

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah segala aktivitas yang berhubungan dengan wisatawan dalam masyarakat. Menurut pernyataan tersebut, kedatangan pengunjung meningkatkan aktivitas masyarakat, swasta dan pemerintah daerah tujuan wisata tersebut. Pariwisata sebagai salah satu industri yang sedang berkembang pesat di abad ini. Perkembangan pariwisata di dunia tidak lepas dari globalisasi yang sedang terjadi. Pariwisata telah menjadi kontributor yang potensial pada perekonomian lewat topangan dan perkembangan ekonomi di industri pariwisata yang dialami oleh banyak negara. Pariwisata memegang peranan penting dalam pembangunan Indonesia terutama sebagai sumber devisa selain sektor migas. Indonesia merupakan salah satu negara yang hampir seluruh daerahnya mempunyai daya tarik wisata, yaitu melalui keindahan alam dan peninggalan sejarah yang dimilikinya.

Pada prinsipnya perkembangan kegiatan pariwisata di suatu destinasi termasuk Indonesia tidak terlepas dari peran operator pariwisata dan tanggung jawab stakeholders yang terlibat, serta tempat-tempat yang berkontribusi terhadap pengembangan pariwisata di daerah tujuan wisata itu sendiri.

Menurut hukum Republik Indonesia. Pada tanggal 10 Oktober 2009, setidaknya terdapat tiga pelaku usaha dan stakeholders dalam pengembangan industri pariwisata Indonesia yaitu pemerintah dan / atau pemerintah daerah,

swasta atau industri (seluruh investor asing dan / atau pelaku industri dalam negeri, masyarakat terkait) pekerja, pelaku bisnis pariwisata dan resepsionis (Sumarjiyanto, 2020:124).

Industri perhotelan bukanlah sebuah bisnis yang hanya menawarkan suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau secara keseluruhan bangunannya untuk dapat menyediakan jasa penginapan yang memang dikelola secara komersial. Jenis hotel pun kini sudah sangat bervariasi, bahkan dalam dunia bisnis perhotelan dapat melakukan kegiatan bisnis dengan inovasi yang berbeda-beda. Biasanya para pendatang baru merupakan pesaing dengan inovasi terbaru sehingga dirasa mengganggu para pelaku bisnis lama (Bayudin, 2019:37).

Hotel adalah suatu perusahaan bergerak dalam bidang jasa akomodasi atau bisa disebut dengan istilah penginapan. Pengertian hotel secara umum diartikan sebagai suatu bangunan atau merupakan badan usaha akomodasi yang nantinya dapat menyediakan pelayanan jasa penginapan, menyediakan makanan maupun minuman dan sekaligus fasilitas lainnya yang memang ditunjukkan bagi pengunjung. Saat ini hotel telah dibangun dengan berbagai model dari kelas melati sampai dengan hotel berbintang lima. Masingmasing hotel tersebut saling bersaing agar mendapatkan konsumen (Wijaya, 2018:280).

Hotel merupakan salah satu bisnis yang bergerak pada sektor dalam industri jasa khususnya akomodasi, segmentasi pasarnya diperuntukkan bagi tamu yang datang untuk keperluan liburan atau bisnis. Oleh karena itu konsumen membutuhkan tempat yang bersih, nyaman dan aman. Hotel harus memberikan layanan terbaik kepada setiap pelanggan. Setiap konsumen ingin mendapatkan

yang terbaik dalam setiap layanan yang mereka beli. Setiap konsumen berhak untuk menikmati informasi yang nyaman, aman, jujur serta perlakuan atau layanan yang benar atas barang yang dibeli. Industri perhotelan merupakan suatu kawasan yang membutuhkan pengelolaan yang baik dan terorganisir untuk mempengaruhi tingkat hunian yang akan berdampak pada perkembangan bisnis perhotelan.

Saat ini dunia tengah diguncang oleh kasus penyebaran pandemi wabah Virus Covid-19 dari China kian merebak dan meluas secara cepat dan menjadi polemik global terbesar untuk saat ini. Bahkan wabah virus ini telah ditetapkan sebagai pandemi global oleh World Health Organization (WHO). Hal inilah yang kini menjadi perbincangan publik yang terjadi diseluruh dunia. Setelah pernyataan yang ditetapkan oleh WHO tersebut tentunya ini menjadi problematika yang harus menjadi perhatian serius oleh pemerintah dan masyarakat seluruh dunia. Dunia menjadi waspada akan wabah virus ini, tidak hanya waspada terhadap penyebaran penyakitnya saja, akan tetapi juga waspada terhadap dampak yang mungkin terjadi terhadap perekonomian dunia.

Virus Covid-19 yang tengah menjadi permasalahan kesehatan global untuk saat ini menimbulkan dampak yang sangat besar terhadap semua sektor kehidupan diseluruh dunia. Mulai dari sektor ekonomi, pendidikan, sosial, pariwisata dan sebagainya. Hal ini terjadi karena virus Covid-19 menimbulkan rasa ketakutan akan bahaya dan resikonya yang berdasarkan berita dan fakta yang tersebar saat ini yaitu dapat berujung pada kematian. Akibatnya timbul rasa kekhawatiran masyarakat untuk menjalankan segala aktivitasnya yang memiliki kemungkinan

akan tertular virus Covid-19 ini. Adapun sektor pariwisata merupakan salah satu yang terdampak sangat besar dari kasus wabah virus Covid-19 ini (Mega, 2020:35).

Tekanan pada industri pariwisata sangat terlihat pada penurunan yang besar dari kedatangan wisatawan mancanegara dengan pembatalan besar-besaran dan penurunan pemesanan. Penurunan juga terjadi karena perlambatan perjalanan domestik, terutama karena keengganan masyarakat Indonesia untuk melakukan perjalanan, khawatir dengan dampak Covid-19. Penurunan bisnis pariwisata dan perjalanan berdampak pada usaha perhotelan.

Pariwisata yang pada awalnya kian mengalami pertumbuhan yang sangat begitu pesat saat ini seakan melemah dan mengalami penurunan yang sangat drastis. Penurunan yang terjadi dalam tingkat hunian (*occupancy rate*) hotel untuk saat ini tidak akan mampu ditanggulangi sampai kasus wabah virus Covid-19 ini menemukan titik terang penyelesaiannya. Adapun upaya yang diberlakukan oleh pemerintah Indonesia dalam mempertahankan industri pariwisata dari dampak virus Covid-19 dengan pemberian insentif terhadap industri pariwisata dan pemberian diskon kepada wisatawan, tapi nyatanya tidak akan berdampak apa-apa untuk saat ini.

