

**TESIS**  
**SUSTAINABLE SPA AND WELLNESS**  
**PADA MELAH SPA JAMBULUWUK**  
**OCEANO SEMINYAK**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**NI MADE SRIASIH**

**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2022**



**TESIS**  
**SUSTAINABLE SPA AND WELLNESS**  
**PADA MELAH SPA JAMBULUWUK OCEANO SEMINYAK**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**NI MADE SRIASIH**  
**NIM:2015885021**

**PROGRAM STUDI PERENCANAAN PARIWISATA  
PROGRAM MAGISTER TERAPAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Made Sriasih

NIM : 2015885021

Program Studi : Perencanaan Pariwisata, Program Magister Terapan  
Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tesis berjudul:

### **SUSTAINABLE SPA & WELLNESS PADA MELAH SPA, JAMBULUWUK OCEANO SEMINYAK**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 15 September 2022

Yang membuat pernyataan,



Ni Made Sriasih

## **TESIS**

Disusun sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Magister Terapan Pariwisata (M.Tr.Par)  
pada Program Studi Perencanaan Pariwisata, Program Magister Terapan  
di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**NI MADE SRIASIH**  
**NIM:2015885021**

**PROGRAM STUDI PERENCANAAN PARIWISATA**  
**PROGRAM MAGISTER TERAPAN**  
**JURUSAN PARIWISATA**  
**POLITEKNIK NEGERI BALI**  
**BADUNG**  
**2022**

**NI MADE SRIASIH**  
**NIM:2015885021**

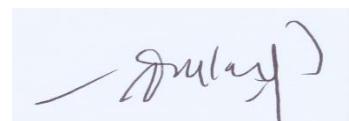
Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh:

**Pembimbing I,**



**Dr. I Ketut Budarma, M.Par., MMTHRL**  
**NIP 196212311990101002**

**Pembimbing II,**



**Dr. Drs. I Ketut Sutama, MA**  
**NIP 196312311989101001**

**Mengetahui:**

**Ketua Jurusan Pariwisata**



**Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D**  
**NIP 196312281990102001**

**Ketua Program Studi**  
**Perencanaan Pariwisata**



**Dr. I Made Darma Oka, S.ST.Par., M.Par**  
**NIP. 196510202000121001**

**TESIS RISET TERAPAN**  
**2. SUSTAINABLE SPA AND WELLNESS PADA**  
**3. PADA MELAH SPA JAMBULUWUK OCEANO SEMINYAK**

Telah diuji berdasarkan **SK Direktur Politeknik Negeri Bali No: 902/PL8/PT/2021**  
dan Dinyatakan Lulus Ujian pada:

**TESIS RISET TERAPAN**  
***SUSTAINABLE SPA AND WELLNESS***  
**PADA MELAH SPA JAMBULUWUK OCEANO SEMINYAK**

Telah diuji berdasarkan **SK Direktur Politeknik Negeri Bali No: 902/PL8/PT/2021**  
dan Dinyatakan Lulus Ujian pada:  
Hari Kamis, Tanggal 15, Bulan September, Tahun 2022

**PENGUJI**

**KETUA:**

**Dr. I Ketut Budarma, M.Par., MMTHRL**  
**NIP. 196212311990101002**

**ANGGOTA:**

- 1. Dr. Drs. I Ketut Sutama, MA**  
**NIP. 196312311989101001**
- 2. Dr. I Made Darma Oka, S.ST.Par., M.Par**  
**NIP. 196510202000121001**
- 3. DR.Dra.Ni Gst Nym Suci Murni**  
**NIP. 19640525199032001**
- 4. Feny Sri Sulistiawati**  
**Praktisi/Industri**

## **PRAKATA**

Puji Syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul: “Sustainable Spa and Wellness pada Melah Spa Jambuluwuk Oceano Seminyak”.

