

DAMPAK PANDEMI COVID-19 PADA INDUSTRI PERHOTELAN (STUDI KASUS DI HOTEL GRAND ORCHID YOGYAKARTA)

Ristanti

Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo, Yogyakarta, Indonesia

Email: ristanti@stipram.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of the COVID-19 pandemic on the hospitality industry in Yogyakarta, especially the Grand Orchid Hotel Yogyakarta. This study used descriptive qualitative method. Primary data obtained from interviews, observations and interviews. The COVID-19 pandemic has had a very significant impact on the business of the Grand Orchid Hotel Yogyakarta. In terms of income and also the number of employees. Various things have been attempted to keep the hotel operational, namely by giving big discounts for rooms and dining menus in restaurants, making wedding packages with a limited number of guests. As a form of support to the Government regarding the implementation of various restrictions on activities, especially in hotels, Hotel Grand Orchid Yogyakarta has also received CHSE certification from the Ministry and also from the Sleman Regency Government. In addition, the Grand Orchid Hotel Yogyakarta also enforces the COVID-19 Health Protocol SOP for both guests and employees.

Keywords: *Pandemic; Hotel Industry; Grand Orchid Yogyakarta*

PENDAHULUAN

Saat ini dunia sedang dilanda pandemi COVID-19 (*Corona Virus Disease-19*) atau yang juga dikenal dengan nama virus Corona. Dampak pandemi ini tidak saja pada dunia kesehatan, tetapi juga sangat mempengaruhi seluruh aspek kehidupan masyarakat terutama pada kondisi ekonomi masyarakat secara umum, banyak karyawan dirumahkan, banyak karyawan yang diliburkan dan bahkan tidak digaji, namun masih ada juga yang bertahan namun dengan setengah gaji. Industri Pariwisata merupakan salah satu sektor yang terdampak sangat besar akan pandemi ini, khususnya sektor akomodasi

wisata atau perhotelan. Menurut data BPS Pada Bulan Februari 2021 tidak ada kunjungan wisatawan mancanegara ke D.I. Yogyakarta melalui pintu masuk Bandara Internasional Yogyakarta. Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel bintang di Daerah Istimewa Yogyakarta Bulan Januari 2021 sebesar 26,87 persen. Rata-rata lama menginap tamu di hotel bintang pada Bulan Januari 2021 mencapai angka 1,47 hari. Jumlah kedatangan penumpang melalui Bandara Adisutjipto dan Bandara Internasional Yogyakarta pada Bulan Februari 2021 tercatat 45.440 penumpang, sedangkan jumlah keberangkatan penumpang pada Bulan Februari 2021 sebanyak 43.531

penumpang. Hal ini tentunya sangat jauh bila dibandingkan dengan data pada tahun 2019 saat belum terkena imbas dari pandemi.

PHRI (Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia) mencatat saat ini sudah ada 1.642 hotel di seluruh Indonesia yang terpaksa tutup karena wabah the COVID-19. Haryadi Sukamdani Ketua Umum Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) menyebutkan bahwa dari 1.642 hotel tersebut, hotel yang paling banyak tutup ada di Jawa Barat sebanyak 501 hotel, disusul oleh Bali sebanyak 281 hotel, dan Jakarta 100 hotel. Dengan adanya penutupan hotel-hotel tersebut, industri pariwisata berpotensi kehilangan pendapatan hingga puluhan triliun. Begitu pula yang terjadi di Yogyakarta. Industri perhotelan di D.I Yogyakarta merupakan salah industri yang sangat terpukul dan berdampak sangat hebat dalam pandemi ini. Banyaknya hotel yang terpaksa tutup karena tidak lagi kedatangan tamu serta bisnis makanan dan MICE yang tidak lagi terisi. Penderitaan makin dirasakan para pemilik dan *management* hotel terkait PPKM Darurat (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) yang dimulai dari tanggal 3 Juli 2021 hingga kini belum dilonggarkan yang membuat akses dari dan keluar daerah dibatasi, mall dan pusat perbelanjaan ditutup, restoran tidak boleh makan ditempat, kantor non essential 100% *Work From Home*. Ketua Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) BPD DIY Deddy Pranowo Eryono menyatakan, saat ini kondisi perhotelan di DIY sudah mencapai titik kritis. Belum lagi jika

memang PPKM darurat diperpanjang tentu akan sangat memberatkan. Tingkat hunian kamar hotel berdasarkan data BPS tahun 2019 sebesar 53,90 persen versus April 2020 yang hanya 12,67 persen. Pada Juni 2020 hunian mengalami kenaikan hanya 19,70 persen. Padahal operasional hotel dapat bernafas lega jika pertumbuhannya mencapai 50 persen.

