

**STRATEGI BERTAHAN HOTEL MERSI BUKITTINGGI
DIMASA PANDEMI COVID-19**

DESSY ANDRIANY
181000293302006



**PROGRAM STUDI PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
2022**

**STRATEGI BERTAHAN HOTEL MERSI BUKITTINGGI
DIMASA PANDEMI COVID-19**

**Proyek Akhir Ini Diajukan
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Sains Terapan Pariwisata**



Oleh :

DESSY ANDRIANY
181000293302006

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
2022**

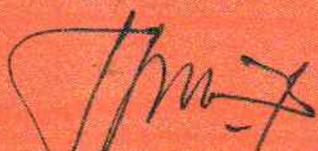
PERNYATAAN PERSETUJUAN SIDANG PROYEK AKHIR

Proyek akhir ini telah diperiksa, disetujui, dan disyahkan oleh Tim Pembimbing untuk selanjutnya dipertanggungjawabkan pada Sidang Proyek Akhir Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

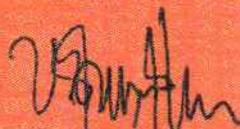
Bukittinggi, 25 Agustus 2022

Pembimbing I,

Pembimbing II,



MOCH ABDI, S.E., MM
NIDN. 1006068002



VINA KUMALA, S.E., MM.Ak
NIDN. 1017057103

Menyetujui :
Ketua Program Studi Perhotelan



WINA ASTY, S.Pd., MM.Par
NIDN. 1019048301

PERNYATAAN PENGESAHAN SIDANG PROYEK AKHIR

Tim Penguji Sidang Proyek Akhir Mahasiswa Program Studi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, menyatakan bahwa Proyek Akhir yang Diajukan oleh :

Nama : Dessy Andriany
NIM : 181000293302006
Judul : Strategi Bertahan Hotel Mersi Dimasa Pandemi Covid-19

Telah berhasil dipertahankan dihadapan tim penguji dan diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Pariwisata pada Program Studi Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Bukittinggi, 30 Agustus 2022

Penguji I,



SRI ARIANI, M.Pd
NIDN. 1026118003

Penguji II,



DEWI ANGGRAINI, S.E., M.M
NIDN. 1026067401

Menyetujui ;

Dekan,



ROZI YULIANI, S.ST.Par., M.M
NIDN. 1031078602

**FACULTY OF TOURISM
HOSPITALITY STUDY PROGRAM**

Final Project, September 2022

Dessy Andriany

Mersi Hotel Bukittinggi Survival Strategy During the Covid-19 Pandemic.

ABSTRACT

This research is motivated by the results of research at the Mersi Hotel Bukittinggi which has been operating since 2016 is a 2-star hotel in the city of Bukittinggi. Since the Covid-19 pandemic, the Mersi Hotel Bukittinggi has experienced a slump, such as a lack of hotel guest visits, restaurant guests and café guests. So the Mersi Hotel Bukittinggi must look for new innovations so that the hotel can survive in the midst of the COVID-19 pandemic.

This research is a descriptive research with a qualitative approach. The research subjects are Mersi Hotel owners, Mersi Hotel employees and Mersi Hotel Bukittinggi guests. Data analysis techniques using observation, interviews and documentation. The data analysis technique uses an interactive model according to Miles and Huberman (Sugiyono, 2015) through data reduction, data display, and conclusion drawing/verification.

The results of this study show (1) Mersi Hotel Bukittinggi will continue to operate during the COVID-19 pandemic by complying with health protocols, such as diligently washing hands, maintaining distance, wearing masks and checking body temperature before entering Mersi Hotel Bukittinggi. Changes in the operation of the MersiBukittinggi Hotel during the Covid-19 pandemic are (a) changes in service at restaurants and cafes, (b) changes in service on meal portions and the limited menu provided by Mersi Hotel Bukittinggi restaurants and cafes. (2) the strategies taken by the MersiBukittinggi Hotel to stay afloat during the Covid-19 Pandemic are: (a) increasing marketing and promotion, (b) increasing Human Resources, (c) increasing cooperation with the government and travel agents .

Keywords: Strategy, Covid-19 Pandemic, Hospitality

**FAKULTAS PARIWISATA
PROGRAM STUDI PERHOTELAN**

Proyek Akhir, September 2022

Dessy Andriany

Strategi Bertahan Hotel Mersi Bukittinggi Di Masa Pandemi Covid-19.

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh hasil penelitian di Hotel Mersi Bukittinggi yang beroperasi mulai dari tahun 2016 merupakan hotel berbintang 2 dikota Bukittinggi. Semenjak terjadinya pandemic covid-19 di Hotel Mersi Bukittinggi mengalami keterpurukan seperti kurangnya kunjungan tamu hotel, tamu restoran dan tamu café. Sehingga Hotel Mersi Bukittinggi harus mencari inovasi-inovasi baru agar hotelnya tetap bertahan ditengah pandemic covid-19.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subyek penelitian adalah owner Hotel Mersi, Karyawan Hotel Mersi serta tamu Hotel Mersi Bukittinggi. Teknik analisis data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan interaktif model menurut Miles dan Huberman (Sugiyono, 2015) melalui data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing/verification*.

Hasil Penelitian ini menunjukkan (1) Hotel Mersi Bukittinggi tetap beroperasi dimasa pandemic covid-19 dengan mematuhi protokol kesehatan, seperti rajin mencuci tangan, menjaga jarak, memakai masker dan mengecek suhu tubuh sebelum masuk ke Hotel Mersi Bukittinggi. Perubahan pegoperasian Hotel Mersi Bukittinggi dimasa pandemic Covid-19 adalah (a) perubahan pelayanan pada restoran dan café, (b) perubahan layanan pada porsi makan dan terbatasnya menu yang disediakan restoran dan café Hotel Mersi Bukittinggi. (2) strategi yang dilakukan oleh Hotel Mersi Bukittinggi agar tetap bertahan di masa Pandemi Covid-19 adalah: (a) meningkatkan pemasaran dan promosi, (b) meningkatkan Sumber Daya Manusia, (c) meningkatkan kerjasama dengan pemerintah dan agen-agen travel.

Kata Kunci: Strategi, Pandemi Covid-19, Perhotelan

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dessy Andriany

NIM : 181000293302006

Dengan ini menyatakan bahwa Proyek Akhir saya yang berjudul **Strategi Bertahan Hotel Mersi Bukittinggi Dimasa Pandemi Covid-19** adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang saya kutip secara langsung maupun tidak langsung ataupun yang dirujuk benar. Jika ternyata dikemudian hari dinyatakan karya saya ini merupakan hasil dari mencontoh (*plagiat*) sebagian atau keseluruhan dari karya ini maka saya bersedia diproses sesuai dengan hukum dan perundang-undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia.

Bukittinggi, 30 Agustus 2022

Saya yang menyatakan

A 1000 Rupiah postage stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '1000', 'METERAI KEMBEL', and 'BS9EFAJX37635 384'. The signature is in black ink and appears to be 'Dessy Andriany'.

Dessy Andriany

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI PROYEK AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dessy Andriany
NIM : 181000293302006
Program studi : Perhotelan
Jenis Karya Ilmiah : Proyek Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas proyek akhir saya yang berjudul:

“Strategi Bertahan Hotel Mersi Bukittinggi Dimasa Pandemi Covid-19”

Dengan demikian Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat berhak menyimpan, mengalih media / formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan proyek akhir selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bukittinggi

Pada Tanggal : 30 Agustus 2022

Saya yang menyatakan,

Dessy Andriany

RIWAYAT HIDUP



Dessy Andriany, dilahirkan di Bukittinggi tanggal 25 September 1978 adalah putri keempat dari empat bersaudara. Pasangan orang tua Bapak Dasrial Rifai (Alm) dan Ibu Hj. Yunizar (Alm).

Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar INPRES Birugo Bukittinggi pada tahun 1990, Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 1 Kota Bukittinggi pada tahun 1993 dan Sekolah Menengah Ekonomi Atas Negeri (SMEAN) Kota Bukittinggi pada tahun 1996. Selanjutnya penulis bekerja sebagai karyawan pada Sekolah Dasar Negeri (SDN) 09 Belakang Balok Bukittinggi, dan pada tahun 1997 melanjutkan pekerjaan sebagai karyawan di Hotel Ambun Suri Bukittinggi. Kemudian pada tahun 2021 melanjutkan pekerjaan sebagai karyawan di Hotel Pusako Bukittinggi. Kemudian pada tahun 2016 melanjutkan pekerjaan di Hotel Mersi Bukittinggi sebagai General Manager hingga saat ini.

Pada tahun 2018 penulis melanjutkan pendidikan ke Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat dengan memilih Program Studi Perhotelan.

Dessy Andriany

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikumwarahmatullahiwabarakatuh

Puji syukur selalu penulis ucapkan kehadiran Allah SWT. Berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Proyek Akhir dengan judul “Strategi Bertahan Hotel Mersi Bukittinggi Di Masa Pandemi Covid-19.”

Proyek Akhir ini ditulis untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Pariwisata pada Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada yang terhormat:

1. Kedua orang tua yang semasa hidupnya selalu memberikan segala curahan perhatian dan kasih sayang, sehingga mendorong penulis untuk tetap bisa melanjutkan mimpi-mimpi besar yang beliau inginkan.
2. Abang-abang tercinta Dolly Ivonne, Rully Andri, Benny Rossandi.
3. Kedua Ananda tersayang Dinda Ardellia dan Muhammad Darrell Aditya.
4. Bapak Dr.RikiSaputra, MA selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
5. Ibu RoziYuliani, S. ST.Par., MM selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
6. Ibu WinaAsty, SPd., M.M.Par selaku Ketua Jurusan perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
7. Bapak Moch Abdi, S.E., M.M. Selaku Pembimbing 1.
8. Ibu Vina Kumala, S.E., MM., Ak. Selaku Pembimbing 2.
9. Bapak Ibu Dosen dan Karyawan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
10. Rekan-rekan mahasiswa/wi Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Angkatan 18 yang berjuang dan saling mensupport bersama .
11. Owner Hotel Mersi Bukittinggi beserta seluruh karyawan Hotel Mersi Bukittinggi yang telah memberikan support yang luar biasa kepada Penulis.
12. Seluruh keluarga besar dan Sahabat yang telah menyemangati dalam menyelesaikan rangkaian proses kehidupan ini. Bantuan, perhatian dan kemudahan yang diberikan, semoga menjadi nilai Ibadah disisi Allah SWT.

Wassalamu'alaikumwarahmatullahiwabarakatuh

Bukittinggi, 30Agustus 2022

DessyAndriany

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRACT.....	iv
ABSTRAK	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A Latar Belakang.....	1
B Identifikasi Masalah.....	5
C Pembatasan Masalah.....	5
D Rumusan Masalah.....	6
E Tujuan Penelitian	6
F Manfaat Penelitian	6
1.Manfaat Teoritis	6
2.Manfaat Praktis.....	7

BAB II: KAJIAN PUSTAKA	8
A Strategi.....	8
1. Pengertian Strategi.....	8
2. Tipe – Tipe Strategi.....	12
3. Pengelompokan Strategi.....	13
4. Tahapan Penyusunan Strategi.....	16
5. Penelitian Terdahulu.....	18
6. Penerapan Strategi	18
7. Penilaian Strategi	19
B Hotel	20
1. Pengertian Hotel.....	20
2. Fasilitas Hotel.....	23
3. Klasifikasi Hotel.....	23
C Pandemi Covid-19	24
D Kerangka Konseptual	25
E Penelitian Terdahulu.....	26
BAB III: Metodologi Penelitian.....	29
A Jenis Penelitian	29
B Lokasi Penelitian	29
C Teknik Pengumpulan Data	30
D Instrumen Penelitian.....	32
E Analisis Data	33
BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN	35

A Hasil Penelitian	35
1. Gambaran Umum	35
a. Kehadiran Hotel Mersi Bukittinggi	35
b. Visi dan Misi Hotel Mersi Bukittinggi	36
c. Karyawan Hotel Mersi Bukittinggi.....	37
d. Struktur Organisasi Hotel Mersi Bukittinggi.....	39
e. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab	39
2. Gambaran Khusus	46
a. Pengoperasian Hotel Mersi dimasa Pandemi.....	46
b. <i>Strategi Bertahan Hotel Mersi Dimasa Pandemi</i>	54
B Pembahasan	64
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN	70
A Kesimpulan.....	70
B Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi Hotel Mersi Bukittinggi	39
Gambar 2. Himbauan Untuk Mematuhi Protokol Kesehatan	47
Gambar 3. Restoran Hotel Mersi pada masa pandemi	50
Gambar 4. Karyawan restoran Hotel Mersi Bukittinggi	50
Gambar 5. Makanan sebelum Pandemi Covid-19	53
Gambar 6. Makanan sesudah pandemi covid-19	53



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tatanan kehidupan masyarakat dunia pada tahun 2020 mengalami perubahan yang sangat dramatis dengan hadirnya Coronavirus yang selanjutnya disebut Covid-19. Wabah penyakit ini terdeteksi bermula di Kota Wuhan China pada akhir Desember 2019, dimana kasus pneumonia menerjang masyarakat daerah tersebut dengan gejala batuk kering, demam, malaise dan dispnea. Banyak proses identifikasi untuk memastikan penyakit ini yang pada akhirnya organisasi kesehatan dunia World Health Organization (WHO) pada tanggal 12 Januari 2020 memberinama virus baru 2019 novel coronavirus (2019-nCoV), selang sebulan kemudian tepatnya pada tanggal 12 Februari 2020 mengubah menjadi penyakit coronavirus 2019 (Covid-19).

Tak terkecuali di Indonesia, Covid-19 terdeteksi masuk mulai Februari 2020, kepanikanpun melanda masyarakat negeri ini. Pada fase-fase pertama Covid-19 masuk ke Indonesia, cukup memberi rasa sedih bercampur ketakutan yang teramat tinggi bagi masyarakat, seakan-akan kehidupan dunia ini akan segera berakhir. Rumah Sakit diseantero negeri ini penuh dengan pasien yang teridentifikasi hingga terpapar Covid-19, hingga berbagai sarana dan prasana lain disulap dan difungsikan sebagai sarana untuk menangani masyarakat yang terpapar virus ini. Saking ganasnya penyebaran virus ini, hingga beberapa daerah di belahan dunia sempat menutup wilayah (*lockdown*) mereka, hingga melakukan pembatasan sosial. Sarana transportasi pun tidak dioperasikan, dan berbagai aktivitas dihentikan, hingga semua penduduk

melakukan aktivitas dari rumah (*Work From Home*), sarana aktivitas publikpun di tutup hingga tempat-tempat wisata. Alhasil, musibah besar ini meluluh lantakkan berbagai sendi kehidupan masyarakat dunia yang berdampak pada lumpuhnya perekonomian bangsa.

Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang membawa dampak cukup besar atas kondisi ini. Industri perjalanan wisata, industri makanan, industri transportasi serta industri akomodasi lumpuh total. Para pekerja dibidang pariwisata banyak yang mesti dirumahkan untuk sementara, bahkan terancam dilakukan pemutusan hubungan kerja, hotel-hotel sepi, restoran tutup, dan berbagai jenis kendaraan transportasi pariwisata mesti terparkir digarasinya, yang pada akhirnya para pekerja dibidang pariwisata mesti dirumahkan, bahkan terancam dilakukan pemutusan hubungan kerja karena ketidak mampuan industri untuk memberi gaji kepada mereka.

