

STRATEGI ADAPTASI HOTEL PARAMA SU DALAM MENINGKATKAN OKUPANSI PADA MASA PANDEMI COVID-19 (PARAMA SU HOTEL ADAPTATION STRATEGI TO INCREASE OCCUPANCY DURING THE COVID-19 PANDEMIC)

Wayan Pandi¹, Irmayanti Diah Jatiningsih², Edy Semara Putra³

¹STAH Dharma Sentana Sulawesi Tengah

²STAH Dharma Sentana Sulawesi Tengah

³STAH Dharma Sentana Sulawesi Tengah

e-mail: wynpandi@gmail.com, irmayantidiah23@gmail.com,
edysemaraputra@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini berlokasi di Kota Palu yaitu Hotel Parama Su. Tujuan Dari penelitian Ini adalah untuk mengetahui strategi adaptasi Hotel Parama Su dalam meningkatkan okupansi pada masa pandemi Covid-19. Terjadinya penurunan okupansi yang di akibatkan dari pandemi Covid-19 secara global menyebabkan dampak buruk terhadap industri pariwisata, dimana didalamnya terdapat sektor akomodasi wisata atau perhotelan. Sektor perhotelan lumpuh beberapa bulan pada awal penyebaran pandemi Covid-19 di indonesia yaitu pada bulan maret 2020. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dianalisis secara deskriptif. Teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. sumber informasi pada penelitian ini manajer serta karyawan Hotel Parama Su. Tehnik analisis data menggunakan Miles dan Huberman yaitu, reduksi data, penyajian data, dan penarik kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan peraturan pemerintah dalam mengantisipasi Covid-19 berdampak buruk terhadap hotel Parama Su. Pada situasi terpuruk hotel berusaha tetap survive selama pandemi Covid-19 dengan memanajemen dan mengontrol pelaksanaan kegiatan di Hotel Parama Su.

Kata Kunci: *Adaptasi, Hotel, Covid-19*

ABSTRACT

This research is located in Palu City, namely Parama Su Hotel. The purpose of this study was to determine the adaptation strategy of Parama Su Hotel in increasing occupancy during the Covid-19 pandemic. The decline in occupancy resulting from the global Covid-19 pandemic has had a negative impact on the tourism industry, which includes the tourist accommodation or hospitality sector. The hotel sector was paralyzed for several months at the beginning of the spread of the Covid-19 pandemic in Indonesia, that in March 2020. This study used a qualitative approach and analyzed descriptively. Data collection techniques consist of observation, interviews, and documentation. sources of information in this study managers and employees of Hotel Parama Su. Data analysis techniques using Miles and Huberman, namely, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results showed that the implementation of government regulations in anticipating Covid-19 had a negative impact on the Parama Su hotel. In the worst situation, the hotel tries to survive during the Covid-19 pandemic by managing and controlling the implementation of activities at the Parama Su Hotel.

Keyword: *Adaptation, Hotel, Covid-19*

1. PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 yang sedang berlangsung memberikan dampak negatif khususnya pada dunia pariwisata di seluruh dunia. Di

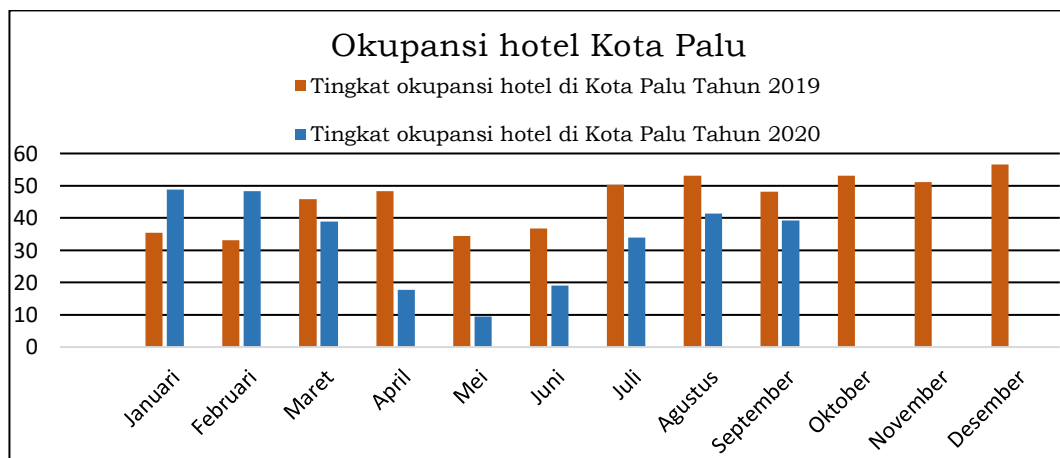
Indonesia, tersebarnya virus Covid-19 mulai terjadi setelah warga Indonesia bertemu dengan warga Negara Jepang yang datang ke Indonesia pada bulan Maret 2020

