

**ANALISIS STRATEGI PENGEMBANGAN PARIWISATA DI BIDANG JASA
PELAYANAN HOTEL ROOSSENO PLAZA JAKARTA
DI MASA NEW NORMAL ERA**

*Analysis of Tourism Development Strategies in the Field of Roosseno Plaza Hotel Services
in the New Normal Era*

Ardi Mularsari^{1*}, Alya Farika²

^{1,2} Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional
Jakarta Indonesia

ardimularsari@gmail.com

Diterima: 12 Februari, Disetujui: 1 April, Dipublikasikan: 10 April

Abstrak

Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor penting untuk meningkatkan perekonomian daerah. Munculnya wabah Virus Corona (Covid-19) pada Maret 2020 di Indonesia menyebabkan sektor ekonomi mengalami penurunan yang sangat drastis, salah satunya berdampak pada sektor pariwisata di Jakarta. Pengembalian sektor pariwisata di Era New Normal harus dilakukan dengan tindakan yang cermat dan disiplin. Industri jasa perhotelan yang telah menerapkan regulasi kesehatan dalam operasionalnya di Era New Normal saat ini adalah Hotel Roosseno Plaza. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pengembangan yang telah dilakukan oleh Hotel Roosseno Plaza.

Kata kunci: Analisis, Strategi, Pengembangan Pariwisata, Hotel, Era New Normal

Abstract

The tourism sector is one of the important sectors for improving the regional economy. The emergence of the Corona Virus (Covid-19) outbreak in March 2020 in Indonesia caused the economic sector to experience a very drastic decline, one of which had an impact on the tourism sector in Jakarta. The return of the tourism sector in the New Normal Era must be carried out with careful and disciplined action. The hotel service industry that has implemented health regulations in its operations in the current New Normal Era is Hotel Roosseno Plaza. This study aims to determine the development strategy that has been carried out by Hotel Roosseno Plaza.

Keywords: Analysis, Strategy, Tourism Development, Hotel, New Normal Era

PENDAHULUAN

Kepariwisata adalah suatu kegiatan usaha yang bertujuan untuk melayani atau keinginan seorang wisatawan yang sedang memulai suatu perjalanan wisata atau sedang dalam perjalanan wisata. Kepariwisata juga di definisikan sebagai semua aktivitas yang terkait dengan pariwisata bersifat multifaset yang merupakan hasil dari kebutuhan setiap individu dan negara, Dan interkasi antara para wisatawan bersama masyarakat lokal dan wisatawan lainnya, oleh pemerintah daerah (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata). Menurut (Oka A.Youti), pariwisata yakni suatu kegiatan perjalanan sementara dari suatu tempat ke tempat lain. Bertujuan menikmati perjalanan wisata bukan untuk mencari nafkah. DKI Jakarta ialah Ibu Kota dari Negara Republik Indonesia yang saat ini terus berkembang dengan pembangunan dari berbagai sektor salah satunya ialah sektor pariwisata, Jakarta juga menjadi pusat kegiatan ekonomi sosial, politik, dan kebudayaan. Pariwisata termasuk sebagai sumber pemasukan devisa bagi Negara, Memiliki peluang yang besar dan dapat memajukan ekonomi negara. Sektor Pariwisata Jakarta sangat mudah untuk dikembangkan melalui peningkatan infrastruktur, keamanan, serta manajemen yang baik maka dapat dijadikan sebagai sektor pariwisata yang menarik bagi wisatawan dalam negeri dan luar negeri. Peningkatan pada Sektor Pariwisata dapat memajukan kegiatan ekonomi antara lain terciptanya peluang usaha dan lapangan kerja terkait pariwisata untuk meningkatkan pendapatan daerah, mengurangi kemiskinan dan berpotensi meningkatkan pendapatan negara khususnya pajak.

Sektor pariwisata yaitu sebagai salah satu sektor yang penting untuk peningkatan ekonomi daerah, Pariwisata juga berpartisipasi dengan berbagai aspek dalam kehidupan baik ekonomis maupun tidak ekonomis dalam segala aspeknya. Peningkatan pada sektor pariwisata yang ada di DKI Jakarta di nilai bermanfaat, karena tidak hanya dapat mendorong pembangunan ekonomi namun juga dapat meningkatkan kesempatan kerja dan pemerataan penghasilan. Kegiatan pariwisata juga memiliki peran yang strategis dalam membantu menciptakan lapangan pekerjaan bagi penduduk setempat. Seperti pengelolaan tempat usaha berupa hotel, restoran, obyek wisata, perusahaan jasa hiburan dan rekreasi, Hal ini juga memberikan peluang pekerjaan untuk masyarakat yang tentunya dapat membantu mengurangi pengangguran. Namun, dengan munculnya wabah Virus Corona (Covid-19) di bulan Maret 2020 di Indonesia membuat sektor perekonomian mengalami penurunan yang sangat drastis salah satunya berdampak pada sektor pariwisata Jakarta. Pemerintah mulai melakukan berbagai strategi yang bertujuan untuk mengurangi penyebaran kasus positif wabah Virus Corona (Covid – 19) dengan memberlakukan strategi pembatasan kegiatan sosial di luar rumah, yaitu dengan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), Akan tetapi perkembangan penyebaran kasus positif wabah Corona (Covid– 19) masih belum terjadi penurunan di berbagai Provinsi. Pemerintah membuat strategi baru yaitu dengan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), Dengan adanya pandemi kasus wabah Virus Corona (Covid-19) ini membuat penghasilan menjadi menurun maka pembatasan aktivitas tidak dapat dilakukan secara lanjut. Untuk menangani perkembangan penyebaran kasus positif wabah Virus Corona (Covid-19) Pemerintah menerapkan kehidupan normal (New Normal), New Normal merupakan rancangan pemulihan penanganan kasus wabah Virus Corona (Covid-19) dari aspek kesehatan dan sosial ekonomi. Pemerintah telah memberikan informasi tentang adanya penerapan New Normal dengan memikirkan persiapan pemerintah daerah.

Potensi pariwisata yang masih dalam pengembangan juga ikut terkena dampak, Untuk meminimalisir dampak pandemi dan memulihkan pariwisata yang sempat ditutup akibat kebijakan pemerintah, pemerintah mulai menerapkan protokol kesehatan untuk menjaga kesehatan dan keselamatan wisatawan yang akan berkunjung. Pengembalian sektor pariwisata yang menjadi pendorong penghasilan harus dilakukan dengan pengelolaan dan penindakan

kasus wabah Virus Corona (Covid-19) yang cermat dan disiplin, Penerapan protokol kesehatan menjadi hal utama dalam pengembalian sektor pariwisata dari kasus wabah Virus Corona (Covid-19). Untuk melakukan penerapan hidup New Normal pemerintah telah membuat standar aturan kesehatan pariwisata berbasis kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan (Cleanliness, Health, Safety, Environment Sustainability) CHSE. Salah satu cara untuk pemulihan sektor pariwisata akibat dampak pandemi kasus Virus Corona (Covid-19) yakni dengan menjalankan aturan kesehatan yang sangat erat untuk menghindari munculnya virus versi penularan baru di sektor pariwisata.