Pemerintah sebagai pemangku kebijakan mulai melakukan berbagai usaha untuk mengatasi kondisi ini, hingga pada akhirnya sebuah usaha yang dilakukan pemerintah dengan mengeluarkan kebijakan *New Normal*. Sebuah pola kehidupan baru yang dimunculkan untuk mengatasi ketidakpastian berbagai aktivitas masyarakat yang lumpuh beberapa waktu sebelumnya.

New Normal atau kehidupan baru merupakan sebuah pendekatan yang dihasilkan dari rangkaian analisa, untuk mencari solusi bagaimana agar aktivitas kehidupan dapat berjalan kembali, namun dalam kerangka aturan-aturan yang dapat menjaga masyarakat dari dampak terkena Virus Corona. Konsep *New Normal* yang dihadirkan oleh pemerintah ini diiringi

dengan sebuah kebijakan pendukung yaitu Protokol Kesehatan. Hal ini dilakukan sebagai nusa untuk mencegah terjadinya penyebaran Virus Corona ditengah-tengah aktivitas masyarakat. Pada awal kebijakan ini diterapkan, masyarakat mesti melakukan budaya hidup baru dengan mengedepankan prinsip 3 M, yaitu selalu menggunakan masker dimanapun berada, kemudian selalu mencuci tangan sesring mungkin dan menjaga jarak dimanapun berada. Pola ini diterapkan dengan harapan masyarakat agar bisa tetap melakukan berbagai aktivitas dengan tetap menjaga kesehatan.

Kebijakan *New Normal* ini ternyata memberi sedikit angin segar bagi masyarakat. Sehingga dapat menjalankan berbagai aktivitas/rutinitas kembali sebagai mana biasa. Hal ini juga dirasakan oleh Industri pariwisata yang sangat terpuruk dari dampak pandemi ini.

Sebagaimana diketahui bahwa, beberapa dekade belakangan sektor pariwisata cukup memberi dampak signifikan terhadap penyumbang devisa negara. Sementara dengan terjadinya Pandemi Covid-19 sektor ini mengalami kelumpuhan total dalam aktivitasnya. Begitu juga dengan industri perhotelan dan restoran.

Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) sebagai wadah yang memayungi industri perhotelan dan restoran di Indonesia melakukan berbagai usaha turunan dari apa yang telah dilakukan oleh pemerintah. Berbagai usaha yang dilakukan oleh PHRI ini diantaranya adalah dengan mengeluarkan buku panduan *New Normal* untuk usaha perhotelan dan restoran. Buku Panduan ini sebagai pedoman bagi pihak-pihak yang memiliki

hubungan keterkaitan kerja dengan industri hotel dan restoran. Seperti pihak internal hotel yaitu karyawan dan staf serta pihak eksternal seperti tamu, vendor, supplier dan lainnya. Kebijakan dari PHRI ini wajib diterapkan bagi hotel dan restoran yang ingin tetap menjalankan aktivitas usahanya dimasa *New Normal*.

Kesempatan ini tidak disia-siakan oleh usaha perhotelan dan restoran di Indonesia. Tidak terkecuali dengan Hotel Mersi Bukittinggi. Hotel Bintang 2 (dua) yang berada di jantung kota Bukittinggi ini merupakan salah satu hotel yang mengalami keterpurukan selama masa pandemi. Jumlah tamu yang menginap menurun drastis, bahkan sampai pada titik nadir beberapa waktu tidak ada tamu yang menginap. Begitupun dengan restoran nya, tidak ada orang yang singgah untuk menikmati berbagai jenis makanan dan minuman yang sebelum pandemi menjadi salah satu tempat favorit di kota kelahiran sang proklamator Bung Hatta ini. Bahkan fasilitas ruang meeting nyaris tidak tersentuh aktivitas selama pandemi, hingga terjadi pengurangan karyawan karena ketidak mampuan untuk membayar gaji mereka. Bahkan untuk menutupi operasional rutin seperti listrik dan air, hotel inipun mesti mendapatkan suntikan dana dari pemiliknya.

Demikianlah kondisi awal yang peneliti temukan ketika melakukan pengamatan awal di hotel ini. Pada sisi lain pemilik beserta pihak pengelola hotel memiliki keinginan yang kuat untuk bisa tetap bertahan pada kondisi pandemi ini.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dihotel ini bagaiman cara yang dilakukan oleh pengelola hotel agar bisa tetap bertahan dimasa pandemi dengan judul penelitian **“Strategi Bertahan Hotel Mersi Pada Masa Pandemi Covid-19”**

B. Identifikasi Masalah

Berangkat dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Hotel Mersi Bukittinggi mengalami keterpurukan dimasa pandemi covid-19
2. Tidak adanya event-event yang dilakukan di Hotel Mersi Bukittingggi dimasa pandemi covid-19
3. Jumlah tamu yang menginap di Hotel Mersi Bukittinggi turun drastis
4. Tidak adanya orang yang singgah untuk menikmati makanan yang disajikan pada Restoran Hotel Mersi Bukittinggi sedangkan sebelum masa pandemi Restoran Hotel Mersi Bukittinggi menjadi tempat favorit.
5. Pengurangan karyawan pada masa pandemi Covid-19.
6. Sulitnya untuk biaya operasional Hotel.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka penulis membuat batasan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengoperasian Hotel Mersi Bukittinggi dimasa Pandemi Covid-19

2. Bagaimana Strategi yang dilakukan Hotel Mersi Bukittinggi untuk bertahan di masa Pandemi Covid-19.

D. Rumusan Masalah

Selanjutnya dengan merujuk pada identifikasi masalah diatas, maka terdapat rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengoperasian Hotel Mersi selama masa pandemi Covid-19.
2. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh Hotel Mersi untuk tetap bisa bertahan selama pandemi Covid-19

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini dilaksanakan adalah untuk:

1. Memberikan gambaran bagaimana Hotel Mersi melaksanakan operasionalnya selama pandemi.
2. Mengetahui bagaimana strategi yang dilakukan oleh Hotel Mersi selama pandemi.

F. Manfaat Penelitian

Sementara itu manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis.

- a. Memperoleh gambaran yang sesungguhnya perihal bagaimana pelaksanaan operasional Hotel Mersi selama pandemi, disamping itu dapat mengetahui bagaimana strategi yang dilakukan oleh Hotel Mersi agar tetap bisa bertahan disaat pandemi.
- b. Sebagai salah satu persyaratan akademis bagi penulis untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Diploma IV Perhotelan di

Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

- c. Sebagai referensi bagi perkembangan ilmu pengetahuan dibidang manajemen perhotelan untuk masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis.

Adapun manfaat praktis yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini nantinya dapat membantu Hotel Mersi dalam mengimplementasikan pola atau strategi yang tepat agar tetap bisa bertahan disaat pandemi.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. STRATEGI

1. Pengertian Strategi

Strategi merupakan hal penting bagi kelangsungan hidup dari suatu perusahaan untuk mencapai sasaran atau tujuan perusahaan yang efektif dan efisien, perusahaan harus bisa menghadapi setiap masalah-masalah atau hambatan yang datang dari dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan. Strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan, dalam pengembangannya konsep mengenai strategi harus terus memiliki perkembangan dan setiap orang mempunyai pendapat atau definisi yang berbeda mengenai strategi. Strategi dalam suatu dunia bisnis atau usaha sangatlah dibutuhkan untuk pencapaian visi dan misi yang sudah diterapkan oleh perusahaan, maupun untuk pencapaian sasaran atau tujuan, baik tujuan jangka pendek maupun tujuan jangka panjang.

Menurut David (2011) Strategi adalah sarana bersama dengan tujuan jangka panjang yang hendak dicapai. Strategi bisnis mencakup ekspansi geografis, diversifikasi, akuisisi, pengembangan produk, penetrasi pasar, pengetatan, divestasi, likuidasi, dan usaha patungan atau joint venture. Strategi adalah aksi potensial yang membutuhkan keputusan manajemen puncak dan sumber daya perusahaan dalam jumlah besar. Jadi strategi adalah sebuah tindakan aksi atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau perusahaan untuk mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan.

Amirullah (2015) mengungkapkan Strategi adalah suatu kesatuan rencana perusahaan atau organisasi yang komprehensif dan terpadu yang diperlukan. Strategi mengacu pada perumusan tugas, tujuan, dan sasaran organisasi, strategi kebijakan dan program pokok untuk mencapainya, dan metode yang dibutuhkan untuk menjamin bahwa strategi telah diimplementasikan untuk mencapai tujuan akhir organisasi. Sedangkan menurut Menurut Tjiptono (2006:3) istilah strategi berasal dari bahasa Yunani yaitu strategi yang artinya seni atau ilmu untuk menjadi seorang jenderal. Strategi juga bisa diartikan suatu rencana untuk pembagian dan penggunaan kekuatan militer pada daerah – daerah tertentu untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Poernomo (2015), strategi adalah sekumpulan rencana yang luas, sistematis, dan terintegrasi yang menghubungkan keunggulan organisasi terhadap lingkungannya dan semuanya menerima manfaat baik secara ekonomi maupun non-ekonomi. Tetapi, strategi tidak dapat ditentukan secara langsung. Sedangkan Menurut Pearce II dan Robinson (2008:2), strategi adalah rencana berskala besar, dengan orientasi masa depan, guna berinteraksi dengan kondisi persaingan untuk mencapai tujuan. Perusahaan dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengertian dari Strategi adalah sebuah tindakan proses perencanaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dengan melakukan hal-hal yang bersifat terus menerus sesuai keputusan bersama dan berdasarkan sudut pandangkebutuhan pelanggan.

Rangkuti (2013:183) berpendapat bahwa strategi adalah perencanaan induk yang komprehensif, yang menjelaskan bagaimana perusahaan akan mencapai semua tujuan yang telah ditetapkan berdasarkan misi yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut Stoner, Freeman, dan Gilbert. Jr (2005), konsep strategi dapat didefinisikan berdasarkan dua perspektif yang berbeda yaitu: (1) dari perspektif apa suatu organisasi ingin dilakukan (intens to do), dan (2) dari perspektif apa yang organisasi akhirnya lakukan (eventually does).

Berdasarkan definisi tersebut penulis menyimpulkan bahwa pengertian strategi adalah hal hal yang perusahaan ingin lakukan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam buku Analisis SWOT Teknis Membedah Kasus Bisnis, Rangkuti (2013:3-4) mengutip pendapat dari beberapa ahli mengenai strategi, di antaranya :

- a. Chandler : Strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, program tindak lanjut, serta prioritas alokasi sumber daya.
- b. Learned, Christensen, Andrews, dan Guth : Strategi merupakan alat untuk menciptakan keunggulan bersaing. Dengan demikian salah satu fokus strategi adalah memutuskan apakah bisnis tersebut harus ada atau tidak.
- c. Argyris, Mintzberg, Steiner dan Miner : Strategi merupakan respons secara terus-menerus maupun adaptif terhadap peluang dan ancaman eksternal serta kekuatan dan kelemahan internal yang dapat

mempengaruhi organisasi.

- d. Porter: Strategi adalah alat yang sangat penting untuk mencapai keunggulan bersaing.
- e. Andrews, Chaffe : Strategi adalah kekuatan motivasi untuk *stakeholders*, seperti *stakeholders*, *debtholders*, manajer, karyawan, konsumen, komunitas, pemerintah, dan sebagainya, yang baik secara langsung maupun tidak langsung menerima keuntungan atau biaya yang ditimbulkan oleh semua tindakan yang dilakukan oleh perusahaan.
- f. Hamel dan Prahalad : Strategi merupakan tindakan yang bersifat incremental (senantiasa meningkat) dan terus menerus dan dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan pelanggan di masa depan. Dengan demikian, perencanaan strategi hampir selalu dimulai dari “apa yang dapat terjadi”, bukan dimulai dari “apa yang terjadi”. Terjadinya kecepatan inovasi pasar baru dan perubahan pola konsumen memerlukan kompetensi inti (core competencies). Perusahaan perlu mencari kompetensi inti di dalam bisnis yang dilakukan.

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa strategi adalah alat untuk mencapai tujuan atau keunggulan bersaing dengan melihat faktor eksternal dan internal perusahaan. Perusahaan melakukan tindakan yang dapat menjadikan keuntungan baik untuk perusahaan maupun pihak lain yang berada di bawah naungan perusahaan.

2. Tipe-Tipe Strategi

Menurut Rangkuti, pada prinsipnya strategi dikelompokkan berdasarkan tiga tipe strategi yaitu:

a. Strategi Manajemen

Strategi manajemen meliputi strategi yang dapat dilakukan oleh manajemen dengan orientasi pengembangan strategi secara makro misalnya, strategi pengembangan produk, strategi penerapan harga, strategi akuisisi, strategi pengembangan pasar, strategi mengenai keuangan dan sebagainya.

b. Strategi Investasi

Strategi ini merupakan kegiatan yang berorientasi pada investasi. Misalnya, apakah perusahaan ingin melakukan strategi pertumbuhan yang agresif atau berusaha mengadakan penetrasi pasar, strategi bertahan, strategi pembangunan kembali suatu divisi baru atau strategi divestasi dan sebagainya.

c. Strategi Bisnis

Strategi bisnis ini sering juga disebut strategi bisnis secara fungsional karena strategi ini berorientasi pada fungsi fungsi kegiatan manajemen, misalnya strategi pemasaran, strategi produksi atau operasional, strategi distribusi, strategi organisasi, dan strategi strategi yang berhubungan dengan keuangan (Scott, 2013:21-22).

Sebagaimana yang Rangkuti kutip dari Scott menyatakan bahwa strategi terbagi menjadi tiga klasifikasi diantaranya, strategi manajemen, strategi investasi, strategi bisnis. Dari klasifikasi yang dibuat oleh Rangkuti yang

kemudian dikutip oleh Scott strategi tersebut adalah strategi yang digunakan dalam dunia bisnis pada sebuah perusahaan.

3. Pengelompokan Strategi

Menurut Scott yang dikutip dari Hunger dan Wheelen, apabila strategi yang dibuat oleh organisasi atau instansi fungsional, maka terdapat beberapa strategi yang lebih mengarah kepada rumusan operasional yang harus dilakukan oleh tim dalam suatu perusahaan. Ada beberapa jenis strategi fungsional, yaitu:

Strategi produksi: strategi yang berkaitan dengan cara memproduksi suatu barang atau jasa dalam sebuah perusahaan, menempatkan hasil produksi itu ke dalam kriteria produk unggulan, produk kompetitif, produk baru, sesuai dengan kompetensi produk yang dimiliki.

- a. Strategi pemasaran dan promosi: strategi pemasaran digunakan untuk menentukan pasar mana yang akan dibidik, kondisi pasar seperti apa yang diinginkan, dan lain sebagainya. Sedangkan strategi promosi adalah strategi untuk menentukan cara peluncuran produk, promosi yang akan dilakukan, dan juga media promosi yang akan dipakai.
- b. Strategi keuangan: strategi yang berkaitan dengan pendanaan atau modal yang dipakai dalam proses produksi, pemasaran, promosi, dan kegiatan fungsional lainnya. Strategi keuangan ini menentukan dari mana sumber tersebut didapatkan dan juga cara pendistribusiannya ke pos-pos yang bersangkutan.
- c. Strategi SDM (Sumber Daya Manusia): strategi yang menyangkut orang-orang yang melakukan seluruh proses fungsional, mulai dari

produksi, pemasaran, promosi, dan hal lain yang menggerakkan perusahaan tersebut.

d. Strategi fungsional lain: hal ini berkaitan dengan pihak-pihak di luar perusahaan, seperti supplier, konsultan, agen, dan lain-lain (Scott, 2013:25-26).

e. Strategi penciutan atau Strategi Bertahan

Strategi ini diterapkan oleh perusahaan yang merasa bahwa strateginya tidak sesuai dengan sasaran atau misi dasarnya. Sehingga perusahaan perlu mengurangi skala operasionalnya. Derajat dimana perusahaan harus dicituk tergantung pada bagaimana serius tidaknya persoalan atau permasalahan yang dihadapi strategi yang semula diterapkan organisasi. Strategi bertahan biasanya dipilih untuk jangka pendek disebabkan tidak adanya strategi alternatif yang lebih baik untuk dipilih.

