



## Dampak Pasca Pandemi Covid-19 Terhadap Bisnis Hotel Ciputra Cibubur The Impact of the Post-Covid-19 Pandemic on the Ciputra Cibubur Hotel Business

Rizki Nurul Nugraha<sup>1</sup>, Achmad Zidan Rahemastus Salam<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Nasional

### Abstract

Received: 10 April 2023

Revised: 24 April 2023

Accepted: 20 Mei 2023

*The pandemic that began to spread in the new year 2020 greatly affected the economy, including the Cibubur Ciputra Hotel. PHRI recorded nearly 40,000 cancellations of hotel rooms with a total loss of IDR 1 trillion. The purpose of this study was to try to identify strategies for handling and improving the quality of the Ciputra Cibubur Hotel after the Covid-19 pandemic. The analysis techniques in this study were interview and observation approaches. Based on the interviews conducted, it was found that the strategy for handling the Ciputra Cibubur Hotel after the Covid-19 pandemic was quite good and the quality of the services provided was quite good and its implementation must be improved to provide confidence and a sense of security to guests and the recommendations given are to innovate, adapt and collaboration in improving the marketing and service quality of Hotel Ciputra Cibubur after the covid 19 pandemic.*

### Keywords:

*Tourism Industry, Interest in Visiting, Covid-19 Pandemic,*

(\*) Corresponding Author : [harapan.tua@lecturer.unri.ac.id](mailto:harapan.tua@lecturer.unri.ac.id)

**How to Cite:** Nugraha R, & Salam A.Z.R. (2023). Dampak Pasca Pandemi Covid-19 Terhadap Bisnis Hotel Ciputra Cibubur. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8090806>

## PENDAHULUAN

Covid-19 merupakan wabah global yang mulanya terjadi di kota Wuhan, China pada akhir tahun 2019 yang kemudian menyebar dengan cepat ke 210 negara di dunia, termasuk Indonesia. Adanya covid-19 membawa dampak yang luar biasa yaitu hampir seluruh sendi-sendi kehidupan di belahan dunia mengalami kelumpuhan. Untuk membatasi penyebaran covid-19 pemerintah di seluruh dunia mengambil sebuah tindakan yaitu melarang seluruh negara yang paling terdampak covid untuk memasuki wilayah perbatasan mereka. Hal ini dilakukan agar penyebaran covid-19 dapat di tekan. (Fotiadis et al., 2021).

Menurut (Kristiutami,2021) Indonesia adalah salah satu negara yang terdampak oleh virus COVID-19.Hingga saat ini PHRI mencatat hampir 40.000 pembatalan kamar hotel dengan total nilai kerugian sebesar Rp.1 triliun rupiah. Pandemi yang mulai menyebar di tahun baru 2020 sangat mensugesti ekonomi, termasuk pada Hotel Cibubur Ciputra. Maka dari itu pihak pengelola hotel merencanakan bagaimana strategi dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan pasca pandemic covid.

Menurut Henny Kustini dalam jurnal Nugraha, mengutarakan bahwa pengertian hotel yaitu suatu lembaga yang menyediakan para tamu untuk menginap, dimana setiap orang dapat menginap, makan, minum dan menikmati fasilitas yang lainnya. Hotel merupakan perusahaan yang dikelola untuk menyediakan fasilitas serta pelayanan jasa penginapan, makan, dan minuman kepada para pengunjung

yang menginap dan mampu membayar dengan harga yang sesuai dengan pelayanan yang diterima kepada para tamu.(Nugraha,2022)

Penelitian sebelumnya mengenai desain interior dan protokol kesehatan Hotel Ciputra Semarang yang responsive di masa pandemi, maka ditarik kesimpulan bahwa Interior Hotel Ciputra Semarang, memiliki elemen interior yang sesuai dengan 7 elemen desain interior berdasarkan teori dan telah menerapkan protokol kesehatan dengan baik di setiap interior ruang yang digunakan orang banyak saat pandemi covid – 19 dengan tujuan untuk tetap menjaga jarak antar pengguna ruangan, agar meminimalisir kontak fisik yang terjadi.

Berdasarkan pemaparan diatas, rumusan masalah dari penelitian ini yaitu bagaimana strategi manajemen Hotel Ciputra Cibubur dalam menghadapi pasca pandemi covid – 19. tujuan dari penelitian ini adalah meninjau bagaimana dampak covid 19 terhadap strategi manajemen Hotel Ciputra Cibubur. Manfaat dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui strategi manajemen Hotel Ciputra Cibubur dalam menghadapi pasca pandemi covid – 19 dan perbandingan atau acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya.

