

# Sustainable SPA and Wellness pada Melah SPA Jambuluwuk Oceano Seminyak

Ni Made Sriasih<sup>1\*</sup>, I Ketut Budarma<sup>2</sup>, I Ketut Sutama<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Perencanaan Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

<sup>2</sup> Perencanaan Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

<sup>3</sup> Perencanaan Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

\*Corresponding Author: [madesriasih@gmail.com](mailto:madesriasih@gmail.com)

## Abstrak:

Pandemi Covid-19 telah berdampak terhadap usaha industri pariwisata di Bali, mengakibatkan penurunan kunjungan wisatawan yang signifikan. Pandemi Covid-19 telah mengakibatkan terjadinya pembatasan perjalanan secara global, hal ini tidak pernah terjadi sebelumnya. Dampak dari pembatasan tersebut mengakibatkan banyak karyawan hotel diberhentikan baik secara formal maupun informal yang mengakibatkan orang kehilangan penghasilan. Tesis ini bertujuan untuk membangun kembali bisnis yang sempat terhenti yang diakibatkan oleh pandemi Covid-19. Sumber data dari penelitian ini berasal dari informan yang sebelumnya bekerja atau mengelola Spa & Wellness di Bali dan tamu yang memanfaatkan jasa Melah Spa. Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah observasi, kuesioner, FGD, wawancara, dan studi pustaka. Analisis dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode campuran, yang dominan kuantitatif. Luaran Penelitian ini berupa aplikasi digital berbasis barcode sebagai hasil dari survival strategy. Setelah hasil penelitian ini disosialisasikan, terjadi berbagai kendala, di antaranya konsumen menolak menggunakan aplikasi digital ini karena dianggap sulit dan tidak praktis. Melah Spa & Wellness meyakinkan konsumen menggunakan aplikasi digital ini demi keamanan dan kenyamanan tamu dan karyawan Melah Spa. Dengan menggunakan aplikasi digital ini pada akhirnya Melah Spa dapat beroperasi kembali dan menghasilkan pendapatan yang cukup signifikan kalau dibandingkan dengan pada awal masa pandemi Covid-19. Dengan demikian perusahaan dapat menjalankan usaha dengan baik dan tidak merumahkan karyawannya.

**Kata Kunci:** wellness, digital, barcode, survival strategy

## Abstract:

The Covid-19 pandemic has impacted the tourism industry in Bali, resulting in a significant decline in tourist visits. It has also resulted in global travel restrictions, this is unprecedented. The impact of these restrictions resulted in many hotel employees being laid off both formally and informally which resulted in people losing their income. This thesis aims to rebuild a business that had stalled due to the Covid-19 pandemic. Sources of data from this study came from informants who previously worked or managed the Spa & Wellness, and guests who used the services of Melah Spa. The methods used to collect data were observation, questionnaires, FGDs, interviews, and literature studies. The analysis in this study was carried out using mixed methods, which were predominantly quantitative. The output of this research is a barcode-based digital application as a result of the survival strategy. After the results of this study were socialized, various obstacles occurred, including consumers refusing to use this digital application because it was considered difficult and impractical. Melah Spa convinces consumers to use this digital application for the safety and comfort of the guests and employees. By using this digital application, finally Melah Spa can operate again and generate quite significant revenue when compared to the beginning of the Covid-19 pandemic. Thus the company can run its business properly and not lay off its employees.

**Keywords:** wellness, digital, barcode, survival strategy

**Informasi Artikel:** Pengajuan Repository pada September 2022

## Pendahuluan

Pandemi Covid-19 melanda Indonesia di bulan Februari 2020 dan menyebar keseluruh wilayah Indonesia, Bali salah satu provinsi yang terinfeksi sangat cepat. Perjalanan dan aktivitas masyarakat pada bulan Maret 2020 mulai dibatasi. Pandemi Covid-19 berdampak secara global, telah memperburuk perekonomian Indonesia, termasuk Bali. Kunjungan wisatawan yang konstan dan stabil selama berpuluh-puluh tahun, tiba-tiba terhenti karena pandemi. Kondisi ini memaksa banyak perusahaan dibidang pariwisata harus tutup, apalagi usaha Spa yang menggunakan