Strategi penciutan atau strategi bertahan ini merupakan strategi yang diambil oleh perusahaan untuk meminimalisir resiko permasalahan terhadap strategi yang sebelumnya digunakan oleh perusahaan, berikut jenis-jenis strategi penciutan atau strategi bertahan adalah:

1) *Cutback dan turnaround* yaitu strategi penyehatan perusahaan yang bertujuan mengeliminasi kerugian dan biaya-biaya tetap, atau memotong biaya-biaya operasi, atau mengurangi ukuran operasional perusahaan agar beroperasi lebih efisien. Strategi ini dapat

diterapkan apabila perusahaan mengalami penurunan keuntungan secara terus menerus.

2) *Divestasi (Divestment)* yaitu strategi penyehatan atau penciutan perusahaan yang bertujuan mengeliminasi kerugian dan memotong biaya-biaya tetap yang ditanggung perusahaan dengan cara menjual sebagian aset atau kekayaan yang dimiliki organisasi perusahaan.

3) *Likuidasi (liquidation)* yaitu strategi penciutan perusahaan dengan menjual seluruh aset perusahaan. Terdapat 2 jenis likuidasi, yaitu: 1) *likuidasi by choice* yaitu likuidasi yang dilakukan karena memang pilihan yang diambil oleh pihak perusahaan. 2) *likuidasi by force* adalah likuidasi yang dilakukan karena memang kondisi keuangan perusahaan sudah sangat buruk. Untuk melakukan likuidasi biasanya diperlukan pengetahuan dan keterampilan aspek-aspek penilaian aset, pengetahuan hukum baik hukum bisnis maupun hukum perburuan.

Berdasarkan pengelompokan strategi yang diungkapkan oleh Afriyanti yang dikutip oleh Scott, strategi sendiri dibagi dalam lima kelompok untuk dapat memudahkan strategi apa yang akan dipakai oleh perusahaan atau organisasi agar tepat sasaran untuk mencapai apa yang menjadi tujuan dari perusahaan atau organisasi tersebut.

4. Tahapan Penyusunan Strategi

Tahapan penyusunan strategi pada organisasi pemerintahan terdapat dua macam/model pendekatan, yaitu pendekatan dari atas ke bawah (*top down approach*) dan pendekatan dari bawah ke atas (*bottom up approach*). Untuk model *top down approach*, proses penyusunan strategi organisasi pemerintahan lebih diprioritaskan pada pendapat-pendapat level atas yang kemudian diturunkan pada tingkat selanjutnya. Sebaliknya, untuk model *bottom up approach*, level bawah dan menengah menjadi titik awal dari proses penyusunan strategi organisasi pemerintahan. Adapun beberapa langkah untuk menyusun strategi, adalah:

a. Identifikasi Masalah

Sebagai tahap awal untuk menyusun strategi dengan berusaha untuk mengidentifikasi masalah-masalah strategis yang muncul dengan cara melihat gejala-gejala yang mengikutinya. Proses identifikasi masalah tersebut dapat dilakukan menggunakan metode brainstorming atau polling pendapat sebagai upaya untuk mengidentifikasi masalah yang ada.

b. Pengelompokan Masalah

Dari tahapan identifikasi masalah di atas akan muncul masalah baru yang beraneka ragam. Maka dari itu untuk mempermudah cara pemecahannya, perlu dilakukannya pengelompokan/pengklasifikasian masalah yang sesuai dengan sifat atau karakter tujuan pengelompokan masalah tersebut.

c. Proses Abstraksi

Setelah kelompok masalah terbentuk, tahap berikutnya yang harus dilakukan adalah melakukan identifikasi masalah-masalah krusial dari tiap kelompok. Selanjutnya, dapat dilakukan analisis terhadap masalah tersebut guna mencari faktor penyebab timbulnya masalah. Tahap ini memerlukan ketelitian dan kesabaran karena faktor-faktor ini akan disusun bersamaan dengan metode pemecahan masalahnya.

d. Penentuan Cara Pemecahan Masalah

Setelah tahap abstraksi selesai dilakukan, hal berikutnya yang dilakukan adalah menyelesaikan/memecahkan masalah yang telah teridentifikasi pada tahap pertama. Metode atau cara penyelesaian masalah ini harus konkret dan spesifik.

e. Perencanaan Untuk Implementasi

Tahapan untuk menyusun strategi di atas merupakan langkah penting yang harus dilakukan dalam rangka memecahkan atau menyelesaikan suatu permasalahan. Namun hal terpenting dari semua penyusunan tersebut adalah mengimplementasikan seluruh penyusunan strategi yang sudah dibuat untuk menyelesaikan permasalahan yang ada (Nugrahani, 2014:21).

Nugrahani menyatakan bahwa untuk menyusun suatu strategi diperlukan setidaknya lima tahapan yang harus dilakukan, yaitu identifikasi masalah, pengelompokan masalah, proses abstraksi, penentuan cara pemecahan masalah, dan perencanaan untuk implementasi.

5. Faktor Penentu Pemilihan Strategi

Ada beberapa pertanyaan untuk mengetahui variabel atau faktor apa saja yang berpengaruh pada penentuan dalam pemilihan strategi yang tepat untuk menyelesaikan suatu permasalahan. Ada variabel eksternal dan internal yang yang mempengaruhi pola penentuan strategi, yaitu: keterbatasan sumber daya dan keuangan, prioritas pemangku kepentingan (stakeholder), agenda politik, tingkat dukungan publik, ketersediaan anggaran pemerintah, Perimbangan kekuatan konstituen, dan Mandat hukum.

Sementara itu, terdapat juga variabel internal yang memiliki pengaruh pada pemilihan strategi, yaitu: Kepemimpinan organisasi, Kapasitas organisasi, Konsensus internal akan kebijakan yang dipilih, Diskresi oleh pengendali politik, Alternatif ketersediaan sumber dana, Tipe kebijakan, dan Perubahan teknologi pada pemberian pelayanan.

6. Penerapan Strategi

Menurut David, penerapan strategi merupakan tahap aksi dari manajemen strategis. Menerapkan strategi berarti memobilisasi karyawan dan manajer untuk melaksanakan strategi yang telah dirumuskan. Sering kali dianggap sebagai tahap yang paling sulit dalam manajemen strategis.

Penerapan strategi membutuhkan disiplin, komitmen, dan pengorbanan personal. Penerapan strategi yang berhasil bergantung pada kemampuan manajer untuk memotivasi karyawan, yang lebih merupakan seni daripada pengetahuan. Strategi yang telah dirumuskan, namun tidak diterapkan

berarti strategi tersebut tidak ada gunanya. Penerapan strategi mengharuskan perusahaan untuk menetapkan tujuan tahunan, membuat kebijakan, memotivasi karyawan, dan mengalokasikan sumber daya, sehingga strategi-strategi yang telah dirumuskan dapat dijalankan. penerapan strategi mencakup: pengembangan budaya yang suportif pada strategi, penciptaan struktur organisasional yang efektif, pengerahan ulang upaya-upaya pemasaran, penyiapan anggaran, pengembangan dan pemanfaatan sistem informasi, dan pengaitan kompensasi karyawan dengan kinerja organisasi.

Berdasarkan pandangan David, penerapan strategi harus dilakukan untuk dapat menetapkan tujuan tahunan dan kebijakan-kebijakan perusahaan atau organisasi, sehingga perusahaan atau organisasi tersebut terarah dan dapat menjalankan perusahaan atau organisasi tersebut dengan baik (David, 2011:7).

7. Penilaian Strategi

Menurut David, Penilaian strategi merupakan tahap terakhir dalam manajemen strategis. Manajer harus tahu kapan ketika strategi tertentu tidak berjalan dengan baik. Penilaian atau evaluasi strategi merupakan cara utama untuk memperoleh informasi tersebut. Semua strategi terbuka untuk dimodifikasi di masa yang akan datang karena berbagai faktor eksternal dan internal akan terus-menerus berubah. Penilaian strategi diperlukan karena apa yang berhasil saat ini tidak selalu berhasil nanti.

Terdapat tiga aktivitas penilaian strategi yang mendasar yaitu: peninjauan ulang faktor eksternal dan internal yang menjadi landasan bagi strategi saat ini, pengukuran kinerja, dan pengambilan langkah korektif. Penilaian suatu strategi dianggap penting oleh David, pada dasarnya dibuat agar dapat diketahui strategi mana yang tidak berjalan maksimal dan mana strategi yang bahkan tidak berjalan sama sekali, yang kemudian dapat dirubah dengan mengikuti perkembangan yang terus menerus mengalami perubahan (David, 2011:7).

B. HOTEL

1. Pengertian Hotel

Dalam mengembangkan industri pariwisata, hotel merupakan salah satu sarana pokok dalam menyediakan penginapan, hotel memiliki pengertian yang berbeda bagi setiap orang. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengemukakan bahwa hotel adalah bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat menginap dan makan orang yang sedang dalam perjalanan. (Widjaya, 2005:3).

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian/seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan pemerintah. (Bataafi, 2005:4). Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa di dalamnya terdapat beberapa unsur pokok yang terkandung dalam pengertian hotel

sebagai akomodasi komersial yaitu:

- a. Hotel merupakan suatu bangunan, lembaga, perusahaan, atau badan usaha akomodasi.
- b. Hotel menyediakan fasilitas pelayanan jasa berupa penginapan, pelayanan makanan, dan minuman serta jasa-jasa yang lain.
- c. Hotel merupakan fasilitas pelayanan jasa yang terbuka untuk umum dalam melakukan perjalanan.
- d. Suatu usaha yang dikelola secara komersial

Tiap hotel, motel atau berbagai bentuk penginapan lainnya akan berusaha memberikan nilai tambah yang berbeda terhadap produk atau jasa yang akan membuat suatu hotel berbeda dari yang lainnya, yang akhirnya menyebabkan mengapa orang mempunyai alasan tersendiri memilih sebuah hotel.

Hotel dapat dibagi dan dikelompokkan menjadi beberapa jenis menurut ukuran dan kriteria tertentu:

- a. Menurut Ukuran (*size*) Hotel
 - 1) *Small Hotel*, yaitu hotel yang memiliki 150 kamar hunian.
 - 2) *Medium-Average Hotel*, yaitu hotel yang memiliki 150-300 kamar hunian
 - 3) *Large Hotel*, yaitu hotel yang memiliki 600 kamar hunian.
- b. Berdasarkan lamanya tamu menginap
 - 1) *Transit Hotel*, tamu yang menginap dalam waktu singkat, rata-rata hanya satu malam.

- 2) *Semi-Residential Hotel*, tamu yang menginap lebih dari satu malam, tetapi jangka waktu menginap tetap pendek, kira-kira berkisar antara dua minggu hingga satu bulan.
- 3) *Residential Hotel*, tamu yang menginap dalam waktu cukup lama, kira-kira paling sedikit satu bulan. (Sulistiyono, 2006:6).

c. Menurut Lokasi Hotel

- 1) *City Hotel*, merupakan hotel yang lokasinya terletak di kawasan perkotaan.
- 2) *Residential Hotel*, hotel yang terletak dipinggir atau berdekatan dengan kota besar.
- 3) *Motel*, yaitu hotel yang berlokasi di pinggir atau di sepanjang jalan raya yang berhubungan antar kota besar dan memiliki penyediaan fasilitas parkir terpisah.
- 4) *Beach Hotel*, hotel yang terletak di kawasan tepi pantai. (Bataafi, 2005:10).

Berdasarkan dari unsur pokok diatas maka dapat disimpulkan definisi hotel secara rinci yaitu: suatu jenis usaha akomodasi yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya untuk umum yang ingin tinggal sementara waktu dan dikelola secara komersial.

2. Fasilitas Hotel

Hotel bukan merupakan suatu objek pariwisata melainkan merupakan salah satu sarana dalam bidang kepariwisataan, maka dalam hal ini hotel perlu mengadakan kegiatan bersama dengan tempat-tempat rekreasi, hiburan, agen perjalanan dan lain-lain, untuk mempromosikan sesuatu yang unik dari objek wisata yang ada di suatu daerah. Jasa yang dapat ditawarkan oleh bidang perhotelan ini adalah:

- a. Khusus dalam bidang perhotelan
- b. Safety box untuk keamanan harta benda bawaan konsumen.
- c. Urusan makanan, menyediakan kafetaria, restoran.
- d. Bidang rekreasi, hiburan band, menjual karcis tempat rekreasi, buku petunjuk
- e. Bidang olahraga, kolam renang, ruang fitnes.
- f. Bidang komunikasi/bisnis :telepon, fax, foto copy.

3. Klasifikasi Hotel

Untuk dapat memberikan informasi kepada para wisatawan/tamu yang akan menginap di hotel tentang standar fasilitas yang dimiliki oleh pos dan telekomunikasi (Sekarang Departemen Kebudayaan dan Pariwisata) melalui Direktorat Jendral Pariwisata mengeluarkan suatu peraturan tentang usaha dan klasifikasi hotel yang didasarkan pada :

- a. Besar/kecilnya hotel atau banyak/sedikitnya jumlah kamar tamu
- b. Lokasi hotel dan fasilitas-fasilitas yang dimiliki.
- c. Peralatan yang dimiliki.

d. Tingkat pendidikan karyawan.

Dengan peraturan tersebut maka terdapat klasifikasi hotel berbintang (hotel bintang satu sampai bintang lima) dan hotel tidak berbintang (disebut hotel melati), (Sulastiyono, 2007:4).

