition of health quarantine by every country with restrictions on people's movements and gatherings. At this time, after the 2019 covid pandemic, all parties, both the community in general, the government and tourism business people, hope and work hard to restore the Batam City tourism industry so that it can recover as before. Of course the support and development of the hospitality industry is an important factor for the advancement of Batam City tourism. The hospitality industry is a type of business or business that prioritizes customer satisfaction by being friendly, sincere and loving. The hospitality industry needs to pay attention to comfort by providing the best service, cleanliness, and so on other support such as the best food and drinks.

Keywords: Hospitality Industri Revival

ABSTRAK

Kota Batam yang pada awal perkembangannya dibentuknya Badan Otorita Batam dengan keluarnya Keputusan Presiden No. 41 Tahun 1973 tentang Kawasan Industri Pulau Batam yang saat ini menjadi Badan Pengusahaan Kota Batam memiliki letak yang strategis, didukung dengan fasilitas infrastruktur yang baik menjadikan Kota Batam sebagai primadona wisatawan domestik maupun mancanegara. Menurut data Pemerintah Kota Batam, jumlah kunjungan wisatawan tahun 2019 sebelum pandemi Covid 19 mencapai 6 juta wisatawan nusantara dan 1,9 juta wisatawan mancanegara. Pandemi Covid 19 yang melanda seluruh negara di dunia telah menggerus sektor pariwisata Kota Batam akibat pemberlakuan karantina kesehatan oleh setiap negara dengan pembatasan pergerakan dan berkumpulnya orang. Saat ini, pasca pandemi covid 2019, semua pihak baik masyarakat pada umumnya, pemerintah maupun para pelaku bisnis pariwisata berharap dan bekerja keras untuk memulihkan industri pariwisata Kota Batam agar dapat pulih seperti semula. Tentu dukungan dan pengembangan industri perhotelan menjadi faktor penting bagi kemajuan pariwisata Kota Batam. Industri perhotelan merupakan jenis usaha atau bisnis yang mengutamakan kepuasan pelanggan dengan bersikap ramah, tulus dan penuh kasih sayang. Industri perhotelan perlu memperhatikan kenyamanan dengan memberikan pelayanan terbaik, kebersihan, dan sebagainya penunjang lainnya seperti makanan dan minuman terbaik.

Kata Kunci: Kebangkitan Industri Perhotelan

PENDAHULUAN

Kota Batam merupakan sebuah kota terbesar di Provinsi Kepulauan Riau dengan luas wilayah daratan seluas 715 km², sedangkan luas wilayah secara keseluruhan mencapai 1.575 km². Wilayah Kota Batam terdiri dari Pulau Batam, Pulau Rempang, Pulau Galang dan pulau-pulau kecil lainnya di kawasan Selat Singapura dan Selat Malaka.

Kota Batam yang merupakan bagian dari kawasan khusus perdagangan bebas Batam-Bintan-

Karimun (BBK) memiliki letak yang sangat strategis, berada pada jalur pelayaran internasional yang memiliki jarak yang sangat dekat dan berbatasan langsung dengan negara Singapura dan Malaysia. Kota Batam yang dirancang khusus sebagai Kota Industri dengan dikeluarkannya Kepres No. 41 Tahun 1973 Tentang Daerah Industri Pulau Batam, telah terus berkembang dan bertransformasi menjadi Kota tujuan pariwisata.



Kota Batam yang dirancang khusus sebagai Kota Industri dengan dikeluarkannya Kepres No. 41 Tahun 1973 Tentang Daerah Industri Pulau Batam, telah terus berkembang dan bertransformasi menjadi Kota tujuan pariwisata. (Presiden Republik Indonesia, 2005)

Kota Batam yang mengalami perkembangan yang sangat pesat sehingga menjadi salah satu icon kota modern di Indonesia, dengan tingkat pertumbuhan penduduk yang tinggi, tingkat kemajuan pembangunan yang sangat pesat dan didukung oleh letak yang sangat strategis sehingga kota Batam juga berkembang dan menjadi sebuah Kota primadona bagi tujuan wisata baik domestic ataupun internasional.

