

Persepsi Risiko Pengelola Hotel Kecil dan Menengah di Kabupaten Sleman, Yogyakarta terhadap Dampak COVID-19

Sari Nastiti Nurrachma Iqbal

Program Studi Pariwisata, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Gadjah Mada, Indonesia

Email: nastitisari@gmail.com

Abstract

COVID-19 has been declared a global pandemic by the World Health Organization (WHO). The rapid and uncontrollable transmission of COVID-19 has a significant impact on the tourism industry. The hotel occupancy rate in Yogyakarta's Sleman Regency has dropped dramatically to an average of 10%. The majority of the hotels in Sleman Regency, Yogyakarta that are affected by COVID-19 are small and medium-sized. The purpose of this study is to investigate the risk perceptions of small and medium-sized hotel managers regarding the impact of COVID-19 and their response to it. This study employs a qualitative approach, conducting in-depth interviews with three small and medium-sized hotel managers in Sleman Regency, Yogyakarta, via online video conferencing or video calls. This study finds that each hotel manager's risk perception differs, which influences decision-making in responding to danger. Hotel managers' risk perception is also useful for developing risk communication skills in hotel employees. The study's findings also suggest that implementing a health protocol in each hotel to reduce the risk of COVID-19 could provide hotel managers with peace of mind.

Keywords: *COVID-19, global pandemic, small medium-sized hotel, risk perception, Risk Perception Attitude Framework*

1. Pendahuluan

Sejak tanggal 11 Maret 2020, World Health Organization telah menetapkan COVID-19 sebagai pandemi global. Di Indonesia, penyebaran virus COVID-19 terus meningkat sehingga Presiden Joko Widodo menetapkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam rangka percepatan penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19). Kebijakan ini mengakibatkan menurunnya angka kunjungan di berbagai daerah yang menyebabkan perubahan pada industri pariwisata terlebih bidang hospitalitas dan perhotelan (Ashikul et al., 2020; Rivera, 2020; Pavlatos et al., 2020). Hingga bulan April 2020, tercatat tingkat hunian kamar hotel di Yogyakarta hanya mencapai angka 10% (Priatmojo, 2020).

Bidang perhotelan menjadi bagian dari industri pariwisata yang terdampak paling buruk akibat COVID-19 (i.e., Pavlatos et al., 2020:1). Terlebih lagi untuk usaha pariwisata dengan skala kecil dan menengah. Sekitar 80% usaha kecil dan menengah dari sektor pariwisata terkena dampak dari COVID-19 (i.e., Sugihamretha, 2020:193).

Sebelumnya, pariwisata juga pernah mengalami krisis akibat penyebaran penyakit menular SARS pada tahun 2002 – 2004. Dampak yang terjadi pada sektor perhotelan di Hong Kong antara lain penurunan tingkat hunian menjadi 10% - 20%, beberapa hotel menutup sebagian lantai, meliburkan karyawannya dan menghentikan kampanye promosi (i.e., McKercher, 2004:141). Dalam dunia kesehatan, pariwisata dikenal menjadi

salah satu vektor dalam penyebaran penyakit (Rodriguez-Gracia, 2001) dan penyakit epidemi SARS merupakan contoh dari hubungan antara pariwisata dengan penyebaran penyakit secara global (i.e., McKrecher, 2004:716). Dengan skala yang lebih besar dari epidemi SARS, pandemi COVID-19 juga memiliki hubungan antara pariwisata dan penyebaran penyakit global.

Dalam pariwisata, penyebaran penyakit dan virus menjadi salah satu fenomena yang diperhitungkan dalam pengambilan keputusan dalam berwisata dan persepsi risiko (i.e., Korstanje, 2011:12). Persepsi risiko adalah penilaian individu secara subjektif terhadap kejadian buruk atau negatif seperti kecelakaan, cedera, penyakit, dan kematian (Slovic, 2000; Thompson, 2014; Peak & Hove, 2017). Topik mengenai persepsi risiko dalam pariwisata mulai berkembang sejak kejadian 11 September 2001 yaitu serangan teroris pada gedung kembar di Amerika Serikat. Dari kejadian itu, penelitian mengenai risiko dalam industri pariwisata mulai dikembangkan tetapi kebanyakan berfokus pada persepsi risiko wisatawan dalam berwisata (Konrstanje & Olsen, 2011). Hal ini dilakukan karena wisatawan dinilai sebagai objek yang rentan terhadap bahaya yang terjadi dari luar karena kegiatan mereka mengunjungi tempat baru untuk berlibur dan statusnya menjadi orang asing di tempat mereka berwisata (Peattie et al., 2005:400). Risiko yang dihadapi oleh individu yang berwisata dapat berupa risiko fisik, psikologis, keuangan, dan kesehatan seperti cedera, kecelakaan, terorisme, bencana alam, ketidakstabilan politik, dan epidemi (Chew & Jahari, 2014; Bae & Chang, 2020)

Pengalaman berwisata memiliki tingkat risiko yang lebih tinggi dibandingkan dengan bisnis dalam industri pariwisata (Dominguez, Burguette & Bernard, 2003). Namun, bisnis pariwisata bukan berarti tidak memiliki risiko sama sekali. Korstanje (2009) berpendapat pada bisnis dan manajemen pariwisata, beberapa elemen risiko bisa dikendalikan tetapi ada juga yang tidak dapat dikendalikan. Pada kondisi krisis tertentu bisnis pariwisata juga menghadapi risiko yang tidak bisa dikendalikan, seperti krisis yang ditimbulkan akibat pandemi COVID-19 karena penyebaran virus berdampak buruk bagi industri pariwisata dan terdapat ketidakpastian kapan penyebaran virus COVID-19 dapat dikendalikan.

Di Yogyakarta, dari laporan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia tahun 2020 menunjukkan bahwa hunian kamar hotel di Yogyakarta mengalami penurunan sebanyak 20% sejak bulan Maret 2020 pada bulan April 2020 tercatat tingkat hunian kamar hanya berkisar 5% karena COVID-19. Akibatnya banyak hotel yang mengalami kerugian, beberapa hotel bahkan dijual karena pengelola tidak mampu memenuhi biaya operasional seperti biaya listrik, gaji pegawai dan Asuransi Kesehatan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) bagi pegawainya (Gatra.com, 2020).

