

# STRATEGI PENGELOLAAN OBYEK WISATA WATERBOOM BALI PADA ERA KENORMALAN BARU PARIWISATA

## *(Strategy Management of Waterboom Bali Tourism Object In The New Normal Tourism Era)*

Roels Ni Made Sri Puspa Dewi<sup>1)\*</sup>, Nisa Rahmadiyah Utama<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup> Prodi Hospitality dan Pariwisata, Universitas Bunda Mulia

<sup>2)</sup> Prodi D3 Perhotelan, Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor

Diterima Februari 2022 / Disetujui Februari 2022

### ABSTRACT

*The Pandemic COVID-19 has had a huge impact on the tourism industry. Waterboom Bali tourist attraction as one of the largest water recreation facilities in Bali has also not escaped the impact of the pandemic. In order to continue to operate and maintain the sustainability of tourism objects, they must be able to live in peace with the Covid-19 virus. This study aims to determine the application of health protocols and tourism management strategies in the new normal era of tourism. Methods of data collection are done by observation, interviews, literature study, and documentation. The sampling technique used was Accidental Sampling. The data analysis method uses data triangulation, namely the triangulation method. The results of this study are that the implementation of the CHSE health protocol has been very good for tourists and workers. Implementation of health protocols in the form of check in for eligibility to enter tourist destinations on the PeduliLindungi application, checking body temperature, using complete personal protective equipment, and Sanitation Team for periodic environmental cleaning. The management strategy in the new normal of tourism is in the form of promoting ticket prices according to tourist classifications and operating schedules only on weekends.*

**Keywords:** Strategy, Management, Health Protocol, CHSE, New Normal

### ABSTRAK

Pandemi Covid-19 memberikan dampak yang sangat besar terhadap industri pariwisata. Obyek wisata Waterboom Bali sebagai salah satu wahana rekreasi air terbesar di Bali juga tidak luput dari dampak pandemi. Guna tetap dapat beroperasi dan mempertahankan keberlangsungan obyek wisata harus bisa hidup berdamaian dengan virus Covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan protokol kesehatan dan strategi pengelolaan obyek wisata pada era kenormalan baru pariwisata. Metode pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, studi kepustakaan dan dokumentasi. Teknik penentuan sampel menggunakan *Accidental Sampling*. Metode analisis data menggunakan Triangulasi data yaitu Triangulasi Metode. Hasil penelitian ini yaitu penerapan protokol kesehatan CHSE sudah sangat baik dari wisatawan dan pekerja di Waterboom Bali. Penerapan protokol kesehatan berupa *check in* kelayakan masuk destinasi wisata pada aplikasi PeduliLindungi, pengecekan suhu badan, penggunaan alat pelindung diri lengkap serta tim khusus *Sanitation Team* untuk pembersihan lingkungan secara berkala. Strategi pengelolaan pada era kenormalan baru pariwisata berupa promosi harga tiket sesuai dengan klasifikasi wisatawan dan jadwal pengoprasian pada akhir pekan saja.

**Kata Kunci:** Strategi, Pengelolaan, Protokol Kesehatan, CHSE, Kenormalan Baru,

## PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 memberikan dampak yang luar biasa terhadap pariwisata di seluruh dunia tak terkecuali negara Indonesia. Pariwisata menjadi sektor andalan selain pertanian, perkebunan, migas dan industri lainnya. Dampak pandemi terhadap pariwisata memberikan pengaruh secara jangka pendek dan jangka panjang terhadap ekonomi Indonesia. Dampak jangka pendek dapat dirasakan secara langsung, sedangkan dampak jangka panjang dapat dilihat dengan menurunnya penghasilan nasional. Setelah adanya Covid-19, sektor pariwisata mengalami kelesuan sehingga daya belinya menurun drastis karena berkurangnya pengunjung baik lokal maupun wisatawan asing, yang secara otomatis mengurangi pendapatan dan devisa yang dihasilkan dari sektor pariwisata (Eddy & Aberar, 2020). Selain dampak tersebut terdapat banyak sekali perubahan yang terjadi di industri pariwisata di dunia yaitu penutupan border antar berbagai negara, usaha bisnis perjalanan berkurang secara drastis, MICE sudah tidak bisa dilaksanakan, perubahan jenis perjalanan wisata, wisatawan usia anak-anak dan lanjut usia tidak bisa leluasa untuk berpergian, pergerakan transportasi menjadi berkurang dan masih banyak lagi dampak lainnya.

Bali sebagai salah satu pulau di Indonesia yang sangat bergantung terhadap pariwisata menjadi sangat terdampak. Hampir keseluruhan destinasi wisata tutup dan tidak ada kunjungan wisatawan. Dampak pariwisata tersebut dapat dilihat dari sisi ekonomi, sosial dan lingkungan. Bidang ekonomi dampak yang dapat dilihat dari tutupnya usaha pariwisata dan banyaknya pemutusan hubungan kerja. Sektor sosial berupa perubahan perilaku masyarakat dan perilaku wisatawan. Namun sebaliknya pada sektor lingkungan memberikan dampak positif yaitu berkurangnya polusi serta meningkatkan kualitas udara dan lingkungan sekitar (Purwahita et al., 2021).

