

## PROFITABILITAS HOTEL GRAND KALIMAS SURABAYA SAAT PANDEMI COVID-19

Oleh :  
**Sarifudin**  
**Kadek Darma Laksana**

Institut Kesehatan dan Bisnis Surabaya  
Fakultas Bisnis Prodi Manajemen

Email :

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis dampak pandemi COVID-19 terhadap profitabilitas bisnis hotel Grand Kalimas Surabaya. Sampel penelitian ini adalah hotel Syariah bintang 2 yang berlokasi di jalan K.H. Mas Mansyur 151-155 Surabaya. Pemilihan lokasi tersebut dikarenakan letaknya di kawasan perkampungan Arab dan daerah Masjid Sunan Ampel yang biasanya banyak didatangi wisatawan. Pengolahan data penelitian menggunakan metode kualitatif pendekatan fenomenologi menggambarkan dan menjelaskan data informasi atau solusi dari permasalahan dalam memahami atau memaknai terhadap fenomena yang dikaji melalui narasumber yang mengalami secara langsung terhadap pihak - pihak yang terlibat pada sektor pariwisata hotel Grand Kalimas di Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pandemi COVID-19 membaca dampak yang sangat signifikan terhadap bisnis Hotel Grand Kalimas di Surabaya dimana dengan adanya pandemic COVID-19 pendapatan hotel Grand Kalimas Surabaya turun sampai dengan 70 persen yakni hanya berkisar 100 juta sampai dengan 150 juta perbulan, dan dampak paling parah yakni terjadinya non aktifitas hotel atau tidak menerima tamu yang berlangsung selama 5 bulan menjadi salah satu bagian dari dampak yang diterima oleh Hotel Grand Kalimas akibat dari adanya pandemi.

**Kata Kunci** . Profitabilitas, Hotel Grand Kalimas Surabaya, Pandemi Covid 19

## PROFITABILITY OF THE GRAND KALIMAS HOTEL SURABAYA DURING THE COVID-19 PANDEMIC

### Abstract

This study aims to describe and analyze the impact of the COVID-19 pandemic on the profitability of the Grand Kalimas Surabaya hotel business. The sample of this study is a 2-star Sharia hotel located on Jalan K.H. Mas Mansyur 151-155 Surabaya. The choice of location is due to its location in the Arab village area and the Sunan Ampel Mosque area which is usually visited by many tourists. Processing research data using qualitative methods with a phenomenological approach to describe and explain data information or solutions to problems in understanding or interpreting the phenomena studied through sources who experience directly with the parties involved in the tourism sector at the Grand Kalimas hotel in Surabaya. The results showed that the COVID-19 pandemic had a very significant impact on the business of the Grand Kalimas Hotel in Surabaya where with the COVID-19 pandemic the revenue of the Grand Kalimas Surabaya hotel fell by 70 percent, which was only around 100 million to 150 million per month, and the impact The worst case, namely the non-activity of the hotel or not receiving guests which lasted for 5 months became one of the impacts received by the Grand Kalimas Hotel as a result of the pandemic.

**Keywords** . Profitability, Grand Kalimas Hotel Surabaya, Covid 19 Pandemic

### PENDAHULUAN

Munculnya wabah pandemi COVID-19 berdampak buruk pada dimensi manusia dan sosial, dan ekonomi. Salah satu sektor ekonomi yang paling terdampak dari wabah COVID-19

adalah sektor pariwisata. Awal mula COVID-19 menyebar dari Cina, Kasus COVID-19 semakin menyebar dipenjuru dunia. Pada 31 Desember 2019, 27 kasus radang paru-pam tidnk diketahui diidentifikasi di Kota Wuhan.

Menurut Yenti Sumarni (2020) pandemi meluas dengan cepat ke 210 negara termasuk Indonesia. Pandemi COVID-19 adalah kejutan besar bagi ekonomi global termasuk Indonesia. Ekonomi mengalami penurunan setidaknya untuk paruh pertama tahun ini dan mungkin lebih lama jika tindakan penahanan wabah COVID-19 tidak efektif. Pandemi COVID-19 menyebabkan gangguan pada rantai pasok global, dalam negeri, volatilitas pasar keuangan, guncangan permintaan konsumen dan dampak negatif di sektor-sektor utama seperti perjalanan dan pariwisata. Dampak wabah COVID-19 tidak diragukan lagi akan terasa di seluruh rantai nilai pariwisata. Perusahaan kecil dan menengah diperkirakan akan sangat terpengaruh. (Sugihamretha, 2020, p.192).