Kebanyakan hotel yang dijual adalah hotel dengan klasifikasi bintang empat serta skala kecil dan menengah. Hal ini menunjukkan bahwa dalam kondisi krisis, hotel dengan skala kecil yang memiliki sumber daya terbatas cenderung merasakan beban bencana lebih besar dibandingkan dengan hotel berukuran besar karena memiliki sumber daya lebih baik (i.e., Brown et al., 2017:7). Hotel yang berukuran besar juga memiliki kontrol lebih untuk mengendalikan efek perubahan ekonomi dengan menggunakan kekuatan pasarnya (i.e., Vivel-Bua, 2018:112).

Data Badan Pusat Statistik Yogyakarta menunjukkan bahwa Kabupaten Sleman memiliki hotel paling banyak di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu sebanyak 624 hotel dan 603 hotel diantaranya adalah hotel kecil dan menengah. Jumlah hotel kecil dan menengah di Kabupaten Sleman juga paling banyak diantara kabupaten lainnya Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.

Banyaknya hotel dengan skala kecil dan menengah di Kabupaten Sleman menjadi perhatian penulis karena penelitian mengenai hotel kecil dan menengah belum banyak dilakukan di Indonesia, terutama Yogyakarta. Begitu pula dengan penelitian mengenai persepsi risiko pada industri perhotelan yang berfokus pada persepsi risiko pengelola hotel masih sangat terbatas. Sehingga penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna mengetahui persepsi risiko pengelola hotel dalam menghadapi dampak krisis, terutama pada hotel dengan skala kecil dan menengah. Hasil dari penelitian ini juga bisa menjadi pembelajaran bagi hotel kecil dan menengah dalam menghadapi dampak krisis selanjutnya.

2. Kerangka Teori

Menurut Peak dan Hove (2017), risiko adalah masalah yang menyebar dalam sebuah wilayah ataupun lintas batas negara, contohnya bencana alam seperti gempa bumi dan badai, bencana buatan manusia seperti paparan radiasi dan penyakit menular global yang terjadi baru-baru ini seperti Ebola, MERS (Middle East Respiratory Syndrome), SARS (Severe Acute Respiratory Syndrome), dan virus Zika. Pandemi COVID-19 dapat dikategorikan dalam risiko karena merupakan penyakit menular yang mematikan, berdampak besar pada penurunan ekonomi global dan telah ditetapkan menjadi pandemi global oleh WHO pada tanggal 11 Januari 2020 (WHO, 2020).

Persepsi risiko penting untuk semua bidang terutama bidang kesehatan karena persepsi tersebut akan mempengaruhi seseorang dalam menilai suatu bahaya dan bagaimana penyesuaian yang mereka lakukan untuk menghadapi bahaya tersebut, sehingga persepsi risiko juga berfungsi untuk membangun komunikasi risiko yang efektif dan berperan penting dalam pembuatan regulasi dan kebijakan (Paek dan Hove, 2017:1; Thompson, 2014:1189).

Dalam persepsi risiko terdapat penilaian terhadap risiko yang akan mempengaruhi penyesuaian yang dilakukan untuk menangani atau mencegah risiko tersebut. Menurut Slovic (2000), penyesuaian adalah banyaknya tindakan yang tersedia bagi pengambil keputusan untuk mengatasi bahaya. Penyesuaian dilakukan seorang pengambil keputusan ketika terjadi kerusakan akibat sebuah bahaya yang ekstrim sehingga menjadi sebuah pertimbangan dalam pengambilan keputusan (Slovic, 2000:1). Dalam keadaan krisis, peran pemimpin sangat dibutuhkan sebagai pengambil keputusan untuk menentukan arah dan penyesuaian yang harus dilakukan guna bertahan dan melakukan penyesuaian di tengah krisis, dengan asumsi pengambil keputusan tersebut rasional dan mereka bertindak sesuai dengan kriteria keputusan yang ditetapkan oleh badan publik terkait (Slovic, 2000).

Terdapat dua dimensi dalam membentuk persepsi risiko seseorang terhadap suatu bahaya, yaitu dimensi kognitif dan dimensi emosi. Dimensi kognitif berkaitan dengan pengetahuan dan pemahaman seseorang terhadap risiko dari sebuah bahaya yang mereka hadapi. Sedangkan dimensi

emosi berhubungan dengan apa yang mereka rasakan terhadap bahaya atau risiko tersebut. (Peak dan Hove, 2017:2).

Berikut indikator yang digunakan dalam penelitian ini:

Tabel 1. Kerangka Persepsi Risiko

Variabel	Indikator
Kognitif	Pengetahuan (Slovic, 2000), Paek dan Hove, 2017)
	Informasi (Peak dan Hove, 2017)
	Sumber Informasi (Peak dan Hove, 2017)
Emosi	Ketakutan (Yang dan Nair, 2014)
	Ketidakpastian (Yang dan Nair, 2014)
	Kegelisahan (Yang dan Nair, 2014)

Sumber: Penulis, Sari Nastiti (2020)

Penelitian mengenai persepsi risiko dalam ilmu pariwisata kebanyakan menggunakan metode kuantitatif tetapi beberapa ahli seperti Korstanje (2011) dan Yang dan Nair (2014) menganjurkan penelitian persepsi risiko untuk menggunakan metode kualitatif karena data yang didapat bisa lebih mendalam untuk mengetahui emosi dari objek penelitian. Metode kualitatif juga bisa membantu peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam terkait dengan sosial, budaya, dan persepsi risiko secara personal dibandingkan dengan metode kuantitatif (i.e., Korstanje, 2011:13; Yang & Niar 2014:325; Korstanje & Olsen, 2011: 309)

Objek dalam penelitian ini adalah hotel kecil dan menengah yang merupakan kategori hotel berdasarkan dengan ukurannya, kategori ini didefinisikan sebagai hotel dengan kamar kurang dari 50 kamar, mempekerjakan kurang dari 10 orang dan beroperasi di lokasi pasar yang kurang strategis dan kebanyakan berlokasi di dekat perguruan tinggi. Selain itu, hotel kecil dan menengah adalah hotel dalam kategori bintang tiga, bintang dua, bintang satu, non-bintang, dan dapat berupa hotel budget, motel, backpacker inn, dan homestay (Jafaar, 2010:54). Ukuran perusahaan menjadi salah satu

prediktor untuk sebuah perusahaan dapat bertahan dan pulih dari tekanan (Alesch & Holly, 1997; Tierney & Dahlhamer, 1998; Sydnor-Bousso,dkk, 2011).

3. Metode

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif (Bogdan dan Biklen, 1982). Pengumpulan data primer pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode wawancara mendalam via online melalui konferensi video dengan metode pemilihan responden menggunakan sampling acak bertujuan kepada manajer atau pengelola hotel kecil dan menengah sebagai pengambil keputusan.

