

Industri Perhotelan Ditengah Pandemi Covid-19: Peluang Adopsi New Normal Dari Studi Kasus Hotel Di Kota Bengkulu

Rajiv D. Mangruwa⁽¹⁾, Akbariah M. Mahdzir⁽²⁾, Nur Naha Mansor⁽³⁾

⁽¹⁾ Komunikasi dan Bisnis, Telkom University Bandung, Indonesia

⁽¹⁾⁽³⁾ Azman Hashim International Business School, University Teknologi Malaysia, Malaysia

⁽²⁾ Malaysia Japan International Institute of Technology, University Teknologi Malaysia, Malaysia

rmangruwa@telkomuniversity.ac.id

Submitted : 26 June 2021

Revised : 24 October 2021

Accepted : 30 October 2021

ABSTRACT

The COVID-19 outbreak has paralyzed the hospitality industry globally. In Bengkulu, the COVID-19 pandemic has an impact on hotel business continuity in line with the government's directive to stay at home. This study examines the opportunities for business hotel business continuity by implementing new protocol standards during the pandemic crisis for hotel businesses in Bengkulu City. This study uses a case study with a qualitative approach using in-depth interviews with managerial positions, literature studies, and government regulations. This study shows that there are new opportunities and expectations of hoteliers with the implementation of the standard protocol of government regulations to wear a mask, wash your hands with soap, and keep a distance to continue business operations. This study will share the experience directly facing the business hotel business operators to maintain business operations in the city of Bengkulu.

Keywords : *COVID-19; Hospitality Industry; Business Operation; Business Sustainability.*

ABSTRAK

Wabah COVID-19 telah melumpuhkan industri perhotelan secara global. Di Bengkulu, hal ini berdampak pada terancamnya keberlangsungan usaha hotel seiring dengan arahan pemerintah untuk beraktivitas dirumah saja. Penelitian ini mengkaji tentang peluang keberlangsungan usaha hotel bisnis dengan menerapkan standar protokol baru selama krisis pandemi bagi bisnis hotel di Kota Bengkulu. Studi ini menggunakan metode *qualitative* dengan menggunakan studi melalui observasi secara langsung dengan mewawancarai posisi manajerial, studi literatur, dan peraturan pemerintah kota Bengkulu yang diterapkan. Kajian imenunjukkan terdapat peluang baru dan harapan pelaku bisnis hotel dengan penerapan *new-normal* pada penerapan standar protokol dari peraturan pemerintah untuk menggunakan masker, mencuci tangan dengan sabun, serta menjaga

jarak selama melanjutkan operasi bisnis. Studi ini berbagi pembelajaran langsung yang dihadapi pihak pelaku usaha hotel bisnis untuk mempertahankan operasi bisnis di Kota Bengkulu.

Kata kunci : COVID-19; Industri Perhotelan; Operasional bisnis; Keberlanjutan usaha.

PENDAHULUAN

COVID-19 merupakan bencana global yang turut berdampak kepada turbulensi ekonomi Indonesia (Djalante et al., 2020). Kota Bengkulu merupakan ibu kota Provinsi Bengkulu, yang terletak di sebelah selatan Pulau Sumatera, Indonesia. Bengkulu memiliki luas daerah sebesar 152,00 km² dengan jumlah penduduk pada tahun 2020 sebanyak 371.828 jiwa (Herlin & Yati, 2019). Menurut Badan Pusat Statistik Bengkulu (BPS), dampak COVID-19 pada pertumbuhan ekonomi kota Bengkulu pada triwulan ke IV-2020 mengalami kontraksi negatif -2,39% apabila dikomparasi dengan tahun sebelumnya (YoY) (Azhar, 2021a). Hal ini semakin diperparah dengan kondisi produk domestik bruto (PDB) kota Bengkulu yang merupakan ibu kota provinsi terendah di Sumatera dengan jumlah Rp 72.143 per kapita (bps.go.id, 2021). Situasi selama musibah pandemi COVID-19 menciptakan keadaan ekonomi yang kritis dan membutuhkan perubahan untuk dapat bertahan melawati *pandemic crisis* COVID-19. Salah satu industri yang menghadapi masalah keberlanjutan usaha terberat di kota Bengkulu adalah usaha perhotelan.