(Thejakartapost.com, diakses 18 Agustus 2021). Hal ini juga mendukung peraturan pemerintah Indonesia untuk menerapkan *social distancing*, *physical distancing*, larangan bepergian bila tidak perlu, menggunakan masker dan pembatasan akses masuk sejumlah daerah untuk mencegah penyebaran Covid-19.

Segala upaya dilakukan oleh pemerintah Kota Palu dengan melakukan pemeriksaan di perbatasan antar kota/kabupaten, bagi masyarakat luar daerah Kota Palu untuk masuk ke wilayah kota harus membawa surat keterangan sehat dari dokter. Hal ini menyebabkan masyarakat banyak yang terhambat dan mengurungkan niatnya untuk melakukan perjalanan

ke Kota Palu, baik masyarakat yang melakukan urusan bisnis, liburan, maupun masyarakat yang melakukan perjalanan dinas.

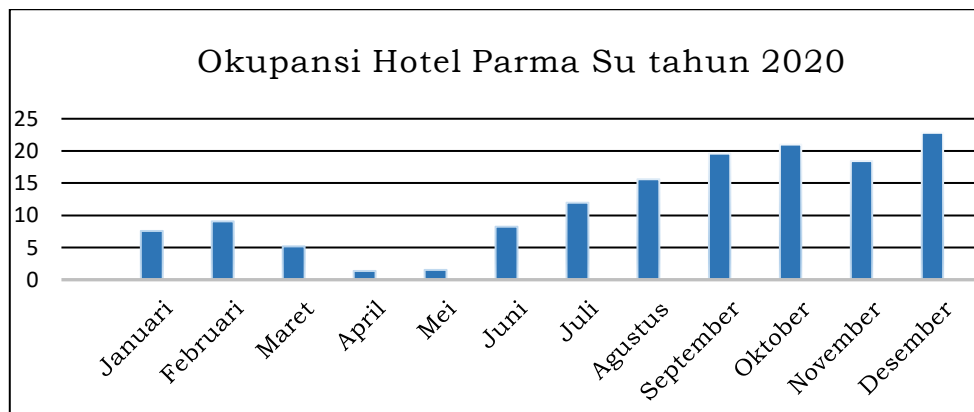
Selama terjadinya penyebaran Pandemi Covid-19 tersebut, berbagai aktivitas perekonomian mulai dari sektor pariwisata hingga perdagangan terpaksa harus menutup usahanya dan merumahkan para karyawannya. Industri pariwisata bidang perhotelan di Kota Palu mengalami penurunan okupansi yang sangat rendah pada bulan April hingga bulan Juli 2020. Perbandingan okupansi hotel pada tahun 2019 dengan 2020 sangat terlihat perbedaan tingkat okupansi pada bulan April hingga bulan Juli tersebut. Dapat di lihat seperti gambar di bawah ini:



Gambar 1.1 Tingkat hunian Hotel Kota Palu Tahun 2019-Tahun 2020
Sumber: BPS Kota Palu tahun 2020

Selama situasi pandemi Covid-19 berlangsung, seluruh hotel di Kota Palu terkena dampak penurunan okupansi yang sangat buruk. Salah satu yaitu Hotel Parama Su. Hotel

Parama Su merupakan hotel yang mengalami penurunan jumlah okupansi sangat rendah pada bulan April dan Bulan Mei 2020. Dapat dilihat pada bagan di bawah ini:



Gambar 1.2 Okupansi Hotel Parma Su tahun 2020
Sumber: Hotel Parma Su

Hotel Parma Su mengalami penurunan okupansi pada bulan Maret hingga Mei 2020. Hal tersebut diakibatkan oleh adanya upaya pemerintah Kota Palu menerapkan pembatasan sosial untuk mengurangi penyebaran virus Covid-19. Dengan kebijakan pemerintah yang sangat ketat dan berubah-ubah, sangat sulit bagi industri perhotelan untuk meningkatkan okupansi pada masa pandemi seperti ini.