sentuhan fisik, sangat riskan dengan penularan virus Corona. Pada Bulan Maret 2020 Melah Spa & Wellness menutup semua bisnisnya termasuk fasilitas olah fisik untuk tamu yang menginap di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel. Hal ini Sesuai dengan edaran Menteri Dalam Negeri, Permendagri No. 20 (2020) berkenaan dengan pembatasan perjalanan dan aktivitas masyarakat. Terkait dengan pembatasan tersebut Melah Spa menerapkan sistem on call kepada staff jika ada tamu yang membutuhkan jasa Melah Spa therapist akan dihubungi untuk melakukan perawatan kepada tamu, namun sistem tersebut tidak berjalan dengan baik, bahkan tidak ada peminat sama sekali. Banyak manfaat yang didapat melakukan perawatan air sebelum melakukan ritual Spa treatment seperti dalam journal Redberg (2015) health benefit of sauna & Water treatment. Menurut Cardew (2009) Measuring the benefit of orthophosphate treatment on lead in drinking water, beberapa manfaat steambath yang didapat sebelum melakukan perawatan seperti membuka pori kulit, melemaskan otot yang lelah karena aktivitas sehari-hari sehingga saat melakukan perawatan badan merasakan sangat santai dan siap untuk menerima nutrisi yang diberi ke dalam tubuh. Sejalan dengan arti dari Spa itu adalah Salus PerAqua atau perawatan menggunakan air atau sehat menggunakan air seperti yang ditulis oleh Neldeborn (2012) yang berjudul Salus Per Aqua-What Is Health To You? A study investigating how to connect the dots between health care, health maintenance, rehabilitation and spa. Diharapkan tubuhrelax sebelum mendapatkan perawatan sehingga dapat memaksimalkan proses perawatan yang dijalankan.

Pihak manajemen sangat konsen terhadap asset yang telah disiapkan untuk operasional Melah Spa & Wellness sehingga perlu dijaga dan diberdayakan dengan harapan sumber daya manusia yang sudah terlatih dan cakap di bidang terapi bisa mendapat sumber pekerjaan kembali. Hal tersebut dapat dilakukan dengan mengintegrasikan teknologi digital untuk mengurangi sentuhan fisik dan meningkatkan distancing. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Wilckens et al. (2021) yang berjudul understading digital marketing environment for sustainability management. Seperti yang dijelaskan oleh Weill and Woerner (2013) Optimizing your digital business model, sistem yang dikembangkan dapat mengoptimalkan penjualan dalam bisnis Melah Spa & Wellness. Hal ini relevan dengan apa yang dipaparkan oleh Milosavljević et al (2012) dalam artikelnya yang berjudul Business process management in sustainable property/asset management by using the total observer. Disamping menjaga Sustainability bisnis Melah Spa & Wellness juga sangat membantu dalam mengurangi biaya operasional yang dibutuhkan, karena dengan sistem barcode ini tidak perlu lagi untuk print Spa menu sejumlah kamar hotel yang dibutuhkan, tetapi hanya menggunakan print barcode dalam ukuran kecil sudah dapat mempresentasikan semua jasa layanan Melah Spa. Sama seperti journal Rodríguez-Olalla and Avilés-Palacios (2017) Achieving Sustainable Supply Chain Performance through Sustainable Production and Sustainable Supplier Management: A Case of Food Manufacturing Sector of Pakistan. Penggunaan system digital atau cashless payment method dalam operasional Melah Spa & wellness berdampak lebih efisien terhadap pengelolaan keuangan untuk tim accounting di Melah Spa & Wellness, walau diakui ada beberapa kelemahan yang timbul akibat penerapan cashless payment ini seperti dalam journal Ishak (2020) overview cashless in Malaysia.