Sejalan dengan menjalankan aturan kesehatan, Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif sudah memberikan informasi tentang program pedoman dan sertifikasi penerapan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan (Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability) CHSE dibuatkan berlandaskan hasil dari Kementerian Kesehatan Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020 tentang aturan kesehatan ditempat dan fasilitas umum untuk pencegahan dan penanganan infeksi Virus Corona (Covid-19).

Tanpa menerapkan aturan kesehatan dan disiplin yang tinggi, sektor pariwisata tidak akan mudah untuk pulih kembali. Pedoman ini menjadi referensi gambaran bagi kelompok usaha dan pekerjaan yang terkait dengan atraksi wisata serta kelompok usaha dan pekerjaan yang terkait dengan atraksi wisata serta kelompok promosi pariwisata bagi sosialisasi, pelatihan, uji coba, pembinaan, monitoring dan penilaian dalam pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan untuk membangun kepercayaan para pihak lain. Pelaksanaan peningkatan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan (Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability) CHSE di sektor pariwisata serta dapat mendukung menjaga kelestarian lingkungan dan memajukan kembali sektor pariwisata, sektor pariwisata harus memperhatikan aspek lingkungannya agar selalu tetap bersih, sehat, dan aman. Protokol kesehatan yang harus diterapkan antara lain pengecekan suhu sebelum mengunjungi kawasan area, menyediakan wadah untuk mencuci tangan atau handsanitizer, penggunaan masker bagi pengunjung yang datang, dan menghimbau untuk memperhatikan langkah, serta peringatan lainnya disekitar area. Sertifikat kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan (*Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability*) CHSE merupakan proses penerbitan sertifikat kepada perusahaan wisata, destinasi wisata, dan produk wisata lainnya yang membantu memberikan jaminan kepada wisatawan akan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan terselenggaranya kelestarian lingkungan di destinasi wisata tersebut.

Kelanjutan suatu sektor pariwisata sangat bergantung pada jumlah kunjungan berulang, karena kepuasan pelanggan (pengunjung) memiliki keterkaitan yang erat dengan tingkat pendapatan daerah, Dimana hal ini merupakan kenyataan penting yang harus diperhatikan dalam kelangsungan usaha pariwisata. Dalam hal ini, dapat dikatakan bahwa tingkat penentuan berkembang atau tidaknya suatu sektor pariwisata tergantung pada kepuasan pengunjungnya. Kepuasan pengunjung yang dimaksud yaitu perbandingan antara apa yang di inginkan dengan kebenaran yang dinikmati, sehingga apabila kenyataan yang diterima oleh pengunjung lebih besar dari yang di inginkan sebelumnya maka pengunjung akan merasa puas dan sebaliknya.

Pengembangan sektor pariwisata Jakarta bertujuan untuk memperkenalkan potensi yang ada di Jakarta. Dalam peristiwa ini, pengembangan sektor pariwisata perlu memahami secara jelas terkait karakteristik kekuatan dan kelemahan pariwisata di Jakarta. Untuk menandingi daya tarik penjualan pengembangan pariwisata Jakarta, Sektor pariwisata pun harus memastikan lokasi wisata yang dipenuhi pengunjung karna jumlah pengunjung yang berlebihan dapat mengurangi kebersihan, keamanan, dan lingkungan. Khususnya di masa pandemi Covid-19, semua tempat wisata harus memperhatikan aturan kesehatan. Karena kegiatan pariwisata membutuhkan waktu yang cukup lama sehingga sangat baik untuk melakukan kegiatan yang menuju pada pengembangan destinasi wisata dan bertindak cepat untuk mempertahankan

sektor pariwisata. Peningkatan pariwisata di Jakarta memberikan pengaruh positif seperti terciptanya lapangan kerja untuk masyarakat. Dengan bertambahnya daya tarik wisata di Jakarta, maka banyak pemangku kepentingan yang mulai mengembangkan wisata dan dengan bekerja sama serta memanfaatkan kawasan tersebut dengan lebih baik lagi.

Salah satu sektor pariwisata Jakarta yang berkembang pesat adalah Hotel, Hotel adalah perusahaan atau usaha yang menyediakan jasa akomodasi berupa kamar tamu dan dilengkapi dengan fasilitas makan dan minum serta fasilitas umum lainnya. Secara umum hotel harus mampu menciptakan rasa nyaman, perlindungan dan terpelihara yang baik oleh hotel. Untuk memberikan pelayanan prima ini, kinerja dan kualitas pelayanan menjadi fokus utama dalam sebuah hotel. Hal ini dikarenakan hotel termasuk perusahaan jasa, sehingga sebagai penyedia jasa kualitas pelayanan menjadi hal utama. Kualitas pelayanan merupakan ukuran keberhasilan pelayanan yang diberikan kepada tamu. Munculnya virus Covid-19 ini pemerintah langsung memberlakukan peraturan protokol kesehatan dalam menghadapi masa New Normal Era. Penerapan protokol kesehatan sebagai bagian dari pencegahan penularan virus Covid-19, sektor industri jasa pariwisata juga menyesuaikan kegiatan operasionalnya dengan protokol kesehatan tersebut. Salah satu industri jasa perhotelan yang sudah menerapkan protokol kesehatan dalam operasionalnya adalah Hotel Roosseno Plaza. Hotel Roosseno Plaza adalah sebuah gedung komersial multifungsi yang berada di kawasan Kemang Jakarta Selatan. Dengan adanya perubahan pelayanan pasca New Normal, Hotel Roosseno Plaza melakukan penerapan protokol kesehatan yang ketat dengan menerapkan 3M yaitu Memakai Masker, Menjaga jarak, dan Mencuci Tangan untuk menjaga kebersihan lingkungan hotel dan untuk mengembalikan kepercayaan pada tamu.

Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas, penulis merumuskan rumusan masalah yang di bahas dalam penelitian ini, yaitu (a) Adanya perubahan peraturan hotel yang dibuat oleh pemerintah di masa New Normal Era. (b) Meningkatkan pengunjung hotel di masa New Normal Era.

Batasan Masalah

Berdasarkan penelitian yang telah dijelaskan oleh penulis diatas tersebut, maka penulis hanya fokus pada batasan masalah yang ada di Hotel Roosseno Plaza dalam penerapan protokol kesehatan dan strategi pengembangan peningkatan pengunjung yang dilakukan Hotel Roosseno Plaza di masa New Normal Era.

Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang sudah penulis jelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah, sebagai berikut (1) Bagaimana Usaha yang dilakukan Hotel Roosseno Plaza Jakarta dalam menerapkan protokol kesehatan di masa New Normal Era ?

(2) Apa faktor Penghambat Hotel Roosseno Plaza Jakarta dalam melakukan strategi pengembangan hotel di masa New Normal Era? (3) Apa faktor Pendukung Hotel Roosseno Plaza Jakarta dalam melakukan strategi pengembangan hotel di masa New Normal Era?