Konferensi video adalah cara berkomunikasi melalui jarak menggunakan teknologi, aplikasi yang digunakan untuk konferensi video yang menyerupai metode tatap muka yaitu Skype, Adobe Connect, Apple's FaceTime, Wimba, dan Google Chat. Wawancara secara online menggunakan metode konferensi video sama seperti wawancara tatap muka, yang membedakan hanya pewawancara dan responden berada di lokasi yang berbeda. (Nehls, Smith, Schneider, 2015:140-141). Oates (2015) berargumen bahwa keintiman masih dapat terjalin dan tidak hilang sama sekali walaupun dengan menggunakan metode panggilan video konferensi.

Wawancara dilakukan menggunakan aplikasi Whatsapp dengan fitur panggilan video kepada pengelola Hotel A, Hotel B, dan Hotel C untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Panggilan video Whatsapp digunakan untuk melakukan wawancara dalam penelitian ini karena pewawancara dan responden lebih familiar dengan aplikasi Whatsapp dibanding dengan aplikasi lainnya, sebagaimana yang disebutkan oleh Mann dan Stewart (2000) bahwa penggunaan Skype atau aplikasi konferensi video lainnya dalam wawancara mewajibkan semua pewawancara dan partisipan dapat mengakses aplikasi tersebut dan dengan percaya diri.

Metode ini digunakan karena keterbatasan akses akibat pandemi COVID-19. Walaupun peneliti tidak dapat melakukan wawancara mendalam secara langsung, tetapi peneliti tetap dapat berbicara secara tatap muka dengan responden guna menganalisis dan menginterpretasi tanggapan dari responden. Dalam kondisi ini, wawancara secara online dapat

digunakan sebagai opsi yang layak bagi penelitian dan tidak hanya sebagai alternatif atau pilihan sekunder ketika wawancara tidak dapat dilakukan (Daekin dan Wakefield, 2013).

Wawancara dilakukan selama bulan Mei - Juli 2020 untuk melihat perkembangan yang terjadi pada hotel kecil dan menengah terhadap dampak krisis COVID-19. Metode wawancara yang akan digunakan adalah wawancara semi terstruktur guna memberikan kesempatan kepada responden untuk membagikan pengalaman secara mendalam.

Pengelola hotel dipilih sebagai responden penelitian ini karena dalam keadaan krisis, peran pemimpin sangat dibutuhkan sebagai pengambil keputusan (Slovic,2000). Dalam hotel kecil dan menengah yang menjadi objek penelitian ini, peran pemimpin dan pengambil keputusannya dilakukan langsung oleh pengelola hotel yang terdiri dari pemilik dan manajer hotel.

Pengumpulan data secara sekunder juga dilakukan melalui jurnal dan dokumen terkait seperti data tingkat hunian kamar hotel, foto dan video yang menunjukkan kondisi Hotel A, Hotel B, dan Hotel C saat pandemi COVID-19 untuk mendukung penilaian penulis.

Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan tiga tahap dalam metode interaktif dari Miles dan Huberman (1994:10-12), yaitu reduksi data, penampilan data, dan kesimpulan. Tahapan ini dilakukan untuk menjelaskan persepsi risiko pengelola hotel kecil dan menengah terhadap dampak COVID-19.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Deskripsi Karakteristik Responden dan Hotel Kecil dan Menengah

Responden terdiri dari pengelola dari masing-masing hotel kecil dan menengah yaitu Hotel A, Hotel B, dan Hotel C. Hotel A adalah penginapan dengan konsep Bed & Breakfast, yaitu penginapan yang hanya memberikan layanan pemesanan kamar dan sarapan. Biasanya terdiri dari 1 - 25 kamar. Bed & breakfast biasanya menawarkan harga murah dan memberikan jasa penginapan, makanan dan minuman (Sheela, 2002:6-7). Responden dari hotel ini adalah pemilik dan manajer, responden berusia 43 tahun berasal dari Yogyakarta.

Hotel B merupakan penginapan dengan

konsep resort. Menurut Sheela (2002:7) penginapan resort memberikan layanan lengkap kepada tamu seperti layanan reservasi, fasilitas makan, lounge, TV kabel, layanan kamar, kolam renang dan layanan rekreasi lainnya. Biasanya terletak di jalan raya pinggiran kota, di dekat laut, di dekat bukit dan lainnya. Istirahat dan relaksasi merupakan fokus utama. Responden dari hotel ini merupakan general manager dari Hotel B berusia 27 tahun dan berasal dari Surabaya.

Hotel C termasuk ke dalam kategori hotel budget yaitu hotel dengan harga rendah, kamar sederhana, dan pelayanan terbatas (Fiorentino, 1995:456). Hotel ini juga merupakan hotel syariah yang menerapkan beberapa peraturan yang disesuaikan dengan aturan agama islam antara lain pasangan yang menginap harus merupakan pasangan suami istri dengan menunjukkan Kartu Tanda Penduduk yang akan diperiksa oleh petugas front office dan dilarang membawa minuman beralkohol. Hotel C juga merupakan hotel yang termasuk dalam salah satu jaringan virtual hotel operator di Indonesia. Pengelola hotel yang menjadi responden penelitian ini adalah manajer hotel ini yang berusia 22 tahun dan berasal dari Yogyakarta.

Tabel 2. Karakteristik Hotel Kecil dan Menengah

No	Hotel	Konsep	Jumlah Kamar	Fasilitas
1	Hotel A	Bed & Breakfast	13	Kamar & Restoran
2	Hotel B	Resort	20	Kamar, Restoran, & Kolam Renang
3	Hotel C	Budget Hotel, Hotel Syariah, Hotel dalam jaringan virtual hotel operator	24	Kamar & Dapur

Sumber: Wawancara mendalam dengan Narasumber (2020)

4.2. Dampak COVID-19 Terhadap Hotel Kecil dan Menengah

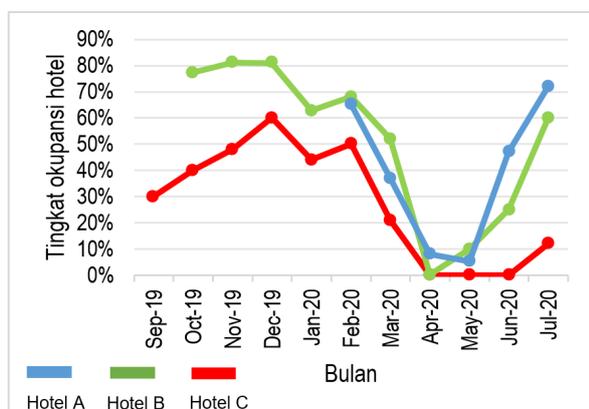
Dampak utama yang terjadi akibat krisis COVID-19 yaitu adanya penurunan tingkat hunian pada setiap hotel. Pada akhir bulan Maret Hotel C yang tidak dapat beroperasi selama tiga bulan akibat kebijakan dari masyarakat setempat yang melakukan

