

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel merupakan tempat yang memiliki banyak tamu dan aktivitas yang beragam, sehingga memerlukan langkah-langkah yang tepat untuk menjaga keamanan dan ketahanannya. Salah satu alasan pentingnya ketahanan hotel adalah untuk melindungi tamu, karyawan, dan harta benda dari berbagai ancaman seperti kebakaran, bencana alam, terorisme, kejahatan, dan risiko keadaan darurat lainnya. Kebakaran khususnya merupakan salah satu ancaman utama yang harus diantisipasi dengan baik di setiap hotel. Ketahanan hotel berperan dalam menjaga reputasi dan citra hotel di mata publik. Insiden yang terjadi di hotel, baik itu kejahatan atau kecelakaan, dapat merusak reputasi hotel dan mengurangi kepercayaan pelanggan. Oleh karena itu, pengelola hotel perlu melakukan langkah-langkah yang proaktif untuk mengurangi risiko terjadinya hal-hal yang merugikan tersebut. Dalam mencapai ketahanan hotel yang baik, perlu dilakukan upaya-upaya seperti memastikan adanya sistem keamanan yang efektif, seperti CCTV, sistem peringatan kebakaran, dan pengawalan keamanan. Pelatihan karyawan juga penting untuk meningkatkan kesadaran akan keamanan dan tindakan darurat. Selain itu, pengelola juga perlu menjalin kerjasama dengan pihak-pihak terkait, seperti kepolisian, pemadam kebakaran, dan badan-badan pengatur untuk memperoleh dukungan dan informasi terkini mengenai keamanan dan ketahanan.

Hotel bisnis adalah jenis hotel yang biasanya terletak dekat dengan pusat bisnis atau kawasan perkantoran. Hotel ini dirancang dan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan para pebisnis yang sering melakukan perjalanan dinas. Hotel bisnis bermula dari pertumbuhan pesat sektor bisnis dan perdagangan di berbagai kota besar di seluruh dunia. Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi, banyak perusahaan mengadakan pertemuan, konferensi, dan acara bisnis lainnya yang melibatkan peserta dari berbagai daerah. Para pebisnis ini sering membutuhkan akomodasi yang nyaman, efisien, dan berlokasi strategis agar dapat menjalankan kegiatan bisnis mereka dengan lancar. Hotel bisnis menyediakan fasilitas yang dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan pebisnis. Fasilitas ini termasuk ruang

pertemuan dan konferensi, pusat bisnis dengan akses internet, layanan kamar 24 jam, wifi gratis, layanan laundry cepat, dan fasilitas pendukung lainnya seperti gym atau kolam renang untuk relaksasi setelah seharian beraktivitas.

Novotel Cikini merupakan salah satu bisnis hotel di Jakarta yang memiliki kriteria khusus dalam menjaga kualitas dan kenyamanan bagi para tamunya. Dalam industri perhotelan, ketahanan merupakan salah satu faktor kunci untuk menjaga kelangsungan bisnis hotel. Ketahanan bisnis hotel mengacu pada kemampuan hotel untuk tetap beroperasi dan menghasilkan pendapatan, bahkan dalam kondisi ekonomi yang sulit atau dalam situasi bencana. Salah satu alasan mengapa Novotel Cikini dianggap memiliki ketahanan yang baik adalah karena lokasinya yang strategis. Terletak di pusat kota Jakarta, dekat dengan pusat bisnis, pusat perbelanjaan, dan objek wisata, Novotel Cikini menarik banyak tamu baik dari dalam maupun luar negeri. Hal ini memberikan keuntungan bagi hotel dalam menjaga tingkat okupansi dan pendapatan yang stabil. Selain itu, Novotel Cikini juga memiliki infrastruktur dan fasilitas yang terbaik. Dengan kamar yang nyaman dan modern, restoran yang menawarkan makanan yang lezat, dan fasilitas pertemuan yang lengkap, hotel ini mampu memenuhi kebutuhan para tamu dan memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi mereka. Dalam situasi di mana banyak pengunjung memprioritaskan kenyamanan dan fasilitas yang baik, Novotel Cikini memiliki keunggulan yang bisa menjaga bisnisnya tetap bertahan. Tak hanya itu, Novotel Cikini juga memegang standar keamanan dan keselamatan yang tinggi. Para tamu merasa aman dan nyaman selama menginap di hotel ini. Dalam situasi bencana atau gangguan keamanan, hotel ini dilengkapi dengan sistem evakuasi yang efektif dan juga menjalin kerja sama dengan pihak keamanan setempat. Selain faktor-faktor tersebut, Novotel Cikini juga memiliki manajemen yang profesional dan berdedikasi. Mereka memiliki tim yang terlatih untuk menjaga kualitas pelayanan dan memberikan pengalaman terbaik kepada tamu. Dalam situasi sulit, manajemen mampu mengatasi tantangan dan mengambil langkah-langkah yang tepat untuk menjaga kinerja bisnis.