Tujuan Penelitian

Mengetahui Strategi Hotel Roosseno Plaza Jakarta dalam menerapkan kesehatan di masa New Normal Era. Mengetahui faktor Penghambat Hotel Roosseno Plaza Jakarta dalam melakukan strategi pengembangan hotel di masa New Normal Era.

Mengetahui faktor Pendukung Hotel Roosseno Plaza Jakarta dalam melakukan strategi pengembangan hotel di masa New Normal Era.

Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis, yaitu (1) Meningkatkan ilmu pengetahuan tentang pengembangan sektor pariwisata di bidang jasa hotel sebelum dan setelah New Normal Era. (2) Menjadi bahan analisis dalam rencana penelitian lebih lanjut. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk meningkatkan ilmu pengetahuan dan pemahaman tentang pengembangan sektor pariwisata di

bidang jasa. Manfaat Praktis (1) Bagi peneliti, Diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan yang lebih luas tentang pengembangan pariwisata pada bidang jasa hotel. (2) Bagi akademik, diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan untuk penelitian selanjutnya. (3) Bagi perusahaan, melalui pengkajian ini, diharapkan nantinya pihak Hotel Roosseno Plaza dapat menambah strategi dalam pengembangan sektor pariwisata di masa Era New Normal.

Teori yang Terkait dengan Variabel Penelitian

Pariwisata

Pariwisata ialah suatu aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh seseorang pada saat tertentu dari suatu tempat ke tempat lain nya dengan persiapan terlebih dahulu, Dan bertujuan untuk mencari kesenangan. pariwisata juga diartikan sebagai suatu perjalanan yang berpindah - pindah dari satu tempat ke tempat lain nya dengan tujuan untuk berlibur. Pariwisata adalah sebuah rangkaian aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh individu, kelompok atau keluarga ke suatu tempat sementara yang bukan tempat asalnya dengan tujuan untuk mencari ketenangan, kedamaian, keseimbangan, keserasian, dan kebahagiaan jiwa. Faktor pendukung pariwisata dengan berbagai fasilitas dan layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.

Pariwisata menurut Keputusan R.I. No 19 Tahun 1969, adalah “ suatu kegiatan jasa yang mengutamakan sumber daya alam dan lingkungan yang khas, seperti produk budaya, peninggalan sejarah, pemandangan alam yang indah dan cuaca yang nyaman”. Menurut Undang-undang Nomor 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisata Bab 1 Pasal 1 ; dinyatakan bahwa pariwisata adalah kegiatan perjalanan atau bagian dari kegiatan yang dilakukan secara sukarela dan bersifat sementara dalam rangka menikmati obyek dan daya tarik wisata, sehingga pengertian pariwisata mencakup unsur- unsur, yaitu: kegiatan perjalanan yang dilakukan secara sukarela dan bersifat sementara, perjalanan adalah seluruhnya atau sebagian untuk menikmati obyek dan daya tarik wisata. E. Guyer Freuler, Yoeti (1996: 115) Pariwisata dalam pengertian modern adalah fenomena masa kini, yang dilandasi oleh kebutuhan akan kesehatan dan perubahan udara, kesadaran dan tumbuhnya penghargaan (cinta) terhadap keindahan alam terutama disebabkan oleh meningkatnya persatuan berbagai bangsa dan kelas masyarakat manusia sebagai hasil dari perkembangan perniagaan, industri, perdagangan dan peningkatan moda transportasi.

Sektor Pariwisata

Sektor Pariwisata merupakan sektor ekonomi yang menghasilkan berbagai jasa dan produk yang dibutuhkan oleh biro perjalanan, Menurut UNWTO (United Nations World Tourism Organization) dalam Recommendations for Tourism Statistic 2008, Industri Pariwisata mencakup ; Akomodasi pengunjung, layanan makanan dan minuman, transportasi penumpang, agen perjalanan dan kegiatan pemesanan lainnya, kegiatan budaya, kegiatan olahraga dan hiburan.

Sektor Pariwisata terdiri dari kawasan komersial yang dapat dibagi menjadi menjadi 3 industri sebagai berikut :

Usaha Jasa Pariwisata yaitu : Usaha Penginapan, Usaha Kuliner, dan Usaha Pemandu Wisata. Usaha Sarana Pariwisata yaitu Hotel, Restoran, Bar, dan Toko Souvenir. Usaha Jasa Objek Wisata yaitu : Wisata Budaya, Wisata Minat Khusus dan Wisata Alam yang memerlukan keterampilan dan kemampuan khusus.

Dasar Hukum Ruang Lingkup Usaha Pariwisata;Undang-Undang Pengembangan Pariwisata

Menurut (Darminta : 2002 :474) dalam (Wulandari : 2015 :17) Pengembangan merupakan suatu proses atau cara untuk menciptakan sesuatu yang berkembang dan bermanfaat. Pengembangan pariwisata berdasarkan (Pearce : 1981 :12) dapat diartikan menjadi cara untuk melengkapi atau meningkatkan fasilitas dan pelayanan yang di inginkan masyarakat. Menurut

(Hadinoto : 1996), Ada beberapa hal yang menjadi penentu pengembangan suatu objek wisata, diantaranya :

Atraksi Wisata

Atraksi Wisata adalah daya tarik wisata untuk liburan, daya tarik yang teridentifikasi (sumber daya alam, sumber daya manusia, budaya, dll) yang harus dikembangkan untuk menjadi daya tarik wisata. Tidak ada atraksi wisata, tidak ada acara, tidak ada bagian utama yang dibutuhkan.

Promosi dan Pemasaran

Promosi merupakan suatu rancangan yang dibuat untuk memperkenalkan atraksi wisata yang ditawarkan dan cara bagaimana atraksi dapat dikunjungi. Pasar Wisata (Masyarakat Pengirim Wisata) Pasar Wisata merupakan bagian penting. Meskipun untuk perencanaan belum diperlukan suatu riset lengkap dan mendalam, namun informasi mengenai trend perilaku, keinginan, kebutuhan, asal, motivasi, dll.

Transportasi

Penerimaan dan keinginan wisatawan berbeda dengan penyedia transportasi. Transportasi memiliki dampak yang besar terhadap jumlah dan lokasi pengembangan pariwisata.

Masyarakat yang menyediakan akomodasi dan jasa penunjang pariwisata (fasilitas dan pelayanan).

Strategi

Strategi merupakan suatu pendekatan yang melibatkan implementasi ide, selama periode waktu, perencanaan dan pelaksanaan kegiatan, Strategi yang baik adalah dapat berkerja sama dalam kelompok kerja, menetapkan tema dan mengidentifikasi faktor – faktor pendukung yang sesuai dengan prinsip – prinsip penerapan ide – ide yang baik, Dan untuk mencapai kinerja yang efektif. Strategi memiliki perbedaan dalam rencana yang ada, Pencapaian yang lebih sempit dan durasi yang makin singkat tetapi kedua kata tersebut sewaktu – waktu meragukan.

