

P-26

STRATEGI PEMULIHAN USAHA PERHOTELAN PADA MASA PANDEMI COVID 19 DI HOTEL SWISSBELL BALIKPAPAN

THE STRATEGY OF HOTEL BUSINESS RECOVERY DURING THE PANDEMIC OF COVID 19 IN THE SWISSBELL HOTEL BALIKPAPAN

Ranti Rustika^{1*}, Tri Retno Nugroho², Henry Winnarko³

^{1,2,3}Politeknik Negeri Balikpapan, Balikpapan

*Email : ranti.rustika@poltekba.ac.id

Diterima 25-10-2021	Diperbaiki 26-10-2021	Disetujui 29-10-2021
---------------------	-----------------------	----------------------

ABSTRAK

Balikpapan merupakan salah satu kota di Kalimantan Timur yang sebagian besar kegiatan pariwisatanya adalah pariwisata industri. Sebagai kota industri, Balikpapan memiliki banyak membangun hotel sebagai sarana akomodasi pariwisata. Masa pandemi covid 19 saat ini membuat beberapa usaha perhotelan menjadi terganggu hingga banyak hotel di Balikpapan terpaksa ditutup karena tidak bisa mengembangkan usahanya. Salah satu hotel yang terkena dampak pandemi adalah hotel Swissbell Balikpapan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui usaha yang dilakukan hotel Swissbell Balikpapan untuk bertahan dalam menjalankan usahanya serta mengetahui strategi yang tepat guna memulihkan usaha perhotelan di masa pandemi covid 19. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan menggunakan metode wawancara mendalam dan studi pustaka pada buku, jurnal ilmiah. 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 dengan memaksimalkan protokol pencegahan virus covid 19, pemanfaatan promosi secara online, serta memaksimalkan pemanfaatan fasilitas-fasilitas penunjang lainnya.

Kata Kunci: Strategi, Usaha Perhotelan, Pandemi Covid 19

ABSTRACT

Balikpapan is one of the cities in East Kalimantan where most of its tourism activities are industrial tourism. As an industrial city, Balikpapan has built many hotels as a means of tourism accommodation. The current in pandemic of COVID-19 make several hotel businesses has disrupted, so many hotels in Balikpapan were forced to close because they could not expand their business. One of the hotels affected by the pandemic is the Swissbell Balikpapan hotel. The purpose of this study was to find out the efforts made by the Swissbell Balikpapan hotel to survive in running its business and to find out the right strategy to restore the hospitality business during the covid 19 pandemic. This study uses a descriptive qualitative approach using in-depth interviews and literature studies on books, scientific journals. The results showed that Swissbell hotels tried to maintain their business in various ways, namely Swissbell hotels ensuring the sterilization of hotels and employees, conducting online promotions, collaborating with second parties, increasing employee working hours and maximizing the use of hotel facilities to increase revenue. The right strategy in restoring the hospitality business is maximizing the covid 19 virus prevention protocol, utilizing online promotions, and maximizing the use of other supporting facilities.

Keywords: Strategy, Hospitality Business, Pandemic of Covid 19

PENDAHULUAN

Balikpapan merupakan salah satu kota di Provinsi Kalimantan Timur yang merupakan kota industri dimana banyak perusahaan-perusahaan minyak dan batubara berkembang di kota tersebut. Berkembangnya perindustrian yang memicu perkembangan ekonomi menjadikan banyaknya kesempatan yang ditawarkan sehingga menjadikan suatu magnet kepada seluruh lapisan masyarakat dari luar untuk datang dan bahkan menetap di Balikpapan. Hotel, selain membantu perkembangan pariwisata, juga sebagai pendukung kegiatan industri dalam hal akomodasi. Oleh karena itu banyak hotel-hotel dibangun sebagai sarana akomodasi di Balikpapan. Namun, dengan adanya pandemi covid 19 yang masuk ke Indonesia membuat sektor pariwisata dan Industri menjadi hancur, termasuk usaha perhotelan. Banyak hotel-hotel di Balikpapan mengalami kerugian karena tidak adanya wisatawan ataupun masyarakat yang datang ke Balikpapan. Minat masyarakat untuk menginap di Hotel menurun drastis karena takut akan virus covid 19. Hal ini berdampak pada pendapatan hotel sehingga banyak hotel di Balikpapan yang mengurangi karyawan guna mengurangi pengeluaran hotel. Namun hal tersebut belum bisa membuat hotel bertahan dalam menjalankan usahanya. Oleh karena itu banyak hotel-hotel menutup usahanya karena mengalami kerugian yang drastis. [1] Ketua PHRI Kota Balikpapan menyatakan bisnis hotel dan restoran tengah berjuang sangat keras dengan masing-masing usaha yang dilakukan, meskipun beberapa hotel di Kota Balikpapan akhirnya memilih untuk menutup usahanya. Salah satu hotel di Balikpapan yang mengalami dampak dari adanya pandemi covid 19 adalah hotel Swissbell Balikpapan.