## **KAJIAN TEORI**

### **Industri Pariwisata**

Industri pariwisata adalah salah satu industri yang memiliki keterkaitan dengan sektor lain, karena pariwisata dikatakan sebagai gabungan fenomena dan hubungan timbal balik yaitu adanya interaksi dengan wisatawan, supplier bisnis, pemerintah dan tujuan wisata serta masyarakat daerah wisata.(Anggraini,2021).

### **Minat Berkunjung**

Minat kunjung merupakan suatu keinginan dalam hati konsumen yang dimana tertarik untuk melakukan kunjungan ke suatu tempat. Apabila seseorang telah memiliki minat berkunjung maka ia akan berkunjung dan tidak menutup kemungkinan apabila kemudian hari akan melakukan kunjungan kembali. Sehingga minat kunjung ulang dapat dilihat sebagai antisipasi perilaku perjalanan seseorang di masa yang akan datang (Chang dkk,2014)

### **CHSE**

CHSE merupakan program Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dengan bentuk penerapan protokol kesehatan berbasis kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan. Implementasi praktis dari program ini berlangsung melalui sertifikasi CHSE bagi pengusaha di sektor pariwisata dan ekonomi kreatif,

Sertifikasi CHSE adalah proses sertifikasi bisnis pariwisata, atraksi, dan produk pariwisata lainnya yang memberikan jaminan praktik kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan kepada wisatawan. Menurut pedoman CHSE Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, pedoman pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan keberlanjutan (Pelaksanaan Kebersihan et al., n.d.) di hotel ciputra cibubur dibagi sesuai dengan kebutuhan dan kondisi titik pengumpulan. lokasi, yaitu:

**Pintu masuk :** menyediakan sarana tempat cuci tangan menggunakan sabun dan memakai hand sanitizer serta tissue ditempat agar mudah dijangkau dan membuat pengaturan antrean masuk dengan jarak minimal 1 meter serta

menyediakan peralatan dan pelayanan pemeriksaan suhu dan membuat peraturan agar pengunjung tidak membuang sampah sembarangan.

**Lobby :** adanya tata tertib menjaga jarak aman minimal 1 meter untuk pengelola dan tamu, Bersihkan semua alat yang digunakan selama pembayaran dengan disinfektan/cairan pembersih lain yang aman dan sesuai.

**Kamar Tamu :** menyediakan panduan informasi tentang pentingnya menaati protokol kesehatan yang harus disampaikan oleh pihak hotel kepada tamu.

**Fasilitas, area public, tata graha:** membersihkan fasilitas dan area publik meliputi restoran dan banquet yang sudah diterapkan protokol CHSE dengan disinfektan atau cairan pembersih lain minimal tiga kali sehari

**Pintu keluar :** membedakan pintu masuk dan pintu keluar serta menyediakan sarana tempat cuci tangan pakai sabun dan memakai hand sanitizer serta tissue diletakkan agar mudah dijangkau dan membuat pengaturan antrean masuk dengan jarak minimal 1 meter

**Kantor:** Adanya sirkulasi cahaya dan udara yang baik, tidak ada virus dan hewan pembawa penyakit lainnya, memastikan penataan meja dan kursi yang aman di kantor minimal 1m.

**Ruang karyawan :** membuat pengaturan jarak aman tempat duduk dan berdiri di dalam ruang karyawan dengan jarak 1 meter dan memberikan tanda terbatas yang mudah serta membersihkan barang publik yang ada dalam ruang karyawan memakai disinfektan atau cairan pembersih lain minimal tiga kali sehari.

## **METODE**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang memberikan gambaran tertulis tentang penelitian tersebut. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang mendeskripsikan objek, fenomena, dan kondisi sosial dari data dan kejadian di lapangan dalam bentuk teks, kata, dan gambar (Sugiono, 2017). Teknik analisis yang digunakan yaitu observasi dan wawancara bersama pengelola Hotel Ciputra Cibubur.

