

Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap Tingkat Hunian Kamar pada Hotel Garuda Plaza Medan, Skripsi pada tahun 2021

Saroha Sihotang¹, Dewi Shinta Wulandari Lubis²

¹Alumni Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma

²Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen

¹rohansihotang89@gmail.com, ²dewishin@yahoo.com

ABSTRAK

Pandemi covid-19 yang melanda dunia saat ini telah merubah tatanan kehidupan manusia. Masyarakat dunia diwajibkan untuk mengikuti aturan yang berlaku di masing-masing negara sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh organisasi kesehatan Dunia dampak nyata pandemi ini adalah perlambatan ekonomi hampir diseluruh negara di dunia. Pariwisata dan perhotelan merupakan yang paling fatal terdampak. banyak hotel yang tutup dan tidak mampu untuk beroperasi akibat tidak adanya tamu juga adanya pembatasan perjalanan dan bepergian. Dampaknya adalah angka pengangguran meningkat akibat banyaknya pemutusan hubungan kerja. Penelitian disini menggunakan metode kualitatif dimana hasil yang didapat setelah melakukan wawancara dengan informan juga menyebarkan kuisioner adalah bahwa benar pandemi covid-19 sangat berpengaruh terhadap tingkat hunian kamar pada Hotel Garuda Plaza Medan.

Kata Kunci : Pandemi, Ekonomi, Strategi, Hunian kamar, Garuda Plaza Medan.

ABSTRACT

The covid 19 pandemic that has hit the world today has changed the way people live. The world community is required to follow the rules that apply in each country in accordance with the standards set by the world health organization. The real impact of this pandemic is the economic slowdown in almost all countries in the world. Tourism and hospitality are the most fatally affected. Many hotels are closed and unable to operate due to the absence of guests as well as travel restrictions. The impact is that the unemployment rate increases due to the number of layoffs. The research here uses a qualitative method where the results obtained after conducting interviews with informants also distributing questionnaires are that it is true that the covid 19 pandemic has greatly affected the room occupancy rate at the Garuda Plaza Medan Hotel.

Keywords : *Pandemic, Economy, Strategy, Room Occupancy, Garuda Plaza Medan.*

PENDAHULUAN

Pandemi *covid-19* yang melanda Dunia sangat berdampak buruk bagi perekonomian *Global*. Pandemi *Covid-19* merupakan keluarga besar virus yang menyebabkan penyakit mulai dari yang ringan hingga berat, seperti pilek dan penyakit serius seperti *Mers* dan *Sars*. masa inkubasi belum diketahui secara pasti Namun, rata-rata gejala timbul antara 2–14 hari setelah virus pertama masuk ke dalam tubuh. Sementara itu, metode transmisi *Covid-19* juga belum diketahui dengan pasti. Awalnya, virus corona jenis *Covid-19* diduga bersumber dari hewan, seperti unta, kucing, dan kelelawar. Sebenarnya, virus ini jarang sekali berevolusi dan menginfeksi manusia atau menyebar ke individu lainnya. Namun, kasus di Tiongkok kini menjadi bukti nyata kalau virus ini bisa menyebar dari hewan ke manusia. Bahkan, kini penularannya bisa dari manusia ke manusia. dampak seseorang terjangkit virus corona secara umum adalah Batuk, Sesak napas, Demam dan indra penciuman juga perasa hilang. Infeksi bisa semakin parah bila menyerang kelompok individu tertentu. Contohnya, orang dengan penyakit jantung atau paru-paru, orang dengan sistem kekebalan yang lemah, bayi, dan lansia bahkan mengakibatkan kematian.

Pandemi yang melanda saat ini sangat berpengaruh terhadap sektor perekonomian “Dampak nyata dari sektor Ekonomi adalah adanya PHK, Penurunan Inpor, Inflasi, juga penurunan *occupancy* pada Hotel” (Yamali, F., Putri, 2020) banyak pelaku usaha yang bangkrut dan akhirnya tutup sehingga terjadilah pemutusan kerja massal baik dari sektor ekonomi, Pariwisata maupun industri Perhotelan.

Industri Pariwisata Indonesia sebelum pandemic melanda merupakan yang paling cepat berkembang “Pariwisata Indonesia merupakan industri yang paling cepat berkembang bahkan menempati urutan ke 9 dari 30 Negara versi *Travel and tourism powerand perform* (WTTC) mengalahkan Thailan dan Malaysia” (Asmara, S., 2020). Indonesia merupakan negara yang memiliki keindahan alam dan keanekaragaman budaya, bahkan hampir seluruh wilayah di Indonesia mempunyai daya tarik wisata sehingga perlu adanya peningkatan di dalam sektor pariwisata. hal ini dikarenakan pariwisata merupakan sektor yang dianggap menguntungkan dan sangat berpotensi untuk dikembangkan sebagai salah satu aset yang di gunakan sebagai sumber yang menghasilkan bagi Bangsa dan Negara. Didalam industri Pariwisata ini tidak terlepas dari adanya penginapan seperti Hotel sebagai tempat tinggal selama berwisata.

