

DAMPAK PANDEMI COVID-19 PADA OPERASIONAL HOTEL DI THE ATRIUM HOTEL AND RESORT YOGYAKARTA

Eko Yuli Sutrisno¹, Fitroh Adhila²

¹Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta, Indonesia, Email: eko1908051028@webmail.uad.ac.id

²Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta, Indonesia, Email: fitroh.adhilla@mgm.uad.ac.id

ABSTRAK

Histori Artikel

Submitted:

6 Juli 2021

Reviewed:

10 Agustus 2021

Accepted:

16 Agustus 2021

Published:

15 November 2021

Tujuan dari tulisan ini adalah untuk menganalisis dampak pandemi COVID-19 terhadap operasional hotel di The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Kendala-kendala operasional yang dihadapi oleh The Atrium Hotel and Resort selama pandemi COVID-19 adalah proses *check-in* menjadi lebih lama, meningkatnya biaya operasional, pelayanan makan dan minum di *restaurant* tidak maksimal, kesulitan dalam menentukan harga jual kamar, kesulitan mendapatkan tamu, dan kesulitan menyusun jadwal kerja karyawan. Adapun upaya penyesuaian operasional The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta di tengah pandemi COVID-19 adalah melakukan modifikasi standar operasional prosedur (SOP), menjual kamar tanpa sarapan (RO), penambahan fasilitas pencegahan penyebaran COVID-19, pengawasan protokol kesehatan yang ketat, dan kegiatan MICE harus mendapatkan izin dari Satgas COVID-19.

Kata Kunci : Pandemi, COVID-19, Pariwisata, Operasional Hotel

THE IMPACT OF PANDEMIC COVID 19 ON HOTEL OPERATION AT THE ATRIUMHOTEL AND RESORT YOGYAKARTA

ABSTRACT

The purpose of this article is to analyze the impact of the COVID-19 pandemic on hotel operation at The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta. This study is using a descriptive qualitative approach. The results of the study indicate operational constraints faced by The Atrium Hotel and Resort during the COVID-19 pandemic, which include a longer check-in process, increased operational cost, food and beverage services are not optimal, difficulties in determining the selling price of rooms, difficulty finding guests, and difficulty arranging the employee work schedules. The effort to adjust The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta's operation amid the COVID-19 pandemic are modifying of standard operating procedure (SOP), selling room only, adding facilities to prevent the spread of COVID-19, strict monitoring of health protocols, and MICE activities requiring permission from the COVID-19 force.

Keywords: Pandemic, COVID-19, Tourism, Hotel Operation



PENDAHULUAN

Pada bulan Desember 2019 virus korona muncul dan menjadi wabah di Kota Wuhan, Tiongkok. Virus ini merupakan virus baru yang kemudian diberi nama SARS-CoV-2. Virus korona dapat menular dari manusia ke manusia melalui perantara percikan *aerosol* dari pernapasan manusia dan juga permukaan benda yang terkontaminasi virus ini. (Ida Bagus Gede Paramita, 2020)

Beberapa bulan kemudian, virus ini menginfeksi ribuan manusia di berbagai negara. Penularan yang sangat cepat dan luas membuat WHO mengambil keputusan untuk menetapkan wabah COVID-19 menjadi pandemi. COVID-19 masuk ke Indonesia pada awal tahun 2020 tepatnya pada tanggal 2 Maret 2020. Pemerintah Indonesia mengambil beberapa langkah antisipasi, namun laporan kasus konfirmasi positif COVID-19 terus mengalami kenaikan yang signifikan. (Kompas.com, 2020)

Pemerintah Republik Indonesia kemudian memberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Kebijakan ini membatasi kegiatan masyarakat yang beresiko untuk terjadinya penularan COVID-19. Mobilitas masyarakat yang terbatas dan kecemasan yang berlebih terhadap penyakit ini berdampak buruk terhadap perekonomian. Perlahan tapi pasti, ekonomi masyarakat semakin lesu. Nugroho (2020) menyebutkan krisis yang ditimbulkan oleh pandemi COVID-19 menyebabkan sektor ekonomi di berbagai negara mengalami ketidakstabilan. Pertumbuhan ekonomi di Indonesia melambat dan berkontraksi hingga minus 5,32 persen secara tahunan pada kuartal II 2020.

Kemudian Nugroho dkk. (2020) menyebutkan bahwa pandemi COVID-19 membawa masalah ekonomi, keuangan, dan sosial bagi masyarakat yang kemudian masalah tersebut pada industri menimbulkan penurunan yang signifikan pada produksi, rantai pasokan, dan konsumsi masyarakat.

Salah satu industri yang mengalami dampak akibat krisis yang ditimbulkan oleh pandemi COVID-19 adalah industri pariwisata. Industri yang sebelum pandemi menjadi salah satu sektor pendapatan devisa negara terbesar bahkan diperkirakan akan terus mengalami peningkatan sebagaimana yang disebutkan oleh Utama (2014) bahwa *World Tourism Organization* (WTO) memperkirakan kunjungan wisatawan dunia akan meningkat sebanyak 200 persen pada tahun 2020. WTO yakin atas peningkatan kunjungan wisatawan tersebut karena industri pariwisata selalu mengalami pertumbuhan yang konsisten dari tahun ke tahun.