Hotel Swissbell Balikpapan merupakan hotel bintang 4 yang lokasinya berada ditengah kota. Hal ini membuat masyarakat yang berkunjung ke Balikpapan lebih banyak menginap di Hotel tersebut karena lokasinya yang strategis. Sebelum adanya pandemi covid 19, Hotel Swissbell Balikpapan selain digunakan untuk menginap, juga digunakan untuk mengadakan acara-acara besar yang bisa menampung kapasitas yang banyak. Selain itu, makanan dan minuman yang disajikan hotel tersebut diminati oleh banyak pengunjung sehingga banyak masyarakat yang datang tidak hanya untuk menginap tetapi juga menikmati makanan dan minuman yang disajikan di restoran hotel tersebut. Namun semenjak

adanya pandemi covid 19 di Balikpapan membuat Hotel Swissbell kehilangan banyak pengunjung serta penurunan pendapatan yang sangat drastis. Berdasarkan permasalahan tersebut, jurnal ini bertujuan untuk mengetahui usaha Hotel Swissbell Balikpapan dalam mempertahankan usahanya di masa pandemi covid 19 dan mengetahui strategi yang tepat untuk memulihkan usaha perhotelan di kota Balikpapan.

METODOLOGI

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. [2] Jenis penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan membuat deskripsi atas suatu fenomena sosial ataupun alam secara sistematis, faktual, dan akurat. Pada penelitian ini, [3] data primer diperoleh langsung dari lokasi penelitian (*field research*) untuk mendapatkan data yang lengkap dan berkaitan dengan masalah yang diteliti (Bungin, 2008). Informan yang terpilih tersebut antara lain: *Assitant Executive Housekeeper*, *Supervisor*, dan *Room Attendant*. Alasan mengapa peneliti memilih ketiga informan tersebut, karena ketiga informan tersebut memiliki data yang akurat dan mengetahui banyak hal tentang Hotel Swissbell Balikpapan. Pada kondisi ini penulis sudah membuat daftar pertanyaan sistematis, kemudian menanyakan pertanyaan tersebut langsung kepada ketiga informan yaitu : *Assitant Executive Housekeeper*, *Supervisor*, dan *Room Attendant* guna mendapatkan keterangan yang berkaitan dengan rumusan masalah pada penelitian yang dilakukan. Pertanyaan yang diajukan kepada setiap informan diberikan kebebasan untuk menjawab. Pembahasan dimulai dari segi umum menuju ke fokus penelitian. Dalam melakukan wawancara, peneliti menggunakan media wawancara sebagai alat bantu rekam, *note book* serta wawancara secara *offline* maupun *online* untuk memudahkan dalam proses pengumpulan data. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis SWOT. [4] Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan /melukiskan keadaan subyek/obyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya (Soejono & Abdurrahman, 1999). Analisis SWOT digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman

