

Pelatihan Penerapan Protokol Kesehatan Karyawan Hotel di Masa Tatanan Normal Baru

Devy Dwi Fajri

Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA, Yogyakarta, Indonesia

email: devydwifajri@gmail.com



Informasi artikel

Sejarah artikel

Diterima : 1 Mei 2020

Revisi : 3 Juni 2020

Dipublikasikan : 1 Juli 2020

Kata kunci:

Covid-19

Protokol kesehatan hotel

Tatanan normal baru

ABSTRAK

Pandemi *Corona Virus Disease 2019 (Covid-19)* menyebabkan merosotnya kegiatan sektor perhotelan di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Seluruh hotel mengalami penurunan tingkat okupansi yang cukup signifikan akibat penurunan jumlah kunjungan wisatawan. Keadaan ini berdampak pada penutupan sebagian besar hotel untuk sementara waktu. Penutupan tersebut mengakibatkan banyaknya pekerja hotel dirumahkan hingga waktu yang belum ditentukan serta menyebabkan perlambatan pertumbuhan ekonomi daerah. Namun demikian, harapan untuk menggerakkan kembali sektor perhotelan kembali muncul saat memasuki masa tatanan normal baru. Hotel-hotel yang sempat ditutup karena tidak mampu menutup biaya operasional dapat kembali beroperasi dengan persyaratan mampu menerapkan protokol kesehatan untuk pencegahan dan pengendalian Covid-19 sesuai standar ketetapan pemerintah. Oleh sebab itu, pelaku industri hotel khususnya karyawan perlu mendapatkan pelatihan pelaksanaan protokol kesehatan lingkungan hotel. Hal ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan tamu terhadap produk dan pelayanan prima yang bersih, sehat, aman dan ramah lingkungan. Dengan demikian, kepercayaan tamu hotel dapat kembali diperoleh dan kegiatan sektor perhotelan dapat kembali berjalan dengan baik.

Keywords:

Covid-19

Hotels health protocol

New normal era

ABSTRACT

The Training on Implementing Health Protocol of Hotel's Employees in New Normal Era

The pandemic of Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) causes the decline of hospitality sector in Yogyakarta Special Region. All hotels' occupancy level significantly decreases due to the number of tourist visit that is falling. This circumstance results to the temporary closure for almost all of the hotels. The closure causes the hotel employees' laid off until an undetermined time and the deceleration of regional economic growth. However, the expectation to revive hospitality sector appears while entering the new normal era. The hotels that were previously shut down because of the inability to cover the operational cost are now able to re-operate with the requirement of being capable to apply health protocol for preventing and controlling Covid-19 in accordance to government standard. Therefore, hotel industry players, especially the employees, are necessary to get the training on implementing health protocol in hotel environment. It aims to meet the guests' needs of clean, healthy, safe and environmental friendly excellent product and service. Thus, the guests' trust can be regained and hotel sectors' activities are able to be run well.



Pendahuluan

Merebaknya pandemi Covid-19 telah berdampak pada kemerosotan sektor pariwisata di DIY. Sejumlah tempat wisata ditutup untuk mencegah penyebaran virus tersebut. Penutupan tempat wisata ini berdampak pada menurunnya jumlah kunjungan wisatawan sejak awal tahun 2020. Jika dibandingkan dengan kunjungan wisatawan tahun 2019 penurunan terjadi hingga -34% (Bapeda DIY, 2020). Penurunan jumlah kunjungan wisatawan juga berimbas pada kinerja hotel. Pada bulan Maret 2020 okupansi hotel berada hanya pada kisaran 10 persen, jumlah ini jauh lebih rendah jika dibandingkan dengan bulan Februari dengan tingkat hunian mencapai rata-rata 50 persen (KRJOGJA.COM, 2020). Penurunan tingkat okupansi telah berdampak pada ketidakmampuan sebagian besar hotel-hotel tersebut membiayai kegiatan operasionalnya dan memutuskan untuk tutup untuk sementara waktu (travel detik.com, 2020). Berdasarkan data Bank Indonesia potensi kerugian yang dialami jasa pariwisata di DIY sampai dengan April 2020 mencapai Rp80,9M dan akan terus bergerak (Bank Indonesia, 2020).

