

ANALISIS PERBEDAAN OPERASIONAL HOTEL DI
DEPARTMENT FRONT OFFICE ARYADUTA MANADO SELAMA
PANDEMI COVID - 19

SKRIPSI

Disusun Oleh :

RICKY RAUF
NIM : 18064060



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI MANADO JURUSAN
PARIWISATA PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
MANAJEMEN PERHOTELAN
TAHUN 2022**

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN PERSYARATAN GELAR.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERNYATAN KEASLIAN TULISAN.....	v
BIOGRAFI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II : KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Sebelumnya.....	5
2.1.1 Pengertian Hotel.....	7
2.1.2 Dampak Pandemi Covid-19 Di Sektor Hotel.....	8
2.1.3 Front Office.....	9
2.1.4 Receptionis.....	10
2.1.5 Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.6 Pengertian Operasional.....	13
2.1.7 Operasional Hotel.....	15

2.2 Kerangka Berpikir.....	17
BAB III : METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Jenis Penelitian.....	18
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	19
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	20
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	20
3.5 Metode Analisa.....	21
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
4.1 Gambaran Umum Objek.....	24
4.1.1 Sejarah Hotel.....	24
4.1.2 Logo Perusahaan.....	25
4.1.3 Alamat Hotel Aryaduta.....	25
4.1.4 Visi Dan Misi Hotel Aryaduta.....	26
4.1.5 Fasilitas Yang Ada Di Hotel Aryaduta.....	26
4.1.6 Struktur Organisasi Hotel Aryaduta.....	29
4.2 Hasil Penelitian.....	29
4.2.1 Hasil Wawancara.....	30
4.2.2 Hasil Observasi.....	32
4.3 Analisis Dan Pembahasan.....	67
4.3.1 Perubahan Operasional	67
4.3.2 Dampak Penerapan Standar Operasional.....	69
4.3.3 Daftar Tamu Menginap.....	72
BAB V : PENUTUP.....	76
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN.....	83

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelaku usaha sektor pariwisata selama masa pandemi covid-19 khususnya pelaku usaha perhotelan harus memiliki strategi untuk mempertahankan usaha mereka. Pengelola maupun manajemen hotel dituntut untuk semakin bekerja extra untuk bisa mempertahankan keberlangsungan operational management hotel. Tidak saja untuk bisa tetap menjual produk tetapi juga bisa menyelesaikan biaya – biaya tetap yang timbul disetiap bulannya, termasuk gaji karyawan, pajak, listrik. air dan biaya-biaya lain di setiap operasional hariannya.

Diperlukan strategi maupun kebijakan-kebijakan manajemen untuk mampu bertahan serta tetap eksis dalam menjalankan operasionalnya. Dalam kata lain, strategi merupakan gambaran dan arahan dalam berbisnis dengan menyesuaikan lingkungan yang dipilih dan digunakan sebagai pedoman dalam memberdayakan sumber daya dan usaha suatu organisasi.

Disinilah peran kerja sama antara pimpinan dan karyawan sangat diperlukan dalam mengelola operasional hotel agar mampu bertahan dalam menghadapi pandemi covid 19 ini. Karena sebuah hotel dikelola untuk mendatangkan manfaat ekonomi dan keuntungan (profit). Dalam menghadapi lingkup persaingan yang ketat, maka para pengelola menciptakan berbagai strategi untuk bertahan hidup dan bila memungkinkan harus bisa menang dalam persaingan tersebut.

Tahun 2020 dunia dihadapkan dengan adanya pandemi yang disebabkan oleh virus Covid-19. Virus Covid-19 memberikan dampak buruk bagi industri pariwisata di Indonesia. Suhariyanto selaku yang menjabat sebagai kepala Badan Pusat Statistik mengeluarkan data kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) ke Indonesia pada bulan April 2020 menunjukkan penurunan tajam yakni sebesar 87,44 persen dengan total jumlah kunjungan 160.000 orang dibanding periode yang sama pada tahun lalu.

Pada Saat Pandemi Covid-19 yang mewabah hampir Seluruh Indonesia dan ada 1.642 Hotel yang terpaksa harus di tutup di karenakan Pandemi Tersebut. Hotel Aryaduta Manado merupakan Salah Satu Hotel di Sulawesi Utara yang Terpaksa harus Gagal Beroperasi selama Pandemi dan Harus di tutup selama kurang lebih 6 Bulan. Penutupan Hotel ini tentu saja sangat berdampak pada pendapatan serta karyawan yang bekerja di Hotel Aryaduta Manado.

Selama 6 bulan penutupan, banyak hal yang harus di pikirkan agar hotel dapat kembali beroperasi dan jumlah tingkat hunian di hotel dapat meningkat dan stabil kembali maka pihak hotel melakukan perubahan operasional yang diterapkan di masing-masing department salah satunya di *Front Office Department*. Agar penelitian ini dapat lebih terfokus dan terarah, Maka penulis membahas perbedaan operasional yang ada di *Front Office department* sebelum dan selama pandemi covid 19. Maka perlu dirumuskan pokok masalah yaitu: Bagaimana perbedaan (perubahan) operasional di *department Front Office* di Hotel Aryaduta Manado sebelum dan selama masa pandemi covid 19.

Disamping itu manajemen operasional *Front Office* harus beradaptasi dan berinovasi untuk merespons tantangan ini. Manajemen *Front Office* harus memiliki

strategi agar hotel tetap dapat menghasilkan dengan memanfaatkan potensi yang ada di hotel. Hal ini selaras dengan tujuan perusahaan yang senantiasa kearah profit orientasi walaupun pada masa pandemic covid 19 ini. Dengan pembahasan diatas maka peneliti mengambil judul tentang “**Analisis Perbedaan Operasional Hotel di Department Front Office Aryaduta Manado Selama Covid 19**”.

1.2. Batasan Masalah

Analisis ini membahas tentang operasional di *department Front Office* khususnya di *Reception* Hotel Aryaduta Manado.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah di atas dan agar penelitian ini dapat lebih terfokus dan terarah, maka perlu dirumuskan pokok masalah yaitu: Bagaimana perbedaan operasional di *department Front Office* di Hotel Aryaduta Manado selama masa pandemi covid 19.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan diatas, tujuan yang dapat dicapai dari penelitian ini untuk menganalisis perbedaan (perubahan) operasional hotel di *department Front Office* khususnya di *Reception* Hotel Aryaduta Manado selama masa pandemi covid 19.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada pihak-pihak yang membutuhkan, yaitu:

1. Bagi Penulis

Diharapkan dapat memberikan penambahan ilmu pengetahuan dan mengembangkan wawasan yang telah diperoleh penulis tentang pengetahuan operasional hotel dimasa pandemi covid 19 di Aryaduta Manado.

2. Bagi Akademik

Memberikan manfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang dapat menjadi pembelajaran bagi tenaga pendidik kepada mahasiswa mengenai operasional hotel.

3. Bagi Perusahaan

Yakni pihak perusahaan mampu mengelola management operasional hotel di masa pandemi, dengan selalu mengikuti protokol kesehatan yang sudah di anjurkan pemerintah untuk mempertahankan eksistensi hotel.