dari lingkungan Hotel Swissbell Balikpapan. Didalam analisis SWOT terdapat beberapa langkah yang harus dilakukan yaitu penentuan IFAS dan EFAS serta Matrik SWOT. [5] Rangkuti (2006) menyebutkan langkah pertama dalam melakukan penilaian IFAS dan EFAS adalah dengan menentukan faktor internal (kekuatan dan kelemahan) dan faktor eksternal (peluang dan ancaman). Langkah selanjutnya adalah pembuatan matrik SWOT. Hasil dari analisis IFAS dan EFAS akan dimasukkan kedalam diagram SWOT yang akan memperlihatkan kuadran letak kondisi lingkungan Hotel Swissbell Balikpapan. Dalam Matrik SWOT dapat menghasilkan 4 (empat) kemungkinan strategi alternatif yang dikenal dengan Strategi *Strength-Opportunities* (SO), Strategi *Weaknesses-Opportunities* (WO), Strategi *Strength-Threats* (ST), Strategi *Weaknesses-Threats* (WT). Setelah membuat matrik SWOT dan menghasilkan beberapa alternatif strategi, langkah terakhir adalah menentukan strategi yang tepat. Kuadran yang dihasilkan dari analisis IFAS dan EFAS akan menentukan strategi yang tepat dari empat alternatif strategi yang dihasilkan dalam matrik SWOT.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Usaha Hotel Swissbell Balikpapan dalam Mempertahankan Usahanya.

[6] Pariwisata merupakan bisnis sangat rentan terhadap potensi krisis yang berasal dari berbagai hal, antara lain guncangan eksternal yang tidak dapat diprediksi, sehingga tidak dapat membuat persiapan untuk menghadapi krisis. HRD merupakan aspek penting dari persiapan yang disusun dan dilaksanakan dengan baik untuk manajemen krisis, sehingga perlu penekanan khusus pada penerapan HRD melalui fungsi layanan HRM dalam menyarankan bagaimana hal itu dapat diintegrasikan dengan usaha kepariwisataan. [7] Setiap perusahaan umumnya mempunyai strategi yang akan menjadi acuan bagi seorang manajer untuk melaksanakan kegiatan demi tercapainya sebuah tujuan, sehingga manajemen bermakna sebagai proses khas yang terdiri dari tindakan perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lain. Konsep dasar dalam manajemen. Oleh karena itu setiap hotel wajib memiliki strategi-strategi untuk masalah apapun

termasuk masalah pandemi covid 19. Beberapa strategi bertahan yang dilakukan oleh beberapa hotel di Indonesia dalam menghadapi pandemi covid 19, antara lain [8] memberhentikan karyawan sementara waktu tanpa batas yang jelas kapan akan dipekerjakan kembali, membatasi penggunaan fasilitas hotel untuk menekan biaya operasi, efisiensi pengeluaran hotel, penjualan produk non kamar secara *online* kepada kenalan dan mantan pengguna kamar hotel, melakukan sistem “*pay now stay later*” dan melakukan penolakan pengembalian uang *booking* dengan mengganti *reschedule* kunjungan.

Hotel Swissbell Balikpapan merupakan salah satu hotel yang terkena dampak Pandemi Covid 19. Ketika Balikpapan beberapa bulan mengalami pandemi covid 19, Hotel Swissbell telah menutup sementara usaha perhotelannya dikarenakan banyaknya korban jiwa yang diakibatkan oleh covid 19 serta adanya penerapan PPKM oleh pemerintah Kota Balikpapan sehingga kunjungan tamu ke Hotel Swissbell sangat menurun drastis. Penutupan sementara ini juga dilakukan untuk mempersiapkan Hotel Swissbell dalam menghadapi “*New Normal*” sehingga dapat menjalankan usaha perhotelannya ditengah kondisi pandemi covid 19. Hotel Swissbell mulai dibuka kembali pada bulan Oktober 2020 dengan konsep “*New Normal*” yang matang dengan tujuan agar para tamu yang menginap dan berkunjung ke Hotel Swissbell merasa aman dan tenang karena telah menerapkan protokol kesehatan yang matang. Selain itu, adanya sertifikat CHSE yang telah dimiliki oleh Hotel Swissbell dimana sertifikat ini merupakan salah satu syarat suatu hotel dapat beroperasi dengan normal ditengah pandemi covid 19 membuat Hotel Swissbell dapat bertahan dalam menjalankan usaha perhotelannya. Beberapa cara Hotel Swissbell dalam mempertahankan usahanya ditengah pandemi covid 19, antara lain:

1. Meningkatkan promosi secara *online*
2. Bekerjasama dengan pihak kedua dalam kegiatan promosi seperti radio, sosial media, *Wedding Organizer* dan para *influencer*
3. Memberikan promo-promo dan paket-paket yang menarik masyarakat
4. Penambahan fasilitas ramah anak sehingga target pasar tidak hanya pebisnis tetapi juga “*market family*”
5. Penambahan jam kerja karyawan di masa pandemi Covid 19