Dengan adanya surat keputusan dari Kemenparekraf Nomor 2/2020 tentang lanjutan pencegahan dan penyebaran wabah Covid-19 maka diharapkan dapat memudahkan hotel dalam meningkatkan okupansi dengan strategi adaptasi yang diterapkan selama pandemi Covid-19. Terlebih surat edaran tersebut mendukung situasi *new normal* atau perubahan perilaku atau kebiasaan untuk menjalankan aktivitas seperti biasa dengan selalu menerapkan protokol kesehatan. Di mana pada masa ini masyarakat masih memiliki rasa khawatir terhadap penularan Covid-19 pada situasi *new normal* di Indonesia.

Latar belakang di atas dapat menjadi dasar untuk melakukan penelitian dengan judul: *Strategi Adaptasi Hotel Parma Su Dalam Meningkatkan Okupansi Pada Masa Pandemi Covid -19.*

2. KAJIAN PUSTAKA

a. Strategi Adaptasi

Strategi Menurut Marrus (2002:31), strategi adalah proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai. sedangkan Adaptasi dapat mengacu pada proses interaksi antar perubahan yang ditimbulkan lingkungan. Ketidakpastian perubahan dalam masa pandemi mengarahkan para pelaku industri perhotelan untuk menggunakan alternatif strategi baru.

Adaptasi merupakan suatu proses oleh suatu populasi atau individu terhadap kondisi lingkungan yang berakibat populasi atau individu tersebut *survive* (bertahan) atau tersingkir (Howard 1986). Proses adaptasi tidak akan pernah sempurna karena lingkungan akan selalu berubah-ubah, dan manusia harus selalu tetap mengikutinya menuju pada kondisi perubahan lingkungan barunya. Pada dasarnya lingkungan ini selalu berubah yang kadang-kadang perubahan terjadi dengan cepat dan kadang juga lambat. Perubahan besar yang terjadi dengan cepat mudah terlihat dan orang berusaha mengadaptasikan dirinya terhadap perubahan tersebut. Adaptasi yang dilakukan tidak selalu berhasil, maka perubahan yang

terjadi sedikit demi sedikit secara pelan pelan yang sukar untuk terlihat.

Menurut Drever (1952), adaptasi memiliki pengertian yaitu suatu proses kepekaan organisme terhadap suatu kondisi atau keadaan, baik yang dikerjakan atau yang dipelajari. Secara umum strategi adaptasi (*adaptive strategy*) dapat diartikan sebagai rencana tindakan yang dilakukan manusia baik secara sadar maupun secara tidak sadar, secara eksplisit maupun implisit dalam merespon berbagai kondisi internal atau eksternal.

b. Konsep Hotel

Menurut Proprietors (dalam Sulistiyono: 2016: 6) bahwa, hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Hotel merupakan bagian yang integral dari usaha pariwisata yang menurut keputusan Menparpostel No. KM.37/PW.340/MPPT-86 terdapat fasilitas hotel antara lain: 1) kamar tidur atau kamar tamu; 2) makanan dan minuman; 3) pelayanan pelayanan penunjang lainnya seperti; (a) tempat-tempat rekreasi; (b) fasilitas olahraga; (c) fasilitas laundry dan sebagainya.

Tingkat Okupansi Total

Tingkat hunian kamar (okupansi) adalah persentase dari banyaknya kamar yang terisi atau disewakan yang diperhitungkan dalam jangka waktu hari, bulan, atau tahunan (Damaryanti, 2006:113). Dalam menentukan tingkat hunian hotel penentunya adalah kamar hotel harus kompetitif bagi konsumen dari segi:

- 1) Lokasi (*location*), konsumen akan memilih lokasi hotel yang mudah dijangkau dan dilalui transportasi umum, dan lokasi hotel juga mudah dicari.
- 2) Fasilitas (*facility*): unsur fasilitas aspek ini sangat berpengaruh besar terhadap kesan wisatawan terhadap hotel dan kepuasannya.
- 3) *Furniture* dan *fixtute*, wisatawan sangat sensitive terhadap kualitas mebel dan perlengkapan bangunan atau kamar hotel. *signage and communication with customers and other public*, artinya harapan semua hotel memiliki tanda-tanda tertentu dalam kondisi yang baik, bersih, tidak rusak, dan mudah dilihat contohnya: tanda arah dan tanda *exterior* bangunan
- 4) Pelayanan (*service*), sumber daya manusia yang dipekerjakan dari orang-orang yang melayani wisatawan dengan memberikan sesuatu informasi yang berdampak positif sangat besar pada keefektifan dalam pemasaran
- 5) Harga kamar (*price room*), pelayanan memiliki nilai tertinggi untuk wisatawan tertentu tetapi tidak untuk wisatawan yang lain, maka harga memberikan nilai agar tamu merasa puas sesuai dengan apa yang telah mereka berikan.
- 6) Kebersihan (*cleanliness*), dalam hal ini adalah kebersihan dan kesiapan fasilitas hotel yang dimiliki oleh hotel harus benar-benar terjaga. Dengan memenuhi aspek -aspek tersebut konsumen akan merasa puas dan akan kembali menginap.