Salah satu isu positif utama tentang permasalahan ketersediaan di Novotel Cikini adalah lokasinya yang strategis. Hotel ini terletak di kawasan pusat bisnis dan pusat hiburan Jakarta, sehingga mudah dijangkau oleh tamu yang ingin

melakukan perjalanan bisnis atau rekreasi. Keberadaan Novotel Cikini juga mempermudah akses tamu ke berbagai tempat wisata populer, seperti Monumen Nasional (Monas), Taman Ismail Marzuki, dan Pasar Baru. Selain itu, Novotel Cikini menawarkan fasilitas dan layanan yang lengkap untuk memenuhi kebutuhan tamu. Hotel ini dilengkapi dengan berbagai fasilitas seperti kolam renang, restoran, spa, pusat kebugaran, dan ruang pertemuan yang modern. Fasilitas ini dapat memberikan pengalaman menginap yang nyaman dan memuaskan bagi para tamu. Staf yang ramah dan profesional di Novotel Cikini juga menjadi salah satu isu positif utama. Mereka siap membantu tamu dengan segala kebutuhan dan permintaan mereka, memberikan pelayanan yang baik dan profesional.

Novotel Jakarta Cikini telah mendapatkan ulasan yang positif dalam hal ketahanan. Beberapa aspek yang diunggulkan dalam ulasan tamu termasuk kebersihan dan sanitasi yang ditingkatkan. Hotel ini mengimplementasikan protokol kebersihan yang ketat, dengan staf yang sangat memperhatikan kebersihan kamar, fasilitas umum, dan area publik hotel. Selain itu, penegakan protokol kesehatan juga menjadi fokus utama Novotel Jakarta Cikini. Hotel ini menunjukkan perhatiannya terhadap kesehatan dan keamanan tamu dengan menerapkan protokol seperti pengukuran suhu tubuh, menyediakan hand sanitizer, dan mewajibkan penggunaan masker di area umum. Selanjutnya, ulasan juga mencatat bahwa keamanan di hotel ini ditingkatkan dengan adanya kontrol akses yang ketat. Hanya tamu yang sah yang diperbolehkan masuk, memberikan rasa aman dan nyaman bagi para tamu yang menginap. Pelayanan yang responsif juga menjadi salah satu hal yang diapresiasi oleh tamu. Staf hotel sangat sigap dan siap membantu tamu dalam situasi darurat atau keadaan tak terduga (Mustofa, 2024).

Penelitian yang berjudul *Tourism and Hospitality industry resilience during the Covid-19 pandemic: Evidence from England* ditulis oleh Nikos Ntounis, dkk. Penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik ini adalah studi tentang kesiapan dan ketaatan protokol kesehatan di sektor pariwisata dan industri perhotelan selama pandemi Covid-19. Beberapa penelitian juga telah dilakukan untuk mengeksplorasi pengaruh pandemi terhadap kunjungan wisatawan dan pendapatan di destinasi pariwisata tertentu. Namun, belum banyak penelitian yang fokus pada ketaatan dan kepatuhan bisnis hotel, seperti Novotel Cikini di Jakarta dalam menghadapi

pandemi ini. Penelitian tentang ketaahanan bisnis hotel Novotel Cikini selama pandemi akan memberikan wawasan baru mengenai tantangan yang dihadapi oleh industri pariwisata dan perhotelan di tengah situasi yang sulit ini. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi dalam pemahaman tentang strategi dan tindakan yang diambil oleh bisnis hotel dalam menjaga keberlanjutan operasional mereka selama krisis. Dalam penelitian ini, dapat dilakukan survei dan wawancara dengan manajemen dan karyawan Novotel Cikini untuk mendapatkan wawasan tentang langkah-langkah yang diambil untuk menghadapi pandemi, kepatuhan terhadap protokol kesehatan, perubahan dalam strategi pemasaran dan promosi, serta dampak finansial yang dihadapi oleh hotel. Selain itu, dapat melibatkan juga tamu hotel untuk memahami persepsi mereka tentang keamanan dan kebersihan di hotel selama pandemi ini (Nikos Ntounis, dkk., 2022).