Masa pandemi covid 19 mengharuskan masyarakat untuk membatasi kegiatan selama diluar rumah. Hal ini membuat Hotel Swissbell Balikpapan menerapkan sistem WFH (*Work From Home*) kepada para karyawan dengan cara bergantian sehingga intensitas kegiatan di lingkungan hotel tidak terlalu padat. Meskipun demikian, para karyawan tetap diharuskan untuk bekerja dengan kompeten dan maksimal. Para karyawan dituntut untuk menaikkan tingkat kunjungan walaupun dalam keadaan pandemi. Oleh karena itu kegiatan promosi dilakukan dengan cara *online*. [9] Meskipun mengalami pandemi covid 19 dan harus bekerja dirumah, karyawan hotel tetap dituntut untuk terus berinovasi menghasilkan ide-ide baru sehingga usaha perhotelan yang kami jalani tetap bertahan. Tantangan yang harus kami hadapi adalah bagaimana cara untuk tetap melakukan promosi tanpa harus bertemu dengan rekanan, oleh karena itu kami memaksimalkan kegiatan promosi secara online dengan cara aktif di sosial media, bekerjasama dengan radio lokal, *wedding organizer*, memakai jasa *influencer* yang dikemas secara menarik sehingga masyarakat bisa tertarik dengan promosi yang telah kita lakukan”. Selain beberapa usaha yang telah disebutkan, Hotel Swissbell sangat mementingkan penjaminan keamanan pengunjung dalam hal terhindar dari virus corona sehingga Hotel Swissbell sangat ketat dalam hal kebersihan hotel baik tempat maupun karyawannya. “Swissbell International berkomitmen untuk menyediakan lingkungan yang aman bagi seluruh tamu dan para staf, agar mereka tetap tenang dan dapat beraktivitas dengan percaya diri”. Penerapan protokol kesehatan yang dilakukan Hotel Swissbell Balikpapan antara lain:

1. Ketersediaan masker di Lobi
2. Penyediaan cairan sanitizer tangan di tempat umum
3. Sanitasi terjadwal untuk area yang sering dilalui
4. Pemeriksaan suhu tubuh untuk orang yang memasuki lingkungan hotel
5. Sanitasi tangan rutin untuk seluruh staf
6. Layanan panggilan darurat lokal

“saat ini, semua hotel dan staf kami bebas dari virus corona dan kami bekerja keras untuk tetap menjaga situasi ini”. Para karyawan Hotel Swissbell selalu menjaga keamanan, kebersihan dan kesehatan lingkungan hotel dengan memeriksakan kondisi kesehatan rutin serta meliburkan para karyawan yang sedang

tidak enak badan sehingga para karyawan yang sedang bekerja dihotel dalam keadaan sehat tanpa virus. Selain dalam hal penerapan protokol covid 19, Hotel Swissbell Balikpapan melakukan pengurangan karyawan untuk mengurangi pengeluaran biaya. Hal ini mengakibatkan karyawan yang bertahan mengalami penambahan jam kerja serta dituntut untuk “*multitasking*”. Karyawan-karyawan yang bertahan tidak hanya mengerjakan pekerjaan wajib tetapi juga mengerjakan pekerjaan lainnya. Situasi tersebut yang membuat jam kerja karyawan menjadi bertambah. Manajemen hotel mengurangi staff dengan tujuan agar biaya yang keluar tidak terlalu banyak sehingga banyak karyawan yang mengerjakan pekerjaan tambahan dan membuat jam kerjanya juga bertambah”.

Analisis SWOT terhadap Strategi Pemulihan Hotel Swissbell dimasa Pandemi Covid 19

Perhotelan merupakan salah satu akomodasi dari bisnis pariwisata. Masa Pandemi Covid 19 saat ini membuat sektor pariwisata menurun. [10] Untuk menarik wisatawan kembali adanya beberapa strategi yang akan dilaksanakan. Beberapa strategi yang harus dilaksanakan agar para wisatawan merasa aman dan nyaman

Berkunjung meskipun masih adanya pandemi ini. Strategi tersebut yaitu, *High Standard Sanitation, High Standard Security, Staycation, Niche tourism, Solo travel tour, Wellness tour, Virtual tourism*.

