

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Sudah satu tahun pandemi *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) masih mewabah dari bulan Maret 2020 hingga saat ini, Maret 2021. Menurut penjelasan yang dikemukakan World Health Organization, Covid-19 merupakan penyakit menular pernafasan yang disebabkan oleh jenis coronavirus varian baru. Virus baru dan penyakit yang disebabkan ini tidak dikenal sebelum mulainya wabah di Wuhan, Tiongkok, bulan Desember 2019. Cara penyebaran virus ini dapat melalui tetesan kecil (*droplet*) pada batuk, bersin, atau pada saat berbicara yang berasal dari orang yang sudah terinfeksi, melalui permukaan yang terkontaminasi. Salah satu pencegahan yang dapat dilakukan agar dapat tidak tertular adalah menjaga jarak dan juga menggunakan masker. Berdasarkan laporan yang didapat dari liputan6 per tanggal 31 Desember 2020, terdapat 83 juta kasus aktif dengan angka kematian mencapai 1.812.046 kematian di seluruh dunia. Tentu hal ini membuktikan bahwa penyakit ini sangat berbahaya.

Indonesia juga menjadi salah satu negara yang terkena dampak dari adanya keberadaan pandemi Covid-19. Hal ini berimbas terhadap banyak sektor dan salah satunya adalah pariwisata. Dilansir dari laman bisnis.com pada 7 Agustus 2020, Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif ke-19, Wishnutama Kusubandio menegaskan bahwa dengan adanya kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar

(PSBB) dalam rangka pencegahan penyebaran Covid-19, terjadi penurunan mobilitas masyarakat sehingga mengakibatkan turunnya tingkat hunian kamar serta *seat turn over* restoran turun secara drastis. Peristiwa ini tentu sangat berbahaya terlebih pada perekonomian negara.

Berdasarkan laporan kinerja dari Kementerian Pariwisata, Pada tahun 2018, sektor pariwisata menyumbang devisa sampai dengan angka Rp 229,5 triliun atau meningkat sebesar 15,4% per tahun. Terhitung sampai dengan 26 Februari 2020, Indonesia kehilangan potensi pemasukan devisa sekitar US\$ 4 miliar atau senilai dengan Rp60 triliun sejak Januari hingga April 2020. Hal ini juga mengakibatkan banyaknya tempat wisata, hotel, dan restoran yang tutup. Merujuk pada laporan yang dikeluarkan oleh Persatuan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) yang dirilis pada [wartaekonomi.co.id](http://wartaekonomi.co.id) pada 7 tanggal 06 Februari 2021, yang menyatakan terdapat 1.033 tempat usaha dan resto yang tutup permanen di seluruh Indonesia. Hal ini diperkuat oleh pernyataan dari Sutrisno Iwantono selaku Ketua Badan Pimpinan PHRI, bahwa diperkirakan jumlah restoran yang tutup dapat mencapai 125 sampai dengan 150 per bulan terhitung dari bulan Oktober 2020 sampai dengan Februari 2021.

Pada awal tahun 2020, bisnis perhotelan dapat dikatakan mati suri. Hal ini diperkuat oleh data yang dirilis oleh PHRI pada [cnbcindonesia.com](http://cnbcindonesia.com) 09 April 2020, yang mengatakan bahwa 1.504 hotel di Indonesia tutup sementara. Berdasarkan informasi dari Grup Aston, bahwa dari total keseluruhan 19,23%-nya menyumbang angka di atas. Pada level Provinsi Jawa Barat, 50% hotel dengan merek Aston tutup sementara.

Sedangkan hotel yang tutup sementara dari Grup Aston sebesar 67%. Salah satu di antaranya adalah Aston Pasteur Hotel Bandung yang tutup sementara pada 1 April 2020 sampai dengan 30 Mei 2020 untuk mencegah penyebaran Covid-19. Hal ini juga berdampak besar pada operasional dari kedua restoran yang ada pada Aston Pasteur Hotel Bandung yakni Kampera Restaurant dan Kahyangan Lounge.

Manajemen krisis pada masa pandemi Covid-19 khususnya di dalam restoran suatu hotel sangatlah perlu diperhatikan. Alasannya, restoran merupakan salah satu *spot* paling padat di dalam hotel terlebih saat *breakfast* tiba yang hal ini cukup riskan dalam penyebaran Covid-19.