Melemahnya industri pariwisata akibat virus Covid-19 juga terjadi di Indonesia. Industri pariwisata di berbagai wilayah di Indonesia mengalami penurunan. Sumatera Utara juga terkena dampaknya. Hal ini dapat dilihat dari penurunan tingkat hunian (*occupancy rate*) hotel di Sumatera Utara menurut data BPS Sumatera Utara berikut.

Tabel 1.1
Occupancy Rate Hotel Menurut Kabupaten/Kota

Kabupaten Kota	Tingkat Penghunian Kamar Hotel/Akomodasi Lainnya menurut Kabupaten/Kota (%)		
	2019	2020	2021
Sumatera Utara	41.00	34.51	29.11
Mandailing Natal	16.38	14.05	12.63
Tapanuli Selatan	54.44	41.97	41.98
Tapanuli Tengah	35.15	15.04	28.28
Tapanuli Utara	29.95	10.29	21.24
Toba Samosir	23.19	8.31	20.45
Labuhan Batu	33.79	31.79	30.08
Asahan	34.25	19.28	34.34
Simalungun	24.80	18.76	18.02
Dairi	13.63	14.13	11.10
Karo	32.27	19.36	23.60
Deli Serdang	35.92	18.31	33.25
Langkat	12.51	9.70	7.56
Nias Selatan	14.48	-	7.99
Humbang Hasundutan	30.70	13.86	32.69
Samosir	13.22	16.46	6.18
Serdang Bedagai	33.18	9.11	27.45
Batu Bara	35.30	29.69	33.12
Padang Lawas Utara	29.46	15.47	25.36
Padang Lawas	28.10	11.81	17.02
Labuhanbatu Selatan	29.96	37.30	19.79
Labuanbatu Utara	22.72	10.29	20.62
Nias Barat	22.40	8.24	5.29
Sibolga	17.68	13.93	11.48
Tanjungbalai	51.21	36.98	15.93
Pematangsiantar	35.43	32.57	32.44
Tebing Tinggi	28.07	36.94	20.20
Medan	57.11	39.69	39.44
Binjai	53.50	17.18	55.62
Padangsidempuan	40.08	30.10	33.18
Gunungsitoli	22.39	18.75	17.62

Sumber: sumut.bps.go.id, 2021

Kota Medan yang terletak dibagian utara pulau Sumatera, tepatnya terletak di provinsi Sumatera Utara merupakan kota terbesar ketiga di Indonesia setelah Jakarta dan Surabaya. Medan sebagai kota metropolitan dan pintu gerbang Indonesia dibagian barat saat ini bisa dikatakan mampu berperan dalam lingkup internasional maupun nasional. Sebagai ibukota provinsi, kota Medan menjadi pusat dari berlangsungnya hampir segala aktivitas, baik di bidang politik, perekonomian, serta sosial-budaya lingkup Sumatera Utara. Selain itu, jika semakin banyak diadakan hubungan dengan negara lain, akan semakin membuka peluang masuknya pengunjung mancanegara, baik yang berkepentingan bisnis maupun berwisata di kota Medan.

Guna mengantisipasi kedatangan pengunjung lokal dan mancanegara ke kota Medan dengan berbagai tujuan dan kepentingan seperti berwisata, berbisnis, menghadiri konferensi, dan sebagainya, maka kota Medan memerlukan adanya fasilitas pendukung untuk tempat tinggal non-permanen selama beberapa hari atau minggu, yaitu hotel. Dengan keberagaman potensi yang dimiliki kota Medan ini dan agar dapat mengakomodasi jumlah pengunjung yang berkunjung ke Sumatera Utara, khususnya kota Medan diperlukan sebuah penginapan berbintang mengingat jumlah pendatang lokal dan mancanegara asing yang datang cukup banyak.

Hotel bintang ialah usaha yang menggunakan bangunan atau sebagian bangunan yang disediakan secara khusus dan setiap orang dapat menginap makan serta memperoleh pelayanan dan fasilitas lainnya dengan pembayaran dan telah memenuhi persyaratan sebagai hotel berbintang. Ciri khusus dari hotel berbintang

adalah mempunyai restoran yang berada di bawah manajemen hotel tersebut. Tingkat hunian (*occupancy rate*) hotel dikur dari pemanfaatan kapasitas fisik hotel. *Occupancy rate* dianggap sangat penting bagi manajemen hotel secara umum, dan untuk departemen penjualan pada khususnya, Adanya *occupancy rate* yang kurang dari kapasitas hotel berarti bahwa ada peluang penjualan yang hilang, yang mengarah pada penurunan pendapatan hotel, Oleh karena itu, banyak hotel dengan *occupancy rate* rendah lebih memilih untuk terus berfungsi secara normal di masa non-puncak, selama *occupancy rate* saat ini mencakup biaya variabel dan berkontribusi dalam menutupi biaya tetap (upah, gaji, depresiasi aset, sewa, listrik, dan biaya lainnya), Di sisi lain, jika permintaan untuk layanan hotel melebihi kapasitas hotel, ini berarti bahwa *occupancy rate* hotel mencapai tingkat maksimum (Saleem dan Al-Juboori, 2013:150).

Dampak pandemi Covid-19 di Kota Medan mulai mengguncang perekonomian masyarakat. Sejumlah tempat usaha mulai gulung tikar karena sepihnya pasar. Selain sejumlah mal, plaza, dan restoran, tercatat 24 hotel memilih tutup sementara sampai batas waktu yang belum ditentukan. Dampaknya, sebanyak 3.500 karyawan dirumahkan. Sepinya tamu di seluruh hotel yang ada di Kota Medan, membuat biaya operasional jauh lebih besar dibanding pemasukan. Pengusaha-pengusaha hotel merugi dan opsi menutup sementara usaha, menjadi pilihan yang harus diambil. Adapun sejumlah hotel berbintang di Kota Medan yang memilih menutup operasionalnya sementara pada awal tahun 2020, yakni:

- 1) Garuda Plaza Hotel (Bintang 4)
- 2) D Prima Hotel (Bintang 4)

- 3) Wisma Garuda (Bintang 1)
 - 4) Grand Lubuk Raya Hotel (Bintang 1)
 - 5) Hotel Danau Toba International (Bintang 4)
 - 6) Pardede International (Bintang 3)
 - 7) KAMA Hotel (Bintang 2)
 - 8) Raz Hotel and Convention (Bintang 3)
 - 9) Hotel Syariah Grand Jamee (Bintang 1)
 - 10) Putra Mulia Hotel (Bintang 3)
 - 11) Karibia Boutique Hotel (Bintang 4)
 - 12) Fave Hotel (Bintang 3)
 - 13) Grand Impression (Bintang 3)
 - 14) Sumatera Hotel (Bintang 1)
 - 15) Grand Melati Hotel (Bintang 1)
 - 16) Citi Inn Hotel (Bintang 3)
 - 17) Hotel Antares (Bintang 3)
 - 18) Swiss Bell In (Bintang 3)
 - 19) Jangga House Bake and Breakfast (Bintang 1)
 - 20) Hermes Palace Hotel (Bintang 4)
 - 21) Grand Kanaya Hotel (Bintang 3)
 - 22) Grand Delta Hotel (Bintang 4)
 - 23) Hotel Radisson (Bintang 4)
 - 24) Hotel Madani (Bintang 4)
- (Dinas Pariwisata Kota Medan, 2020).