Penelitian ini berlokasi di Hotel Ciputra Cibubur. Penentuan lokasi ini didasarkan atas pertimbangan bahwa lokasi ini memiliki pengelola yang mengetahui tentang perencanaan dan pengembangan Hotel Ciputra Cibubur Pasca Pandemi. Instrumen didalam penelitian ini ialah dokumentasi dan pedoman wawancara di Hotel Ciputra Cibubur.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

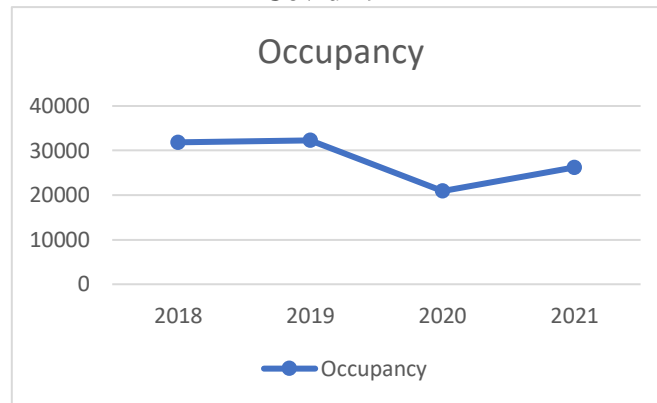
Ciputra Group terus melebarkan sayap bisnisnya dengan membuka hotel bintang empat Swiss Belhotel di kawasan perumahan CitraGran Cibubur. Menurut Managing Director Ciputra Group, Harun Hajadi, kawasan Cibubur merupakan daerah dengan pertumbuhan yang sangat dinamis dan pesat seiring dengan pertumbuhan properti dan industri di kawasan ini. Peningkatan gaya hidup seiring pertumbuhan bisnis di kawasan ini juga sangat terlihat dan menuntut fasilitas komersial yang terintegrasi karena itu keberadaan hotel seperti ini sudah sangat dibutuhkan di area cibubur.

Hotel yang sudah dibangun dari 20 April 2015 ini sudah menjalani pasang surut dalam dunia bisnis perhotelan, hebatnya hotel ini tetap bertahan dalam era pandemi yang hampir meluluh-lantakkan sektor pariwisata khususnya dalam bidang perhotelan, 54 total karyawan yang dimiliki Hotel Ciputra Cibubur hingga

kini masih aktif bekerja tanpa ada pengurangan karyawan dan potongan gaji selama menurunnya bisnis perhotelan akibat pandemi.

Berikut adalah gambar tabel dari hasil data penjualan kamar yang kami dapatkan di Hotel Ciputra Cibubur Sebelum dan sesudah adanya pandemic Covid-19 :

**Gambar 1 : Tabel Penjualan Kamar Sebelum dan Pasca Pandemi Covid 19**



**Sumber : Hasil Penelitian, 2023**

Data diatas diambil dari data pengunjung Hotel Ciputra Cibubur dari tahun 2018 sampai 2021, dimuat dari data pengunjung Hotel Ciputra Cibubur, yaitu:

1. Pada tahun 2018 jumlah kamar terjual : 31.798 dengan presentasi Occupancy 82.20%
2. Pada Tahun 2019 Jumlah kamar terjual: 32.282 dengan presentasi Occupancy 83.07%
3. Pada Tahun 2020 jumlah kamar terjual: 20.918 dengan presentasi Occupancy 53.73%
4. Pada Tahun 2021 jumlah kamar terjual: 26.235 dengan presentasi Occupancy 67.68%

Pada tahun 2019 ke 2020 mengalami penurunan signifikan, hal ini disebabkan adanya wabah covid 19 dan adanya pembatasan sosial berskala besar menyebabkan pemberhentian aktifitas di berbagai sektor salah satunya Hotel Ciputra Cibubur. Namun pada tahun 2020 ke 2021 mengalami kenaikan, kenaikan ini disebabkan strategi yang dilakukan oleh manajemen hotel yaitu dengan cara membuat flash sale di E-commerce seperti Traveloka, Agoda, dan lainnya.

Untuk menjaga keberlangsungan Hotel Ciputra Cibubur manajemen Ciputra serta Swiss-bell international tetap berkomitmen untuk tetap menomorsatukan keamanan, kesehatan dan keselamatan para tamu dan karyawan dengan cara yaitu:

- Menggunakan salam Swiss-bell Hotel International sebagai pengganti berjabat tangan, untuk menjaga sosial distancing
- Menyiapkan dispenser cairan pembersih tangan yang banyak tersedia di setiap sudut tempat umum area hotel
- Menyediakan tempat pembuangan tertutup untuk membuang sampah kertas, tisu, dan masker bekas pakai
- Menyemprotkan cairan disinfektan terjadwal ketempat yang sering tersentuh di area hotel.

