BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam Setiap aktivitas dalam kehidupan sehari-hari selalu akan menimbulkan risiko. Risiko muncul karena ada kondisi ketidakpastian, karena itu tidak ada kegiatan yang bebas dari risiko, sehingga pola pikir bahwa segala sesuatu yang terjadi sesuai dengan rencana (AGAP atau All Goes According to Plan) harus diubah dengan pola pendekatan WHIF Analysis (What Happens If) yaitu pola pendekatan dengan mempertanyakan apa yang terjadi bila sesuatu tidak sesuai dengan rencana (Flanagan & Norman, 2016).

Pada pembangunan unit cabin Inap At Capsule di Jakarta dalam upaya pengembangan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing nya proyek ini mengalami beberapa risiko yang tidak di inginkan pihak manajemen perusahaan sehingga membuat tujuan menjadi tidak sesuai. Urgensi pengembangan unit capsule ini berdasarkan hasil survey pelanggan dan *form* keluhan pelanggan yang dimiliki oleh dimiliki oleh pihak manajemen dalam upaya memuaskan pelanggan dan meningkatkan *income* hostel secara *sustainable*.

Di era globalisasi pada saat ini, sangat mudah masyarakat internasional dalam bermobilisasi ke penjuru dunia, salah satunya adalah untuk tujuan pariwisata. Kepariwisataan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata serta usaha – usaha yang terkait di bidang tersebut lalu usaha pariwisata sendiri adalah kegiatan yang memiliki tujuan dalam menyelenggarakan jasa pariwisata atau menyediakan atau mengusahakan objek dan daya tarik wisata, usaha sarana pariwisata dan usaha lain yang terkait dibidang tersebut (Sulatiyono, 2011).

Berbicara mengenai kepariwisataan maka topik ini tidak terlepas dari destinasi tempat penginapan seperti layanan penginapan seperti hotel. Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-

orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus (Sulatiyono, 2011). Dalam era industrialisasi yang semakin kompetitif, setiap pelaku bisnis yang ingin memenangkan kompetisi dalam dunia industri akan memberikan perhatian penuh pada kualitas. Perhatian penuh pada kualitas akan memberikan dampak positif kepada bisnis melalui dua cara, yaitu dampak terhadap biaya produksi dan dampak terhadap pendapatan. Sisi yang ditinjau dari hal ini yaitu risiko operasional yang muncul dalam pengembangan unit cabin hostel Inap At Capsule – Jakarta guna dapat bersaing secara *sustainable* kedepannya melalui pengembangan ini di tengah era persaingan bisnis pada saat ini.

Berdasarkan hal tersebut para pelaku bisnis berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik untuk menarik wisatawan baik domestik maupun mancanegara, selain itu perhotelan merupakan bidang dimana yang membutuhkan manajemen relevan dan terorganisir untuk memberikan pengaruh tingkat hunian yang dimana akan berdampak pada kemajuan bisnis perhotelan tersebut. Oleh karena itu, tempat yang bersih, nyaman, dan aman adalah menjadi hal yang dibutuhkan oleh konsumen. Adalah menjadi hal wajib bagi pihak hotel untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap konsumennya. Setiap konsumen pastinya menginginkan yang terbaik dalam setiap jasa yang ia beli karena itu adalah menjadi haknya. Setiap konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, informasi yang benar dan jujur dan perlakuan atau pelayanan secara benar atas apa yang ia beli (Arifin, 2018).

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen wisatawan dari luar negeri maupun dalam negeri mendorong pelaku usaha perhotelan untuk terus berekspansi. Pembangunan hotel berbintang dan hotel *backpacker* harus berjalan seiring dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan wisatawan. INAP at Capsule merupakan hotel *backpacker* atau biasa disebut hostel. Secara *design* hostel adalah konsep penginapan berbentuk dormitory atau asrama. Sebagai hostel ternama di Bandung dan Jakarta INAP at Capsule perlu meningkatkan

fasilitasnya. Fasilitas yang dimaksud adalah segala hal yang merupakan sarana pokok dan penunjang kemudahan dan kenyamanan yang secara sengaja disediakan oleh pihak hostel untuk dipakai, dimanfaatkan, dinikmati oleh tamu selama ia tinggal di hostel. Pembangunan pengembangan akomodasi yang sudah ada menjadi alternatif yang sangat memungkinkan untuk dipilih. Dalam memenuhi permintaan pada musim tamu.

INAP at Capsule Hostel memandang dalam pengembangan unit cabin hostel pada bangunan lama dan berjalan berdampingan dengan operasional hostel dikarenakan pihak manajemen hostel tidak ingin kehilangan *income*. Dalam rangka mengefisiensi kamar-kamar hostel yang menganggur dan masih dapat digunakan walaupun proses pengembangan sedang berjalan pihak hostel tetap membuka operasional hostel guna mendapatkan *income* sehingga pihak hostel tidak perlu melakukan pengurangan karyawan dikarenakan pada saat pandemi saat ini pihak perusahaan mengalami penurunan *income* yang signifikan.