Menurut Siagaan, Strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan mendasar yang diambil oleh manajemen puncak dan dilaksanakan oleh semua tingkat organisasi untuk mencapai tujuannya. Menurut Craig dan Grant, Strategi adalah penentuan tujuan dengan sasaran yang bertujuan lama. Menurut Pearce, Strategi adalah rancangan bisnis yang menggambarkan bagian perusahaan tentang kapan, di mana, dan bagaimana bersaing dengan pesaing dengan tujuan dan sasaran tertentu.

New Normal

New Normal merupakan adanya perubahan kebiasaan hidup sebelumnya, New Normal ialah rancangan yang dibuat oleh pemerintah Republik Indonesia untuk masyarakat dapat membiasakan diri kembali dengan tatanan hidup normal yang baru dan untuk menanggulangi penyebaran virus corona. Istilah New Normal ini lebih mengarah pada perubahan budaya masyarakat untuk terbiasa berperilaku hidup sehat.

Dampak Pariwisata

Menurut (Faizun, 2009), Dampak Pariwisata merupakan perubahan yang sedang terjadi pada masyarakat yang berasal dari lingkungan sebelum dan sesudah kegiatan wisata. Menurut (Cohen, 1994). Dampak Pariwisata sangat berdampak pada sosial ekonomi masyarakat setempat dengan 8 kelompok utama yaitu (1) Pendapatan Devisa (2) Pendapatan Masyarakat (3) Lapangan Pekerjaan (4) Harga (5) Pembagian Keuntungan (6) Kepemilikan dan Pengendalian (7) Pembangunan Publik (8) Pendapatan Daerah.

Analisis SWOT

Analisis SWOT merupakan metode perencanaan kebijakan yang dilakukan untuk menilai faktor-faktor yang berdampak pada pencapaian tujuan yaitu dengan Kekuatan (*Strength*), Kelemahan (*Weakness*), Peluang (*Opportunity*), Ancaman (*Threat*). Baik dalam cepat maupun singkat.

Analisis SWOT bisa diterapkan menggunakan analisis dari berbagai hal yang mempengaruhi pada keempat faktor tersebut kemudian diterapkan dengan analisis matriks SWOT, dimana penerapannya merupakan bagaimana kekuatan bisa memanfaatkan peluang yang ada, seperti kelemahan yang menghindari keunggulan dari peluang yang ada, lalu bagaimana kekuatan dapat melawan ancaman yang ada dan akhirnya mengatasi kelemahan yang membuat ancaman dapat menjadi nyata atau menciptakan ancaman baru.

Menurut (Daniel Start dan Ingie Hovland), Analisis SWOT adalah rancangan kebijakan yang menggunakan kerangka, kekuatan, serta peluang dan resiko eksternal. Instrumen ini menyajikan cara yang mudah untuk mengevaluasi penerapan strategi.

Hotel

Hotel merupakan suatu bangunan atau usaha jasa yang menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas lainnya bagi tamu yang memasuki hotel, dan semua fasilitas tersebut diperuntuk kanbagi tamu yang datang untuk menginap. Bahkan hotel juga sering dijadikan sebagai alternatif akomodasi bagi wisatawan dan pengunjung yang sedang melakukan perjalanan wisata ke suatu tempat.

Pengertian Hotel Menurut para ahli :

Menurut American Hotel and Motel Association, hotel adalah tempat yang menyediakan akomodasi, makanan, minuman dan jasa lainnya yang disewakan kepada pengunjung atau mereka yang ingin tinggal untuk sementara waktu. Menurut Endar Sri (1996), hotel adalah bangunan komersial yang menyediakan akomodasi untuk masyarakat umum dengan fasilitas. Lawson (1997) Hotel adalah tempat menginap bagi masyarakat umum, wisatawan dan menyediakan layanan kamar, makanan dan minuman. Menurut Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomikasi No. KM 9/ HK103/ MPPT 1 bahwa hotel ialah akomodasi yang digunakan secara keseluruhan atau sebagian untuk menyediakan layanan seperti makanan dan minuman, dan layanan lainnya kepada pengunjung yang dikelola secara komersial

Keterkaitan Antar Variabel Penelitian

Dalam perusahaan penyedia jasa terdapat sumber daya manusia yang membantu menggerakkan jalannya suatu perusahaan menuju pencapaian tujuan bersama. Penyediaan yang bersumber dari manusia biasanya menjadikan hal – hal yang penting, sumber daya manusia merupakan aset serta bagian yang penting dari suatu perusahaan. Karena manusia ialah pelaku utama kegiatan manajemen maka diatur atau tidak nya perusahaan maka sangat bergantung pada ketersediaan berdasarkan sumber daya manusia. Maka setiap perusahaan biasanya secara berkala melakukan kegiatan pelatihan dalam mengevaluasi prosedur yang dilakukan. Apalagi dimasa pandemi seperti ini selama Covid-19 ada banyak perubahan tata cara, Terutama tata cara pelayanan pada tamu saat ini. Dengan mengikuti program kebijakan yang dibuat oleh Pemerintah Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia, yakni tentang rancangan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan (*Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability*) CHSE yang harus diterapkan oleh semua sektor terutama pada sektor pariwisata. Yang bertujuan untuk mengurangi peningkatan kasus wabah Virus Corona (Covid-19) pada masyarakat di area dan layanan umum

Hipotesis

Berdasarkan pokok permasalahan penelitian ini, maka yang diajukan adalah sebagai berikut ;

Ho : Hotel Roosseno Plaza tidak menerapkan aturan kesehatan di New Normal Era saat ini.

H1 : Hotel Roosseno Plaza menerapkan aturan kesehatan di New Normal Era saat ini.

Ho : Hotel Roosseno Plaza tidak memiliki penghambat dalam melakukan strategi pengembangan hotel di masa New Normal Era.

H1 : Hotel Roosseno Plaza memiliki penghambat dalam melakukan strategi pengembangan hotel di masa New Normal Era

Ho : Hotel Roosseno Plaza tidak memiliki pendukung dalam melakukan strategi pengembangan hotel di masa New Normal Era.

H1 : Hotel Roosseno Plaza memiliki pendukung dalam melakukan strategi pengembangan hotel di masa New Normal Era.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Kajian data yang digunakan peneliti adalah metode penelitian kualitatif dimana peneliti mencari sumber data secara langsung, serta melakukan pengamatan dan wawancara. Peneliti mengamati secara langsung dan mengumpulkan data untuk menyelidiki fenomena yang sebenarnya. Peneliti melakukan pengamatan dengan mencatat dan mengajukan pertanyaan serta mencari sumber yang terkait dengan apa yang terjadi pada saat itu. Hasil observasi dan wawancara di kumpulkan dan di susun oleh peneliti. Peneliti dengan cepat menganalisis data, memperkaya informasi serta mencari perbandingan hubungan berdasarkan data yang diperoleh. Hasil kajian data berupa penjelasan situasi yang dicermat dalam bentuk deskripsi naratif, Penelitian Kualitatif ialah jenis penelitian yang memahami kejadian sosial dari perspektif partisipan. Secara sederhana, dan juga mudah dipahami sebagai penelitian yang lebih baik untuk menyelidiki kondisi atau situasi subjek penelitian (Sugiono : 2005).