c. Pandemi Covid-19

Penyebaran virus ini sangat cepat ke daerah, sehingga banyak masyarakat yang terjangkit virus tersebut. Terbatasnya vaksin dan kapasitas medis untuk mengobati penyakit Covid-19, maka usaha non medis menjadi jalan utama dalam mengatasi pandemi. Salah satunya

dengan jalan pembatasan perjalanan global dan anjuran tinggal di rumah yang berakibat terpuruknya pertumbuhan ekonomi. Kondisi seperti ini semakin terasa seiring dengan berlakunya kebijakan pembatasan sosial dengan menutup segala kegiatan yang dapat menimbulkan keramaian sehingga membuat mobilitas manusia menjadi hampir terhenti. Dalam kondisi demikian, salah satu yang terdampak yaitu industri di bidang pariwisata. Sektor pariwisata memberikan kontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi suatu negara.

3. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan deskripsi berupa kata-kata tertulis. Sumber data primer dari penelitian ini yaitu dari hasil wawancara informan dan data sekunder yaitu berupa, data hunian kamar hotel yang dapat diperoleh melalui buku catatan harian Hotel Parama Su. Teknik pengambilan informan dengan teknik *purposive sampling* yaitu penentuan informan dilakukan secara sengaja dengan mengambil sampel tertentu. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi non Partisipan, wawancara semi terstruktur, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan metode pengumpulan data, mereduksi data, menyajikan data, dan menyimpulkan data. Adapun uji keabsahan data menggunakan: perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, dan *membercheck*.

Teori Pilihan Rasional Coleman

Dalam penelitian ini teori yang digunakan untuk memecahkan rumusan masalah yaitu teori pilihan rasional Coleman. Penggunaan teori pilihan rasional ini memiliki alasan yang sangat kuat terhadap permasalahan dalam penelitian. Merujuk pada kebijakan pemerintah yang tidak menentu dalam

menanggulangi pandemi Covid-19. Selama penerapan kebijakan pencegahan pandemi Covid-19, pemerintah melakukan perubahan peraturan sesuai tingkat penyebaran virus tersebut. Hal tersebut mengakibatkan pelaku usaha perhotelan memiliki tantangan dalam mengatur strategi dan beradaptasi dengan kebijakan tersebut. Teori pilihan rasional merupakan salah satu perangkat akademis yang dapat digunakan untuk menjelaskan bagaimana suatu keputusan dibuat untuk mencapai tujuan yang dipandang maksimal (Coleman (2011:15).

Orientasi pilihan rasional Coleman jelas di dalam ide dasarnya bahwa orang-orang bertindak secara sengaja untuk mencapai suatu tujuan dengan tujuan dan tindakan yang dibangun oleh nilai atau preferensi. Coleman (2011) mengemukakan ada dua unsur utama di dalam teori ini yaitu para aktor dan sumber daya. Teori pilihan rasional sendiri berfokus pada para aktor. Para aktor dipandang sebagai manusia yang memiliki tujuan dan maksud. Artinya, aktor mempunyai tujuan dan tindakannya tertuju pada tujuan yang hendak dicapai tersebut. Ritzer (2015) menjelaskan bahwa, aktor berperan dalam menjalankan dan mengendalikan sumber daya terhadap mereka yang mencari sumber daya.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Hotel Parama Su

Ketatnya penerapan protokol kesehatan di Indonesia untuk memutus rantai pandemi Covid-19 membuat mobilitas masyarakat menjadi hampir terhenti. Masyarakat lebih banyak melakukan aktivitas di rumah untuk menghindari paparan Covid-19. Dari hal tersebut pemerintah Kota Palu melakukan upaya pembatasan sosial dengan membatasi akses masuk ke Kota Palu melalui surat edaran tahun

2020 yang diterbitkan oleh pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah maupun Pemerintah Kota Palu.