C. PANDEMI COVID-19

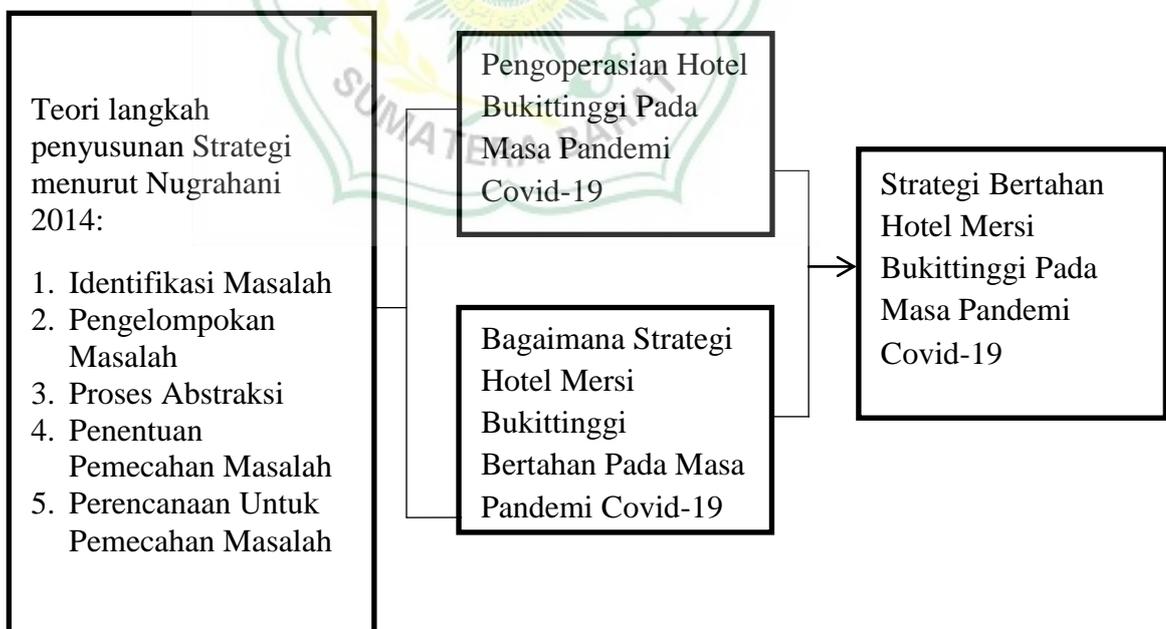
Pandemi Covid-19 merupakan tantangan baru bagi setiap sektor. Rintangan yang cukup berat dan dalam jangka waktu cukup lama yang harus dilalui seluruh umat manusia. Informasi pertama dari munculnya pandemi ini yaitu dari negara China. Menurut pemerintah China, awal mula virus yang menyebabkan penyakit Covid-19 ini berasal dari pasar basah yang menjual berbagai macam hewan yang biasa dikonsumsi oleh orang China seperti tikus, kelelawar, dll (Handayani, 2020). Informasi selanjutnya yaitu banyaknya kasus penularan yang terjadi, baik melalui kontak fisik antar orang maupun dengan benda mati. Penularan tersebut semakin merata antar negara disebabkan oleh beberapa orang yang pulang setelah berwisata dari China dan kembali pulang ke negaranya kemudian menularkan virus tersebut ke orang-orang di negaranya (Susilo, dkk. 2020). Kemudian virus tersebut menyebar antar manusia, dan hampir seluruh negara di dunia terkontaminasi, termasuk Indonesia.

Virus Covid-10 adalah virus yang menyerang sistem pernafasan, sesak nafas, infeksi paru-paru, hingga dapat merenggut nyawa orang yang terinfeksi. Covid-19 merupakan penyakit yang baru ditemukan oleh karena itu pengetahuan terkait pencegahannya masih terbatas. Kunci pencegahan virus corona meliputi pemutusan rantai penularan dengan isolasi, deteksi dini, dan melakukan proteksi dasar. Salah satu upaya yang sedang di kembangkan adalah pembuatan vaksin guna untuk membuat imunitas dan mencegah transmisi.

Terdapat beberapa upaya dari berbagai literatur yang dapat memperbaiki daya tahan tubuh terhadap infeksi saluran nafas. Beberapa diantaranya adalah berhenti merokok dan konsumsi alkohol dan memperbaiki kualitas tidur serta konsumsi suplemen (Susilo, dkk, 2019).

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan Covid-19 adalah penyakit yang berasal dari Negara China yaitu Wuhan. Hal tersebut membuat seluruh masyarakat indonesia untuk selalu waspada dan pemerintah menerapkan kebijakan *Lockdown* untuk mengantisipasi penularan Virus Covid-19. Jika dikaitkan pada sektor perhotelan tentu pandemi ini akan sangat mempengaruhi karena kurangnya kunjungan tamu pada hotel, tidak adanya masyarakat yang berkunjung ke restoran/cafe serta tidak adanya event-event yang dilakukan secara tatap muka pada sektor perhotelan.

D. KERANGKA KONSEPTUAL



Sumber: Nugrahani 2014

E. PENELITIAN TERDAHULU

No	Penulis	Tahun	Judul	Metode	Hasil
1	Wan Laura Hardilawati	2020	Strategi bertahan UMKM di Tengah Pandemi Covid-19	Penelitian Kualitatif	<p>Hasil penelitian ini merekomendasi strategi bertahan untuk UMKM berupa melakukan perdagangan secara e-commerce, melakukan pemasaran secara digital, melakukan perbaikan kualitas produk dan penambahan layanan serta menjalin dan mengoptimalkan hubungan pemasaran pelanggan. Hasil penelitian ini penting untuk dipahami dan diadopsi oleh pelaku UMKM dan diharapkan pelaku UMKM selalu responsif dan menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan agar bisa terus bertahan.</p>
2	Michelle Vebby Tanzil Salim	2021	Strategi Bisnis Primebiz Hotel Surabaya Menghadapi Pandemi Covid-19	Penelitian Kualitatif	<p>Hasil penelitian mengemukakan beberapa strategi yang dilakukan oleh hotel Primebiz adalah: melakukan pelatihan karyawan, menjual voucher, mengatur operasional untuk menyeimbangkan <i>minimum revenue</i> dengan <i>expenses</i>, bekerja sama dengan sektor kesehatan di Surabaya, <i>Covid Secure Certified</i>, fleksibilitas harga.</p>

3	Gusti Agung Mirah Sanjiwani	2022	Strategi Bertahan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Ancak Restaurant	Penelitian Kualitatif	Strategi yang dilakukan oleh pengelola restoran untuk dapat bertahan pada masa pandemi adalah dengan menerapkan protokol kesehatan, membuat kebijakan yang berkaitan dengan sumber daya manusia, melakukan penghematan biaya operasional, dan merancang promosi yang tepat. Kebijakan promosi yang telah dilakukan masih belum cukup maksimal, sehingga diharapkan bentuk promosi lebih menarik dan sesuai biaya agar dapat meningkatkan kunjungan tamu.
4	Ranti Rustika	2021	Strategi Pemulihan Usaha Perhotelan Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Hotel Swissbell Balikpapan	Penelitian Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa hotel Swissbell berusaha mempertahankan usahanya dengan berbagai cara, yaitu hotel Swissbell memastikan sterilisasi hotel serta karyawan, melakukan promosi secara online, bekerjasama dengan pihak kedua, menambah jam kerja karyawan, serta memaksimalkan penggunaan fasilitas-fasilitas hotel untuk menaikkan pendapatan. Strategi yang tepat dalam memulihkan usaha perhotelan adalah

					<p>dengan memaksimalkan protokol pencegahan virus covid</p> <p>19, pemanfaatan promosi secara online, serta memaksimalkan pemanfaatan fasilitas-fasilitas penunjang lainnya</p>
5	Lonela Manuhutu	2021	Strategi Bertahan Hotel Dan Minimarket Puri Chorus Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19	Penelitian Kualitatif	<p>Strategi bertahan yang dilakukan oleh hotel dan minimarket Puri Chorus berupa tujuan-tujuan yang akan dicapai, kebijakan, dan tindakan-tindakan sebagai langkah konkret dari kebijakan yang dibuat.tujuan menjadi hotel yang banyak diminati di aplikasi pemesanan tiket online bukan lagi menjadi tujuan utama di masa pandemi Covid-19 ini</p>

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. JENIS PENELITIAN

Dalam melaksanakan penelitian ini, jenis penelitian yang peneliti lakukan adalah jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data yang peneliti akan peroleh dari penelitian ini adalah berdasarkan aktivitas komunikasi secara langsung dengan karyawan Hotel Mersi dalam bentuk wawancara serta melakukan pengamatan langsung yang dilakukan di Hotel Mersi.

Sementara itu Sugiyono (2015:15) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, diterapkan untuk meneliti pada kondisi objek yang ilmiah, yang mana peneliti adalah berperan sebagai instrumen kunci. Teknik pengumpulan datanya dilakukan secara gabungan (triangulasi), analisis datanya bersifat induktif dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif ini, maka peneliti mendeskripsikan suatu kejadian atau peristiwa yang terjadi di lapangan sebagaimana adanya.

B. LOKASI PENELITIAN

Dalam penyelesaian karya ilmiah ini, penelitian dilaksanakan di Hotel Mersi Bukittinggi, sebuah Hotel Bintang 2 (dua) yang berlokasi di Jalan Tuanku Nan

Renceh Nomor 30, kelurahan Kayu Kubu, Kecamatan Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Propinsi Sumatera Barat.

C. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Pada pelaksanaan penelitian ini proses pengumpulan data dilakukan dengan cara :

1. Observasi (*Participant Observation*)

Pendekatan ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi yang digunakan oleh manajemen Hotel Mersi dalam membuat strategi bertahan disaat pandemi.

2. Studi Dokumentasi

Pendekatan ini dilakukan guna memperkuat pendekatan observasi yang dilakukan guna mengetahui serta mendapatkan informasi yang sesuai dengan keadaan sesungguhnya. Menurut Sugiyono (2015:329) dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Hasil penelitian akan dapat dipercaya apabila didukung oleh dokumen pendukung, misalnya foto-foto, karya tulis akademik dan lain-lain.

3. Wawancara (*Interview*)

Wawancara digunakan sebagai alat pengumpul data apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dari responden dan juga peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan masalah yang harus diteliti.

Menurut Moleong (2009: 186) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*Interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*Interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan wawancara tidak terstruktur, menurut Sugiyono (2015:320) wawancara tidak terstruktur yaitu wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

Teknik wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan data secara langsung dari informan utama maupun informan pendukung mengenai Strategi Bertahan Hotel Mersi Pada Masa Pandemi Covid-19. Informan yang diwawancarai pada penelitian ini adalah Manajemen Hotel, Resepsionis, Karyawan Hotel. Dalam melakukan wawancara peneliti menggunakan *Digital Voice Record* yang berfungsi untuk merekam semua hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan informan. Peneliti juga menggunakan catatan untuk memudahkan peneliti menyimpulkan dan memahami informasi yang disampaikan oleh informan, dan mempermudah peneliti untuk mengajukan pertanyaan-pertanyaan berikutnya.

D. INSTRUMEN PENELITIAN

Penelitian kualitatif instrumen utamanya adalah peneliti itu sendiri. Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan peneliti untuk menetapkan fokus penelitian, memilih informan, sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsir data dan membuat kesimpulannya. Pernyataan tersebut dikuatkan oleh pendapat Nasution dalam Sugiyono (2015:306), bahwa:

Dalam penelitian kualitatif, tidak ada pilihan lain dari pada menjadikan manusia sebagai instrumen penelitian utama. Alasannya adalah bahwa, segala sesuatunya belum mempunyai bentuk yang pasti. Masalah, fokus penelitian, hipotesis yang digunakan, bahkan hasil yang diharapkan, itu semuanya tidak dapat ditentukan secara pasti dan jelas, sebelumnya dalam keadaan yang serba tidak pasti dan tidak jelas itu, tidak ada pilihan lain dan hanya peneliti itu sendiri sebagai alat satu-satunya yang dapat mencapainya.

Alat bantu pengamatan digunakan dengan tujuan untuk meningkatkan hasil validitas hasil pengamatan. Menurut Bungin (2015: 117) adalah Untuk meningkatkan validitas hasil pengamatan diperlukan beberapa alat bantu, antara lain kamera dan *handphone*. Kamera digunakan untuk membantu pengamat dalam merekam kejadian dalam bentuk gambar. Begitu pula dengan *handphone*, selain dipakai untuk alat bantu *interview*, alat ini juga membantu pengamat untuk mengingat apa yang seharusnya didengar pada saat observasi berlangsung.

Jadi instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara (lampiran1) dan pedoman observasi (lampiran 2). Instrumen tersebut menggunakan kisi-kisi sebagai berikut: (1) strategi pemasaran, (2) strategi keuangan, (3) Strategi Sumber Daya Manudia (SDM), (4) Strategi Fungsional lain, (5) Strategi Penciutan dan Strategi Bertahan).

E. ANALISIS DATA

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Menurut Bogdan dan Biklen dalam moleong (2009: 248) menyatakan analisis data adalah: Upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2015) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data *reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

Tahap-tahap yang digunakan dalam penelitian ini untuk bisa menganalisis data antara lain:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Menurut Sugiyono (2015:338) data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data yang didapat akan makin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah *display* data atau penyajian data. Miles and Huberman dalam Sugiyono (2015:341) menyatakan "*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*". Penyajian data dalam penelitian kualitatif paling sering digunakan adalah dengan teks yang bersifat naratif.

3. *Conclusion Drawing/Verivication* (Penarikan kesimpulan)

Menurut Sugiyono (2015:345) berpendapat bahwa yang terakhir dalam menganalisis data adalah membuat kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN

1. Gambaran Umum

a. Kehadiran Hotel Mersi Bukittinggi

Bukittinggi merupakan kota yang memiliki iklim yang cukup sejuk, pemandangan yang indah, tatanan kota yang apik, masyarakatnya yang ramah serta memiliki berbagai objek daya tarik wisata yang menjadikan kota ini sebagai salah satu tujuan wisata utama di Propinsi Sumatera Barat. Banyak wisatawan baik domestik maupun mancanegara yang datang ke Sumatera Barat tidak merasa lengkap berwisata ke Sumatera Barat jika belum datang ke kota tua ini.

Karena keramaian kota ini dengan Pendapatan Asli Daerah (PAD) utama yang bersumber dari sektor pariwisata, maka banyak para investor yang berminat untuk berinvestasi di kota ini, termasuk investasi di sektor industri akomodasi. Potensi ini dilirik oleh Bapak Erman Syamsudin. Sebagai putra asli daerah merasa tertantang untuk turut serta berpartisipasi mengembangkan industri akomodasi di kota ini. Pada November 2014 dimulailah pembangunan gedung hotel ini dan selesai pada Juni 2016 dan diresmikan langsung oleh Walikota Bukittinggi ketika itu Bapak Ramlan Nurmatias.

Keberadaan dua gunung yaitu gunung Merapi dan gunung Singgalang, ternyata memberi inspirasi bagi Erman Syamsudin untuk diabadikan menjadi nama hotel yang ia bangun ini dengan nama MERSI yaitu singkatan dari Merapi dan Singgalang, dan bagi Erman Syamsudin hal ini memiliki makna tersendiri yaitu :

- 1) *Meaning*: Bekerja sebagai wujud amalan untuk hasil yang lebih bermakna
- 2) *Excellent*: Melakukan hal terbaik dalam berkarya tutur kata dan perilaku
- 3) *Respect* : Menghormati tamu sesama dan keberagaman budaya
- 4) *Satisfaction*: Fokus kepada kepuasan pelanggan budaya
- 5) *Integrity* : Menjunjung tinggi integritas (ketulusan, kejujuran & kehormatan)

Rancangan hotel ini mengedepankan konsep minimalis, aman, nyaman dan berbasis kearifan lokal. Posisinya yang berada di jantung ibu kota, menjadi kemudahan tersendiri bagi wisatawan yang menginap, karena jarak tempuh yang tidak terlalu jauh dari berbagai objek wisata yang ada di kota ini.

b. Visi dan Misi Hotel Mersi Bukittinggi

1. Visi

Menjadi hotel pilihan utama di Bukittinggi bagi wisatawan dan pelaku bisnis domestik.

2. Misi

- a. Memberikan solusi tersedianya penginapan dan fasilitas meeting bagi tamu yang ingin melaksanakan bisnis sambil berwisata.
- b. Menyediakan kamar dengan ruang pertemuan yang bersih, nyaman dengan harga terjangkau.
- c. Melayani dengan sepenuh hati.
- d. Turut serta dalam mempromosikan berbagai objek wisata dan budaya Minangkabau di Bukittinggi dan wilayah sekitarnya.

c. Karyawan Hotel Mersi Bukittinggi

Hotel Mersi memiliki karyawan laki-laki sebanyak tujuh orang dan tiga orang perempuan, dengan total karyawan sebanyak sepuluh orang.