Terhitung sejak 1 Juni 2020, Aston Pasteur Hotel Bandung termasuk Kampera Restaurant Aston Pasteur Hotel Bandung kembali beroperasi dengan normal hingga penelitian ini berlangsung di bulan Maret 2021. Hal ini dapat menjadi salah satu bukti bahwa Aston Pasteur Hotel Bandung memiliki manajemen yang baik karena patuh terhadap peraturan pemerintah yang berlaku serta untuk mempersiapkan diri menghadapi krisis yang ada. Hal tersebut senada dengan pendapat dari Kriyantono (2018:224) yang menyatakan bahwa salah satu indikator perusahaan yang dikelola dengan baik adalah perusahaan yang memiliki dan memperhatikan manajemen krisis salah satunya dengan memiliki perencanaan krisis.

Dalam pendapatnya yang lain Kriyantono (2018:220) mengatakan tujuan dari adanya manajemen krisis adalah untuk menghentikan segala dampak negatif yang ada yang diakibatkan oleh suatu peristiwa maupun permasalahan melalui persiapan, strategi, dan taktik. Menurut Parnell & Crandall (2020:585) apabila

krisis tidak ditangani secara efektif, maka krisis dapat sangat merusak kinerja dan reputasi dari sebuah organisasi.

Untuk mengetahui penanganan manajemen krisis pada perusahaan, khususnya pada Kambera Restaurant Aston Pasteur Hotel Bandung, penulis menggunakan tiga dari empat tahapan dalam menjalankan manajemen krisis mengacu pada teori yang dikemukakan Crandall dkk. (2014:12) yakni dimulai dari *landscape survey*, *strategic planning*, dan terakhir *crisis management*.

Berdasarkan pemaparan yang telah disampaikan di atas, penulis tertarik untuk menelitinya dengan judul *Penanganan Manajemen Krisis di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kambera Restaurant Aston Pasteur Hotel Bandung*.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan pemaparan yang telah penulis jabarkan, penulis membagi fokus penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana *landscape survey* dalam penanganan manajemen krisis di masa pandemi Covid-19 pada Kambera Restaurant Aston Pasteur Hotel Bandung?
2. Bagaimana *strategic planning* dalam penanganan manajemen krisis di masa pandemi Covid-19 pada Kambera Restaurant Aston Pasteur Hotel Bandung?

3. Bagaimana *crisis management* dalam penanganan manajemen krisis di masa pandemi Covid-19 pada Kambera Restaurant Aston Pasteur Hotel Bandung?

### **C. Tujuan Penelitian**

Dalam penyusunan penelitian ini, penulis memiliki tujuan yang dicapai antara lain untuk mengetahui:

1. penanganan *landscape survey* dalam penanganan manajemen krisis di masa pandemi Covid-19 pada Kambera Restaurant Aston Pasteur Hotel Bandung;
2. penanganan *strategic planning* dalam penanganan manajemen krisis di masa pandemi Covid-19 pada Kambera Restaurant Aston Pasteur Hotel Bandung; dan
3. penanganan *crisis management* dalam penanganan manajemen krisis di masa pandemi Covid-19 pada Kambera Restaurant Aston Pasteur Hotel Bandung.

### **D. Pembatasan Masalah**

Dalam menyusun penelitian ini, penulis membatasi topik bahasan pada penanganan manajemen krisis mengacu pada empat tahapan yang ditetapkan oleh Crandall (2014:12) yakni *landscape survey*, *strategic planning*, dan *crisis management*. Akan tetapi karena pandemi masih berlangsung sampai dengan

penelitian ini dilaksanakan -sekitar bulan Maret 2021-, penulis hanya menggunakan tiga tahap awal dalam menangani krisis yang terjadi. Penulis juga membatasi ruang lingkup penelitian pada Kambera *Restaurant* Aston Pasteur Hotel Bandung. Dikarenakan adanya keterbatasan dalam pengambilan data, penulis menggunakan angket terbuka dalam mengumpulkan data dalam penelitian ini.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Dari adanya penelitian ini, penulis berharap adanya manfaat yang dapat dipetik.

##### **1. Teoritis**

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan menjadi salah satu sumbangsih terhadap ilmu pengetahuan khususnya terhadap topik *crisis management*. Selain itu diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi oleh peneliti lain sehingga penelitian serupa di masa yang akan datang semakin berkembang

##### **2. Praktis**

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan hasil yang didapatkan dari penelitian ini dapat menjadi acuan bagi para pengusaha akomodasi dalam menghadapi krisis serupa di masa yang akan datang.