Penelitian Spa sustainable di Melah Spa & Wellness dilakukan dengan kajian ilmiah berlandaskan pada teori-teori terkait dan hasil penelitian yang telah dilakukan di beberapa perusahaan Spa baik di Indonesia maupun di negara lain. Kajian teoritis dan empiris yang dilakukan diharapkan dapat menghasilkan model yang baik dan bersifat berkelanjutan dalam situasi krisis. Acciarini, Boccardelli, and Vitale (2021) dalam artikel jurnal yang berjudul resilient company during pandemic covid-19, menyatakan dimana keberlangsungan usaha suatu perusahaan dapat bertahan dimasa sulit, memerlukan kreatifitas dan inovasi yang tinggi dalam mengelola penjualan dan pengeluaran yang diperlukan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi praktek penyelenggaraan Spa & Wellness di Melah Spa sebelum pandemi Covid-19; dan untuk merancang sistem Sustainable Spa & Wellness di Melah Spa saat dan pasca pandemi Covid-19.

## Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang didukung data campuran kuantitatif dan kualitatif. Walaupun demikian, penelitian ini tidak didisain secara utuh sebagai penelitian kombinasi atau mixed method. Penelitian ini dilakukan di Melah Spa & Wellness Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel pada bulan September 2021 hingga Maret 2022 yang beralamat di Jalan Petitenget no.108 Badung, Kerobokan Kuta Utara-Bali. Dalam penelitian ini digunakan tiga variabel yang merupakan atribut dari Sustainability, yaitu atribut keberlanjutan ekonomi, sosial-budaya dan lingkungan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah tamu yang pernah menggunakan jasa Melah Spa dan Wellness, serta tamu baru yang mau mencoba sistem pelayanan baru yang diuji coba saat dan pasca pandemi Covid-19 selama masa penelitian. Pada penelitian ini diterapkan beberapa teknik pengumpulan data berupa observasi, Focus Group Discussion (FGD), wawancara, studi pustaka dan kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif yaitu uji instrument yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas data; uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas; serta uji deskriptif data dan uji frekuensi data.

## Hasil dan Pembahasan

Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Tujuan uji validitas untuk mengetahui sejauh mana ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Keputusan suatu item valid atau tidak valid dapat diketahui dengan cara mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total, bila skor signifikansi korelasi di bawah 0,05 dan skor  $r$  hitung  $> 0,3$  maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut valid Sugiyono (2016).

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas

No. Item	R hitung	Signifikansi	Keterangan
1	0,448	0,004	Valid
2	0,578	0,000	Valid
3	0,473	0,002	Valid
4	0,681	0,000	Valid
5	0,723	0,000	Valid
6	0,380	0,015	Valid
7	0,787	0,000	Valid
8	0,782	0,000	Valid
9	0,859	0,000	Valid
10	0,733	0,000	Valid

Sumber: Data Pribadi (2022)

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa skor  $r$  hitung semua item pertanyaan (1-10) bernilai  $> 0,3$  dengan skor signifikansi semua item (1-10)  $< 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan di dalam penelitian ini adalah valid. Selanjutnya melakukan uji reliabilitas.

Untuk melihat andal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas dan apabila koefisien reliabilitasnya lebih besar dari 0,06 maka secara keseluruhan pernyataan tersebut dinyatakan andal atau reliable (Sugiyono, 2019). Berikut adalah hasil uji reliabilitas.

**Tabel 2.** Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N	Keterangan
0,848	10	Reliabel

Sumber: Data Pribadi (2022)

Berdasarkan hasil pengujian tersebut di atas diketahui bahwa skor Cronbach's Alpha sebesar 0,848  $> 0,6$  dengan jumlah item pertanyaan (N) sebanyak 10, sehingga dapat diartikan bahwa seluruh item pertanyaan yang digunakan di dalam penelitian ini adalah reliabel. Selanjutnya melakukan uji normalitas.

Menurut Sugiyono (2017), Uji Normalitas adalah uji untuk melihat apakah residual yang didapat memiliki distribusi normal. Uji statistik ini menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai signifikan  $> 0,05$ , maka dapat dikatakan residual berdistribusi normal, dan jika nilai signifikan  $< 0,05$ , maka dapat dikatakan residual berdistribusi tidak normal. Berikut hasil uji normalitas data dalam penelitian ini.