Sebagai salah satu kota strategis pariwisata nasional maka Kota Batam terus melakukan persiapan dengan melakukan pembangunan berbagai bidang sebagai penunjang dan fasilitas pendukung pariwisata. Infrastruktur jalan, bandara, pelabuhan sudah disiapkan. Fasilitas perhotelan, restoran, kuliner, tempat-tempat hiburan juga terus tumbuh dan berkembang.

Kota Batam dengan fasilitas penunjang pariwisata yang sangat memadai menjadi pesona tersendiri bagi para wisatawan baik domestic ataupun internasional untuk berkunjung.

Memiliki letak yang sangat strategis dan dengan ditunjang oleh infrastruktur yang sangat baik serta fasilitas pariwisata yang cukup maka Kota Batam berkembang menjadi salah satu Kota dengan tingkat kunjungan pariwisata yang sangat tinggi baik domestic maupun internasional. Menurut data dari Pemerintah Kota Batam pada tahun 2019 sebelum pandemic melanda bahwa jumlah kunjungan wisatawan nusantara menjacapai 6 juta orang dan wisatawan mancanegara mencapai 1.9 juta orang.

Sebagai kota tujuan wisata maka Kota Batam mesti ditunjang dengan perkembangan industry hospitality yang baik. Industri hospitality merupakan salah satu bidang industry yang memberikan pelayanan kepada para wisatawan yang melakukan perjalanan.

Pandemi Covid 2019 yang melanda seluruh dunia termasuk Kota Batam telah meluluh lantakkan sektor industry, termasuk yang terberat adalah sektor industry hospitality karena diperlakukannya oleh seluruh Negara protocol kesehatan yang melarang setiap orang melakukan perjalanan.

Pada saat sekarang ini, pasca pandemic covid 2019 yang mana hampir seluruh Negara telah membuka akses keluar masuk negaranya, melonggarkan protocol kesehatan dan merubah status pandemi menjadi endemic tentu menjadi harapan semua Negara termasuk Indonesia khususnya Kota Batam agar industri pariwisata dapat hidup dan tumbuh kembali. Sehingga dengan demikian maka sektor industry hospitality yang termasuk menjadi sektor andalan Kota Batam dapat pulih kembali.

Dari kesimpulan diatas penulis menjadi tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Kebangkitan

Industri Hospitality di Kota Batam Pasca Pandemi Covid 2019”.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penulisan proposal proyek akhir ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2005) metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*); dimana penulis adalah sebagai instrumen kunci, dan data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif bersifat lebih menekankan makna daripada generalisasi. Dalam penelitian deskriptif penulis mendeskripsikan apa yang dilihat, didengar dan dirasakan dan ditanyakan. (Sugiyono, 2013)

Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2013) Semua data yang di dapat langsung dari narasumber yang berkaitan dengan survey dan wawancara. Data-data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan manajer Industri Hospitality Kota Batam

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada penulis, misalnya penelitian harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen(Sugiyono, 2013). Data-data yang diperoleh dari eksternal perusahaan, berupa berbagai literatur, materi perkuliahan, internet dan artikel-artikel yang didapat dari jurnal sebagai dasar pembahasan penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi Langsung

Menurut Widoyoko (2014) observasi merupakan “pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian”. Dalam penelitian ini, penulis melakukan observasi dengan melakukan pengamatan langsung di lokasi penelitian untuk lebih memahami penerapan analisa *menu engineering*. (Sugiyono, 2013)

2. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan atau informasi dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan narasumber. Ciri utama dari wawancara adalah kontak langsung dengan tatap muka antara pencari informasi dan sumber informasi. Penulis melakukan teknik ini untuk mewawancarai manajer operasional bapak Agung Prima Dendy dan staff Bar yang bernama Andi.