Oleh karena itu, penulis akan menganalisis lebih lanjut mengenai dampak pandemi Covid-19 terhadap *occupancy rate* hotel berbintang di Kota Medan, khususnya Hotel JW Mariot Medan, yang merupakan salah satu hotel berbintang 5 di Kota Medan. Hotel JW Mariot Medan juga ikut menutup hotel selama dua bulan, mulai 1 April hingga 31 Mei 2020. Dengan adanya Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang diterapkan di Kota Medan, mengakibatkan *occupancy rate* hotel JW Mariot Medan berkurang. *Occupancy rate* hotel JW Mariot Medan mengalami penurunan drastis di Tahun 2020. Dengan demikian berpengaruh pada pendapatan hotel, dan secara keseluruhan berdampak pada industri perhotelan. Tamu tidak ada lagi yang menginap sehingga hotel mengalami kerugian.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap *Occupancy Rate* Hotel JW Mariot Medan".

1.2 Identifikasi Masalah

Untuk menekan angka penularan Covid-19, pemerintah daerah Kota Medan memberlakukan PPKM dimulai dari awal Tahun 2020. Dengan adanya Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang diterapkan, mengakibatkan beberapa permasalahan pada hotel JW Mariot Medan, yaitu:

1. Hotel JW Mariot Medan mengalami kerugian.
2. Pendapatan hotel mengalami penurunan di awal tahun 2020.
3. Tamu tidak ada lagi yang menginap.

4. *Occupancy rate* hotel JW Mariot Medan mengalami penurunan drastis di Tahun 2020.

1.3 Batasan dan Rumusan Masalah

1.3.1 Batasan Masalah

Penulis membatasi permasalahan yang akan dibahas, yaitu:

Dampak pandemi Covid-19 terhadap *occupancy rate* Hotel JW Mariot Medan.

1.3.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, dirumuskan masalah sebagai berikut:

Bagaimana dampak pandemi Covid-19 terhadap *occupancy rate* Hotel JW Mariot Medan?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Mengetahui dampak pandemi Covid-19 terhadap *occupancy rate* Hotel JW Mariot Medan

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

- a. Bagi perusahaan

Sebagai saran dan bahan masukan tambahan bagi perusahaan dan pihak-pihak yang berkepentingan di dalam perusahaan serta menjadi bahan pertimbangan

dalam membuat kebijakan baru perusahaan terutama mengenai dampak pandemi Covid-19 terhadap *occupancy rate* hotel

b. Bagi Peneliti

Yaitu untuk menambah pengetahuan dan wawasan peneliti dalam bidang yang diteliti secara teoritis dalam hal *occupancy rate* hotel dan sebagai pembelajaran sebelum masuk ke dunia bisnis.

c. Bagi Peneliti lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Uraian Teoritis

2.1.1 Pandemi Covid-19

Virus Corona atau *severe acute respiratory syndrome coronavirus 2* (SARS-CoV-2) adalah virus yang menyerang sistem pernapasan. Penyakit karena infeksi virus ini disebut Covid-19. Virus Corona bisa menyebabkan gangguan ringan pada sistem pernapasan, infeksi paru-paru yang berat, hingga kematian. *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2* (SARS-CoV-2) yang lebih dikenal dengan nama virus Corona adalah jenis baru dari corona virus yang menular ke manusia. Walaupun lebih banyak menyerang lansia, virus ini sebenarnya bisa menyerang siapa saja, mulai dari bayi, anak-anak, hingga orang dewasa, termasuk ibu hamil dan ibu menyusui. Infeksi virus Corona disebut Covid-19 (Corona Virus Disease 2019) dan pertama kali ditemukan di kota Wuhan, China pada akhir Desember 2019. virus ini menular dengan sangat cepat dan telah menyebar ke hampir semua negara, termasuk Indonesia.

Selain virus SARS-CoV-2 atau virus Corona, virus yang juga termasuk dalam kelompok ini adalah virus penyebab *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS) dan virus penyebab *Middle-East Respiratory Syndrome* (MERS). Meski disebabkan oleh virus dari kelompok yang sama, yaitu coronavirus, Covid-19 memiliki beberapa perbedaan dengan SARS dan MERS, antara lain dalam hal kecepatan penyebaran dan keparahan gejala.

Karena Covid-19 adalah penyakit baru, banyak aspek mengenai bagaimana penyebarannya sedang diteliti. Penyakit ini menyebar selama kontak dekat, seringkali oleh tetesan kecil yang dihasilkan selama batuk, bersin, atau berbicara. Tetesan ditularkan, dan menyebabkan infeksi baru, ketika dihirup oleh orang-orang dalam kontak dekat (1 hingga 2 meter, 3 hingga 6 kaki). Mereka diproduksi selama bernafas, namun karena mereka relatif berat, mereka biasanya jatuh ke tanah atau permukaan. Setelah tetesan jatuh ke lantai atau permukaan, mereka masih dapat menginfeksi orang lain, jika mereka menyentuh permukaan yang terkontaminasi dan kemudian mata, hidung atau mulut mereka dengan tangan yang tidak dicuci. Pada permukaan, jumlah virus aktif berkurang dari waktu ke waktu hingga tidak lagi menyebabkan infeksi. Namun, secara eksperimental, virus dapat bertahan di berbagai permukaan selama beberapa waktu, (misalnya tembaga atau kardus selama beberapa jam, dan plastik atau baja selama beberapa hari).