Hotel merupakan sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan. Hotel adalah bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yang sedang dalam perjalanan, atau bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan, dan minum. “tingkat hunian Hotel berpengaruh positif terhadap pendapatan pariwisata sedangkan jumlah wisatawan tidak “(Alwi, Muhammad, I., & Hadi, 2019). meningkatkan pengelolaan hotel di Medan merupakan salah satu hal terpenting yang dapat dilakukan untuk mengembangkan pariwisata yang ada di kota medan, karena antara Hotel dan Pariwisata merupakan dua hal penting yang saling bergantung dan tidak dapat dipisahkan antara satu sama lain.

Kemunculan pandemik *Covid-19* di awal Maret 2020 ini, membuat sebagian besar usaha di bidang produksi dan jasa terpuruk “ Perhotelan dan Pariwisata merupakan industri yang sangat terdampak buruk dan besar “(Kusumaningtyas, 2020). menyebabkan beberapa hotel harus menutup sementara semua aktivitasnya dan juga mengalami penurunan jumlah tamu yang cukup drastis. “pendapatan hotel anjlok bahkan nyaris ambruk” (Salifa et al., 2021) bahkan menurut ketua badan pengurus daerah PHRI Sumut banya hotel yang terpaksa tutup beroperasi dikarenakan tidak mampu menanggung biaya operasioanal yang sangat tinggi. Penutupan hotel yang tidak bisa ditentukan kapan akan beroperasi kembali ini berakibat

banyak manajemen hotel mengalami kerugian. Penutupan yang diakibatkan oleh larangan adanya kerumunan ini, menyebabkan beberapa hotel yang tidak memiliki manajemen resiko, memilih menghadapi badai kerugian finansial yang tidak sedikit. Berdasarkan Observasi yang dilakukan oleh penulis dengan menggunakan metode wawancara kepada Direktur pengelola yang di wakikan oleh HRD Garuda Plaza Hotel Medan diperoleh informasi terdapat indikasi dalam mempertahankan eksistensi Garuda Plaza Hotel. Garuda Plaza Hotel Tetap beroperasi selama pandemi dengan menerapkan protokol kesehatan sesuai anjuran Pemerintah. beberapa hotel berbintang memilih tetap beroperasi hal ini dikarenakan untuk mempertahankan perawatan hotel yang apabila ditutup akan membutuhkan biaya revitalisasi yang tidak murah. Walaupun tetap memakai protokol kesehatan yang ketat yaitu memakai masker, mencuci tangan pakai sabun di Air mengalir, menjaga jarak, menjauhi kerumunan, serta membatasi mobilisasi dan interaksi. Garuda Hotel juga terpaksa memberikan harga murah dan beberapa potongan menu untuk menarik minat pelanggannya supaya Hotel tetap beroperasi Pandemi yang melanda Dunia termasuk Indonesia secara umum telah memberikan kerugian yang cukup besar bagi Pariwisata dan Perhotelan, banyak tempat wisata dan hotel yang tutup sementara bahkan permanen termasuk usaha mikro kecil menengah (UMKM) dikarenakan tidak adanya Wisatawan akibat peraturan pemerintah untuk menutup tempat wisata, Pembatasan perjalanan, menjaga jarak juga berdiam diri dirumah aja juga dengan pemberlakuan New Normal. Akibatnya adalah banyak terjadi pemutusan hubungan kerja (PHK) terutama dalam Dunia Perhotelan dan Pariwisata saat ini benar-benar lumpuh. Berdasarkan fenomena yang terjadi maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Pandemi Covid -19 Terhadap Tingkat Hunian Kamar Pada Hotel Garuda Plaza Medan".

Didalam Penelitian ini Perumusan masalah penelitiannya adalah bagaimana pandemi ini mempengaruhi hunian kamar pada Hotel Garuda Plaza Medan juga strategi yang dilakukan oleh Garuda Plaza Medan sendiri supaya tetap beroperasi di masa pandemi seperti saat ini. Pandemi covid 19 yang melanda Dunia berpengaruh besar terhadap sektor pariwisata dan perhotelan sehingga wujud nyata dari adanya pandemi ini adalah banyak pelaku wisata dan perhotelan tutup sementara bahkan permanen termasuk Hotel Garuda Plaza Medan itu sendiri. penelitian ini berfokus pada hunian kamar periode 2019 sampai 2020.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Hotel Garuda Plaza Medan terletak di Jalan Sisingamangaraja No.18, Medan Kota, Medan, Indonesia 20213. yang dilaksanakan pada bulan Juni 2021 sampai Desember 2021. Adapun data yang digunakan adalah merupakan data yang di peroleh langsung dari hasil wawancara observasi juga kuisioner juga data yang di peroleh dari pihak lain secara tidak langsung.

Pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah metode pengumpulan data dengan metode penelitian di lapangan dan juga metode pengumpulan data kepustakaan. Metode pengumpulan data di lapangan terdiri dari teknik observasi, wawancara melalui orang yang di anggap mengetahui dengan baik terhadap masalah yang di teliti dan bersedia memberikan informasi kepada peneliti, dan pencatatan secara sederhana. Sedangkan metode penelitian kepustakaan dilakukan dengan cara mengumpulkan data melalui referensi yang relevan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pada bab ini peneliti akan menguraikan serta menerangkan data dan hasil penelitian tentang permasalahan yang telah dirumuskan pada Bab I. Hasil dari penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara mendalam secara langsung kepada informan sebagai bentuk pencarian dan dokumentasi langsung di lapangan. Kemudian penelitian juga dilakukan dengan teknik observasi sebagai cara untuk melengkapi data yang telah ditemukan. Penelitian ini berfokus pada Pengaruh pandemi covid 19 terhadap tingkat hunian kamar pada Hotel Garuda Plaza Medan. Penelitian juga menggunakan pendekatan kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan berdasarkan orang atau perilaku yang diamati.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan identitas responden yang menjadi sampel penelitian. Sampel penelitian sebanyak 10 orang, 5 karyawan yang telah mengisi kuisioner dan juga 5 tamu yang sering menginap di hotel tersebut. Berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir dan usia berikut ini disajikan data karakteristik responden sebagai berikut.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	7
2	Perempuan	3
		10 orang

Pada table di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan perempuan.

Karakteristik responden berdasarkan umur

No	umur	Jumlah
1	22-30 Tahun	8
2	31-45 Tahun	2
		10 orang

Dari table di atas usia responden antara 22-30 tahun lebih banyak dikarenakan usia tersebut adalah responden yang masih usia emas untuk bekerja sedangkan usia di atas 30 memiliki responden yang sedikit.

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

No	Pendidikan	Jumlah
1	SMA/SMK	7
2	Diploma III	2
3	Sarjana	1
		10 Orang

Dari tabel data di atas dapat disimpulkan ada 7 orang karyawan yang berlatar belakang SMA/SMK sederajat, sebanyak 2 orang yang berlatar belakang Diploma III dan 1 orang berlatar belakang pendidikan Sarjana.

Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini melibatkan informan kunci yaitu karyawan Garuda Plaza Medan yang terdiri dari berbagai departemen yang berada di dalam hotel. Sesuai dengan tujuan penelitian semua informan yang terlibat merupakan karyawan Garuda Plaza Medan juga sebagai informan tambahan supaya data peneliti lebih lengkap peneliti juga mengambil informan luar atau informan pelengkap supaya data yang diperoleh oleh peneliti benar-benar akurat. Di awal penelitian ini peneliti telah mengirimkan beberapa email ke beberapa Hotel di Medan namun proses ini tidak membuahkan hasil dikarenakan covid 19 sehingga banyak hotel yang tutup sementara bahkan permanen dan mereka juga sebagian membatasi ruang lingkup bagi orang juga karena pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat, pembatasan berprgian atau keluar rumah, pelarangan berkerumun juga menjaga jarak sehingga tidak memungkinkan melakukan penelitian. akhirnya peneliti memutuskan untuk mengirimkan surat penelitian kembali ke salah satu Hotel berbintang tiga di kota Medan yakni Hotel Garuda Plaza Medan. Setelah menunggu kurang lebih tiga hari lamanya setelah peneliti mengirimkan permohonan penelitian tersebut pihak Hotel Garuda Plaza Medan memberikan balasan mengizinkan melakukan penelitian tetapi dengan beberapa syarat antara lain. setiap melakukan penelitian harus selalu mematuhi protokol kesehatan sesuai anjuran pemerintah dan *standar operation prosedur* yang berlaku di Hotel tersebut, dilarang untuk berkunjung sesering mungkin demi untuk menjaga kesehatan bersama dan menjaga jarak apabila melakukan kunjungan penelitian serta harus selalu menggunakan masker. di awal penelitian, peneliti langsung bertemu dengan beberapa informan yang dapat memberikan informasi kunci tetapi karena beberapa hal dan juga pandemi mengerucut menjadi dua informan kunci antara lain *human resources department* atau yang biasa disebut HRD juga *Front office manager* atau FOM bapak Riza Pahlevi. Disamping kedua informan kunci tersebut peneliti juga mewawancarai beberapa informan tambahan di antaranya ada Ibu Fiza beliau ini adalah orang yang sering menginap di hotel tersebut dan beliau juga adalah orang yang sering memberikan uji kompetensi pada karyawan-karyawan perhotelan karena ibu fiza sendiri merupakan anggota dari BNSP yaitu (badan nasional sertifikasi dan profesi) yang dimana Garuda Plaza Hotel selalu menjadi tempatnya pengadaan uji Kompetensi tersebut.