Tetapi Sugihamretha (2020) menyebutkan bahwa pada kenyataannya di tahun 2020 pasar pariwisata internasional terpuruk akibat dari adanya pandemi COVID-19. WTO kemudian mengubah prediksi pertumbuhan pariwisata internasional menjadi -1% hingga -3%. Hal ini dikarenakan pariwisata merupakan industri yang berbasis pada perjalanan dan interaksi antar manusia, sehingga potensi untuk menyebarnya COVID-19 sangat tinggi pada sektor ini.

Yogyakarta sebagai kota pariwisata jelas sangat terdampak atas adanya pandemi COVID-19. Pariwisata di Yogyakarta hampir lumpuh bahkan pernah terhenti. Jumlah wisatawan yang berkunjung ke Yogyakarta mengalami penurunan. Turunnya jumlah kunjungan wisatawan ke Yogyakarta diikuti dengan penurunan tingkat hunian kamar hotel di Yogyakarta. (Hendriyati & Santoso, 2021)

Kristiutami (2021) menyebutkan bahwa lesunya usaha perhotelan di Indonesia yang diakibatkan dari adanya pembatasan kegiatan masyarakat, menyebabkan banyak hotel yang memilih tutup bahkan mengalami kebangkrutan. Sadar akan besarnya dampak pandemi COVID-19 pada sektor pariwisata, Pemerintah Republik Indonesia pada akhirnya memberikan perhatian khusus pada industri pariwisata mengingat sektor ini

adalah salah satu sektor yang menggerakkan perkenomian di Indonesia. Pemerintah mengizinkan hotel untuk tetap menjalankan operasionalnya dengan catatan tidak melanggar protokol kesehatan.

Protokol kesehatan yang dimaksud di atas adalah CHSE (*Cleanliness, Health, and Environment*). CHSE merupakan panduan pelaksanaan kegiatan pariwisata yang dikeluarkan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. Panduan CHSE disusun Kemenparekraf berdasarkan pedoman pelaksanaan pariwisata dunia yang dikeluarkan oleh UNWTO (United Nation World Tourism Organization) dan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, No.01.07/Menkes/382.2020 Tentang Protokol Kesehatan. (Tandilino, 2021)

Panduan CHSE tersebut menjadi panduan pelaksanaan protokol kesehatan di industri pariwisata termasuk di dalamnya usaha perhotelan. Salah satu hotel yang beroperasi di tengah pandemi COVID-19 adalah The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta. Hotel ini tetap berkomitmen memberikan pelayanan prima untuk semua tamu yang menginap di sana. Tetapi beroperasi di tengah era *new normal* (era tatanan baru) dihadapkan pada kondisi-kondisi yang berbeda di dalam operasional. Kondisi tersebut bisa berupa suatu kendala baru maupun kendala yang pernah ada sebelumnya di dalam operasional hotel sebagai dampak dari adanya pandemi COVID-19.

Oleh sebab itu, penulis merasa tertarik untuk melakukan analisis mengenai dampak pandemi COVID-19 terhadap operasional Hotel The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta. Hal ini bertujuan untuk mengetahui secara pasti dampak pandemi COVID-19 terhadap operasional hotel The Atrium Hotel and Resort meliputi: apa saja kendala-kendala operasional The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta selama beroperasi di tengah pandemi COVID-19, dan upaya apa saja yang dilakukan The

Atrium Hotel and Resort untuk menghadapi perubahan-perubahan yang ada di dalam operasional hotel selama pandemi COVID-19.

LITERATURE REVIEW

Pandemi COVID-19

Ais (2020) menjelaskan pandemi adalah wabah yang menyebar ke seluruh dunia. Sedangkan wabah sendiri adalah penyakit yang menyebar di masyarakat dengan jumlah orang yang terjangkit lebih banyak dari biasanya pada komunitas atau musim tertentu. Wabah dapat terjadi dalam hitungan hari hingga tahunan.

Faza dalam Masrul dkk. (2020) Menjelaskan bahwa kata pandemi berasal dari bahasa Yunani, yaitu "*pan*" artinya seluruh, dan "*demo*" yang berarti orang. Istilah pandemi mengacu pada masa perkembangan dan penyebaran sebuah penyakit. Status pandemi virus corona diberlakukan karena virus corona sudah mencapai titik *spot* kritis. Titik *spot* kritis terjadi karena penyakit yang ditimbulkan oleh Virus Corona telah menyebar ke berbagai negara di dunia yang disertai dengan korban meninggal dunia.