No	Nama	Jabatan
1	Dessy Andriany	General Manager
2	Syafri Yonis	Operational Leader
3	Ricko Firdaus	Housekeeping
4	Rahmat Restu Fauzi	Engineering
5	Anggita Maijuni Putri	Food & Beverage
6	Bela Gusriani	Marketing
7	Yory Alma	Food & Beverage
8	Jefri Ramadhan	Front Office
9	Nico Saputra	Accounting
10	Dwira Thoriq	Securuty

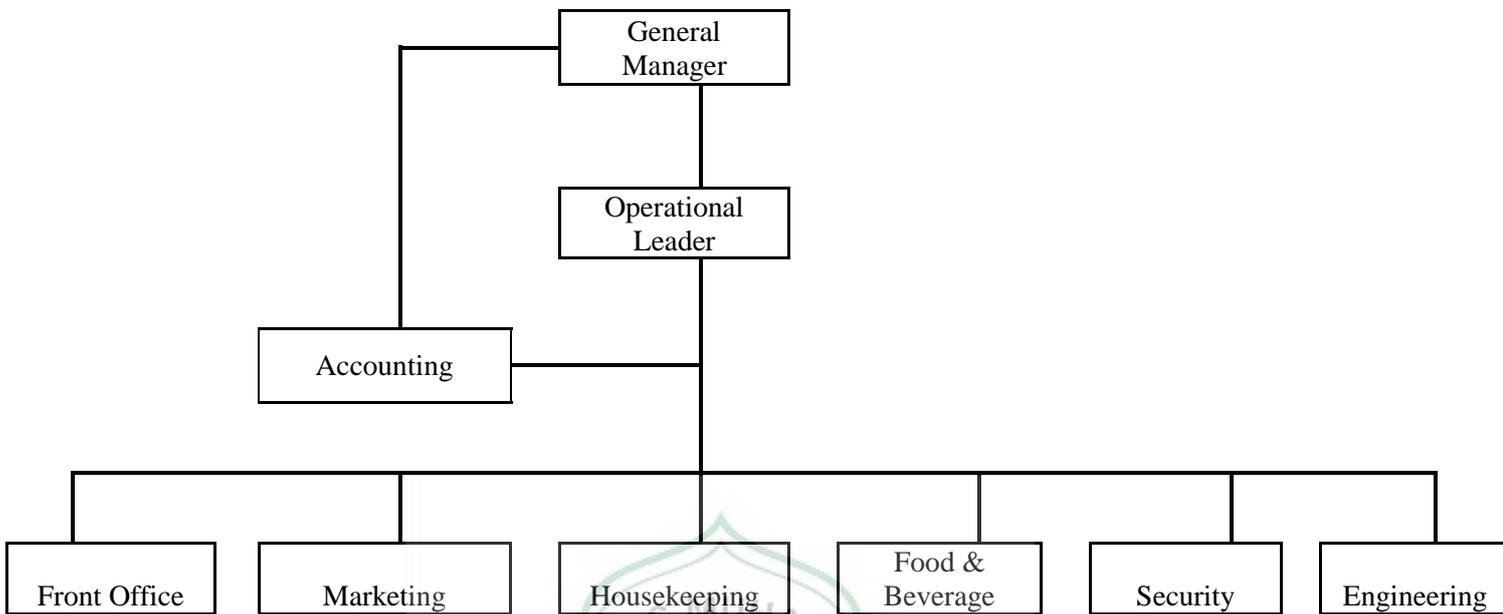
Sumber: Data Hotel Mersi Bukittinggi, 2022

Setiap tahunnya Hotel Mersi Bukittinggi menerima siswa dan siswi dari Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) baik Negeri maupun Swasta untuk melaksanakan kegiatan praktek kerja lapangan/pemagangan.

Demikian juga bagi mahasiswa dan mahasiswi dari berbagai Perguruan Tinggi yang ada di Sumatera Barat. Pada bulan Juli tahun 2022 Hotel Mersi Bukittinggi menerima sebanyak 25 orang mahasiswa magang, dengkut rinciannya:

No	Nama	Section
1	Vindo	Housekeeping
2	Defri	Housekeeping
3	Gumara	Housekeeping
4	Ayuni Eka Putri	Housekeeping
5	Pujiana Sinta	Housekeeping
6	Deby Prawira	Housekeeping
7	Ade Afrizal	Housekeeping
8	Tasya Ilhami	Housekeeping/FB Service
9	Silvia Febrina Putri	Housekeeping/F&B Service
10	Widad Al Jannah	Housekeeping/F&B Service
11 ^S	Dea Suryani	Housekeeping/FB Service
12	Kurnia Wulandari	Housekeeping/FB Service
13	Muhammad Aidil	Housekeeping
14	Nafilahi Wanda	Housekeeping/FB Service
15	Septiamizar Kusdianti	Housekeeping/FB Service
16	Tilang Hasanah	Housekeeping/FB Service
17	Muhammad Rafi	Engineering/ Housekeeping
19	Alma Jelita	FB Product
20	Festa Erista	FB Product
21	Rita Nur Ajijah	FB Product
22	Dinda Aulia	FB Product
23	Fitri	FB Product
24	Dini	FB Product
25	Yakub Jarki	FB Product

Sumber Data : Hotel Mersi, 2022



d. Struktur Organisasi Hotel Mersi Bukittinggi

Gambar 1. Struktur Organisasi Hotel Mersi Bukittinggi

e. Pembagian Tugas dan Fungsi

1) General Manager

Dalam sebuah perusahaan mesti ada seseorang yang diberi kewenangan untuk menjalankan roda organisasi perusahaan yang dalam konteks keorganisasian disebut peran manajerial. Di Hotel Mersi, peran ini dilakukan oleh seorang General Manager. Adapun tanggungjawab yang dilakukan General Manager dihotel ini adalah sebagai berikut:

- a) Menjalankan fungsi manajerial.
- b) Menjalankan fungsi leadership/kepemimpinan.
- c) Menjalankan fungsi monitoring
- d) Menjalankan Fungsi Budgeting

- e) Menjalankan fungsi Pengawasan dan Monitoring
- f) Menjalankan fungsi evaluasi.
- g) Membangun jaringan kerjasama.

2) **Operasional Leader**

Adalah menjalankan tanggung jawab dan fungsi yang berhubungan dengan aktivitas sales, promosi, branding, dan menyelesaikan berbagai program bersama dengan bagian terkait target target promosi dan penjualan. Adapun tanggung jawab yang mesti dilakukannya antara lain:

- a) Mensupervisi dan mengontrol berbagai capaian program kerja dilapangan.
- b) Memaksimalkan penerapan standar operasional prosedur dilingkungan karyawan.
- c) Meningkatkan target penjualan
- d) Melayani keluhan dari pelanggan/konsumen.
- e) Memaksimalkan operasional hotel beraktivitas dengan baik.
- f) Membina dan memberikan sanksi yang tepat kepada karyawan.
- g) Menjalankan fungsi perekrutan karyawan apabila diperlukan
- h) Bekerjasama dengan berbagai divisi lain dengan baik.

3) **Front Office**

Adapun tugas dan tanggung jawab yang mesti dilakuakn oleh bagian front office adalah sebagai berikut:

- a) Memberikan sambutan yang sangat, ramah dan sopan kepada tamu hotel yang baru datang.

- b) Melakukan fungsi administratif dengan baik.
- c) Bertanggung jawab terhadap layanan komunikasi yang masuk ke hotel melalui berbagai alat komunikasi.
- d) Bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kerapian disekitar area front desk
- e) Memberikan performance yang maksimal sebagai garda terdepan bagi hotel.

4) Marketing

Adapun bagian marketing, memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a) Menjalankan peran komunikasi kepada pihak-pihak eksternal hotel.
- b) Bertanggungjawab terhadap aktivitas program penawaran produk hotel kepada berbagai pihak.
- c) Bertanggungjawab terhadap rancangan program penawaran dan fasilitas yang ada di hotel.
- d) Mewujudkan berbagai inovasi guna meningkatkan program promosi bagi hotel.

5) Housekeeping.

Adapun tugas dan tanggung jawab dari bagian ini adalah sebagai berikut :

- a) Melakukan koordinasi dengan bagian front office perihal pemesanan kamar.
- b) Bertanggungjawab atas proses pencatatan, pengecekan terhadap berbagai barang yang ada didalam kamar untuk diperbaiki dan atau

diganti.

- c) Bertanggung jawab terhadap pembagian jadwal kebersihan pada masing-masing lokasi di hotel.
- d) Bertanggung jawab terhadap jalannya standar operasional prosedur dalam hal kebersihan kamar.
- e) Bertanggungjawab terhadap pembuatan laporan pekerjaan harian yang dilakukan pada saat mengakiri jadwal kerja.

6) Food and Beverage

Adapun tugas dan tanggungjawab bagian ini adalah sebagai berikut:

- a) Bertanggungjawab terhadap berbagai aspek pelayanan yang berkaitan dengan makanan dan minuman kepada pengunjung/tamu hotel.
- b) Bertanggungjawab terhadap kebersihan dan keamanan sajian makanan dan minuman yang diproses
- c) Bertanggungjawab terhadap kebersihan dan kepuasan terhadap makanan dan minuman yang disajikan/berikan kepada pengunjung/tamu hotel.

7) Accounting

Adapun tugas dan tanggungjawab bagian *Accounting* adalah sebagai berikut:

- a) Bertanggung jawab atas masalah administrasi hotel baik pengeluaran maupun pendapatan keuangan di hotel. Berikut tanggung jawab seorang *Accounting* pada Hotel Mersi Bukittinggi.
- b) Membuat pembukuan keuangan hotel

- c) Melakukan posting jurnal operasional
- d) Membuat laporan keuangan
- e) Menginput data jurnal akuntansi ke dalam sistem yang dimiliki hotel
- f) Memeriksa dan melakukan verifikasi kelengkapan dokumen yang berhubungan dengan transaksi keuangan
- g) Melakukan rekonsiliasi dan penyesuaian data finansia.

8) **Front Office**

Berikut tugas dan tanggung jawab Front Office Hotel Mersi Bukittinggi:

- a) Menyambut tamu dengan ramah dan menanyakan keperluannya
- b) Kembangkan pengetahuan terperinci tentang *product knowledge*, fasilitas dan layanan perusahaan
- c) Memahami cara pengiriman surat, parcel, dan pesan dengan benar
- d) Menjawab panggilan telepon dengan cara yang tepat sesuai dengan standarisasi perusahaan
- e) Pertahankan kebersihan dan kerapian Area *Front Desk* setiap saat
- f) Bersikap baik dan menjaga penampilan karena mereka adalah perwakilan hotel terdepan.

9) **Marketing**

Berikut tugas dan tanggung jawab Marketing Hotel Mersi Bukittinggi:

- a) Memberikan panduan mengenai pemanfaatan hotel kepada klien atau calon klien.
- b) Melakukan komunikasi kepada klien hotel.
- c) Melakukan penawaran kerjasama dan promosi kepada klien.

d) Menyusun paket penawaran fasilitas hotel.

e) Menciptakan terobosan baru sebagai trik marketing hotel.

10) Housekeeping

Tugas Pagi Hari:

a) *Housekeeping* akan menghubungi front officer untuk mendapatkan informasi mengenai kamar VIP yang telah dipesan di hari itu, dan jadwal check-out room. Kemudian laporan akan diteruskan ke masing-masing supervisor.

b) Melakukan pencatatan dan pemeriksaan barang yang hilang maupun rusak dan diganti dengan yang baru.

c) Membagi jadwal cleaning supplies ke masing-masing lantai.

Tugas Sore Hari:

a) Membuat laporan jadwal *housekeeping* evening shift.

b) Bertanggung jawab terhadap jalannya pekerjaan di waktu sore hingga malam, terutama apabila executive *housekeeping* sedang tidak ada di tempat.

c) Mengisi buku daftar hadir

11) Food & Beverage

Tugas dan Tanggung jawab *Food & Beverage* Hotel Mersi Bukittinggi harus mampu mengurus semua pelayanan yang berhubungan dengan makanan dan minuman kepada pelanggan, menyajikan dan melayani dengan baik, serta memastikan kenyamanan dan kepuasan konsumen selama menikmati sajian yang tersedia.

12) Security

Tugas dan tanggung jawab Security Hotel Mersi Bukittinggi adalah sebagai berikut:

- a) Memastikan bahwa setiap tamu hotel yang datang selalu merasa aman selama menginap
- b) Memastikan kenyamanan setiap tamu hotel dengan selalu bersikap ramah dan memberikan salam santun
- c) Menanggapi pertanyaan setiap tamu hotel dengan baik
- d) Melakukan peninjauan terhadap lokasi tugas untuk memastikan bahwa lingkungan tugasnya dalam kondisi aman
- e) Melakukan tugas sesuai shift kerja yang ditetapkan
- f) Melaksanakan kebijakan keamanan sesuai dengan peraturan Undang – Undang
- g) Menganalisis berbagai data statistik dan laporan untuk mengidentifikasi dan menentukan bagaimana membuat bangunan dan lahan yang aman serta nyaman
- h) Berusaha mengembangkan metode peningkatan kebijakan keamanan di lingkungan hotel
- i) Mampu bekerjasama dengan tim
- j) Jika ada petugas keamanan baru di hotel wajib membantu membimbing petugas keamanan baru tersebut
- k) Membuat laporan peristiwa, laporan kegiatan dan laporan kerja setelah selesai bertugas

13) *Engineering*

Tugas dan tanggung jawab *Engineering* Hotel Mersi Bukittinggi adalah sebagai berikut:

- a) Melindungi biaya Investasi
- b) Memaksimalkan Pelayanan Hotel
- c) Mengatur segala sesuatunya agar berjalan secara efektif dan efisien.

2. Gambaran Khusus

a. Pengoperasian Hotel Mersi Bukittinggi di masa pandemi Covid-19

Indonesia telah menghadang pandemic covid-19 selama kurang lebih dua tahun belakangan. Masa pandemi Covid-19 memberikan dampak dalam setiap sektor, terutama pada sektor perhotelan, dimana hotel harus tetap beroperasi walaupun sedang dilanda Pandemi Covid-19. Banyak perbedaan yang terjadi sebelum dan sesudah terjadinya pandemi. Sebelum terjadinya pandemi covid-19 Hotel Mersi beroperasi dengan aman dan terkendali, namun saat terjadi covid-19 perubahan dan penurunan angka kunjungan menurun drastis. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, Hotel Mersi Bukittinggi pada masa pandemi Covid-19 terlihat sepi, tamu hotel lebih rendah dibanding dengan masa sebelum covid-19, baik itu tamu hotel maupun tamu restoran dan cafe. Terlihat dari jumlah tamu yang menginap di Hotel Mersi dapat dibilang sedikit karena banyaknya kamar-kamar hotel yang kosong, kurangnya kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan di hotel.

Hotel Mersi Bukittinggi pada masa pandemic covid-19 mengalami penurunan pemasukan baik dari hotel maupun dari restoran, karena



Receptionist/pengunjung/tamu hotel harus mengecek suhu tubuh terlebih dahulu, untuk memastikan kesehatan dari para pengunjung, jika suhu para pengunjung normal maka petugas mempersilahkan tamu untuk masuk, namun jika suhu tubuh pengunjung/tamu hotel diatas rata-rata maka petugas mempersilahkan untuk melakukan pemeriksaan. Petugas keamanan DT mengungkapkan:

“Kegiatan tes suhu ini kita lakukan bertujuan untuk mengecek kesehatan dari tamu yang datang, saya bertugas untuk mengecek suhu dari tamu dan mengarahkan setiap tamu untuk menggunakan masker dan mencuci tangan sebelum menuju receptionist, hal ini kami lakukan untuk menghindari penularan virus covid-19. Selain tamu kita sebagai karyawan juga harus mematuhi protokol kesehatan, dengan rajin mencuci tangan dan tidak berkumpul-kerumunan dengan karyawan lainnya selama jam operasional”.