Permukaan mudah didekontaminasi dengan desinfektan rumah tangga yang membunuh virus di luar tubuh manusia atau di tangan. Khususnya, bagaimanapun desinfektan atau pemutih tidak boleh ditelan atau disuntikkan sebagai tindakan perawatan atau pencegahan, karena ini berbahaya atau berpotensi fatal. Dahak dan air liur membawa sejumlah besar virus. Beberapa prosedur medis dapat menyebabkan virus ditransmisikan lebih mudah dari biasanya untuk tetesan kecil seperti itu, yang dikenal sebagai transmisi udara. Virus ini paling menular selama tiga hari pertama setelah timbulnya gejala, meskipun penyebaran diketahui terjadi hingga dua hari sebelum gejala muncul (penularan secara asimtomatik) dan pada

tahap selanjutnya dari penyakit. beberapa orang telah terinfeksi dan pulih tanpa menunjukkan gejala, tetapi ketidakpastian tetap dalam hal penularan tanpa gejala.

Gejala awal infeksi virus Corona atau Covid-19 bisa menyerupai gejala flu, yaitu demam, pilek, batuk kering, sakit tenggorokan, dan sakit kepala. Setelah itu, gejala dapat hilang dan sembuh atau malah memberat. Penderita dengan gejala yang berat bisa mengalami demam tinggi, batuk berdahak bahkan berdarah, sesak napas, dan nyeri dada. Gejala-gejala tersebut muncul ketika tubuh bereaksi melawan virus Corona. Secara umum, ada 3 gejala umum yang bisa menandakan seseorang terinfeksi virus Corona, yaitu demam (suhu tubuh di atas 38 derajat Celsius), batuk dan sesak napas.

Gejala-gejala Covid-19 ini umumnya muncul dalam waktu 2 hari sampai 2 minggu setelah penderita terpapar virus Corona. Demam adalah gejala yang paling umum, meskipun beberapa orang yang lebih tua dan mereka yang memiliki masalah kesehatan lainnya mengalami demam di kemudian hari. Dalam satu penelitian, 44% orang mengalami demam ketika mereka datang ke rumah sakit, sementara 89% mengalami demam di beberapa titik selama dirawat di rumah sakit.

Gejala umum lainnya termasuk batuk, kehilangan nafsu makan, kelelahan, sesak napas, produksi dahak, dan nyeri otot dan sendi. gejala seperti mual, muntah, dan diare telah diamati dalam berbagai persentase. Gejala yang kurang umum termasuk bersin, pilek, atau sakit tenggorokan. beberapa kasus di China awalnya hanya disertai sesak dada dan jantung berdebar. Penurunan indra penciuman atau gangguan dalam rasa dapat terjadi. Kehilangan bau adalah gejala

yang muncul pada 30% kasus yang dikonfirmasi di Korea Selatan. Seperti yang umum dengan infeksi, ada penundaan antara saat seseorang pertama kali terinfeksi dan saat ia mengalami gejala. Ini disebut masa inkubasi. Masa inkubasi Covid-19 biasanya lima sampai enam hari tetapi dapat berkisar dari dua hingga 14 hari, meskipun 97,5% orang yang mengalami gejala akan melakukannya dalam 11,5 hari infeksi.

Indonesia sendiri telah membuat aturan kebijakan pembatasan untuk bepergian ke dan dari negara-negara yang masuk dalam zona merah penularan selama pandemi Covid -19 dengan tujuan untuk memutus mata rantai penularan Covid -19, langkah ini mengikuti kebijakan yang telah lebih dulu dilaksanakan oleh beberapa negara. Kebijakan pembatasan ini memberikan dampak terhadap jadwal penerbangan, bagaimana tidak beberapa maskapai melakukan pembatalan terbang dan sebagian maskapai lagi terpaksa tetap melaksanakan penerbangan meskipun sebagian besar bangku pesawatnya tidak terisi demi pemenuhan hak pelanggan. Para pelanggan sebagian besar juga melakukan cancel atas order tiket penerbangan dikarenakan semakin mewabahnya sebaran Covid-19.

Dampak Covid -19 pada sektor pariwisata juga tidak luput dari ancaman. Data yang dihimpun dari Badan Pusat Statistik menjelaskan pada tahun 2019 pelancong asing yang datang ke Indonesia menyentuh angka 2.07 juta pelancong atau sebesar 12.8% dari jumlah keseluruhan wisatawan asing sepanjang 2019. Pandemi Covid -19 mengakibatkan wisatawan yang datang ke Indonesia menjadi merosot. Sektor-sektor pendukung pariwisata yaitu restoran, hotel hingga pengusaha retail juga terdampak akibat pandemi Covid -19. Keuntungan hotel

mengalami penurunan hingga 40% sehingga berdampak pada operasional hotel dan mengancam kelangsungan bisnisnya. Turunnya pengunjung asing juga berpengaruh terhadap pendapatan rumah makan atau restoran yang pelanggannya lebih dominan adalah para pengunjung dari luar negeri (Block dalam Nasution, 2020:214).

2.1.2 Hotel

a. Pengertian Hotel

Dalam mengembangkan industri pariwisata, Hotel merupakan salah satu sarana pokok dalam menyediakan penginapan, Hotel memiliki pengertian yang berbeda bagi setiap orang. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengemukakan bahwa hotel adalah bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat menginap dan makan orang yang sedang dalam perjalanan. (Widjaya, 2017:105). Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian/seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan pemerintah. (Olimovich, 2020:53). Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Sedangkan pengertian Hotel yang dimuat oleh Grolier Electronic Publishing Inc (2020), menyebutkan bahwa hotel adalah komersial yang menyediakan tempat

menginap, makanan, dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa di dalamnya terdapat beberapa unsur pokok yang terkandung dalam pengertian hotel sebagai akomodasi komersial yaitu:

- 1) Hotel merupakan suatu bangunan, lembaga, perusahaan, atau badan usaha akomodasi
- 2) Hotel menyediakan fasilitas pelayanan jasa berupa penginapan, pelayanan makanan, dan minuman serta jasa-jasa yang lain
- 3) Hotel merupakan fasilitas pelayanan jasa yang terbuka untuk umum dalam melakukan perjalanan.
- 4) Suatu usaha yang dikelola secara komersial Tiap hotel, motel atau berbagai bentuk penginapan lainnya akan berusaha memberikan nilai tambah yang berbeda terhadap produk atau jasa yang akan membuat suatu hotel berbeda dari yang lainnya, yang akhirnya menyebabkan mengapa orang mempunyai alasan tersendiri memilih sebuah hotel.

b. Klasifikasi Hotel

Hotel dapat dibagi dan dikelompokkan menjadi beberapa jenis menurut ukuran dan kriteria tertentu:

- 1) Menurut Ukuran (size) Hotel
 - a) Small Hotel, yaitu hotel yang memiliki 150 kamar hunian.
 - b) Medium-Average Hotel, yaitu hotel yang memiliki 150-300 kamar hunian
 - c) Large Hotel, yaitu hotel yang memiliki 600 kamar hunian.