Virus Corona (*Coronavirus*) adalah virus yang berbasis RNA *strain* tunggal, berkapsul, dan tidak bersegmen. Virus ini termasuk dalam golongan ordo *Nidovirales* yang merupakan keluarga *Coronaviridae*. Struktur *Coronavirus* berbentuk kubus dengan protein S berada di permukaan virus. *Spike protetin* (Protein S) merupakan antigen dan struktur utama dalam penulisan gen. Protein ini memiliki peran untuk menempel dan masuk ke dalam sel inangnya. Virus baru ini kemudian diberi nama *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus-2* (SARS-CoV-2) oleh Badan Kesehatan Dunia (WHO). Sedangkan nama penyakitnya adalah *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19). (Yuliana, 2020)

Industri Pariwisata

Jika dilihat dari kegiatannya, pariwisata adalah suatu perjalanan yang sifatnya

sementara dari tempat asal ke tempat lainnya dengan tujuan untuk menikmati kegiatan pertamasyaan atau rekreasi. Secara teknis pariwisata merupakan kegiatan yang dilakukan secara individu ataupun berkelompok di dalam wilayah negaranya maupun luar negaranya dengan menggunakan kemudahan jasa atau pelayanan dan faktor penunjang serta kemudahan yang disediakan oleh pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat agar keinginan wisatawan dapat dipenuhi. (Luturlean, 2019)

Sedangkan pengertian industri pariwisata adalah kumpulan dari semua usaha yang menyediakan kebutuhan barang maupun jasa yang dibutuhkan untuk memfasilitasi kegiatan perjalanan bisnis, bersenang-senang, dan bersantai memanfaatkan waktu luang seseorang yang dilakukan di tempat yang jauh dari tempat tinggalnya. (Utama, 2014)

Hanif dan Permana (2018) menyebutkan setidaknya ada tujuh sektor di dalam industri pariwisata yang saling mendukung dan saling melengkapi kegiatan industri pariwisata. Ketujuh sektor itu adalah (1) sektor daya tarik (*attraction sector*), (2) sektor perhubungan (*carrier sector*), (3) sektor akomodasi (*accomodation sector*), (4) sektor operator pariwisata, (5) sektor pemasaran, (6) sektor pengkoordinasian, (7) sektor pendukung.

Industri pariwisata memiliki dampak yang pasitif terhadap ekonomi, sosial-budaya, dan lingkungan. Dampak dalam aspek ekonomi adalah pariwisata dapat menjadi sektor andalan untuk mengatasi masalah ekonomi makro seperti pengangguran, defisit perdagangan luar negeri, dan inflasi. Industri ini menjadi *top driver* pertumbuhan ekonomi, memiliki kontribusi besar dalam menyerap tenaga kerja, dan mengurangi kemiskinan serta disparitas pendapatan terutama untuk negara yang sedang berkembang. Pada aspek sosial-budaya, pariwisata berperan sebagai pembangun solidaritas dan persaudaraan antar bangsa,

pelestarian budaya, dan nilai sejarah. (Muharto, 2020)

Operasional Hotel

Hotel adalah usaha bidang akomodasi yang di dalamnya menyediakan layanan akomodasi seperti kamar, makanan dan minuman untuk semua orang yang membutuhkan layanan jasa tersebut, dikelola secara profesional dengan tujuan mendapatkan profit atau keuntungan. (Krestanto, 2019)

Sudarso (2016) menjelaskan bahwa industri perhotelan adalah bagian dari *hospitality industry* yang menyediakan produk ataupun jasa untuk orang-orang yang jauh dari tempat tinggalnya. Secara garis besar, *hospitality industry* dibagi menjadi tiga bagian, yaitu *lodging operations*, *food and beverage services*, dan *travel and tourism*. Hotel sendiri ada di bawah *lodging operation* bersama-sama dengan *motels*, *resorts*, dan lain sebagainya. Kegiatan utama hotel adalah menyewakan kamar kepada tamu. Kamar yang disewakan harus dalam kondisi yang bersih, nyaman, dan aman. Tingkatan *service offering* dari suatu hotel berawal dari *core benefit* yaitu jasa penginapan dengan menyediakan kamar untuk menginap. Kemudian *core benefit* ini tidak dapat berjalan tanpa adanya *facilitating services*, yaitu layanan yang mendukung *core benefit* seperti *front office*, *housekeeping*, *kitchen*, dan lahan parkir. Yang terakhir adalah layanan penunjang berupa fasilitas lain yang disediakan hotel dalam menyampaikan jasanya. Dalam hal ini dapat berupa reservasi, *restaurant*, dan *frequency club*.

Selain sebagai sarana untuk tempat tinggal sementara, hotel memiliki peran lain sebagai atraksi wisata. Hal ini dikarenakan pengalaman wisatawan dapat dipengaruhi oleh jasa dan pelayanan hotel yang mereka terima selama mereka berada di hotel. Hal menarik lainnya yang dapat dilakukan oleh tamu hotel adalah mereka dapat melakukan kegiatan rekreasi, bersantai, menikmati pertunjukan seni, dan aktivitas lainnya.