Penyusunan tesis ini sebagai salah satu syarat untuk kelulusan pada Program Studi Perencanaan Pariwisata, Program Magister Terapan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tesis ini, kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh perkuliahan dan memberikan fasilitas dalam perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan khususnya di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. I Made Darma Oka, S.ST.Par., M.Par selaku Ketua Program Studi Perencanaan Pariwisata Program Magister Terapan yang telah banyak memberikan arahan, pedoman serta motivasi kepada penulis selama proses penyusunan tesis ini.
4. Dr. I Ketut Budarma, M.Par., MMTHRL sebagai Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk mengoreksi, membimbing, dan mengarahkan dalam proses penyusunan Tesis Terapan ini.

5. Dr. Drs. I Ketut Sutama, MA sebagai Dosen Pembimbing II yang telah memberikan petunjuk untuk meminimalkan kesalahan dalam penyusunan Tesis ini.
6. Bapak, Ibu Dosen, dan staf pegawai Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan materi pembelajaran dan memfasilitasi kegiatan administrasi selama perkuliahan
7. Wiraseno Rahadi selaku pemilik Melah Spa dan PT. ARCS House Group yang telah memberikan izin, dukungan, dan fasilitas dalam pengumpulan data penyusunan Tesis ini.
8. I Gede Rai Palguna juga Ahmad dari Gen-2 yang sangat membantu, memberi semangat dan juga motivasi yang luar biasa dalam penyusunan tesis ini.
9. Made Sumertayasa, suami yang telah banyak memberikan dukungan moral, serta orangtua, mertua yang sangat mendukung serta memberi semangat untuk menyelesaikan Tesis ini agar selesai tepat waktu
10. Teman-teman Gen 2 yang telah memberikan informasi terkait penyusunan Tesis ini, serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
11. Ibu Feny Sulistiawati ketua BSWA dan juga owner Jamu-Jamu International yang menjadi dosen industry serta memberi masukan sehingga tesis ini berguna untuk terapan yang dapat diimplementasikan kepada dunia usaha.

Peneliti menyadari bahwa Tesis ini masih perlu disempurnakan, maka peneliti menerima saran yang bersifat konstruktif. Peneliti berharap Tesis ini dapat dilanjutkan dan menghasilkan kajian yang bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Badung, 15 September 2022

Ni Made Sriasih

## DAFTAR ISI

<b>COVER -----</b>	<b>I</b>
<b>THESIS -----</b>	<b>III</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS-----</b>	<b>IV</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN-----</b>	<b>V</b>
<b>TESIS-----</b>	<b>VI</b>
<b>TESIS RISET TERAPAN-----</b>	<b>VII</b>
<b>PRAKATA -----</b>	<b>VIII</b>
<b>DAFTAR ISI-----</b>	<b>XI</b>
<b>DAFTAR TABEL-----</b>	<b>XIII</b>
<b>DAFTAR GAMBAR -----</b>	<b>XIV</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN -----</b>	<b>XV</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN-----</b>	<b>1</b>
I.1 LATAR BELAKANG-----	1
I.2 RUMUSAN MASALAH-----	11
I.3 TUJUAN PENELITIAN-----	11
I.4 MANFAAT PENELITIAN-----	11
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PENELITIAN -----</b>	<b>13</b>
II.1 KAJIAN PUSTAKA -----	13
II.2 KONSEP -----	15
II.3 LANDASAN TEORETIK -----	17
II.4 PENELITIAN SEBELUMNYA -----	18
II.5 KERANGKA PENELITIAN-----	21
3.1 DESIGN PENELITIAN -----	23
3.2 LOKASI PENELITIAN -----	23
3.3 OBJEK PENELITIAN-----	23
3.4 VARIABEL PENELITIAN-----	23
3.5 JENIS DATA -----	24
3.6 SUMBER DATA -----	25
3.7 METODE PENENTUAN SAMPEL -----	26
3.8 METODE PENGUMPULAN DATA -----	26