Kondisi tersebut ditambah lagi dengan belum adanya bantuan yang secara riil yang diterima pihaknya dari pemerintah sendiri. Deddy menyebut bahwa bantuan terakhir yang diterima oleh perhotelan di DIY itu pada tahun 2020 lalu. Dampak tersebut juga sangat dirasakan oleh Hotel Grand Orchid Yogyakarta. Oleh karena itu penulis akan menganalisis lebih lanjut mengenai dampak pandemi terhadap bisnis hotel yang di Daerah Istimewa Yogyakarta. Khususnya di Hotel Grand Orchid Yogyakarta.

TINJAUAN PUSTAKA

Seluruh kegiatan perusahaan yang menimbulkan pendapatan secara keseluruhan menimbulkan dua akibat yaitu pengaruh positif atau pendapatan dan keuntungan dan pengaruh negatif atau beban dan kerugian. Selisih dari keduanya menjadi laba atau *income* dan rugi atau *less*. Pendapatan Yang Ada Di Hotel Pendapatan Kamar. Menurut Sugiharto (1997) yang dimaksud pendapatan kamar adalah jumlah total yang diperoleh dari penjualan kamar dan jasa lainnya dalam satu malam, dengan jenis cara pembayaran yang bermacam-macam. Pendapatan kamar merupakan sumber pendapatan terbesar yang

dihasilkan hotel, disamping pendapatan dari hasil penjualan fasilitas lainnya, seperti penjualan makan dan minuman, serta pelayanan yang diberikan selama menginap di Hotel.

Selama pandemi dari mulai tahun 2020, Indonesia telah membuat aturan kebijakan pembatasan untuk bepergian ke dan dari negara-negara yang masuk dalam zona merah penularan selama pandemi COVID-19 dengan tujuan untuk memutus mata rantai penularan Covid-19, langkah ini mengikuti kebijakan yang telah lebih dulu dilaksanakan oleh beberapa negara. Kebijakan pembatasan ini memberikan dampak terhadap jadwal penerbangan, beberapa maskapai melakukan pembatalan terbang dan sebagian maskapai lagi terpaksa tetap melaksanakan penerbangan meskipun sebagian besar bangku pesawatnya tidak terisi demi pemenuhan hak pelanggan. Para pelanggan sebagian besar juga melakukan *cancel* atas order tiket penerbangan dikarenakan semakin mewabahnya sebaran Virus Covid-19. Kebijakan pembatasan untuk bepergian ke negara-negara yang masuk dalam zona merah penularan Covid-19 tidak saja dilakukan oleh Indonesia saja, melainkan juga telah dilakukan oleh Australia, China, Rusia, Italia, Singapura dan negaranegara lain (Nasution, dkk., 2020). Beberapa negara juga menerapkan peraturan pelarangan kunjungan warga negara asing ke Indonesia. Hal ini tentunya berdampak pada diberhentikannya rute penerbangan internasional yang mengakibatkan penurunan secara drastis jumlah kunjungan wisatawan asing ke Indonesia.

Berbagai pemberlakuan pembatasan kegiatan sudah diterapkan mulai dari

Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang merupakan strategi pertama pemerintah dalam menghadapi pandemi virus corona di Indonesia. Kemudian Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Jawa – Bali yang diberlakukan pasca libur natal dan tahun baru (Nataru) 2021. Kebijakan itu khusus diterapkan di tujuh provinsi Jawa-Bali sejak 11 Januari 2021 selama dua pekan dan sempat diperpanjang satu kali. dilanjutkan kembali pemerintah mengeluarkan kebijakan baru dengan penamaan istilah baru usai PPKM Jawa-Bali dinilai makro dan kurang efektif menekan laju penularan Covid-19 di Indonesia. Pemerintah pusat kemudian memberlakukan PPKM Mikro, masih di tujuh provinsi yang sama pada 22 Februari 2021.