Bencana Pandemi Covid19 tidak bisa dihilangkan begitu saja, namun harus bisa hidup berdamaian. Banyak negara sudah menyusun strategi untuk dapat menghidupkan kembali pariwisata ditengah bencana pandemi ini. Strategi tersebut berupa penerapan kenormalan baru, pariwisata digital (*e-tourism*), pariwisata virtual dan *travel bubble*.

Waterboom Bali sebagai salah satu destinasi wisata buatan terbesar di Bali. Waterboom Bali mendapatkan peringkat sebagai waterboom terluas dan terbaik di wilayah Asia Tenggara. Destinasi wisata ini dapat mendatangkan wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara yang cukup banyak. Waterboom Bali selalu menjadi bucket list wisatawan ketika berkunjung ke Bali. Keunikan yang dimiliki oleh Waterboom Bali berbeda dengan destinasi wisata air lainnya, mulai dari variasi wahana, fasilitas yang sangat baik, standar keselamatan dan keamanan tingkat internasional serta pelayanan staf yang baik. Meskipun mematok harga yang cukup mahal, wisatawan tetap tertarik untuk mengunjungi Waterboom Bali (Sandy & Rahanatha, 2016). Pandemi Covid-19 membuat destinasi-wisata Waterboom Bali sempat tutup dalam beberapa bulan di tahun 2020. Fenomena ini menyebabkan banyak karyawan yang dirumahkan dan berkurangnya pilihan aktivitas wisata yang dapat dilakukan di Bali. Keharusan untuk hidup berdampingan dengan virus demi menopang kembali kehidupan ekonomi, banyak langkah yang diambil pemerintah. Kementerian pariwisata bersama para pelaku usaha pariwisata mulai menerapkan kenormalan baru. Penerapan tersebut berupa penerapan protokol kesehatan di seluruh obyek wisata yang ada di Indonesia.

Penerapan protokol kesehatan berbeda-beda sesuai dengan jenis dan karakteristik destinasi wisata. Kementerian Pariwisata membuat pedoman dalam penerapan protokol kesehatan yang terdiri dari hotel, rumah makan, daya tarik wisata, arung jeram, pondok wisata, selam, usaha transportasi wisata dan golf (Kemenpar, 2020). Waterboom Bali masuk ke dalam penerapan protokol kesehatan daya tarik wisata. Destinasi wisata Waterboom Bali sebagai salah satu destinasi-wisata yang masih

\*Korespondensi Penulis:

E-mail: [roelspuspal6@gmail.com](mailto:roelspuspal6@gmail.com)

tetap bertahan di kondisi pandemi seperti ini. Terdapat beberapa strategi pengelolaan yang diterapkan sehingga dapat tetap menjadi pilihan aktivitas wisata. Tidak dapat dipungkiri di masa pandemi Covid-19 membuat banyak destinasi wisata air yang tutup. Penelitian ini dilakukan untuk meneliti bagaimana strategi pengelolaan yang dilakukan oleh Waterboom Bali sehingga dapat menjadi referensi dalam pengelolaan obyek wisata dengan wahana air lainnya.

### Pengelolaan Daya Tarik Wisata

Pengelolaan adalah suatu proses kegiatan yang terdiri atas perencanaan, pelaksanaan, pengawasan untuk mencapai tujuan dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber lain yang ada (Hasibuan, 2009). Erni dan Saefullah (2008) mendefinisikan pengelolaan adalah seni atau proses dalam menyelesaikan sesuatu yang terkait dengan pencapaian tujuan. Pengelolaan adalah suatu proses dalam kegiatan atau aktivitas yang digunakan untuk mengatur, mengawasi dan melaksanakan serta mengarahkan seseorang untuk melakukan kegiatan yang sudah disepakati berdasarkan sumber daya yang dimiliki.

Mewujudkan destinasi daya tarik wisata yang baik sangat dibutuhkan pengelolaan yang baik guna melanjutkan destinasi wisata berkelanjutan dan dapat memberikan manfaat untuk generasi selanjutnya. Pengelolaan destinasi wisata ini juga bertujuan untuk melindungi aset-aset yang dimiliki suatu destinasi wisata agar dapat lestari dan terjaga keberadaannya. Ada beberapa struktur yang harus dipenuhi dalam pengelolaan suatu destinasi pariwisata. Struktur tata kelola destinasi tersebut mencakup:

- a) Dasar atau hak kepemilikan, jaminan pasar dan kondisi investasi, mekanisme untuk keterlibatan dengan pengaruh ekstra-sektoral pengakuan institusi-institusi utama (oleh pemerintah, masyarakat sipil dan sektor swasta)
- b) Peran perantara pihak terkait, institusi dan pemanfaat;

- c) Kebijakan, standar dan legislasi;
- d) Instrumen kohenrensi dari seperangkat *carrots and sticks* atau imbalan dan hukuman dalam penerapan di lapangan;
- e) Eksistensi dan verifikasi termasuk audit dan sertifikasi (Teguh, 2015)

Pengelolaan suatu obyek wisata terdapat banyak aspek yang harus dipertimbangkan tidak hanya dari sisi pengelola namun juga dari sisi wisatawan. Menjaga kepuasan wisatawan adalah salah astu aspek suatu daya tarik wisata dapat terus eksis dan berkembang. Namun jangan dilupakan unsur terpenting dalam pengelolaan suatu destinasi daya tarik wisata adalah masyarakat lokal. Masyarakat sebagai *host community* semestinya mendapat hak sepenuhnya atas segala yang terjadi di destinasi wisata. Masyarakat lokal dapat berperan banyak mulai dari penyedia produk wisata yang baik seperti: menyuguhkan tradisi budaya yang ada, pembuatan souvenir sampai pada tahap ikut melayani wisatawan dengan tetap menonjolkan ciri khas yang dimiliki.

