

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

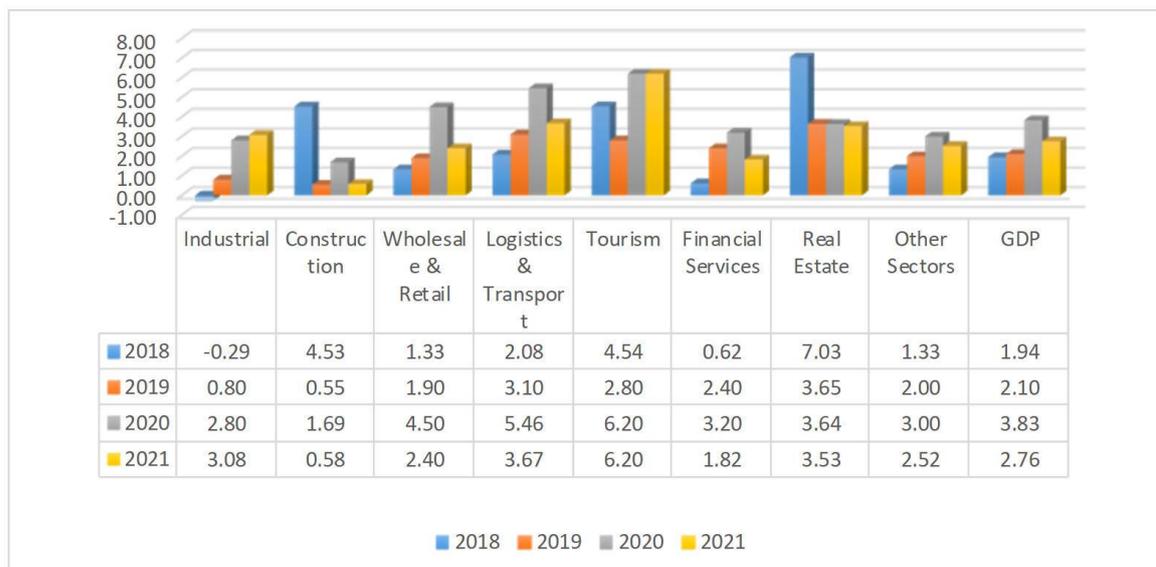
Tahun 2020 telah menjadi tahun yang mengejutkan bagi sebagian besar orang secara global. Media dan dunia telah digemparkan dengan sebuah berita pandemic global yang telah menyebar secara pesat di seluruh penjuru dunia, yang disebut virus COVID-19. Hal itu menyebabkan regulasi *lockdown* pada hampir seluruh penerbangan dan batas awal masuk negara di hampir seluruh dunia. Sebagian besar negara di dunia mengalami penyebaran COVID-19 atau yang disebut Coronavirus, dan pemerintahan telah mengatur regulasi seperti PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar), isolasi masyarakat, serta penutupan sarana-sarana umum seperti pantai, taman dan mall-mall. COVID-19 telah mengubah hampir seluruh industri dengan penyesuaian seperti bekerja dari rumah (*Work From Home*) dan regulasi lainnya.

Salah satu industri yang mengalami dampak dari pandemi ini adalah industri pariwisata. Pariwisata adalah salah satu bidang yang sangat terkenal dengan dunia Bisnis Perhotelan. Tanpa pariwisata, tidak akan ada bidang pembelajaran tentang industri ini. Oleh karena itu, ada banyak potensi di seluk beluk liburan dan apa ciri-ciri saat ini. Organisasi Tur Dunia PBB / *United Nations Of World Travel Organizations* (UNTWO) mengatakan bahwa mendefinisikan pariwisata adalah kegiatan orang yang bepergian ke dan tinggal di tempat-tempat di luar lingkungan mereka yang biasa selama tidak lebih dari satu tahun berturut-turut untuk liburan, bisnis atau keperluan lainnya.