Sejalan dengan yang disampaikan oleh Front Office atau receptionist JR mengungkapkan:

“Saya sebagai penerima tamu Hotel Mersi Bukittinggi dalam pelayanan tentu harus mengikuti protokol kesehatan, seperti penggunaan sarung tangan, penggunaan masker, rajin mencuci tangan, dan menjaga jarak dengan tamu hotel serta tidak berkumpul dengan karyawan lainnya, agar terhindar dari virus covid-19.

Berdasarkan hasil wawancara pengoperasian Hotel Mersi Bukittinggi pada masa pandemic covid-19 dengan terus mematuhi protokol kesehatan seperti rajin mencuci tangan, menjaga jarak, memakai masker, dan tidak berkumpul dengan karyawan lainnya agar terhindar dari virus covid-19.

Masa pandemic covid-19 menjadi tantangan baru bagi sektor perhotelan, dimana hotel harus tetap beroperasi, menyediakan

kamar-kamar yang berkualitas, menyediakan makanan yang berkualitas, memberikan gaji perbulannya kepada karyawan, namun dengan angka penurunan tamu hotel dan restoran mengakibatkan banyak perubahan-perubahan yang terjadi, seperti:

a) Perubahan Peraturan Layanan Pada Restoran&Café

Peraturan sebelum masa pandemic Covid-19 seluruh tamu hotel dan tamu pada restoran dan Café boleh duduk berlama-lama pada restoran dan café, namun setelah adanya pandemic covid-19 peraturan berubah agar terhindar dari virus covid-19 dan menjaga agar setiap tamu tidak duduk berlama-lama dan berkerumunan pada restoran dan café. Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan terlihat bahwa restoran dan cafe Hotel Mersi Bukittinggi sepi, dan terlihat setiap tamu menggunakan masker dan duduk berjarak, serta karyawan hotel menggunakan Alat Pelindung Diri (APD) lengkap seperti sarung tangan, masker dan facial wajah. Peneliti melihat petugas restoran juga tidak terlalu banyak karena kurangnya tamu yang berkunjung ke restoran dan cafe. Seperti yang terlihat pada pada gambar dibawah ini:



juga bisa terus beroperasi walaupun pada masa pandemic covid-19. Cara kami dalam mematuhi kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah adalah dengan berubahnya jam operasional selama masa pandemic covid-19, yang biasanya café&restoran boleh untuk duduk nongkrong dengan waktu yang tidak terbatas, namun setelah adanya pandemic covid-19 jauh berubah, tamu boleh duduk pada resto&café hanya tamu dari hotel saja, dan tetap mematuhi protocol kesehatan.

Selama masa pandemic covid-19 tamu yang boleh berkunjung ke restoran &café Hotel Mersi Bukittinggi hanya tamu hotel saja, karena adanya peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk menghindari kerumunan, dan menjaga jarak. Maka Hotel Mersi Bukittinggi membuat kebijakan untuk tidak adanya keramaian yang terjadi di restoran dan cafe Hotel Mersi Bukittinggi serta harus duduk berjarak dan memakai masker serta mencuci tangan terlebih dahulu sebelum memasuki area café dan restoran. Sejalan dengan yang disampaikan oleh AMP selaku FBK Hotel Bukittinggi:

“Setiap tamu hotel yang akan Lunch ataupun breakfast pada restoran harus mematuhi protokol kesehatan seperti memakai Masker, mencuci tangan sebelum memasuki restoran dan duduk berjarak. Hal kami lakukan tentu untuk mengurangi penularan covid-19 pada Hotel Mersi Bukittinggi”.

Berdasarkan hasil penjelasan diatas, Hotel Mersi terus mematuhi peraturan yang berlaku, baik itu pada tamu hotel maupun tamu restoran dan berlaku, hal ini agar para tamu teta terhindar dari virus covid-19

b) Perubahan Porsi Makan dan Terbatasnya Menu Pada Café

Pada masa pandemic covid-19 para tamu tidak boleh untuk duduk

lama-lama dan berkumpul di restoran dan café, maka dari itu Hotel Mersi membuat kebijakan untuk merubah porsi makan dari tamu, dan merubah tempat makan tamu, yang biasanya tamu restoran makan disajikan dengan piring, namun pada masa pandemi covid-19 makanan disajikan dengan steroform, hal ini dilakukan untuk menghindari penularan covid-19, setelah tamu makan, tempat makan tersebut langsung dibuang, hal ini tentu makanan yang disajikan akan higienis.

Hotel Mersi Bukittinggi membatasi porsi makan tamu dan juga tidak menyajikan banyak menu pada café, hal ini karena turunya harga makanan pada restoran, yang biasanya bisa dijual dengan harga 60.000 per porsidi masa pandemic hanya dapat dijual dengan harga 40.00 per porsinya. Hal ini membuat dapur restoran menjadi membatasi porsi makan di restoran. Sejalan dengan yang disampaikan oleh AMP selaku yang bertanggung jawab pada Kitchen Hotel Mersi Bukittinggi:

“Sebelum masa pandemi covid-19 restoran memberikan porsi kepada tamu hotel sesuai prosedur yang telah ditetapkan oleh Hotel Mersi Bukittinggi, namun pada masa pandemic covid-19 porsi makan untuk tamu dikurangi, sehingga para tamu tidak berlama-lama di restoran, dan juga pengurangan harga jual terhadap tamu hotel membuat kurangnya pemasukan pada pihak restoran, maka dari itu perlu adanya kebijakan yang diterapkan seperti tidak menyediakan banyak menu, dan mengurangi porsi makan tamu hotel.

Sejalan dengan yang disampaikan oleh direksi Hotel Mersi Bukittinggi GE mengungkapkan:





berjalan sebagaimana mestinya. Berdasarkan hasil wawancara dengan RS selaku owner Hotel Mersi Bukittinggi, mengungkapkan:

“ Masa pandemi ini sangat memberikan tantangan baru bagi saya selaku pemilik dari Hotel Mersi ini, dimana kami selaku manajemen hotel harus mengidentifikasi masalah-masalah yang terjadi, dan menemukan solusi untuk itu, agar hotel kita tetap beroperasi seperti biasa nya, setidaknya bisa memberikan pelayanan yang baik, tidak mengurangi gaji karyawan, maka dari itu kami harus menyusun strategi-strategi yang handal agar hotel kita bisa terus berkembang walaupun dalam masa pademi”.

Manajemen Hotel Mersi Bukittinggi tidak pernah putus asa dalam menghadapi keterpurukan di masa pandemi, Hotel Mersi Bukittinggi selalu mengidentifikasi masalah-masalah yang terjadi lalu dicarikan pemecahannya sehingga menimbulkan strategi-strategi baru untuk mengatasi permasalahan yang terjadi pada masa pandemi. Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang peneliti lakukan terdapat beberapa strategi yang dilakukan oleh Hotel Mersi Bukittinggi agar tetap bertahan pada masa pandemi covid-19:

1) Meningkatkan Pemasaran dan Promosi

Sterategi ini merupakan strategi andalan yang digunakan oleh Hotel Mersi Bukittinggi untuk terus bertahan dalam masa pandemi covid-19, karena dengan meningkatkan promosi melalui media digital merupakan daya tarik tersendiri bagi masyarakat untuk ikut mencoba berbagai macam promo yang diadakan oleh Hotel Mersi Bukittinggi, berikut bentuk pemasaran yang dilakukan Hotel Mersi Bukittinggi agar bisa bertahan dimasa Pandemi Covid-19

a) *Food Beverage Service Secara Online*

Masa pandemi covid-19 membuat masyarakat malas untuk keluar rumah dan memilih untuk berdiam diri di dalam rumah, hal ini dilakukan untuk menghindari diri dari tertularnya virus covid-19 serta dengan adanya kebijakan dari pemerintah dengan menerapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Banyaknya masyarakat yang tidak keluar rumah dan memilih untuk membeli makan secara online agar tidak bertemu langsung dengan penjual membuat manajemen Hotel Mersi tergerak untuk membuat sebuah strategi dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi agar restoran tetap berjalan dan makanan tetap harus habis sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Berdasarkan hasil observasi *Food Beverage Service Secara Online* mulai diterapkan oleh Hotel Mersi sebagai inovasi baru dalam menghadapi Pandemi Covid-19, berdasarkan hasil pengamatan peneliti melihat *Food Beverage Service Secara Online* sangat efektif digunakan, karena banyaknya masyarakat yang memesan makanan melalui aplikasi seperti shopee Food, Gojek, Maxim, ataupun memesan langsung melalui *Whatsapp* Hotel Mersi, hal ini tentu memudahkan masyarakat untuk bisa menikmati makan yang disediakan oleh restoran Hotel Mersi

Bukittinggi walaupun tidak langsung datang ke lokasi. Masyarakat dapat memesan makanan kesukaannya melalui handphonenya masing-masing dan dapat melakukan pembayaran melalui tunai, go pay, ataupun shopeepay.

Berdasarkan hasil wawancara dengan RS selaku owner Hotel Mersi Bukittinggi, mengungkapkan:

“*Food Beverage Service* Secara Online ini merupakan terobosan baru dari kami selaku manajemen Hotel Mersi Bukittinggi, karena masa pandemi masyarakat malas untuk keluar karena takut tertular virus dan karena adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang ditetapkan oleh pemerintah. Maka dari itu strategi ini hadir untuk menjawab tantangan tersebut, masyarakat tidak perlu keluar rumah untuk dapat menikmati makanan di Hotel mersi, cukup duduk manis di dalam rumah, lalu pesan makan melalui aplikasi yang tersedia, seperti Whatsapp, Shopee Food, Gojek, Maxim dan masyarakat dapat melakukan pembayaran melalui Shopeepay, Gopay, maupun Tunai. Strategi ini setidaknya dapat menutupi biaya operasional hotel.

Sejalan dengan yang disampaikan oleh NS pihak

Accounting Hotel Mersi Bukittinggi mengungkapkan:

“Selama *Food Beverage Service* secara online dilakukan alhamdulillah pemasukan dari restoran Hotel Mersi berjalan lancar walaupun pemasukan dari tamu hotel berkurang, setidaknya dapat menutupi biaya operasional hotel agar gaji kita sebagai karyawan tidak dipotong. Dengan adanya *Food Beverage Service* secara online membuat restoran sepi karena masyarakat banyak memesan makanan melalui aplikasi saja, dan dapat menghemat waktu dari pekerja untuk tetap fokus dalam menyediakan makanan yang berkualitas”.

Berdasarkan pernyataan diatas *Food Beverage Service* secara online dapat membantu biaya operasional dari Hotel

Mersi Bukittinggi, walaupun hasil pemasukan dari tamu hotel setidaknya dengan *Food Beverage Service* secara online ini setidaknya Hotel Mersi Bukittinggi dapat bertahan pada masa pandemi Covid-19.

b) Digital Marketing

Selama masa pandemi masyarakat lebih sering untuk berdiam di rumah dan lebih sering bekerja dari rumah dengan menggunakan teknologi. Dengan adanya kebijakan untuk bekerja dari ruma, banyaknya masyarakat yang bersantai dan berdiam diri dirumah. Maka dari itu Hotel Mersi Bukittinggi membuat strategi baru untuk melakukan promosi dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, *platform* yang dipilih oleh Hotel Mersi Bukittinggi untuk melakukan promosi online seperti: instagram, Facebook, Whatsapp, Telegram, Youtube, Tiktok.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kegiatan promosi yang biasanya dilakukan dengan mulut ke mulut ataupun menggunakan brosur, di masa pandemi sudah ada peningkatan dengan memanfaatkan teknologi, peneliti melihat Hotel Mersi Bukittinggi meminta satu penanggung jawab dalam kegiatan promosi online ini, dimana satu orang diberikan fasilitas berupa handphone dengan speak kamera yang tinggi agar dalam membuat konten dapat menghasilkan kejernihan

gambar yang diambil.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan karyawan marketing BG mengungkapkan:

“Selama pandemi ini kita lebih memanfaatkan Teknologi saja buk karena banyaknya masyarakat yang lebih tertarik jika melihat foto, ataupun melihat video yang kami sajikan, dan juga dengan menggunakan teknologi ini jangkauannya lebih luas buk, tidak hanya sumatera barat tetapi indonesia bahkan luar negeri.

Sejalan dengan yang disampaikan oleh operasional leader

SY mengungkapkan:

“Dalam pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk media promosi adalah hal yang sangat penting dilakukan pada zaman sekarang, dimana masyarakat akan cepat tahu dengan menggunakan media elektronik dibanding dengan media cetak, kita konsisten dengan mengupload kegiatan-kegiatan pada Hotel Mersi dan konten-konten promosi pada akun media sosial Hotel Mersi Bukittinggi sebagai bentuk promosi, selain itu kami juga menyediakan fasilitas bagi admin yang bertanggung jawab dalam kegiatan promosi”.

Pada zaman sekarang ini sektor perhotelan harus mampu mengikuti perkembangan zaman, seperti mengikuti perkembangan teknologi yang semakin pesat. Sejalan dengan yang disampaikan oleh salah satu tamu pada Hotel Mersi Bukittinggi, RN Mengungkapkan:

“Saya tamu jauh buk, saya berasal dari luar sumatera barat, jadi saya kesini untuk liburan bersama dengan keluarga tercinta, saya melihat Hotel Mersi dari instagram, karna saya orangnya suka liat gunung, sawah yang hijau, jadi saya memutuskan untuk menginap di hotel Mersi Bukittinggi ini.

Penggunaan teknologi dan informasi dalam melakukan promosi adalah hal yang tepat dilakukan untuk zaman teknologi seperti sekarang ini, karena banyaknya masyarakat dapat mengakses informasi-informasi yang diberikan pada handphone masing-masing, dan jangkauannya juga tidak hanya di Sumatera Barat, namun juga dapat Indonesia maupun luar negeri bisa diakses.

2) Meningkatkan SDM (Sumber Daya Manusia)

Masa –masa pandemi merupakan masa yang sangat sulit bagi sektor perhotelan, dimana hotel harus tetap beroperasi sedangkan jumlah kunjungan meningkat, maka dari itu banyaknya hotel yang merumahkan karyawan sebaagi bentuk pengematan dalam biaya operasional setiap bulannya. Selama masa pandemi covid-19 Hotel Mersi Bukittinggi telah merumahkan sebanyak 4 orang karyawan, hal ini tentu dilakukan bukan karna sebab, namun hal ini dilakukan semata-mata agar hotel harus tetap berjalan dengan biaya operasional yang kecil.