Hotel Parama Su merupakan salah satu hotel tipe melati di Kota Palu. Hotel ini terletak di jalan Domba No. 28, Kelurahan Mantikulore, sangat merasakan dampak dari kebijakan pemerintah. Adanya pandemi Covid-19 ini sangat membawa dampak yang signifikan terhadap Hotel Parama Su. Dampak dialami Hotel Parama Su tersebut antara lain: 1) Turunnya okupansi Hotel Parama Su pada Bulan Maret 2020 yaitu awal pandemi Covid-19; 2) Perubahan standar operasional prosedur pelayanan hotel dengan menerapkan protokol kesehatan; 3) Perubahan jam kerja karyawan Hotel Parama Su pada awal pandemi Covid-19 hingga penerapan *new normal*. Dampak pandemi Covid-19 terhadap Hotel Parama Su yaitu mempengaruhi pengurangan aktivitas Hotel Parama Su dalam penerimaan tamu dan memberlakukan pembatasan sosial untuk menghindari penyebaran Covid-19 sebagai pandemi global. Dengan adanya surat edaran yang mengatur tentang upaya penanggulangan penyebaran virus varian baru tersebut, memberikan dampak terhadap jadwal penerbangan, perjalanan wisata maupun perjalanan bisnis ke daerah tujuan.

b. Strategi Adaptasi Hotel Parama Su

Selama pandemi Covid-19 yang terjadi pada tahun 2020, banyak perubahan yang dilakukan pihak hotel guna dapat beradaptasi. Proses adaptasi yang harus dijalani setiap tenaga kerja atau karyawan ketika ketidakpastian perubahan di masa pandemi pada hotel untuk menggunakan alternatif strategi baru. Proses adaptasi ini menjadi penentu kinerja karyawan pada situasi pandemi saat ini.

Pada situasi sulit saat pandemi dengan banyaknya peraturan

pemerintah membatasi penyebaran Covid-19 menyebabkan hotel mengalami kesulitan untuk mendapatkan okupansi yang stabil. Situasi yang seperti ini mengharuskan para pengusaha seperti usaha perhotelan melakukan berbagai macam cara bertahan (*survive*) untuk meningkatkan okupansi. Untuk itu perlu mengikuti kebijakan pemerintah yang menerapkan pembatasan sosial. Adapun strategi adaptasi Hotel Parama Su yang diterapkan yaitu sebagai berikut:

1) Strategi Manajemen Hotel

Manajemen strategis berfokus pada proses penetapan tujuan, pengembangan kebijakan dan perencanaan untuk mencapai sasaran, serta mengalokasikan sumber daya untuk menerapkan kebijakan dan merencanakan pencapaian tujuan organisasi. Turunnya okupansi selama pandemi Covid-19 maka Hotel Parama Su mengambil tindakan untuk beradaptasi dengan cara manajemen pengelolaan hotel dengan baik. Manajemen yang dilakukan hotel Mulai dari mengontrol pelaksanaan di lapangan agar selalu bekerja dengan baik dan tidak melenceng dari standar yang ada. Hotel berusaha menjaga kualitas sesuai dengan standar protokol kesehatan yang ditetapkan selama pandemi. Mengarahkan semua staf karyawan dapat bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur. Namun pada situasi pandemi yang dialami Hotel Parama Su yaitu melakukan *recover* pekerjaan antar departemen. Hotel Parama Su berusaha mendelegasi tugas yang berbeda kepada karyawan antar departemen sehingga tugas yang dilakukan terlaksana dengan baik. Selain itu, dengan mengarahkan karyawan agar dapat beradaptasi untuk menerapkan protokol kesehatan dalam pelayanan terhadap tamu hotel agar tercipta suasana yang nyaman, aman, dan

terhindar dari terpaparnya virus varian baru ini.