Tak berhenti sampai pada PPKM Mikro, penderitaan masih berlanjut dengan Pemerintah kemudian menarik relaksasi aturan sebelumnya dan memilih memperketat sejumlah aturan dalam PPKM Darurat Jawa-Bali yang dimulai 3-20 Juli, serta disusul PPKM Darurat luar Jawa-Bali pada periode 12-20 Juli. Kebijakan ini dipilih setelah dampak lonjakan kasus COVID-19 pasca lebaran melonjak hingga melebihi 25 ribu kasus dalam sehari. Kebijakan ini diterapkan di 48 Kabupaten/Kota dengan asesmen situasi pandemi level 4 dan 74 Kabupaten/Kota dengan asesmen situasi pandemi level 3 di Pulau Jawa dan Bali. Efek dari PPKM Darurat terhadap industri perhotelan sangat dirasakan, menurut informasi dari Ketua Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) DIY, Deddy Pranowo Eryono mengatakan 25 hotel dan restoran

memilih tutup karena tidak kuat menanggung biaya operasional. Sejauh ini, total ada 125 hotel dan restoran tutup sementara. Selain itu puluhan hotel dan resto telah tutup permanen.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode kualitatif digunakan dalam melakukan analisa pada penelitian ini. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang dialami dalam peneliti adalah sebagai instrument kunci (Sugiyono, 2009). Lokasi penelitian ini dilakukan di Hotel Grand Orchid Yogyakarta sepanjang awal tahun 2020 sampai bulan Juli 2021. Yang dijadikan sumber untuk referensi adalah hotel manager yang ada di hotel tersebut, staf HRD dan marketing hotel. Data Primer diperoleh dari lokasi penelitian berupa hasil wawancara dengan narasumber terkait kondisi hotel saat pandemi Covid-19. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data antara lain melalui observasi atau pengamatan, *interview* atau wawancara dengan pengumpulan data kepada pihak yang terkait.

HASIL DAN PEMBAHASAN

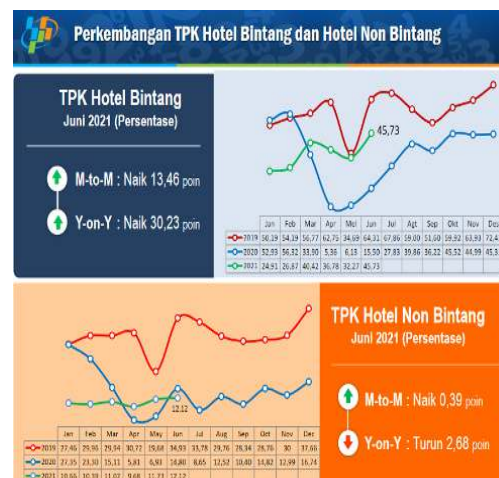
Profil Hotel Grand Orchid Yogyakarta

Grand Orchid Hotel Yogyakarta adalah hotel bintang 3 yang terletak di Kabupaten Sleman. Beralamat di Jl. Onggomertan, Nayan, Maguwoharjo, Depok, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Hotel ini terletak dekat

Bandara Internasional Adisucipto. Semua kamar dilengkapi dengan fasilitas lengkap TV LCD 32, WIFI, shower, sandal sleeper, gratis perlengkapan mandi dan sebuah pengering rambut, air mineral botol, AC, kunci kartu elektronik dan pembuat kopi/teh. Di dalam area hotel juga terdapat restoran yang buka setiap hari mulai pukul 06:30 sampai 23:00 dengan kapasitas 100 tempat duduk, restoran ini menyajikan makanan lokal dan impor yang lezat untuk sarapan, makan siang dan makan malam.

Dampak Pandemi Covid-19 Pada Sektor Perhotelan

Tekanan pada industri pariwisata sangat terlihat pada penurunan yang besar dari kedatangan wisatawan mancanegara dengan pembatalan besar-besaran dan penurunan pemesanan. Penurunan juga terjadi karena perlambatan perjalanan domestik, terutama karena keengganan masyarakat Indonesia untuk melakukan perjalanan.



Gambar 1. Perkembangan TPK Hotel Bintang dan Hotel Non Bintang

(Sumber: <https://bps.go.id/>)

Dampak Pandemi Covid-19 Pada Hotel Grand Orchid Yogyakarta

Untuk dapat memastikan terkait dengan dampak pandemi Covid-19 terhadap bisnis hotel, berikut hasil analisis dampak pandemi Covid-19 pada Hotel Grand Orchid Yogyakarta yaitu sebagai berikut:

Hotel Grand Orchid Yogyakarta merupakan hotel bintang tiga di Wilayah Kabupaten Sleman, dengan jumlah karyawan yang semula 51 orang menjadi 17 orang saja. Hal ini dilakukan demi efisiensi biaya operasional. 17 orang karyawan juga menerima gaji tidak penuh seperti sebelum pandemi.