Selama karyawan Hotel Mersi Bukittinggi dirumahkan, manajemen hotel harus berupa untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan jumlah yang terbatas, karyawan harus mampu mengcover seluruh pekerjaan dengan jumlah yang terbatas. Maka dari itu manajemen Hotel Mersi Bukittinggi memanfaatkan siswa

magang dalam pengoperasian Hotel Mersi Bukittinggi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Hotel Mersi Bukittinggi menerima 25 orang siswa pada bulan Juli tahun 2022, yang dimanfaatkan oleh manajemen Hotel dalam membantu karyawan dalam kerjanya dan juga dapat memberikan pelajaran bagi siswa jurusan pariwisata dan perhotelan untuk diterapkan dalam pekerjaan nantinya. Peneliti melihat karyawan mengajarkan anak magang dalam membersihkan kamar, melipat selimut, dan melayani tamu dengan baik, namun ada beberapa siswa magang yang dibimbing di dapur restoran untuk diajarkan cara memasak makanan, menyajikan makanan agar menarik. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan owner Hotel Mersi Bukittinggi RS mengungkapkan:

“Bertahan selama masa pandemi covid-19 ini memang tidak mudah harus ada yang dikorbankan seperti merumahkan karyawan, walaupun dengan berta hati, namun apa yang bisa kami lakukan, ini merupakan bentuk yang kami lakukan agar hotel tetap berjalan tanpa mengeluarkan biaya yang besar tiap bulannya, maka dari itu kami mengambil kebijakan demikian, dan kami memanfaatkan anak magang untuk membantu kerja dari karyawan, agar kerja karyawan dapat terbantu dan siswa magang pun dapat belajar dari karyawan”.

Sejalan dengan yang disampaikan siswa magang MR mengungkapkan:

“kami disini belajar kak, ya walaupun disuruh-suruh, itu kan untuk kami juga nantinya, kami dapat banyak ilmu di sini, mulai dari membersihkan kamar, memasak dan menyajikan makanan di restoran, melayani tamu dengan baik, dan banyak lagi pelajaran-pelajaran yang kami dapatkan untuk kami terapkan jika kami telah bekerja suatu saat nanti.

Berdasarkan hasil wawancara dengan owner dan siswa magang dapat disimpulkan bahwa mahasiswa magang merupakan SDM yang dibutuhkan oleh Hotel Mersi Bukittinggi dalam pengoperasian Hotel Mersi Bukittinggi, dengan adanya siswa magang dapat membantu Hotel Mersi Bukittinggi dalam menjalan kegiatan-kegiatan seperti biasanya.

3) Meningkatkan Kerjasama dengan Fungsional Lainnya

Pada masa pandemi Covid-19 Hotel Mersi Bukittinggi terus meningkatkan kerjasama dengan berbagai pihak, baik itu dengan pemerintahan maupun agen-agen swasta lainnya. Salah satu penawaran yang diberikan oleh Hotel Mersi Mersi Bukittinggi dalam menjalankan kerjasama dengan menawarkan *Pay Now Stay Later*

Strategi ini adalah strategi yang dilakukan oleh Hotel Mersi Bukittinggi untuk berkomitmen dan menjaga komunikasi yang baik terhadap sesama pelaku pariwisata yang dijalankan kepada semua *Travel Agent* yang bekerja sama dengan Hotel Mersi Bukittinggi. *Pay Now Stay Later* diharapkan dapat menambah pemasukan dari Hotel Mersi Bukittinggi, dan juga dapat memudahkan para agen travel untuk mendapatkan customer.

Strategi *Pay Now Stay Later* dibuat oleh Hotel Mersi agar mendapatkan pemasukan walaupun dengan jangka yang panjang,

kerja sama ini dilakukan merupakan hal yang saling menguntungkan bagi pelaku pariwisata dan juga Hotel Mersi Bukittinggi. *Pay Now Stay Later* dibuat dengan sistem “bayar dulu nginap nanti”. Sistem ini akan menjadi pemasukan yang menjanjikan bagi Hotel Mersi Bukittinggi, penawaran *Pay Now Stay Later* ini pada masa pandemi dibuat lebih murah, jadi masyarakat dapat memesan kamar terlebih dahulu untuk menginap belakangan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Hotel Mersi Bekerja sama dengan pelaku pariwisata seperti agen travel yang ada di Bukittinggi agar para tamu pariwisata yang menggunakan jasa travel tersebut menginap di Hotel Mersi Bukittinggi selama masa traveling berakhir, kerjasama yang ditawarkan oleh hotel adalah *Pay Now Stay Later*, tamu membayar terlebih dahulu dengan *voucher* yang telah disediakan yang lebih murah lalu menginapnya kemudian sesuai dengan waktu yang telah disepakati. Hal ini dapat menjadi salah satu cara Hotel Mersi Bukittinggi dalam bertahan di masa pandemi covid-19. Berdasarkan hasil wawancara dengan operasional leader SY mengungkapkan:

“Adanya program *Pay Now Stay Later* juga strategi andal yang kami lakukan untuk menutupi semua kekurangan biaya pada masa pandemi, setidaknya program ini dapat memberikan biaya tambahan, setidaknya kita dapat bertahan pada masa pandemi ini”.

Program *Pay Now Stay Later* ini terbukti dapat mengurangi keterpurukan dari Hotel Mersi Bukittinggi dan dapat bertahan di

masa pandemi Covid-19. Karena masih banyaknya masyarakat yang enggan untuk berkunjung dan menginap ataupun melakukan kegiatan di luar ruangan, maka dari itu *Pay Now Stay Later* dilakukan dengan memberikan voucher kepada masyarakat dengan variasi harga yang menarik sehingga masyarakat tertarik untuk melakukan program *Pay Now Stay Later*.

B. PEMBAHASAN

Strategi merupakan cara yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu, semakin bagus strategi yang diterapkan maka akan semakin bagus pula hasil yang akan dicapai. Penelitian ini membahas tentang bagaimana cara uang dilakukan dalam hal pengoperasian Hotel Mersi Bukittinggi Pada Masa Pandemi Covid-19. Hotel Mersi Bukittinggi mengalami keterpurukan selama masa pandemi covid-19, yang biasanya Hotel Mersi Bukittinggi dapat berjalan dengan lancar, namun setelah pandemi covid-19 datang, operasional Hotel Mersi Bukittinggi menjadi tidak normal sebagai efek dari pandemi Covid-19.

Operasional Hotel Mersi Bukittinggi lakukan dengan mematuhi protokol kesehatan, dimana setiap tamu yang datang harus menggunakan masker, mencuci tangan dan mengecek suhu tubuh terlebih dahulu. Hal ini harus tetap dilakukan agar hotel dapat beroperasi seperti biasanya tanpa adanya teguran dari pemerintahan setempat, dan juga sebagai cara untuk menghindari terpaparnya virus covid-19. Perubahan pengoperasian Hotel Mersi Bukittinggi adalah: *Pertama* perubahan layanan pada restoran dan cafe. Perubahan layanan pada

restoran dan cafe ini dilakukan agar masyarakat tidak berkerumunan di restoran, maka dari itu kebijakan ini merupakan kebijakan yang diterapkan oleh hotel meris agar tamu yang boleh masuk restoran dan cafe adalah tamu yang berasal dari tamu Hotel, dengan menerapkan protokol kesehatan, kalau tamu dengan menggunakan masker, rajin cuci tangan dan duduk dengan berjarak, sedangkan karyawan juga harus mematuhi protokol kesehatan dengan menggunakan masker, sarung tangan face shield agar terus memberikan makanan yang berkualitas.

Kedua perubahan pada porsi makan dan terbatasnya menu pada restoran dan cafe Hotel Mersi Bukittinggi. Perubahan ini dilakukan sedikitnya jumlah kunjungan tamu pada Hotel Mersi Bukittinggi. Membuat restoran kewalahan dalam menyediakan berbagai macam menu. Hal ini karena turunya harga makanan pada restoran, yang biasanya bisa dijual dengan harga 60.000 per porsi di masa pandemic hanya dapat dijual dengan harga 40.00 per porsinya. Hal ini membuat dapur restoran menjadi membatasi porsi makan di restoran, dari pada mengurangi rasa dan kuliatasnya maka dari dikurangi porsi makannya, sehingga tamu hotel juga tidak berlama-lama untuk makan di restoran Hotel Mersi Bukittinggi, selain itu pada masa pandemi covid-19 tempat makan yang disediakan oleh restoran Hotel Mersi Bukittinggi juga berbeda pada sebelum covid-19, yang biasanya makan menggunakan piring setelah pandemi Hotel Mersi Bukittinggi merubah tempat makan ke dalam kotak menggunakan *steroform* agar makan yang disajikan lebih higienis, dan tidak memakai piring bekas orang lain, namun Hotel Mersi Bukittinggi tetap memperhatikan kualitas

rasa pada makanan yang disajikan.

Dalam menangani keterpurukan Hotel Mersi Bukittinggi membuat strategi baru agar dapat bertahan pada masa pandemi covid-19 berikut strategi yang dilakukan oleh Hotel Mersi Bukittinggi untuk bertahan pada masa pandemi covid-19: *Pertama* Meningkatkan pemasaran dan Promosi dengan menyediakan (1) *Food Beverage Service* Secara Online, program ini sangat berarti bagi Hotel mersi bukittinggi untuk menutupi segala kekurangan biaya operasional yang dihadapi oleh Hotel Mersi Bukittinggi selama masa Pandemi Covid-19. Dalam penggunaan program *Food Beverage Service* Secara Online masyarakat dapat memesan makanan menggunakan aplikasi-aplikasi seperti Shopee Food, Whats App, Gojek, Maxim.

Pembelian makanan dengan menggunakan aplikasi ini dapat disebut dengan menggunakan *E-Commerce*, dimana setiap kegiatan jual beli dapat dilakukan dengan menggunakan media elektronik. Menurut Kotler & Amstrong (2012) E-commerce adalah saluran online yang dapat dijangkau seseorang melalui komputer, yang digunakan oleh pebisnis dalam melakukan aktivitas bisnisnya dan digunakan konsumen untuk mendapatkan informasi dengan menggunakan bantuan komputer yang dalam prosesnya diawali dengan memberi jasa informasi pada konsumen dalam penentuan pilihan. Sejalan dengan yang disampaikan oleh Laudon & Traver, (2016) *E-commerce* telah menciptakan pasar digital baru dengan harga yang lebih transparan, kemudahan akses, pasar global dengan perdagangan yang sangat efisien. Dengan menggunakan *E-commerce* dengan memanfaatkan platform Shopee Food, Whats App, Gojek, Maxim, dapat menghasilkan penghasilan yang dapat digunakan untuk menutupi

biaya operasional Hotel Mersi Bukittinggi.

Di era digital seperti saat ini dunia sektor perhotelan hendaknya harus sudah beralih, yang sebelumnya melayani secara langsung sekarang sudah harus beralih menggunakan teknologi seperti menggunakan *E-commerce* karena pola perdagangan dan pembelian dari konsumen yang sudah mulai bergeser, ditambah lagi adanya pandemik covid-19 yang menjadikan perdagangan *e-commerce* sudah menjadi pilihan yang baik untuk para sektor perhotelan untuk bisa tetap bertahan bahkan berpotensi untuk dapat menjangkau pangsa pasar baru.

(2) *Digital Marketing*. Digital marketing adalah hal yang sangat digunakan saat ini sebagai media promosi. Dimana Hotel Mersi memanfaatkan media sosial sebagai alat promosi seperti Instagram, Facebook, Youtube, dan Tiktok. *Digital marketing* adalah kegiatan promosi dan pencarian pasar melalui *media digital* secara *online* dengan memanfaatkan berbagai sarana misalnya jejaring sosial. (Purwanaet al., 2017). Cara pemasaran secara *digital* yang sering dimanfaatkan oleh pelaku usaha adalah dengan menggunakan media sosial seperti memasarkan produk melalui instagram, facebook, twitter dan masih banyak lagi. Selain itu pemasaran *digital* juga bisa dilakukan pada *e-commerce* dan banyak media lainnya. Perkembangan teknologi yang semakin pesat juga menjadikan *digital marketing* harus dapat dipahami dan dipelajari oleh sektor perhotelan.

Dalam memanfaatkan Digital Marketing Hotel Mersi Bukittinggi harus melek akan perkembangan teknologi dan harus kreatif dalam melakukan

promosi. Dalam melakukan *digital marketing*, Hotel Mersi Bukittinggi dituntut untuk selalu belajar dan berpikir terbuka terhadap teknologi yang semakin berkembang. Tentunya pemasaran secara digital juga mempertimbangkan menggunakan media yang cocok dan cara komunikasi yang tepat yang disesuaikan dengan segmen atau pangsa pasar yang dipilih. Sehingga pemasaran akan lebih efektif dan tidak salah sasaran.

Kedua Selain meningkatkan pemasaran dan promosi Hotel Mersi Bukittinggi juga meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai bentuk pengoptimalan kinerja karyawan di Hotel Mersi Bukittinggi. Sumber daya merupakan hal yang penting dalam suatu organisasi seperti perhotelan semua potensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Betapapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa sumber daya manusia sulit bagi organisasi untuk mencapai tujuannya (Sutrisno, 2011). Hotel Mersi Bukittinggi memanfaatkan siswa magang untuk membantu jalannya Hotel Mersi Bukittinggi dimasa pandemi, dimana siswa dapat belajar dengan kerja yang diberikan, Hotel Mersi Bukittinggi dapat terbantu pekerjaannya, hal ini tentu menjadi suatu kesatuan yang utuh untuk mencapai tujuan Hotel Mersi Bukittinggi.

Ketiga Hotel Mersi Bukittinggi terus melakukan kerjasama dengan pemerintah maupun agen-agen travel ataupun parawisata hal ini tentu dilakukan untuk mempertimbangkan pemasukan pada Hotel Mersi Bukittinggi. Salah satu penawaran yang dilakukan oleh Hotel Mersi Bukittinggi adalah *Pay Now Stay Later*. Program ini dilakukan sebagai bentuk kerja sama Hotel Mersi Bukittinggi

dengan sektor pariwisata dalam bertahan di masa pandemi. *Pay Now Stay Later* adalah bayar sekarang nginap nanti, hal ini merupakan memberikan penawaran menarik kepada para pengunjung untuk melakukan program *Pay Now Stay Later*, sehingga para tamu tertarik dengan harga yang ditawarkan lebih murah. Program ini terbukti dapat memberikan pemasukan bagi Hotel Mersi Bukittinggi untuk dapat bertahan di masa pandemi covid-19.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari rangkaian aktivitas penelitian yang dilakukan dengan pola pengamatan (observasi), interaksi dalam bentuk komunikasi langsung dengan beberapa responden (wawancara) serta pengumpulan data melalui dokumentasi pada Hotel Mersi Bukittinggi disaat Pandemi Covid19 melanda, maka didapat beberapa kesimpulan antara lain :

1. Pandemi Covid-19 telah membuat perubahan drastis pada tatanan aktivitas masyarakat diberbagai sektor, termasuk sektor industri pariwisata yang salah satunya terdapat industri perhotelan.
2. Perubahan yang terjadi pada aktivitas Industri perhotelan sangat signifikan, karena selama musibah ini melanda, tidak ada lagi aktivitas masyarakat baik secara berkelompok/organisasi/swasta dan pemerintahan yang melakukan kegiatan dihotel, disamping itu, jumlah orang yang menginap juga menurun drastis. Kondisi inilah yang pada akhirnya menjadikan aktivitas operasional dihotel menjadi menurun, yang pada akhirnya berdampak pada pendapatan hotel yang semakin hari semakin merosot.
3. Kondisi ini tidak terkecuali, dialami juga oleh Hotel Mersi Bukittinggi. Pengoperasian Hotel Mersi Bukittinggidi masa pandemi Covid-19 mengalami perubahan dengan merujuk pada berbagai pedoman dan aturan

yang ditetapkan oleh Pemerintah Pusat hingga Pemerintah Kota Bukittinggi agar aktivitas dihotel tetap berjalan. Pedoman dan aturan ini terangkum dalam sebuah konsep yang disebut dengan Penerapan Protokol Kesehatan.