Hasil Wawancara

1. Bapak Riza Pahlevi (*Front office manager*)

Peneliti mendapatkan informasi beliau pertama dari arahan hrd Garuda Plaza Medan. Beliau memperkenalkan peneliti sama bapak *front officemanager* Garuda Plaza tersebut tepat setelah *Managent* mengizinkan peneliti melakukan penelitian disana. Pada awal penelitian dilakukan peneliti sudah menyiapkan dan menyusun beberapa pertanyaan untuk melengkapi data penelitian. Selain melakukan komunikasi melalui pesan singkat peneliti juga mendatangi bapak Riza di Hotel Garuda Plaza tersebut. Disana peneliti sempat berbica banyak hal seputar pandemi yang melanda dunia dan dampaknya terhadap dunia perhotelan kota Medan terutama Hotel Garuda Plaza. Peneliti melakukan wawancara semi terstruktur dengan durasi kurang lebih sejam, dikarenakan pandemi dan juga kesibukan bapak riza, beliau tidak memiliki banyak waktu untuk bertatap muka dengan peneliti maka peneliti lebih banyak berkomunikasi melalui pesan singkat. selain melakukan penggalian data melalui wawancara, peneliti juga melakukan observasi yang dilakukan bersamaan ketika melakukan wawancara ke-dua. Ketika melakukan observasi peneliti memperhatikan bagaimana standard yang di berlakukan Garuda Plaza Medan ketika menerima tamu dimasa

pandemi seperti saat ini juga peneliti memperhatikan apakah restoran yang terdapat di Garuda Plaza Medan tetap ber operasi saat pandemi. proses wawancara yang peneliti lakukan masing-masing di lakukan pada tgl 30 juni 2021, 1 juli 2021 dan 4 juli 2021.

Seiring berkembangnya zaman dunia perhotelan memiliki banyak peluang karena dunia pariwisata tidak luput dari adanya peninapan baik itu berupa hotel berbintang 5, berbintang 4, 3 2 dan 1 juga penginapan-penginapan yang berupa bungalow, inn, losmen dan lain-lain. tetapi dengan adanya pandemi ini dunia pariwisata dan perhotelan benar-benar mati juga lumpuh dan bahkan banyak penggiat usaha yang terpaksa menutup usahanya karena merugi. hal ini terungkap ketika peneliti bertanya ” Bagaimana kah dampak pandemi terhadap tingkat hunian kamar pada Garuda Plaza ? “ Bapak riza menjawab bahwa pandemi menjadikan seluruh industri pariwisata dan perhotelan menjadi benar-benar terpukul tidak terkecuali Garuda Plaza Hotel, dampak nyata yang timbul adalah kerugian besar dimana-mana bahkan bebarapa hotel terpaksa mengurangi jumlah karyawan atau mem phk sebagian karyawannya , ini dilakukan pihak manajemen supaya hotel tetap berjalan dan beroperasi juga untuk mengurangi beban operasioan yang akan di tanggung hotel (wawancara dengan bapak riza,3 juli 2021) beliau juga menambahkan bahwa mustahil hotel bertahan dimasa pandemisaat ini dikarenakan tidak adanya tamu sebagai penyokong utama pendapatan hotel, dengan adanya pandemi begini secara tidak langsung pendapatan karyawan juga semakin berkurang, bahkan ada banyak karyawan hotel yang sudah dirumahkan. (wawancara bapak riza 1 juli 2021).dilain waktu peneliti juga bertanya “ bagaimana dengan hotel, apakah tetap beroperasi selama pandemi? menurut bapak Riza Garuda Plaza sendiri sempat tutup kurang lebih sebulan teapatnya pada bulan april 2020 ini terjadi pada awal pandemi karena adanya pembatasan perjalanan, psbb, menjaga jarak juga karena masyarakat juga takut akan tertular penyakit ini. sehingga mereka lebih memilih di rumah aja dan tidak bepergian atau pun bersosialisai untuk sementara. (wawancara bapak riza 4 juli 2021) dikesempatan yang sama peneliti juga bertanya “ apakah semua departemen yang ada di garuda plaza hotel tetap buka atau bahkan tutup selama masa pandemi ? bapak riza menjawab untuk departemen yang lain kurang lebih sama masalahnya yaitu tidak adanya tamu, bahkan beliau menjawab dan menambahkan bagaiman bisa departemen lain ada tamu jikalau tingkat hunian kamar kita tidak ada, walaupun selama pandemi kita ada tamu yang menginap semaksimal mungkin untuk sarapan kita lakukan yang namanya *room service* yaitu makanan tamu di antarkan langsung ke dalam kamar masing-masing. Kemudian peneliti juga bertanya “dampak nyata dengan adanya pebatasan berskala besar bagi hunian kamar di Garuda Plaza Medan? secara umum tanpa kita jelaskan pun semua juga pasti sudah mengetahui ya, pembatasan ini kan membatasi jadi masyarakat dilarang untuk bepergian atau jalan-jalan jangan kan untuk jalan-jalan keluar kota bahkan untuk area dalam kota sendiri aja semua di batasi dan di jaga oleh team yang bertugas atau berwenang menangani pandemi ini, dan secara garis besar apabila anda juga ingin bepergian keluar kota anda harus diwajibkan dengan namanya tes antigen atau *polymerase chain reaction* (pcr) ini menjadikan biaya tambahan yang harus dibayar oleh orang yang ingin pergi berlibur sehingga sekarang orang lebih cenderung berdiam diri dirumah aja dulu, lebih fokus menjaga kesehatan dan mengikuti anjuran pemerintah daerah masing-masing, begitu penjelasan bapak riza (wawancara 4 juli 2021). Lalu peneliti juga sempat bertanya tentang “ gaji atau upah yang diterima oleh karyawan bagaimana apakah ada pemotongan atau gak dikarenakan adanya penutupan sekama kurang lebih satu bulan “ menurut bapak riza jelas ada, kita tidak mungkin membayar gaji karyawan sementara mereka di rumahkan selama sebulan, untuk biaya pengoperasian dan juga perbaikan yang rusak selama ini aja terkadang susah ditutupin akibat pandemi ini, memang ada keringanan dari pemerintah mengenai pembayaran pajak tetapi untuk yang lain-lain tetap kita harus