Pariwisata juga telah memberikan dampak positif terhadap devisa dan perekonomian negara. Seperti contohnya adalah negara Uni Emirat Arab (UAE) yang dapat menerima sekitar 6,20 persen dari GDP (*Gross Domestic Product*) melalui pariwisata (Arabiaday, 2019). Sebagai negara yang mengadakan sektor perekonomian dari perdagangan *real estate* dan industri servis serta pariwisata ini, UAE telah terdampak karena virus COVID-19. Menurut Bhomes.com, Sektor ini adalah salah satu penghasil devisa terbesar. Pemerintah Dubai sangat bergantung

pada pariwisata untuk menjaga ekonominya bertahan setelah cadangan minyaknya habis. Tempat wisata utama adalah festival belanja, seperti DSF (Dubai Shopping Festival) dan DSS (Dubai Summer Surprise), dan keajaiban konstruksi kuno dan modern. Dubai adalah kota kedelapan yang paling banyak dikunjungi di dunia pada tahun 2007 dan diharapkan dapat menampung lebih dari 15 juta pengunjung pada tahun 2015. Pada tahun 2020, Dubai akan menggelar Dubai Expo 2020 yang diperkirakan akan dikunjungi oleh 68 juta wisatawan.

Akan tetapi, pada awal tahun 2020, pandemic global Covid-19 telah mengalami penyebaran mendunia dan mempengaruhi pariwisata sektor global. Pemerintah setempat di Uni Emirat Arab telah mendeklarasikan regulasi *curfew* dan *lockdown* yang merestriksikan pariwisata dan pergerakan dari masyarakatnya. Selain itu, penerbangan udara dan sektor transportasi lainnya dibatasi hanya kepada penerbangan repatriasi atau darurat sehingga penerbangan untuk pariwisata ditunda. Selain itu, penundaan fasilitas-fasilitas umum seperti *gym*, *spa*, kolam renang publik serta tempat-tempat publik lainnya yang dapat rentan menjadi pusat penebaran virus. Acara yang melibatkan sekelompok banyak orang dan/atau perkumpulan seperti sektor MICE (*Meeting, Invention, Convection and Exhibiton*) seperti Dubai Expo 2020 juga ditunda karena belum memenuhi protokol kesehatan.



Sector and Total GDP Growth Outlook in Dubai, 2019-2020

Gambar 1.1 Produk Domestik Bruto di Uni Emirat arab, 2019-2020, dilansir dari <https://arabiaday.com/tourism-retail-and-finance-to-boost-dubai039s-gdp-growth/>

Uni Emirat Arab telah menjadi salah satu GCC di Timur Tengah yang terkenal dengan kota transit terbesar di dunia, yang menghubungkan penerbangan dari Eropa dan Asia. Dengan lokasi yang strategis dan arsitektur modern serta mobilitas yang sangat efektif, Dubai dan Abu Dhabi memiliki banyak pengunjung dari seluruh dunia dan beragam atraksi wisata serta fasilitas dan akomodasi. Menurut statista.com, ketergantungan Uni Emirat Arab pada pariwisata telah menjadi kontribusi ekonomi utama, dengan hampir 50 miliar dirham Uni Emirat Arab per tahun. Dan tingkat hunian kamar hotel 75% untuk hotel-hotel berbintang lima di dunia pada 2016 (Statista.com).

Dengan sebagian besar kasus pertama kali terjadi di AS, Cina, dan EMEA (Iran, Italia, dan Spanyol), secara signifikan jumlah wisatawan dan transit di UEA berkurang. Ditambah dengan perbatasan tertutup dan penerbangan yang ditangguhkan juga membuat para wisatawan in-house harus segera terbang dengan penerbangan darurat yang diatur oleh kedutaan. Menurut Global Media Insight, sebagian besar pengunjung yang datang ke UAE adalah India, diikuti oleh Arab Saudi, Inggris, dan Cina. Yang menyebabkan banyak visa turis dibatalkan dan menangguhkan semua turis dan visa kerja yang disetujui sebelumnya, efektif mulai 17 Maret 2020 (Gulfnews.com).