- 2) Berdasarkan lamanya tamu menginap
 - a) Transit Hotel, tamu yang menginap dalam waktu singkat, rata-rata hanya satu malam.
 - b) Semi-Residential Hotel, tamu yang menginap lebih dari satu malam, tetapi jangka waktu menginap tetap pendek, kira-kira berkisar antara dua minggu hingga satu bulan
 - c) Residential Hotel, tamu yang menginap dalam waktu cukup lama, kira-kira paling sedikit satu bulan.
- 3) Menurut Lokasi Hotel
 - a) City Hotel, merupakan hotel yang lokasinya terletak dikawasan perkotaan.
 - b) Residential Hotel, hotel yang terletak dipinggir atau berdekatan dengan kota besar.
 - c) Motel, yaitu hotel yang berlokasi di pinggir atau di sepanjang jalan raya yang berhubungan antar kota besar dan memiliki penyediaan fasilitas parkir terpisah.
 - d) Beach Hotel, hotel yang terletak dikawasan tepi pantai.
- 4) Menurut Sistem Bintang
 - a) Hotel bintang satu, yaitu
 - (1) Jumlah kamar standar minimal 15 kamar dan semua kamar dilengkapi kamar mandi didalam
 - (2) Ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi 20 m² untuk kamar *double* dan 18 m² untuk kamar *single*
 - (3) Ruang publik luas 3m² x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari

lobby, ruang makan ($> 30\text{m}^2$) dan bar.

(4) Pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga.

b) Hotel bintang dua, yaitu:

(1) Jumlah kamar standar minimal 20 kamar (termasuk minimal 1 suite room, 44 m^2).

(2) Ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi 20m^2 untuk kamar *double* dan 18 m^2 untuk kamar *single*.

(3) Ruang publik luas 3m^2 x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari lobby, ruang makan ($>75\text{m}^2$) dan bar.

(4) Pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga, penukaran uang asing, postal service dan antar jemput.

c) Hotel bintang tiga, yaitu:

(1) Jumlah kamar minimal 30 kamar (termasuk minimal 2 suite room, 48 m^2)

(2) Ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi 22m^2 untuk kamar *single* dan 26m^2 untuk kamar *double*.

(3) Ruang publik luas 3m^2 x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari lobby, ruang makan ($>75\text{m}^2$) dan bar.

(4) Pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga, penukaran uang asing, postal service dan antar jemput.

d) Hotel bintang empat, yaitu:

(1) Jumlah kamar minimal 50 kamar (termasuk minimal 3 suite room, 48 m^2)

- (2) Ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi 24 m² untuk kamar *single* dan 28 m² untuk kamar *double*
 - (3) Ruang publik luas 3m² x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari kamar mandi, ruang makan (>100 m²) dan bar (>45m²)
 - (4) Pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga, penukaran uang asing, postal service dan antar jemput.
 - (5) Fasilitas penunjang berupa ruang linen (>0,5m² x jumlah kamar), ruang laundry (>40m²), dry cleaning (>20m²), dapur (>60% dari seluruh luas lantai ruang makan).
 - (6) Fasilitas tambahan : pertokoan, kantor biro perjalanan, maskapai perjalanan, drugstore, salon, function room, banquet hall, serta fasilitas olahraga dan sauna.
- e) Hotel bintang lima, yaitu:
- (1) Jumlah kamar minimal 100 kamar (termasuk minimal 4 suite room, 58m²)
 - (2) Ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi 26 m² untuk kamar *single* dan 52m² untuk kamar *double*.
 - (3) Ruang publik luas 3m² x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari lobby, ruang makan (>135m²) dan bar (>75m²).
 - (4) Pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga, penukaran uang asing, postal service dan antar jemput.
 - (5) Fasilitas penunjang berupa ruang linen (>0,5m² x jumlah kamar), ruang laundry (>40m²), dry cleaning (>30m²), dapur (>60% dari

seluruh luas lantai ruang makan).

- (6) Fasilitas tambahan : pertokoan, kantor biro perjalanan, maskapai perjalanan, drugstore, salon, function room, banquet hall, serta fasilitas olahraga dan sauna.

Berdasarkan dari unsur pokok di atas maka dapat disimpulkan defenisi hotel secara rinci yaitu: suatu jenis usaha akomodasi yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya untuk umum yang ingin tinggal sementara waktu dan dikelola secara komersial.

Untuk dapat memberikan informasi kepada para wisatawan/tamu yang akan menginap di hotel tentang standar fasilitas yang dimiliki. Departemen Kebudayaan dan Pariwisata melalui Direktorat Jendral Pariwisata mengeluarkan suatu peraturan tentang usaha dan klasifikasi hotel yang didasarkan pada:

- 1) Besar/kecilnya hotel atau banyak/sedikitnya jumlah kamar tamu.
- 2) Lokasi hotel dan fasilitas-fasilitas yang dimiliki.
- 3) Peralatan yang dimiliki.
- 4) Tingkat pendidikan karyawan.

Dengan peraturan tersebut maka terdapat klasifikasi hotel berbintang (hotel bintang satu sampai bintang lima) dan hotel tidak berbintang disebut hotel melati (Damayanti, 2021:55-72).

c. Fasilitas Hotel

Fasilitas adalah fisik yang ada ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik

untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitas atau kegiatan-kegiatannya, sehingga kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal di hotel. Segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta keberihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung. Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing.

