

ABSTRACT

World Health Organization (WHO) declared COVID-19 as a global pandemic. Due to its rapid and uncontrollable transmission affects various sectors, especially the tourism industry. The hotel occupancy rate in Sleman Regency, Yogyakarta has decreased dramatically to below 10%. The most hotel categories in Sleman Regency, Yogyakarta are small and medium hotel categories. Then this study examine the risk perceptions of small and medium-sized hotel managers on the impact of COVID-19, its response, and its tourism business resilience. Using a qualitative approach, this study uses in-depth interviews via online video conferencing or video calls with three small and medium hotel managers in Sleman Regency, Yogyakarta. This study found that hotel managers' risk perception affects decision making in responding to danger. Risk perception of hotel managers also useful for building risk communication in hotel employees. The findings of this study also indicate that the health protocol implementation in each hotel to minimize the risk of COVID-19 could give hotel managers assurance to feel safe during a global pandemic. The strength of key elements in the resilience of the tourism business supports small and medium-sized hotels to survive. In addition, innovations such as product diversification can also support the resilience of small and medium-sized hotels.

Keyword: *COVID-19, global pandemic, small medium-sized hotel, risk perception, tourism business resilience*

ABSTRAK

World Health Organization (WHO) menetapkan COVID-19 sebagai pandemi global. Penyebarannya yang cepat dan tidak dapat dikendalikan berpengaruh pada berbagai sektor, terutama industri pariwisata. Tingkat okupansi hotel di Kabupaten Sleman, Yogyakarta mengalami penurunan drastis hingga dibawah 10%. Kategori hotel paling banyak di Kabupaten Sleman, Yogyakarta adalah kategori hotel kecil dan menengah. Maka penelitian ini mengkaji persepsi risiko pengelola hotel kecil dan menengah terhadap dampak COVID-19, responnya, dan resiliensi bisnis pariwisata. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini menggunakan metode wawancara mendalam via daring dengan konferensi video atau panggilan video dengan tiga manajer hotel kecil dan menengah di Kabupaten Sleman, Yogyakarta. Penelitian ini menemukan bahwa persepsi risiko pengelola hotel berpengaruh pada pengambilan keputusan dalam merespons bahaya. Persepsi risiko juga berguna untuk membangun komunikasi risiko pada karyawan hotel. Temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa protokol kesehatan berperan sebagai tata kelola risiko yang diterapkan pada masing-masing hotel sehingga pengelola hotel merasa aman untuk melakukan operasional hotel di tengah pandemi global COVID-19. Kekuatan elemen kunci pada resiliensi bisnis pariwisata mendukung hotel kecil dan menengah untuk bertahan. Selain itu, inovasi seperti diversifikasi produk juga dapat mendukung resiliensi hotel kecil dan menengah.

Keyword: COVID-19, pandemi global, hotel kecil dan menengah, persepsi risiko, resiliensi bisnis pariwisata