pikirkan bagaimana caranya supaya tetap beroperasi semaksimal mungkin. Begitu penjelasan dari bapak riza selaku *front office manager* di garuda plaza hotel.

Pada awal pandemi 2019 *Management* garuda plaza hotel tetap beroperasi walaupun dengan terseok-seok ini bisa kita lihat dari tabel data tingkat hunian kamar di bab I yang peneliti dapatkan dari data *front office* melalui bapak riza pahlevi sebelum dan setelah pandemi berlangsung, dikarenakan tidak adanya tamu menjadikan garuda plaza hotel terpaksa menutup operasional selama sebulan juga karena pembatasan perjalanan, dilarang berkerumun juga dilarang mengadakan atau membuat kerumunan .garuda plaza hotel sendiri merupakan satu dari sekian banyak hotel berbintang di kota medan bahkan di Indonesia yang benar- benar lumpuh dengan adanya pandemi ini.

Menurut ketua perhimpunan hotel dan restoran seluruh Indonesia (PHRI) Sumut, Denny s wardana dalam keterangannya rabu 26-05-2021 mengatakan hampir semua hotel masih beroperasi 50 persen. bahkan ada yang kurang dari 50 peren dampak permintaan amsih sepiakibat pendemi covid 19, ‘kata dia ‘. Beliu juga menuturkan bahwa tingkat hunian hotel berbintang di kota medan hingga mendekati semester satu masih berkisar 20-30 persen .bahkan di saat musim lebaran, akhir pekan bahkan liburan hari-hari besar yang biasanya ramai tingkat hunian kamar juga masih tetap sangat rendah. Berbagai kebijakan pemerintah untuk menekan penyebaran covid 19 membuat permintaan kamar hotel masih tetap epihingga mendekati semester satu 2021.awalnya manajemen hotel di medan berharap ada peningkatan hunian kamar di Lebaran, namun tidak itu tidak terjadi di karenakan ada kebijakan larangan mudik lebaran dan di ikuti penyekatan arus mudik. Bahkan banyak pembatalan kamar menjelang lebaran lalu.