### -Daya Tarik Wisata

Daya tarik wisata merupakan tempat dimana segala kegiatan pariwisata bisa dilakukan dengan tersedianya segala fasilitas dan daya tarik wisata untuk wisatawan. Destinasi pariwisata adalah area atau kawasan geografis yang berada dalam satu atau lebih wilayah administrasi yang di dalamnya terdapat unsur: daya tarik, fasilitas, aksesibilitas, masyarakat, informasi dan wisatawan (Tuohino & Konu, 2014; Kim & Brown, 2012). Destinasi daya tarik wisata menjadi salah satu kunci mengapa wisatawan tertarik untuk mengunjungi suatu daerah atau negara. Komponen-komponen lain dalam daya tarik wisata sebagai sarana pelengkap dan sarana pendukung dalam menjamin keberlangsung destinasi wisata tersebut. Daya tarik wisata mempunyai empat komponen yang harus dipenuhi yang dikenal dengan istilah 4 A yaitu: *attraction* (daya tarik), *amenities* (fasilitas akomodasi), *access* (aksesibilitas) dan *anciliary services* (pelayanan tambahan) (Cooper, et al. 2005)

destinasi wisata dapat digolongkan menjadi tiga kelompok besar yakni destinasi

## Versi Online:

<https://journal.ubm.ac.id/index.php/hospitality-pariwisata>
Doi: <http://dx.doi.org/10.30813/jhp.v8i1.3189>

## Hasil Penelitian

**Hospitality dan Pariwisata**  
**Vol.8 (No. 1): 1 - 11. Th. 2022**  
**p-ISSN: 2442-5222**  
**e-ISSN: 2655-8165**

wisata alam, destinasi wisata budaya dan destinasi wisata buatan. Destinasi wisata buatan adalah suatu destinasi wisata yang dibuat oleh manusia secara sengaja dan merupakan pengembangan dari obyek wisata alami yang sudah ada (Arjana, 2015). Wisata buatan dapat berupa wahana bermain, taman rekreasi, lapangan golf, taman tematik, taman kota dan lain sebagainya. Destinasi wisata waterboom masuk ke dalam wisata buatan. Wahana air sekaligus taman bermain dipadukan dengan keindahan alami lingkungan alam.

### Kenormalan Baru Pariwisata

Pariwisata dalam era kenormalan baru (*new normal tourism*) merupakan penyesuaian dari hampir seluruh elemen pariwisata untuk bisa tetap dioperasikan selama masa pandemi Covid-19. Kenormalan baru ini dapat berupa perubahan aktivitas wisata maupun perubahan produk pariwisata. Salah satu perubahan produk wisata dalam kenormalan baru yaitu *e-tourism* atau *virtual tourism*. *E-tourism* adalah bentuk pemanfaatan teknologi informasi internet untuk mendukung industri pariwisata, biro perjalanan, hotel, dan industri terkait pariwisata lainnya. Kelebihan dari *e-tourism* adalah sistem ini dapat memperpendek rantai distribusi, dan pangsa pasar pariwisata serta harga promosi relatif murah. Bentuk produk wisata *e-tourism* dapat mendukung diversifikasi produk serta mempersingkat waktu dalam pendistribusian informasi kepada wisatawan (Utama et al., 2020).

Perubahan aktivitas wisata dalam kenormalan baru juga berubah sangat signifikan. Berikut tabel perbandingan sebelum dan setelah pandemi.

**Tabel 1. Paradigma pariwisata sebelum pandemi dan pariwisata pada kenormalan baru**

Elemen Pariwisata	Sebelum Pandemi	Setelah Pandemi
Daya tarik	a) Pariwisata massal b) Tur berkelompok	a) <i>Individual tour/private tour</i> b) Kapasitas jumlah

		wisatawan disesuaikan dengan peraturan pemerintah
Aktivitas	a) Tidak ada larangan mengenai jarak antar wisatawan b) Semua aktivitas wisata tidak dengan protokol kesehatan yang ketat	a) Ada <i>Physical Distancing</i> b) Semua aktivitas wisata harus menerapkan protokol kesehatan seperti harus menggunakan masker, pengecekan suhu badan serta menjaga jarak.
Referensi produk wisata	a) Destinasi wisata yang dikunjungi sudah terkenal, banyak orang dan viral b) Lebih banyak di urban area	a) Destinasi wisata yang dapat menyuguhkan suasana yang sejuk dan udara yang segar. b) Kegiatan wisata seperti ke mendaki gunung, pantai, private resort atau aktivitas outdoor yang menerapkan protokol kesehatan dengan baik.
Akomodasi	a) Berpusat di kota b) Mempertimbangkan harga akomodasi	a) Villa atau resort b) Mempertimbangkan mengenai sanitasi, kesehatan dan kebersihan
Pelabelan kebersihan ( <i>hygiene labelling</i> )	Tidak perlu	Harus ada

(Suwarni et al., 2021)