Tabel 3. Dampak COVID-19 pada Hotel Kecil dan Menengah

Dampak	Hotel		
	Hotel A	Hotel B	Hotel C
Operasional hotel	Pemberhentian operasional hotel pada akhir Maret hingga April karena keadaan yang tidak aman	Pemberhentian operasional hotel pada bulan April karena panik dengan keadaan tidak aman akibat COVID-19	Pemberhentian operasional hotel selama bulan April-Juni akibat penutupan akses oleh masyarakat setempat
Okupansi	Okupansi turun dari rata-rata per bulan 60% menjadi 0%-21% selama pandemi	Okupansi turun drastis dari rata-rata 70-80% menjadi hanya 50% pada bulan Maret 2020	Rata-rata tingkat okupansi hotel 40% namun sejak bulan Maret turun menjadi 21% dan menjadi 0% saat penutupan hotel
Sumber daya manusia	Merumahkan karyawan dengan gaji yang dipotong lebih dari setengah	Merumahkan karyawan dan memotong gaji sebesar 50%	Merumahkan karyawan tanpa memberikan gaji
Permintaan pengembalian pembayaran	Hanya mengembalikan yang memesan langsung sedangkan sebanyak 80% tamu pesan lewat online travel agent	Mendapat banyak permohonan pengembalian pembayaran dari tamu tetapi tidak semua dapat dikembalikan	Tidak ada permohonan pengembalian pembayaran
Biaya operasinal	Mengalami lonjakan tagihan listrik	Mengalami lonjakan tagihan listrik	Tidak mengalami tagihan listrik karena menggunakan meteran listrik pra bayar

Sumber: Wawancara mendalam dengan Narasumber (2020)

Gambar 1. Tingkat Hunian Hotel Kecil dan Menengah dari Narasumber per 25 Juli 2020



Sumber: Narasumber (2020)

penutupan wilayah guna menghambat penyebaran virus COVID-19.

Sedangkan kedua hotel lainnya yaitu Hotel A dan Hotel B menetapkan kebijakan pemberhentian operasional hotel selama bulan April 2020 akibat kekhawatiran dan kepanikan yang dirasakan oleh pemilik dan pengelola hotel. Hal ini juga didukung adanya kebijakan pembatasan sosial dan fisik yang menyebabkan hotel sepi tamu.

Penurunan pendapatan di masing masing hotel berakibat pada pemberhentian pegawai hotel dan pemotongan upah. Selain itu, pengelola hotel juga didesak oleh tamu yang mengajukan

pengembalian pembayaran pemesanan dan lonjakan tagihan listrik karena Perusahaan Listrik Negara Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta memberlakukan tagihan listrik untuk hotel pada bulan Maret diambil dari rata-rata pemakaian listrik 3 bulan terakhir yaitu bulan Desember, Januari Februari yang merupakan musim puncak liburan sehingga membuat tagihan listrik menjadi mahal. Di sisi lain pendapatan hotel dan pemakaian listrik di hotel mengalami penurunan.

4.3. Kognitif

Kognitif dalam persepsi risiko berperan untuk mengetahui sejauh mana pengetahuan dan pemahaman seseorang dengan risiko dari sebuah krisis (Peak dan Hove, 2017:1). Kognitif seseorang terhadap risiko dapat menambah kesiapan seseorang dalam menangani krisis. Peak dan Hove (2017) menjelaskan bahwa media berita dapat mempengaruhi bagaimana seseorang melihat dampak bahaya.

Terdapat variasi kognitif yang berbeda diantara ketiga pengelola hotel yang diwawancarai. Pengelola Hotel A mendefinisikan COVID-19 sebagai virus yang mematikan dan berbahaya untuk dirinya dan bisnisnya karena tidak mampu membayar cicilan dan berbahaya untuk karyawannya. Pengelola Hotel B menyebutkan bahwa COVID-19 adalah virus dan bakteri, pernyataan ini sedikit kurang tepat karena COVID-19 bukan merupakan

Tabel 4. Kognitif Pengelola Hotel Kecil dan Menengah terhadap COVID-19

Item Pertanyaan	Hotel		
	Hotel A	Hotel B	Hotel C
Pengetahuan tentang COVID-19	Virus yang mengerikan dan mematikan.	Virus dan bakteri yang menular, cobaan dari tuhan.	Virus dari China karena suka makan hewan mentah.
Pemahaman tentang bahaya COVID-19	Bahaya.	Bahaya karena kita tidak tahu seperti apa ciri-ciri orang yang terpapar virus ini, orang yang sehat bisa membawa virus ini.	Tidak, karena saya sehat dan tidak memiliki penyakit bawaan sehingga tidak rentan.
Bahaya COVID-19 terhadap bisnis	Bahaya, karena masih memiliki tanggungan berupa cicilan untuk membangun properti hotel dan membahayakan karyawan hotel.	Seperti dua mata pisau, kalau tidak beroperasi akan bahaya karena tidak ada pemasukan tetapi kalau beroperasi juga bahaya karena menerima tamu dari berbagai daerah.	Bahaya karena hotel berhenti beroperasi sehingga tidak ada pemasukan tetapi bisa juga menjadi hal yang positif karena bisa jadi setelah kembali normal wisatawan akan cepat bertumbuh karena terlalu bosan di rumah .
Sumber informasi terkait COVID-19	Dari berita di TV dan LINE Today.	Tidak mau mengikuti berita tentang COVID-19.	Tidak mengikuti berita tentang COVID-19, hanya membaca dari media sosial.

Sumber: Wawancara mendalam dengan Narasumber (2020)

penyakit yang berasal dari bakteri. Sedangkan, pengelola Hotel C menyebutkan bahwa COVID-19 adalah virus yang berasal dari China sebagai akibat dari konsumsi daging mentah dari hewan kelelawar.