Sehingga hotel dapat dikatakan memiliki daya tarik wisata karena mampu mewakili destinasi wisata. (Sinangjoyo, 2013)

Dalam menjalankan operasional hotel dibutuhkan tim yang disebut dengan tim manajemen hotel. Selain bertanggung jawab atas operasional hotel, tim manajemen juga berperan sebagai penghubung dengan pemilik hotel (*owner*). Tim manajemen hotel terdiri dari kepala department (*department head*) seperti *Food and Beverage Manager*, *Front Office Manager*, *Executive Housekeeper*, *Sales and Marketing Manager*, *Accounting Manager*, *Personnel Manager*, dan *Chief Engineering*. Tim manajemen tersebut dikepalai oleh seorang *General Manager (GM)*, atau bisa juga dipimpin oleh *Operational Manager*, *Hotel Manager*, maupun *Managing Director*. Dalam mengawasi operasional harian hotel, seorang *General Manager* dibantu oleh *Executive Assistant Manager (EAM)* maupun *Resident Manager*. Saat *General Manager* dan wakilnya sedang tidak berada di hotel maka tugas digantikan oleh *Duty Manager*, *Night Manager*, maupun *Manager on Duty (MOD)*. (Kustini, 2017)

METODE

Analisis ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Sinyoto dan Sodik (2015) Menjelaskan analisis kualitatif menekankan bahwa kenyataan memiliki dimensi yang jamak, interaktif dan suatu pertukaran pengalaman sosial yang diinterpretasikan oleh individu-individu. Penggunaan metode ini bertujuan agar penulis dapat menggambarkan relita yang ada di dalam kegiatan operasional hotel di tengah pandemi COVID-19. Lokasi analisis di The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta yang beralamat di Jalan Kebon Agung No. 20, Mraen, Sendangadi, Mlati, Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Dalam analisis ini, penulis akan mencari fakta-fakta mengenai dampak apa saja yang timbul akibat adanya pandemi COVID-19 pada operasional The Atrium Hotel and

Resort Yogyakarta, dan tindakan apa saja yang dilakukan oleh The Atrium Hotel and Resort dalam menyesuaikan operasional di tengah pandemi COVID-19 yang diperoleh dari pendapat individu melalui wawancara dan observasi. Individu yang dimaksud adalah narasumber dari perwakilan manajemen The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta. Kemudian data yang diperoleh akan disajikan secara deskriptif. Sugiyono (2018) menyampaikan bahwa analisis kualitatif lebih bersifat deskriptif, sehingga data yang terkumpul berupa kata-kata atau gambar setelah dianalisis kemudian dideskripsikan agar mudah dipahami oleh orang lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta

The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta adalah hotel yang masuk dalam klasifikasi kelas bintang empat. Alamat hotel ini di Jalan Kebon Agung No. 20, Dusun Mraen, Kelurahan Sendangadi, Kecamatan Mlati, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Mulai beroperasi pada tahun 2015 dengan total kamar ada 105 kamar dibagi atas 3 tipe kamar, yaitu *deluxe*, *resort*, dan *junior suite*. Fasilitas pendukung yang dimiliki oleh The Atrium Hotel and Resort adalah *restaurant*, kolam renang, *meeting room*, dan *fitness center*. Hotel ini adalah hotel independen di bawah naungan PT Sakura Putra Kandara.

Dengan visi “menjadi hotel terbersih dan terpercaya”, The Atrium Hotel and Resort berkomitmen menyediakan fasilitas hotel yang selalu terjaga kebersihannya dengan standar yang tinggi, dan selalu berusaha memberikan pelayanan prima kepada semua tamu yang datang ke The Atrium Hotel and Resort. Hotel ini juga memiliki *tagline* “*genuine hospitality*”, artinya The Atrium Hotel and Resort adalah hotel yang dalam proses memberikan pelayanan kepada tamu selalu menjalankan nilai-nilai *hospitality* yang sesungguhnya.

The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta pada tahun 2020 pernah tutup sementara selama dua bulan (Mei dan Juni) akibat dari adanya pandemi COVID-19. Penutupan sementara dilakukan untuk menghindari kerugian yang semakin besar. Di samping itu juga sebagai salah satu bentuk dukungan terhadap kebijakan pemerintah dalam upaya memutus mata rantai penularan COVID-19. Kemudian setelah pemerintah memberikan izin aktivitas-aktivitas di tempat umum dengan menerapkan protokol kesehatan atau dikenal dengan sebutan *new normal*, maka pada Bulan Juli 2020, The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta melakukan *reopening* dengan menerapkan protokol kesehatan dalam operasionalnya sebagaimana yang dianjurkan oleh pemerintah.

The Atrium hotel and Resort Yogyakarta telah tersertifikasi CHSE (*Cleanliness, Healthy, and Environment*). CHSE merupakan protokol kesehatan untuk industri pariwisata yang diprogramkan oleh pemerintah melalui Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. Sehingga dengan dimilikinya sertifikat CHSE, maka menjadi bukti bahwa The Atrium Hotel and Resort telah menerapkan protokol kesehatan yang berlaku.