2. Bapak Kinoy (*Human Resources Deprtement*)

Peneliti pertama kali bertemu HRD garuda plaza medan yang di jembatani oleh bapak *Traning Manager* Garuda plaza medan Bapak Iyan. dan peneliti berkenalan atau dapat nomor bapak iyan dari salah satu pegawai poltekpar medan yang dimana politeknik pariwisata medan adalah tempat peneliti bekerja.beliau ini sering mengadakan/memberikan pelatihan dari Badan Nasional Sertifikasi dan Propesi (BNSP) Kota medan. awal pertama kenalan dengan bapak hrd Garuda Plaza Medan pada saat peneliti pertama kali mengantar kan surat pengantar penelitian. Beliau (HR) Garuda Plaza langsung menyambut hangat sembari menjelaskan panjang lebar tentang pandemi yang melanda terutama efeknya terhadap Dunia pariwisata khususnya perhotelan. Garuda plaza hotel sendiri di awal pandemi mulai dari awal januari 2020 sudah mengalami penurunan tingkat hunian kamar sbanyak 26% puncaknya pada bulan april di tahun 2020 garuda plaza menutup operasional untuk satu bulan penuh ini dikarena oleh tidak adanya tamu yang menginap akibat dari pelarangan berkerumun, pembatasan bepergian, adanya keharusan test antigen dan juga pcr sebagai syarat apabila melakukan perjalanan. secara garis besar bukan cuman garuda plaza hotel yang mengalami dampak pandemi ini hampir semua hotel yang berada di medan sempat berhenti atau menutup operasionalnya.bagi industri perhotealn sendiri tamu adalah kunci utama berjalanya sebuah hotel, karena kita berbeda dengan orang yang berjualan makanan atau minuman, mereka yang berjualan makanan dan minuman masih bisa menjual dagangannya scara online dengan tranaksi pembayaran yang online juga, kalau di dunia perhotelan pelayanan adalah kunci utama dan kamar adalah barang yang di perjual belikan, kan kita tidak mungkin menjual kamar kita tetapi tamu tidak bisa menikmatinya, Ujarnya bapak kinoy (wawancara awal penelitian 30 juni 2021). Kemudian peneliti juga sempat bertanya tentang “dampak apa yang paling fatal yang di rasakan oleh Garuda Plaza Hotel akibat Pandemi ‘bapak kinoy menjelaskan dampak yang paling fatal adalah penutupan operasional Hotel dimana seluruh kegiatan operasional hotel di berhentikan total, ini terjadi satu bulan penuh yaitu pada bulan april 2021 semua karyawan di rumahkan dan juga adanya

pemotongan gaji bagi karyawan yang di rumahkan tersebut. setelah manajemen berdiskusi dan melakukan rapat dengan menerapkan protokoler kesehatan sehingga terjadi lah kesepakatan bersama bahwa di bulan mei Hotel akan kembali beroperasi seperti biasa tetapi dengan berbagai kebijakan yang di lakukan oleh manajemen hotel antara lain, setiap tamu yang menginap atau berkunjung wajib memakai masker, mengukur suhu tubuh juga di depan lobby pintu masuk hotel di sediakan tempat untuk mencuci tangan juga handsanitizer. bahkan untuk sementara waktu kita hanya menjual kamar saja, untuk meeting room dan tempat-tempat yang bisa membuat kerumunan kita tutup sementara waktu, baknyak hal yang terjadi selama pandemi ini berlangsung sampai saat ini tetapi kita hanya bisa tetap berusaha dan juga tetap harus jaga kesehatan, begitu penjelasan bapak kinoy.

Pada bulan Mei awal hotel kembali beroperasi setelah terjadinya penutup selama sebulan penuh angka hunian hanya berkisar 8 persen atau terjadi penurunan sebesar 92 persen. dimana jumlah kamar terpakai selama satu bulan hanya 247 kamar terpakai. ini sangat berbanding terbalik apabila kita lihat data hunian kamar di bulan mei 2019 yaitu sekitar 2895 kamar dalam satu bulan kemudian di bulan juni naik menjadi 586 kamar dan kemudian ber angsur-angsur naik walaupun angka kenaikan tidak begitu signifikan. begitu penjelasan bapak kinoy (wawancara pada 30 juni 2021). Sebenarnya apa yang di jelaskan oleh informan pertama yaitu bapak riza (fom) sama persis dengan apa yang di jekaskan oleh bapak kinoy yaitu hrd garuda plaza medan. mereka sama-sama menjelaskan penurunan, kerugian dan dampak yang sangat nyata dan bahkan terjadinya penutupan operasional hotel yang terjadi selama satu bulan penuh yaitu yang terjadi di bulan april . peneliti lebih banyak berinteraksi dengan bapak Fom Garuda plaza medan bapak Riza pahlevi dikarenakan bapak kinoy selaku hrd sedang sibuk dan banyak tugas yang harus di kerjakan sehingga beliau mengarahkan peneliti kepada fom, juga karena pandemi intensitas pertemuan sangat di batasi sehingga peneliti banyak berinteraksi melalui telepon dan pesan singkat saja dan juga peneliti tidak mendapatkan dokumentasi di karenakan banyak kebijakan yang tidak bisa dilakukan selama pandemi oleh pihak garuda plaza hotel sendiri sehingga disaat melakukan riset peneliti harus melakukan sop sesuai anjuran pemerintah juga kebijakan yang berlaku di garuda plaza medan.

