

Analisis Penerapan Manajemen Resiko Covid-19 Pada Industri Perhotelan (Studi kasus Pada Abadi hotel Sarolangun)

¹Novelia Aliyah Pitri, ²Kasful Anwar US

¹²Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Article history

Received: 12-03-2021

Revised: 10-04-2021

Accepted: 30-05-2021

*Corresponding Author:

Novelia Aliyah Pitri,
Universitas Islam Negeri
Sultan Thaha Saifuddin
Jambi

Email:

Noveliaaliyahpitri14292@gmail.com

Abstrak: Pandemi global yang terjadi pada awal tahun 2020 telah mengubah industri pariwisata secara menyeluruh. Hal ini telah memberikan dampak yang monejutkan pada sector-sector global, terutama retail, pariwisata dan perhotelan. Dengan adanya PSBB (pembatasan Sosial Berskala Besar), serta banyaknya perjalanan udara yang ditutup membuat industri pariwisata mengalami penutupan serta pengurangan signifikan dari marketnya. Keadaan ini menyebabkan suatu pandemi yang disebut depresi pariwisata terhadap beberapa penyebab dari bencana peristiwa, seperti bencana alam (gempa bumi, tsunami, banjir dan kebakaran hutan) sebab sebab politik (perang, eleksi, demonstrasi) sebab-sebab ekonomi (turunnya Pasar modal, resesi ekonomi) dan penerapan protoko, kesehatan pada hotel merupakan salah satu cara didalam mempertahankan loyalty konsumen. Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi dilakukan dengan metode observasi dari sumber sumber internet tertentu. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan covid-19 menghantam indonesia pada umumnya terdampak terhadap Operasional perhotelan.

Kata Kunci : industri perhotelan, Pendapatan, kebijakan pemerintah, Implikasi covid-19

PENDAHULUAN

Menurut World Health Organization (WHO) corona virus merupakan virus yang menginfeksi sistem pernapasan. Infeksi virus ini disebut covid-19. Virus ini menyerang sistem pernapasan pada manusia. Dimana pada awal tahun 2020 tepatnya pada bulan maret virus ini mewabah hampir diseluruh dunia. Pneumonia akut, sampai pada kematian bagi penderitanya. Pandemi ini bermula pada negeri china yaitu kota wuhan pada akhir 2019 dan melanda seluruh negara yang ada didunia termasuk indonesia.

Di indonesia sendiri penderita covid-19 mulai ditemukan awal maret 2020 dimana sampai dengan april 2020 telah terkonfirmasi 2.956 kasus positif covid-19 dimana 250 kasus diantaranya meninggal dunia dan 222 kasus sembuh dinyatakan sembuh. Penderita covid-19 ini sudah tersebar hampir di 32 provinsi dari total 34 provinsi yang ada di indonesia. (https://id.wikipedia.org/wiki/pandemi_koronavirus_di_indonesia)

Dengan adanya pandemi ini tentunya tidak hanya memberikan dampak pada kesehatan saja tetapi juga kepada perekonomian di indonesia. Dampak covid-19 sangatlah besar dimana virus ini menyebabkan kelumpuhan perekonomian indonesia secara menyeluruh terlebih untuk sektor pariwisata. Dikutip dari CNN Indonesia, menteri keuangan republik indonesia mengatakan bahwa proyeksi pertumbuhan ekonomi indonesia tidak akan melebihi 2,3%. Bahkan, didalam industri terburuk, ekonomi indonesia bisa minus hingga 0,4% hal ini kan berdampak langsung terhadap perekonomian indonesia terutama tingkat inflasinya. Penyebab dari hal ini diantaranya adalah turunnya konsumsi dan investasi yang dilakukan oleh masyarakat dan juga pemerintah saat pandemi covid-19.

Dikutip dari CCN Indonesia, ketua umum PHRI yang menyatakan bahwa industri pariwisata khususnya di Indonesia sudah menjadi salah satu sektor yang menjanjikan dalam peningkatan taraf hidup masyarakat, dimana sektor pariwisata menjadi sektor yang menjanjikan bagi peningkatan perekonomian di Indonesia. Karena banyak memiliki keunggulan serta menjadi salah satu penyumbang peningkatan ekonomi terbesar untuk Indonesia termasuk devisa bagi negara.