Perkembangan pariwisata dipengaruhi berbagai macam kejadian utamanya bencana alam, terorisme, perang, krisis ekonomi dan epidemi (Stetic, 2012). Terdapat banyak faktor yang memengaruhi industri pariwisata secara positif dan negatif dalam jangka panjang atau jangka pendek memengaruhi ekonomi global secara negatif dan positif. Faktor-faktor tersebut ialah perbedaan kebudayaan, kedamaian, keamanan, perkembangan infrastruktur dunia, fasilitas visa, pemandangan alam yang cantik alami, sikap, jumlah wisatawan, karantina, populasi dunia, pendidikan, level pendapatan, tingkatan harga komoditas, tarif hotel, dan bahasa diketahui sebagai faktor yang memengaruhi industri pariwisata dunia secara negatif dan positif (Khan, Hassan, Fahad and Naushad, 2020). Dalam dunia pariwisata dan perhotelan, faktor eksternal ialah faktor yang mendatangkan malapetaka pada sektor tersebut, walaupun peristiwa itu sendiri tidak dapat diprediksi, dan tidak dapat dikendalikan oleh manusia seperti tsunami, badai, serangan teroris dan Covid-19 (unlv edu, 2020).

Bencana alam dan bentuk krisis lainnya seperti adanya wabah, konflik, dan polusi dapat menyebabkan pengurangan kunjungan pada area yang terdampak (Bhati et al., 2016) dalam (Rosello, Becken dan Gallego, 2020). Menurunnya jumlah kunjungan dapat mengakibatkan penurunan kinerja sektor pariwisata salah satunya hotel. Industri hotel merupakan industri yang rentan terhadap ancaman yang ditimbulkan oleh bencana tidak terduga yaitu wabah, bencana alam dan serangan teroris (Chan and Lam, 2013; Chen, 2011; Jayawardena *et al.*, 2008; Hung *et al.*, 2018; Lo *et al.*, 2006; Min *et al.*, 2009; Paraskevas, 2013; Racherla and Hu, 2009) dalam Jiang dan Wen 2020. Hal ini menyebabkan keamanan dan keselamatan merupakan masalah yang paling penting untuk wisatawan selama perjalanan dan merupakan aspek utama yang dipertimbangkan oleh wisatawan, wisatawan harus merasa terlindung dari bahaya (AlBattat dan Mat Som, 2013). Dengan demikian, bisnis perhotelan diharapkan mampu membuat perubahan besar pada kegiatan operasional mereka dalam masa pandemi Covid-19 yang bertujuan untuk memastikan kesehatan karyawan dan pelanggan serta meningkatkan kesediaan pelanggan untuk mendukung bisnis mereka (Gössling *et al.*, 2020) dalam (Gursoy dan Chi, 2020).

Dalam rangka menyambut tatanan normal baru harapan kembali muncul karena sebagian besar hotel yang sempat mengalami keterpurukan mulai beroperasi kembali di bulan Juni 2020 (PEMDA DIY, 2020). Penyedia layanan dan para pekerja industri perhotelan harus memiliki pengetahuan luas dan memiliki kesiapan yang baik agar para tamu tidak ditolak secara tidak wajar karena rasa takut bahwa mereka membawa virus Covid-19 (Jamal dan Budke, 2020). Jaminan pelayanan hotel yang sesuai standar protokol merupakan syarat mutlak yang harus dimiliki setiap hotel yang beroperasi di masa tatanan normal baru. Oleh sebab itu perlu adanya pengabdian masyarakat dalam bentuk pelatihan kepada pekerja hotel agar mampu memberi rasa aman dan nyaman kepada tamu.

Metode

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan dalam bentuk pelatihan. Program pelatihan dan pengembangan adalah komponen pendidikan yang direncanakan dan dengan metode dan yang tidak biasa untuk berbagai budaya organisasi, yang bergerak dari satu keterampilan kerja untuk memahami keterampilan di tempat kerja, mengembangkan kepemimpinan, pemikiran inovatif dan pemecahan masalah (Meister, 1998) dalam (Jehanzeb dan Bashir, 2013). Proses pelaksanaan training terdiri dari metode presentasi dan metode diskusi tanya jawab. Metode presentasi digunakan untuk

menjelaskan tentang gambaran umum dunia pariwisata dan hospitality. Selanjutnya penjelasan mengenai kondisi pariwisata masa pandemi Covid-19, kemudian langkah-langkah protokol kesehatan yang harus dilakukan oleh karyawan hotel di era new normal. Metode diskusi tanya jawab dilakukan untuk memberi kesempatan kepada peserta menyampaikan pertanyaan mengenai penjelasan langkah protokol kesehatan yang belum dimengerti.