3.9	TEKNIK ANALISIS DATA -----	28
3.10	UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS-----	28
<b>BAB IV</b>	<b>GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN -----</b>	<b>31</b>
4.1	SEJARAH MELAH SPA DI JAMBULUWUK OCEANO SEMINYAK HOTEL -----	31
4.2	VISI MISI-----	33
4.3	LOKASI PENELITIAN -----	33
4.4	STRUKTUR ORGANISAI -----	33
4.5	LOGO MELAH SPA -----	42
4.6	FASILITAS DAN PRODUK MELAH SPA-----	42
<b>BAB V</b>	<b>-----</b>	<b>48</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN -----</b>		<b>48</b>
<b>BAB VI</b>	<b>-----</b>	<b>74</b>
<b>SIMPULAN DAN REKOMENDASI -----</b>		<b>74</b>
<b>REFERENSI -----</b>		<b>78</b>
<b>LAMPIRAN-----</b>		<b>81</b>
<b>5.</b>	<b>LAMPIRAN -----</b>	<b>83</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 5. 1 Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 5. 2 Hasil Uji Reliabilitas .....	50
Tabel 5. 3 Hasil Uji Normalitas.....	51
Tabel 5. 4 Hasil Uji Deskripsi data .....	52
Tabel 5. 5 Hasil Uji Frekwensi data-1 .....	53
Tabel 5. 6 Hasil Uji Frekwensi data-2.....	54
Tabel 5. 7 Hasil Uji Frekwensi Data-3 .....	55
Tabel 5. 8 Hasil Uji frekwensi data-4.....	55
Tabel 5. 9 Hasil Uji frekwensi data-5.....	56
Tabel 5. 10 Hasil Uji frekwensi data-6.....	56
Tabel 5. 11 Hasil Uji frekwensi data-7 .....	57
Tabel 5. 12 Hasil Uji frekwensi data-8.....	57
Tabel 5. 13 Hasil Uji frekwensi data-9 .....	58
Tabel 5. 14 Hasil Uji frekwensi data-10.....	59

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Three Pillar Sustaiability.....	16
Gambar 2. 2 Kerangka Pikir Penelitian .....	22
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi .....	34
Gambar 4. 2 Logo Melah Spa .....	42
Gambar 4. 3 Detoxification Bath .....	43
Gambar 4. 4 Couple Treatment Room .....	44
Gambar 4. 5 Gym & Fitness area .....	44
Gambar 4. 6 Ayurweda treatment .....	45
Gambar 4. 7 Body Scrub.....	46
Gambar 4. 8 Warm Stone Massage .....	47
Gambar 5. 1 Alur pelayanan sebelum Pandemi.....	61
Gambar 5. 2 Alur perawatan saat dan setelah Pandemi .....	63
Gambar 5. 3 Barcode .....	64
Gambar 5. 4 Menu Entry (Cover).....	65
Gambar 5. 5 Browse Menu untuk memilih .....	65
Gambar 5. 6 Menu Pilihan .....	66
Gambar 5. 7 Layanan Pesanan .....	67
Gambar 5. 8 Email Pemesanan .....	68
Gambar 5. 9 Jumlah Revenue mulai Oktober 2021 .....	69
Gambar 5. 10 Hasil Penelitian Melah Spa.....	72

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Google form penelitian penggunaan QR code saat pandemi .....81

**SUSTAINABLE SPA AND WELLNESS AT MELAH SPA JAMBULUWUK  
OCEANO SEMINYAK**

NI MADE SRIASIH

NIM:2015885021

**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*

**SUSTAINABLE SPA AND WELLNESS PADA MELAH SPA JAMBULUWUK  
OCEANO SEMINYAK**

**NI MADE SRIASIH**

**NIM:2015885021**

**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

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **I.1 Latar Belakang**

Penelitian ini dilakukan pada saat pandemi Covid-19 dimana pelayanan Melah Spa & Wellness ditutup untuk menghindari penyebaran Covid-19 kepada staff dan tamu, disamping menjalankan aturan pemerintah untuk tidak membuka layanan Spa & Wellness. Semua staff harus dirumahkan karena operasional ditutup. Tahun 2017-2021 adalah benar-benar kondisi terburuk yang terjadi dalam 5 tahun terakhir untuk industri pariwisata di Bali. Karena pada tahun 2017 di bulan September terjadi letusan Gunung Agung, lalu 5 Agustus 2018 terjadi gempa 7,8 SR yang cukup membuat industri pariwisata juga terpuruk, beberapa bangunan dan struktur terdampak retak. Tahun 2019 adalah masa pemulihan dengan kunjungan wisatawan cukup signifikan. Pada Maret 2020, virus korona mulai memutus semua pergerakan industri pariwisata. Bukan hanya industri pariwisata tetapi semua industri terdampak oleh pandemi Covid-19. Maka penelitian ini dilakukan untuk dapat bertahan dalam masa sulit seperti yang dikutip oleh Acciarini, Boccardelli, and Vitale (2021) Resilient company during Pandemic Covid-19.