Pengelola Hotel A dan Hotel B menganggap virus ini berbahaya bagi diri mereka, namun tidak untuk pengelola Hotel C karena responden merasa sehat tanpa penyakit bawaan. Ketiga pengelola berpendapat bahwa virus ini berbahaya untuk kelangsungan bisnis hotel mereka karena terjadi penurunan hingga tidak ada pendapatan dan berbahaya untuk kesehatan dan keselamatan pegawai hotel.

Namun, di sisi lain pengelola Hotel C menganggap hal ini bisa menjadi positif untuk bisnisnya karena saat kondisi mulai aman, diharapkan masyarakat langsung melakukan aktivitas wisata karena sudah bosan di rumah.

Sumber informasi yang digunakan oleh pengelola Hotel A terkait COVID-19 adalah berita di TV dan aplikasi LINE Today dengan fitur update kasus harian COVID-19. Sedangkan untuk kedua pengelola hotel lainnya, mereka mengaku tidak ada sumber informasi acuan karena mereka tidak ingin mengikuti berita tentang COVID-19.

4.4. Emosi

Dimensi emosi dibutuhkan untuk mengetahui apa

yang seseorang rasakan terkait dengan krisis yang terjadi. Pada umumnya seseorang yang awam mengevaluasi risiko sesuai dengan penilaian subjektifnya, penilaian intuitifnya dan kesimpulan yang dibuat dari liputan media dan informasi yang terbatas (Peak dan Hove, 2017:1), sehingga ketersediaan sumber informasi mempengaruhi emosi seseorang terhadap krisis yang dihadapi. Pertanyaan yang disampaikan kepada narasumber yaitu meliputi perasaan takut, gelisah, dan ketidakpastian.

Ketiga pengelola hotel kecil dan menengah mengekspresikan perasaan yang berbeda terhadap COVID-19. Pengelola Hotel A dan Hotel B menyebutkan bahwa mereka khawatir, panik, dan ketakutan terhadap COVID-19. Sedangkan pengelola Hotel C cenderung merasa kesal dan menyalahkan virus ini karena menghambat operasional hotel.

Selanjutnya, perasaan takut juga dirasakan oleh pengelola Hotel A dan Hotel B, perasaan ini muncul pada awal COVID-19 mulai beredar tetapi seiring berjalannya waktu perasaan ini mulai berubah menjadi perasaan pasrah. Berbeda dengan pengelola Hotel C yang tidak merasa takut dengan virus COVID-19, hanya saat terjadi penambahan kasus di Jawa Timur, responden merasa khawatir dengan kemungkinan tamu yang datang dari daerah tersebut.

Tabel 5. Emosi Pengelola Hotel Kecil dan Menengah

Item Pertanyaan	Hotel		
	Hotel A	Hotel B	Hotel C
Bagaimana perasaan Anda terhadap COVID-19?	Khawatir	Panik, khawatir, dan ketakutan berlebih tapi sekarang sudah biasa saja	Kesal dan menyalahkan virus
Apakah Anda merasa takut terhadap COVID-19?	Waktu awal merasa takut tetapi sekarang sudah pasrah	Iya	Tidak, tetapi khawatir dengan tamu dari Jawa Timur karena penambahan kasus
Apakah Anda merasa gelisah akibat COVID-19?	Tidak terlalu	Iya, karena tidak bisa membedakan orang yang terkena COVID-19 dan tidak	Tidak
Apakah Anda merasakan ketidakpastian akibat COVID-19?	Ada ketidakpastian karena tidak tahu akan sampai kapan kondisi seperti ini	Iya dan panik karena tidak tahu akan sampai kapan	Tidak, akan muncul pasar baru karena COVID-19 dan hotel dapat tetap beroperasi

Sumber: Wawancara mendalam dengan Narasumber (2020)

Perasaan gelisah tidak terlalu dirasakan oleh pengelola Hotel A dan Hotel C, tetapi pengelola Hotel B merasa gelisah karena tidak mengetahui ukuran yang jelas mengenai orang yang membawa virus dan tidak.

Ketidakpastian dirasakan oleh pengelola Hotel A dan Hotel B karena tidak mengetahui sampai kapan pandemi COVID-19 akan berakhir. Namun demikian, pengelola Hotel C tidak merasakan ketidakpastian dari situasi ini karena menurut responden, akan muncul pasar baru karena COVID-19, sehingga hotelnya akan tetap beroperasi.

4.5. Penyesuaian

Tanggapan dan penyesuaian yang dilakukan masing-masing pengelola hotel kecil dan menengah untuk menghadapi dampak COVID-19 beragam

tergantung pada tingkat persepsi risiko dan sumber daya yang dimiliki.

Pengelola Hotel A dan Hotel B memberikan tanggapan dengan memberhentikan operasional hotel karena penilai mereka terhadap dampak COVID-19 yang mengkhawatirkan dan membahayakan kesehatan dan keselamatan. Dengan pemberhentian operasional dan penurunan tingkat okupansi kamar hotel maka terjadi penurunan pendapatan. Hal ini mengakibatkan pengelola hotel harus memberhentikan pegawainya dan melakukan pemotongan gaji sebesar 50% untuk Hotel B dan diatas 50% untuk Hotel A.

Selain itu, pengelola Hotel B juga melakukan tanggapan dengan negosiasi dengan tamu yang meminta pengembalian pembayaran akibat pembatalan pemesanan. Hal ini dilakukan untuk mengurangi kerugian.

Tabel 6. Penyesuaian Protokol Kesehatan pada Hotel Kecil dan Menengah

No	Penyesuaian Protokol Kesehatan	Hotel		
		Hotel A	Hotel B	Hotel C
1	Penyediaan sarana pendukung	Menyediakan wastafel dan sabun cuci tangan di depan tempat check in	Menyediakan wastafel dan sabun cuci tangan di depan tempat check in	Menyediakan wastafel dan sabun cuci tangan di depan tempat check in
				Menyediakan hand sanitizer di ruang publik pada setiap lantai
				Menyediakan sabun cuci tangan di kamar mandi umum
				Menempelkan sticker “Area Wajib Mengenakan Masker dan Jaga Jarak 1-2 Meter”
	Prosedur Check in	Cuci tangan sebelum Check in	Cuci tangan sebelum Check in	Cuci tangan sebelum Check in
		Menyediakan hand sanitizer di resepsionis	Menyediakan hand sanitizer di resepsionis	Menyediakan hand sanitizer di resepsionis
		Cek suhu tubuh sebelum check in dengan menggunakan termometer tembak, apabila suhu diatas 37 derajat celsius tamu tidak diperbolehkan menginap	Cek suhu tubuh sebelum check in dengan termometer tembak, apabila suhu diatas 37 derajat celsius tamu diminta menunggu di ruang isolasi yang berada di luar kawasan resepsionis, apabila suhu tubuh turun maka diperbolehkan masuk namun apabila suhu tubuh tidak turun maka tamu tidak diperbolehkan menginap dan uang akan dikembalikan	Cek suhu tubuh sebelum check in dengan menggunakan termometer tembak, apabila suhu diatas 37 derajat celsius tamu tidak diperbolehkan menginap