2) Produk Hotel

Selama pandemi, hunian kamar mengalami penurunan akibat tidak adanya pengunjung atau tamu ke daerah Kota Palu. Banyaknya akomodasi lain yang terdapat di Kota Palu akan mengakibatkan persaingan berat bagi Hotel Parama Su dalam mendapatkan tamu. Selain itu, pengetatan PPKM (Pemberlakuan Pengetatan Kegiatan Masyarakat) dalam upaya pemerintah memutus penyebaran virus ini sangat merubah situasi pelayanan jasa maupun layanan penyewaan di hotel. Dari hal tersebut manajemen Hotel Parama Su melihat kondisi pasar bahwa masyarakat akan memilih hotel yang baik dan ideal yang dimana mereka mendapatkan fasilitas dan kenyamanan untuk bermalam di hotel tersebut. Selain itu kondisi ekonomi masyarakat juga mempengaruhi kemampuan daya beli masyarakat sehingga perlu beberapa pengemasan produk kamar ini agar dapat dilirik oleh masyarakat yang membutuhkan.

a) Kamar Hotel Parama Su

Hotel Parama Su memiliki 4 tipe kamar yaitu tipe *Superior*, *Deluxe*, *Premier* dan *Signature*. Analisis mengenai harga kamar hotel, mulai menurunkan harga kamar per malam mulai tanggal 18 Mei 2020. Itu merupakan upaya yang dilakukan pihak Hotel Parama Su, agar hotel tidak mengalami kerugian di masa pandemi Covid-19 dengan kekosongan kamar yang ada. Penetapan harga standar ini ditetapkan dengan banyak pertimbangan. Penurunan secara bertahap dimulai dari harga Rp. 350.000 per malam pada semua tipe kamar yang tersedia, melihat situasi pasar yang belum pulih dari dampak pandemi Covid-19 hotel kembali melakukan perubahan harga kamar menjadi Rp. 200.000 per malam.

Selama pandemi, kebijakan menurunkan harga kamar hotel merupakan strategi yang digunakan dalam meningkatkan okupansi hotel. Dalam menentukan tarif kamar dan potongan kamar dilakukan dengan hati-hati dengan mempertimbangkan beberapa faktor seperti biaya, inflasi, kompetisi, penyusutan, pajak, dan lain-lain. Faktor-faktor tersebut perlu diperhitungkan agar mendapat suatu tarif kamar yang menguntungkan.

b) Meeting Room Hotel Parama Su

Selama berlangsungnya pandemi Covid-19 yang tepatnya pada bulan Mei 2020 hingga bulan Juni 2020 penggunaan *meeting room* atau ruang pertemuan mengalami kendala yang cukup berat. Dengan berlakunya pembatasan sosial dan larangan membuat kegiatan di hotel meredup. Sehingga hal tersebut berdampak pada ruang meeting Hotel Parama Su yang sangat kosong di tiga bulan awal sebelum dinyatakan new normal pada bulan Juli 2020. Setelah berlakunya penerapan new normal, Hotel Parama Su dapat menerima beberapa kegiatan yang menggunakan ruangan pertemuan (*meeting room*). Hotel Parama Su yang memiliki tiga buah ruangan pertemuan (*meeting room*) yang masing-masing memiliki kapasitas yang berbeda. Dengan mengharuskan memiliki surat diizinkan untuk mengadakan atau melakukan kegiatan dari gugus Covid-19 Kota Palu, tentunya hal itu dilakukan agar kegiatan berjalan lancar dan tidak ada pembubaran dari aparat yang menertibkan kegiatan-kegiatan sosial berskala besar. Selain itu tindakan yang dilakukan hotel untuk mengurangi jumlah peserta dari kapasitas ruangan merupakan langkah yang strategis untuk mengupayakan peserta

agar menjaga jarak sehingga penyebaran Covid-19 dapat terhambat.

3) Fasilitas

Melihat situasi pandemi seperti saat ini, pihak hotel memperhatikan penggunaan *guest room*, *meeting room*, restoran, dan melengkapi perlengkapan fasilitas kesehatan di lingkungan hotel. Selama pandemi fasilitas kesehatan merupakan faktor penting dalam melaksanakan operasional hotel.

Hotel mulai menyiapkan berbagai kelengkapan protokol kesehatan di lingkungan hotel. Selain itu langkah *social distancing* atau jaga jarak pengurangan kapasitas ruangan publik menjadi beberapa hal yang banyak berubah selama pandemi Covid-19. Salah satu fasilitas yang harus disediakan yaitu tempat cuci tangan dan *hand sanitizer*.

4) Pelayanan Hotel Parama Su

Pada masa pandemi tentunya berpengaruh terhadap pelayanan perubahan jam kerja karyawan di hotel. Pada situasi pandemi saat ini Hotel Parama Su berupaya terus memelihara karyawan agar tidak ada yang di PHK sepihak. Melihat kondisi dan situasi saat ini yang sama-sama menurun sehingga pihaknya hotel akan melakukan semua upaya pembagian jam kerja dan cara mengurangi pekerjaan tersebut.