Objek Penelitian

Sasaran utama dalam kajian ini ialah Hotel Roosseno Plaza yang berada di kawasan Kemang, Jakarta Selatan.

Hotel Roosseno Plaza yakni hotel yang berbintang 3 yang berada di daerah Kemang, Jakarta Selatan. Hotel ini menjadi pilihan ter-favorit wisatawan untuk kegiatan bisnis ataupun lainnya. Hotel Roosseno Plaza berada di Jalan Kemang Utara Raya No.1, Jakarta Selatan. Lokasi yang strategis sekali di wilayah Jakarta Selatan. Dan sangat mudah untuk mengakses ke tempat wisata atau hiburan yang berada di sekitarnya.

Data Penelitian

Sumber Data

Menurut (Sugiyono : 2016 :225) Data Primer yakni data yang diperoleh berdasarkan secara langsung dengan melakukan wawancara terhadap pokok utama penelitian serta melakukan peninjauan secara langsung di lapangan. Data Primer yang peneliti gunakan yakni dengan mengunjungi Hotel Roosseno Plaza untuk melakukan wawancara serta memperoleh sumber data secara langsung.

Menurut (Kuncoro : 2009 :145) Menjelaskan bahwa data sekunder yakni kumpulan data – data yang berasal dari aspek lain, Peneliti dapat mengetahui sumber data dengan melalui sumber data lain yang terkait dengan data yang telah dicari sebelumnya. Data Sekunder yang dilakukan oleh peneliti dalam kajian ini di dapatkan secara tidak langsung melainkan melalui perantara seperti buku, jurnal, dan situs web.

Populasi yang diperoleh dari penelitian ini memiliki peran dan hubungan yang berkaitan dengan penerapan aturan kesehatan pada New Normal Era saat ini di Hotel Roosseno Plaza. Sampel yang dilakukan pada penelitian ini yakni dengan teknik purposive sampling, dimana peneliti mempertimbangkan pengambilan sampel yang dianggap paling tepat, berguna untuk mewakili populasi. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut; Studi Kepustakaan, yaitu peneliti menggabungkan informasi yang tepat tentang pokok masalah yang diteliti, informasi yang diperoleh berasal dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, artikel ilmiah, dan sesuai dengan peraturan Undang – undang, ensiklopedia, teks dan sumber lainnya; Observasi yaitu pengamatan secara langsung terhadap kegiatan sehari – hari, lingkungan sekitar dan saran kerja yang berkaitan dengan penulisan ini. Bentuk observasi yang dilakukan penulis pada penelitian ini ialah melakukan observasi secara langsung dengan cara

pengamatan ditempat yang bersangkutan yaitu Hotel Rooseno Plaza Jakarta di Kemang Utara, Jakarta Selatan. Wawancara yaitu kegiatan tanya jawab yang dilakukan secara langsung dengan narasumber, Serta kepada pihak – pihak lain yang dianggap tepat dengan penelitian ini. Peneliti melakukan wawancara kepada pihak – pihak terkait mengenai dampak perkembangan pariwisata di Hotel Rooseno Plaza pada New Normal Era. Dokumentasi yakni mengumpulkan data – data serta catatan – catatan dalam bentuk laporan tertulis yang berkaitan dengan penelitian ini pada pengembangan pariwisata di Hotel Rooseno Plaza di masa New Normal Era yang berkawasan di Kemang Utara, Jakarta Selatan.

Definisi Operasional

Definisi Operasional adalah variabel yang diteliti serta dapat diamati, untuk memudahkan analisis dan pembahasan hasil studi bagi penulis dalam menentukan topik wawancara, Dengan memerlukan definisi konseptual. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis. Analisis Data adalah kajian yang dilakukan untuk mengerjakan kumpulan data untuk mendapatkan kembali informasi. Menurut (Sugiyono, 2011) kajian penelitian kualitatif ialah kajian untuk menyelidiki keadaan objek melalui pengambilan sampel berdasarkan data yang ditargetkan, Sedangkan menurut (Miles dan Huberman, 1992) kajian analisis data kualitatif dapat dilakukan dalam 3 tahap. Penelitian ini juga menggunakan Analisis SWOT yang diperkenalkan oleh Albert S. Humphrey (1960) Strategi yang bermanfaat untuk mengevaluasi Kekuatan (*Strength*), Kelemahan (*Weakness*), Peluang (*Opportunity*), Ancaman (*Threat*).

Reduksi Data

Reduksi Data adalah tahapan pertama untuk menganalisis data untuk menyederhanakan data agar dapat sesuai dengan kebutuhan dan memudahkan untuk mendapatkan suatu informasi. Data yang didapat berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan langsung dilapangan.

Penyajian Data

Sesudah mengerjakan tahapan reduksi data, maka tindakan selanjutnya dengan penyajian data kegiatan ini dikumpulkan untuk dipahami serta di analisis dengan menggunakan tujuan yang diinginkan dan dapat mengambil kesimpulan, sistem penyajian data ini dapat berupa teks naratif (pada bentuk lapangan), matriks, grafik, jaringan atau diagram.

Kesimpulan gambaran/verifikasi

Penarikan kesimpulan gambaran/verifikasi data merupakan tahap akhir dari teknik analisis data kualitatif, Tahap ini bertujuan untuk menemukan makna dari data yang terkumpul dengan mencari hubungan persamaan atau perbedaan untuk menarik kesimpulan jawaban dari permasalahan yang ada.

Analisis dengan model SWOT

Analisis SWOT yang diperkenalkan oleh Alberth S Humphrey (1960) strategi yang digunakan untuk mempertimbangkan Kekuatan (*Strength*), Kelemahan (*Weakness*), Peluang (*Opportunity*), Ancaman (*Threat*). Ada 4 komponen dasar dalam Analisis SWOT yaitu :

S : *Strength* (Kekuatan), Komponen Strength ini merupakan fitur yang dapat membawa kelebihan untuk dibandingkan dengan yang lain.

W : *Weakness* (Kelemahan), Karakteristik yang dapat menentukan kelemahan-kelemahan yang ada pada perusahaan.

O : *Opportunity* (Peluang), Peluang adalah semua yang dapat digunakan untuk mengembangkan penelitian.

T : *Threat* (Ancaman), Ancaman adalah adanya segala ancaman atau hambatan yang mungkin dihadapi dalam penelitian.