Gambar 1.2, Data Pengunjung UEA di tahun 2019, dilansir dari [www.globalmediainsight.com](http://www.globalmediainsight.com) tanggal 22 April 2019

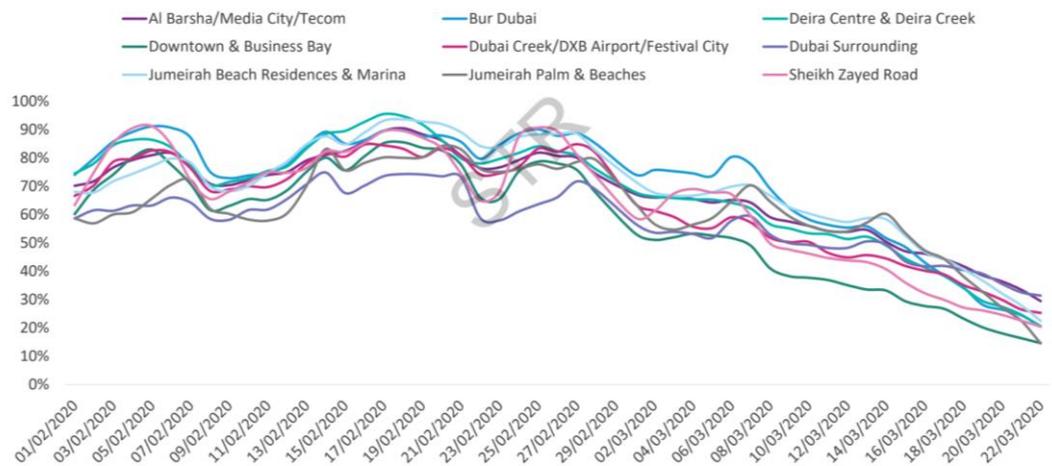
Salah satu dampak COVID-19 yang paling berpengaruh di hotel adalah menurunnya tingkat occupancy pengunjung di hotel. Hal ini karena kekhawatiran pengunjung untuk menginap di tempat umum, peraturan pemerintah yang membatasi adanya perjalanan, dan tingkat pembatasan sosial yang membatasi kegiatan MICE (*Meeting, Invention, Convection, Exhibition*). Tingkat okupansi yang menurun berdampak pada pemasukan pendapatan dan *cash flow* dalam sebuah hotel. Salah satu contohnya adalah Hotel Intercontinental Fujairah Resort yang mengalami penurunan occupancy hampir 90% dari bulan Februari.

Setelah wabah ini, beberapa hotel harus menebus kehilangan pendapatan yang disebabkan. Beberapa hotel misalnya menjadi rumah sakit darurat karena kurangnya rumah sakit yang tersedia, seperti Auditorium Marriot di Madrid, Spanyol yang diubah oleh pemerintah menjadi tempat penampungan medis (Jakarta Post.com). Bahkan setelah pandemi, hotel akan wajib melakukan pembersihan mendalam dan sanitasi untuk seluruh area dan memantau / memeriksa semua

karyawan dan pekerja yang akan bekerja di sana. Ada juga kekhawatiran tentang pasokan pasar jika pandemi berakhir dan apa yang akan menjadi citra hotel bermerek tentang keamanan dan kebersihan hotel.

### Dubai submarket occupancy now ranging between 15 – 30%

Occupancy, Daily Data from 1<sup>st</sup> February – 22<sup>nd</sup> March 2020



Source: STR, 2020 © CoStar Realty Information, Inc. 35

Gambar 1.3. Tingkat okupansi hotel yang menurun drastis dari tanggal 1 Februari sampai 22 Maret 2020, diperoleh dari Hotel Manager InterContinental Fujairah Hotel, 4 April 2020.

Tingkat okupansi dari hotel-hotel di Dubai dan kota di Persatuan Arab Emirat sangat menurun drastis, sampai 80% dari kondisi normalnya (STR, 2020). Hal ini disebabkan pembatasan penerbangan yang memasuki wilayah negara tersebut karena kondisi COVID-19. Selain itu, pembatasan kegiatan sosial berskala besar (PSBB) seperti *event*, acara pernikahan, *meeting*, *convection* dan *exhibition* seperti Dubai Expo yang rencananya akan diselenggarakan Oktober mendatang.