Hotel Parama Su berusaha menjaga hubungan baik dengan karyawan yang telah bekerja keras sebelum adanya pandemi Covid-19. Dengan kondisi merosotnya pemasukan hotel selama pandemi akibat turunnya okupansi dan kegiatan di hotel maka dilakukan perubahan dengan memangkas jam kerja karyawan yang seharusnya masuk satu minggu *full*, menjadi tiga hari masuk kerja. Pemangkasan jam kerja ini dilakukan tentu agar pengeluaran biaya operasional hotel selama pandemi Covid-19 bisa teratasi. Upaya itu dilakukan karena kondisi hotel saat bulan Maret 2020

mengalami penurunan okupansi. Semua karyawan juga memahami apa yang terjadi sehingga mereka menerima dan melakukan tugasnya kembali sesuai yang diarahkan dari keputusan manajemen hotel.

5) Pemasaran Hotel Parama Su

Melihat situasi saat ini, berdasarkan hasil observasi, bahwa akibat pemberlakuan PSBB (pembatasan sosial berskala besar) di Kota Palu, sangat memukul kelangsungan bisnis perhotelan. Hal ini tercermin dari anjloknya tingkat okupansi di tahun 2020 lalu dibandingkan tahun 2019. Tingkat hunian Hotel Parama Su di tahun 2020 pada awal pandemi Covid-19 mengalami penurunan. Faktor utama turunnya okupansi tak lepas dari berkurangnya kunjungan tamu domestik maupun luar daerah ke Kota Palu. Untuk meningkatkan kembali tingkat okupasi, hotel menyiapkan strategi khusus dalam mempromosikan jasa hotel pada situasi pandemi saat ini.

Agar hotel tetap *survive* di masa pandemi, Hotel Parama Su menerapkan dua cara marketing. Marketing yang diterapkan yaitu marketing secara online dan marketing secara offline. Adapun strategi marketing tersebut dijelaskan sebagai berikut:

a) Marketing secara online

Media sosial merupakan salah satu sarana promosi yang cepat dan strategis dalam memasarkan okupansi hotel. Saat ini hampir semua hotel ini industri dapat dipasarkan melalui media sosial. Dengan teknologi yang berkembang pesat saat ini, hotel dituntut untuk mampu beradaptasi terhadap perubahan yang terjadi. Hotel Parama Su juga beralih pada media sosial untuk mempromosikan layanan hotel. Penerapan pemasaran melalui media digital dan media sosial yang dilakukan Hotel Parama Su menjadi sangat penting untuk bisa memperkenalkan hotel kepada

lebih banyak calon tamu baru. Upaya promosi yang dilakukan Hotel Parama Su yaitu melalui Facebook "Parama Su Hotel". Media sosial merupakan alat yang bisa dikontrol untuk melakukan promosi pada setiap saat. Dilihat dari penggunaan media sosial yang memiliki banyak pengguna dan mudah digunakan oleh masyarakat. Media sosial dinilai dapat dijadikan media promosi yang bagus bagi hotel. Selain facebook yang digunakan Hotel Parama Su melalui Instagram "paramasuhotel".

b) Marketing secara *offline*/langsung

Dalam bahasa pemasaran disebut *direct marketing* yaitu kegiatan penjualan langsung tanpa perantara (secara langsung). Hotel Parama Su secara langsung dilakukan untuk mempromosikan ruangan pertemuan (*meeting room*) ke pada customer. Kemudian pihak hotel menyiapkan fasilitas *hand sanitizer*, masker dan mengatur jumlah maksimal peserta kegiatan sesuai aturan gugus Covid di Kota Palu. Sehingga hal tersebut dapat menarik pihak *customer* agar mau menggunakan jasa Hotel Parama Su. Hotel juga berupaya dengan menyebarkan brosur ke instansi-instansi pemerintah untuk menawarkan paket *meeting room* Hotel Parama Su.

5. KESIMPULAN

Adaya pandemi Covid-19 ini sangat membawa dampak yang signifikan terhadap Hotel Parama Su. Dampak dialami Hotel Parama Su tersebut antara lain: 1) Turunnya okupansi Hotel Parama Su pada Bulan Maret 2020 yaitu awal pandemi Covid-19; 2) Perubahan standar operasional prosedur pelayanan hotel dengan menerapkan protokol kesehatan; 3) Perubahan jam kerja karyawan Hotel Parama Su

pada awal pandemi Covid-19 hingga penerapan new normal.