2	Tamu	Tamu wajib menggunakan masker	Tamu wajib menggunakan masker	Tamu wajib menggunakan masker
3	Selama di hotel	Jaga jarak 1-2 meter	Jaga jarak 1-2 meter	Jaga jarak 1-2 meter
4	Sarapan	Dibawakan ke kamar, tidak ada buffet	Tidak menyediakan sarapan karena COVID-19	Tidak melayani sarapan tetapi menyediakan fasilitas dapur
5	Prosedur Check out	Setelah tamu check out kamar disemprot dengan cairan disinfektan	Setelah tamu check out kamar disemprot dengan cairan disinfektan	Setelah tamu check out kamar disemprot dengan cairan disinfektan
		Membersihkan gagang pintu, meja dan kursi dengan cairan disinfektan	Membersihkan gagang pintu, meja dan kursi dengan cairan disinfektan	Membersihkan gagang pintu, meja dan kursi dengan cairan disinfektan
6	Karyawan	Setiap sebelum memulai jadwal kerja karyawan di cek suhu tubuhnya, apabila suhu diatas 37 derajat celsius maka akan diberikan libur untuk istirahat	Setiap sebelum memulai jadwal kerja karyawan di cek suhu tubuhnya dan ditampilkan di resepsionis untuk meningkatkan kepercayaan tamu	Karyawan wajib menggunakan masker
		Karyawan wajib menggunakan pelindung wajah	Karyawan wajib menggunakan pelindung wajah	
		Karyawan wajib menggunakan masker	Karyawan wajib menggunakan masker	
7	Prosedur penanganan tamu yang terindikasi COVID-19	Belum menyiapkan prosedur apabila ada tamu yang terkena COVID-19	Apabila ada tamu yang menunjukkan gejala COVID-19 maka manajemen akan langung menelepon puskesmas/rumah sakit untuk memberikan perawatan kepada tamu dan mengembalikan uang yang telah dibayarkan	Apabila ada tamu yang terindikasi COVID-19 akan dibawa ke rumah sakit, sebisa mungkin tidak nampak oleh warga setempat
8	Lain-lain			Menggunakan kamar yang sama untuk tamu untuk meminimalkan penyebaran virus COVID-19

Sumber: Wawancara mendalam dengan Narasumber (2020)

Berbeda dengan pengelola Hotel C yang terpaksa memberhentikan operasional hotelnya karena tuntutan masyarakat setempat, sehingga pengelola harus merumahkan karyawannya tanpa memberikan gaji.

Setelah penutupan Hotel A dan Hotel B pada bulan April 2020, kedua hotel tersebut kembali beroperasi saat ditetapkan kebijakan “new normal” yaitu pada bulan Mei 2020. Pegawai di Hotel A mulai bekerja lagi dengan penyesuaian gaji, pekerjaan dan jam kerja. Gaji yang diberikan dipotong 30% dengan jam kerja dari sebelumnya 8 jam/hari menjadi 12 jam/hari. Pengelola Hotel B juga membuka Kembali hotelnya pada bulan Mei

2020 dan menerapkan pemotongan gaji hingga 30% dan hanya mempekerjakan setengah pegawainya.

Saat pembukaan kembali, ketiga pengelola hotel menerapkan protokol kesehatan dengan tingkat keamanan yang berbeda tergantung pada sumber daya, pengetahuan dan perasaan mereka terhadap COVID-19.

4.6. Peran Persepsi Risiko Pengelola Hotel Kecil dan Menengah dalam Menanggapi Bahaya

Penutupan Hotel A dan Hotel B terjadi karena penilaian pengelola hotel terhadap bahaya COVID-19. Dengan pengetahuan dan

perasaan terhadap COVID-19, pengelola hotel memberhentikan operasional hotel karena khawatir dan takut virus COVID-19 akan berbahaya untuk kesehatan dan keselamatan pengelola dan pegawai hotel.

Sedangkan pengelola Hotel C menutup hotelnya selama tiga bulan karena tuntutan masyarakat sekitar, responden mengaku akan tetap membuka hotelnya apabila tidak ada penutupan akses karena responden tidak merasa takut dan merasa COVID-19 tidak berbahaya untuk dirinya.

4.7. Pengaruh Intensitas Informasi Bahaya dan Sumber Berita pada Emosi dalam Persepsi Risiko

Penilaian pengelola hotel kecil dan menengah terhadap risiko dipengaruhi sumber berita dan intensitas informasi terkait bahaya yang dikonsumsi, seperti yang dikatakan Peak dan Hove (2017) seseorang yang awam mengevaluasi risiko sesuai dengan penilaian subjektif, penilaian intuitif dan kesimpulan yang dibuat dari liputan media dan informasi yang terbatas. Hal ini dibuktikan dengan perasaan panik dan takut pengelola Hotel B dan Hotel A terhadap COVID-19 yang muncul pada awal virus ini ada di Indonesia. Saat itu responden masih rajin mengikuti berita terkini tentang COVID-19 dan merasa takut, khawatir dan paranoia, tetapi setelah tidak terlalu mengikuti berita lagi responden merasa lebih tenang dan pasrah. Berbeda dengan pengelola Hotel C yang tidak terlalu mengikuti perkembangan COVID-19 sehingga responden tidak merasa takut ataupun khawatir terhadap COVID-19.

4.8. Peran Persepsi Risiko dalam Membangun Komunikasi Risiko

Persepsi risiko pengelola hotel berpengaruh untuk membangun komunikasi risiko kepada karyawan hotel. Menurut Renn (2008) ada empat fungsi dalam komunikasi risiko yaitu: (1) edukasi dan pencerahan; (2) pelatihan risiko dan dorongan perubahan perilaku; (3) menciptakan kepercayaan dalam institusi yang bertanggung jawab atas penilaian dan pengelolaan risiko; (4) keterlibatan dalam keputusan terkait dengan risiko dan resolusi konflik.