Adanya pandemi covid-19 yang membuat penurunan drastis terhadap jumlah kunjungan wisatawan lokal maupun mancanegara, hal ini menyebabkan beberapa hotel sepi pengunjung. Sejak diberlakukan kebijakan terkait social distancing dan physical distancing oleh pemerintah pusat maupun daerah hotel tersebut mengalami sepi pengunjung. Beberapa hotel mengambil kebijakan untuk menutup sementara dan merumahkan karyawannya, keputusan sulit ini diambil oleh manajemen hotel demi dapat bertahan dimasa pandemi ini.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana implikasi covid-19 terhadap pendapatan hotel
2. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh manajemen hotel untuk bangkit dari keterpurukan akibat pandemi covid-19

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif studi kasus yang mengkaji implikasi covid-19 terhadap pendapatan hotel. Penelitian studi kasus merupakan strategi yang lebih cocok bila pokok pertanyaannya berkenaan dengan pencarian penyebab seperti “bagaimana” atau “mengapa” (karena penelitian ini hanya mengambil dari sumber internet maka peneliti tidak menuliskan studi kasus hotel mana yang diteliti) studi kasus sering digunakan secara luas dalam penelitian ilmu-ilmu sosial baik pada disiplin tradisional (psikologi, sosiologi, ilmu politik dan antropologi) yang berkaitan dengan perencanaan dan pengembangan kawasan/wilayah, kebijakan dan ilmu manajemen.

Desain penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus tunggal karena hanya akan mengkaji tentang implikasi covid-19 terhadap pendapatan hotel.

Kasus

Pemilihan kasus didasarkan pada pemilihan secara purposive yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Dipilihnya kasus ini karena banyaknya informasi yang beredar terkait pendapatan hotel yang hampir secara keseluruhan mengalami penurunan dalam hal pendapatan hotel baik dari sisi penyewaan kamar, restoran dan segalanya fasilitas hotel yang mendatangkan pendapatan bagi hotel. Informan

Dalam penelitian kualitatif penelitian adalah instrumen utama, sedangkan informan kunci (key informan) boleh peneliti sendiri atau orang lain yang dapat memberikan informasi mendalam tentang masalah yang diteliti. Adapun key informan dalam penelitian ini adalah General Manajemen Abadi Hotel, Marketing Manajemen dan Public Relation serta Accounting Manajer. Pemilihan key informan ini dipilih berdasarkan pengetahuan dan keterlibatan manajemen dalam hal operasional Abadi Hotel.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi;

Observasi lapangan, yaitu pengumpulan data dengan mengamati proses kegiatan yang ada di hotel tersebut.

Wawancara mendalam (*indepth Interview*) yaitu pengumpulan data dengan melakukan wawancara mendalam terhadap informan kunci.

Dokumentasi yaitu pengumpulan data yang berasal dari sumber sekunder berupa dokumendokumen yang terkait dengan penelitian ini.

Analisis data

Uji validitas data dilakukan dengan teknik triangulasi data. Analisis data menggunakan teknik analisis data interaktif dengan tahapan yang meliputi pengumpulan data reduksi data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Untuk tahapan prosedur penelitian ini dimulai dari persiapan, pengumpulan data, analisis data dan penyusunan laporan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu hotel di Indonesia merupakan hotel kelas melati yang berdiri di atas tanah seluas 40 are. Hotel mulai beroperasi sejak tahun 2016, memiliki 1 fasilitas kamar yang terdiri dari 8 unit kamar dengan single bed dan 4 kamar double bed dengan tarif Rp. 350.000,- dan Rp. 450.000,-, dimana setiap kamar dipasilitasi dengan lemari, kamar mandi, closed door, water heater, kursi serta televisi. Disamping itu juga Abadi Hotel memiliki Restourant sekaligus menjadi Room Meeting bagi para tamu yang membutuhkan,

Data primer data yang dianalisis merupakan hasil observasi peneliti yang dilakukan pada Abadi Hotel. Dimana data primer tersebut merupakan hasil wawancara peneliti dengan key informan yang terdapat pada Abadi Hotel yang tertentu memiliki kompetensi dalam penyampaian informasi terkait dengan penelitian ini. Adapun key informan yang dihadirkan dalam penelitian ini adalah:

1. Fendi Yunus Rahman sebagai general manager Abadi Hotel
2. Affan Gafar sebagai Marketing
3. Manajer and Public Relation dan
4. Dwi Efri Reza sebagai Accounting Manajer
5. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data-data bersumber dari laporan-laporan atau dokumen yang terkait. Dimana data tersebut penulis dapatkan dari laporan keuangan yang diperoleh dari manajemen Abadi Hotel. Adapun data sekunder yang dapat disajikan pada penelitian ini merupakan data sewa kamar dan total pendapatan dalam rentang waktu enam bulan sebelum pandemi covid-19 dan enam bulan saat pandemic melanda dunia.

Tingkat Hunian Abadi Hotel sebelum pandemi virus covid-19

Data sekunder yang disajikan penulis tingkat hunian kamar Abadi Hotel sebelum covid 19 tepatnya periode 2019 sampai maret 2020.