Melah Spa dibangun di area hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak pada tahun 2017 oleh PT. Perindo yang sudah sangat berpengalaman dalam membangun serta

mendesign Spa & Wellness lengkap dengan exterior dan interior-nya. Dari konsep pertama dibangun Melah Spa bertujuan untuk menjadi Spa profesional dengan pelayanan dan fasilitas terbaik yang dilengkapi dengan 7 kamar open air yang tidak menggunakan air conditioner (AC), lebih menggunakan kipas angin dengan tujuan dapat menjaga kelestarian alam sekitar yang lebih hemat listrik dan gas yang ada di dalam alat pendingin tersebut. Konsep pembangunan Spa di atas sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Scoones (2007) yang berjudul *sustainability*, bahwa lingkungan yang sehat harus dimulai dari diri sendiri.

Pembangunan Melah Spa & Wellness dengan konsep pembangunannya dirancang untuk kebugaran dan juga perawatan badan dan olah fisik. Melah Spa juga menyediakan perawatan wajah, perawatan kaki, tangan serta perawatan rambut serta menyediakan tempat olah fisik yang dilengkapi peralatan fitness seperti multi gym, cardio, dumble, yoga mat, threadmill, stepping dan spinning. Di Melah Spa & Wellness ini juga bisa memesan personal trainer jika memerlukan olah fisik yang lebih intensif untuk mencapai tujuan yang diharapkan, seperti mengencangkan bagian tubuh yang diinginkan. Seperti dalam journal Brice Jr, Swarbrick, and Gill (2014) *Promoting wellness of peer providers through coaching* bahwa gym bagian dari pengembangan wellness yang sangat dibutuhkan individu maupun berkelompok untuk menjaga kesehatan tubuh.

Usaha Spa & Wellness di Indonesia harus menyediakan layanan sesuai dengan standar usaha yang ditentukan oleh pemerintah yang diatur dalam Peraturan Menteri

Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Permenparekraf) No.24 Tahun 2014 tentang standard usaha Spa. Melah Spa & Wellness sebagai entitas bisnis yang bergerak dalam jasa kesehatan dan kebugaran harus mentaati dan memenuhi ketentuan undang-undang dan peraturan yang berlaku. Pada bulan Oktober 2018 Melah Spa & Wellness melakukan akreditasi oleh Lembaga Sertifikasi Usaha (LSU) Pariwisata Cohespa dengan level Spa Gria Tirta II. Status Gria Tirta II membuktikan Melah Spa & Wellness dapat melakukan usaha bisnis kesehatan dan kebugaran dengan standar hotel berbintang. Mendapat total score 9,8 dari 10 kualifikasi yang diajukan sebuah kebanggan dari konsep dan fasilitas yang dibangun di Melah Spa. Setiap usaha yang dilakukan harus melakukan sertifikasi untuk menjaga konsistensi, kompetensi juga sebagai penghargaan kepada dunia usaha juga staff yang ada di dalamnya, karena apresiasi sangat penting untuk memotivasi pekerja dan industri untuk membangun diri lebih baik seperti dalam journal *Appreciation* (Vich, 1976).