3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Menurut Nasution (2003:26): “Dokumentasi adalah mengumpulkan data dengan cara mengalir atau mengambil data-data dari

catatan, dokumentasi administrasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti.” Dalam hal ini dokumentasi diperoleh melalui dokumen-dokumen atau arsip-arsip dari lembaga yang diteliti. (Sugiyono, 2013)

PEMBAHASAN

Kota Batam

Kota Batam adalah sebuah kota terbesar di Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Wilayah Kota Batam terdiri dari Pulau Batam, Pulau Rempang dan Pulau Galang dan pulau-pulau kecil lainnya di kawasan Selat Singapura dan Selat Malaka. Pulau Batam, Rempang, dan Galang terkoneksi oleh Jembatan Bareleng.

Kota Batam yang merupakan bagian dari kawasan khusus perdagangan bebas Batam–Bintan–Karimun (BBK), memiliki jumlah Penduduk mencapai 1.157.882 (*menurut Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam tahun 2020*).

Batam merupakan salah satu kota dengan letak yang sangat strategis. Selain berada di jalur pelayaran internasional, kota ini memiliki jarak yang sangat dekat dan berbatasan langsung dengan Singapura dan Malaysia. Sebagai kota terencana, Batam merupakan salah satu kota dengan pertumbuhan terpesat di Indonesia. Ketika dibangun pada tahun 1970-an oleh Otorita Batam (saat ini bernama *BP Batam*), kota ini hanya dihuni sekitar 6.000 penduduk dan dalam tempo 40 tahun penduduk Batam bertumbuh hingga 158 kali lipat. (Batam, 2001)

Kota Batam mengalami perkembangan yang sangat pesat sehingga yang pada awal didirikannya Kota Batam dengan dikeluarkannya Kepres No. 41 Tahun 1973 Tentang Daerah Industri Pulau Batam menitik beratkan pembangunan sektor industry manufacturing dan pelabuhan telah mengalami perkembangan yang sangat pesat sehingga telah menjadi salah satu tujuan wisata statgis nasional.

Hal ini dapat ini dapat dilihat dari tingkat kunjungan wisatawan Kota Batam sebelum terjadinya pandemic covid 2019. Berdasarkan data dari Pemerintah Kota Batam pada tahun 2019 sebelum pandemic melanda bahwa jumlah kunjungan wisatawan nusantara menjacapai 6 juta orang dan wisatawan mancanegara mencapai 1.9 juta orang.

Tingkat kunjungan wisatawan yang dapat dikategorikan sangat tinggi ke Kota Batam tentu diikuti dengan pertumbuhan dan perkembangan industry hospitality yang sangat pesat juga. Ini dapat kita lihat bagaimana pertumbuhan industry perhotelan, restouran, tempat hiburan, entertainment, tempat wisata, tranportasi dan industry lainnya yang terkait dengan pelayanan parawisata.

Pandemi Covid 2019 yang melanda seluruh Negara di dunia, setiap Negara menutup akses keluar masuk negaranya, diperlakukanya protocol kesehatan

menjadikan industry parawisata dan hospitality tidak bergerak sama sekali. Sehingga sampai saat ini pasca pandemic covid 2019 dimana Negara-negara didunia sudah membuka akses keluar masuk negaranya, protokol kesehatan tidak terlalu ketat diharapkan akan dapat menumbuh kembangkan kembali tingkat kunjungan wisatawan sehingga industry hospitality akan kembali tumbuh. (Batam, 2001)

STRATEGI KOTA BATAM UNTUK MENGENJOT KEMBALI SEKTOR PARAWISATA BATAM

1. Pembangunan Infrastrukturu dan Meningkatkan Kegiatan dan Program Parawisata

Disbudpar Batam – Pemerintah Kota (Pemko) Batam dan Badan Pengusahaan (BP) Batam akan memadukan program pariwisata demi kemajuan dan kebangkitan sektor pariwisata di Kota Batam. Salah satu yang difokuskan yakni pembangunan infrastruktur demi menunjang daya tarik Batam di mata wisatawan.