Gambar 1. Pergub No 22 Tahun 2020
(Sumber foto: Rajiv Mangruwa 2021)

Usaha perhotelan di masa pandemi COVID-19 harus menjadi sektor yang paling besar dampaknya di Kota Bengkulu. Berdasarkan Figur 1, terbitnya surat edaran Peraturan Larangan Sosial Berskala Besar (PSBB) dari Gubernur Bengkulu Nomor 22 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan Perintah dan Penegakan Undang-Undang Protokol Kesehatan Dalam Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Virus Corona (Governor Bengkulu, 2020) membawa kondisi yang sulit bagi pelaku usaha hotel untuk melanjutkan usahanya. Keberlangsungan usaha hotel diperparah dengan aturan yang harus menutup sementara usahanya mulai April hingga Juni 2020 berdasarkan surat edaran Kapolri No. MAK/2/III/2020 pada publik (Djalante et al., 2020). Akibat dari peraturan pemerintah pusat dan daerah, terjadi rendahnya tingkat hunian

kamar hotel akibat menurunnya minat dan daya beli pelanggan bisnis hotel selama masa pandemi COVID-19. Terdapat harapan baru bagi pemilik usaha hotel di Kota Bengkulu seiring dengan dikeluarkannya Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian Covid-19 di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha selama pandemi.

Penelitian memiliki tujuan untuk mengobservasi secara langsung bagaimana *hotel business* dalam mengadopsi protokol COVID-19 Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 di kota Bengkulu yang menggunakan studi kasus pada Hotel Santika Bengkulu. Pentingnya manajemen krisis untuk bertahan menjalankan usaha dengan membidik pelanggan dan di masa pandemi dan aplikasi *new-normal* sangat menarik untuk dipelajari (Farmaki et al., 2020). Perubahan operasional pada bisnis hotel selama krisis COVID-19 telah menciptakan peluang baru dari syarat dan ketentuan yang bermanfaat kepada pelaku usaha untuk dapat melanjutkan keberlangsungan usahanya dan menarik pelanggan untuk menikmati layanan dengan standar protokol baru tersebut (Gössling et al., 2020). Kajian ini memahami transformasi dalam adopsi *new-normal* yang akan menciptakan peluang baru untuk melanjutkan usaha bisnis hotel dan memulihkan kekuatan ekonomi di kota Bengkulu. Kontribusi yang disumbangkan dari penelitian ini sangat signifikan untuk mengetahui secara pasti, bagaimana adopsi *new-normal* diaplikasikan oleh Hotel Santika Bengkulu.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen krisis sangat penting bagi pelaku usaha untuk mengadopsinya dalam rangka pencegahan hambatan dari faktor internal maupun external. Studi menunjukkan bahwa keberlanjutan usaha perhotelan sangat rentan terhadap musibah seperti bencana alam hingga pandemi seperti COVID-19 (Wella & Chairy, 2020). Menurut *stakeholder theory* krisis sangat bergantung pada pemangku kepentingan dalam mempengaruhi atau dipengaruhi oleh kondisi yang dibuat oleh kebijakan pemerintah atau kebutuhan masyarakat (Sigala, 2020). Kebijakan krisis yang dibuat pemerintah harus segera diadopsi oleh pihak manajemen hotel dan diterapkan secara operasional sesuai dengan protokol yang ada. Sebagai contoh misalnya, studi tentang wabah COVID-19 di Korea, (Choe et al., 2021) mengungkapkan bahwa kerugian industri perhotelan di Korea, diantisipasi dengan melakukan perubahan alokasi anggaran dengan memberikan program edukasi tentang kesadaran keselamatan bekerja, pelatihan operasional baru, dan pengoperasian standar kebersihan agar dapat beradaptasi pada kesehatan semua staf dan karyawan hotel. Upaya dalam menciptakan sistem manajemen krisis dan implementasinya harus disiapkan dengan proporsional dan siaga dalam bertindak sehingga tim khusus untuk mengatasi krisis juga harus lebih menentukan untuk membuat keputusan yang efektif. Bentuk komitmen pihak manajemen tidak bermakna sebagai proses khas yang terdiri dari perencanaan tindakan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai sasaran melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya.