## 1.2 Identifikasi Masalah

peran dari Front Desk sangatlah penting di hotel, untuk mencatat keluar-masuknya pengunjung saat *check-in* dan *check-out*, penyebaran informasi terkait hotel, sebagai *first impression* terhadap pengunjung, pendataan *occupancy* serta manajemen. Dari department *front office*, hotel dapat menginformasikan pengunjung terhadap protokol-protokol kesehatan yang dapat dilakukan pengunjung untuk mencegah terjadinya penyebaran COVID-19 lebih lanjut.

Untuk itu, diperlukan sebuah manajemen resiko untuk mengontrol, *tracing* dan menjalankan protokol kesehatan yang sudah diatur oleh pemerintahan setempat.

Manajemen resiko itu meliputi bagaimana mengelola tingkat okupansi hotel, marketing perhotelan, SDM atau karyawan, dan manajemen keuangan hotel dan hal lainnya yang berkaitan dengan hal tersebut (Dra Ivonne, 2020). Pada kasus kali ini, manajemen resiko akan dibatasi pada departemen *Front Office* pada hotel InterContinental Fujairah Resort. Hal ini diharapkan agar okupansi dapat kembali seperti semula dan keamanan pengunjung hotel terjaga. Dengan ini performa hotel terjaga dan juga tingkat kekhawatiran pengunjung dapat diatasi. Sehingga hotel memiliki imej menjadi aman di masa kondisi *new normal* yang berlaku.

Pada krisis COVID-19 yang terjadi di awal tahun 2020, dampak yang ditimbulkan sangat signifikan bagi industri pariwisata dan perhotelan. Sehingga, upaya preventif untuk menanggulangi dampak yang diakibatkan dari resiko COVID-19 terlalu besar. Upaya preventif penanggulangan ini sangat penting agar hotel tidak mengalami stagnasi yang dapat mengakibatkan bisnis hotel sulit bertahan. Oleh karena itu, mengenai kasus yang menarik dan relevan ini, penulis ingin melakukan penelitian mengenai masalah kehati-hatian dan pencegahan yang diambil oleh hotel pada departemen *Front Office* untuk menjaga masalah keamanan-keamanan dan kontrol kebersihan untuk tamu dan karyawan di hotel. Dalam hal ini, penulis akan melakukan Analisis Penerapan Manajemen Resiko COVID-19, Studi Kasus: InterContinental Fujairah Resort.

### **1.3 Batasan Masalah**

Penelitian ini hanya terbatas pada resiko operasional dan penelitian dilakukan dari bulan Maret 2020 sampai Agustus 2020 di InterContinental Fujairah Resort.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peraturan InterContinental Hotel Fujairah tentang Manajemen Resiko?
2. Bagaimana Manajemen Resiko SDM / karyawan di InterContinental Hotel Fujairah dalam Menghadapi Pandemi?

3. Bagaimana Strategi Manajemen Resiko Proses Internal di InterContinental Hotel Fujairah?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis peraturan InterContinental Hotel Fujairah tentang Manajemen Resiko.
2. Mendeskripsikan Manajemen Resiko karyawan/SDM di InterContinental Hotel Fujairah dalam Menghadapi Pandemi.
3. Menjabarkan Strategi Manajemen Resiko Proses Internal di InterContinental Hotel Fujairah.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak baik bagi peneliti maupun pihak-pihak lain. Manfaat yang dapat diambil sebagai berikut:

#### **1. Akademis**

Bagi Peneliti

- Sebuah Pengarsipan Pandemi Global Mempengaruhi Industri Pariwisata dan Perhotelan
- Mengetahui cara mengelola risiko untuk investasi jangka panjang seperti resor dan hotel

#### **2. Praktis**

Sebuah referensi dan studi literatur untuk industri pariwisata dan perhotelan di masa depan.