Kendala-Kendala Operasional Hotel Saat Pandemi

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara dengan narasumber, ada beberapa kendala operasional yang dihadapi hotel akibat dari adanya pandemi COVID-19. Adapun kendala-kendala tersebut adalah sebagai berikut:

Proses Pelayanan Check-in Lebih Lama

Sebelum adanya pandemi COVID-19 proses check-in hanya dilakukan dengan pencocokan kartu identitas dan pengisian registrasi form saja. Tetapi setelah adanya pandemi COVID-19 seluruh tamu yang menginap diwajibkan mengisi formulir *self assessment* dari Satgas COVID-19 yang berisi pertanyaan-pertanyaan terkait gejala

COVID-19, riwayat perjalanan, kegiatan yang beresiko, dan pernyataan bahwa semua jawaban yang diberikan adalah benar. Setiap individu dalam kelompok atau keluarga yang menginap wajib mengisi *form* tersebut tidak boleh diwakilkan. Hal ini menyebabkan proses *check-in* menjadi lebih lama karena banyak form yang harus diisi oleh tamu. Biasanya proses *check-in* hanya membutuhkan waktu tiga sampai lima menit saja, tetapi setelah adanya kebijakan ini proses *check-in* bisa lebih dari waktu tersebut.

Peningkatan Biaya Operasional

Pelaksanaan operasional hotel sehari-hari sudah ada anggaran belanja hotel (*expenses*) yang rutin dikeluarkan hotel secara harian, mingguan, bulanan, bahkan tahunan. Pada operasional sebelum pandemi, pengeluaran belanja hotel mengikuti tinggi atau rendahnya tingkat hunian kamar. Semakin tinggi tingkat hunian kamar, maka kebutuhan anggaran belanja juga tinggi. Sebaliknya, apabila tingkat hunian kamar rendah, maka anggaran belanja hotel juga turun. Namun, pada masa pandemi COVID-19 ini, ada peningkatan anggaran belanja walaupun tingkat hunian kamar rendah. Peningkatan anggaran tersebut terjadi karena adanya barang atau kebutuhan yang sebelumnya dinilai tidak *urgent* dalam operasional hotel, tetapi menjadi mendesak setelah adanya pandemi COVID-19. Barang atau kegiatan tersebut terkait dengan kebutuhan protokol kesehatan seperti alat pelindung diri untuk karyawan (*masker, face shield, hand glove*), *hand sanitizer*, desinfektan, alat pengukur suhu, penambahan *washtafel*, sabun cuci tangan, dan biaya kegiatan-kegiatan pencegahan penularan COVID-19 lainnya.

Kesulitan Mendapatkan Tamu Menginap Dan MICE

Sumber pendapatan hotel adalah dari tamu-tamu yang menggunakan produk hotel seperti kamar, *meeting room, restaurant*, dan produk lainnya. Namun, pada masa pandemi ini *sales and marketing* The Atrium Hotel

and Resort kesulitan dalam memasarkan produk hotel. Jika sebelum adanya pandemi, rutin melakukan *sales trip* ke luar daerah dan mendapatkan *lead* baik kamar maupun MICE dari instansi pemerintah maupun perusahaan swasta, namun dalam masa pandemi ini untuk melakukan kunjungan ke luar daerah lebih sulit karena adanya pembatasan perjalanan ke luar daerah. Kebijakan pembatasan perjalanan dan kegiatan untuk instansi pemerintah juga berpengaruh terhadap *demand* kamar maupun MICE. Instansi pemerintah dalam melakukan kegiatan yang melibatkan banyak orang, lebih banyak dilakukan secara daring. Sehingga kegiatan yang biasanya dilakukan di hotel saat ini banyak dikurangi.

Layanan Makan dan Minum di Restaurant Tidak Maksimal

Pembatasan kapasitas tempat makan yang diberlakukan berdampak terhadap minat tamu hotel untuk makan dan minum di restaurant yang ada di The Atrium Hotel and Resort. Pada operasional sebelum pandemi, layanan *dine in* di lumbung resto dimulai dari pukul 07.00 hingga 23.00. sedangkan untuk *room service* buka 24 jam. Pada masa pandemi ini, operasional Lumbung Resto hanya sampai dengan pukul 19.00. di atas jam tersebut, layanan makan dan minum di restaurant tutup. Narasumber menyampaikan bahwa, penutupan lebih awal ini bertujuan untuk efisiensi sumber daya manusia, dan bentuk dukungan hotel untuk mencegah penularan COVID-19.