Sangat penting untuk memahami manajemen krisis dalam pengambilan keputusan ketika perusahaan berada di bawah tekanan turbulensi ekonomi yang parah. Adanya peraturan dari surat edaran WaliKota Bengkulu Nomor : 338/28/B.Kesbangpol tentang penghentian kegiatan yang bersifat keramaian maupun kerumunan pada 16 desember 2020 mengakibatkan sejumlah pembatalan acara kegiatan serta omset pendapatan yang menurun secara drastis (Bengkulutoday.com, 2020). Dalam upaya melanjutkan keberlangsungan usaha, pihak hotel berupaya beradaptasi dengan mematuhi standar protokol COVID-19 dalam operasionalnya sesuai regulasi yang dikeluarkan pemerintah kota Bengkulu. Studi dari (Jones & Comfort, 2020) menjelaskan bahwa sangat penting bagi pelaku usaha hotel untuk mengantisipasi manajemen risiko pada bisnis untuk menghindari kebangkrutan. Hal ini tentunya sejalan dengan tujuan dan harapan Pemerintah kota Bengkulu sebagai visi pembangunan ekonomi untuk pengentasan kemiskinan pada tahun 2030 (Murniningtyas & Endah, 2018). Dengan adanya dukungan pemerintah kota Bengkulu melalui *new-normal*, Dinas pariwisata kota Bengkulu hanya memberi izin untuk mengisi 50% kamar dari kapasitas yang tersedia. Kebijakan pemerintah kota Bengkulu ini tentunya membantu meringankan pelaku usaha hotel di Bengkulu dan sangat penting untuk melihat bagaimana adopsi dari kelonggaran kebijakan yang dibuat.

METODE

Tabel 1. Object Penelitian

| Hotel Name | Hotel Star | Address |
|------------------------|------------|--|
| Hotel Santika Bengkulu | 3 stars | Jln. Jati No. 45 Sawah Lebar, Bengkulu 38228 Indonesia |

Sumber: www.mysantika.com

Penelitian mengikuti paradigma interpretatif, yang memungkinkan peneliti untuk memahami pendapat subjektif yang dibangun secara sosial tentang fenomena tersebut (COVID-19).

Metode penelitian yang digunakan adalah dengan pendekatan secara kualitatif dengan pendekatan studi kasus pada *hotel business* di kota Bengkulu. Dengan menggunakan metode tersebut menunjukkan keterkaitan pada proses obeservasi objek penelitian dan makna yang tidak diukur dari segi jumlah, lebih fokus untuk mengukur sifat realitas yang dibangun dengan dimensi masyarakat, kontribusi bersama antara peneliti pada akademik dan subjek yang diteliti dari sisi praktisi, memberikan manfaat khusus pada nilai penuh dalam mencari jawaban atas pertanyaan terkait bagaimana munculnya situasi yang ada sebagai pembelajaran (Kourouthanassis et al., 2017). Bagaimanapun penelitian ini menjadi tolak ukur sampel penelitian yang akan dilaksanakan pada bulan April 2021. Fokus penelitian ini adalah pada salah satu jaringan hotel di Kota Bengkulu yang bersedia menjadi objek penelitian secara terbuka sehingga metodologis penelitian dinilai secara kasuistik.