**Tabel 3.** Hasil Uji Normalitas

Asymp sig (2-tailed)	N	Keterangan
0,076	40	Normal

Sumber: Data Pribadi (2022)

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa terdapat 40 responden dalam penelitian ini dengan skor asymp sig (2-tailed) sebesar 0,076  $> 0,05$ . Sehingga dapat diartikan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal. Selanjutnya melakukan uji deskripsi data.

Tabel 4. Hasil Uji Deskripsi Data

		Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10
N	Valid	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mean	4.72	4.62	4.88	4.62	4.68	4.60	4.42	4.52	4.45	4.60
	Std. Error of Mean	.071	.078	.053	.085	.075	.086	.094	.088	.087	.086
	Median	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	4.00	5.00	4.00	5.00
	Mode	5	5	5	5	5	5	4 <sup>a</sup>	5	4	5
	Std. Deviation	.452	.490	.335	.540	.474	.545	.594	.554	.552	.545
	Variance	.204	.240	.112	.292	.225	.297	.353	.307	.305	.297
	Range	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2
	Minimum	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
	Maximum	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	Sum	189	185	195	185	187	184	177	181	178	184

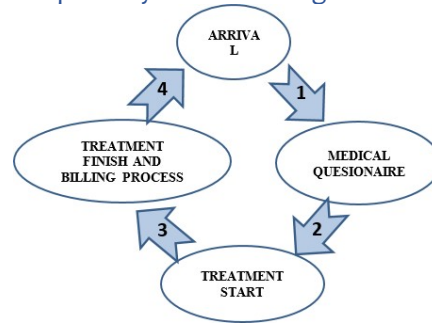
a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Sumber: Data Pribadi (2022)

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa skor mean tertinggi berada di item 3 yaitu dengan skor 4,88; skor median dan mode terendah berada di item 7 dan 9 yaitu dengan skor 4, sedangkan yang lainnya bernilai 5; skor std deviation tertinggi berada di item 7 yaitu dengan skor 5,94; skor variance tertinggi berada di item 7 yaitu dengan skor 0,353; skor range tertinggi berada di item 4 dan item 6-10 yaitu dengan skor 2; skor minimum tertinggi berada di item 1-3 dan item 5 yaitu dengan skor 4; skor maximum adalah sama di setiap item (1-10) yaitu dengan skor 5; skor sum tertinggi berada di item 3 yaitu dengan skor 195. Selanjutnya adalah melakukan uji frekuensi data. Berdasarkan hasil pengujian “QR dapat membantu menjaga keberlangsungan lingkungan” diketahui bahwa responden menjawab sangat setuju (skor 5) sebanyak 29 responden (72,5%) sedangkan yang menjawab setuju (skor 4) sebanyak 11 responden (27,5%). Berdasarkan hasil pengujian “QR dapat mengurangi pemborosan keuangan” diketahui bahwa responden menjawab sangat setuju (skor 5) sebanyak 25 responden (62,5%) sedangkan yang menjawab setuju (skor 4) sebanyak 15 responden (37,5%). Berdasarkan hasil pengujian “QR Dapat memberi manfaat kepada pelaku usaha, UMKM” diketahui bahwa responden menjawab sangat setuju (skor 5) sebanyak 35 responden (87,5%) sedangkan yang menjawab setuju (skor 4) sebanyak 5 responden (12,5%). Berdasarkan hasil pengujian “QR dapat diterapkan untuk menjaga keberlangsungan usaha Spa & Wellness” diketahui bahwa responden menjawab sangat setuju (skor 5) sebanyak 26 responden (65%) sedangkan yang menjawab setuju (skor 4) sebanyak 13 responden (32,5%) dan responden menjawab netral (skor 3) sebanyak 1 responden (2,5%). Berdasarkan hasil pengujian “QR membantu usaha dan sistem promosi” diketahui bahwa responden menjawab sangat setuju (skor 5) sebanyak 27 responden (67,5%) sedangkan yang menjawab setuju (skor 4) sebanyak 13 responden (32,5%).