**Versi Online:**<https://journal.ubm.ac.id/index.php/hospitality-pariwisata>Doi: <http://dx.doi.org/10.30813/jhp.v8i1.3189>**Hasil Penelitian****Hospitality dan Pariwisata**

Vol.8 (No. 1): 1 - 11. Th. 2022

p-ISSN: 2442-5222

e-ISSN: 2655-8165

Selain beberapa perubahan aktivitas wisata diatas, perubahan yang terjadi pada masa kenormalan baru adalah adanya penambahan terhadap dokumen perjalanan. Sebelumnya dokumen perjalanan yang dibutuhkan hanya tiket, paspor, visa dan persyaratan lainnya. Pada era kenormalan baru harus menyertakan hasil negatif dari PCR maupun rapid antigen serta surat keterangan sudah mendapatkan vaksinasi. Syarat lainnya adalah wisatawan harus mengisi E-HAC (*Electronic Health Alert Card*) serta mengunduh aplikasi PeduliLindungi.

Kenormalan baru pariwisata juga harus mengikuti kebijakan pemerintah yaitu dengan menerapkan protokol kesehatan CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, Environment*). Dasar hukum pelaksanaan CHSE ini adalah Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.0107/MENKES/382/2020 tentang Protokol kesehatan bagi masyarakat di tempat dan fasilitas umum dalam rangka pencegahan dan pengendalian corona virus disease 2019 (covid-19), UU No. 1 tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja, UU No. 10 tahun 2009 tentang Kepariwisata, PP No. 50 tahun 2012 tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja, dan PP No. 66 tahun 2014 tentang Kesehatan Lingkungan.

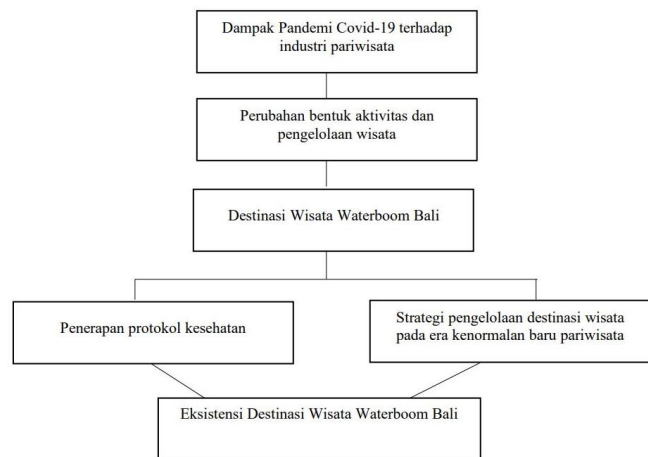
*Cleanliness* berkaitan dengan menjaga kebersihan seperti rutin mencuci tangan dan membersihkan lingkungan obyek wisata dengan disinfektan. *Health* yaitu menjaga kesehatan dengan menjaga jarak, menerapkan etika batuk dan bersin serta menggunakan APD sesuai kebutuhan. *Safety* berkaitan dengan menjaga keamanan seperti persediaan P3K serta pengetahuan mengenai prosedur penyelamatan diri. *Environment* yaitu menggunakan bahan ramah lingkungan, pemantauan dan evaluasi penerapan panduan dan SOP pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan. Manfaat pelaksanaan CHSE ini yaitu meningkatkan daya saing usaha (hotel, restoran, homestay, destinasi wisata), memberikan jaminan keamanan dan jaminan kesehatan kepada pekerja dan wisatawan, bentuk kepatuhan pengelola usaha terhadap peraturan perundangan, meningkatkan tata

kelola usaha serta meningkatkan kelestarian lingkungan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan protokol kesehatan di Destinasi Wisata Waterboom Bali?
2. Bagaimana strategi pengelolaan Waterboom Bali pada era kenormalan baru pariwisata?

Permasalahan tersebut diteliti dengan kerangka pemikiran seperti gambar berikut:



**Gambar 1.** Kerangka Pemikiran

Penelitian pariwisata khususnya Bali. Selanjutnya dijelaskan mengenai terjadi banyak perubahan aktivitas dan pengelolaan destinasi wisata akibat bencana pandemi. Pembahasan penelitian berupa penerapan protokol kesehatan serta pengelolaan destinasi wisata Waterboom Bali pada era kenormalan baru pariwisata. Penerapan hal-hal tersebut kemudian disimpulkan mengenai eksistensi destinasi wisata di masa pandemi.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif. Metode penelitian deskriptif kualitatif adalah metode penelitian berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi destinasi alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci penelitian (Sugiyono,

**Versi Online:**<https://journal.ubm.ac.id/index.php/hospitality-pariwisata>Doi: <http://dx.doi.org/10.30813/jhp.v8i1.3189>**Hasil Penelitian****Hospitality dan Pariwisata**

Vol.8 (No. 1): 1 - 11. Th. 2022

p-ISSN: 2442-5222

e-ISSN: 2655-8165

2016). Penelitian ini dibantu juga metode survei dalam pengumpulan datanya. Penelitian Survei adalah pengamatan atau penyelidikan yang kritis untuk mendapatkan keterangan yang terang dan baik terhadap suatu persoalan tertentu (Margono, 2005). Penentuan sampel ditentukan dengan *Accidental Sampling*. Menurut Sugiyono (2016) *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sampel, bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Metode pengumpulan data dengan observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi. Metode analisis data menggunakan Triangulasi Data. Triangulasi data adalah salah satu teknik pengolahan data kualitatif dengan menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada (Sugiyono, 2016). Triangulasi yang dipilih adalah triangulasi metode berupa analisis data yang didapatkan dari pengumpulan data kualitatif dengan wawancara, observasi dan survei. Melalui teknik tersebut dapat dianalisis mengenai strategi pengelolaan Waterboom Bali pada era kenormalan baru pariwisata.