Kesulitan Menentukan Harga Jual Kamar

Pada masa pandemi, untuk melakukan *forecasting* atau perkiraan tingkat hunian kamar sangat sulit dilakukan. Reservasi kamar yang masuk kadang sangat lambat, tetapi juga biasa terjadi lonjakan secara tiba-tiba karena reservasi yang dilakukan secara *last minute* oleh tamu. Karena *forecast* merupakan salah satu faktor pertimbangan dalam menentukan harga kamar, maka saat tingkat hunian kamar sulit diprediksikan akan berakibat pada sulitnya menentukan

harga kamar. Penentuan harga jual kamar pada masa pandemi harus sangat hati-hati dan harus mempertimbangkan banyak hal. Strategi penentuan harga kamar yang tidak tepat akan berakibat pada turunnya minat tamu untuk melakukan reservasi di The Atrium Hotel and Resort. Penentuan harga kamar juga dipengaruhi oleh tingkat persaingan dengan kompetitor. Kamar yang tersedia atau penawaran kamar lebih tinggi daripada permintaan kamar akan meningkatkan persaingan harga kamar hotel. Pada masa pandemi ini banyak hotel yang bersaing karena tamu yang berkunjung ke Yogyakarta dari luar daerah masih sangat terbatas, maka untuk mendapatkan tamu hotel-hotel di Yogyakarta berlomba-lomba memberikan harga terbaik. Persaingan harga tidak hanya dilakukan dengan cara menurunkan harga menjadi lebih murah saja, tetapi bisa dilakukan dengan memberikan fasilitas tambahan atau *benefit* dengan harga yang sama. Banyaknya harga yang bersaing, menyebabkan tamu memiliki kecenderungan untuk membanding harga antara hotel satu dengan hotel yang lain. Pada saat seperti ini, hotel dihadapkan pada posisi sulit dalam menentukan harga. Jika hotel menurunkan harga kamar maka *revenue* hotel akan turun, kemudian apabila hotel menambahkan *benefit* atau fasilitas pada harga kamar yang sama maka akan ada tambahan *cost* yang juga akan berpengaruh pada *revenue* hotel. Tetapi tanpa adanya perubahan harga, konsekuensinya adalah hotel tidak laku.

Kesulitan Menyusun Jadwal Kerja Karyawan

Hotel beroperasi 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu. Departemen yang bertanggung jawab pada operasional seperti *Front Office*, *Food and Beverage*, *Housekeeping*, dan *Security* bekerja dengan sistem *shifting* 24 jam yang biasanya dibagi menjadi 3 shift, yaitu *morning shift*, *evening shift*, dan *night shift*. Jumlah staf setiap departemen disesuaikan dengan kebutuhan. Jadwal karyawan harus disusun dengan efektif dan efisien. Efektif maksudnya adalah sumber daya manusia atau staf yang *incharge* harus mampu mengatasi segala situasi dan

kondisi operasional hotel. Tingkat kesulitan operasional hotel dipengaruhi oleh tingkat hunian kamar. Apabila tingkat hunian kamar tinggi, maka operasional di semua departemen akan menjadi sangat *croudit*. Pada saat *croudit* ini jumlah staf yang *incharge* akan ditambah. Tetapi pada masa pandemi The Atrium Hotel and Resort mengalami kesulitan dalam menentukan jumlah staf yang *incharge* dikarenakan tingkat hunian kamar yang sulit diprediksi. Tingkat hunian kamar bisa saja tidak mengalami peningkatan tetapi dapat terjadi lonjakan reservasi *last minute* dalam sehari. Sehingga keputusan untuk mengurangi atau menambah staf yang *incharge* dalam satu shift menjadi lebih sulit. Kemudian yang dimaksud efisien adalah jumlah staf yang *incharge* harus disesuaikan dengan pendapatan atau kemampuan hotel. Turunnya *revenue* hotel pada masa pandemi ini berpengaruh pada anggaran untuk kompensasi karyawan. Staf *incharge* yang berlebih pada saat tingkat hunian kamar rendah harus dihindari. Tetapi di sisi lain, staf *incharge* yang terbatas juga dapat menghambat kelancaran operasional hotel.

Upaya Penyesuaian Operasional Hotel di Masa Pandemi COVID-19

Berdasarkan informasi dari narasumber, menerangkan bahwa operasional hotel pada masa pandemi COVID-19 ada beberapa adaptasi baru terkait protokol kesehatan di dalamnya. Adaptasi ini berupa penyesuaian kegiatan atau proses pelayanan yang menjalankan protokol kesehatan. Adapun penyesuaian-penyesuaian tersebut adalah sebagai berikut:

Modifikasi Standar Operasional Prosedur (SOP)

Pada prinsipnya standar operasional prosedur pelayanan tamu di The Atrium Hotel and Resort masih tetap sama atau tidak ada perubahan. Sedangkan yang dimaksud dengan modifikasi standar operasional prosedur adalah penambahan penerapan protokol kesehatan pada SOP tersebut. SOP

dimodifikasi sedemikian rupa untuk memperkecil kemungkinan penuluran COVID-19. Modifikasi SOP dilakukan dengan cara pelayanan yang membutuhkan kontak fisik dengan tamu atau benda-benda umum diminimalisasi atau dilakukan dengan menggunakan bantuan alat tertentu. Proses pembayaran sangat disarankan menggunakan metode transfer melalui bank, sedangkan untuk pembayaran dengan uang tunai dilakukan dengan menggunakan *try* dan dalam proses penghitungan ulang harus menggunakan *handglove*. Pelayanan makan dan minum di *restaurant* akan dilayani oleh staf di setiap *counter* makanan, sehingga tamu tidak mengambil makanannya sendiri meskipun saat itu makanan disajikan secara *buffet*. Sedangkan pelayanan makanan pada kegiatan MICE sangat dianjurkan disajikan dengan *box*.