Pusat Statistik (BPS) mencatat kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) yang datang ke Tanah Air pada awal tahun 2020 mengalami penurunan. Selama Januari 2020, kunjungan wisman mencapai sebanyak 1,27 juta kunjungan. Angka ini merosot 7,62 persen bila dibandingkan jumlah kunjungan turis asing pada Desember 2019 sebanyak 1,37 juta kunjungan. Penurunan jumlah kunjungan turis asing ini utamanya disebabkan oleh mewabahnya COVID-19 yang terjadi pada pekan terakhir Januari 2020. Merosotnya kunjungan turis asing ke Indonesia itu terlihat juga dari data wisman yang datang melalui pintu masuk udara (bandara). Jika dibandingkan dengan kunjungan pada Desember 2019, jumlah kunjungan wisman ke Indonesia melalui pintu masuk udara pada Januari 2020 mengalami penurunan sebesar 5,01 persen ((Sugihamretha, 2020, p.195). Salah satu daerah Pariwisata yang terkena dampak dari COVID-19 adalah di Kota Surabaya.

Ungkapan Surabaya sebagai Kota Pahlawan membuat pemerintah dan masyarakat menghadirkan inovasi terbaru dalam pengembangan pariwisata khususnya hotel. Sehingga selalu ada hal baru saat pengunjung kembali ke Surabaya. Selain membuka kenangan yang ada, pengunjung juga akan diberikan kenangan- kenangan baru yang pastinya akan selalu membuat pengunjung rindukan. Dengan kompleksnya jenis wisata di Surabaya menjadikan Kota Surabaya sebagai

paket wisata terlengkap yang pernah ada. Wisata pendidikan terjawab dengan hadirnya berbagai pusat studi, lembaga pendidikan dan tempat wisata yang memberikan nilai- nilai edukasi, Wisata Sejarah terjawab dengan banyaknya museum dan peninggalan sejarah baik berupa benda atau bangunan.

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 Hotel untuk saat ini tidak akan bisa ditanggulangi sampai kasus wabah virus Covid-19 ini menemukan titik terang penyelesaiannya. Adapun upaya yang diberlakukan oleh pemerintah Indonesia dalam mempertahankan sektor pariwisata dari dampak negatif 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. Surabaya adalah salah satu destinasi yang paling terkena dampaknya dilihat dari penurunan jumlah wisatawan yang datang berkunjung, karena sektor pariwisata merupakan tulang punggung bagi penghasilan masyarakat setempat. Oleh karena itu penulis akan menganalisis lebih lanjut mengenai dampak pandemi terhadap bisnis hotel yang di Indonesia. Mengingat bisnis hotel merupakan salah satu sektor dari industri pariwisata yang paling terkena dampak COVID-19. Sehingga penulis akan menganalisis lebih lanjut mengenai dampak COVID-19 terhadap bisnis hotel Grand Kalimas di Surabaya. Penulis menganalisis mengenai hotel dikarenakan hotel merupakan salah satu yang paling terkena dampak dari pada COVID-19. Oleh sebab itu penulis ingin mengetahui sejauh apa dampak pandemi terhadap bisnis hotel yang dalam ini penulis ambil. Selain itu pariwisata hotel juga merupakan salah satu gambaran terkait dampak pandemic COVID-19 yang dialami.

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini ialah mendeskripsikan dan menganalisis dampak pandemi COVID-19 terhadap profitabilitas

bisnis hotel Grand Kalimas Surabaya.

## **Kajian Teoritik**

### **1. Profitabilitas**

Profitabilitas merupakan analisis untuk mengetahui hubungan dari pos-pos tertentu dalam neraca atau laporan laba rugi, laba secara individu atau kombinasi dari kedua laporan tersebut (S Munawir, 2012:37).