3. Ibu Chafizah.

Beliau merupakan orang yang dekat dan sangat sering intens atau rutin berhubungan dan melakukan kegiatan di garuda plaza hotel .karena beliau merupakan bagian dari Anggota kepengurusan BNSP yaitu badan nasional sertifikasi dan propesi yang mengurus seluruh kegiatan sertifikasi orang-orang yang bergerak di bidang perhotelan yang dimana setiap melakukan kegiatan ini selalu terpusat di garuda plaza hotel itu sendiri. Beliau tau persis bagaimana dampak pandemic ini terhadap kegiatan dan juga kunjungan tamu di garuda plaza hotel .beliau juga memiliki banyak relasi di garuda plaza medan sehingga untuk akses informasi dengan garuda plaza hotel medan sangat sering dilakukan. Beliau juga merupakan salah satu dosen juga sekretaris prodi untuk prodi program studi pengelola perhotelan Politeknik Pariwisata Medan. ibu fiza menjelaskan adanya penutupan hotel menjadikan semua program pelatihan yang selalu terpusat di garuda plaza hotel medan ditunda sepanjang pandemi berlangsung, garuda plaza hotel medan yang biasanya sebagai penyedia tempat juga makanan dan minuman dirugiakan dengan hal ini, dimana bukan hanya karna adanya penutupan operasional juga tetapi memang semenjak pandemi seluruh acara kegiatan kumpul-kumpul atau berkerumun di larang sehingga semua kegiatan yang seharusnya di adakan di garuda plaza medan benar-benar di tiadakan. (wawancara dilakukan di politeknik pariwisata medan) di gedung H unit hotel praktek. beliau juga menambahkan pandemi covid 19 benar-benar merugikan pihak Gruda Plaza Hotel khususnya umumnya semua hotel di dunia, Indonesia tidak terkecuali medan.

Pandemi covid 19 yang melanda Dunia sangat berdampak buruk terhadap semua tatanan kehidupan manusia, dimana di masa pandemi ini seluruh kegiatan manusia benar-benar di batasi. mulai dari pelarangan untuk berkumpul, dan bahkan menjaga jarak sehingga waktu untuk berinteraksi satu sama yang lainnya juga di atur. ini bisa kita lihat dari pemberlakuan sistem wfh (work from home) untuk para pekerja kantoran, sistem daring atau belajar secara online bagi para sekolah mulai dari sekolah dasar sampai universitas semuanya melakukan pembelajaran sistem online, termasuk untuk yang memiliki usaha makanan dan minuman di lakukan sistem takeaway (yaitu pelarangan untuk makan di tempat sehingga hanya boleh di bawa pulang saja). Larangan ini tidak hanya berlaku untuk negara Indonesia saja tetapi semua negara yang terdampak covid memberlakukan sistem yang sama bahkan ada beberapa negara yang bahkan memberlakukan sistem *lockdown* yaitu penerapan karantina suatu daerah atau tertentu dalam rangka mencegah perpindahan orang baik masuk ataupun keluar wilayah tersebut untuk tujuan tertentu yang mendesak

Efek nyata dari pandemi ini juga terlihat jelas dari kehidupan ekonomi semua negara terutama Indonesia perekonomian menurut, bahkan merosot tajam banyak pelaku usaha di di negara Indonesia yang terpaksa menutup usaha mereka. terutama untuk pelaku usaha pariwisata dan perhotelan benar-benar mati total banyak karyawan yang terpaksa dirumahkan akibatnya terjadi lonjakan angka pengangguran. Hotel dan tempat wisata merupakan dua hal yang tidak bisa terpisahkan, apabila kita melihat suatu daerah ada tempat wisatanya secara otomatis juga di daerah tersebut pasti akan ada penginapan atau hotel .bahkan hampir semua di wilayah Indonesia memiliki tempat wisata.

Hotel tidak bisa berdiri atau berjalan tanpa adanya penyokong utama yaitu tamu atau pengunjung oleh karena itu adanya pelarang berkerumun, menjaga jarak, bepergian, dan juga pembatasan untuk jam operasional usaha menjadikan semua pelaku usaha meradang terutama hotel. Garuda plaza sendiri termasuk yang terdampak cukup parah. Manajemen sampai menutup operasional selama sebulan demi untuk meminimalisir terjadinya kerugian yang lebih besar.