Pembangunan Melah Spa & Wellness diawali dengan pembangunan Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel pada tahun 2014, design Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel, dirancang sendiri oleh owner dengan mengintegrasikan budaya Bali, khususnya arsitektur dan kosnep tata ruang. Rancangan ini diharapkan dapat mencerminkan budaya Bali untuk menyambut kedatangan tamu dari seluruh Indonesia ataupun dari mancanegara. Konsep budaya yang diadopsi oleh manajemen Jambuluwuk Oceano Seminyak yang membawa, menghargai serta mengangkat budaya lokal, mengangkat kearifan budaya lokal dalam pembangunan dan operasional yang

dapat dinikmati hingga saat ini dan masa depan. Sejalan dengan dengan konsep budaya dalam journal Djunaedi (2015) Aspek Budaya Dalam Tata Ruang Kota Yogyakarta.

Penelitian ini dilakukan di Jambuluwuk Oceano Seminyak hotel yang dilengkapi pengolahan limbah cair dengan system STP (*Sewage Treatment Plan*) yang bertujuan mengurangi dampak negatif limbah cair yang dihasilkan oleh hotel terhadap lingkungan. Limbah cair yang disalurkan melalui STP diolah melalui beberapa tahapan proses sehingga menjadi air bersih yang layak digunakan untuk menyiram kebun. Air yang dihasilkan melalui STP ini diuji di laboratorium untuk meyakinkan bahwa air tersebut aman untuk lingkungan. Jurnal *Sustainability* oleh McKinnon (2010) bahwa keberlangsungan keseimbangan alam dimulai dari diri sendiri. Sejalan dengan konsep pariwisata berkelanjutan maka limbah yang dihasilkan oleh Jambuluwuk Oceano Seminyak dan Melah Spa & Wellness dialirkan ke STP, dari hasil pembuangan akhir dari limbah sudah berupa air bersih yang dapat digunakan menyiram tanaman. STP ini dirancang dan dikerjakan oleh PT. ARMAID Denpasar Bali.

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 berpuluhan-puluhan tahun, tiba-tiba terhenti karena pandemi. Kondisi ini memaksa banyak perusahaan dibidang pariwisata harus tutup, apalagi usaha Spa yang menggunakan sentuhan fisik,

sangat risikan 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.

Covid-19 di Jawa dan Bali sangat tinggi tingkat penyebarannya, termasuk yang meninggal dunia akibat virus Covid-19 seperti yang dikutip oleh media24 <https://kabar24.bisnis.com/read/20200909/15/1289330/satgas-covid-19-kasus-kematian-tertinggi-ada-di-jawa-dan-bali> “Kontribusi kematianya di Jawa dan Bali ini besar dan cukup untuk mempengaruhi persentase angka kematian nasional,” kata Tim Pakar Satgas Covid-19 Dewi Nur Aisyah, Rabu (9/9/2020). Menurutnya, ketersediaan fasilitas kesehatan, termasuk dengan kemudahan aksesnya akan mempengaruhi angka kematian. Namun, apabila jumlah fasilitas kesehatan banyak, tapi angka kematian juga tinggi, artinya kasusnya sudah tak terbendung. Pemerintah menutup semua akses udara memperketat jalur masuk darat dan udara. Pemerintah sangat konsen terhadap perkembangan Virus Corona ini bahkan syarat untuk melakukan suatu perjalanan atau kegiatan diwajibkan melakukan tes Covid yang berupa tespek.

Melah Spa & Wellness tidak beroperasi lebih dari setahun, sehingga menimbulkan masalah baru terhadap kerusakan asset dan peralatan karena tidak dirawat, menimbulkan gangguan perekonomian kepada staff yang dirumahkan, berdampak buruk untuk kompetensi yang dimiliki oleh staff Melah Spa yang dirumahkan dalam waktu lama. Dalam kesehariannya staff yang ada di Melah Spa & Wellness tidak hanya bekerja sebagai therapist tetapi dapat melakukan pekerjaan yang lain. Keadaan tersebut sesuai apa yang dibahas oleh Curnow (2005) dalam artikel jurnalnya yang berjudul *Competency Modeling & Job Analysis*, dimana jeda yang panjang dapat mengakibatkan hilangnya kompetensi yang dimiliki oleh karyawan. Laporan saat ini merinci keadaan literatur akademis tentang pemodelan kompetensi dan analisis pekerjaan. Makalah ini dimulai dengan memberikan definisi kompetensi, model kompetensi, dan analisis pekerjaan. Bagian berikutnya merangkum tren saat ini dalam literatur tentang pemodelan kompetensi dan analisis pekerjaan.