Strategi pemasaran Novotel Cikini sebelum Covid-19 termasuk mengadakan promosi, membuat kemitraan dengan agen perjalanan, dan berpartisipasi dalam pameran perjalanan untuk meningkatkan visibilitas hotel. Selama Covid-19, strategi pemasaran mungkin berfokus pada promosi online, menjalankan kampanye kebersihan yang ketat, dan menawarkan kebijakan pembatalan yang fleksibel. Implementasi strategi pemasaran sebelum Covid-19 melibatkan tim pemasaran yang bekerja sama dengan departemen lain untuk memastikan promosi dan kampanye berjalan lancar. Selama Covid-19, implementasi strategi pemasaran akan melibatkan penyesuaian kebijakan pembatalan, peluncuran kampanye promosi secara online, dan peningkatan protokol kebersihan. Setelah Covid-19, implementasi strategi pemasaran akan melibatkan pemulihan operasional secara bertahap dan semakin fokus pada pengalaman tamu yang aman dan nyaman. Evaluasi strategi pemasaran penting dilakukan untuk memastikan keberhasilan dan efektivitasnya. Evaluasi strategi pemasaran sebelum Covid-19 akan membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari strategi pemasaran yang telah dilakukan sebelumnya. Selama Covid-19, evaluasi strategi pemasaran akan membantu mengevaluasi kinerja kampanye promosi online dan efektivitas langkah-langkah mitigasi risiko yang telah diambil. Evaluasi strategi pemasaran setelah Covid-19 akan membantu mengidentifikasi peluang pemulihan dan peningkatan ke depan serta penyesuaian

strategi yang mungkin diperlukan.

Untuk itu Penelitian dengan judul **“KETAHANAN NOVOTEL CIKINI SEBAGAI SALAH SATU BISNIS HOTEL DI JAKARTA”** Menjadi penting untuk dilakukan.

xSektor pariwisata dirasakan mempunyai prospek yang cukup cerah untuk masa yang akan datang sebagai penghasil devisa negara maupun daerah. Selain itu, dengan adanya pembangunan di sektor pariwisata akan membantu dalam rangka mengenalkan berbagai ragam kebudayaan yang memiliki ciri khas tersendiri pada masing-masing daerah yang ada di Jakarta kepada wisatawan asing maupun daerah. Hotel merupakan salah satu alternatif penginapan yang cukup diminati oleh masyarakat pendatang, oleh karena itu harga sangat berpengaruh untuk memikat para konsumen untuk menginap. Dalam dunia pemasaran konsumen adalah faktor utama dalam keberhasilan usaha. Adapun untuk menunjang hal tersebut berbagai upaya dilakukan oleh pemerintah dan pengusaha perhotelan. Salah satu upaya yang ditempuh adalah dengan menyediakan sarana dan prasarana penginapan atau hotel yang baik (DJ, 2019).

Meski prospek dunia perhotelan sangat menjanjikan. Tapi, sektor perhotelan sempat mengalami guncangan saat pandemic Covid-19 menyerang. Pandemi Covid-19 yang berasal dari kota Wuhan China ini masuk merajalela dinegara-negara di dunia. Banyak negara yang tidak siap dengan kondisi ini. Italia, Malaysia, Singapura tidak luput dari penyebaran virus baru ini. Jakarta sendiri terkena dampak yang diindikasikan berasal dari kedatangan masyarakat Jakarta yang baru pulang bepergian dari negara yang telah dijangkiti virus ini sebelumnya. Kesadaran yang terlambat mengakibatkan virus ini semakin tersebar dan akhirnya menimbulkan korban jiwa dan kepanikan di masyarakat kita. Tidak terkecuali, virus Covid-19 ini mempengaruhi tatanan perekonomian Jakarta. Banyak industri yang tidak berjalan sesuai dengan target awal. Industri perhotelan merupakan industri yang sangat terpuak dan berdampak sangat hebat dalam Pandemi ini (Diayudha, 2020).

Hotel merupakan salah satu industri yang terdampak covid. Usaha perhotelan yang tergolong dalam industri jasa pelayanan memegang peranan penting dalam memenuhi dan memuaskan keinginan yang dibutuhkan tamu.