Penelitian studi kasus ini mengambil contoh kasus studi pada Hotel Santika

Bengkulu yang berada di bawah salah satu jaringan hotel terbesar di Indonesia yaitu PT Grahawita Santika (Kompas Group), Alasan pemilihan tersebut karena tingkat dan kelas keterwakilan penghuni serta kesediaan informan dari pihak hotel sebagai penelitian. Observasi dilakukan dalam bentuk wawancara untuk mendapatkan pengelolaan data dan informasi mengenai majamen krisis pandemi COVID-19.

Observasi dilakukan untuk meneliti bagaimana Hotel Santika Bengkulu beroperasi di tengah pandemi COVID-19 dengan adaptasi *new-normal*, dimana terdapat syarat dan ketentuan dilakukan menggunakan accuan dari standar protokol COVID-19. Proses pengambilan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara semi-terstruktur langsung pada objek penelitian sangat dominan dalam penelitian ini untuk mengukur bagaimana peluang dalam operasional *new-normal* pada Hotel Santika Bengkulu. Terdapat alasan privasi terkait dengan identitas narasumber yang diwakilkan sebagai *team management* sehingga enggan menjawab secara terbuka dan bersifat strategi internal. Narasumber yang diwawancarai adalah pemegang polis dan strategis dimanajemen hotel meminta namanya dirahasiakan. Untuk menjaga etika antara subjek dan objek penelitian, maka nama dari narasumber tidak disebutkan sebagai didalam penulisan (Nuruddin et al., 2020). Namun dokumentasi penelitian, penulis memperoleh beberapa hasil observasi penerapan protokol standar COVID-19 pada Hotel Santika Bengkulu.

HASIL DAN DISKUSI

Penerapan adopsi *new-normal* pada Hotel Santika Bengkulu

Pemerintah Indonesia melakukan respon dengan mendorong hambatan operasional melalui Menteri Keuangan telah yang telah menerbitkan Peraturan Menteri Keuangan No.12/PMK.010/2020 tentang percepatan *recovery* ekonomi bahwa Hotel dan Restoran Bebas Pajak Selama 6 Bulan (kemenkeu.go.id, 2020). Hal ini juga ditopang izin dengan diperbolehkan operasionalnya melalui Menteri Kesehatan RI (Kemenkes RI, 2020) dengan acuan penerapan standar COVID-19 terhadap tempat usaha dan keramaian. Observasi mengacu pada penerapan protokol keselamatan COVID-19 untuk wajib menggunakan masker, wajib menjaga jarak dan wajib mencuci tangan. Aturan disiplin pencegahan dan pengendalian COVID-19 pada *hotel business* adalah refleksi dari *new normal* sebagai syarat operasional dapat dilaksanakan. Dengan adanya peluang ini hotel yang dapat kembali dibuka dengan mengikuti aturan protokol COVID-19 termasuk Hotel Santika Bengkulu.

Hotel Santika Bengkulu terletak di lokasi yang strategis di Jalan Jati, Kota Bengkulu yang tidak pernah sepi dari hiruk pikuk masyarakat di tengah kota. Hotel ini mencoba menawarkan 82 kamar kepada para pelanggannya dengan akses dan fasilitas yang menunjang para tamu untuk dimanjakan selama menginap di hotel. Ketika kasus COVID-19 beredar di Wuhan pada tahun 2019, pihak manajemen Hotel Santika Bengkulu masih beroperasi seperti biasa. Namun bencana pandemi COVID-19 pertama kali muncul di kota Bengkulu pada 31 Maret 2020, hotel tersebut mulai merasakan penurunan signifikan dari jumlah okupansi yang hanya di

bawah 30%. Tantangan tersebut membuat pihak hotel memutuskan untuk menutup sementara operasional mulai April 2020 dan beroperasi kembali pada Juni 2020 dengan *standard operational procedure* (SOP) baru yang juga akan diterapkan agar bisnis dapat berjalan dengan aman dan nyaman baik bagi pelanggan maupun karyawan (*Team Management*, wawancara 18 Maret 2021).