Upaya untuk menjaga sustainabilitas usaha Spa dalam situasi krisis dibutuhkan inovasi dan usaha yang sangat kreatif, sumberdaya manusia yang cakap dan memahami akan tujuan suatu usaha yang dibangun seperti yang dikutip dalam artikel *Journal Achieving Sustainable Supply Chain Performance through Sustainable Production and Sustainable Supplier Management: A Case of Food Manufacturing Sector of Pakistan* Hassan, Abbasi, and Ahmed (2020). Dengan kreativitas dan inovasi yang tinggi pandemi tidak menjadi penghalang untuk kembali bekerja, memberikan ruang gerak kepada staff yang telah dirumahkan.

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*.

Penelitian ini bertujuan untuk menghidupkan kembali aktivitas di Melah Spa & Wellness serta merawat asset fisik yang ada di dalamnya, yang telah disiapkan untuk memenuhi kebutuhan tamu yang menginap di hotel Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel. 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*.

Mercermati keadaan tersebut, pada bulan Agustus 2021 muncul ide untuk membuat penelitian dengan menggunakan sistem digital untuk mempermudah akses konsumen yang membutuhkan jasa Spa & Wellness. Sistem ini akan dikembangkan untuk memberikan perlindungan baik kepada tamu maupun karyawan. Seperti yang dijelaskan oleh Weill and Woerner (2013) *Optimizing your digital business model*, sistem yang dikembangkan dapat mengoptimalkan penjualan dalam bisnis Melah Spa & Wellness. Sistem ini berbentuk Barcode untuk memudahkan melihat pelayanan yang ada di Melah Spa.

Disamping menjaga *Sustainability* bisnis Melah Spa & Wellness juga sangat membantu dalam mengurangi biaya operasional yang dibutuhkah, 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.*

Proses perawatan yang dilakukan mengalami perubahan sebelum, sedang dan sesudah pandemi Covid-19. Jika sebelum pandemi tamu datang langsung bisa melakukan perawatan, tetapi pada saat pandemi tamu diharapkan melakukan perawatan air terlebih dahulu dengan tujuan membersihkan kotoran serta virus yang menempel ditubuh tamu. Alur perawatan yang diubah bertujuan memberi rasa aman kepada tamu dan staff yang ada di Melah Spa. Banyak manfaat yang didapat melakukan perawatan air sebelum melakuan ritual Spa treatment seperti dalam journal Redberg (2015) *health benefit of sauna & Water treatment.*

Perawatan air yang dimaksud adalah menggunakan steambath atau mandi uap lalu melakukan rendam di kolam dingin lalu dilanjutkan membilas seluruh tubuh di dalam ruangan yang disiapkan, baru kemudian menuju ruang perawatan. Dengan menggunakan alur yang berbeda sehingga konsumen merasa lebih aman jika menggunakan jasa Melah Spa. 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 tubuh relax sebelum mendapatkan perawatan sehingga dapat memaksimalkan proses perawatan yang dijalankan.

Tamu akan dijemput dari ruang ganti menuju ke kamar perawatan oleh therapist yang bertugas untuk tamu tersebut. Kemudian tamu dan therapist (staff Spa) akan bertemu di ruang perawatan sehingga tamu dalam keadaan lebih aman dan nyaman. Rangkaian perawatan yang telah dipesan oleh tamu diterima sesuai menu yang tertera dalam sistem yang sudah diaplikasikan. 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.

Dalam rangka meminimalkan sentuhan langsung, sistem transaksi dan pembayaran di Melah Spa dilakukan secara cashless atau pembayaran secara digital. Pembayaran ini dapat dilakukan melalui OVO, GOPAY, SHOPEEPAY, Bank transfer atau e-wallet yang lainnya. Dalam sistem pembayaran pun saat ini sangat punya inovasi lebih memudahkan bertansaksi dimana saja secara digital dengan non tunai seperti yang dikutip dari artikel Sarika and Vasantha (2019) *Impact of mobile wallets on cashless transaction guna menghini dari penyebaran virus Covid-19*.