Di sisi lain, pelaku pariwisata dan industry hospitality juga terus didorong menggelar beragam atraksi wisata. Sehingga, Batam makin menarik dan kembali dikunjungi wisatawan dan ekonomi kembali berputar.

Wali Kota Batam sekaligus Kepala BP Batam, Muhammad Rudi, mengatakan, sejumlah pembangunan infrastruktur terus dilakukan sejak beberapa tahun terakhir. Tujuannya, untuk memperindah Kota Batam sehingga menjadi magnet untuk menarik kunjungan wisatawan. (Republik, 2009)

“Kalau sudah indah, tidak susah lagi mempromosikan Batam. Orang yang datang, akan mempromosikan sendiri kepada orang lain untuk datang ke Batam,” ujar Rudi saat acara Silaturahmi Bersama Pelaku Usaha Pariwisata di Gedung Marketing Centre BP Batam di Batam Center, Selasa (26/1/2022).

Beberapa contoh pembangunan di Kota Batam yang tengah dikerjakan antara lain peningkatan jalan serta berbagai fasilitas umum, yang sebagian juga berkontribusi terhadap kemajuan pariwisata. Misalnya, proyek pengembangan Bandara Hang Nadim Batam, penataan Taman Rusa dan Taman Kolam di Sekupang, serta penataan Pelabuhan Batuampar serta peningkatan ruas jalan di sekitarnya.

“Kalau nanti penumpang bandara meningkat, ada ratusan ribu orang yang datang per hari termasuk penerbangan internasional, maka kita siapkan fasilitas penunjang pariwisatanya, lebih bagus lagi yang berstandar internasional,” tuturnya.

Pemerintah Kota Batam kedepannya akan melakukan program maupun kegiatan pariwisata yang ada di Pemko Batam, dalam hal ini Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) Kota Batam, serta program pariwisata di BP Batam agar disinkronkan. Sehingga, upaya mengakselerasi kebangkitan pariwisata Batam makin mudah.

Pemerintah Kota Batam juga mendorong pelaku pariwisata di Kota Batam untuk berinovasi dan terus menggelar beragam kegiatan pariwisata. Tujuannya, demi menggaet makin banyak wisatawan ke Batam.

Sementara itu, Kepala Disbudpar Kota Batam, Ardiwinata, mengatakan, sepanjang tahun ini ada 157 kegiatan pariwisata yang akan digelar. Adapun, lima kegiatan di antaranya diselenggarakan Pemko Batam melalui Disbudpar Batam. Yakni, Lomba Cipta Lagu Melayu; Wonderfood Ramadhan and Art; Kenduri Seni Melayu (KSM); Batam Marathon 10K; serta Peringatan Hari Museum Nasional dan Dunia.

Pemerintah Kota Batam kedepannya akan melaksanakan beragam kegiatan pariwisata berskala besar yang dulu pernah dilaksanakan di Batam sebelum pandemi Covid-19 melanda, bisa kembali digelar. Seperti, Batam Jazz Festival; Moon Cake Festival; Dragon Boat; Batam Vegetarian Fiesta; Bartender Championship; Silaturahmi Keluarga Bawean Singapura; Regata Street; Batam Menari dan lainnya. (Batam, 2018)

2. Meningkatkan Sadar Wisata

Sadar Wisata merupakan suatu tindakan yang dapat menumbuhkan kesadaran masyarakat agar siap untuk berperan sebagai tuan rumah (Host) yang baik dan memahami, mampu serta bersedia untuk mewujudkan unsur-unsur: Aman, Tertib, Bersih, Sejuk, Indah, Ramah, dan Kenangan, atau yang di kenal dengan SAPTA PESONA di lingkungannya masing-masing. (Sunarti and Hakim, 2017)

Apa itu sadar wisata?