Untuk mempertahankan operasi hotel, narasumber percaya bahwa mereka harus membatasi penyebaran virus di hotel mereka. Interaksi antara karyawan hotel dan tamu sangat penting untuk memenuhi kebutuhan tamu selama mereka menginap. Namun dikarenakan pandemi, interaksi seperti itu terhambat. Dengan demikian, pihak manajemen menerapkan langkah-langkah keselamatan untuk meningkatkan kesehatan dan keselamatan. Pihak manajemen bahkan berusaha keras untuk meningkatkan persepsi tamu tentang keselamatan.

"Manajemen hotel mengadakan vaksinasi wajib untuk semua karyawan kepada sebanyak 50 orang karyawan yang langsung mendapatkan sertifikasi demi menambah kepercayaan masyarakat, serta memberikan rasa aman dan nyaman kepada tamu"

SOP yang diterapkan adalah suatu adaptasi terhadap situasi dan kondisi di tengah pandemi dan bentuk komitmen terdapat peraturan pemerintah, hasil observasi menemukan beberapa poin kritis yang pada penerapan standar protokol COVID-19 pada Hotel Santika Bengkulu dengan metode wajib pakai masker, wajib menjaga jarak dan wajib mencuci tangan pakai sabun ([Azhar, 2021](#)). Sebagai contoh, penelitian dari ([Filimonau et al., 2020](#)) menunjukkan komitmen dari hotel manager untuk dapat merubah adaptasi baru

adalah kebutuhan yang diperlukan oleh kedua belah pihak dalam rangka persiapan untuk menekan penyebaran virus COVID-19. Komitmen ini ditunjukkan oleh pihak Santika, dalam perubahan melalui tatanan proses penyaringan tamu yang akan masuk hingga keluar para dengan diawasi secara sistematis (*Team Management*, wawancara 18 Maret 2021).



Gambar 2. Proses Penyaringan Pintu Masuk Hotel Santika Bengkulu

(Sumber foto: [Rajiv Mangruwa 2021](#))

Dalam operasionalnya, terdapat penyaringan bagi setiap tamu yang akan masuk ke hotel untuk di cek suhu tubuh di *lobby* hotel. Praktik ini menjelaskan korelasi terhadap *stake holder theory* bahwa partisipasi dari pihak internal dan eksternal memiliki kontribusi yang berpengaruh terhadap manajemen krisis dari kerjasama perusahaan itu sendiri, pelanggan, karyawan, pemasok, dan masyarakat pada umumnya ([Jones & Comfort, 2020](#)). Bentuk penanggulangan manajemen krisis juga berkomitmen mengikuti aturan kepada para pelanggan bagi sudah menerima vaksin untuk diterapkan menyeluruh di Indonesia ([Japutra & Situmorang, 2021](#)). Bentuk tanggung jawab manajemen melalui pemantauan dan kontrol tetap dilakukan untuk memastikan penerapan dilakukan dengan efektif dan nyaman. Penelitian menemukan bahwa dalam penerapan protokol COVID-19 pada Hotel Santika Bengkulu dimulai pada proses

antisipatif cuci tangan dan pengukuran suhu tubuh sebelum memasuki hotel. Perubahan gaya baru ini dilakukan sebagai langkah antisipasi pencegahan penyebaran dengan anjuran menjaga kebersihan lingkungan dan pribadi dengan sesering mungkin mencuci tangan dengan sabun atau *hand sanitizer* serta menyemprotkan disinfektan di tempat tempat berisiko tinggi penularan. Pada Figure 2, menjelaskan bahwa penggunaan suhu tubuh dan tempat mencuci tangan memudahkan dan meningkatkan kenyamanan tamu supaya yakin bahwa tempat mereka berkunjung aman dari virus COVID-19. Alasan klinis ini sangat baik untuk membunuh kuman khususnya virus COVID-19 sebelum memasuki Hotel Santika. Selain itu, Penggunaan pengukuran suhu tubuh maksimal 37,5 derajat Celsius sebagai pengukuran terhadap tamu yang dicurigai demam atau membawa virus sebagai carrier (*Team Management*, wawancara 18 Maret 2021).