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*. Kelemahan yang dirasakan adanya biaya administrasi perbankan yang dikenakan, adanya limit saldo yang mengendap, adanya limit saldo baru dapat ditarik dananya. Tetapi dalam sistem digital banyak juga memberi manfaat kepada pengusaha, seperti terhindar dari uang palsu, dapat dicek dari mana saja jika dana sudah masuk, dapat dipindahbukukan segera tanpa harus ke bank sedangkan keuntungan dari pihak tamu tidak perlu ribet membawa dan menghitung cash yang akan dibayarkan, jika terjadi kesalahan dapat diklaim pengembalian segera serta manfaat yang lainnya.

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 berkelangsungan 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.

## **I.2 Rumusan Masalah**

**I.2.a.** Bagaimanakah praktek penyelenggaraan Spa & Wellness sebelum pandemi Covid-19 di Melah Spa?

**I.2.b.** Bagaimanakah sistem Sustainable Spa & Wellness yang diterapkan di Melah Spa saat dan pasca pandemi Covid-19?

## **I.3 Tujuan Penelitian**

**I.3.a.** Untuk mengidentifikasi praktek penyelanggaraan Spa & Wellness di Melah Spa sebelum pandemi Covid-19.

**I.3.b.** Untuk merancang sistem Sustainable Spa & Wellness di Melah Spa saat dan pasca pandemi Covid-19?

## **I.4 Manfaat Penelitian**

### **I.4.a. Manfaat Teoretis**

Secara Teoritis hasil penelitian ini dapat digunakan untuk kebutuhan ilmiah, guna memperkaya konsep maupun teori yang sudah ada.

### **I.4.b. Manfaat Praktis**

Secara praktis penelitian ini dapat digunakan atau diimplementasi oleh praktisi, para pelaku Spa & Wellness sehingga dapat memaksimalkan operasional pada masa atau pun pasca pandemi Covid-19.



## **BAB VI**

### **SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **6.1 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 questionaire* 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 melanjukan 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 millenial 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 significant, menghasilkan revenue serta mendatangkan tamu yang cukup untuk menujang keberlangsungan usaha Melah Spa di saat pandemi Covid-19 ataupun setelah pandemi Covid-19.

## **6.2 Rekomendasi**

Hasil penelitian yang dilakukan di Melah Spa Jambuluuwk Oceano Seminyak menunjukkan hasil adanya dampak positif yang cukup signifikan. Artinya usaha Spa & Wellness berdampak kepada keberlangsungan lingkungan di Melah Spa berdasarkan theory *three pillar sustainability*, juga secara sosial dan ekonomi.

Sesuai hasil penelitian Sustainable Spa and Wellness pada Melah Spa Jambuluwuk Oceano Seminyak, penjabaran kunjungan tamu cukup meningkat pasca dilakukan penggunaan QR *reader* sebagai akses pemasaran juga sebagai akses penjualan jasa di Melah Spa. Dengan demikian dapat direkomendasikan agar pihak pengelola melakukan evaluasi secara berkesinambungan penggunaan sistem digital tersebut, mengingat teknologi berkembang sedemikian pesat. Di samping itu, para pengelola sistem, terutama para *therapist* agar dilatih secara berkala menyangkut penggunaan sistem digital tersebut untuk meminimalkan kesalahan. Mengingat, ketepatan penggunaan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada tamu akan berdampak positif kepada kepuasan dan loyalitas tamu. Tamu yang puas dan loyal dapat dibuktikan dengan adanya kunjungan berulang dan promosi dari mulut ke mulut kepada teman dan kerabat mereka.