Pembangunan pengembangan pada hostel yang sedang beroperasi memiliki tantangan yang lebih besar karena di satu sisi melaksanakan pembangunan tetapi di sisi lain hostel juga harus tetap beroperasi tanpa penutupan. Memadukan keduanya tentu tidak mudah. Akses jalan masuk, penempatan material, kebisingan, debu, bau, keamanan tamu dan staff hostel, jam kerja, demonstrasi dan sebagainya harus diperhitungkan dengan cermat. Sampai saat ini INAP Capsule – Jakarta belum pernah melakukan melakukan identifikasi risiko dan manajemen risiko untuk mengatasi risiko-risiko yang mungkin terjadi di dalam perusahaan. Masalah risiko yg muncul dari segi perencanaan, proyek, manusia, teknis, pemasaran, dan lingkungan disadari pihak INAP Capsule – Jakarta dikarenakan telah terjadi beberapa kejadian yang berhubungan dengan operasional perusahaan yang tidak diduga sebelumnya dan merugikan pihak perusahaan sebagai contoh pada faktor pemasaran risiko yang ditimbulkan akibat pengembangan unit cabin hostel yang berjalan ini menjadikan harga sewa menurun dikarenakan konsumen cenderung tidak memilih hostel yang sedang terdapat proyek karena dapat mengganggu kenyamanan pelanggan sehingga pihak manajemen terpaksa

menurunkan harga sewa guna menarik pelanggan dan tetap mendapatkan *income*.

Berdasarkan penjabaran tersebut tujuan penelitian ini dirancang untuk menyusun kerangka manajemen risiko untuk INAP Capsule Hostel - Jakarta. Proses perencanaan manajemen risiko melewati tahap identifikasi risiko, analisis risiko, evaluasi risiko, perlakuan risiko, pemantauan dan tinjauan. Dalam mengidentifikasi dan mengukur potensi risiko berfokus pada operasional yang ada pada INAP Capsule Hostel – Jakarta, dikarenakan risiko-risiko yang dihadapi dapat terlihat pada bagian operasional perusahaan.

B. Permasalahan Penelitian

Pada pembangunan unit cabin Inap At Capsule di Jakarta dalam upaya pengembangan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing nya proyek ini mengalami beberapa risiko yang tidak di inginkan pihak manajemen perusahaan sehingga membuat tujuan menjadi tidak sesuai. Urgensi pengembangan unit capsule ini berdasarkan hasil survey pelanggan dan *form* keluhan pelanggan yang dimiliki oleh dimiliki oleh pihak manajemen dalam upaya memuaskan pelanggan dan meningkatkan *income* hostel secara *sustainable*.

INAP at Capsule Hostel memandang dalam pengembangan unit cabin hostel pada bangunan lama dan berjalan berdampingan dengan operasional hostel dikarenakan pihak manajemen hostel tidak ingin kehilangan *income*. Dalam rangka mengefisiensi kamar-kamar hostel yang menganggur dan masih dapat digunakan walaupun proses pengembangan sedang berjalan pihak hostel tetap membuka operasional hostel guna mendapatkan *income* sehingga pihak hostel tidak perlu melakukan pengurangan karyawan dikarenakan pada saat pandemi saat ini pihak perusahaan mengalami penurunan *income* yang signifikan

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian yang sudah dijelaskan pada poin sebelumnya, maka dapat diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses bisnis pengembangan unit cabin hostel di inap at capsule hostel – Jakarta
2. Bagaimana besarnya risiko pada proses bisnis pengembangan unit cabin hostel di inap at capsule hostel – Jakarta
3. Bagaimana kebijakan risiko (mitigasi) pada pengembangan unit cabin hostel di inap at capsule hostel – Jakarta.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai berdasarkan latar belakang, dan rumusan dan masalah, antara lain:

1. Untuk mengidentifikasi proses bisnis pada pengembangan unit cabin hostel di inap at capsule hostel – Jakarta
2. Untuk menghitung besarnya risiko pada pengembangan unit cabin hostel di inap at capsule hostel – Jakarta
3. Untuk menetapkan kebijakan (mitigasi) atas risiko pada pengembangan unit cabin hostel di inap at capsule hostel – Jakarta.

E. Batasan Penelitian

Membatasi pembahasan sebuah masalah digunakan supaya terhindar dari perluasan pembahasan dan atau menyimpangkan pokok suatu masalah, diharapkan penelitian tersebut menjadi lebih terarah serta mempermudah dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Beberapa batasan pembahasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Lokasi penelitian berada di INAP Capsule Hostel – Jakarta, berlamat di Jl. Martapura Raya No.14, RT.11/RW.2, Kb. Melati, Kecamatan Tanah Abang, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10230.
2. INAP Capsule Hostel – Jakarta sudah beroperasi penuh dan bukan melakukan pembangunan baru.
3. Risiko operasional dalam penelitian hanya pada saat pengembangan unit cabin, dimulai dari tahapan perencanaan, perancangan dan pelaksanaan.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

- a. Memberikan sumbangan ilmu pengetahuan dalam pengembangan ilmu manajemen risiko
- b. Memberikan kajian teoritis yang berkaitan dengan identifikasi risiko, penilaian risiko, dan mitigasi risiko.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan manfaat serta kontribusi bagi inap at capsule hostel – Jakarta khususnya dalam mengetahui mitigasi risiko yang telah diidentifikasi pada pengembangan unit cabin hostel di inap at capsule hostel – Jakarta sehingga hal yang merugikan serta negatif dapat diminimalisir.
- b. Menambah ilmu pengetahuan dengan identifikasi risiko, penilaian risiko, dan mitigasi risiko.