### **2. Perekonomian Indonesia**

Penyebaran pandemi COVID-19 mempengaruhi pertumbuhan ekonomi domestik triwulan 1 2020 di Indonesia (Bank Indonesia, 2020). Hal ini dapat dilihat dari pertumbuhan konsumsi rumah tangga yang tercatat 2,48%, lebih rendah apabila dibandingkan dengan kinerja pada triwulan IV 2019 yaitu sebesar 4,97%. Penyebab perlambatan pada konsumsi rumah tangga yaitu berasal dari penurunan konsumsi non makanan khususnya pakaian, alas kaki, jasa perawatan, dan transportasi (Badan Pusat Statistik, 2020). Pandemi COVID-19 juga mempengaruhi pertumbuhan pada investasi yang melambat sebesar 1,70% yang disebabkan oleh melambatnya investasi bangunan.

### **3. Pariwisata Hotel**

Menurut Hunzieger dan Kraf (dalam Irawan, 2010:11) pariwisata dapat didefinisikan sebagai keseluruhan jaringan dan gejala-gejala yang berkaitan dengan tinggalnya orang asing disuatu tempat, dengan syarat bahwa mereka tidak tinggal disitu untuk melakukan pekerjaan yang penting yang memberikan keuntungan yang bersifat permanen maupun sementara.

Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa pariwisata adalah suatu bidang industri yang dapat menarik seseorang untuk berkunjung ke daerah wisata yang menjadi sasaran wisata karena adanya daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait dengan bidang pariwisata tersebut, serta keseluruhan fenomena alam dan buatan manusia dimanfaatkan untuk kepentingan wisatawan, yaitu memenuhi kebutuhan wisatawan selama melakukan perjalanan wisata. Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang potensial untuk terus dikembangkan dalam rangka

penguatan perekonomian daerah. Adapun hal yang harus diperhatikan dalam melakukan pengembangan daerah wisata dengan kata lain pengembangan yang dilakukan tidak bisa hanya sembarangan saja, harus ada target dan tujuan yang dicapai, sehingga apa yang diharapkan dari pengembangan daerah tujuan wisata tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan.

### **4. Dampak 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 coronavirus 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.

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 (<https://news.detik.com>)

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 berenksi melawan virus Corona.

**KERANGKA KONSEPTUAL**

Gambar 1. Kerangka Konseptual



**Hipotesis**

Hipotesis penelitian merupakan pernyataan rabaan mengenai relasi antara duavariabel atau lebih, sebagai jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang masih harus dibuktikan kebenarannya sehingga dapat dirumuskan ada hubungan profitabilitas hotel Grand Kalimas Hotel di Surabaya sebelum dan sesudah pandemi Covid 19.

**METODE**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif menurut (Erik Ade Putra, 2011) Penelitian deskriptif tidak digunakan untuk menguji hipotesis tertentu, tapi hanya menggambarkan keaslian suatu vnriable. dan juga menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi, Pendekatan fenomenologi memiliki definisi penelitian yang maria menggambarkan dan menjelaskan data informasi atau solusi dari permasalahan mengenai pengalaman yang didasari oleh kesadaran yang terjadi pada tiap individu. Fenomenologi dilakukan dalam situasi yang alami, sehingga tidak adanya batasan dalam

memahami atau memaknai terhadap fenomena yang dikaji.

Objek yang akan dituju oleh peneliti adalah Dampak Pandemi COVID-19 Terhadap Bisnis Hotel Grand Kalimas di Surabaya.

Populasi merupakan keseluruhan dari kumpulan elemen yang memiliki sejumlah karakteristik umum, yang terdiri dari bidang-bidang untuk diteliti. Atau, populasi adalah keseluruhan kelompok dari orang-orang, peristiwa atau barang- barang yang diminati (Amirullah 2015). Dengan demikian populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang digunakan sebagai beberapa kesimpulan.

Sampel merupakan suatu sub kelompok dari populasi yang dipilih untuk digunakan dalam penelitian (Amirullah 2015). Sampel dalam penelitian ini adalah hotel Syariah bintang 2 yang berlokasi di di jalan K.H. Mas Mansyur 151-155 Surabaya.