Situasi yang seperti ini mengharuskan Hotel Parama Su melakukan berbagai macam cara bertahan (*survive*) untuk meningkatkan okupansi.

1. Selama pandemi Covid-19, Hotel Parama Su berupaya melakukan langkah-langkah untuk beradaptasi dengan berusaha menjaga kualitas sesuai dengan standar protokol kesehatan yang ditetapkan selama pandemi. Mengarahkan semua staf karyawan dapat bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur. Namun pada situasi pandemi yang dialami Hotel Parama Su yaitu melakukan *recover* pekerjaan antar departemen.
2. Menurunkan harga kamar secara bertahap merupakan upaya yang dilakukan pihak Hotel Parama Su agar hotel tidak mengalami kerugian di masa pandemi Covid-19 dengan kekosongan kamar yang ada. Selain itu penggunaan *meeting room* atau ruang pertemuan mengalami kekosongan selama pandemi sehingga mengharuskan memiliki surat diizinkan untuk mengadakan atau melakukan kegiatan dari gugus Covid-19 Kota Palu dan berupaya mengurangi jumlah peserta dari kapasitas ruangan merupakan langkah yang strategis untuk mengupayakan peserta agar menjaga jarak sehingga penyebaran Covid-19 dapat terhambat.
3. Hotel mulai menyiapkan berbagai kelengkapan protokol kesehatan di lingkungan hotel. Salah satu fasilitas yang harus disediakan yaitu tempat cuci tangan dan *hand sanitizer*.

4. Situasi saat ini pendapatan hotel sangat menurun sehingga pihaknya hotel melakukan semua upaya pengurangan jam kerja kariawan.
5. Hotel Parama Su menerapkan dua cara marketing agar hotel tetap *survive* di masa pandemi. Marketing yang diterapkan yaitu *marketing* secara online dan *marketing* secara *offline*. *marketing* secara *online* dilakukan melalui media sosial. Sedangkan *marketing* secara *offline*/langsung dilakukan untuk mempromosikan ruangan pertemuan (*meeting room*) Hotel Parama Su ke lingkup organisasi maupun instansi pemerintah yang telah bekerja sama dengan pihak hotel.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan artikel ini tidak terlepas dari keterlibatan banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan arahan bagi penulis. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada pembimbing (I) Irmayanti Diah Jatningsih, S.Pd., M.Sc dan pembimbing (II) Edy Semara Putra, S.Pd., M. Sn dan teman-teman yang mensupport selama penyusunan jurnal ini. Tidak lupa pula penulis ucapkan terima kasih kepada segenap Tim Redaksi Jurnal PaRAMA.

DAFTAR RUJUKAN

- BPS Kota Palu tahun 2020 Berita Resmi Statistik.
<https://palukota.bps.go.id/publication/2021/02/26/d626e2b7d642a7d11b79bc15/kota-palu-dalam-angka-2021.html>.
- Coleman, James S. 2011. Dasar Dasar teori Sosial. Bandung: Nusa Media.
- Damayanti, Diniyah. 2006. Pengaruh Kompensasi, Pendidikan dan Senioritas Terhadap Produktivitas Kerja Dilingkungan Dinas

Kebersihan. <http://www.jurnal.ekonomi.dan.bisnis.com>. diakses 15 Agustus 2010.

- Drever, J. 1952. A Dictionary of Psychology. Harmondsworth, England: Penguin.
- Howard, C. 1986. Pengantar Bentuk Sediaan armasi. UI Press, Jakarta.
- Marrus, Stephanie K. 2002. Desain Penelitian Manajemen Strategi. Jakarta: Rajawali Press.
- MenparpostelNo.KM.37/PW.340/MP PT-86 tentang peraturan usaha dan penggolongan hotel.
- Ritzer, Gerge, Berry smart. 2015. Handbook Teori Sosial. Bandung: Nusa Medi.
- Sulastiyono, Agus. 2016. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Thejakartapost. Jokowi announces Indonesia's first two confirmed COVID-19 cases. <https://www.thejakartapost.com/news/2020/03/02/breaking-jokowiannounces-indonesias-first-two-confirmed-covid-19-cases.html> (diakses 18 Agustus 2021).