Pelayanan yang sebaik-baiknya kepada tamu merupakan hal utama yang tidak dapat dipisahkan dalam usaha perhotelan agar tamu merasa betah atau nyaman menginap di hotel yang bersangkutan, sehingga menambah lama tinggal atau bahkan merencanakan untuk kembali datang atau menginap di lain waktu perlu pelayanan yang optimal. Pelayanan yang optimal dan memuaskan tamu juga akan menimbulkan citra hotel yang baik di mata tamu. Perusahaan perhotelan dapat dikatakan berhasil apabila jasa yang disampaikan telah memenuhi atau melebihi target yang diharapkan (Kotler dan Armstrong, 2008) dalam (Silfia, 2019).

Selama masa pandemi covid 19 dan adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di berbagai wilayah, Masyarakat dihimbau untuk tetap tinggal di rumah dan menghindari bepergian atau keluar rumah untuk sesuatu yang tidak mendesak. Semua kegiatan dilakukan dirumah termasuk bekerja dan bersekolah. Hal ini membuat Manajemen harus memutar otak bagaimana caranya agar bisnisnya bisa terus bernafas di tengah pandemi. Manajemen harus beradaptasi dan berinovasi untuk merespons tantangan baru ini. Manajemen harus memiliki strategi pemasaran agar hotel tetap dapat menghasilkan pendapatan dengan memanfaatkan potensi yang ada di hotel. Menurut American Marketing Association (Jakarta), Pemasaran/Marketing adalah aktivitas, serangkaian institusi, dan proses menciptakan, mengomunikasikan, menyampaikan, dan mempertukarkan tawaran yang bernilai bagi pelanggan, klien, mitra, dan masyarakat umum.

Masa covid 19 ini membuat hotel harus keluar dari masa krisis dengan cara menetapkan strategi paling cocok. Salah satunya hotel perlu mengenali kekuatan dan kelemahan perusahaan, hal ini dapat membantu perusahaan dalam menetapkan strategi pemasaran mampu memanfaatkan peluang dan kekuatan perusahaan (Agnisya, 2022). Penerapan dari strategi akan meningkatkan kinerja perusahaan dan memberi nilai tambahan bagi semua pihak yang terkait dengan perusahaan. Pihak yang tidak terlepas adalah karyawan juga menjadi bagian yang penting untuk menjadi umpan balik terhadap kinerja karyawan juga menjadi bagian yang penting untuk menjadi umpan balik terhadap terlaksananya dari pihak management akan saling mendukung dan menghasilkan kolaborasi dan efektifitas yang berbanding lurus.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**KETAHANAN NOVOTEL CIKINI SEBAGAI SALAH SATU BISNIS HOTEL DI JAKARTA**”.

B. Rumusan Masalah

1. Apa strategi pemasaran sebelum Covid-19, saat Covid-19 dan setelah Covid-19?
2. Mengapa implementasi strategi pemasaran sebelum Covid-19, saat Covid-19 dan setelah Covid-19?
3. Mengapa Evaluasi strategi pemasaran sebelum Covid-19, saat Covid-19 dan setelah Covid-19 perlu dilakukan?

C. Tujuan Penelitian

1. Teridentifikasinya strategi pemasaran sebelum Covid-19, saat Covid-19 dan setelah Covid-19.
2. Untuk mengetahui implementasi strategi pemasaran sebelum Covid-19, saat Covid-19 dan setelah Covid-19.
3. Untuk mengetahui Evaluasi strategi pemasaran sebelum Covid-19, saat Covid-19 dan setelah Covid-19.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian teoritis dalam konteks keberlanjutan Novotel Cikini sebagai bisnis hotel di Jakarta adalah sebagai berikut:

Pengembangan Pengetahuan: Penelitian teoritis dapat membantu dalam mengembangkan pengetahuan yang berkaitan dengan ketahanan bisnis hotel di Jakarta, termasuk kemungkinan tantangan dan peluang yang dihadapi. Dengan meneliti teori-teori yang relevan, manajemen Novotel Cikini bisa mendapatkan wawasan yang lebih dalam tentang faktor-faktor yang berdampak pada keberlanjutan bisnis hotel mereka.

- 1) **Pengambilan Keputusan yang Lebih Baik:** Dalam menjalankan bisnis hotel, keputusan yang baik sangat penting untuk mencapai keberlanjutan jangka

panjang. Dengan melakukan penelitian teoritis, manajemen Novotel Cikini dapat memahami dan menganalisis berbagai teori yang berkaitan dengan bisnis hotel. Penelitian ini dapat membantu mereka dalam mengambil keputusan yang lebih baik dan informan, seperti dalam hal-investasi, pengembangan produk dan layanan, strategi pemasaran, dan lain-lain.

