

ABSTRAK

ANALISIS MANAJEMEN RISIKO DALAM MENGHADAPI *FORCE MAJEURE* STUDI KASUS HOTEL GOLDEN TULIP SPRINGHILL

Ni Kadek Cita Dewi
NIM: 212114022
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2025

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen risiko perhotelan dalam menghadapi *force majeure* dengan studi kasus yang dilakukan di Golden Tulip Springhill Bandar Lampung. Industri perhotelan rentan terhadap berbagai risiko eksternal yang tidak terduga seperti bencana alam, pandemi, atau masalah sosial & politik, terlebih kabar megathrust yang akan mengguncang beberapa bagian di Indonesia. Oleh karena itu, hotel yang kemungkinan terdampak membutuhkan pendekatan manajemen risiko yang sistematis untuk menjaga keberlanjutan operasional.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang mengambil data primer melalui wawancara dan data sekunder lewat dokumentasi pedoman hotel terkait manajemen risiko. Informan yang dipilih merupakan penanggung jawab langsung bagian keuangan dan bahan baku.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa manajemen risiko adalah fondasi penting dalam menangani *force majeure* yang cepat dan responsif. Strategi mitigasi yang dapat diambil adalah pengembangan protokol darurat bencana alam, digitalisasi layanan, dan peningkatan pelatihan karyawan dalam situasi krisis. Penerapan manajemen risiko terstruktur membantu hotel dalam meningkatkan ketahanan operasional dan kemampuan beradaptasi terhadap situasi darurat.

Kata kunci: Manajemen risiko, *force majeure*, hotel.

ABSTRACT

***RISK MANAGEMENT ANALYSIS IN FACING FORCE
MAJUERE CASE STUDY OF GOLDEN TULIP
SPRINGHILL HOTEL***

Ni Kadek Cita Dewi
NIM: 212114022
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2025

This study analyzes hotel risk management in facing force majeure with a case study conducted at Golden Tulip Springhill, Bandar Lampung. The hotel industry is vulnerable to unexpected external risks such as natural disasters, pandemics, or social & political issues, especially news of a megathrust that will shake several parts of Indonesia. Therefore, hotels that are likely to be affected need a systematic risk management approach to maintain operational sustainability.

This study uses a qualitative method that takes primary data through interviews and secondary data through hotel guideline documentation related to risk management. The selected informants are those directly responsible for the finance and raw materials sections.

The results of the study indicate that risk management is an important foundation in handling force majeure quickly and responsively. Mitigation strategies that can be taken are the development of natural disaster emergency protocols, digitization of services, and increasing employee training in crises. The implementation of structured risk management helps hotels improve operational resilience and adaptability to emergencies.

Keywords: Risk management, force majeure, hotel.