**HASIL DAN PEMBAHASAN****Gambaran Umum Destinasi Wisata Waterboom Bali**

Destinasi wisata Waterboom Bali didirikan sekitar tahun 1993 oleh seseorang keturunan Italia campuran Amerika yang bernama Santa Gulino. Luas keseluruhan lahan obyek wisata yaitu 3,8 hektare. Kawasan Waterboom Bali terdiri atas 50% wilayah area hijau konservasi alam dan sisanya merupakan wahana rekreasi bermain air. Wahana air tersebut diproduksi oleh *WhiteWater West*, salah satu perusahaan pembuat wahana rekreasi air terbaik di dunia. Seluncuran air yang ada di Waterboom Bali cukup beragam yaitu: *Smashdown 2.0*, *The Boomerang*, *Fast n Fierce*, *Double Twist*, *Green Vipers*, *Climax*, *Pipeline*, *Superbowl*, *Twin Racers*, *Python*, *Constrictor* dan *Lazy River*. Atraksi lainnya berupa *Euro Bungy*, *Funtastic*, *Kiddy Slides*, *Pleasure Pool* dan *Flow Rider*. Taman rekreasi

ini dibuat tidak hanya untuk wisatawan muda tetapi juga ramah anak-anak dan terdapat berbagai pilihan alternatif kegiatan wisata untuk usia lanjut usia.

Banyak penghargaan sudah diraih oleh Waterboom Bali. Penghargaan tersebut berupa peringkat satu taman rekreasi terbaik di wilayah Asia versi TripAdvisor yang mengumumkan pemenang *Travellers' Choice* untuk kategori *Amusement Parks and Water Parks*. Selain itu Waterboom Bali juga menduduki posisi ke 5 dunia dari 10 waterpark terbaik di dunia. Waterboom Bali berhasil meraih penghargaan dari *World Travel Awards*, *National Geographic World Legacy Awards*, *UN World Tourism Organization*, *PATA Gold Awards* tahun 2019 dan masih banyak penghargaan lainnya. Wisatawan yang berkunjung ke Waterboom Bali didominasi wisatawan asing sebesar 80 % dan sisanya 20 % adalah wisatawan domestik.

**Penerapan Protokol Kesehatan di Destinasi Wisata Waterboom Bali**

Waterboom Bali sebagai salah satu obyek wisata di Bali yang terkena dampak Pandemi Covid-19. Taman rekreasi ini sempat tutup dari awal masa pandemi di Bulan Maret 2020 sampai Agustus 2020. Selanjutnya masih buka namun tidak beroperasi optimal serta kembali tutup di masa PPKM darurat. Pada pembukaan kembali wahana rekreasi Waterboom Bali menerapkan protokol kesehatan yang sangat ketat. Penerapan protokol kesehatan berupa pelaksanaan CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, Environment*) serta penerapan *cashless*. Pelaksanaan protokol kesehatan tidak hanya dilakukan oleh para pekerja namun juga wisatawan yang berkunjung harus memenuhi semua peraturan yang sudah dibuat.

Penerapan protokol kesehatan dilakukan dari awal memasuki sampai selesai mengunjungi obyek wisata. Pada awal memasuki lokasi wisata, semua wisatawan diharuskan *check in* pada aplikasi PeduliLindungi apakah layak berkunjung atau tidak. Selanjutnya jika sudah selesai *check in*, akan diarahkan untuk pengecekan suhu dengan batasan suhu badan tidak lebih dari 37,3 C.

**Versi Online:**<https://journal.ubm.ac.id/index.php/hospitality-pariwisata>Doi: <http://dx.doi.org/10.30813/jhp.v8i1.3189>**Hasil Penelitian****Hospitality dan Pariwisata**

Vol.8 (No. 1): 1 - 11. Th. 2022

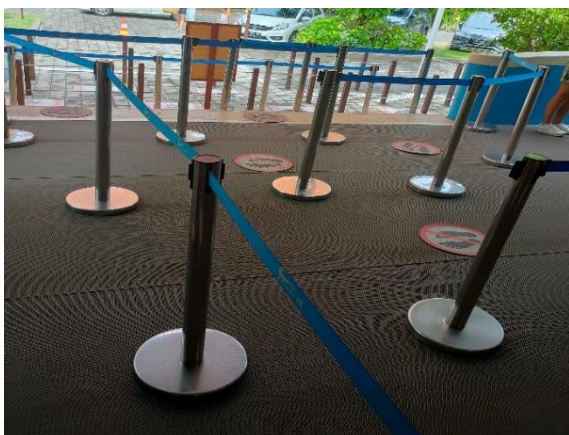
p-ISSN: 2442-5222

e-ISSN: 2655-8165



**Gambar 2.** Pengecekan suhu badan  
Sumber: Dokumentasi Pribadi

Kemudian wisatawan diharuskan mencuci tangan dan menggunakan handsanitizer sebelum melakukan transaksi pembelian tiket masuk. Waterboom Bali sudah menyediakan pembayaran secara non tunai dan booking tiket melalui website. Setiap area di kawasan wisata sudah dilengkapi dengan tulisan tetap menjaga jaga jarak serta ada interpretasi jalur yang harus diikuti wisatawan. Setiap transaksi yang dilakukan di area wisata tidak diperkenankan dengan uang tunai namun semua sudah dalam sistem *e-money* yang di top up wisatawan ketika pengambilan tiket atau top up di beberapa spot yang sudah disediakan. Sehingga pembelian dalam bentuk makanan, minuman, penyewaan loker, gazebo, dan atraksi berbayar sudah masuk dalam satu sistem pembayaran yang sangat baik.