Hotel bukan merupakan suatu objek pariwisata melainkan merupakan salah satu sarana dalam bidang kepariwisataan, maka dalam hal ini hotel perlu mengadakan kegiatan bersama dengan tempat-tempat rekreasi, hiburan, agen perjalanan dan lain-lain, untuk mempromosikan sesuatu yang unik dari objek wisata yang ada disuatu daerah. Jasa yang dapat ditawarkan oleh bidang perhotelan ini adalah:

- 1) Khusus dalam bidang perhotelan
- 2) Safety box untuk keamanan harta benda bawaan konsumen.
- 3) Urusan makanan, menyediakan kafetaria, restoran.
- 4) Bidang rekreasi, hiburan band, menjual karcis tempat rekreasi, buku petunjuk
- 5) Bidang olahraga, kolam renang, ruang fitnes.
- 6) Bidang komunikasi/bisnis :telepon, fax, foto copy.

d. Faktor yang Mempengaruhi Pendapatan Hotel

Pendapatan diakibatkan oleh kegiatan-kegiatan perusahaan dalam memanfaatkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pendapatan. Seluruh

kegiatan perusahaan yang menimbulkan pendapatan secara keseluruhan menimbulkan dua akibat yaitu pengaruh positif atau pendapatan dan keuntungan dan pengaruh negatif atau beban dan kerugian. pendapatan adalah arus masuk bruto dari manfaat ekonomi yang timbul dari aktivitas normal perusahaan selama suatu periode bila arus masuk itu mengakibatkan kenaikan ekuitas, yang tidak berasal dari kontribusi penanaman modal. Pendapatan yang ada di hotel adalah pendapatan kamar (Wahyu Haryadi: 2018:44). Menurut Darma (2019:2129) yang dimaksud pendapatan kamar adalah jumlah total yang diperoleh dari penjualan kamar dan jasa lainnya dalam satu malam, dengan jenis cara pembayaran yang bermacam-macam. Pendapatan kamar merupakan sumber pendapatan terbesar yang dihasilkan hotel, disamping pendapatan dari hasil penjualan fasilitas lainnya, seperti penjualan makan dan minuman, serta pelayanan yang diberikan selama menginap di Hotel. Namun terdapat sejumlah faktor yang sangat mempengaruhi

pendapatan hotel, diantaranya:

- 1) Kondisi Ekonomi yang meliputi suku bunga, nilai tukar mata uang, tingkat ketenagakerjaan atau pengangguran
- 2) Kepedulian lingkungan seperti halnya jargon-jargon saat ini yang sedang mengedepankan perihal keberlangsungan dan pelestarian serta wisata alam
- 3) Terorisme yakni tindakan kejahatan yang berlabelkan teroris ini berimbas kepada seluruh sektor industri perhotelan maupun pariwisata, baik saecara terang-terangan maupun terselubung

- 4) Iklim dan cuaca yang mana hampir semua wisatawan yang sedang atau akan berkunjung tentunya akan sangat memperhatikan iklim dan cuaca daerah yang dikunjunginya.
- 5) Bencana baik bencana buatan maupun alami yang pastinya akan sangat mempengaruhi jumlah kunjungan wisatawan (Sobaya, 2020:24).

2.1.3 Occupancy Rate

a. Pengertian *Occupancy Rate*

Istilah *occupancy rate* digunakan di rumah sakit, panti jompo, rumah susun, maupun hotel. *Occupancy rate* atau tingkat hunian menunjukkan angka persentase antara jumlah kamar atau ruang yang digunakan dengan jumlah seluruh ruang pada keseluruhan bangunan (Binesh, 2021:545). Tingkat hunian juga dapat diterapkan pada bangunan tempat tinggal terutama apartemen. Okupansi sebuah apartemen tergantung pada jumlah unit yang disediakan.

Sederhananya, angka okupansi mengacu pada jumlah unit sewa yang ditempati pada waktu tertentu, dibandingkan dengan jumlah total unit sewa yang tersedia pada saat itu. Sementara setiap unit pun memiliki tingkat kepadatan yang berbeda-beda. Sebuah apartemen studio, satu ruang tidur dan dua kamar tidur akan berbeda pula. Selanjutnya okupansi sebuah rumah sakit juga perlu diperhatikan karena berkaitan dengan kenyamanan para pasien. Sebuah bangsal di rumah sakit pun akan berbeda-beda kapasitasnya tergantung kelas kamar rumah sakit.

Angka ini menjadi salah satu penilaian paling populer di industri perhotelan yang menunjukkan berapa banyak ruang yang tersedia di hotel dan berapa total kamar yang benar-benar digunakan. Misalnya, sebuah hotel memiliki 100 kamar yang tersedia untuk dijual dan 100 kamar tersebut ditempati, maka angka *occupancy rate* adalah 100 persen. Jika hotel yang sama memiliki 60 kamar yang ditempati, tingkat hunian akan menjadi 60 persen. Sebaliknya, tingkat kekosongan adalah jumlah unit di gedung yang tidak disewakan dibandingkan dengan jumlah unit di gedung.

b. Tujuan Menghitung *Occupancy Rate*

Data *occupancy rate* ini biasanya digunakan untuk melihat kompetitor dan strategi sales marketing dalam menjual kamar di sebuah hotel. Selain itu, ada beberapa tujuan menghitung persentase ini, antara lain:

1) Menghindari Kepadatan Ruang

Mengatur jumlah tingkat hunian dapat menghindari kepadatan ruang. Kemudian, angka ini juga dapat memeriksa tren pertumbuhan dan permintaan fasilitas pada sebuah hotel, rumah sakit, apartemen, dan jenis bangunan lainnya. Sehingga ruang digunakan secara efisien dan menghindari adanya antrian dalam menerima tamu pada waktu berikutnya.

2) Ruang Gerak Lebih Nyaman

Ruang gerak menjadi faktor penting dalam sebuah atau hunian. Inilah alasannya mengapa di kantor, rumah sakit, rumah tinggal selalu ada akses

jalan. Hal ini karena untuk memberikan kemudahan bagi para penghuni untuk beraktivitas di dalam ruangan.

3) Menilai Kinerja Sebuah Properti

Occupancy rate digunakan pelaku industri perhotelan untuk menilai kinerja suatu hotel. Angka ini digunakan sebagai metrik, ini berkaitan dengan persentase hotel yang ditempati dan dapat digunakan bersama KPI lainnya. Seperti ADR (tarif harian rata-rata) dan RevPAR (pendapatan per kamar yang tersedia) sebagai bagian dari strategi manajemen pendapatan. Dalam beberapa kasus, tingkat hunian yang rendah menunjukkan bahwa ada sesuatu yang salah dengan pusat perbelanjaan, seperti lokasinya atau fasilitas yang tersedia.

4) Menentukan Investor untuk Berinvestasi

Seorang investor akan membeli atau berinvestasi pada properti dengan tingkat hunian yang tinggi. Sebab, kalau mereka berinvestasi pada angka occupancy rate yang relatif rendah, maka mereka harus mencari penyewa tambahan. Padahal di sisi lain, mereka tetap harus membayar biaya pemeliharaan dan pajak properti. Untuk itulah, kompleks apartemen, mal, dan fasilitas lainnya dengan tingkat hunian rendah seringkali dijual dengan harga yang lebih rendah daripada properti serupa dengan occupancy rate yang tinggi.