Pandemi COVID-19 ini membawa dampak yang sangat signifikan terhadap Hotel Grand Orchid Yogyakarta. Dimana sebelum pandemi setiap hari nya 70-80 persen dari kamar yang ada di hotel tersebut terisi oleh para pengunjung, namun selama pandemi berlangsung dari tahun 2020 tingkat penghunian kamar makin menurun bahkan 0%.

Setiap bulan perkiraan pendapatan sebelum pandemi minimal 500 juta rupiah dan bahkan pernah mencapai pendapatan 1 miliar perbulan. Namun setelah terjadinya pandemi COVID-19 pendapatan hotel Grand Orchid Yogyakarta perbulan nya hanya mencapai 50-100 juta rupiah yang tentunya sangat jauh turunnya di bandingkan pada bulan sebelum pandemi yang pendapatan perbulannya minimal 500 juta rupiah.

Strategi yang telah dilakukan Hotel Grand Orchid Yogyakarta untuk tetap bisa bertahan saat pandemi dan diberlakukannya berbagai pembatasan kegiatan masyarakat termasuk mobilisasi

manusia dari dan keluar daerah Yogyakarta adalah membuat paket *intimate wedding* yang hanya dihadiri tamu dengan kapasitas terbatas dan hanya melaksanakan ijab qobul bukan resepsi. Selain itu pemberian diskon kamar hingga 50% juga sudah dilaksanakan. Hotel Grand Orchid Yogyakarta juga menjual paket buka puasa tentunya dengan diskon besar besaran yang membuat masyarakat lokal untuk membeli, hal ini dilakukan untuk mempercepat penggunaan *stock* bahan makanan sebelum *expired* sehingga harapannya tidak menimbulkan kerugian lagi dari sisi kitchen. Namun data yang diperoleh dari staff HRD, sudah ada pembuangan belasan jenis *stock* bahan makanan karena sudah *expired* sehingga menimbulkan bau tidak sedap di ruang penyimpanan. Untuk segi keamanan tamu, Hotel Grand Orchid Yogyakarta telah mendapatkan sertifikat CHSE dari Kementrian, sertifikat tersebut adalah sertifikat yang diberikan kepada Usaha Pariwisata, Destinasi Pariwisata, dan Produk Pariwisata lainnya untuk memberikan jaminan kepada wisatawan terhadap pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan.

Hotel Grand Orchid Yogyakarta juga membuat *Standart Operation Procedure* (SOP) baik untuk tamu maupun karyawan yaitu Pertama, membersihkan dan penyemprotan desinfektan kamar setiap tamu saat *check in* dan *check out* juga seluruh lingkungan hotel secara berkala. Kedua, memberikan jeda penggunaan kamar antara tamu satu dengan berikutnya dengan waktu jeda bervariasi antara dua sampai tujuh hari.

Ketiga, penggunaan kamar antara tamu satu dengan lainnya pada saat yang sama tidak berdampingan. Keempat, karyawan hotel wajib mengukur suhu badan tamu saat *check in*. Jika ditemukan tamu dengan suhu tubuh di atas 37 derajat harus dirujuk ke rumah sakit terdekat. Kelima, hotel wajib menyediakan wastafel dengan sabun dan *hand sanitizer*. Keenam karyawan hotel wajib menjaga jarak dengan tamu saat melakukan pelayanan dan selalu menggunakan masker dalam memberikan pelayanan tamu. Ketujuh, restoran juga *meeting room* hotel harus tutup dan makanan tamu harus diantar ke kamar. Selama PPKM darurat yang telah berlangsung sejak Juli, aturan tamu yang datang baik dari luar kota maupun dalam kota wajib menunjukkan hasil *Rapid Antigen* dan kartu vaksin minimal dosis 1. Hal ini tentunya berbanding terbalik dengan yang terjadi, harga kamar diskon besar besaran untuk menarik tamu agar mau menginap dengan tetap merasa aman dan nyaman, namun persyaratan yang diberlakukan kepada tamu dengan mewajibkan rapid antigen dengan biaya yang mahal. Vaksin juga tidak mudah didapatkan oleh masyarakat. Hal ini tentunya menjadi keresahan sendiri dari pihak Hotel Grand Orchid Yogyakarta untuk tetap bisa bertahan di saat pandemi.