**Gambar 3.** Interpretasi antrian wisatawan  
Sumber: Dokumentasi Pribadi

Penerapan protokol kesehatan di Waterboom Bali sudah sangat baik sehingga menumbuhkan kembali kepercayaan wisatawan untuk berkunjung. Semua pekerja harus ikut andil dalam memberikan contoh pelaksanaan protokol kesehatan serta membantu wisatawan untuk ikut tetap mematuhi peraturan yang ada. Staf yang ketahuan tidak menggunakan masker akan ditegur langsung serta diberikan surat peringatan. Seluruh staf menggunakan peralatan protokol kesehatan yang lengkap mulai dari masker sampai slop tangan. Setiap 30 menit staf kebersihan akan berkeliling untuk memberikan disinfektan terhadap peralatan wahana air mulai dari pelampung, ban karet serta tangga pegangan besi yang ada di setiap wahana seluncuran.



**Gambar 4.** Petugas handsanitizer  
Sumber: Dokumentasi Pribadi

Petugas yang menjamin keamanan dan keselamatan wisatawan di area bermain atau disebut dengan *life guard* mempunyai peran yang sangat penting untuk memastikan wisatawan mematuhi penerapan protokol kesehatan. Pada saat bertugas semua staf sudah menggunakan protokol kesehatan yang baik. Para *life guard* tidak hanya bertugas di satu spot wahana saja namun rolling untuk saling bergantian menjaga wisatawan di seluruh wahana permainan yang ada.



**Versi Online:**<https://journal.ubm.ac.id/index.php/hospitality-pariwisata>Doi: <http://dx.doi.org/10.30813/jhp.v8i1.3189>**Hasil Penelitian****Hospitality dan Pariwisata**

Vol.8 (No. 1): 1 - 11. Th. 2022

p-ISSN: 2442-5222

e-ISSN: 2655-8165

Sehingga semua pekerja bisa memastikan semua wisatawan dapat dijaga dengan baik dan tetap mematuhi protokol kesehatan.



dapat membuka kembali taman rekreasi sedangkan wisatawan dapat menikmati berwisata dengan sehat dan aman.



**Gambar 6.** Penggunaan APD lengkap

Sumber: Dokumentasi Pribadi

### Strategi Pengelolaan Waterboom Bali pada Era Kenormalan Baru Pariwisata

Dampak pandemi Covid-19 dirasakan dari semua sektor pariwisata. Timbul berbagai permasalahan di destinasi wisata terutama terkait penutupan obyek wisata dan merumahkan hampir seluruh pekerja. Waterboom Bali merupakan taman rekreasi air yang membutuhkan perawatan lebih sehingga tetap membutuhkan para pekerja untuk melakukan *maintenance* semua wahana permainan. Perawatan yang dilakukan berupa menjaga kualitas air agar tetap bersih, *maintenance* seluruh wahana seluncuran serta perawatan area hijau yang cukup luas.

Pengelolaan destinasi wisata Waterboom Bali dari sebelum pandemi dan setelah pandemi sangatlah berbeda. Perbedaan dapat dilihat dari sisi pekerja dan juga cara wisatawan dalam menikmati wahana. Jumlah pekerja di Waterboom Bali berjumlah sekitar 300 orang. Pada saat ini yang bekerja adalah 25 % yaitu sekitar 75 orang secara bergantian. Jumlah wisatawan yang boleh melakukan kunjungan adalah sejumlah 50 % dari jumlah total wisatawan yang boleh berkunjung. Seluruh staf harus menggunakan APD dengan lengkap. Wisatawan yang berkunjung harus memenuhi protokol kesehatan. Semua saling berkolaborasi untuk mendukung jalannya aktivitas pariwisata. Pengelola obyek wisata

Waterboom Bali termasuk destinasi wisata taman rekreasi air yang bisa tetap bertahan di tengah pandemi. Banyak waterpark sudah tutup dan tidak beroperasi kembali. Terdapat beberapa strategi yang dilakukan guna menunjang keberlangsungan obyek wisata. Bentuk promosi yang dilakukan berupa memberikan potongan harga tiket masuk sebesar 20 %. Berikut tabel penjelasan tiket masuk Waterboom Bali ketika sebelum dan setelah pandemi.