5) Salah Satu Faktor Penentu Kesehatan Keuangan Daerah

Berapa tingkat hunian properti yang disewakan, ternyata dapat menunjukkan sesuatu tentang kesehatan keuangan daerah tersebut. Misalnya, jika seorang investor berpikir untuk membeli restoran, mereka mungkin mencoba mencari

tahu tingkat hunian hotel terdekat, karena angka tersebut memengaruhi kumpulan calon pengunjung.

2.2 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil penelusuran peneliti terhadap beberapa penelitian terdahulu, maka peneliti menemukan adanya beberapa referensi yang dapat menunjang penelitian ini untuk dapat ditindak lanjuti. Kemudian dari referensi yang penulis temukan, terdapat titik persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang menjadi referensi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh Taufik Eka Avianti Ayuningtyas, (2020), yang berjudul: Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Bisnis Dan Eksistensi Platform Online. Penelitian ini membahas mengenai dampak dari Covid-19 terhadap sektor bisnis di Indonesia. Berdasarkan perhitungan analisis dapat disimpulkan bahwa kejadian Pandemi Covid-19 yang merupakan bencana non alam (*non nature disaster*) menjadi salah satu faktor dari lingkungan luar (*external environment*) yang memberikan dampak penurunan aktivitas bisnis konvensional (*offline*), namun bisa mengungkit kegiatan bisnis yang inovatif berbasis platform online. Bidang usaha yang terkendala perkembangannya bahkan mengalami penurunan selama masa pandemi Covid-19 adalah bisnis transportasi umum, Pariwisata, Perhotelan, pusat perbelanjaan, serta perdagangan offline yang hanya fokus pada kunjungan langsung konsumen.

Penelitian yang dilakukan oleh Silpa Hanoatubun, (2020), yang berjudul: Dampak Covid-19 Terhadap Perekonomian Indonesia. Penelitian ini membahas terkait dampak Covid-19 terhadap sektor ekonomi Indonesia. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa kerugian ekonomi dari strategi intervensi kuat (*supression* jauh lebih rendah daripada kerugian ekonomi skenario intervensi minimal dari mortalitas.

Penelitian yang dilakukan oleh Andi Amri (2020), yang berjudul: Dampak Covid-19 Terhadap UMKM di Indonesia. Penelitian ini membahas terkait dampak dari Covid-19 terhadap sektor bisnis di Indonesia yaitu UMKM. Kesimpulan yang dihasilkan dari penelitian ini adalah kondisi UMKM ditengah pandemi terus mengalami penurunan kapasitas, mulai dari kapasitas produksi hingga penurunan penghasilan.

Penelitian yang dilakukan oleh Lanang Diayudha (2020) yang berjudul: Industri Perhotelan Di Indonesia Pada Masa Pandemi Covid-19: Analisis Deskriptif. Penelitian ini membahas terkait dengan dampak Covid-19 terhadap bisnis hotel di Indonesia. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pandemi Covid-19 yang melanda dunia saat ini mengakibatkan industri perhotelan di Indonesia menerima dampak yang sangat besar. Pandemi Covid-19 ini menjadi bencana bagi industri perhotelan di Indonesia. Berbagai macam cara telah dilakukan oleh pengusaha hotel, pengusaha pariwisata, asosiasi perhotelan serta pemerintah dalam mengurangi dampak kerugian bagi industri hotel terutama di Indonesia. Dasar lainnya adalah kondisi para pengusaha hotel yang menggunakan perbankan

sebagai modal usaha menghadapi sulitnya melakukan pembayaran pinjaman juga memperparah kondisi industri perhotelan.

Penelitian yang dilakukan oleh Nuruddin,dkk (2020) dengan judul: Strategi Bertahan Hotel di Bali Saat Pandemi. Penelitian ini terkait dengan dampak yang ditimbulkan pandemi terhadap bisnis-bisnis pariwisata khususnya hotel. Kesimpulan dari penelitian ini ialah bahwa pandemi Covid- 19 yang melumpuhkan industri kepariwisataan di seluruh dunia, termasuk Bali. Situasi ini memaksa pengusaha untuk mengambil langkah-langkah untuk bisa bertahan dalam krisis dan mengantisipasi apa yang harus dilakukan jika krisis bisa berakhir sesuai dengan harapan. Sebelum pandemi Covid-19, okupansi hotel-hotel di Bali sangat bagus. Petaka mulai datang saat Covid-19 dinyatakan telah menjangkit Indonesia, sehingga pemerintah melarang semua aktivitas bepergian dan menutup aktivitas keparwisataan Indonesia. Dampaknya, okupansi perusahaan hotel menjadi nihil, hal itu yang juga dialami oleh tiga hotel yang dipilih sebagai fokus kajian, yaitu Hotel Four Seasons Sayan Bali, Alila Seminyak Bali dan Hotel Puri Saron Seminyak Bali.

Penelitian yang dilakukan oleh Eka Budiayati (2020) dengan judul: Dampak Virus Corona Terhadap Sektor Perdagangan dan Pariwisata Indonesia. Penelitian ini mengkaji dampak virus corona terhadap perekonomian Indonesia dan upaya yang dibutuhkan untuk mengatasinya. Dampak paling dominan terjadi pada perdagangan dan pariwisata. Sepanjang Januari 2020, terjadi penurunan ekspor-impor dari dan ke China. Jumlah wisatawan China juga berkurang cukup drastis.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Taufik Eka Avianti Ayuningtyas, (2020)	Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Bisnis Dan Eksistensi Platform Online	Berdasarkan perhitungan analisis dapat disimpulkan bahwa kejadian Pandemi Covid-19 yang merupakan bencana non alam (<i>non nature disaster</i>) menjadi salah satu faktor dari lingkungan luar (<i>external environment</i>) yang memberikan dampak penurunan aktivitas bisnis konvensional (<i>offline</i>), namun bisa mengungkit kegiatan bisnis yang inovatif berbasis platform online. Bidang usaha yang terkendala perkembangannya bahkan mengalami penurunan selama masa pandemi Covid-19 adalah bisnis transportasi umum, Pariwisata, Perhotelan, pusat perbelanjaan, serta perdagangan offline yang hanya fokus pada kunjungan langsung konsumen.
2	Silpa Hanoatubun, (2020)	Dampak Covid-19 Terhadap Perekonomian Indonesia	Kerugian ekonomi dari strategi intervensi kuat (<i>supression</i> jauh lebih rendah daripada kerugian ekonomi skenario intervensi minimal dari mortalitas
3	Andi Amri (2020)	Dampak Covid-19 Terhadap UMKM di Indonesia	Kondisi UMKM ditengah pandemi terus mengalami penurunan kapasitas, mulai dari kapasitas produksi hingga penurunan penghasilan
4	Lanang Diayudha (2020)	Industri Perhotelan Di Indonesia Pada Masa Pandemi Covid-19: Analisis Deskriptif	pandemi Covid-19 yang melanda dunia saat ini mengakibatkan industri perhotelan di Indonesia menerima dampak yang sangat besar. Pandemi Covid-19 ini menjadi bencana bagi industri perhotelan di Indonesia. Berbagai macam cara telah dilakukan oleh pengusaha hotel, pengusaha pariwisata, asosiasi perhotelan serta

