

Upaya PT. Hotel Sahid Jaya International Menghadapi "New Normal"

Nuriftah Fitriyani Qolbiah
Politeknik STIA LAN Bandung
e-mail: nuriftahfitri99@gmail.com

Abstrak

Pandemi covid-19 ini membuat sektor usaha pariwisata berada pada titik terendahnya, dimana semua kegiatan pembatasan sosial membuat sektor pariwisata benar-benar terpuruk, keuntungan yang turun dratis dan bahkan beberapa unit usaha harus mengalami kerugian dan tutup sementara ataupun gulung tikar. Kebijakan pola hidup baru atau "New Normal" merupakan salah satu cara untuk menggerakkan kembali sektor-sektor usaha yang sempat terhenti. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana upaya sektor usaha pariwisata pada PT. Hotel Sahid Jaya International untuk bangkit di era "New Normal" pasca PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) pada saat pandemi covid-19 terjadi. Penelitian ini mengacu pada pola bagaimana PT. Hotel Sahid Jaya International yang kegiatannya sempat terhenti, karena adanya PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) di awal pandemi covid-19, untuk mencoba bangkit kembali di era "new normal" dengan beberapa upaya yang dilakukan yaitu peningkatan protokol kesehatan yang ada, memberikan beberapa promo untuk menarik minat pelanggannya, dan juga membuka peluang usaha baru di bidang lain.

Keywords : Sektor Pariwisata, Upaya Membangkitkan Bisnis, New Normal

Efforts of PT. Hotel Sahid Jaya International in Facing the "New Normal"

Abstract

The covid-19 pandemic has put the tourism business sector at its lowest point, where all social restriction activities have made the tourism sector seriously sink, profits have decreased drastically and even some business units have suffered losses and temporarily closed or went out of business. The policy of a new lifestyle or "New Normal" is one way to revive business sectors that had been suspended. This study aims to determine the extent of the efforts of the tourism business sector at PT. Hotel Sahid Jaya International to rise in the "New Normal" era after the PSBB (Large-Scale Social Restrictions) when the Covid-19 pandemic occurred. This research refers to the pattern of how PT Hotel Sahid Jaya International, whose activities had stopped, due to the PSBB (Large-Scale Social Restrictions) at the beginning of the Covid-19 pandemic, to try to revive in the new normal era with several efforts made, namely improving existing health protocols, providing several promos to attract customers' interest, and also opening new business opportunities in other fields.

Keywords : Tourism Business Sector, The Efforts Of The Tourism Business, New Normal

A. Pendahuluan

Pandemi covid-19 merupakan wabah virus covid-19 yang dialami oleh hampir seluruh dunia, virus ini tersebar melalui droplet dan kontak langsung dengan penderita, tipe penyebaran yang begitu cepat dan sulit untuk

dihindari maka dari itu perlunya pengurangan kegiatan-kegiatan sosial yang melibatkan banyak orang, untuk memutus penyebaran tersebut maka kebijakan berupa PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) perlu diberlakukan. Hal tersebut dampak sangat

membantu untuk memutus rantai penyebaran ketika vaksinnnya memang belum ditemukan. Akan tetapi, PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) tersebut sangat berdampak juga pada perekonomian negara, dikarenakan dengan adanya PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) ini maka beberapa kegiatan usaha yang melibatkan sosial atau kerumunan orang akan kehilangan pasarnya, seperti layaknya *Event Organizer*, *MICE* (*Meeting, Incentive, Convetion, and Exhibition*), jasa transportasi seperti (angkutan umum, transportasi online, transportasi laut, darat dan udara lainnya), dan yang paling terdampak adalah sektor usaha pariwisata seperti tempat wisata, kegiatan dan atraksi wista, usaha perjalanan wisata, termasuk juga akomodasi berupa penginapan dan makan/minum seperti hotel.

Hotel merupakan salah satu bidang usaha pariwisata yang paling terdampak dalam penerapan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) ini, dimana semua kegiatan usaha pariwisata terhenti dan membuat hotel berada pada titik terendahnya, ada beberapa hotel yang terpaksa melakukan *Unpaid Leave* (dirumahkan) kepada beberapa karyawannya, melaukan tutup sementara atau bahkan gulung tikar karena tidak ada pemasukan. Padahal sektor usaha pariwisata termasuk hotel inilah yang berkontribusi cukup besar terhadap pendapatan negara, ketika sektornya mati dan terhenti maka negara mengalami kerugian yang cukup besar dan penurunan pendapatan yang begitu besar.

Dengan keterpurukan ekonomi yang ada tersebut maka diterapkanlah "*New Normal*" sebagai solusi dari berputarnya kembali roda ekonomi indonesia. Pengerakan tatanan hidup baru dengan protokol kesehatan yang cukup ketat. Beberapa sektor usaha yang telah terdampak pandemi dapat mempunyai kesempatan untuk kembali bangkit dengan adanya "*New Normal*", walaupun tentunya tidak akan mudah untuk sektor usaha yang terdampak dapat bangkit kembali setelah mengalami krisis.

Seperti halnya pada PT. Hotel Sahid Jaya International yang merupakan perusahaan dalam unit kegiatan usaha pariwisata berupa perhotelan, yang sempat mengalami masa-masa sulit pada saat penerapan PSBB

(Pembatasan Sosial Berskala Besar), dan mencoba untuk kembali bangkit ketika adanya kebijakan "*New Normal*", Bagaimana upaya bangkitnya sektor usaha pariwisata berupa hotel pada saat "*New Normal*" ini dapat dilihat dari contoh kasusnya di PT. Hotel Sahid Jaya International.