Dari ke 4 (Empat) komponen diatas , Analisis SWOT dapat dirinci menjadi 2 faktor yaitu : Faktor Internal dan Faktor Eksternal. Fakor Internal terdiri dari Kekuatan dan Kelemahan, Sedangkan Faktor Eksternal terdiri dari Peluang dan Ancaman. Dalam penelitian ini menggunakan Analisis SWOT yang berdasarkan Kekuatan, Kelemahan, Peluang, dan Ancaman. Melalui Analisis SWOT dapat membantu penulis dalam menyelesaikan studi,

Analisis SWOT menggunakan Internal *Factor Rating Matrix* (IFE) dan *Eksternal Factor Rating Matrix* (EFE), Dimana IFE meliputi Kekuatan dan Kelemahan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Roosseno Plaza merupakan Hotel yang terletak di daerah kawasan Heart of Kemang, Dan berada di Jalan Kemang Utara Raya No.1 Jakarta Selatan. Hotel ini di bangun sejak tahun 2004, Hotel yang di bangun untuk memperingati Prof. Dr. Ir. Roosseno dan R. Ayu Dentari. Hotel Roosseno Plaza merupakan bangunan komersial multi fungsi yang dirancang dengan arsitektur semi klasik, Bangunan ini terdapat dari 7 (tujuh) Lantai dan 2 (dua) Basement yang mencerminkan citra eksklusif dari aktivitas di lingkungan sekitarnya. Roosseno Plaza juga memiliki ruang perjamuan tamu dengan gaya unik dan fungsional, Properti ini dirancang untuk membuat kenyamanan dan gaya hidup. Visi dan Misi Hotel Roosseno Plaza

Visi Hotel Roosseno Plaza, menjadikan hotel yang berinovatif dalam sumber daya manusia dengan kualitas tinggi dan berstandar internasional. Misi Hotel Roosseno Plaza, mengembangkan asal daya insan yang bermutu dan berkompeten, secara bersemangat dan maju secara inovatif buat menjaga pelayanan yang bermutu tinggi. Menstabilkan kedudukan yang bertenaga dengan melalui kinerja aktif dan kompetitif buat memenuhi kebutuhan konsumen.

Mewujudkan sebuah perusahaan yang tepat dan kompeten serta berkomitmen untuk mencapai suatu tujuan dengan menjunjung tinggi moralitas, manfaat pengembangan karyawan dan peduli akan pelestarian lingkungan.

Kerjasama Hotel Roosseno Plaza

Pihak Hotel Roosseno Plaza melakukan kerjasama oleh Pihak Online maupun Offline pada Travel, Hotel Roosseno Plaza memanfaatkan teknologi dengan melakukan pemasaran melalui media online. Dengan adanya media online ini sangat memudahkan bagi Hotel untuk memasarkan lebih luas, Bagi pengunjung adanya media online ini sangat mudah di dapat dan ditemukan. Hotel Roosseno Plaza melakukan kerjasama dengan pihak Travelio, Traveloka dan lain-lainnya. Hotel Roosseno Plaza juga melakukan strategi pemasaran pada website Hotel Roosseno Plaza dengan menawarkan harga yang bervariasi. Strategi pemasaran yang dilakukan oleh pihak rekan kerjasama pada situs online, Yaitu pihak kerjasama menawarkan harga yang lebih murah dibandingkan dengan website hotel.

Gambaran Secara Umum Hotel Roosseno Plaza.

Hotel adalah suatu akomodasi yang dikelola secara komersial yang menyediakan jasa akomodasi berupa kamar yang biasanya dilengkapi dengan fasilitas lainnya seperti, makan dan minum serta fasilitas umum lainnya. Hotel juga menyediakan ruangan untuk seminar yang dapat digunakan untuk berbagai acara lainnya. Hotel Roosseno Plaza merupakan bangunan komersial multi fungsi yang konsepnya dibangun seperti Apartement, Yang dimana di dalam kamar nya juga terdapat ruang dapur yang dapat digunakan untuk memasak di dalamnya. Selain itu Hotel Roosseno Plaza juga memiliki fasilitas umum lainnya, Seperti ; Pusat Kebugaran, Spa , Kolam Renang, Sauna, Salon Kecantikan, Ruang Rapat, Klinik, dan ATM. Hotel Roosseno Plaza juga memiliki ruang serbaguna yang dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan, Seperti ; Konferensi, Seminar, Resepsi Pernikahan, Konser Musik dan lain- lainnya.

Struktur Organisasi Hotel Roosseno Plaza

Keterangan dan Pengertian

General Manager (GM), *General Manager* bertanggung jawab penuh atas kegiatan operasional pada Hotel, Tugasnya adalah memimpin dan menjaga kelancaran kegiatan operasional Hotel. *Resident Manager* (RM), *Resident Manager* bertanggung jawab untuk menjalankan operasi hotel dengan lancar, Tugasnya adalah memastikan kerjasama antar departemen di Hotel. *Marketing Manager*, Marketing Departement bertanggung jawab penuh

terhadap hasil pemasaran hotel, Tugasnya mengawasi jalannya pemasaran dari produk – produk Hotel. *Food Beverage Manager; Food Beverage Departement* bertanggung jawab penuh terhadap produksi makanan dan minuman serta melayani tamu sesuai dengan bidangnya, serta mengurus segala penyelenggaraan makanan dan minuman setiap restaurant atau bagi tamu. *Engineering Manager; Engineering Manager* bertanggung jawab penuh terhadap pemeliharaan dan perbaikan fasilitas Hotel, Tugasnya adalah mengkoordinir segala pemasangan dan fasilitas hotel yang bersifat teknis di Hotel. *Man Power Manager;* bertanggung jawab terhadap kegiatan kepegawai. Tugasnya mengawasi dan membina kegiatan kepegawaian serta seluruh masalah tentang

kepegawaian dalam hal kesejahteraan pegawai, gaji pegawai, administrasi pegawai. *Front Office;* tugasnya mengawasi dan membina kegiatan kepegawaian serta seluruh masalah tentang kepegawaian dalam hal kesejahteraan pegawai, gaji pegawai, dan administrasi. *House Keeping,* bertanggung jawab terhadap lingkungan sekitar hotel dan menetapkan keadaan kamar hotel tetap terjaga bersih dan rapi. *Accounting Manager;* bertanggung jawab terhadap masalah keuangan. Tugasnya memberikan gaji karyawan Hotel dan mengurus masalah keuangan di Hotel. *Reception; Reception* yang bertanggung jawab untuk mengelola check-in dan check-out, serta membantu tamu dengan informasi tentang fasilitas dan layanan Hotel. *Door Man; Door Man* yang bertanggung jawab untuk membukakan pintu lobi untuk para tamu yang ingin memasuki Hotel. *Bell Boy; Bell Boy* bertugas yang membawakan atau mengantarkan barang bawaan tamu ke ruangan atau kamar, Baik saat check-in maupun *check-out*. *Room Boy; Room Boy* yang bertanggung jawab menjaga kebersihan ruangan dan bertanggung jawab untuk melengkapi dan menyiapkan kamar sesuai dengan jumlah kamar yang ditugaskan kepadanya oleh *Room Supervisor*. *Laundry, Laundry* bertugas dan bertanggung jawab atas semua laundry yang diterima dari laundry tamu. *House Man; House Man* yang bertanggung jawab membersihkan semua kebersihan hotel terkecuali area dapur.