Hasil dan Pembahasan

Sektor perhotelan merupakan bagian penting dari industri pariwisata DIY. Wabah Covid-19 telah menyebabkan sektor ini berhenti bergeliat selama beberapa bulan terakhir. Hal ini telah menyebabkan perlambatan perekonomian dan mengakibatkan jumlah kemiskinan meningkat. Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pusat Statistik (BPS) DIY pada bulan Maret 2020 jumlah penduduk miskin sebesar 475,72 ribu orang jika dibandingkan dengan bulan September 2019 sebesar 440,89 ribu orang (BPS DIY, 2020). Namun demikian, harapan sektor perhotelan kembali muncul dengan dimulainya tatanan normal baru dunia pariwisata. Melalui tatanan normal baru diharapkan hotel-hotel yang ada dapat kembali beroperasi, sehingga perekonomian dapat segera pulih kembali.

Saat ini industri pariwisata tidak hanya mengandalkan keunikan dan keindahan sebagai daya tarik utama kepada wisatawan. Penerapan protokol kesehatan terutama dalam penanganan Covid-19 merupakan hal yang wajib ada di setiap sudut industri ini. Oleh sebab itu, diperlukan kegiatan pengabdian masyarakat dalam bentuk pelatihan penerapan protokol kesehatan untuk karyawan hotel. Kegiatan ini bertujuan untuk mempersiapkan karyawan agar mampu menerapkan protokol kesehatan saat melayani wisatawan sehingga mampu memberikan rasa aman dan nyaman kepada wisatawan saat menginap di hotel.

Pelatihan dilaksanakan dengan sasaran siswa SMK Pariwisata yang sedang melaksanakan magang di hotel @HOM premiere Yogyakarta. Materi pelatihan berupa Panduan pelaksanaan *Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability* (CHSE) yang diterbitkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (KEMENPARERKRAF). Panduan ini berasal dari Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020 tentang protokol kesehatan bagi masyarakat di Tempat dan Fasilitas umum dalam rangka pencegahan dan pengendalian Covid-19 (Indonesia Travel, 2020). Pelaksanaan pelatihan dimulai dengan paparan materi yaitu penjelasan umum mengenai pentingnya kesiapan karyawan memberikan pelayanan terkait pelaksanaan empat poin utama yaitu kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan. Hal ini disebabkan pola permintaan dan perilaku wisatawan setelah adanya wabah Covid-19 akan sangat dipengaruhi kesadaran mereka terhadap empat poin tersebut.

Penjelasan protokol kesehatan karyawan hotel di tempat kerja diawali dengan paparan mengenai tugas karyawan yang berada di bagian *Security/ Concierge*. Karyawan pada bagian ini harus mengenakan alat pelindung diri yang diperlukan. Mengukur suhu tubuh karyawan dan tamu sebelum memasuki area hotel. Karyawan dan tamu yang memiliki suhu tubuh di atas 37,3° C tidak diperkenankan masuk. Meminta tamu untuk mencuci tangan atau menggunakan *hand sanitizer* yang telah disediakan pihak hotel. Mengatur antrian dan jarak aman antara karyawan dan tamu sesuai dengan pengumuman yang dipasang.

Selanjutnya ialah penjelasan untuk karyawan yang berada di bagian *Front Office*. Karyawan di bagian ini wajib mengetahui negara-negara dan daerah-daerah dengan kasus pandemi Covid-19 yang tinggi. Pada saat melayani tamu karyawan memiliki kemampuan untuk memahami dan menjelaskan kepada tamu tentang regulasi hotel di masa pandemi Covid-19. Mampu menyampaikan informasi bahwa hotel telah menerapkan standar keamanan pengolahan makanan dan minuman. Melakukan pendataan tentang riwayat perjalanan tamu selama 14 hari terakhir dan kondisi kesehatan menggunakan formulir *self assessment* pada saat *check in*. Apabila hasil *self assessment* memiliki risiko besar Covid-19 maka segera meminta tamu untuk memeriksakan kesehatannya terlebih dahulu ke fasilitas pelayanan kesehatan terdekat. Karyawan wajib mengetahui nomor kontak penting seperti satuan tugas Covid-19 daerah, kantor imigrasi, kedutaan besar, dan rumah sakit. Menginformasikan kepada tamu agar menghubungi resepsionis jika tamu memiliki gangguan kesehatan (demam, batuk, pilek, nyeri tenggorokan, dan sesak napas). Menyarankan tamu untuk menggunakan pembayaran nontunai. Karyawan membersihkan semua alat yang digunakan dalam proses pembayaran segera