Berdasarkan hasil pengujian “Implementasi mengalami kendala dalam operasional” diketahui bahwa responden menjawab sangat setuju (skor 5) sebanyak 25 responden (62,5%) sedangkan yang menjawab setuju (skor 4) sebanyak 14 responden (35%) dan responden menjawab netral (skor 3) sebanyak 1 responden (2,5%). Berdasarkan hasil pengujian “Dampak untuk menjaga lingkungan” diketahui bahwa responden menjawab sangat besar (skor 5) sebanyak 19 responden (47,5%) sedangkan yang menjawab besar (skor 4) sebanyak 19 responden (47,5%) dan responden menjawab cukup (skor 3) sebanyak 2 responden (5%). Berdasarkan hasil pengujian “Dampak penjualan produk sejak ditemukan QR” diketahui bahwa responden menjawab sangat besar (skor 5) sebanyak 22 responden (55%) sedangkan yang menjawab besar (skor 4) sebanyak 17 responden (42,5%) dan responden menjawab cukup (skor 3) sebanyak 1 responden (2,5%). Berdasarkan hasil pengujian “Impact terhadap pariwisata berkelanjutan” diketahui bahwa responden menjawab sangat besar (skor 5) sebanyak 19 responden (47,5%) sedangkan yang menjawab besar (skor 4) sebanyak 20 responden (50%) dan responden menjawab cukup (skor 3) sebanyak 1 responden (2,5%). Berdasarkan hasil pengujian “Teman industri menggunakan QR untuk memasarkan usaha jangka panjang” diketahui bahwa responden menjawab sangat setuju (skor 5) sebanyak 25 responden (62,5%) sedangkan yang menjawab setuju (skor 4) sebanyak 14 responden (35%) dan responden menjawab netral (skor 3) sebanyak 1 responden (2,5%).

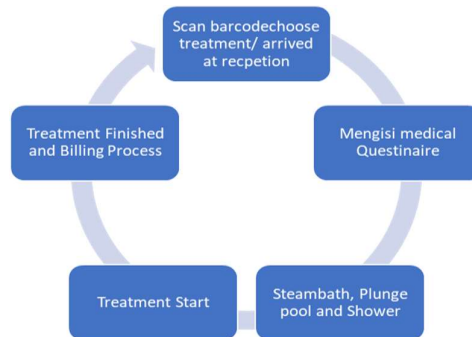
Alur pelaksanaan treatment Spa dapat dilihat pada Gambar 1 berikut.



**Gambar 1.** Alur Pelaksanaan Treatment Spa

Gambar 1 di atas dapat dijelaskan sebagai berikut. Saat tamu datang di Spa reception, tamu dipersilahkan duduk lalu diberikan Spa menu yang ada di Spa, dari menu tamu bisa memilih atau bisa bertanya jika ada yang tidak dimengerti atau menginginkan paket yang tersendiri yang tidak tersedia di menu. Setelah tamu memilih jenis perawatan atau layanan yang diinginkan, spa reception mengecek ketersediaan jam dan therapist. Jika tersedia saat itu juga tamu lalu disuguhkan welcome drink minuman herbal yang dingin menggunakan jahe dan sereh untuk menyegarkan tubuh. Pelaksanaan Spa di Melah Spa pada sebelum 2019 seperti pada umumnya yang melakukan dan menjalankan bisnis Melah Spa secara normal yaitu; melakukan jam standar operational yang ditentukan 07.00-20.00. fasilitas yang dilengkapi dengan produk, ruangan dan peralatan olah fisik. Semua produk yang di jual di Melah Spa di buat dalam hard copy (print menu) didisplay di semua area seperti lobby dan di 138 kamar, total biaya yang dikeluarkan untuk print Spa Menu dengan kertas concord 80gr laminasi dove = IDR 19,800,000; yang di pajang dikolam dan Spa reception total yang dibutuhkan 150 set untuk Spa menu dengan harga 1 set adalah 132.000.

Luaran dari penelitian terapan ini adalah berupa sistem pelaksanaan treatment Spa yang merupakan jawaban atas terganggunya kegiatan bisnis akibat pandemi Covid-19 yang berkepanjangan. Upaya yang dilakukan pemerintah untuk membangkitkan kembali bisnis, dalam hal ini pariwisata, misalnya dengan program Cleanliness Health Safety and Environment (CHSE), social distancing dan penggunaan masker cukup membantu proses pemulihan tersebut. Akan tetapi, mengingat penanganan Spa bersentuhan langsung dengan tamu, maka upaya yang dapat lebih jauh memberikan keamanan dan kenyamanan tamu harus diusahakan. Hasil penelitian ini merupakan jawaban atas persoalan tersebut, sehingga bisnis penanganan Spa dapat dilakukan dengan cukup baik, terbukti dari tercapainya target yang diharapkan mulai awal tahun 2022. Gambar 2 berikut merupakan alur penanganan Spa yang diterapkan.