4. Penerapan Protokol Kesehatan dilakukan dengan prosedur umum yang dikenal dengan 3M yaitu mencuci tangan, memakai masker dan menjaga jarak. Dalam praktiknya dilengkapi dengan selalu mengukur suhu tubuh dengan menggunakan peralatan tertentu.
5. Hotel Mersi Bukittinggi secara konsisten dan berkelanjutan menerapkan sistem ini dalam menjalankan operasional hotel, guna meningkatkan kepercayaan konsumen/costumer agar tetap memiliki kepercayaan untuk menggunakan jasa layanan selama masa pandemi.
6. Tamu hotel/pengunjung hotel diharuskan untuk terlebih dahulu memasang/menggunakan masker, kemudian mencuci tangan dilobby hotel, dilanjutkan dengan mengukur suhu tubuh dengan menggunakan termogen dan kemudian dilanjutkan dengan membasahi tangan menggunakan *handsanitizer*.
7. Selama masa Pandemi Hotel Mersi Bukittinggi mengalami perubahan dalam sistem pelayanan tamu, kemudian perubahan pada tataletak susunan interior di restorant dan cafe sesuai dengan protokol kesehatan, kemudian perubahan pada porsi dan kemasan serta layanan makanan dan minuman.
8. Adapun beberapa strategi bertahan Hotel Mersi Bukittinggiselanjutnya

adalah meningkatkan pemasaran dan promosi dengan cara menyediakan *Food Beverage Services* secara Online yaitu penjualan makanan dengan memanfaatkan platform digital seperti shopee Food, Gojek, Maxim, ataupun memesan langsung melalui Whatsapp Hotel Mersi Bukittinggi. Kemudian perubahan pada pola Digital Marketing, strategi ini dilakukan untuk melakukan promosi dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi.

9. Selain meningkatkan pemasaran dan promosi Hotel Mersi Bukittinggi juga berusaha untuk meningkatkan Sumber daya Manusia dengan memanfaatkan Siswa magang dalam membantu karyawan dalam melakukan pekerjaannya.
10. Hotel Mersi Bukittinggi juga terus meningkatkan kerja sama dengan pemerintah dan agen-agen travel maupun parawisata dengan memberikan promo yang menarik seperti *Pay Now Stay Letter* merupakan strategi yang dilakukan oleh Hotel Mersi Bukittinggi dengan bekerja sama dengan sektor pariwisata untuk, untuk memberikan penawaran yang menarik kepada setiap pengunjung. Inovasi strategi yang dibuat oleh Hotel Mersi Bukittinggi berhasil dilakukan dengan baik dan dapat menutupi biaya operasional dari Hotel Mersi Bukittinggi dan Hotel Mersi Bukittinggi dapat tetap *survive* disaat Pandemi Covid-19. Setelah itu Hotel Mersi Bukittinggi

B. Saran

Dari rangkaian aktivitas penelitian yang dilakukan dengan pola pengamatan (observasi), interaksi dalam bentuk komunikasi langsung dengan beberapa responden (wawancara) serta pengumpulan data melalui dokumentasi pada Hotel Mersi Bukittinggi disaat Pandemi Covid19 melanda, maka beberapa saran yang peneliti berikan antara lain :

1. Bagi Hotel Mersi Bukittinggi selalu menciptakan inovasi-inovasi baru agar dapat bertahan dan terus berkembang untuk menyesuaikan diri terhadap perubahan situasi dengan segala konsekuensi dari perubahan tersebut.
2. Bagi pemerintah, hendaknya melakukan kerja sama yang baik dengan berbagai sektor, seperti sektor perhotelan, sehingga pemerintah dapat membantu hotel yang terkena dampak pandemi covid-19.
3. Bagi peneliti, berikutnya dapat melakukan inovasi strategi yang telah diterapkan, dan meluas ilmu tentang strategi yang harus diambil dalam mengatasi masalah yang sedang dihadapi.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Bataafi, Wisnu , 2005. House Keeping Departement, Floer and Publick Area, Bandung: Alfabeta
- Agus Sulastiyono (2006). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung; Alfabeta
- Amirullah. 2015. Manajemen Strategi. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. (2012) Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- David, Fred R, 2011. Strategic Management, Buku 1. Edisi 12 Jakarta
- Diah Handayani,et.al. 2020. Penyakit Virus Corona 2019. Jurnal Respirologi Indonesia. Vol 40.No. 2, April 2020. Perhimpunan Dokter Paru Indonesia
- Fandy Tjiptono, & Gregorius Chandra (2006), Manajemen Pelayanan Jasa, Yogyakarta: Andi Offset.
- John A. Pearce II dan Richard B.Robinson, Jr., (2008). Manajemen Strategis-Formulasi, Implementasi dan Pengendalian. Jakarta: Salemba Empat.
- Moleong. (2009). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Nugrahani, Farida. 2014. Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa. Solo: Cakra Books
- Rangkuti, Freddy. 2013. Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Stoner, James A.F; Freeman, R. Edward; Gilbert JR, Daniel. R, 2005, Manajemen, Jilid I, PT Bhuana Ilmu Populer.
- Scott, D. M. (2013). The New Rule of Maketing & PR: How to Use Social Media, Online Video, Mobile Applications, Blogs, News Releases, & Viral Marketing to Reach Buyers Directly. New Jersey: John W iley & Sons, Inc.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendididkan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Susilo, Adityo. Dkk, "Corona Virus Disease 2019: Tinjauan Literatur Terkini", *Jurnal Penyakit Dalam Indonesia*, Vol. 7, No. 1 (2020). Dalam <https://wellness.jurnalpress.i.d/wellness/artikel/view/21026/pdf>.diakses tanggal Tanggal 15 Agustus 2022. Pukul 15.00 WIB.
- Suranto, Jayanti, A. D., Setyawati, L., & Jatmika, S. (2020). *A study on the impact of cultural tourism on Indonesian society. International Journal of Innovation, Creativity and Change.*
- Edy, Sutrisno. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit: Jakarta, Kencana.
- Purwana, D., Rahmi, R., & Aditya, S. (2017). Pemanfaatan Digital Marketing Bagi Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah (UMKM) Di Kelurahan Malaka Sari, Duren Sawit. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Madani (JPMM)*, 1(1), 1–17. <https://doi.org/10.21009/jpmm.001.1.01>
- Poernomo, D., (2015). Manajemen Strategis Smart city. In Seminar Nasional Riset Terapan (SENASSET).
- Widjaya, Marra, 2005. *House Keeping Hotel dan Tata Graha Hotel*, Bandung: Humaniora



LAMPIRAN



LAMPIRAN 1. PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana pengoperasian Hotel Mersi Bukittinggi dimasa pandemic Covid-19?
2. Apa dampak pandemic covid-19 bagi Hotel Mersi Bukittinggi?
3. Apa perbedaan pengoperasian Hotel Mersi Bukittinggi sebelum dan sesudah pandemic Covid-19?
4. Bagaimana jumlah kunjungan tamu di Hotel Mersi Bukittinggi sebelum dan sesudah pandemic Covid-19?
5. Apa strategi yang dilakukan agar Hotel Mersi Bukittinggi tetap bertahan di masa pandemic Covid-19?
6. Bagaimana Hotel Mersi Bukittinggi menghemat biaya operasional?
7. Apakah strategi yang dibuat oleh manajemen hotel berhasil dijalankan?
8. Apakah strategi yang diambil oleh manajemen hotel dapat menutupi biaya operasional Hotel?
9. Apakah bentuk promosi yang dilakukan oleh Hotel Mersi Bukittinggi dimasa Pandemi Covid-19?
10. Apakah Hotel Mersi Bukittinggi telah menggunakan Teknologi dalam melakukan promosi?
11. Bagaimana proses pembelian *Food Beverage Service* Secara Online?
12. Berapa banyak masyarakat yang memanfaatkan program Pay Now Stay Letter?
13. Apa saja bentuk kerja sama yang dilakukan Hotel Mersi Bukittinggi?
14. Apakah kerja sama dengan pemerintah dan agen-agen travel ataupun swasta dapat menyokong biaya operasional Hotel Mersi Bukittinggi?

15. Bagaimana Hotel Mersi Bukittinggi meningkatkan kinerja karyawan dengan jumlah SDM yang ada?
16. Apa saja bentuk kerja yang diberikan kepada siswa magang?
17. Apa saja bentuk promosi yang dilakukan Hotel Mersi Bukittinggi?
18. Apakah promosi yang dilakukan dapat mengajak pengunjung untuk datang ke Hotel Mersi Bukittinggi?



LAMPIRAN II. DOKUMENTASI



Gambar 1. Wawancara dengan Marketing Hotel Mersi Bukittinggi



Gambar 2. Wawancara dengan Operasional Leader



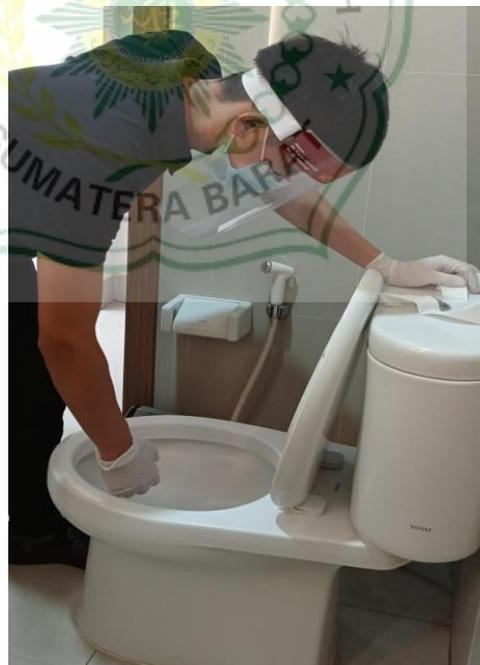
Gambar 3. Wawancara dengan tamu Hotel



Gambar 4. Foto bersama dengan Owner dan Direksi



Gambar 5. Karyawan Hotel Mersi Membersihkan Kamar



Gambar 6. Karyawan Hotel Mersi Bukittinggi Membersihkan Toilet



Gambar 7. Salah satu kamar Hotel Mersi Bukittinggi



Gambar 8. Gedung Hotel Mersi Bukittinggi



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAK
FAKULTAS PARIWISATA

Jl. By Pass Km.1. No. 09. Aur Kuning, Bukittinggi, Sumatera Barat. Kode Pos 26131
 Telp/Fax : 0752 6481949 . Website : www.umsb.ac.id. Email : fparumsb@yahoo.com

Nomor : 455/II.3.AU/F/2022
 Lamp : -
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

**Kepada Yth,
 Pimpinan Hotel Mersi Bukittinggi
 Di Tempat**

Assalamu 'alaikum Wr Wb

Sehubungan akan dilaksanakannya proses pembuatan Proyek Akhir guna menyelesaikan studi pada program D-IV Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat oleh mahasiswa kami :

Nama : Dessy Andriani
 NIM : 18.10.002.93302.006
 Program Studi : Perhotelan
 Judul Proyek Akhir : Strategi Bertahan Hotel Mersi Bukittinggi di Masa Pandemi Covid-19
 Waktu Penelitian : 20 Juni s/d 20 Agustus 2022

Maka kami mohon kerjasama Bapak/Ibu untuk dapat memberikan kesempatan kepada mahasiswa yang bersangkutan guna melakukan proses penelitian dan pengambilan data sesuai dengan judul yang akan diteliti guna membantu menyelesaikan Proyek Akhir yang bersangkutan di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr Wb

Bukittinggi : 17 Dzulqaidah 1443 H
 17 Juni 2022 M




HOTEL MERSI

Bukittinggi, 21 April 2022

Nomor : 032/MERSI-HRD/VIII/2022
perihal : Surat Keterangan Melakukan Penelitian

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Syafri Yonis
Jabatan : Operational Leader
Alamat : Jl. Tuanku Nan Renceh No.30 Bukittinggi
Telepon : 0752-8100488 / 0752-8100486

Menerangkan bahwa nama yang tertera di bawah ini :

Nama : Dessy Andriany
IP/NIM : 18.10.002.93302.006
Program Studi : Perhotelan
Judul Penelitian : "Strategi Bertahan Hotel Mersi Bukittinggi di Masa Pandemi Covid-19"

Dengan ini kami menerangkan bahwa saudara "Dessy Andriany" telah melakukan uji coba penelitian di Hotel Mersi Bukittinggi pada Bulan April 2022 s/d Bulan Agustus 2022.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami,


HOTEL MERSI
Operational Leader

Jl Tuanku Nan Renceh No. 30 Bukittinggi, Sumatera Barat
Phone +627528100488, 081275955414
email mersihotelindonesia@gmail.com



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
FAKULTAS PARIWISATA

Jl. By Pass Km.1. No. 09. Aur Kuning, Bukittinggi, Sumatera Barat. Kode Pos 26131
 Telp/Fax : 0752 6481949 . Website : www.umsb.ac.id. Email : fparumsb@yahoo.com

KARTU BIMBINGAN PROYEK AKHIR

Nama : Dessy andriany
 NIM : 181000293302006
 Program Studi : Perhotelan
 Judul Proyek Akhir : Resistensi hotel mersi bukittinggi pada masa pandemi covid-19

Pembimbing I : Moch Abdi, S.E., M.M
 Pembimbing II : Vina Kumala, S.E., M.M. Ak

Hari, Tanggal	Materi dan Catatan Pembimbing	Nama Pembimbing	Paraf Pembimbing
Rabu 7/4-22	diskusi tentang laporan penelitian hasil Bab I.	Moch Abdi	
Rabu 23/4-22	penyusunan bab II. Es lanjutkan kerangka bab II.	Moch Abdi	
Kelasa 7/6-22	Finalisasi Bab I & II	Moch Abdi	
Jum'at 10/6-22	Ace Sempu	Vina Kumala	
23/06-2022	penyempurnaan proposal penelitian.	Moch Abdi	
25/06-22	perbarui teknik penulisan	Vina Kumala	
15/07-2022	review konsep wawancara	Moch Abdi	
17/07-2022	perbarui Daftar pustaka.	Vina Kumala	
28/07-2022	penyempurnaan bab II & III	Moch Abdi	
30/07-22.	teknik penulisan.	Vina Kumala	



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT
FAKULTAS PARIWISATA

Jl. By Pass Km.1. No. 09. Aur Kuning, Bukittinggi, Sumatera Barat. Kode Pos 26131
 Telp/Fax : 0752 6481949 . Website : www.umsb.ac.id. Email : fparumsb@yahoo.com

15/08-2022	Finalisasi Bab IV & V	ABS	[Signature]
19/08-2022	pembahasan o.l.	Vina Kumala	[Signature]
23/08-2022	Acc ujian comprehensive	ABS	[Signature]
23/08-2022	Acc U/ Compre.	Vina Kumala	[Signature]

Bukittinggi,
 Kaprodi Perhotelan.

rtu Bimbingan proyek akhir menggunakan map business file dengan ketentuan

Program Studi Perhotelan warna Oren

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata warna Biru

rtu Bimbingan Proyek Akhir ini di isi setiap kali bimbingan dengan pembimbing

ada tangan Kaprodi diminta setelah bimbingan proyek akhir selesai dan proyek akhir telah di acc oleh pembimbing I dan II

rtu bimbingan Proyek Akhir ini nanti akan dikumpul pada saat pendaftaran ujian Sidang Proyek Akhir