Berdasarkan uraian hasil analisis ini saja sudah terlihat dampak pandemi COVID-19 terhadap hotel-hotel yang ada. Sebab bisnis hotel sangat bergantung terhadap jumlah wisatawan yang berkunjung ke daerah tempat dimana hotel tersebut berada. Dimana dengan adanya pandemi pengunjung wisatawan ke Yogyakarta juga sangat berkurang,

sehingga fenomena kerugian atau bahkan kebangkrutan yang dialami oleh sebuah hotel yang sangat pemasukannya sangat bergantung kepada jumlah wisatawan yang berkunjung akan menjadi hotel yang paling terdampak dari adanya pandemi Covid-19 ini. Harapan besar para pemilik maupun management hotel adalah beberapa relaksasi yang menjadi *fix cost* tiap bulannya seperti keringanan pajak, biaya listrik bahkan relaksasi dana pinjaman bank. Hal ini sudah sering disuarakan melalui ketua PHRI DIY ataupun melalui menyurati Gubernur dan Bupati melalui pejabat tingkat Kabupaten Kota dan juga Pemda DIY.



Gambar 2. Dokumentasi Observasi Pada Hotel Grand Orchid Yogyakarta
(Sumber: Data Peneliti, 2021)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai dampak pandemi Covid-19 pada Hotel Grand Orchid Yogyakarta, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai

berikut:

Pandemi Covid-19 membawa dampak yang sangat signifikan terhadap bisnis Hotel Grand Orchid Yogyakarta. Dimana sebelum pandemi setiap harinya 70-80 persen dari kamar yang ada di hotel tersebut terisi oleh para pengunjung, namun selama pandemi berlangsung dari tahun 2020 tingkat penghunian kamar makin menurun bahkan 0%. Pandemi juga sangat berpengaruh terhadap pendapatan setiap bulan yang biasanya minimal 500 juta menjadi hanya 50-100 juta rupiah. Pengurangan jumlah karyawan yang semula 51 orang menjadi 17 orang saja juga dilakukan demi efisiensi biaya operasional. Berbagai hal telah diupayakan untuk membuat hotel tetap beroperasi yaitu dengan pemberian diskon besar-besaran untuk kamar dan menu makan di Restoran, membuat paket pernikahan dengan jumlah tamu terbatas. Sebagai bentuk dukungan kepada Pemerintah tentang pemberlakuan berbagai pembatasan kegiatan terutama di hotel, Hotel Grand Orchid Yogyakarta juga telah mendapatkan sertifikasi CHSE dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dan juga dari Pemkab Sleman. Selain itu, Hotel Grand Orchid Yogyakarta juga memberlakukan *Standart Operational Procedure* (SOP) Protokol Kesehatan Covid-19, baik untuk tamu maupun karyawan, tentunya dengan mengeluarkan biaya untuk membuat dan menyediakan fasilitas tambahan seperti *hand sanitizer, desinfectan, masker, APD* dan juga wastafel.

DAFTAR PUSTAKA

- BPS. (2019). *Perkembangan Pariwisata dan Transportasi Udara Daerah Istimewa Yogyakarta*. Yogyakarta.
- BPS. (2020). *Perkembangan Pariwisata dan Transportasi Udara Daerah Istimewa Yogyakarta*. Yogyakarta.
- BPS. (2021). *Perkembangan Pariwisata dan Transportasi Udara Daerah Istimewa Yogyakarta*. Yogyakarta.
- CNN Indonesia. (22 Juli 2021). Gonta-Ganti Istilah Pembatasan Kegiatan Masyarakat. Diakses dari <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20210722070140-20-670613/gonta-ganti-istilah-pembatasan-kegiatan-masyarakat>.
- Karyono, H. (1997). *Kepariwisataaan*. Jakarta: Grasindo.
- Pendit, N. S. (2002). *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar (Edisi Terbaru) dengan Perbaikan-Perbaikan*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Sugiharto, E. (1997). *Manajemen Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office Management)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Yoeti, O. A. (1993). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.