**Gambar 2.** Alur Perawatan

Alur perawatan yang dilakukan pada saat dan setelah pandemi Covid-19 adalah tamu tidak diperkenalkan langsung ke ruang perawatan. Penanganannya berbentuk system digital yang di sebut QR barcode yang telah berjalan di Melah Spa & Wellness Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel. Adapun beberapa kendala yang dihadapi namun dapat diatasi oleh staff Melah Spa & Wellness, seperti tamu yang tidak paham akan masuk ke system QR Barcode, tamu tidak mau menggunakan telephone pintarnya, tetapi dapat diatasi dengan menjelaskan kepada calon customer yang hendak melakukan pemesanan perawatan.

Berikut adalah langkah-langkah yang dilakukan oleh calon customer.

1. Langkah pertama dengan mengarahkan kamera pintar dari Iphone, atau Qr Reader dari android ke QR Barcode.
2. Langkah kedua muncul browse menu untuk cek dan dipahami isi didalamnya.
3. Pilih Menu yang diinginkan. Klik Browse menu untuk memilih layanan yang diinginkan.
4. Kembali ke halaman pertama untuk ketuk “book”. Lalu langkah berikutnya adalah memilih menu yang



menjadikeinginan untuk dipesan, membaca isi rangkaian perawatan yang diinginkan. Lalu akan terlihat beberapa lembarmenu perawatan di Melah Spa.

5. Setelah Menu dipilih, kembali ke lembaran awal berada di bawah “browse menu” ketuk “Book” untuk melanjutkan pemesanan perawatan.

6. Pesanan langsung diterima oleh Spa Manager di Melah Spa, Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel.

Dengan demikian dapat mengontrol layanan yang masuk melalui email tersebut. Jika tamu tidak memesan melalui email langsung datang ke receptionist hotel untuk menanyakan ketersediaan waktu dan ruangan untuk perawatan juga dapat melakukan hal tersebut, dengan mengakses barcode pertama data tersebut sudah tersimpan di dalam telephone pintar dapat sewaktu-waktu dilihat jika ingin memesan pelayanan di Melah Spa. Setelah email terkirim dengan pesanan yang dipilih maka pihak Melah Spa mempersiapkan dan mencatat di dalam buku reservasi guna memperisapkan perawatan yang dipilih dan juga therapist yang tersedia di jam dan hari yang diminta oleh tamu. Penelitian ini berjalan sangat baik dengan konsep green tourism dimana tidak perlu melakukan cetak menu yang harus diletakan didalam kamar tamu dan area umum yang dilalui tamu, cetak menu dilakukan menggunakan kertas concord 80 gr dengan harga 12,000/lembar dengan laminasi guna membuat tampilan lebih baik. Jumlah Spamenu yang diprint adalah 16 lembar. Dengan adanya system digital ini lebih dimudahkan dan juga dapat menghemat pengeluaran untuk biaya promosi penjualan secara langsung Cummings (1997).

Secara operasional sistem digital yang dibuat untuk penelitian di Melah Spa berupa barcode yang dapat discan guna dapat melihat layanan yang tersedia di Melah Spa. Dari tampilan barcode yang ada lalu dapat discan dengan kamera telephone pintar atau dengan menggunakan aplikasi QR reader dapat terlihat semua daftar pelayanan atau pun jasa yang ada di Melah Spa & Wellness. Sistem ini dapat diimplementasikan di semua unit bisnis termasuk restaurant yang ada di seluruh cabang Jambuluwuk Hotel & Resort, guna dapat menghemat serta mengurangi penggunaan kertas dalam menjalankan bisnis atau usaha. Sistem ini sejalan dengan green tourism environment McKinnon (2010) dalam journalnya *Green logistics: improving the environmental sustainability of logistics London*.