Manajemen hotel dalam mengadopsi *new-normal* dalam rangka menekan jumlah penyebaran virus COVID-19 mewajibkan para tamu dan karyawan menggunakan masker pada sekitar area Hotel Santika Bengkulu. Berdasarkan hasil observasi pada Figure 3, penulis menemukan bahwa tim *hotel management* telah membuat peraturan tegas antara pengunjung dan karyawan dengan menggunakan masker sebagai bentuk kepatuhan peraturan pemerintah. Adaptasi pada *hospitality industry* ini sangat berbeda dibandingkan dengan situasi sebelum pandemi COVID-19. Narasumber menyatakan bahwa:



Gambar 3. *Front Desk* Hotel Santika Bengkulu
(Sumber foto: Rajiv Mangruwa 2021).

"Selama masa pandemi pelanggan dan karyawan menggunakan masker sebagai bentuk kebutuhan dengan alasan faktor keselamatan yang mendasar". Perwujudan dari perubahan gaya baru ini dapat diikuti dengan baik oleh para pengunjung hotel disamping edukasi pemerintah untuk bermasker saat keluar rumah. Penelitian ini menunjukkan kesamaan dengan studi dari penelitian di India bahwa peran pemerintah bukan hanya sebagai pembuat kebijakan, namun peran kesadaran masyarakat juga harus tinggi terhadap keselamatan pekerja untuk melanjutkan mata pencaharian setiap hari (Kaushal & Srivastava, 2021). Lebih lanjut, selama observasi penulis belum menemukan adanya pemberian masker secara gratis apabila pengunjung datang ke hotel sebagai bentuk pola *corporate social responsibility* (CSR) terhadap tamu dan pihak karyawan hotel (Hassan & Soliman, 2021).



Gambar 4. *Restaurant* Hotel Santika Bengkulu
(Sumber foto: Rajiv Mangruwa 2021).

Terdapat perubahan signifikan pada Hotel Santika Bengkulu dengan menerapkan strategi pembatasan bagi pelanggan yang ingin sarapan ataupun bersantap selera di restoran hotel. Pada Figure 4, Observasi menemukan bahwa tamu hotel mendapatkan pelayanan dengan penghantaran makanan langsung ke kamar dengan *metode door to door* dari daftar makanan yang ingin dipesan. Perubahan metode baru ini menunjang preferensi para tamu untuk menikmati santap sarapannya di kamar hotel agar terhindar dari kerumunan. Usaha pelayanan ini adalah perubahan kongkrit untuk memberikan pelayanan terbaik demi menghindari kerumunan para tamu di restoran ketika bersantap selera. Bentuk persepsi manajemen krisis untuk menghindari kerumunan sesuai hasil observasi menemukan komitmen manajemen mencoba membatasi penggunaan fasilitas hotel untuk tekanan seperti gym, kolam renang, dan tempat ibadah untuk ditutup sementara waktu sebagai tanggapan pemilik usaha dan respon yang baik terhadap peraturan pemerintah (Farmaki et al., 2020). Khusus untuk karyawan hotel, penggunaan seragam akan selalu dicuci setiap hari dan karyawan diwajibkan mandi ketika sampai di hotel dan setelah selesai bekerja. Hotel Santika Bengkulu mewajibkan karyawan yang berhubungan langsung dengan tamu seperti *front office* dan *housekeeping* untuk menggunakan *face shield* setiap saat selama shift bertugas. Penggunaan SOP dalam penanganan COVID-19 berdampak positif hingga triwulan ke -IV dimana tingkat hunian meningkat 60-70% dengan penerapan *new normal*. Hal ini menunjukkan peluang manfaat COVID-19 untuk menciptakan kepercayaan pelanggan terhadap hotel sesuai standar yang

ada (Manajemen Tim, wawancara 18 Maret 2021).