Ketiga pengelola hotel kecil dan menengah menerapkan protokol kesehatan yang dilakukan

sebagai tata kelola risiko. Dalam menyusun protokol kesehatan, dibutuhkan pengetahuan yang baik terhadap bahaya dari COVID-19. Akan tetapi, kapasitas pengelola hotel bukan sebagai ahli, sehingga persepsi risiko yang terbentuk bersifat subyektif, emosional, dan irasional (Slovic, 2000:392).

Pengetahuan yang terbatas mengakibatkan penerapan prosedur yang salah dalam protokol kesehatan. Seperti keputusan pengelola Hotel C yang menerapkan sistem penggunaan kamar secara berulang, kamar yang dibuka hanya beberapa saja. Menurut responden, sistem ini seperti lokalisasi dan dinilai dapat mengendalikan pergerakan virus responden menyebutnya. Akan tetapi, kebijakan ini menjadi bahaya karena karakteristik virus COVID-19 yang penyebarannya terjadi melalui transmisi aerosol yang diproduksi melalui udara oleh individu tanpa gejala selama pernapasan dan berbicara. Aerosol dapat menumpuk, menetap menular di udara dalam ruangan selama berjam-jam, dan mudah dihirup dalam paru-paru (Prather, Wang, dan Scooley, 2020:1).

4.9. Protokol kesehatan Sebagai Jaminan Rasa Aman

COVID-19 di Indonesia belum juga dapat dikendalikan sehingga pengelola hotel mulai merasakan ketidakpastian waktu terhadap pandemi COVID-19 yang tidak diketahui kapan akan berakhir, sedangkan penurunan pendapatan hotel berdampak langsung bagi pengelola dan pegawai hotel. Sehingga penerapan protokol kesehatan memberikan jaminan keamanan bagi pengelola hotel terhadap virus COVID-19 untuk beroperasi kembali pada kondisi pandemi COVID-19. Hal ini disampaikan oleh pengelola Hotel B yang menyebutkan bahwa responden tidak berani apabila melakukan operasional hotel tanpa protokol kesehatan. Walaupun tetap ada perasaan takut terhadap virus tetapi ketakutan tersebut dapat teratasi dengan protokol kesehatan yang dijalankan.

5. Kesimpulan

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat variasi persepsi risiko terhadap dampak krisis COVID-19 pengelola hotel yang dipengaruhi oleh faktor kognitif dan emosi.

Kekhawatiran akan COVID-19 yang disebabkan oleh lemahnya informasi yang tersebar dalam masyarakat seperti yang terdapat pada pengelola Hotel A, B, dan C. Semua pengelola hotel mendefinisikan COVID-19 dengan singkat dan terdapat beberapa informasi yang kurang tepat.

Pengetahuan akan bahaya COVID-19 juga dipengaruhi oleh rasa takut dan khawatir terhadap dampak krisis COVID-19. Pengelola Hotel A dan B merasa khawatir dengan adanya COVID-19 sehingga memahami bahaya yang dapat terjadi pada dirinya, sedangkan pengelola Hotel C mengaku tidak merasa takut dengan adanya COVID-19, jadi menganggap virus ini tidak berbahaya bagi dirinya karena usianya yang masih muda, tidak memiliki penyakit bawaan.

Kegelisahan yang didukung oleh pengetahuan akan bahaya yang terjadi pada pengelola Hotel A dan Hotel B mengakibatkan adanya rasa ketidakpastian terhadap COVID-19 karena pengelola hotel tidak memiliki kendali terhadap lama durasi pandemi COVID-19. Sebaliknya, dengan tidak adanya kekhawatiran dan kegelisahan, pengelola Hotel C justru lebih optimis dalam menghadapi pandemi COVID-19. Pengelola berpendapat bahwa setelah pandemi berakhir akan banyak orang yang berlibur sehingga dapat memberikannya keuntungan, selain itu walaupun terjadi pandemi, pengelola Hotel C mengatakan bahwa akan tercipta pasar-pasar baru yang dapat dikuasainya.

Perbedaan persepsi risiko terhadap COVID-19 masing-masing pengelola hotel mempengaruhi penyesuaian yang dilakukan. Penyesuaian yang dilakukan juga dipengaruhi oleh sumber daya yang dimiliki tiap hotel. Dalam penelitian ini juga ditemukan bahwa protokol kesehatan merupakan salah satu tata kelola risiko sebagai salah satu upaya pencegahan penularan virus COVID-19 dan memberikan jaminan rasa aman kepada pengelola hotel kecil dan menengah. Pengetahuan terhadap bahaya berperan penting dalam membangun komunikasi risiko dan keputusan penyesuaian yang diterapkan pada hotel. Keterbatasan pengetahuan dan kesalahan pemahaman akan bahaya COVID-19 akan menyebabkan kefatalan yang tidak hanya membahayakan keselamatan pengelola dan karyawan tetapi juga tamu hotel.

Daftar Pustaka

- Ahmad, S. Z. (2015). Entrepreneurship in the small and medium-sized hotel sector. *Current Issues in Tourism*, 328-349.
- Alesch, D. J., & Holly, J. N. (1997). Small business failure, survival, and recovery: Lessons from the 1994 Northridge earthquake. Proceedings of the NEHRP Conference and Workshop on the Northridge California Earthquake of January (Vol. 17, No. 1994, 48-55).
- Badan Pusat Statistik DIY. (2018). Direktori Hotel dan Akomodasi Lainnya Daerah Istimewa Yogyakarta. Yogyakarta: Badan Pusat Statistik Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.
- Bae, S. Y., & Chang, P. J. (2020). The effect of coronavirus disease-19 (COVID-19) risk perception on behavioural intention towards 'untact' tourism in South Korea during the first wave of the pandemic (March 2020). *Current Issues in Tourism*, pp. 1-19.
- Bogdan, R. C., & Biklen. (1982). *Qualitative Research for Education Theory and Methods: An Introduction to Theories and Methods*. Boston: Allyn and Bacon.
- Brown, N. A., Rovins, J., Feldmann-Jensen, S., Orchiston, C., & Johnston, D. (2017). Exploring disaster resilience within the hotel sector: A systematic review of literature. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, pp. 362-370.
- Chew, E. Y., & Jahari, S. A. (2014). Destination image as a mediator between perceived risks and revisit intention: A case of post-disaster Japan. *Tourism Management*, pp. 382-393.
- Dahlhamer, J. M., & Tierney, K. J. (1998). Rebounding from disruptive events: business recovery following the Northridge earthquake. *Sociological Spectrum*, pp. 121-141.
- Fiorentino, A. (1995). Budget hotels: not just minor hospitality product. *Tourism Management*, pp. 455-462.
- Jafaar, M., Maideen, S. A., & Sukarno, S. M. (2010). Entrepreneurship Characteristics of Small and Medium Hotel Owner-Managers. *World Applied Sciences Journal*, pp. 54-62.
- Korstanje, M. (2009). Re-visiting risk perception theory in the context of travel. *E-Review of Tourism Research*.
- Korstanje, M. E. (2011). Why risk why now? Conceptual problems around the risk perception in tourism industry. *Revista Brasileira de Pesquisa em turismo*, pp. 4-22.
- Korstanje, M. E., & Olsen, D. H. (2011). The discourse of risk in horror movies post 9/11: hospitality and