Menjual Kamar Tanpa Sarapan (*Room Only*)

Pada masa pandemi COVID-19 The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta lebih banyak menjual kamar tanpa sarapan. Keputusan itu diambil karena banyak tamu yang cenderung memilih kamar tanpa sarapan pada masa pandemi ini. mereka merasa sarapan di kamar lebih aman dibandingkan sarapan di *restaurant* yang rawan terjadinya kerumunan. Semakin turunnya minat sarapan di *restaurant* menyebabkan tidak memungkinkannya untuk melakukan *open buffet*.

Hal ini dikarenakan biaya operasional untuk *open buffet* tinggi. Untuk itu, selama minat tamu untuk sarapan di *restaurant* masih rendah, maka The Atrium Hotel and Resort akan lebih banyak menjual kamar tanpa sarapan. Sedangkan untuk rombongan atau grup yang kamarnya *include* dengan sarapan dapat memilih untuk melakukan sarapan di *restaurant* dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat, atau sarapan diantarkan ke kamar.

Penambahan Fasilitas Pencegahan Penyebaran COVID-19

Hotel menjadi salah satu tempat usaha yang

memiliki resiko penularan COVID-19. Maka dari itu, The Atrium Hotel and Resort menambahkan beberapa fasilitas tambahan untuk mencegah terjadinya penularan COVID-19. Fasilitas tersebut diantaranya adalah tempat cuci yang ada di depan *lobby*, partisi transparan di meja *Front Desk Agent* dan *FB Cashier*, *hand sanitizer* yang di letakkan di beberapa tempat seperti pintu masuk maupun keluar *lobby*, *lift*, *corridor*, *meeting room*, *fitness center*, dan tempat lainnya. Dengan adanya penambahan fasilitas tersebut diharapkan dapat melindungi tamu maupun karyawan The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta dari paparan COVID-19.

Pengawasan Ketat Pelaksanaan Protokol Kesehatan

Awareness terhadap protokol kesehatan menjadi salah satu perhatian utama The Atrium Hotel and Resort. Setiap pelanggaran protokol kesehatan baik dari tamu maupun karyawan harus diberikan peringatan. Area The Atrium Hotel and Resort Yogyakarta adalah kawasan wajib bermasker, apabila ada tamu atau karyawan yang masuk ke area hotel tanpa masker akan diberikan peringatan untuk memakai masker. Hotel telah menyediakan masker gratis untuk tamu ataupun karyawan yang tidak membawa masker. Akses masuk hotel hanya ada satu, tujuannya adalah untuk memudahkan *screening* ketika akan memasuki hotel. Semua tamu dan karyawan diwajibkan untuk cek suhu yang di pos *security* dan mencuci tangan di tempat yang telah disediakan. Narasumber menyampaikan bahwa tingkat kesadaran tamu hotel maupun karyawan hotel untuk mematuhi protokol kesehatan sudah sangat baik. Mereka sudah beradaptasi dengan tatanan baru ini, sehingga protokol kesehatan sudah dianggap sebagai bagian dari kebiasaan yang berlaku di tempat umum. Namun meskipun demikian, pengawasan dan saling mengingatkan tetap harus dijalankan untuk mencegah terjadinya pelanggaran protokol kesehatan.

Kegiatan MICE Harus Mendapatkan Izin

Satgas COVID-19

Pelaksanaan kegiatan MICE di The Atrium Hotel and Resort sangat hati-hati dan selalu mematuhi peraturan yang sudah dibuat oleh pemerintah. Semua kegiatan yang melibatkan banyak orang di dalamnya akan dikomunikasikan ke Satgas COVID-19. Pengurusan izin tersebut akan dilakukan sebelum kegiatan dilaksanakan. Hotel akan melakukan koordinasi dengan pihak penyelenggara kegiatan dan Satgas COVID-19. Waktu kegiatan, jumlah peserta, jenis kegiatan, teknis kegiatan, dan tempat kegiatan akan dilaporkan ke Satgas COVID-19. Pada saat pelaksanaan kegiatan, akan ada perwakilan dari Satgas COVID-19 yang datang untuk mengawasi jalannya kegiatan dan memastikan semua berjalan sesuai dengan protokol kesehatan yang berlaku. Untuk mendukung pemerintah dalam usaha pencegahan penyebaran COVID-19, The Atrium Hotel and Resort hanya menerima dan melayani kegiatan MICE apabila penyelenggaranya bersedia melaksanakan protokol kesehatan yang dianjurkan pemerintah.