KESIMPULAN

Terdapat perubahan yang signifikan dari pandemi COVID-19 kepada operasional hotel di dunia. Implementasi *new-normal* selama pandemi COVID-19 menunjukkan perlunya adopsi terhadap manajemen krisis untuk dapat melanjutkan keberlangsungan usaha. Pemerintah Bengkulu mengeluarkan Peraturan Larangan Sosial Berskala Besar (PSBB) dari Gubernur Bengkulu Nomor 22 Tahun 2020 dan peraturan dari surat edaran WaliKota Bengkulu Nomor: 338/28/B.Kesbangpol. Peraturan ini adalah bentuk penekanan jumlah wabah COVID-19 dalam upaya kesehatan masyarakat lebih detail tentang protokol tentang pandemi COVID-19. Adaptasi *new normal* berfokus pada operasional hotel bisnis di kota Bengkulu memakai masker, mencuci tangan, dan menjaga jarak demi melanjutkan keberlanjutan usaha serta bagaimana keberhasilan yang dicapai dari perubahan yang terjadi (Seraphin, 2021).

Studi menemukan jawaban dari tujuan yang ingin dicapai bahwa terdapat perubahan yang drastis dari adopsi *new-normal* pada studi kasus di Hotel Santika Bengkulu selama pandemi COVID-19. Implementasi terhadap adopsi *new normal* menggunakan proses saringan terhadap tamu dimulai dengan melakukan pencucian tangan sebelum masuk ke dalam hotel, tamu wajib menggunakan masker yang dilanjutkan dengan pengecekan suhu tubuh yang wajib di bawah 37.5 derajat celsius. Pembatasan tempat berkerumunan diterapkan dengan berjarak antara tamu yang menunggu ketika melakukan kedatangan di meja reservasi, pelayanan dilakukan dengan semua elemen tetap menggunakan masker

selama berinteraksi. Perubahan signifikan untuk mengurangi keramai dilakukan dengan *door to door service* pada layanan sarapan pagi. Untuk sementara layanan publik seperti gym, kolam renang dan tempat beribadah ditutup sementara waktu. Hasil perubahan ini sangat signifikan bagi pihak Hotel Santika Bengkulu dengan naiknya angka tingkat hunian hotel sebesar 60% dan peluang untuk melanjutkan usaha selama masa krisis pandemic COVID-19. Studi merekomendasikan bagaimana pihak hotel dapat meningkatkan tingkat hunian kamar pasca wabah COVID-19 telah selesai.

UCAPAN TERIMAKASIH – ACKNOWLEDGEMENT (IF ANY)

Ucapan terima kasih untuk University Teknologi Malaysia dan Telkom University untuk kontribusi langsung dan tidak langsung pada penelitian ini. Tim Penulis berterima kasih kepada pemerintah Kota Bengkulu khususnya Dinas pariwisata untuk data dan bimbingannya dalam melanjutkan penelitian ini. Terakhir, terima kasih kepada *management team* Hotel Santika Bengkulu yang telah bersedia untuk memberi izin observasi dan interview sehingga penelitian ini dapat selesai.

DAFTAR PUSTAKA

- Azhar, R. (2021a). *Ekonomi Bengkulu 2020 Minus*. Bengkuluexpress.Com. <https://bengkuluekspress.com/ekonomi-bengkulu-2020-minus/>
- Azhar, R. (2021b). *Karyawan Hotel Santika Bengkulu Suntik Vaksinasi Covid-19 Dosis Kedua*. Bengkuluexpress.Com. <https://bengkuluekspress.com/karyawan-hotel-santika-bengkulu-suntik->

[vaksinasi-covid-19-dosis-kedua/](https://bengkuluekspress.com/vaksinasi-covid-19-dosis-kedua/)