B. Pembahasan

Dengan masa-masa kritis yang dialami sektor usaha pariwisata pada saat PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) maka "*New Normal*" seharusnya menjadi sarana untuk sektor usaha pariwisata dapat bangkit kembali secara perlahan sampai semua kembali normal. Ada pula strategi bisnis yang dapat dilakukan pada masa kritis sebagai berikut :

- Menciptakan Nilai Kepuasan Pelanggan Hal ini penting karena kepuasan pelanggan sangat bergantung nilai yang akan menjadi sebuah *feedback* dari pelanggan tersebut
- Membangun kesetiaan pelanggan dan upaya mempertahankan pelanggan Kesetiaan pelanggan merupakan hal yang harus dibangun agar pelanggan tetap bertahan dan mempunyai kepercayaan terhadap perusahaan.
- Meningkatkan Pangsa Pasar Meningkatkan Pangsa pasar merupakan hal yang sangat penting agar dapat terus bangkit di masa-masa kritis, dengan cara pemasaran ataupun penawaran yang menarik.

Dengan dibuka kembalinya sektor usaha pariwisata dan kegiatan-kegiatan ekonomi seperti biasa di harapkan dapat mampu memperbaiki ekonomi yang ada. Upaya-upaya perlu dilakukan untuk dapat terus bertahan dan kembali bangkit. Seperti halnya pada PT. Hotel Sahid Jaya International yang melakukan upaya-upaya untuk terus bangkit dari keterpurukan ini, berikut beberapa cara yang dilakukan oleh PT. Hotel Sahid Jaya International :

- Melakukan protokol kesehatan dengan baik juga benar dan melakukan pengawasan yang ketat agar dapat memutus rantai penyebaran dan tetap aman bagi

pengunjung. Hal ini merupakan upaya dari peningkatan kepuasan pelanggan dan juga membangun kepercayaan pelanggan agar tetap setia terhadap perusahaan.

- Mengadakan promosi work from hotel, dimana pelanggan akan mendapat potongan harga menginap ketika melakukan pekerjaannya di hotel, jika suntuk dengan suasana dirumah. Hal ini masuk pada peningkatan pangsa pasar dengan cara menarik pelanggan melalui promosi.
- Bekerjasama dengan kementerian menyiapkan kamar di beberapa hotelnya untuk tenaga medis covid-19 sebagai bentuk CSR (*Corporate Social Responsibility*). Hal ini dirasa dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan dan dapat menjadi salah satu upaya membangun kesetiaan pelanggan
- Membuka bisnis cadangan pada bidang lain yaitu lele frozen atau lele beku yang dijual untuk umum, Presinden Direktur PT. Hotel Sahid Jaya International Tbk, Hariyadi B Sukamdi mengatakan bahwa langkah ini merupakan strategi yang tepat. Karena harga lele cukup kompetitif dan mempunyai kandungan gizi yang cukup tinggi. Hal ini merupakan sebuah inovasi atau terobosan baru yang dapat diterapkan oleh sektor usaha pariwisata lain yang mencoba untuk bangkit.
- PT. Hotel Sahid Jaya International mampu mendistribusikan lele sebanyak 1 ton perminggu, hal ini cukup fantastis untuk meningkatkan kembali pendapatan perusahaan.

C. Penutup dan Rekomendasi

Pandemi covid-19 sangat berdampak buruk bagi kegiatan-kegiatan ekonomi yang ada termasuk sektor usaha pariwisata seperti hotel yang mati dan merosot jauh dari biasanya. Akan tetapi walaupun sempat kritis, harapan masih tetap ada dengan diberlakukannya "New Normal", upaya-upaya untuk bangkit tetap dapat dilakukan. Seperti pada PT. Hotel

Sahid Jaya International yang mampu kembali bangkit dengan beberapa inovasi yang ada seperti, meningkatkan kembali kepercayaan masyarakat dengan menerapkan protokol kesehatan yang baik, dan juga membuka peluang bisnis baru pada bidang lain yang berpeluang besar agar perusahaan tetap dapat bertahan dalam masa kritis.

Inspirasi yang cukup bagus sekali yaitu dengan mencoba kegiatan usaha lain yang berpotensi agar tetap bisa bertahan dan mempunyai pendapatan dikala kondisi seperti ini, strategi ini dirasa sangat cocok bagi sektor usaha pariwisata yang sedang terhenti dan kritis, pentingnya setiap bidang usaha untuk tetap dapat berinovasi dalam masa-masa kritis dan sulit agar dapat tetap bertahan dan kembali bangkit dalam keterpurukan yang ada.

Referensi

- Haryanto, Tulus. 2010. *Pentingnya Menjaga dan Meningkatkan Hubungan Baik Dengan Konsumen Dalam Masa Kritis*. Jejak, 03, 76-78.
- Kompas.com. 2020. *Hotel Grand Sahid Sediakan Akomodasi Bagi Tenaga Medis Covid-19*. <https://www.google.com/amp/s/amp.kompas.com/travel/read/2020/04/18/133219327/hotel-grand-sahid-sediakan-akomodasi-bagi-tenaga-medis-covid-19>
- Media Indonesia. 2020. *Bisnis Hotel Terdampak Pandemi, Sahid Group Jual Lele Beku*. <https://m.mediaindonesia.com/read/detail/33898-bisnis-terdampak-pandemi-sahid-group-jual-lele-beku>.
- PT. Hotel Sahid Jaya International. 2020. *Laporan Keuangan Triwulan 1*
- PT. Hotel Sahid Jaya International. 2020. *Laporan Keuangan Triwulan 2*
- Solopos.com. 2020. *Aman dan Nyaman di Hotel Selama Pandemi*. <https://m.solopos.com/aman-dan-nyaman-di-hotel-selama-pandemi-1057606>