Mengutip dari tulisan M. Arief Khumaedy, Asisten Deputi di Kedepuitan Kemaritiman Sekretariat Kabinet menjelaskan bahwa "Sadar Wisata", adalah istilah yang sering kita dengar dimaksud sebagai partisipasi dan dukungan segenap komponen masyarakat dalam mendorong terwujudnya iklim yang kondusif bagi tumbuh dan berkembangnya kepariwisataan di suatu wilayah dan bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Dalam konteks pengertian tersebut, maka sadar wisata dijabarkan antara lain dengan menumbuhkan kesadaran masyarakat agar siap untuk berperan sebagai tuan rumah (Host) yang baik dan memahami, mampu serta bersedia untuk mewujudkan unsur-unsur: Aman, Tertib, Bersih, Sejuk, Indah, Ramah, dan Kenangan, atau yang di kenal dengan SAPTA PESONA di lingkungannya masing-masing. Masyarakat sadar wisata adalah sikap mental atau moral yang membuat nyaman wisatawan, seperti ramah dan menghindari untuk tidak menerapkan "aji mumpung".

Untuk menunjang kunjungan wisatawan dan industry hospitality di Kota Batam maka diperlukan kesadaran wisata bagi seluruh masyarakat Kota Batam. Dengan tingkat kesadaran wisata yang baik dari setiap elemen masyarakat, pemerintah maupun pelaku usaha wisata maka akan dapat mewujudkan SAPTA PESONA WISATA Kota Batam, yaitu Kota

yang aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah dan kenangan. Sehingga dengan demikian akan menarik minat siapapun untuk berkunjung ke Kota Batam. (Thandzir, 2019)

3. Industri Hospitality

Terkait dengan industri hospitality yang sering sekali terdengar apalagi ketika membahas sektor industri pariwisata. Industri hospitality adalah jenis usaha yang bergerak pada pelayanan akomodasi seperti penginapan, kuliner, events, dan rekreasi.

Dengan cakupan yang luas pada industri hospitality di Indonesia, didukung keberagaman keindahan alam, wisata kuliner yang variatif, serta tren-tren event seperti pernikahan yang berangsur menjadi gaya hidup, membuat bisnis hospitality cukup berpotensi apalagi dalam peranan perkembangan ekonomi saat ini.

4. Pengertian Hospitality

Pengertian istilah hospitality sampai dengan saat ini masih sulit didefinisikan dengan tepat. Para praktisi dan pelaku bisnis sektor industry hospitality mencoba memahami istilah ini berdasarkan produk dan jasa yang disediakan kepada pelanggan. Pelaku bisnis perhotelan (hoteliers) mungkin melihat yang dimaksud dengan produk hospitality itu adalah pelayanan kamar, makanan dan minuman. Praktisi restoran (restaurateur) menganggap produk hospitality adalah pengalaman menikmati pelayanan restoran (a quality dining experience) dengan focus pada menu yang ditawarkan dan memberikan pelayanan yang baik. Praktisi airlalaine (airline executive) mungkin mendefinisikan hospitality adalah pengalaman penerbangan yang menyenangkan yang didapat oleh kounsumen.

Namun demikian, meskipun belum ada terjemahan istilah hospitality yang baku, mari kita mencoba memahami istilah hospitality dari berbagai sumber dibawah ini:

Menurut Oxford Dictionary, hospitality memiliki arti yang setara dengan friendly yang artinya ramah. Sedangkan pada kamus daring Merriam Webster, hospitality memiliki dua makna yaitu, hospitable yang artinya, penyambutan, perlakuan, dan perilaku, serta diartikan kegiatan bisnis dengan fokus pada layanan untuk tamu. (Pitanatri, 2017)

Menurut Derrida (2000) menyatakan bahwa hospitality berhubungan dengan proses hubungan antara seorang tamu dan tuan rumah (host), dan juga berhubungan dengan kegiatan dan praktek keramah tamahan pada saat penerimaan dan pelayanan kepada tamu-tamu, pengunjung atau orang asing dengan kebebasan dan perbuatan baik

Nykiel (2003) mendefinisikan hospitality sebagai kegiatan yang bermurah hati, memberikan perhatian dan kebaikan kpada siapa saja yang membutuhkan.