Tabel .2 tingkat hunian kamar dan pendapatan sebelum pandemi

NO	BULAN	ROOM SOLD	PENDAPATAN
1	Oktober	50	Rp. 14,950.000
2	November	41	Rp.14,350.000
3	Desember	144	Rp. 48,675.000
4	Januari	59	Rp. 19.200.000
5	Februari	56	Rp. 19.200.000
6	Maret	15	Rp. 4.575.000
total		365	Rp. 101.750.000

Sumber data: Abadi Hotel

Dari data tersebut terlihat bahwa dalam rentang waktu antara bulan Oktober 2019 sampai dengan maret 2020 jumlah kamar yang terjual sebanyak 365 kamar dengan total

 pendapatan sebanyak Rp.101.750.000

Tingkat Hunian Abadi Hotel saat pandemi virus covid-19 berlangsung

Data sekunder kedua yang penulis sajikan pada penelitian ini adalah tingkat hunian abadi hotel saat pandemi virus covid-19 tepatnya periode april sampai dengan september 2020

Tabel 2 tingkat hunian kamar dan pendapatan saat pandemi

NO	BULAN	ROOM SOLD	PENDAPATAN
1	April	0	Rp. 0
2	Mei	0	Rp.0
3	juni	50	Rp.17.500.000
4	juli	60	Rp.21.000.000
5	Agustus	61	Rp.21.350.000
6	September	72	Rp.22.450.000
TOTAL		243	RP.82.300.000

Sumber data: abadi hotel

Dari data di atas terlihat bahwa dalam rentang waktu antara april sampai dengan september 2020 jumlah kamar yang terjual sejumlah 243 kamar dengan total pendapatan sebesar Rp. 82.300.000, dimana pada bulan april sampai dengan mei terjadi kekosongan hunian kamar yang diakibatkan pemberlakuannya lock down untuk wilayah sembalun dari pendatang luar.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti terhadap Rinjani Hill Hotel untuk melihat seberapa besar covid-19 dalam mempengaruhi tingkat pendapatan hotel diperoleh hasil bahwa covid-19 tidak berpengaruh signifikan terhadap pendapatan hotel dimana tingkat hunian kamar terlihat hanya beberapa kamar saja yang tidak ada pengunjungnya. Hal ini yang menjadi indikasi peneliti menyatakan bahwa covid-19 tidak terlalu berdampak terhadap pendapatan Sembalun Abadi Hotel jika dilihat dari sisi hunian kamar. Disamping itu juga restaurant dan meeting room yang menjadi salah satu fasilitas hotel juga tidak terlalu sepi dimana dari hasil pengamatan melalui observasi lapangan peneliti melihat terdapat beberapa tamu yang silih berganti memasuki restaurant dari Abadi hotel. Hal ini juga senada dengan hasil wawancara peneliti dengan GM Abadi Hotel Bapak Lalu yang menyatakan bahwa “pendapatan hotel dari sisi hunian kamar dan restaurant sejak dihentikannya WFH tidak mengalami penurunan yang berarti hanya saja saat diberlakukannya WFH dan sempat disolasikan wilayah Sembalun dari pendatang luar pada saat itu terjadi penurunan kunjungan hotel yang sangat tajam bahkan mencapai 100% selama 3 bulan berjalan akan tetapi semua itu dapat tertutupi sejak ditariknya kebijakan pemerintah terkait WFH”. Adapun jumlah karyawan pada Abadi Hotel berjumlah 20 orang karyawan. GM Abadi Hotel juga menambahkan bahwa “sejak terjadinya covid-19 bermacam strategi marketing hotel sudah mereka jalankan baik mulai dengan peningkatan kualitas layanan dengan menggunakan standar protokol kesehatan sangat berdampak terhadap kunjungan hotel dimana sejak berhentinya pemberlakuan WFH jumlah kunjungan hotel meningkat dibandingkan dengan jumlah kunjungan hotel setiap bulan disaat sebelum terjadinya pandemic covid-19 hal ini tentunya dapat membantu dalam menjalankan operasional hotel dan menutupi defisit dari pendapatan hotel disaat diberlakukannya WFH”. Hal ini sejalan dengan survey yang dilakukan oleh perhimpunan hotel dan restaurant Indonesia yang menyatakan bahwa Mayoritas hotel berpendapat bahwa kinerja tingkat hunian kamar akan mengalami penurunan sekitar 25-50% pada awal semester di tahun 2020 dibandingkan awal semester di tahun 2019. Dimana sekitar 25% responden dari