Sumber data penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari sumber atau objek penelitian melalui wawancara. Kegiatan wawancara berupa tanya jawab secara langsung dengan memberikan sejumlah pertanyaan terhadap narasumber yaitu kepada manajer hotel syariah, khususnya pada manajer hotel Grand Kalimas Surabaya. Data sekunder diperoleh dari berbagai macam sumber yang relevan diantaranya yaitu: studi literatur, jurnal, buku, kegiatan hotel syariah di Kota Surabaya, website dinas pariwisata Kota Surabaya serta Dinas Pariwisata Kota Surabaya, dan ditambah dengan data-data lain yang relevan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

Dalam analisis data kualitatif, analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannyadapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan dapat diceritakan kepada orang lain (Sugiyono, 2012: 243).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Keberadaan Hotel Grand Kalimas berawal dari Hotel Arrahmah yang dibangun pada tahun 1980-an yang kemudian berganti nama menjadi Hotel Kalimas. Permintaan pasar terhadap Hotel Kalimas yang semakin meningkat di luar kapasitas yang tersedia di Hotel Kalimas, membuat pemilik hotel berkeinginan membangun hotel baru tepat di depan bangunan Hotel Kalimas guna memenuhi permintaan pasar tersebut.

Hotel baru tersebut mulai diproses penggarapannya pada tahun 1993 oleh Bapak Wahyudin dan diberi nama Hotel Grand Kalimas, yang berarti lebih besar dari kapasitas Hotel Kalimas. Selama proses pembangunan, hotel melakukan rekrutmen karyawan/karyawati sesuai prosedur yang ditetapkan DEPNAKER. Pada 31 Desember 1993 Hotel Grand Kalimas melakukan Soft Opening guna memperkenalkan berdirinya hotel tersebut sekaligus melatih karyawan dan karyawati agar Hotel Grand Kalimas secara operational dapat berjalan lancar seutuhnya. Grand Opening Hotel Grand Kalimas dilakukan pada tahun berikutnya pada 30 Januari, secara resmi oleh Gubernur Jawa Timur, yaitu Bapak H. M. Basofi Soedirman.

Dalam segi nama dan arsitekturnya, Hotel Grand Kalimas memiliki ciri khas. Maskot yang diambil hotel ini yaitu Jembatan Petekan Kalimas. Selain itu hotel ini berdiri di kawasan perkampungan Arab. Hal tersebut memengaruhi penamaan tempat di dalam hotel yang diambil dari nama-nama monumental pada zaman dulu untuk diabadikan, salah satunya adalah Noor Bait Conventional Hall, ruang pertemuan hotel dengan kapasitas 300 orang. Noor Bait adalah sebutan yang digunakan orang untuk kampung Arab sebagai kampung santri.

Meski pada waktu itu hotel syariah belum tren dan dikenal di usaha perhotelan, hotel ini dari sejak berdirinya menerapkan konsep syariah. Dan pada akhirnya mendapat status sebagai hotel syariah secara resmi oleh MUI pada 4 Oktober 2013, sekaligus menjadi hotel kedua yang berstatus syariah setelah Hotel Sofyan Inn di Jnkarta tahun 2002.

Hotel ini berlokasi di jalan K.H. Mas Mansyur 151-155 Surabaya. Pemilihan lokasi

tersebut dikarenakan letaknya di kawasan perkampungan Arab dan daerah Masjid Sunan Ampel. Alasan lainnya adalah karena jarak tempuh yang dekat dengansarana transportasi yaitu tujuh menit dari Pelabuhan Tanjung Perak, dua puluh menit dari Terminal Bus Purabaya, dan tiga puluh lima menit dari Bandara Juanda.

Produk dalam bisnis perhotelan bergerak dalam bidang jasa sehingga memiliki definisi berbeda dengan bisnis barang pada umumnya. Produk hotel yakni kualitas seluruh pengalaman seseorang sejak ia memesan sampai ia membayar. Untuk itu produk yang diambil datanya dalam penelitian ini meliputi produk fisik (fasilitas) dan produk non fisik (pelayanan).

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.

Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) yang datang ke Tanah Air pada awal tahun 2020 mengalami penurunan. Selama Januari 2020, kunjungan wisman mencapai sebanyak 1,27 juta kunjungan. Angka ini merosot 7,62 persen bila dibandingkan jumlah kunjungan turis asing pada Desember 2019 sebanyak 1,37 juta kunjungan.