Selain pariwisata, usaha perhotelan juga membutuhkan beberapa strategi dalam memulihkan usahanya. Penentuan penggolongan kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman pada penelitian ini berpedoman pada hasil wawancara dengan ketiga informan yaitu: *Assistant Executive Housekeeper, Supervisor, dan Room Attendant* Hotel Swissbell Balikpapan. Dari hasil wawancara tersebut, ditemukan faktor pendorong dan penghambat Hotel Swissbell dalam menjalankan usaha Perhotelan dimasa Pandemi Covid 19:

1. Kekuatan:
 - a. Hotel memiliki sertifikat CHSE
 - b. Tim kerja yang solid
 - c. Letak hotel yang strategis
 - d. Hotel Swissbell memiliki “*Saving Cost*”

2. Kelemahan:
 - a. Berkurangnya pendapatan hotel
 - b. Kurangnya tenaga kerja karena pengurangan karyawan
 - c. Meningkatnya biaya operasional
 - d. Peraturan pemerintah yang membatasi aktivitas masyarakat
3. Ancaman:
 - a. Pandemi Covid 19 belum berhenti
 - b. Aturan pemerintah yang berganti-ganti
 - c. Menurunnya semangat kerja karyawan
 - d. Tamu enggan menginap di hotel karena adanya virus corona
4. Peluang
 - a. Balikpapan sebagai Kota Industri yang mengharuskan masyarakat luar untuk datang dan tinggal di Balikpapan
 - b. Testimoni *review* pengunjung pada aplikasi *travel agent online* dapat meyakinkan pengunjung untuk datang menginap
 - c. Penerapan CHSE membuat tamu mulai percaya menginap di hotel
 - d. Hotel masih digunakan untuk melakukan kegiatan diluar tempat kerja

Matriks IFAS dan IFAS

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan Hotel Swissbell Balikpapan, maka didapatkan nilai bobot pada matrik *Internal Factor Analysis System* (IFAS) sebagai berikut:

Kekuatan				
NO	Variabel	Bobot	Rangking	Jumlah
1	Hotel memiliki sertifikat CHSE	0,13	4	1,2
2	Tim kerja yang solid	0,1	3	0,24
3	Letak hotel yang strategis	0,1	3	0,3
4	Hotel Swissbell memiliki "saving cost"	0,13	4	0,4
Total		0,46	14	2,14

Kelemahan				
NO	Variabel	Bobot	Rangking	Jumlah
1	Berkurangnya pendapatan hotel	0,13	4	0,52
2	Kurangnya tenaga kerja karena pengurangan karyawan	0,13	4	0,52
3	Meningkatnya biaya Operasional	0,13	4	0,52
4	Peraturan pemerintah yang membatasi aktivitas masyarakat	0,1	3	0,3
Total		0,49	15	1,86
Total IFAS			29	0,28

Berdasarkan tabel hasil nilai total matrik IFAS adalah sebesar 0,28, yang diperoleh dari selisih nilai kekuatan dan kelemahan. Sedangkan nilai bobot dan rating dari matrik *External Factor Analysis System* (EFAS) disajikan dalam tabel 9 sebagai berikut:

Peluang				
No	Variabel	Bobot	Rangking	Jumlah
1	Balikpapan sebagai kota Industri yang mengharuskan masyarakat luar untuk datang dan tinggal di Balikpapan.	0,18	5	0,9
	Testimoni <i>review</i> pengunjung pada aplikasi <i>travel agent online</i> dapat meyakinkan pengunjung untuk datang menginap.	0,13	4	0,52
	Penerapan CHSE membuat tamu mulai percaya menginap di hotel.	0,1	3	0,3
	Hotel masih digunakan untuk melakukan kegiatan diluar tempat kerja	0,13	4	0,52
Total		0,54	16	2,24

Ancaman				
NO	Variabel	Bobot	Rangking	Jumlah
1	Pandemi Covid 19 belum berhenti	0,18	5	0,9
2	Aturan pemerintah yang berganti-ganti	0,1	3	0,3
3	Menurunnya semangat kerja karyawan	0,1	3	0,3
4	Tamu enggan menginap di hotel karena adanya virus corona	0,1	3	0,3
Total		0,48	14	1,5
Total EFAS			30	0,74