setelah transaksi dilakukan. Karyawan menggunakan alat pelindung diri yang diperlukan. Karyawan mengingatkan tamu jika tidak mematuhi protokol kesehatan.

Bagian selanjutnya ialah penjelasan mengenai tugas karyawan yang berada di bagian *Housekeeping*. Karyawan *housekeeping* memiliki peran penting dalam menjaga kondisi *hygiene* seluruh area hotel. Karyawan pada bagian ini bertanggung jawab untuk melakukan sanitasi setiap kamar dan seluruh area hotel. Setiap karyawan diberikan peralatan dan perlengkapan kerja sendiri seperti alat kebersihan, penghisap debu, dan lain-lain. Melakukan pembersihan pada peralatan tertentu yang harus dipakai bergantian dengan disinfektan. Karyawan yang sudah selesai melakukan pembersihan suatu area dilarang kembali lagi ke area tersebut untuk menghindari kontaminasi. Membersihkan *trolley* dengan disinfektan selesai mengerjakan satu kamar atau ruangan. Menyimpan *linen* kotor dan bersih secara terpisah ditempat yang berbeda dengan benar. Karyawan mencuci tangan dengan sabun atau menggunakan *hand sanitizer* begitu selesai melakukan pembersihan suatu area hotel. Karyawan menggunakan alat tulis masing-masing. Karyawan mengingatkan tamu jika tidak mematuhi protokol kesehatan.

Penjelasan mengenai tugas karyawan yang berada di bagian *Food and Beverage Services* (Restoran/ *Coffe Shop/ Banquet*). Karyawan yang bertugas pada bagian ini menyarankan tamu untuk melakukan pembayaran secara non tunai. Membersihkan semua alat yang digunakan dalam proses pembayaran dengan disinfektan segera setelah transaksi selesai dilakukan. Membawa makanan dan minuman dari dapur dengan menggunakan penutup yang aman. Melakukan pelayanan dan penyajian makanan dengan tetap menjaga jarak dengan tamu. Untuk pelayanan *Pick up and Delivery* menggunakan wadah pengangkut dengan keadaan yang selalu bersih dan telah disanitasi. Memperhatikan waktu pengiriman dan pengaturan suhu untuk makanan atau minuman. Menghindari kontaminasi makanan atau minuman dengan menggunakan pembungkus yang aman. Menentukan zona penjemputan khusus (*drive-thru*) untuk memesan makanan atau minuman.

Penjelasan mengenai tugas karyawan yang berada di bagian *Public Area*. Karyawan pada bagian ini menyarankan tamu untuk melakukan reservasi fasilitas hotel dan area publik lainnya secara daring. Menyarankan tamu untuk melakukan pembayaran secara nontunai. Membersihkan semua alat yang digunakan dalam proses pembayaran dengan disinfektan atau cairan pembersih lainnya yang aman dan sesuai, segera setelah transaksi selesai dilakukan. Membantu melakukan pengaturan posisi duduk, beribadah, berolahraga, dan posisi antrean difasilitas hotel dan area publik lainnya. Melakukan treatment air kolam renang setiap hari dengan clorin ppm 1-10 ppm atau bromin 3-8 agar pH air tetap berada di angka 7,2-8. Melakukan pembersihan dengan cairan disinfektan pada perlengkapan hotel seperti kursi, meja, kursi berjemur, handuk, alat olahraga dan fasilitas lainnya sebelum dan sesudah digunakan. Mengingatkan tamu jika tidak mematuhi protokol kesehatan.