total 100% responden berpendapat bahwa penurunan semester awal 2020 ini akan mencapai lebih dari 50% dibandingkan dengan semester awal 2019. Hal ini membuktikan bahwa dari sisi pariwisata khususnya perhotelan lebih mengalami tekanan yang signifikan dari sisi tingkat hunian kamar dibandingkan dengan rata-rata harga kamar, dimana dalam hal ini disarankan bagi pengusaha yang bergerak dibidang perhotelan untuk menurunkan harga kamar untuk menstimulus tambahan jumlah kamar yang terjual selama pandemi virus ini masih berlangsung dengan demikian operasi hotel sedikit tidak dapat berjalan untuk kelangsungan kedepannya. Bagi Abadi Hotel, pendapatan memegang peranan penting dalam menentukan jalannya operasional hotel itu sendiri. Dimana dengan adanya pendapatan yang baik, operasional kegiatan dari hotel dapat berjalan dengan baik pula terlebih untuk pengembangan kedepannya demi mencapai tujuan pemasaran serta untuk mencapai tujuan hotel dalam menciptakan image hotel yang positif serta membangun mutual understanding, goodwill terhadap publik eksternal dan publik internal Abadi Hotel. Jika dilihat dari sisi marketing dimana marketing berfungsi sebagai public relation/humas dalam industri perhotelan dinyatakan sebagai suatu kegiatan komunikasi untuk mengembangkan citra yang baik, meningkatkan kredibilitas hotel, serta meningkatkan tingkat kepercayaan pelanggan hotel dengan cara membuat evaluasi dan menganalisis terkait pendapat pelanggan hotel khususnya yang berhubungan dengan layanan yang diberikan oleh pihak hotel, memberi masukan dan usul cara menangani pendapat, opini atau kritik yang ditujukan pada hotel, mempengaruhi pelanggan hotel melalui teknik komunikasi yang baik sehingga dapat meningkatkan image hotel yang lebih baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi lapangan, penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa pada triwulan pertama sejak pandemi covid-19 menghantam Indonesia pada umumnya dan Lombok pada khususnya sangat berdampak terhadap operasi Abadi Hotel, akan tetapi sejak diberhentikannya Work From Home (WFH) tingkat kunjungan hotel mulai membaik dan terlihat ada peningkatan jumlah kunjungan dibandingkan bulan-bulan sebelum pandemic 19 mulai mewabah hal ini berdampak langsung dari sisi pendapatan hotel itu sendiri. Penerapan protocol kesehatan pada hotel merupakan salah satu cara didalam mempertahankan loyalty konsumen.

Saran

Berdasarkan hasil observasi lapangan, penelitian dan pembahasan peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Penerapan protocol kesehatan harus dimuali dari kesadaran individu masingmasing agar pandemic ini segera berakhir.
2. Dalam hal marketing mix perlu ditingkatkan disamping tetap mempertahankan customer relationship agar lolality konsumen tetap terjaga disaat pandemic ini masih berlangsung sehingga dapat meningkatkan kunjungan tamu hotel.
3. Bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian tentang pendapatan hotel khususnya pada hotel kelas melati karena disetiap daerah memiliki perbedaan pendapatan terkait implikasi covidterhadap pendapatan hotel terutama hotel kelas melati

DAFTAR PUSTAKA

Afifudin, H., & Saebani, B. A. 2009. Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung:CV. Pustaka Setia.

Agus Sulastiyono.1999. Manajemen Penyelenggaraan Hotel.Bandung:Alfabeta

Damanik, Janianton dan Weber, Helmut.2006. Perencanaan Ekowisata Dari Teori Ke Aplikasi. Yogyakarta: PUSPAR UGM dan Andi

Fess,Reeve,Warren.2005. Pengantar Akuntansi.Jakarta : Salemba Empat

Sugiyono.2013.Metode Penelitian Bisnis.Bandung:Alfabeta

Sugiyono.2009.Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R &D .Bandung: Alfabeta

Suwardjono.2008.Teori Akuntansi: Perekayasaan Pelaporan Keuangan.Yogyakarta : BPFE

Undang-Undang Republik Indonesia No.10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata.

Wiyasha.I.B.M.2010. Akuntansi Perhotelan.Yogyakarta :Andi Offset

Yin, R. K. 2002. Studi Kasus Desain dan Metode, Terjemahan, M. D. Mudzakir, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Yoeti,Oka A.2008.Perencanaan Dan Pengembangan Pariwisata. Jakarta

Website:

https://id.wikipedia.org/wiki/Pandemi_koonavirus_di_Indonesia

www.majalahpendidikan.com

www.majalahpendidikan.com

www.pariwisata.dan.teknologi.blogspot.com

www.rafansdetik.blogdetik.com