Secara umum, hospitality merupakan kegiatan yang menyebabkan interaksi host atau tuan rumah dengan guests atau tamu pada saat bersamaan dengan

menyediakan layanan akomodasi juga seperti makanan dan minuman.

Hospitality dapat ditinjau dari berbagai sudut pandang, seperti sosial, pribadi (private), komersial, industri, korporat dan venue. Misalnya, dengan pendekatan sosial, hospitality adalah kegiatan membangun relasi dan simbolik antara host dengan guest supaya tamu tersebut merasa nyaman dengan penjamuan yang ditawarkan pada pelayanan hospitality.

Untuk para pelaku hospitality, mereka akan membantu para tamu dan dilayani sebaik mungkin, hingga mereka nyaman sampai tamu tersebut merasa nyaman seperti mereka berada di rumah sendiri.

Jadi hospitality bukan hanya mengenai akomodasi penginapan pada industri hotel yang seperti kita tahu secara umum. Konsep hospitality memiliki standar operasional masing-masing pelaku bisnis yang sudah diatur dan disesuaikan, kemudian tindakan untuk menjamu serta melayani tamu didasarkan rasa kasih dan ketulusan.

Dari berbagai pendapat dan pandangan diatas maka dapat disimpulkan bahwa hospitality berhubungan dengan kegiatan pemberian pelayanan yang bermurah hati (generous), penuh perhatian (care) dan ramah tamah (friendliness hospitable) kepada siapa saja yang membutuhkan.

5. Bisnis Hospitality

Bisnis hospitality itu apa? Untuk menjawab pertanyaan tersebut, terdapat istilah industri hospitality dan pariwisata yang diangkat dari hospitality and tourism industry yang mengacu pada bisnis dengan berbagai jasa khususnya pariwisata. Dalam kegiatan komersial, para penggiat ekonomi menggunakan istilah industri hospitality dalam konteks sektor hospitality sebagai pelayanan atau service yang bergantung pada tamu.

Tujuan bisnis dalam hospitality industri adalah mendapatkan laba dengan memberikan kesan dan pelayanan yang baik pada tamu. Selain itu pula, adanya bisnis hospitality ini tentunya suatu daerah bahkan negara dapat melebarkan ciri khas negara tersebut, seperti kuliner dan tempat wisata lainnya yang akan mengembangkan kegiatan ekonomi baik untuk daerah wisata, ataupun negara.

Hospitality bisnis adalah menerapkan konsep dengan memperhatikan tata krama, sopan santun, dan keramahtamahan sebagai modal utama agar bisnis hospitality dapat berkembang dengan baik. Untuk para pekerja yang berkecambah dalam bidang ini perlu pelatihan khusus dengan skill kewaspadaan situasi tanpa mengurangi standar pelayan terbaik pada tamu-tamunya. (Pitanatri, 2017)

6. Perbedaan Tourism, Travel dan Hospitality

Sama-sama berada dalam sektor industri pariwisata, namun tourism, travel dan hospitality memiliki perbedaan fokus tersendiri. Ruang lingkup hospitality sangat luas, namun hampir semua usaha atau bisnis jasa berorientasi pada hospitaliti, karena

semua bisnis maupun usaha tentu memberikan pelayanan terbaik untuk konsumennya.

Tourism merupakan bidang yang mendalami tentang destinasi turis, kunjungan tempat wisata, dan aktivitas turis yang sudah diorganisir ketika melakukan kegiatan pariwisata. Sedangkan travel adalah bidang perjalanan yang mencakup transportasi, perhotelan dan lain-lain untuk memenuhi kebutuhan wisatawan.