Untuk dapat memastikan terkait dengan dampak pandemi COVID-19 terhadap bisnis hotel syariah penulis melakukan wawancara langsung dengan bu Memey Staff Pemasaran dan bu Dita sebagsai staff Front Office dan dari hotel GrandKalimas di Surabaya.

Penurunan jumlah kunjungan turis asing ini utamanya disebabkan oleh mewabahnya Covid-19 yang terjadi pada pekan terakhir Januari 2020. Merosotnya kunjungan turis asing ke Indonesia itu terlihat juga dari data wisman yang datang melalui pintu masuk udara (bandara). Jika dibandingkan dengan kunjungan pada Desember 2019, jumlah kunjungan wisman ke Indonesia melalui pintu masuk udara pada Januari 2020

mengalami penurunan sebesar 5,01 persen. Diawal analisis profitabilitas ekonomi pariwisata hotel ini penulis sampaikan beberapa panduan dasar terkait dengan perkembangan jumlah hotel di Indonesia saat ini agar nantinya tergambar berapa besar dampak dari pandemic covid-19 ini di Indonesia. Dengan kejadian pandemic covid-19 ini telah berdampak pada tutupnya sekitar 1.642 hotel (data PHRI 5 april 2020) yang berarti jika kita bandingkan dengantotal jumlah nkomodasi dalam bentuk hotel menurut BPS 2019 maka dapat disimpulkan bahwa saat ini hotel yang terdampak dan tutup adalah sekitar 49.54% artinya pertanggal 5 april saja telah terjadi penutupan hotel di Indonesia nyaris 50% dari total hotel yang beroperasi sebelumnya. Ini memandakan pelaku usaha industri perhotelan lebih memilih menutup usaha mereka dibandingkan tetap buka.

Terdapat beberapa alasan para pelaku usaha industry perhotelan melakukan penutupan usaha hotel:

1. Mendukung pemerintah dalam mengkampanyekan tagar #dirumahaja dengan tujuan untuk merperkecil ruang gerak dari covid-19 dengan melakukan social distancing dan physical distancing.
2. Melindungi karyawan hotel dari terkena virus Covid-19 yang disebabkan interkasi dengan tamu hotel jika hotel tetap dibuka.
3. Melindungi image hotel, para pengusaha memilih menghindari potensi ditemukannya ODP pada hotel mereka yang berimbas kepada image hotel mereka dimata public.
4. Terjadi penurunan tingkat hunian secara signifikan dalam kurun waktu seminggu dari biasanya.
5. Terjadinya penurunan atas permintaan penyediaan ruang pertemuan dan produksi dan makanan dan minuman yang terjadi di restoran hotel. Dalam hal ini para manajer hotel menyebitnya dengan istilah Gross Operating Loss (GOL) yang mengakibatkan kondis keuangan hotel terganggu dan negative.

Namun masih terdapat beberapa alasan hotel tetap dapat beroperasi ditengah pandemic covid-19 ini, antara lain adalah sebagai

berikut:

- a. Hotel tidak dalam lokasi yang rawan penyebaran Covid-19. Contoh di sampit Kalimantan, hotel tetap beroperasi seperti biasa, karena berada jauh dari keramaian. Jumlah penerbanganpun terbatas.
- b. Hotel ditetapkan sebagai tempat tinggal para tenaga medis dari rumah sakit yang ditunjuk pemerintah sebagai pusat kesehatan dalam menghadapi covid-19. Akomodasi ini bagi para dokter dan tenaga medis lainnya disediakan mengingat factor jarak dengan tempat tinggal mereka serta mejaga agar tidak terjadi penyebaran saat mereka berinteraksi setelah pulang dari rumah sakit.
- c. Hotel ditunjuk sebagai pusat informasi terkait penanganan covid-19.
- d. Restoran hotel dijadikan tempat untuk catering dari rumah sakit atau penjualan makanan online untuk daerah sekitar.