- bps.go.id. (2021). *Statistik Indonesia 2020*. 2021. <https://www.bps.go.id/publication/2020/04/29/e9011b3155d45d70823c141f/statistik-indonesia-2020.html>
- Choe, J. Y. (Jacey), Kim, J. J., & Hwang, J. (2021). Perceived risks from drone food delivery services before and after COVID-19. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-08-2020-0839>
- Djalante, R., Lassa, J., Setiamarga, D., Sudjatma, A., Indrawan, M., Haryanto, B., Mahfud, C., Sinapoy, M. S., Djalante, S., Rafliana, I., Gunawan, L. A., Surtiari, G. A. K., & Warsilah, H. (2020). Review and analysis of current responses to COVID-19 in Indonesia: Period of January to March 2020. *Progress in Disaster Science*, 6, 100091. <https://doi.org/10.1016/j.pdisas.2020.100091>
- Filimonau, V., Derqui, B., & Matute, J. (2020). The COVID-19 pandemic and organisational commitment of senior hotel managers. *International Journal of Hospitality Management*, 91(August), 102659. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102659>
- Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. M. (2020). Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*, 0(0), 1–20.

- <https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1758708>
- Governor. (2020). *Regulations Governor of Bengkulu number 22nd the year 2020*. <http://jdih.bengkuluprov.go.id>
- Hassan, S. B., & Soliman, M. (2021). COVID-19 and repeat visitation: Assessing the role of destination social responsibility, destination
- Herlin, H., & Yati, R. T. (2019). Development Strategy Tourism Tikus Island Bengkulu Province With Swot Analysis. *AFEBI Management and Business Review*, 4(1), 60. <https://doi.org/10.47312/ambr.v4i1.230>
- Japutra, A., & Situmorang, R. (2021). The repercussions and challenges of COVID-19 in the hotel industry: Potential strategies from a case study of Indonesia. *International Journal of Hospitality Management*, 95(December 2020), 102890. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102890>
- Jones, P., & Comfort, D. (2020). The COVID-19 crisis and sustainability in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2020-0357>
- Kemenkes RI. (2020). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). *Kementerian Kesehatan RI*, 28. http://hukor.kemkes.go.id/uploads/produk_hukum/PMK_No__9_Th_2020_ttg_Pedoman_Pembatasan_Sosial_Berskala_Besar_Dalam_Penanganan_COVID-19.pdf
- Kemenkeu.go.id. (2020). *Peraturan Menteri Keuangan 12/PMK.010/2020*. <https://jdih.kemenkeu.go.id/in/page/dokumen-peraturan/f0a03510-d2f0-40b6-96f9-180acc12362c>
- Kourouthanassis, P. E., Mikalef, P., Pappas, I. O., & Kostagiolas, P. (2017). Explaining travellers online information satisfaction: A complexity theory approach on information needs, barriers, sources and personal characteristics. *Information and Management*, 54(6), 814–824. <https://doi.org/10.1016/j.im.2017.03.004>
- Murniningtyas, A., & Endah, S. A. (2018). *Tujuan Pembangunan Berkelanjutan di Indonesia: Vol. III* (Issue 2).
- Nuruddin, Wirawan, P. E., Pujiastuti, S., & Sri Astuti, N. N. (2020). Strategi Bertahan Hotel di Bali Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Kajian Bali (Journal of Bali Studies)*, 10(2), 579. <https://doi.org/10.24843/jkb.2020.v10.i0202.p11>
- Seraphin, H. (2021). COVID-19: an

opportunity to review existing grounded theories in event studies. *Journal of Convention and Event Tourism*, 22(1), 3–35.

<https://doi.org/10.1080/15470148.2020.1776657>

Sigala, M. (2020). Tourism and COVID-19: Impacts and implications for advancing and resetting industry and research. *Journal of Business Research*,

117(June), 312–321.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.06.015>

Wella, S. F., & Chairy, C. (2020). Implementasi Sustainability Sebagai Alat Pemasaran Pada Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2), 343.
<https://doi.org/10.24912/jmieb.v4i2.8284>