Chef, Chef yang bertugas menyediakan makan dan minum, serta menjaga kualitas dapur yang bersih. *Waiters, Waiters;* yang bertanggung jawab di industri katring dalam hal makanan dan minuman yang mengantarkan makanan dan minuman kepada tamu. *Bartender, Bartender* yang bertugas menyiapkan bir dan menyajikan minuman.

Jumlah Kunjungan Pengunjung selama 5 Tahun terakhir mengalami Kenaikan dan Penurunan, Jumlah Kenaikan Pengunjung selama 2017 sampai 2019 akhir sebelum adanya pandemi Covid-19. Namun, adanya dampak pandemi diakhir tahun 2019 ini Hotel Rooseno Plaza mengalami penurunan yang sangat drastis, Penurunan Pengunjung mulai terjadi pada awal tahun 2020, adanya Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat yang dibuat oleh Pemerintah. Hotel mengalami penurunan pengunjung, Dan sekarang dengan adanya New Normal Era yang dibuat oleh Pemerintah. Hotel Rooseno Plaza mulai mengalami Kenaikan Pengunjung secara perlahan.

Pembahasan Temuan Penelitian

Diketahui dalam menjalankan pengembangan strategi pada hotel di masa New Normal Era. Hotel Rooseno Plaza melakukan kerjasama dengan media online maupun offline, Strategi pemasaran ini dilakukan dalam pengembangan hotel. Hotel Rooseno Plaza melakukan media promosi untuk mengembalikan tingkat jumlah pengunjung yang sempat turun drastis karna ada nya pandemi wabah Virus Corna (Covid-19). Akibat terjadinya pandemi wabah Virus Corona (Covid-19) yang menjadikan semua sektor mengalami kerugian, salah satunya pada sektor pengembangan pariwisata. Dalam pengembangan strategi di masa New Normal Era, Hotel Rooseno Plaza telah melakukan penerapan protokol kesehatan yaitu peraturan yang dibuat oleh pemerintah untuk mengurangi tingkat kenaikan kasus virus Covid-19. Penerapan Protokol kesehatan yang diterapkan oleh Hotel Rooseno Plaza ini dengan melakukan penerapan 3 M dengan Menggunakan Masker, Membersihkan Tangan , dan Menjaga Jarak selama di area Hotel Rooseno Plaza. Penerapan Protokol ini dilakukan untuk kehidupan di masa New Normal

Era dan menghindari adanya penyakit Covid-19. Selain melakukan penerapan protokol kesehatan 3 M, Hotel Rooseno Plaza juga membatasi kapasitas nya yang sebelumnya 100% sekarang hanya 50% kapasitas. Dan melakukan scan barcode peduli lindungi sebelum memasuki hotel. Hotel Rooseno Plaza juga selalu memperhatikan CHSE yaitu kepanjangan dari (*Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability*) kebersihan, kesehatan, keamanan, dan kelestarian lingkungan. Karna dampak dari pandemi Covid-19 ini membuat aspek kebersihan menjadi fokus utama, Untuk memastikan bahwa hotel dapat menjamin kebersihan dan keamanannya. Pihak hotel perlu melakukan pedoman baru yang sesuai dengan keadaan saat ini dan mempertahankannya untuk standar minimum dalam operasional hotel. Manajemen operasional yang harus diperhatikan oleh pihak hotel ialah aspek pelestarian lingkungan, budaya dan sosial masyarakat.

Diketahui dalam menjalankan pengembangan strategi pada hotel di masa New Normal Era. Hotel Rooseno Plaza memiliki Hambatan, Hambatan yang ada pada Hotel Rooseno Plaza ini adanya penutupan jalan oleh pihak kepolisian di sekitar Hotel Rooseno Plaza, serta adanya rasa takut pada pengunjung akibat PPKM atau Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat yang dimana masyarakat tidak boleh berpergian, dan kurangnya kinerja karyawan hotel yang dikarenakan adanya batasan 50% kapasitas. Diketahui dalam menjalankan pengembangan strategi pada hotel di masa New Normal Era. Hotel Rooseno Plaza memiliki Pendukung, Dan yang menjadi faktor pendukung di Hotel Rooseno Plaza ini adalah restoran nya, Restoran yang ada pada Hotel Rooseno Plaza ini yang menjadi faktor pendukung atau unggulan karna restoran di Hotel Rooseno Plaza ini memiliki konsep yang modern dan klasik, keunikan ini yang menjadi salah satu pendukung. Untuk harga yang ditawarkan dalam restoran ini juga cukup terjangkau, restoran ini juga bisa di nikmati oleh pengunjung dari luar atau yang tidak menginap di Hotel Rooseno Plaza. Pendukung lainnya yang ada di Hotel Rooseno Plaza ini yaitu dengan adanya pengunjung yang menaati peraturan protokol kesehatan.

Analisis Matriks SWOT

Analisis SWOT adalah strategi yang biasa digunakan untuk menganalisis serta menjelaskan tentang keadaan yang menyampaikan wawasan. Kajian ini mengambil keadaan sebagai pengarah, yang kemudian dikelompokkan sesuai dengan kontribusinya masing – masing. Kajian ini secara logis juga dapat membantu untuk mengambil keputusan sehingga dapat digunakan sebagai alat yang ampuh dalam menganalisis faktor – faktor yang mempengaruhi operasi perusahaan, seperti pengambilan keputusan dan penentuan strategi.

Analisis SWOT terdapat (4) elemen dasar, yaitu; Kekuatan (*Strength*) (1) Pada Hotel Rooseno Plaza sudah menerapkan protokol kesehatan (2) Terdapat restoran yang unik dan menu makanan-minuman yang baik dengan harga terjangkau (3) Terdapat bioskop mini di dalamnya (4) Memiliki harga yang kompetitif (5) Adanya mutu pelayanan yang baik terhadap konsumen (6) Melakukan kerjasama dengan E-commerce (7) Memiliki fasilitas hotel yang lengkap dan memadai (8) Menawarkan promo yang berbeda pada setiap bulannya (9) Memanfaatkan situs web (10) Lingkungannya sangat terjaga serta bersih dan nyaman. Kelemahan (*Weakness*) yang ada di Hotel Rooseno Plaza (1) Biaya operasional hotel yang cukup tinggi (2) Kurangnya jumlah kamar, sehingga belum bisa memenuhi tamu. Peluang (*Opportunities*) yang ada di Hotel Rooseno Plaza (1) Memiliki lokasi yang sangat strategis dari pusat Kota Jakarta, dan pusat pembelanjaan serta tempat objek wisata disekitarnya. (2) Dekat dengan transportasi umum (3) Kondisi geografis di Jakarta yang sangat mendukung sektor pariwisata dan perhotelan (4) Banyaknya tempat-tempat wisata di Jakarta (5) Banyaknya peminatan pada restoran hotel dari yang bukan pengunjung yang menginap di hotel (6) Adanya perkembangan teknologi yang dapat mempermudah dan mempercepat untuk promosi (7) Memiliki pelanggan tetap (8) Memiliki kerjasama yang baik dengan rekan kerjasama (9) Banyaknya minat pengunjung yang berasal dari wisatawan mancanegara. Ancaman (*Threat*) yang ada di Hotel Rooseno Plaza (1) Adanya penutupan jalan disekitar