Serupa namun tak, tourism dan travel sama-sama berorientasi pada hospitality. Mengapa demikian? Karena selain memberikan pelayanan mengenai rangkaian destinasi wisata dan akomodasi pada pelayanan berupa transportasi dan penginapan, kenyamanan konsumen pada kedua sektor merupakan hal yang paling diprioritaskan. Sehingga bisnis tersebut dapat terus berkembang dan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

Jenis-jenis Bisnis Hospitality

Dalam industri hospitality, bisnis hospitality tidak hanya menyediakan jasa penginapan atau perhotelan. Perlu diketahui bahwa jenis hospitality bisnis secara umum dibagi menjadi 4 jenis, diantaranya:

1. Food and Beverages (FnB)

Bisnis FnB adalah bisnis yang bergerak pada sektor makanan dan minuman tentunya bisnis ini tidak akan pernah mati dimakan waktu, karena pada dasarnya manusia membutuhkan makan dan minum.

Pada bisnis hotel juga, bisnis fnb diperkirakan menyediakan 50% makanan dan minuman yang masuk dalam hotel tersebut. Pada bisnis FnB secara umum, akan memberikan pelayanan terbaik untuk kepuasan pelanggan. Mulai dari memastikan penggunaan makanan dan minuman yang berkualitas, cita rasa sajian, dan tentunya kebersihan serta higienitas produk makanan atau minuman yang ditawarkan.

2. Rekreasi

Rekreasi adalah kegiatan penyegaran kembali badan dan pikiran. Segala aktivitas tentunya berfokus untuk bersantai dan bersenang-senang. Contoh bisnis hospitality dari industri rekreasi diantaranya seperti bioskop, taman rekreasi, taman bermain anak, dan sarana hiburan seperti water boom ataupun lainnya.

Biasanya dalam bisnis rekreasi pun pemberian souvenir atau memiliki membership, fasilitas gedung dan pelayanan pelanggan dan bonus-bonus untuk masuk ke tempat rekreasi adalah upaya yang cukup menjanjikan untuk menjalankan bisnis rekreasi.

3. Travel and Tourism

Travel and tourism sering identik dengan pelayanan yang berhubungan dengan suatu tempat wisata yang menjadi destinasi, dengan menggunakan transportasi seperti bus, taksi, pesawat, kapal, kereta api, dan sebagainya. Travel and tourism termasuk dalam bisnis hospitality. Bisnis travel and tourism berfungsi untuk memfasilitasi orang-orang yang bepergian ketika hendak berliburan, urusan bisnis dan apapun itu.

Untuk memberi kepuasan pada pelanggannya, dalam bisnis ini biasanya strategi ofensif dengan melakukan promosi, iklan, dan lain-lain pada lokasi strategis. Selain itu juga, layanan iklan, promosi dan lain-lain dapat diterima langsung pada gawai masing-masing pelanggannya melalui surel.

4. Penginapan

Penginapan atau lodging adalah bisnis hospitality yang menyediakan penginapan untuk jangka waktu tertentu. Selain industri perhotelan, ada juga perkemahan, vila, dan lain-lainnya untuk menyediakan tempat untuk bermalam. Pada bisnis ini, target pemasarannya biasanya turis mancanegara, turis lokal yang berlibur.

Kenyamanan dan kebersihan wajib diperhatikan dalam pengembangan bisnis ini, karena agar memberikan kesan puas dan nyaman pada pelanggan sehingga ada kemungkinan untuk kembali menggunakan layanan yang disediakan. (Pitanatri, 2017)

SIMPULAN

Kota Batam merupakan salah satu kota terbesar di Provinsi Kepulauan Riau memiliki letak yang sangat strategis yang berada diselat malaka dan berbatasan langsung dengan Negara Singapura dan Malaysia telah mengalami perkembangan dan kemajuan yang sangat pesat.

Kota Batam yang awal didirikan lebih memfokuskan pengembangan dibidang sektor industry manufacturing dan alih kapal, telah mengalami perkembangan sehingga saat ini telah memfokuskan perkembangan disektor pariwisata. Sehingga Kota Batam ditetapkan sebagai salah satu Kota tujuan strategis wisata Nasional.

Kota Batam telah berhasil menjadi sebuah kota sebagai tujuan wisata strategis, ini dapat dilihat dari tingginya tingkat kunjungan wisata sebelum terjadinya pandemic covid 2019 baik wisatawan domestic maupun asing. Menurut catatan dinas pariwisata Kota Batam pada tahun 2019 sebelum pandemi covid terjadi, adapun tingkat kunjungan wisata domestic mencapai 6 juta wisatawan dan 1.9 juta wisatawan asing.