**Versi Online:**<https://journal.ubm.ac.id/index.php/hospitality-pariwisata>Doi: <http://dx.doi.org/10.30813/jhp.v8i1.3189>**Hasil Penelitian****Hospitality dan Pariwisata**

Vol.8 (No. 1): 1 - 11. Th. 2022

p-ISSN: 2442-5222

e-ISSN: 2655-8165

**Tabel 2. Harga tiket masuk Waterboom Bali**

No.	Wisatawan Domestik	Harga sebelum pandemi	Harga setelah pandemi	Wisatawan Asing	Harga sebelum pandemi	Harga setelah pandemi
1	Dewasa	Rp. 372.000	Rp. 272.000	Adult	Rp. 528.000	Rp. 428.000
2	Anak-anak (2-11 tahun)	Rp. 283.00	Rp. 236.00	Child (2-11 years old)	Rp. 370.000	Rp. 308.000
3	Keluarga (2 dewasa 2 anak-anak (2-11 tahun)	Rp. 1.084.000	Rp. 904.000	Family (2 adults 2 children (2-11 years old)	Rp. 1.622.000	Rp. 1.352.000

Sumber: <https://www.waterboom-bali.com>

Potongan harga tiket juga diberikan untuk wisatawan yang sudah mempunyai kartu member selama 6 sampai 12 bulan sebesar 45%. Promosi harga tiket juga diberlakukan ketika ada event tertentu seperti ulang tahun Waterboom Bali, liburan natal dan tahun baru serta libur besar lainnya. Wisatawan dapat potongan harga tiket sampai 40% dengan booking melalui website. Langkah tersebut dilakukan untuk mempermudah wisatawan melakukan pemesanan dan mengurangi kontak dengan petugas tiket pada saat di lokasi wisata. Strategi pemasaran lainnya berupa pemberian harga khusus kepada pelajar dan juga mahasiswa. Wisatawan pelajar cukup datang dengan menunjukkan kartu tanda siswa atau kartu mahasiswa dengan sistem *walk in guest*.

Potongan harga yang diberikan cukup banyak dan menjadi salah satu cara untuk menarik kembali minat wisatawan berkunjung. Taman rekreasi air memang sangat digemari oleh wisatawan muda dan anak-anak sehingga metode promosi ini sangat efektif untuk membangun kembali minat beli wisatawan ke Waterboom Bali.

**Gambar 6.** Bentuk promosi Waterboom BaliSumber: <https://www.waterboom-bali.com>

Sistem pengoprasian dari Waterboom Bali berbeda-beda, tidak berjalan setiap harinya. Waterboom Bali membuka lokasi wisata setiap weekend yaitu pada hari jumat, sabtu dan minggu. Jika pada hari libur atau perayaan tertentu akan buka setiap hari misalkan dari tanggal 24 Desember 2021 sampai 9 Januari 2022. Selain itu kembali ke akhir pekan. Tujuan sistem pengelolaan seperti ini adalah guna mematuhi peraturan pemerintah sehingga dapat membersihkan dan menjaga kebersihan lokasi wisata.

**Versi Online:**<https://journal.ubm.ac.id/index.php/hospitality-pariwisata>Doi: <http://dx.doi.org/10.30813/jhp.v8i1.3189>**Hasil Penelitian****Hospitality dan Pariwisata**

Vol.8 (No. 1): 1 - 11. Th. 2022

p-ISSN: 2442-5222

e-ISSN: 2655-8165

**Gambar 7.** Promosi *Special Occasion*Sumber: <https://www.waterboom-bali.com>

ada perasaan takut dengan virus. Pengelolaan Waterboom Bali pada era kenormalan baru pariwisata sudah mempunyai regulasi yang sangat baik sehingga dari staf dan wisatawan dapat saling menjaga dan menerapkan protokol kesehatan CHSE dengan maksimal.

**SIMPULAN**

Penerapan protokol kesehatan di destinasi wisata Waterboom Bali sudah sangat baik. Wisatawan yang datang harus *check in* terlebih dahulu pada aplikasi PeduliLindungi kemudian melakukan pengecekan suhu badan serta semua transaksi dilakukan dengan non-tunai. Seluruh staf pekerja Waterboom Bali mulai dari staf tiketing, *life guard*, fotografer, penyedia booth makanan sudah menggunakan perlengkapan APD dengan baik seperti masker, slop tangan, topi dan sepatu. Setiap sudut taman sudah ada tempat untuk mencuci tangan dilengkapi dengan handsanitizer. Taman rekreasi ini juga membuat tim khusus yaitu *Sanitation Team* khusus untuk memberikan disinfektan berkala dari setiap sudut lokasi wisata. Semua wisatawan yang berkunjung dan juga wisatawan harus mematuhi semua protokol kesehatan yang sudah dibuat.

Strategi pengelolaan pada era kenormalan baru mengalami perubahan guna

tetap dapat tetap bertahan di tengah pandemi. Waterboom Bali menjadi salah satu obyek wisata yang tetap eksis dan menjadi pilihan aktivitas wisatawan yang sehat dan aman. Langkah yang diambil berupa promosi untuk tiket masuk yang dikategorikan berdasarkan wisatawan asing dan wisatawan domestik. Kemudian harga tiket dibagi atas jenis tiket dewasa, anak-anak, pelajar serta keluarga. Potongan harga tiket masuk yang diberikan berkisar antar 20% sampai 45% dari total harga tiket. Selain itu sistem pengoprasian berubah menjadi setiap weekend saja yaitu pada hari jumat, sabtu dan minggu. Waterboom Bali dapat beroperasi setiap hari jika ada *special occasion* tertentu saja. Penerapan protokol kesehatan yang baik serta sistem pengelolaan yang dapat menyesuaikan dengan kondisi terkini membuat Waterboom Bali dapat tetap bertahan dan menjadi pilihan aktivitas wisatawan pada saat berkunjung ke Bali. Strategi pengelolaan yang dilakukan oleh Waterboom Bali dapat menjadi contoh untuk destinasi wahana air lainnya agar tetap dapat bertahan dan menjadi alternatif pilihan taman rekreasi air.