Penjelasan mengenai tugas karyawan yang berada di bagian *Food and Beverage Product*. Karyawan bagian ini memiliki peran penting menjaga kondisi makanan agar selalu *hygiene* sehingga karyawan pengolah makanan harus dalam keadaan sehat. Karyawan pengolah makanan harus menggunakan seragam dan sepatu yang higienis serta alat pelindung diri seperti masker, sarung tangan, penutup kepala, celemek dan *face shield* (gunakan dalam kondisi dan ketersediaan yang memungkinkan). Sarung tangan harus segera diganti setelah memegang barang selain makanan. Membatasi kontak secara langsung pada makanan yang sudah matang atau siap disajikan. Posisi bekerja di area dapur memperhatikan penanda jarak aman yang telah ditentukan. Mencuci tangan dengan sabun sebelum dan sesudah memasak, selesai dari toilet, membersihkan area kerja, menangani sampah, dan lain-lain.

Penjelasan mengenai tugas karyawan yang berada di bagian *Back Office*. Karyawan mencuci tangan atau menggunakan *hand sanitizer* sebelum dan sesudah masuk ruang kerja masing-masing. Menggunakan peralatan dan perlengkapan kerja sendiri, tidak menggunakan secara bersama-sama. Menggunakan alat tulis masing-masing. Membersihkan semua peralatan dan perlengkapan kerja dengan disinfektan atau cairan pembersih lain yang aman dan sesuai, sebelum dan sesudah selesai digunakan. Memastikan peralatan elektronik dalam keadaan mati sebelum meninggalkan ruangan. Menyarankan supplier, vendor, dan kontraktor untuk menerima pembayaran nontunai. Mengomunikasikan penanganan darurat kepada pihak terkait, seperti pemadam kebakaran, fasilitas pelayanan kesehatan terdekat, kantor polisi.

Penjelasan mengenai protokol kesehatan karyawan di seluruh area hotel. Setiap karyawan yang akan bekerja diperiksa suhu tubuhnya, jika ditemukan suhu tubuh di atas 37,3 °C maka karyawan

tersebut akan diperiksa ulang suhu tubuhnya dan apabila suhu tubuh belum turun karyawan tersebut tidak boleh bekerja. Bagi karyawan yang baru kembali dari perjalanan dinas ke negara atau daerah terjangkit Covid-19. Karyawan wajib melakukan karantina mandiri selama 14 hari. Karyawan melaksanakan pola hidup sehat seperti cuci tangan dengan sabun, etika batuk, olahraga, makan makanan dengan gizi seimbang. Karyawan mencuci tangan dengan sabun atau *hand sanitizer* sebelum dan sesudah masuk ruang ganti dan ruang makan. Karyawan masuk ruang ganti dan ruang makan diatur secara bergantian. Menghindari kontak fisik dengan karyawan lain atau menjaga jarak minimal 1 meter. Memastikan kondisi ruang ganti dan ruang makan tetap kering setelah digunakan. Karyawan menggunakan toilet dan menjaga agar tetap higienis, bersih, kering, dan tidak bau setelah digunakan. Tidak menggunakan alat makan secara bersama-sama. Tidak berbagi makanan dan minuman dengan orang lain. Segera meninggalkan ruangan setelah selesai beraktifitas diruang ganti dan ruang makan karyawan.



Gambar 1. Dokumentasi Kegiatan Pelatihan Penerapan Protokol Kesehatan di Hotel



Gambar 2. Dokumentasi Sesi Tanya Jawab

Secara keseluruhan pelatihan ini berjalan lancar. Peserta pelatihan menunjukkan antusiasme dalam mengikuti kegiatan ini. Peserta secara aktif berdiskusi untuk mendapatkan gambaran mengenai penerapan protokol kesehatan saat mereka nanti akan berhadapan langsung dengan tamu. Setelah pelatihan selesai peserta diharapkan mampu menerapkan penerapan protokol kesehatan yang sudah disampaikan dengan baik

Simpulan

Pelatihan penerapan protokol kesehatan bagi karyawan dilingkungan hotel ditujukan agar karyawan hotel mampu memiliki kompetensi yang dapat menciptakan rasa aman dan nyaman bagi tamu hotel. Penerapan protokol kesehatan harus dikuasai dengan baik oleh seluruh karyawan hotel

dalam rangka menyambut tatanan normal baru. Hal ini diperlukan untuk menghidupkan kembali kegiatan operasional hotel sekaligus mencegah penyebaran Covid-19. Dengan demikian, sektor perhotelan dapat kembali bangkit dari keterpurukan.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Hotel @Hom Premiere Yogyakarta yang telah bersedia memberi waktu dan tempat dalam kegiatan pelatihan ini. Peserta magang dari SMK Pariwisata Yogyakarta yang telah berpartisipasi aktif dalam kegiatan ini sehingga dapat berjalan dengan lancar.