Pandemi Covid 2019 telah membuat sektor pariwisata tidak bergerak termasuk terjadi di Kota Batam. Namun pada saat ini pasca covid 2019 sektor pariwisata sudah mulai mengeliat kembali. Sehingga untuk menunjang perkembangan wisata Kota Batam maka sektor industry hospitality juga mulai bergerak.

Industri hospitality adalah jenis usaha atau bisnis yang mengedepankan kepuasan konsumen dengan beramah-tamah, tulus, dan penuh kasih. Pada industri hospitality perlu memperhatikan kenyamanan dengan menyediakan pelayanan terbaik, kebersihan, dan begitu dukungan lainnya seperti makanan dan minuman terbaik.

Biasanya keempat jenis sektor hospitality pada penjelasan sebelumnya melakukan kolaborasi untuk mempermudah beberapa pelanggan dengan satu

layanan sekaligus. Harga yang ditawarkan juga bervariasi, perlunya strategi yang tepat dalam melakukan pemasaran supaya bisnis yang dilakukan dapat bertahan, dan melakukan ekspansi.

Dalam beberapa waktu belakangan, kita sering melihat bisnis hospitality cukup berperan dalam pelayanan menangani pandemi Covid-19 dan membuka cabang baru untuk di Indonesia sendiri. Namun, perlunya strategi, analisa pasar, serta menyediakan beberapa tenaga kerja yang kompeten dalam bisnis hospitality.

DAFTAR PUSTAKA

- Batam, P. (2018) 'Paraturan Daerah Kota Batam Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Pemajuan Kebudayaan Melayau', *Perda*, 66, pp. 37–39. Available at: https://www.fairportlibrary.org/images/files/RnovationProject/Concept_cost_estimate_acceted_031914.pdf.
- Batam, W.K. (2001) 'TENTANG KEPARIWISATAAN DI KOTA BATAM'.
- Pitanatri, P.D.S. (2017) 'Pengantar Pemasaran Bisnis Hospitaliti', (January).
- Presiden Republik Indonesia (2005) 'Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2005 Tentang Perubahan Kelima Atas Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 1973 Tentang Daerah Indutri Pulau Batam', pp. 1–5.
- Republik, U. (2009) 'Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan', *UUD*, 23(1), pp. 77–100. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.qref.2017.01.001%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.cirp.2016.06.001%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.powtec.2016.12.055%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.ijfatigue.2019.02.006%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.matlet.2019.04.024%0Ahttps://doi.org/1>
- Sugiyono, D. (2013) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: Alfabeta,.
- Sunarti, S.W.R. and Hakim, L. (2017) 'PENERAPAN SAPTA PESONA PADA DESA WISATA (Analisis Persepsi Wisatawan atas Layanan Penyedia Jasa di Kampung Wisata Kungkuk, Desa Punten, Kota Batu)', *Jurnal Administrasi Bisnis*, 50(2), pp. 195–202. Available at: <https://media.neliti.com/media/publications/187115-ID-penerapan-sapta-pesona-pada-desa-wisata.pdf>.
- Thandzir, M. (2019) 'Paradigma Kota Sehat dan Sapta

Pesona Pariwisata', *Jurnal Manajemen Pariwisata*, 1(10), pp. 1–5.

Isdarmanto. (2017). Dasar-Dasar Kepariwisata dan Pengelolaan Destinasi Pariwisata. In *Perpus.Univpancasila.Ac.Id*.
<http://perpus.univpancasila.ac.id/repository/EBUPT190173.pdf>

Rahayu, P. C., Di, R., & Rampah, S. E. I. (2021). *Terhadap Peningkatan Pengunjung Study Kasus*. 3(1), 38–43.

RETAIL DESIGN : BUKU AJAR DESAIN
INTERIOR RETAIL. (n.d.).