Hotel. Lokasi hotel berdekatan dengan Hotel lainnya (2) Adanya pesaing baru yang potensial (3) Persaingan harga pada Hotel lainnya (4) Persaingan promosi pada Hotel lainnya (5) Terdapat banyak hotel yang berada di daerah Kemang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti menarik kesimpulan berdasarkan bab-bab sebelumnya. Akibat dampak pandemi COVID-19 di Indonesia pada tahun 2020, semua industri mengalami penurunan yang sangat drastis, salah satu industri yang mengalami penurunan akibat dampak pandemi COVID-19 ini adalah industri pariwisata. Sektor pariwisata memberikan dampak yang sangat besar terhadap pandemi COVID-19, bidang yang berdampak pada pariwisata, khususnya perhotelan. Hotel mengalami penurunan jumlah pengunjung yang sangat drastis akibat pandemi COVID-19. Salah satu hotel yang mengalami penurunan jumlah pengunjung di Jakarta selama masa pandemi COVID-19 adalah Hotel Roosseno Plaza Jakarta. Hotel Roosseno Plaza Jakarta mengalami penurunan 70% akibat pandemi virus Covid-19. Dengan adanya perubahan masa di new normal era ini diharapkan dapat meningkatkan pengembangan sektor pariwisata yang sempat menurun akibat pandemi virus covid-19, Dan hotel dapat meningkatkan kenaikan pengunjung. Hotel melakukan strategi untuk meningkatkan kenaikan pengunjung, terutama dengan menerapkan strategi proses kesehatan berbasis CHSE (Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability) di new normal era yang di anjurkan oleh pemerintah. Dengan menerapkan 3M, termasuk memakai masker, mencucitangan, dan menjaga jarak. Penerapan protokol ini dilakukan untuk meminimalisir laju peningkatan kasus virus Covid-19. Bersamaan dengan itu, hotel Roosseno Plaza juga selalu memperhatikan aspek kebersihan di area hotel, karena pengaruh pandemi ini, aspek kebersihan menjadi elemen utama dari new normal ini. Dengan menerapkan protokol kesehatan yang sangat ketat dan disiplin di New Normal Era. Strategi ini dilaksanakan dengan tujuan untuk memulihkan kesehatan masyarakat dan juga memulihkan industri pariwisata.

Selain itu, Hotel Roosseno Plaza juga melakukan strategi pengembangan dengan berkoordinasi dengan mitra melalui media online dan offline untuk menambah jumlah tamu yang mengalami penurunan akibat adanya wabah virus Covid-19. Dengan menerapkan strategi dimasa New Normal Era Hotel memiliki hambatan, Hambatan yang terdapat di Hotel Roosseno Plaza yaitu dengan kurangnya kinerja karyawan serta adanya penutupan jalan. Namun Hotel Roosseno Plaza juga memiliki pendukung seperti restoran, Restoran yang terdapat di Hotel Roosseno Plaza ini menjadi faktor pendukung karna di dalam restoran ini terdapat desain yang menarik dan harga yang terjangkau. Berdasarkan analisis yang dilakukan peneliti, Kekuatan (Strength) hotel Roosseno Plaza antara lain lokasinya yang sangat strategis ke pusat kota Jakarta, pusat perbelanjaan dan liburan, fasilitas yang lengkap dan pelayanan yang baik. Kelemahan (Weakness) hotel Roosseno Plaza antara lain harga yang agak mahal dan jumlah kamar yang sedikit. Peluang (Opportunities) di Roosseno Plaza antara lain kerjasama yang baik dengan mitra kerja, pelanggan setia dan perkembangan teknologi yang dapat mempermudah dalam pemberian informasi dan promosi. Ancaman (Threats) terhadap Roosseno Plaza Hotel antara lain letak hotel yang berdekatan dengan hotel lain, pesaing harga dengan hotel lain, dan adanya fasilitas akomodasi.

Saran

Saran yang dapat dibuat sebagai masukan untuk dipertimbangkan oleh Hotel Roosseno Plaza mengingat status hotel yang masih berkembang saat ini dalam masa New Normal Era diharapkan Hotel Roosseno Plaza akan mempertahankan menjaga kebersihan kualitas dan pelayanan, menyediakan produk dengan harga yang terjangkau dan melaksanakan strategi yang tepat. karena persaingan saat ini sangat ketat akibat munculnya hotel-hotel baru sejenis

nya, dalam menghadapi persaingan tersebut Hotel Roosseno Plaza tetap mempertahankan keunggulannya, peluang dan peluang yang ada, serta meningkatkan kualitas. semua aspek internal hotel Roosseno untuk menjadi kekuatan yang dapat menarik pengunjung dan melakukan evaluasi kinerja secara berkelanjutan untuk mencapai visi – misi dan tujuan hotel tempat Roosseno Plaza berada.

DAFTAR PUSTAKA

- Anam, S. (2020). Analisis Prospek Pengembangan Sektor Jasa Perhotelan di Kota Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (Penataran)* Vol. 5 No. 2, 16.
- David Jonathan, Y. A. (2021). Penerapan Protokol Kesehatan Sebagai Upaya Meningkatkan *Revisit Intention* Tamu di Intercontinental Bandung Dago Pakar.
- Fadhil, M. Z. (2021). Strategi Recovery Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta Pada Masa New. normal Pemerintahan dan Kebijakan (JPK), E- ISSN 2720-9393, Vol 2, No 2, 12.
- Fitri Arlinda, R. S. (2021). Pengaruh Penerapan Program Adaptasi. CHSE. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)* Volume 9 No 3, 13.
- Gili Argenti, H. P. (Juni 2021). Strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang Dalam Mengelola. *The Indonesian Journal of Politics and Policy*, 9.
- Winowatan, I. K. (2021). Penyiapan Sumber Daya Manusia Berbasis CHSE Dalam Memasuki Era New Normal di Hotel Losari Villa Legian dan Hotel Hotel Losari Sunset Road Bali.
- Kristina, N. M. (Oktober 2020). Pemulihan Ekonomi Pariwisata Bali. *Cultoure*, 7.
- Kurniawan, A. (2021). Pengertian Strategi – Tingkat, Jenis, Bisnis, Integrasi, Umum, Para Ahli.
- Maxmanroe (2021) .Analisis SWOT: Pengertian, Unsur-Unsur, Manfaat
- Nugraheni, A. D. (2020). Upaya Meningkatkan Sektor Pariwisata Melalui Pengembangan CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, Environment*) Dalam Kawasan Pantai Jimbaran. *Jurnal Abdimas ADPI Sosial dan Humaniora* Vol.1 No.1 , 5.
- SWOT, P. d. (2018). Pengertian dan contoh Analisis SWOT.
- Thoha, M. (2015). Analisis dan Perancangan Sistem Reservasi. *Jurnal Prosisko* Vol. 2 No. 2.