Pemanfaatan hasil dari penelitian ini dapat memberikan dampak positif kepada pengusaha dan karyawan itu sendiri. Melalui sistem digital yang dibentuk tidak terjadi pemborosan dalam menggunakan kertas dan printer untuk penyediaan menu dan daftar harga jual dimana yang biasa dilakukan untuk pajangan di tempat umum dan juga didalam kamar. Di samping memberi ruang gerak kepada karyawan yang sudah tidak aktif bekerja, tamu juga memberi kesan positif untuk tidak menggunakan print kertas dalam membaca buku menu tetapi langsung dari ponsel pintar masing-masing. Jika nanti pandemi Covid-19 ini berakhir secara total, sistem ini bisa tetap dapat digunakan untuk kelanjutan operasional Melah Spa, karena sangat efisien dalam pemanfaatan dalam dunia bisnis, hanya beberapa orang yang tidak paham dengan sistem digitalisasi. Tetapi dapat diatasi dan diarahkan oleh tim yang berada di counter Melah Spa. Secara tidak langsung penelitian berbasis digital ini ikut serta dalam gerakan sustainability green tourism (Furqan, Som, and Hussin 2010)

## Simpulan

Pelaksanaan pelayanan di Melah Spa Jambuluwuk Oceano Seminyak sebelum Pandemi Covid-19 berjalan normal dan sangat sederhana, dimana tamu yang datang ke Melah Spa membaca menu, memesan dan melakukan perawatan. Setiap tamu memiliki waktu yang berbeda untuk kebutuhan relaksasi dan penyegaran tubuh. Di samping keterbatasan waktu saat liburan atau berkunjung ke Bali, proses dibuat sedemikian sederhana untuk memberikan waktu yang tepat kepada tamu untuk memilih layanan. Saat tamu hendak melakukan perawatan di Melah Spa, hal paling penting dilakukan adalah mengisi medical questionnaire yang bertujuan agar pihak Melah Spa dapat memberikan perawatan yang tepat kepada tamu. Jika salah memilih perawatan justru akan memberikan dampak buruk setelah perawatan itu dilakukan. Sebagai contoh, tamu dalam keadaan hamil muda (1-14 minggu) tidak disarankan melakukan perawatan, atau jika tamu melakukan operasi medis pada kurun waktu 1-4 minggu tidak disarankan melakukan perawatan karena akan memberi dampak buruk kepada tamu yang bersangkutan.

Penyelenggaraan Sustainable Spa and Wellness pada Melah Spa Jambuluwuk Oceano Seminyak selama dan pasca Pandemi Covid-19 yaitu dengan melakukan sistem oncall. Artinya, sistem oncall diterapkan dimana tamu memesan layanan spa, lalu therapist dihubungi untuk melakukan layanan yang dipesan oleh tamu. Pemesanan ini membutuhkan waktu 30-60 menit untuk menunggu hingga therapist sampai di tempat kerja, ini menimbulkan permasalahan karena tamu pada umumnya tidak mau menunggu lama dan tamu tidak yakin akan keamanan therapist yang dipanggil, juga tamu tidak yakin jika therapist benar-benar bisa mencegah penularan virus Corona kepada tamu. Dengan keadaan ini Melah Spa menciptakan sebuah sistem untuk melanjutkan bisnis yang terhenti selama pandemi Covid-19, sehingga dapat memberikan rasa aman kepada tamu dan therapist. Melah Spa menggunakan sistem QR reader sebagai akses digital yang sedang banyak digunakan untuk media promosi. Menurut Weill and Woerner (2013) *Optimizing your digital business model* bahwa dengan memanfaatkan model digital dapat meningkatkan pergerakan usaha yang dijalankan.