Dari tabel nilai total matrik EFAS adalah sebesar 0,74 yang diperoleh dari selisih nilai peluang dan ancaman. Hasil dari IFAS dan EFAS digunakan untuk mengetahui posisi kuadran dari strategi pemulihan yang tepat bagi Hotel Swissbell Balikpapan di masa Pandemi Covid 19 terdiri dari nilai x (IFAS) dan y (EFAS). Apabila nilai-nilai tersebut dimasukkan dalam diagram SWOT terlihat posisi strategi berada di posisi Strategi Pertumbuhan, yaitu memanfaatkan seoptimal mungkin kekuatan dan peluang yang dimiliki. Penentuan sumbu X adalah Kekuatan - Kelemahan dalam analisis IFAS sehingga perhitungannya adalah $X = 2,14 - 1,86 = 0,28$ dan Y adalah peluang – ancaman sehingga perhitungannya adalah $Y = 2,24 - 1,5 = 0,74$ sehingga letak kuadran dalam strategi pemulihan Hotel Swissbell adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram SWOT

Strategi Analisis SWOT

Berdasarkan hasil perhitungan matrik SWOT, maka strategi yang digunakan untuk memulihkan usaha perhotelan di Hotel Swissbell Balikpapan adalah strategi pada kuadran I. Strategi kuadran I adalah strategi yang sifatnya agresif atau strategi S-O yang berarti memanfaatkan kekuatan dan peluang sebesar-besarnya. Strategi-strategi tersebut berupa:

- Hotel memiliki sertifikat CHSE
- Tim kerja yang solid
- Letak hotel yang strategis
- Hotel Swissbell memiliki “*saving cost*”
- Balikpapan sebagai kota Industri yang mengharuskan masyarakat luar untuk datang dan tinggal di Balikpapan
- Testimoni *review* pengunjung pada aplikasi *travel agent online* dapat meyakinkan pengunjung untuk datang menginap
- Penerapan CHSE membuat tamu mulai percaya menginap di hotel
- Hotel masih digunakan untuk melakukan kegiatan diluar tempat kerja

Berdasarkan uraian di atas maka kekuatan, kelemahan, peluang dan tantangan dapat dianalisis untuk dirumuskan suatu upaya tindak lanjut untuk mengatasi dan mengoptimalkannya. Kombinasi antara kekuatan-peluang dapat memunculkan suatu upaya untuk melengkapi ketidaksempurnaan kondisi internal dan eksternal dalam bentuk pernyataan alternatif strategi. [5] Menyusun dan memilih strategi merupakan langkah yang penting dengan memperhatikan rangkaian visi dan misi, analisis lingkungan internal dan eksternal serta memahami *positioning* dan *benchmarking*. Langkah selanjutnya adalah membuat Matriks SWOT. Analisis dengan matriks SWOT bertujuan untuk mengidentifikasi alternatif-alternatif strategi yang dirasakan layak dan sesuai untuk dilaksanakan. Yang perlu diingat bahwa semua alternatif strategi harus dikaitkan dengan sasaran yang telah disepakati dan tertulis di matriks SWOT. Dari analisis ini akan ditarik kesimpulan bagaimana alternatif strategi yang digunakan Hotel Swissbell Balikpapan untuk memulihkan usaha perhotelannya. Letak matrik SWOT yang berada pada kuadran I/ strategi SO, alternatif-alternatif strategi yang dihasilkan antara lain:

- Memaksimalkan protokol pencegahan virus covid 19
- Pemanfaatan promosi secara *online*

3. Memaksimalkan fasilitas-fasilitas penunjang lainnya

Strategi Pemulihan Usaha Hotel Swissbell Balikpapan di masa Pandemi Covid 19

Matriks SWOT menghasilkan empat alternatif strategi sehingga dalam mengambil keputusan untuk menetapkan strategi yang tepat, penelitian ini menggunakan letak kuadran yang dihasilkan oleh analisis IFAS dan EFAS. Berdasarkan posisi kuadran yang dihasilkan dari analisis IFAS dan EFAS, Hotel Swissbell Balikpapan berada pada kuadran I atau pada matriks SWOT berada pada strategi SO (*Strengths Opportunities*). Strategi SO pada Hotel Swissbell Balikpapan memiliki banyak kekuatan yang belum dimanfaatkan secara optimal sehingga sangat diperlukan untuk memanfaatkan kekuatan yang ada secara maksimal dan juga secara optimal memanfaatkan peluang-peluang. Strategi yang harus diterapkan adalah mendukung strategi yang agresif. Berdasarkan letak kuadran tersebut, strategi pemulihan usaha perhotelan bagi Hotel Swissbell adalah sebagai berikut:

1. Memaksimalkan protokol pencegahan virus covid 19. Di masa pandemi covid 19 ini masyarakat membutuhkan keamanan ketika menginap di hotel. Untuk itu penerapan maksimal dalam kegiatan pencegahan virus corona masuk ke hotel harus dilakukan terus menerus dimulai dari pintu masuk hotel hingga didalam hotel. Oleh karena itu pada bulan oktober 2020, Hotel Swissbell melakukan “*re-opening*” dengan tujuan mempersiapkan hotel untuk dapat beroperasi secara “*new normal*” sehingga kepercayaan masyarakat untuk menginap di Hotel Swissbell Balikpapan dengan aman dan nyaman dapat berjalan dengan baik. Hal ini dikuatkan dengan hasil wawancara kepada tim manajemen Hotel Swissbell Balikpapan dimana seluruh staf Hotel Swissbell Balikpapan menjamin keamanan para tamu yang menginap di hotel bebas dari adanya virus corona.
2. Pemanfaatan promosi secara *online*
Penerapan pembatasan aktivitas masyarakat yang dilakukan pemerintah membuat segala sesuatu dilakukan secara *online*, termasuk dengan kegiatan promosi. Hotel Swissbell Balikpapan memiliki teknologi yang canggih serta hubungan kerjasama kepada beberapa pihak seperti agen perjalanan, maskapai udara, penyelenggara acara dan para *influencer* membuat kegiatan promosi dilakukan secara *online* dengan bantuan

pihak kedua tersebut. Hotel Swissbell Balikpapan memanfaatkan sosial media secara maksimal dengan rutin mengunggah aktivitas hotel serta promo-promo yang menarik tamu untuk menginap maupun melakukan kegiatan di Hotel Swissbell Balikpapan. Hotel Swissbell Balikpapan juga memakai jasa *influencer* untuk meyakinkan masyarakat jika Hotel Swissbell Balikpapan menjamin keamanan para tamu yang datang bebas dari virus corona. Hal ini dibenarkan oleh hasil wawancara oleh tim manajemen Hotel Swissbell Balikpapan bahwa Hotel Swissbell Balikpapan menawarkan berbagai promo menarik dari paket menginap, paket *event*, dan paket kerjasama dengan beberapa maskapai yang dapat menarik minat masyarakat.

3. Memaksimalkan fasilitas-fasilitas penunjang lainnya. Penutupan beberapa akses udara maupun darat dikarenakan kota Balikpapan berada di zona merah. Hotel Swissbell Balikpapan mengalami penurunan yang sangat drastis dalam hal tingkat menginap tamu hotel. Hal ini membuat pihak hotel memaksimalkan fasilitas-fasilitas yang dimiliki untuk memperoleh pendapatan. Beberapa fasilitas yang sering dimanfaatkan para tamu antara lain restoran, *ballroom*, spa, dan *gym*. Hotel Swissbell Balikpapan menawarkan berbagai paket promo seperti paket hemat makan di restoran, *voucher* menarik, paket menginap ekonomis, paket acara pernikahan, ulang tahun, rapat, dan acara-acara lainnya. Selain itu, untuk menaikkan tingkat hunian kamar, Hotel Swissbell Balikpapan menambah fasilitas permainan anak sehingga target pasar hotel tidak hanya pebisnis tetapi juga pasar keluarga. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara tim manajemen Hotel Swissbell Balikpapan dimana pihak hotel menambah fasilitas “*playground*” untuk pasar keluarga sehingga para keluarga tidak hanya menginap di akhir pekan tetapi dapat menginap setiap hari.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pandemi covid 19 telah melumpuhkan segala sektor usaha termasuk usaha perhotelan. Hotel Swissbell Balikpapan menjadi salah satu hotel yang terkena dampak pandemi Covid 19. Hotel Swissbell sempat menutup usahanya untuk mempersiapkan hotel