- hostility in perspective. *International Journal of Tourism Anthropology*, pp. 304-317.
- Mann, C., & Stewart, F. (2000). *Internet Communication and Qualitative Research: A Handbook for Researching Online*. SAGE.
- Milea, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An expanded sourcebook*. Sage.
- Nehls, K., Smith, B. D., & Schneider, H. A. (2015). Chapter 6: Video-Converencing Interviewa in Qualitative Research. In S. Hai-Jew, *Enhancing Qualitative and Mixed Methods Research with Technology* (pp. 140-157). IGI Global.
- Oates, J. (2015). Use of Skype in interviews: The impact of the medium in a study of mental health nurses. *Nurse researcher*.
- Peak, H. J., & Hove, T. (2017). Risk perceptions and risk characteristics. *Oxford Research Encyclopedia of Communication*.
- Peattie, S., Clarke, P., & Peattie, K. (2005). Risk and responsibility in tourism: promoting sun-safety. *Tourism Management*, 399-408.
- Prather, K. A., Wang, C. C., & Schooley, R. T. (2020). Reducing transmission of SARS-CoV-2. *Science*.
- Renn, O., & Walker, K. (2008). Global risk governance." Concept and practice using the IRGC framework. Dordrecht.
- Rimal, R. N., & Real, K. (2003). Perceived risk and efficacy beliefs as motivators of change: Use of the risk perception attitude (RPA) framework to understand health behaviors. *Human Communication Research*, pp. 370-399.
- Sheela, A. M. (2002). *Economics of Hotel Management*. Bohem Press.
- Slovic, P. (2000). *The Perception of Risk*. Earthscan.
- Sugihamretha, I. (2020). Respon Kebijakan: Mitigasi Dampak Wabah Covid-19 Pada Sektor Pariwisata. *The Indonesian Journal of Development Planning*, pp. 191-206.
- Sydnor-Bouso, S., Stafford, K., Tews, M., & Adler, H. (2011). Toward a Resilience Model for The Hospitality & Tourism Industry. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, pp. 195-217.
- Thompson, T. L. (2014). *Encyclopedia of Health Communication*. SAGE Publications.
- Vivel-Bua, M., Lado-Sestayo, R., & Otero-Gonzalez, L. (2018). Risk determinants in the hotel sector: Risk credit in MSMEs. *International Journal of Hospitality Management*, pp. 110-119.
- Wilder-Smith, A., Chiew, C. J., & Lee, V. J. (2020). Can we contain the COVID-19 outbreak with the same measures as for SARS? *The Lancet Infectious Diseases*.
- Yang, C. L., & Nair, V. (2014). Risk perception study in tourism: Are we really measuring perceived risk? *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, pp. 322-327.
- Gatra.com (2020). Selama Wabah, Minimal 900 Pekerja Hotel di DIY 'Dirumahkan'. <https://www.gatra.com/detail/news/477146/ekonomi/selama-wabah-minimal-900-pekerja-hotel-di-yogya-dirumahkan>. Diakses pada tanggal 29 Agustus 2020 pukul 15.35 WIB
- Hidayat, K. (2020). Terdampak Virus Corona, Okupansi Hotel Bintang di Sleman di Kisaran 7 Persen. <https://jogja.tribunnews.com/2020/04/10/terdampak-virus-corona-okupansi-hotel-bintang-di-sleman-di-kisaran-7-persen>. diakses pada tanggal 5 Agustus 2020 pukul 19.36 WIB
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia (2020). Tingkat Penghunian Kamar Hotel Bintang Tahun 2020. <https://kemenparekraf.go.id/statistik-akomodasi/Tingkat-Penghunian-Kamar-Hotel-Bintang-Tahun-2020>. Diakses pada tanggal 30 Juli 2021 pukul 01.03 WIB
- Kusmo, H. J. (2020). Waduh, Gara-Gara Covid-19 Hotel Di Jogja Dijual Di Situs Jual Beli Online. <https://www.solopos.com/waduh-gara-gara-covid-19-hotel-di-jogja-dijual-di-situs-jual-beli-online-1061162>. Diakses pada tanggal 28 April 2020 pukul 16.34 WIB
- Priatmojo, G. (2020). Rugi Rp240 Miliar, Pelaku Wisata di DIY Terancam Gulung Tikar Tahun Ini. <https://jogja.suara.com/read/2020/04/27/151000/rugi-rp240-miliar-pelaku-wisata-di-diy-terancam-gulung-tikar-tahun-ini>. Diakses pada tanggal 28 April 2020 pukul 16.52 WIB
- Sugiari, L. P. (2020). Dampak Covid-19 bagi Pariwisata Jauh Lebih Parah dari Bom Bali. <https://bali.bisnis.com/read/20200410/538/1225373/dampak-Covid-19-bagi-pariwisata-jauh-lebih-parah-dari-bom-bali>. Diakses pada tanggal 28 April 2020 pukul 17.35 WIB
- Widodo, W.S. (2020). Tingkat Hunian Kamar Hotel di Indonesia Maret 2020 Cuma 32.24%. <https://travel.detik.com/travel-news/d-5006709/tingkat-hunian-kamar-hotel-di-indonesia-maret-2020-cuma-3224>. Diakses pada tanggal 5 Agustus 2020 pukul 19.42 WIB

Wawancara

- Wawancara Pengelola Hotel A, Online, 6 Juli 2020, Pukul 13.41 WIB
- Wawancara Pengelola Hotel A, Online, 15 Juli 2020, Pukul 09.03 WIB
- Wawancara Pengelola Hotel B, Online, 14 Juni 2020, Pukul 15.13 WIB
- Wawancara Pengelola Hotel B, Online, 9 Juli 2020,

Pukul 14.25 WIB
Wawancara Pengelola Hotel C, Online, 12 Juni 2020,
Pukul 11.06 WIB
Wawancara Pengelola Hotel C, Online, 8 Juli 2020,
Pukul 10.34 WIB