SIMPULAN

Pandemi COVID-19 memberikan dampak terhadap operasional di The Atrium Hotel and Resort. Ada kendala-kendala operasional hotel yang dihadapi oleh The Atrium Hotel and Reosrt di antaranya adalah pelayanan check-in lebih lama, meningkatnya biaya operasional, sulit mendapatkan tamu, pelayanan makan dan minum di restaurant tidak maksimal, sulit menentukan harga jual kamar, dan sulit menyusun jadwal kerja karyawan.

Adapun upaya penyesuaian yang dilakukan untuk menghadapi situasi dan kondisi operasional di tengah pandemi adalah modifikasi SOP terkait dengan protokol kesehatan, lebih banyak menjual kamar tanpa sarapan (RO), penambahan fasilitas pencegahan penyebaran COVID-19, pengawasan ketat protokol kesehatan, dan izin kegiatan MICE dari Satgas COVID-19.

Meskipun ada dampak pada operasional hotel yang disebabkan oleh adanya pandemi COVID-19, hotel masih dapat menjalankan operasional dan melayani tamu dengan baik. Perubahan-perubahan yang ada di dalam operasional tidak merubah prinsip pelayanan tamu (*service excellence*) dan nilai-nilai *hospitality*.

REFERENSI

- Ais, R. (2020). *Komunikasi Efektif Di Masa Pandemi Covid 19 Pencegahan Penyebaran Covid 19 Di Era 4.0*. Makmood Publishing.
- Hanif Shofyan dan Dian Permana. (2018). *Pengembangan Bisnis Pariwisata Dengan Media Sistem Informasi*. Andy Offset.
- Hendriyati, L., & Santoso, I. B. (2021). Strategi Pemasaran Food and Beverage Untuk Meningkatkan Penjualan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Cavinton Hotel Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Tourism and Economic*, 4(1), 60–72. <https://doi.org/10.36594/jtec.v4i1.111>
- Ida Bagus Gede Paramita, I. G. G. P. A. P. (2020). New Normal Bagi Pariwisata Bali Di Masa PandemiCovid-19. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Agama dan Budaya*, EISSN 2614, ISSN 2527-9734. <https://doi.org/10.36275/mws>
- Kompas.com. (2020). *Diumumkan Pada Awal Maret Virus Corona Masuk Indonesia Sejak Januari*. <https://www.google.com/amp/s/amp.kompas.com/sains/read/2020/05/11/130600623/diu-mumkan-awal-maret-ahli--virus-corona-masuk-indonesia-dari-januari>
- Krestanto, H. (2019). Strategi dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Kamar di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Media Wisata*, 17(1).
- Kristiutami, Y. P. (2021). Strategi Pemasaran Hotel Grand Asrilia di Masa Pandemi Covid-19. *Media Wisata*, 19(1), 1–10. <https://doi.org/10.36276/mws.v19i1.61>
- Kustini, H. (2017). *General Hotel Management*. Deepublish.
- Luturlean, B. S. (2019). *Strategi Bisnis Pariwisata*. Humaniora.
- Masrul, D. (2020). *Pandemik COVID-19: Persoalan Dan Refleksi Di Indonesia*. Yayasan Kita Menulis.
- Muharto. (2020). *Pariwisata Berkelanjutan: Kombinasi Strategi dan Paradigma Pembangunan Berkelanjutan*. Deepublish.
- Nugroho, dkk. R. (2020). *Dampak Covid 19 Pada Ekonomi Pendekatan Strategi Ketahanan Pangan*. Yayasan Rumah Reformasi.
- Nugroho, E. A. (2020). *Dampak Pandemi Covid 19 Terhadap Ekonomi Rumah Tangga Indonesia*. Dampak Pandemi Covid 19 Terhadap Ekonomi Rumah Tangga Indonesia
- Sinangjoyo, N. J. (2013). Green Hotel Sebagai Daya Saing Suatu Destinasi (Studi Kasus Pada Hotel Berbintang di Yogyakarta). *Jurnal Nasional Pariwisata*, 5(2).
- Sindu Sinyoto dan M. Ali Sodik. (2015). *Dasar Metodologi Analisis*. Literasi Media.
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Deepublish.
- Sugihamretha, I. D. G. (2020). Respon Kebijakan Mitigasi Dampak Wabah Covid 19 Pada Sektor Pariwisata. *The Journal of Developmen Planning*, 4(2).
- Tandilino, S. B. (2021). *Penerapan Sustainable (CHSE) Dalam Era Normal Baru Pada Destinasi Pariwisata Kota Kupang*. 3(02), 62–68.

<http://repository.ucb.ac.id/191/>

Utama, I. G. B. R. (2014).). *Pengantar Industri Pariwisata Tatanan Dan Peluang Bisnis Kreatif*. Deepublish.

Yuliana. (2020). Corona Virus Disease 2019 (Covid 19): Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Wellness and Healthy Magazine*, 2(1).