Sistem Sustainable Spa and Wellness pada Melah Spa Jambuluwuk Oceano Seminyak setelah Pandemi Covid-19 berupa penggunaan barcode yang didisain dari QR reader sehingga dapat menambah kunjungan tamu secara cukup signifikan. Mengingat saat ini sistem digital sangat dibutuhkan, juga trend kaum millennial lebih memilih sistem digital untuk semua kebutuhannya termasuk dalam perawatan diri. Sistem QR reader dalam membaca layanan servis tetap digunakan karena model yang diterapkan bersifat digital. Sistem digital dimasa depan akan meningkatkan kenyamanan untuk tamu dalam memilih jasa layanan dan pemasaran pariwisata seperti dalam journal Dash, Kiefer, and Paul (2021) Marketing-to-Millennials: Marketing 4.0, customer satisfaction and purchase intention. Melah Spa hingga kini harus menjalankan aturan pemerintah untuk tetap menggunakan masker, menjaga jarak dan mengurangi untuk bersentuhan langsung. Keseharian yang dijalankan di Melah Spa masih menjalankan sistem CHSE, dengan demikian perawatan Melah Spa diubah alurnya menjadi setiap perawatan yang dilakukan harus melakukan perawatan air berupa steambath, plunge pool dan bilas di loker sebelum melakukan perawatan. Dengan melakukan perawatan air sebelum melakukan perawatan Spa sesuai dengan konsep Spa Salus perAqua yang artinya sehat menggunakan air. Terbukti bahwa implementasi sistem QR reader kunjungan Melah Spa meningkat cukup signifikan, menghasilkan revenue serta mendatangkan tamu yang cukup untuk menjangkau keberlangsungan usaha MelahSpa di saat pandemi Covid-19 ataupun setelah pandemi Covid-19.

### Ucapan Terima Kasih

Terimakasih penulis sampaikan terhadap pihak-pihak terkait dalam penyusunan penelitian ini, kepada pemilik jambuluwuk seminyak kute Bali atas dukungan dalam memberikan data terakiat artiket ini.

### Referensi

- Acciarini, Chiara, Paolo Boccardelli, and Mario Vitale. 2021. "Resilient Companies in the Time of Covid-19 Pandemic: A Case Study Approach." *Journal of Entrepreneurship and Public Policy*.
- Cardew, P T. 2009. "Measuring the Benefit of Orthophosphate Treatment on Lead in Drinking Water." *Journal of Water and Health* 7(1): 123–31.
- Cummings, L E. 1997. "Waste Minimisation Supporting Urban Tourism Sustainability: A Mega-Resort Case Study." *Journal of Sustainable Tourism* 5(2): 93–108.
- Dash, Ganesh, Kip Kiefer, and Justin Paul. 2021. "Marketing-to-Millennials: Marketing 4.0, Customer Satisfaction and Purchase Intention." *Journal of business research* 122: 608–20.
- Furqan, Alhilal, Ahmad Puad Mat Som, and Rosazman Hussin. 2010. "Promoting Green Tourism for Future Sustainability." *Theoretical and empirical researches in urban management* 5(8 (17): 64–74.
- Ishak, Norhamiza. 2020. "Overview of Cashless Payment in Malaysia." *International Journal of Accounting, Finance and Business (IJAFB)* 5(27): 11–18.
- McKinnon, Alan. 2010. "Environmental Sustainability." *Green logistics: improving the environmental sustainability of logistics*. London.
- Milosavljević, Boško B., Velimir D. Čongradac, Jovan M. Veličković, and Bogdan V. Prebiračević. 2012. "Business Process Management in Sustainable Property/Asset Management by Using the Totalobserver." *Thermal Science* 16(SUPPL. 1): 269–80.
- Neldeborn, Emma. 2012. "Salus Per Aqua-What Is Health To You? A Study Investigating How to Connect the Dots between Health Care, Health Maintenance, Rehabilitation and Spa."
- Permendagri No. 20. 2020. "Tentang Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 Di Lingkungan Pemerintah Daerah." : 6. <http://www.djpk.kemenkeu.go.id/?p=14764>.
- Sugiyono, Prof.Dr. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*. Bandung: Alfabeta cv.
- Weill, Peter, and Stephanie L Woerner. 2013. "Optimizing Your Digital Business Model." *MIT Sloan Management Review* 54(3): 71.
- Wilckens, P. et al. 2021. "Understanding the Digital Marketing Environment with Kpis and Web Analytics." *Sustainability (Switzerland)* 9(1): 1–8. <http://www.ijser.org>.