- Menyediakan sabun cairan dan kertas tisu diseluruh toilet hotel.
- Menyediakan alat pelindung diri bagi para karyawan hotel sebagai antisipasi terjadinya dugaan kasus penyebaran penyakit.
- Membuat kebijakan pengelolaan kain linen yang ketat, mulai dari pengemasan, pencucian, dan penggantian.
- Menerapkan standar mekanis internasional dalam perawatan ventilasi. Mulai dari inspeksi, pembersihan, dan pengujian dengan jadwal yang teratur dan ketat.
- Melakukan pencegahan penularan lewat makanan dalam area dapur dan penyajian dengan menerapkan standar kebersihan makanan.
- Menjaga standar kebersihan secara rutin pada fasilitas umum seperti kolam renang dan pusat kebugaran
- Memastikan semua staff pekerja hotel telah di vaksinasi.
- Memberikan edukasi dalam bentuk fisik atau informasi dalam media sosial dalam mendukung adanya kehidupan New Normal

Selanjutnya, Manajemen hotel juga mendukung dan mengikuti semua anjuran pemerintah, kecuali untuk pendaftaran hotel dalam program CHSE yang disiapkan oleh Kemenparekraf. dimana pihak dari parekraf melakukan audit secara rutin untuk mengontrol apakah setiap protokol Kesehatan yang dibuat oleh pemerintah terjalin dengan benar. Tentunya dalam meningkatkan pelayanan pasca pandemi covid 19, manajemen hotel mewajibkan seluruh karyawan dan tamu untuk melakukan wajib vaksin dan membuat perturan sistem masuk Peduli Lindungi dan peraturan menjalankan protokol kesehatan sesuai anjuran pemerintah.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dipaparkan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi penanganan Hotel Ciputra Cibubur pasca pandemi covid 19 cukup baik hal ini diperkuat dengan penemuan alur layanan penerapan protokol Kesehatan di beberapa sudut hotel. Manajemen hotel sangat memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu pasca pandemi untuk menjaga kenyamanan para tamu yang berkunjung serta pihak pengelola pun telah berupaya dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas pelayanan melalui strategi pemasaran.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Anggarini, D. T. (2021). Upaya Pemulihan Industri Pariwisata Dalam Situasi Pandemi Covid-19. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 8(1), 22-31.
- Aditya, T., Amin, C., & Sarasati, C. (2021). Desain Interior Lobby, Ballroom, Dan Convention Hall Hotel Yang Responsif Di Masa Pandemi. *Jurnal Arsitektur Kolaborasi*, 1(2), 54-66.
- Fotiadis, A., Polyzos, S., & Huan, T. C. T. C. (2021). The Good, The Bad And The Ugly On Covid-19 Tourism Recovery. *Annals Of Tourism Research*, 87, 103117.
- Kristiutami, Y. P. (2021). Strategi Pemasaran Hotel Grand Asrilia Di Masa Pandemi Covid-19. *Media Wisata*, 19(1), 1-10.

- Kementrian Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif, 2020, Daftar Pedoman Chse Hotel, Diakses Pada Tanggal 15 Januari 2023, <https://chse.kemenparekraf.go.id/pedoman>.
- Nugraha, R. N., Yuliantini, T., & Karyatun, S. (2019). Tren Pariwisata Dki Jakarta. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (Jrmb) Fakultas Ekonomi Uniat*, 4(2), 317-328.
- Nugraha, R. N., & Ananda, A. (2022). Peran Reception Dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Pengunjung Hotel Mercure Jakarta Pantai Indah Kapuk. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 6(1), 283-290.
- Pelaksanaan Kebersihan, P., Kelestarian Lingkungan Di Daya Tarik Wisata Kementerian Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif, Dan, & Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif, B. (N.D.). Edisi Agustus 2020.
- Saturwa, H., Suharno, S., & Ahmad, A. (2021). "The Impact Of Covid-19 Pandemic On Msmes". *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*. 65-82. Vol. 24 No.1. Diakses Tanggal 22 Juli 2022. Dari Universitas Kristen Satya Wacana Fakultas Ekonomika Dan Bisnis.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : Alfabeta, Cv.