bertahan hidup berdampingan dengan virus corona. Beberapa langkah telah dilakukan Hotel Swissbell Balikpapan untuk tetap bertahan dalam menjalankan usahanya, antara lain mempersiapkan hotel menghadapi “new normal” meningkatkan promosi secara *online*, bekerjasama dengan pihak kedua dalam kegiatan promosi seperti radio, sosial media, *wedding organizer* dan para *influencer*, memberikan promo-promo dan paket-paket yang menarik masyarakat, penambahan fasilitas ramah anak sehingga target pasar tidak hanya pebisnis tetapi juga “*market family*” penambahan jam kerja karyawan di masa pandemi covid 19. Langkah-langkah ini membuat Hotel Swissbell dapat dengan baik bertahan menjalani usahanya ditengah kondisi pandemi Covid 19 di Balikpapan. Namun, Hotel Swissbell Balikpapan perlu melakukan strategi-strategi yang tepat untuk tetap bertahan serta memulihkan usahanya di masa pandemi Covid 19, antara lain: memaksimalkan protokol pencegahan virus covid 19, pemanfaatan promosi secara *online*, memaksimalkan fasilitas-fasilitas penunjang lainnya. Berbagai cara dilakukan pihak hotel untuk tetap bertahan menjalani usaha perhotelannya di masa pandemi Covid 19, namun perlu adanya kerjasama antara pemerintah dan para *stakeholder* lain sehingga usaha perhotelan di Balikpapan dapat pulih dan bertahan di masa pandemi Covid 19 yang tidak dapat diketahui kapan akan menghilang.

SARAN

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut, adapun saran-saran yang dapat penulis rekomendasikan dari hasil penelitian ini, antara lain perlunya kesiapan dari semua pihak kedepan untuk menghadapi situasi pandemi seperti covid-19 terutama pemerintah untuk bisa mengambil langkah yang tepat dan cepat dalam mengambil kebijakan untuk menyelesaikan atau meminimalisir dampak dari pandemi ini sehingga sektor-sektor bisnis yang sangat rentan terhadap kerugian seperti sektor pariwisata dan perhotelan. Selain itu manajemen hotel juga harus kreatif untuk bisa meminimalisir dampak dari pandemi terhadap bisnis hotel serta memanfaatkan segala fasilitas untuk memperoleh pemasukan hotel selain pemasukan dari kamar.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami ucapkan terimakasih kepada P3M Politeknik Negeri Balikpapan yang telah memfasilitasi dalam hal pendanaan penelitian internal Poltekba.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Kalimantan.bisnis.com (2021). “Industri Hotel dan Restoran di Balikpapan Berharap Stimulus dari Pemerintah”. Sumber: <https://kalimantan.bisnis.com/read/20210812/408/1429110/industri-hotel-dan-restoran-di-balikpapan-berharap-stimulus-dari-pemerintah>.
- [2] Wardiyanta, 2006, *Metode Penelitian Pariwisata*, Yogyakarta: ANDI
- [3] Bungin, M. Burhan. 2008. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- [4] Soejono, dan Abdurrahman, 1999, *Metode Penelitian*, Jakarta: PT. RIENKA CIPTA
- [5] Rangkuti, Freddy. 2006. *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- [6] Pforr, Christof and Peter J Hosie (2007). “Crisis Management In Tourism: Preparing For Recovery.” *Journal of travel & tourism marketing*, vol. 23, no. 02, pp 249-264
- [7] Hasibuan, s.p.m. (2011). *Manajemen dasar, pengertian, dan masalah*. Jakarta: cv. Haji masagung.
- [8] Nuruddin, Wirawan Putu Eka, Pujiastuti Sri, Astuti Ni Nyoman Sri (2020). *Strategi Bertahan Hotel di Bali saat Pandemi Covid 19. Journal of Bali Studies*, vol. 10, No. 02, Oktober 2020.
- [9] Tim Manajemen Hotel Swissbell Balikpapan. Wawancara tanggal 19 Juni 2021
- [10] Suciati, Desak ayu Putu, Suadnya, I Made. (2021). *Strategi Pemulihan Pariwisata Pasca Penanganan Pandemi Covid 19 di Bali. Journal of Maha Widya Duta Vol. 5 No 1, April 2021*.