- 2) Identifikasi Peluang Inovasi: Penelitian teoritis dapat membantu manajemen Novotel Cikini dalam mengidentifikasi peluang inovasi yang berpotensi meningkatkan ketahanan bisnis mereka. Dengan mempelajari teori-teori terbaru dalam industri perhotelan, manajemen dapat menjadi lebih sadar akan tren baru, teknologi baru, atau metode bisnis baru yang bisa mereka terapkan dalam operasi hotel mereka. Ini membantu mereka tetap relevan dan bisa bersaing di pasar yang terus berubah dan berkembang.
- 3) Peningkatan Keberlanjutan: Keberlanjutan menjadi fokus utama di industri perhotelan saat ini. Penelitian teoritis dapat membantu manajemen Novotel Cikini dalam mengidentifikasi dan menerapkan praktik-praktik yang berkelanjutan. Misalnya, penelitian dapat membantu mereka mempelajari strategi pengelolaan energi dan limbah, pengurangan jejak karbon, penggunaan sumber daya yang lebih efisien, dan implementasi praktik ramah lingkungan lainnya. Dengan menerapkan penelitian teoritis ini, Novotel Cikini dapat meningkatkan keberlanjutan operasional mereka dan juga memberikan dampak positif pada lingkungan.
- 4) Pengembangan Strategi Bisnis: Penelitian teoritis dapat membantu manajemen Novotel Cikini dalam mengembangkan strategi bisnis yang lebih baik dan lebih efektif. Melalui pemahaman yang lebih mendalam tentang konsep dan teori manajemen, manajemen dapat mengidentifikasi dan menerapkan strategi yang tepat untuk menghadapi tantangan bisnis, seperti persaingan, peningkatan permintaan, perubahan tren dan preferensi pelanggan, serta faktor-faktor eksternal lainnya yang dapat mempengaruhi keberhasilan bisnis hotel mereka.

Dengan memanfaatkan penelitian teoritis, Novotel Cikini dapat meningkatkan keunggulan kompetitif mereka, meningkatkan keberlanjutan operasional, dan berkontribusi pada pertumbuhan industri perhotelan di Jakarta.

2. Manfaat Akademis

Penelitian akademis memiliki manfaat yang penting dalam konteks bisnis hotel, seperti Novotel Cikini di Jakarta. Berikut adalah beberapa manfaat penelitian akademis yang dapat diterapkan dalam meningkatkan ketahanan bisnis hotel:

Memahami pasar dan tren industri: Penelitian akademis dapat membantu hotel dalam memahami pasar mereka dengan lebih baik, seperti profil pengunjung, preferensi pelanggan, dan tren industri terkini. Dengan informasi ini, hotel dapat mengembangkan strategi pemasaran dan produk yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Mengidentifikasi peluang bisnis baru: Penelitian akademis dapat membantu dalam mengidentifikasi peluang bisnis baru yang mungkin belum dijelajahi oleh hotel sebelumnya. Misalnya, melalui penelitian, hotel dapat mengetahui tren perjalanan terbaru seperti jenis akomodasi yang diminati oleh wisatawan, seperti homestay atau glamping, dan dengan demikian dapat mengembangkan konsep baru untuk mengikuti tren tersebut.

Meningkatkan kualitas layanan: Penelitian akademis dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang kebutuhan dan preferensi pelanggan dalam hal layanan hotel. Dengan menganalisis temuan penelitian ini, hotel dapat meningkatkan kualitas layanan mereka dengan memperhatikan area yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki.

Meningkatkan kepuasan pelanggan: Penelitian akademis dapat membantu hotel dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan mereka. Misalnya, penelitian dapat mengidentifikasi aspek-aspek tertentu dalam pelayanan, seperti kecepatan check-in/check-out, kualitas makanan, atau kebersihan kamar, yang berkontribusi pada kepuasan pelanggan. Dengan mengetahui hal ini, hotel dapat melakukan perubahan yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Memperbaiki efisiensi dan produktivitas: Penelitian akademis juga dapat membantu hotel dalam mengidentifikasi proses bisnis yang tidak efisien atau area-area yang dapat ditingkatkan dalam hal produktivitas. Dengan menganalisis hasil penelitian ini, hotel dapat melakukan perbaikan-operasional yang tepat untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja mereka.

Dalam konteks Novotel Cikini, penelitian akademis dapat memberikan wawasan berharga tentang pasar, peluang bisnis, kebutuhan dan preferensi pelanggan, serta memandu keputusan strategis yang dapat meningkatkan ketahanan bisnis hotel.