			pemerintah dalam mengurangi dampak kerugian bagi industri hotel terutama di Indonesia. Dasar lainnya adalah kondisi para pengusaha hotel yang menggunakan perbankan sebagai modal usaha menghadapi sulitnya melakukan pembayaran pinjaman juga memperparah kondisi industry perhotelan.
5	Nuruddin,dkk (2020)	Strategi Bertahan Hotel di Bali Saat Pandemi	pandemi Covid- 19 yang melumpuhkan industri kepariwisataan di seluruh dunia, termasuk Bali. Situasi ini memaksa pengusaha untuk mengambil langkah-langkah untuk bisa bertahan dalam krisis dan mengantisipasi apa yang harus dilakukan jika krisis bisa berakhir sesuai dengan harapan. Sebelum pandemi Covid-19, okupansi hotel-hotel di Bali sangat bagus. Petaka mulai datang saat Covid-19 dinyatakan telah menjangkit Indonesia, sehingga pemerintah melarang semua aktivitas bepergian dan menutup aktivitas keparwisataan Indonesia. Dampaknya, okupansi perusahaan hotel menjadi nihil, hal itu yang juga dialami oleh tiga hotel yang dipilih sebagai fokus kajian, yaitu Hotel Four Seasons Sayan Bali, Alila Seminyak Bali dan Hotel Puri Saron Seminyak Bali
6	Eka Budiayati (2020)	Dampak Virus Corona Terhadap Sektor Perdagangan dan Pariwisata Indonesia	Dampak paling dominan terjadi pada perdagangan dan pariwisata. Sepanjang Januari 2020, terjadi penurunan ekspor-impor dari dan ke China. Jumlah wisatawan China juga berkurang cukup drastis

Sumber: Data diolah Peneliti, 2022

2.3 Kerangka Konseptual

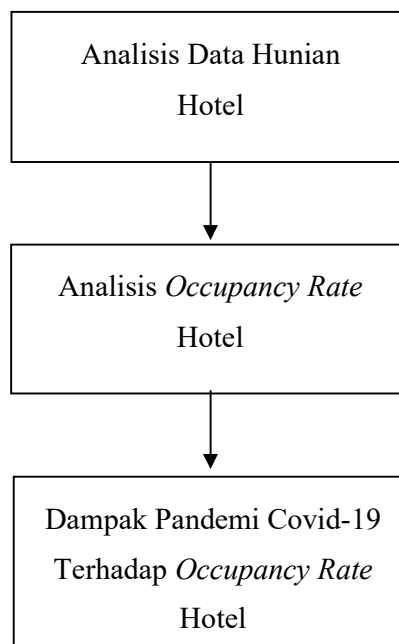
Kerangka konseptual bertujuan untuk membantu peneliti menguraikan dan memahami hubungan antara variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian. Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan sebelumnya, penelitian ini akan menganalisis dampak pandemi Covid-19 terhadap *occupancy rate* hotel.

Angka okupansi mengacu pada jumlah unit sewa yang ditempati pada waktu tertentu, dibandingkan dengan jumlah total unit sewa yang tersedia pada saat itu. Sementara setiap unit pun memiliki tingkat kepadatan yang berbeda-beda. *Occupancy rate* hotel dianggap sangat penting bagi manajemen hotel. Adanya *occupancy rate* hotel yang kurang dari kapasitas hotel berarti bahwa ada peluang penjualan yang hilang, yang mengarah pada penurunan pendapatan hotel. Oleh karena itu, banyak hotel dengan tingkat hunian rendah lebih memilih untuk terus berfungsi secara normal di masa non-puncak, selama tingkat hunian saat ini mencakup biaya variabel dan berkontribusi dalam menutupi biaya tetap (upah, gaji, depresiasi aset, sewa, listrik, dan biaya lainnya). Di sisi lain, jika permintaan untuk layanan hotel melebihi kapasitas hotel, ini berarti bahwa *occupancy rate* hotel mencapai tingkat maksimum.

Dampak pandemi Covid-19 di Kota Medan mulai mengguncang perekonomian masyarakat. Sejumlah tempat usaha mulai gulung tikar karena sepiunya pasar. Sepinya tamu di seluruh hotel yang ada di Kota Medan, membuat biaya operasional jauh lebih besar dibanding pemasukan. Pengusaha-pengusaha hotel merugi dan opsi menutup sementara usaha, menjadi pilihan yang harus diambil.

Dengan adanya Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang diterapkan di Kota Medan, mengakibatkan *occupancy rate* hotel JW Mariot Medan berkurang. *Occupancy rate* hotel JW Mariot Medan mengalami penurunan drastis di Tahun 2020. Dengan demikian berpengaruh pada pendapatan hotel, dan secara keseluruhan berdampak pada industri perhotelan. Tamu tidak ada lagi yang menginap sehingga hotel mengalami kerugian.

Untuk memudahkan pemahaman tentang penelitian ini, dibuat kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

2.4 Hipotesis

Pengertian hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2014:93). Dikatakan jawaban sementara, karena belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data, jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan.

Kerangka pemikiran yang telah diuraikan di atas, menjadi landasan bagi penulis untuk mengajukan hipotesis sebagai berikut:

- a. Pada tahun 2019 sebelum adanya pandemi Covid-19, jumlah tamu yang menginap di Hotel JW Marriot Medan cukup banyak.
- b. Pandemi Covid-19 pada tahun 2020 menyebabkan jumlah tamu yang menginap di Hotel JW Marriot Medan sangat berkurang.
- c. *Occupancy rate* Hotel JW Marriot Medan tahun 2019 cukup tinggi
- d. *Occupancy rate* Hotel JW Marriot Medan tahun 2020 cukup rendah.
- e. Pandemi Covid-19 berdampak negatif terhadap *occupancy rate* Hotel JW Marriot Medan.