Implikasi manajerial dari penelitian ini adalah dapat memberikan masukan mengenai strategi pengelolaan destinasi wisata pada era kenormalan baru. Selain itu dapat berkontribusi dalam penetapan kebijakan pengelolaan untuk tetap melaksanakan sistem pengelolaan yang sudah diterapkan sebelumnya.

Saran penelitian selanjutnya adalah penelitian mengenai persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan yang sudah diterapkan di Waterboom Bali. Penelitian selanjutnya ini dapat menjadi pertimbangan serta mendengarkan masukan-masukan dari wisatawan mengenai apa yang harus dipertahankan dan apa yang harus dibenahi dalam pengelolaan Destinasi Wisata Waterboom Bali.

**DAFTAR PUSTAKA**

Purwahita, R.M., Wardhana, P.B.W., Ardiasa, I.K. & Winia, I.M. (2021). Dampak Covid-19 terhadap Pariwisata Bali Ditinjau dari Sektor Sosial, Ekonomi,

**Versi Online:**<https://journal.ubm.ac.id/index.php/hospitality-pariwisata>**Doi:** <http://dx.doi.org/10.30813/jhp.v8i1.3189>**Hasil Penelitian****Hospitality dan Pariwisata****Vol.8 (No. 1): 1 - 11. Th. 2022****p-ISSN: 2442-5222****e-ISSN: 2655-8165**

- dan Lingkungan (Sebuah Tinjauan Pustaka). *Jurnal Kajian Dan Terapan Pariwisata*, 1(2). <https://doi.org/10.53356/diparojs.v1i2.29>
- Arjana, I. G.B. (2015). Geografi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Jakarta: Rajawali Pers.
- Cooper, C., Fletcher, J., Gilbert, D.G. and Wanhill, S. (2005). *Tourism; Principle and Practice*, Third Edition, Harlow. Prentice Hall. New York
- Eddy, G. & Aberar, G. (2020). Covid-19 Impact: Indonesia Tourism in New Normal Era. *International Journal of Management and Humanities*, 4(11). <https://doi.org/10.35940/ijmh.k1049.0741120>
- Ernie, T.S. & Saefullah, K. (2008). *Pengantar Manajemen*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Hasibuan, M. S.P. (2009). *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kim, A.K. and Brown, G. (2012). *Understanding the relationships between perceived travel experiences, overall satisfaction, and destination loyalty*, *Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol. 23 No. 3, pp. 328-347.
- Kementrian Pariwisata Republik Indonesia. (2020). Pedoman pelaksanaan CHSE. <https://chse.kemenparekraf.go.id/pedoman> diakses tanggal 6 Januari 2022
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.0107/MENKES/382/2020 tentang Protokol kesehatan bagi masyarakat di tempat dan fasilitas umum dalam rangka pencegahan dan pengendalian corona virus disease 2019 (covid-19),
- Margono, S. (2005). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Peraturan Pemerintah Nomor. 50 tahun 2012 tentang Penerapan Sistem Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja.
- Peraturan Pemerintah Nomor. 66 tahun 2014 tentang Kesehatan Lingkungan.
- Suwarni, S., Siti Khadijah, U. L., & Rachmat, H. (2021). The Development Strategy of Educational Tourism at Rumah Atsiri Indonesia In The Era of Adapting To A New Normal. *Sosiohumaniora*, 23(1). <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v23i1.31668>
- Sandy, Q.A.P. & Rahanatha, G.B. (2016). Studi Perilaku Pasca Kunjungan Wisatawan dilihat dari Karakteristik Demografi dan Budaya Di Waterbom Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 5, No.7, 2016: 4193 - 4223 ISSN: 2302-8912 4193.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Teguh,F.(2015). *Tata Kelola Destinasi Membangun Ekosistem Pariwisata*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Tuohino, A., & Konu, H. (2014). *Local stakeholders' views about destination management: Who are leading tourism development?*, *Tourism Review of AIEST – International Association of Scientific Experts in Tourism*, 69(3), 202-215. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/TR-06-2013-0033>.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor. 1 tahun 1970 tentang Keselamatan Kerja.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor. 10 tahun 2009 tentang Kepariwisataaan.
- Utama, I. G. B. R., Junaedi, I. W. R., Krismawintari, N. P. D., Pramono, J., & Laba, I. N. (2020). New Normal Acceleration Strategy for Bali Tourism Destination Recovery with E-Tourism and Special Health Protocol for the Tourism Sector. *Technium Social Sciences Journal*, 10. <https://doi.org/10.47577/tssj.v10i1.1332>

**Versi Online:**

<https://journal.ubm.ac.id/index.php/hospitality-pariwisata>

**Doi:** <http://dx.doi.org/10.30813/jhp.v8i1.3189>

**Hasil Penelitian**

**Hospitality dan Pariwisata**  
**Vol.8 (No. 1): 1 - 11. Th. 2022**  
**p-ISSN: 2442-5222**  
**e-ISSN: 2655-8165**

---