## 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*.
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. 2021. "濟無No Title No Title No Title." *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. 4(1): 2013–15.
- 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.
- Curnow, Christina. 2005. "Competency Modeling & Job Analysis." *ICF International*: 1–8.
- 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.
- Djunaedi, Ahmad. 2015. "Aspek Budaya Dalam Keistimewaan Tata Ruang Kota Yogyakarta." *Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota* 26(3): 230–52.
- Dryglas, Diana, and Marcin Salamaga. 2017. "Applying Destination Attribute Segmentation to Health Tourists: A Case Study of Polish Spa Resorts." *Journal of Travel & Tourism Marketing* 34(4): 503–14.
- 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.
- Geiger, Nathaniel, Janet K Swim, and Lizbeth Benson. 2021. "Using the Three-Pillar Model of Sustainability to Understand Lay Reactions to Climate Policy: A Multilevel Approach." *Environmental Science & Policy* 126: 132–41.
- Hassan, Nadir Munir, Muhammad Nauman Abbasi, and Zeeshan Ahmed. 2020. "Achieving Sustainable Supply Chain Performance through Sustainable Production and Sustainable Supplier Management: A Case of Food Manufacturing Sector of Pakistan." *Review of Economics and Development Studies* 6(4): 941–54.

- Ishak, Norhamiza. 2020. "Overview of Cashless Payment in Malaysia." *International Journal of Accounting, Finance and Business (IJAFB)* 5(27): 11–18.
- Kurnia, I Made Dwi, Agus Muriawan Putra, and I Gusti Ngurah Widyatmaja. 2018. "Strategi Promosi Untuk Meningkatkan Occupancy Kamar Di Ubud Padi Villas." *Jurnal Kepariwisataan Dan Hospitalitas* 2(1): 126–44.
- Lai, Nur. "AS BANG ENT PLANT ) ( SE Er 2014 Desembe."
- Mawaza, Jayyidan Falakhi, and Abdussatar Khalil. 2020. "Masalah Sosial Dan Kebijakan Publik Di Indonesia (Studi Kasus UU ITE No. 19 Tahun 2016)." *Journal of Governance Innovation* 2(1): 22–31.
- Mayer, Claude Hélène, Roelf van Niekerk, and Paul J.P. Fouche. 2020. "Holistic Wellness in the Life of Angela Merkel: A Call to Revise the Wheel of Wellness in the Light of New Positive Psychology Movements and Socio-Cultural Changes." *International Review of Psychiatry* 0(0): 1–13. <https://doi.org/10.1080/09540261.2020.1735317>.
- 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>.
- Ranjbari, Meisam et al. 2021. "Three Pillars of Sustainability in the Wake of COVID-19: A Systematic Review and Future Research Agenda for Sustainable Development." *Journal of Cleaner Production* 297: 126660.
- Redberg, Rita F. 2015. "Health Benefits of Sauna Bathing." *JAMA internal medicine* 175(4): 548.
- Rodríguez-Olalla, Ana, and Carmen Avilés-Palacios. 2017. "Integrating Sustainability in Organisations: An Activity-Based Sustainability Model." *Sustainability (Switzerland)* 9(6): 1–18.

- Sarika, P, and S Vasantha. 2019. "Impact of Mobile Wallets on Cashless Transaction." *Int. J. Recent Technol. Eng* 7(6): 1164–71.
- Smith, Melanie, and Catherine Kelly. 2006. "Wellness Tourism." *Tourism Recreation Research* 31(1): 1–4.
- Stará, Jana, and Christina Peterson. 2017. "Understanding the Concept of Wellness for the Future of the Tourism Industry...: EBSCOhost." *Journal of Tourism & Services* 8(14): 18–29. <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=a4343b9b-2e6d-4cd9-85a1-2a60b7e53689%40sessionmgr4007&bdata=JnNpdGU9ZWhvc3QtbGl2ZQ%3D%3D#AN=124236451&db=hjh>.
- Sugiyono, Prof.Dr. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*. Bandung: Alfabeta cv.
- Verhoef, Erik T, and Kenneth A Small. 2004. "Product Differentiation on Roads." *Journal of Transport Economics and Policy (JTEP)* 38(1): 127–56.
- 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.ijsr.org>.
- Lubis, D. I. D., & Hidayat, R. (2019). Pengaruh Citra Merek dan Harga terhadap Keputusan Pembelian pada Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma Medan. *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(1).