Hal-hal yang harus diperhatikan saat hotel tetap buka yang harus dilakukan pengusaha hotel:

- a. Mengeluarkan Standard Operational Procedure (SOP) terkait langkah awal pencegahan seperti pengecekan suhu tubuh, rapid test covid-19, penyediaan hand sanitizer, penggunaan masker, menerapkan physical distancing.
- b. Memberikan suplemen dan vitamin kepada karyawan serta melakukan penegecekan kesehatan ritin untuk karyawan yang tetap masuk bekerja.
- c. Pembersihan seluruh ruangan hotel dengan cairan desinfektan dan menggunakan APD.
- d. Menyediakan ruang isolasi khusus jika didapati terdapat tamu yang terindikasi awal dengan gejala covid-19.
- e. Memberlakukan jam masuk dan keluar hotel.
- f. Tidak membanrkan menerima tamu di Lobby Hotel.
- g. Meniadakan kursi dan meja makan di restoran.
- h. Pelayanan room service tetap berjalan dengan menggunakan APD lengkap.

**KESIMPULAN**

Dari penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa Pandemi COVID-19 membawa dampak yang sangat signifikan terhadap bisnis Hotel Grand Kalimas di Surabaya. Sebagai salah satu hotel syariah yang ada di Kota Surabaya, hotel Grand Kalimas juga merasakan dampak dari adanya pandemi. Dimanasebelum pandemi hotel Grand Kalimas Surabaya setiap bulannya dapat menjual hingga 2000 (dua ribu) kamar dan memiliki pemasukan 500 juta sampai dengan 1 Milyar setiap bulannya. Namun dengan adanya pandemic COVID-19 pendapatan hotel Grand Kalimas Surabaya turun sampai dengan 70 persen yakni hanya berkisar 100 juta sampai dengan 150 juta perbulan, dan dampak paling parah yakni terjadinya non aktifitas hotel atau tidak menerima tamu yang berlangsung selama 5 bulan menjadi salah satu bagian dari dampak yang diterima oleh Hotel Grand Kalimas akibat dari adanya pandemi. Dimana dengan adanya pandemi pengunjung wisatawan ke Surabaya khususnya masjid Ampel juga sangat berkurang, sehingga fenomena kerugian atau bahkan kebangkrutan yang dialami oleh hotel Grand Kalimas yang pemasukannya sangat bergantung kepada jumlah wisatawan yang berkunjung akan menjadi hotel yang paling terdampak dari adanya pandemi COVID-19 ini.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Abdillah, A. et al. 2016. *Dampak Pengembangan Pariwisata Terhadap Kehidupan Masyarakat Lokal di Kawasan Wisata*. Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya : Malang.
- Agung Gita Subakti 2020. *Sejarah Perkembangan Hotel di Indonesia*, <https://hotel-management.binus.ac.id/2016/08/01/sejarah-perkembangan-hotel-di-indonesia/>
- Agung Purnama Budi, 2013. *Manajemen Marketing Perhotelan*. CV Andi Offside, Yogyakarta.
- Badan Pusat Statistik. 2019. *Jumlah Wisatawan Mancanegara dan Domestik 2011-2019*. Badan Pusat Statistik. BPS, 2019.

*Neraca Satelit Pariwisata Nasional (NESPARNAS)*

- BPS. 2018. *Jumlah Hotel dan Akomodasi Lainnya*. Refika Aditama. Jakarta. Karyono, 2007. A. Hari, *Kepariwisataaan*, jakarta: Grasindo.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, *Edisi Millenium*. PT. Prenhalindo, jakarta.
- Nengah Juliana, 2004, *Kontrak Manajemen Hotel Jaringan Internasional*. PT.Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Patimatuzzakrah.2020.*Dampak Pariwisata Terhadap Pengembangan dan Pendapatan*. Penerbit Teraju, Jakarta.
- Pendit, Nyoman S, 2009. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. jakarta: PT. Pradinya Paramita.
- Silpa Hanoatubun, 2020. *Dampak COVID — 19 Terhadap Perekonomian Indonesia*. Edupsycouns Journal Volume 2 Nomor 1.
- Sofjan Assauri, 2013. *Manajemen Pemasaran, Edisi 1*. Rajawali Pers: Jakarta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Taufik. 2020. *Dampak Pandemi COVID-19 Terhadap Bisnis dan Eksistensi Platform Online*, Jurnal Pengembangan Wiraswasta Vol. 22 No. 01 — Apr 2020.