Referensi

- AlBattat, A. R dan Som, A. P. M. (2020). Emergency preparedness for disasters and crises in the hotel industry. SAGE Open. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2158244013505604>.
- Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta. (2020). Jumlah Wisatawan yang Menggunakan Jasa Akomodasi. http://bappeda.jogjaprov.go.id/dataku/data_dasar/index/215-jumlah-wisatawan-yang-menggunakan-jasa-akomodasi?id_skpd=23.
- Badan Pusat Statistik. (2020). Maret 2020, penduduk miskin meningkat di DI Yogyakarta sebanyak 34, 8 ribu orang. <https://yogyakarta.bps.go.id/news/2020/07/15/35/maret-2020--penduduk-miskin-meningkat-di-di-yogyakarta-sebanyak-34-8-ribu-orang.html>.
- Bank Indonesia. (2020). Kajian Ekonomi Regional. <https://www.bi.go.id/id/publikasi/kajian-ekonomi-regional/yogya/Pages/Laporan-Perekonomian-DI-Yogyakarta-Mei-2020.aspx>.
- Gursoy, D dan Chi, C.G. (2020). Effects of Covid 19 pandemic on hospitality industry:review of the current situations and a research agenda. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/19368623.2020.1788231?needAccess=true>.
- Jamal dan Budke (2020). Tourism In A World With Pandemics: Local-Global Responsibility and Action. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JTF-02-2020-0014/full/pdf?title=tourism-in-a-world-with-pandemics-local-global-responsibility-and-action>.
- Jehanzeb, K dan Bashir, N. A. (2020). Training and Development Program and its Benefits to Employee and Organization: A Conceptual Study. <https://www.dcvmn.org/IMG/pdf/3947-5999-1-pb.pdf>.
- Jiang, Y dan Wen, J. (2020). Effects of Covid 19 on hotel marketing and management: A perspective article. International Journal of Contemporary Hospitality Management. https://www.researchgate.net/publication/341611962_Effects_of_COVID_19_on_hotel_marketing_and_management_A_perspective_article/link/5ecb0e50a6fdcc90d696eb9c/download Covid19.
- Kedaulatan Rakyat Jogja (2020). Hunian Hanya 10 Persen, Hotel di Yogya Terpuruk. <https://www.krjogja.com/berita-lokal/diy/hunian-hanya-10-persen-hotel-di-yogya-terpuruk/>.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. (2020). Panduan Pelaksanaan Kebersihan, Kesehatan, Keselamatan, dan Kelestarian Lingkungan di Hotel. <https://www.indonesia.travel/content/dam/indtravelrevamp/CHS/Handbook%20Hotel%20FINAL%2009072020-TDTGN.pdf>.
- Khan, N. *et al.* (2020). Factors Affecting Tourism Industry and Its impacts on Global Economy of The World. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3559353.
- Nicole Schultz. (2020). Acts of God: The Effects on the Tourism Economy. <https://www.unlv.edu/news/article/acts-god-effects-tourism-economy>.
- Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta. (2020). Siapkan new normal, pemda DIY tinjau hotel dan mall. <https://jogjaprov.go.id/berita/detail/8717-siapkan-new-normal-pemda-diy-tinjau-hotel-dan-mall>.
- Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia. (2020). Panduan Umum Normal Baru Hotel dan Restoran dalam Pencegahan Covid-19. Badan Pimpinan Pusat Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia. Jakarta.

- Rossello, J., Becken, S., dan Gallego, M. (2020). The effects of natural disasters on international tourism: A global analysis. *Tourism Management*, 79 (2020) 104080.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7115519/pdf/main.pdf>.
- Stetic, S., (2020). Risks In Tourism (On The Example of Events). <http://www.quaestus.ro/wp-content/uploads/2012/03/stetic.snezana.pdf>.
- Travel Detik (2020). Di Yogyakarta, Hanya Ada 48 Hotel-Restoran yang Masih Beroperasi.
<https://travel.detik.com/travel-news/d-4997388/di-yogyakarta-hanya-ada-48-hotel-restoran-yang-masih-beroperasi>.