Hasil Kuisiner

Kuisiner adalah suatu bentuk teknik alat pengumpulan data atau informasi dalam jumlah besar yang relative murah, cepat dan efisien. Kuisiner juga bisa mendapatkan data dari sampel yang banyak dan pengumpulan datanya juga relative cepat karena peneliti tidak perlu hadir saat pengisian kuisiner. Pada penelitian kali ini peneliti mengambil sepuluh orang sampel yang dimana keseluruhan sampe ini adalah orang-orang yang benar-benar tau persis keadaan garuda plaza hotel medan sesungguhnya di masa pandemi saat ini .dimana lima orang berasal dari internal garuda plaza hotel sendiri dan lima orang merupakan tamu atau orang yang intens berhubungan atau berkomunikasi dengan orang-orang yang berada di hotel garuda plaza tersebut. dari hasil kuisiner yang peneliti dapatkan setelah peneliti membuat pertanyaan berupa angket yang di tujukan kepada responden untuk dijadikan sampel, peneliti mendapatkan bahwa semua responden yang mengisi angket yang telah peneliti kirim melalui *google form* semua reponden menjawab Pandemi covid 19 sangat berpengaruh terhadap tingkat hunian kamar pada hotel Garuda Plaza Medan. Mereka juga menjawab bahwa Garuda Plaza medan menutup operasiion selama sebulan di karenakan jumlah tamu yang tidak ada, juga adanya pengurangan karyawan serta pengurangan jam operasiional kerja. dari hasil yang di dapat oleh peneliti dari hasil menyebarkan kuisiner ini peneliti berkesimpulan bahwa sanya dampak pandemi covid 19 sangat berpengaruh dan merugikan garuda plaza hotel medan terutama dari segi pendapatan benar-benar sangat di rugikan baik itu dari pendapatan tamu yang menginap maupun tamu atau pengunjung yang sering menggunakan ballroom sebagai tempat pelatihan dan even-even atau acara lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahsan., F., Rahmawati., Nanda, Y., & A., Fidyah, N. (2020). *Lawan Virus Corona: Studi Nutrisi untuk Kekebalan Tubuh* (B. Santosa (ed.); EBOOK). Airlangga University Press.
- Alwi., Muhammad, I., & Hadi, S. (2019). DIRECTORY JOURNAL OF ECONOMIC. *ANALISIS PENGARUH TINGKAT HUNIAN HOTEL, JUMLAH WISATAWAN DAN JUMLAH OBJEK WISATA TERHADAP PENDAPATAN SEKTOR PARIWISATA DI KABUPATEN KEBUMEN*, 1(3), 199–218.
- Amalia, S., Djambur, H. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 50(5), 3–4.
- Asmara, S. (2020). Tinjauan Kritis Kendala dan Dampak Pengembangan Pariwisata Indonesia. ... “*Strategi Dunia Usaha Menyikapi Status Indonesia ...*”, 140–151. <http://digilib.unimed.ac.id/id/eprint/40565>
- Dewi, N., Adyana, K., Darmawan, I. (2020). *Bali vs COVID-19: Book Chapters* (N. M. A. Dwiyanti (ed.); EBOOK). Nilacakra.
- Erni, P, K. (2020). Dampak Pandemi Covid 19 Terhadap Penurunan Kesejahteraan Masyarakat Kota Pontianak. *Prosiding Seminar Akademik Tahunan Ilmu Ekonomi Dan Studi Pembangunan 2020*, 277–289.
- Kusumaningtyas, M. (2020). *Untuk Usaha Perhotelan Yang Beroperasi pada masa pandemi covid19*. 3(2), 80–86.
- Leon, A.A., janner, S., Masrul., Tasnim., Cahyo, Prianto., Darmawan, N. (2020). Pandemi covid19 persoalan dan refleksi di Indonesia. In T. Limbong (Ed.), *Pandemik COVID-19 Persoalan dan Refleksi* (EBOOK, Issue May). Yayasan Kita Menulis. <https://www.researchgate.net/publication/341218892>
- Rahmatullah, R., Adisti, F. (2020). Analisis Penentuan Harga Kamar dan Tingkat Hunian yang Mempengaruhi Pendapatan Hotel. *Jurnal Penelitian Implementasi Akuntansi (JPIA)*, 1(1), 45–57.
- Salifa, S., Jafriati, & Muchtar, F. (2021). Identifikasi Penerapan Protokol Kesehatan Covid-19 oleh Karyawan Perhotelan di Kota Kendari. *Jurnal Kesehatan Lingkungan*, 2(1), 35–43. <http://ojs.uho.ac.id/index.php/jkl-uho/article/view/19006>
- Sudiarta, I. N., & Semara, I. . M. T. (2018). Sanitasi, Hygiene dan Keselamatan Kerja. In *Jayapangus Press Books* (Saku). Jayapangus press book.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (CV ALFABETA (ed.)).
- Wijoyo, H. (2020). Analisis Minat Belajar Mahasiswa STMIK Dharmapala Riau Dimasa Pandemi Coronavirus Disease (Covid-19). *Jurnal Pendidikan : Riset Dan Konseptual*, 4(3), 396–404. https://doi.org/10.28926/riset_konseptual.v4i3.2
- Yamali, F., Putri, R. (2020). Dampak Covid-19 Terhadap Ekonomi Indonesia. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 4(2), 384–388.
- Yuliani, W. (2018). *metode penelitian deskriptif kualitatif dalam perspektif bimbingan dan konseling*. 2(2), 83–91. <https://doi.org/10.22460/q.v1i1p1-10.497>