

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pandemi covid 19 membuat kondisi perekonomian di Indonesia semakin parah. Hal ini berdampak pada berbagai macam bidang dan sektor perusahaan di Indonesia. Banyak perusahaan yang harus ditutup dan harus merumahkan karyawannya hingga harus memberikan surat PHK (Pemutusan Hubungan Kerja) kepada karyawannya karna dampak dari pandemi covid 19 ini. Bentuk nyata yang dapat dilihat dari dampak covid 19 terhadap ekonomi yang dapat terlihat saat ini adalah kejadian PHK (Yamali dan Putri,2020).

Akibat pandemi covid 19 ini juga berdampak pada sektor pariwisata, khususnya perhotelan yang ada di Kota Solo. Pandemi covid 19 ini membuat hotel-hotel yang ada di Kota Solo mengalami kerugian yang sangat besar. Kerugian ini sebanding dengan tingkat level bintang dari sebuah hotel sehingga jika level bintangnya tinggi maka kerugian yang harus ditanggung juga semakin besar.

Kerugian ini berakibat pada penutupan 12 hotel dari 165 hotel yang tersebar di Kota Solo. Penutupan ini terjadi karena kondisi yang semakin buruk dan penanganan kasus covid 19 yang ada di Kota Solo belum menunjukkan adanya tanda-tanda pemulihan yang signifikan. Tidak hanya penutupan hotel ini saja, ketua PHRI (Perhimpunan Hotel dan Restoran

Indonesia) Kota Solo yaitu Abdullah Soewarno juga menyatakan bahwa ada 29 hotel yang tersebar di Kota Solo juga sudah mengambil keputusan untuk merumahkan 151 karyawannya. Keputusan merumahkan karyawan 29 hotel tersebut karena biaya operasional yang harus ditanggung setiap bulannya sangat tinggi dan *ocupansi* kamar terus menurun drastis.

(<https://suaramerdekasolo.com/2020/04/14/pandemi-corona-12-hotel-di-solo-tutup/> , diambil 19 April 2021).

Setiap hotel harus memiliki strategi-strategi khusus untuk memulihkan kondisinya di tengah pandemi covid 19 ini. Strategi ini harus mampu untuk menarik perhatian tamu untuk berkunjung bahkan menginap. Strategi ini harus membuat tamu merasakan rasa aman, nyaman, tidak khawatir karena kejadian pandemi yang terjadi. Menurut Marrus (2002:31) strategi sebagai proses untuk menentukan rencana oleh para pemimpin yang berada di puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang dalam organisasi, disertai penyusunan cara atau upaya bagaimana supaya tujuan yang telah di rencanakan dan disusun tersebut dapat dicapai. Oleh karena itu, strategi yang direncanakan dan disusun dengan baik akan membantu penyusunan dalam proses sumber daya yang dimiliki perusahaan dalam bentuk yang unik dan dapat bertahan. Strategi yang baik disusun berdasarkan kemampuan internal dan kelemahan perusahaan dan menyangkut tujuan, kebijakan, tindakan yang dilakukan dengan melihat unsur kemampuan internal, kelemahan, perubahan lingkungan sehingga perusahaan tersebut dapat

mempertahankan eksistensinya dan memiliki keunggulan yang kompetitif. Selain itu, strategi yang baik juga akan mempengaruhi citra perusahaan dan masyarakat.

Public Relation diperlukan oleh suatu perusahaan untuk merancang strategi-strategi yang akan direncanakan dan disusun dalam manajemen. *Public Relation* adalah praktek humas yang dilangsungkan secara terencana dan berkesinambungan (terus-menerus) dalam rangka menciptakan dan mempertahankan niat baik (*goodwill*), serta sikap-sikap yang saling pengertian yang bersifat timbal balik (*mutual understanding*) antara suatu organisasi atau perusahaan dengan segenap khalayaknya. (Jefkins, 1996:8). Oleh karena itu, *public relation* berfokus pada praktek secara terencana dan terus menerus untuk menciptakan *goodwill* dan saling pengertian sehingga menimbulkan timbal balik antara perusahaan dan khalayak.

Kusuma Sahid Prince Hotel adalah salah satu hotel di Kota Solo yang terkena dampak pandemi covid 19 ini. *Public relation* Kusuma Sahid Prince Hotel Solo menyusun beberapa strategi agar dapat memulihkan kondisi Kusuma Sahid Prince Hotel Solo sehingga mendapat kepercayaan kembali oleh tamu yang ingin berkunjung dan menginap di Kusuma Sahid Prince Hotel Solo serta mempertahankan citra yang telah dibentuk. Strategi-strategi yang dilakukan oleh *public relation* Kusuma Sahid Prince Hotel Solo seperti pembuatan video yang memberikan edukasi kepada

masyarakat tentang harus mengikuti anjuran pemerintah untuk menjaga jarak, menjaga imunitas tubuh dengan minum ramuan tradisional.

Kusuma Sahid Prince Hotel Solo juga menerapkan protokol kesehatan seperti pengecekan suhu, penyediaan tempat cuci tangan dan *handsanitizer* di segala tempat seperti di *receptions*, ruang pertemuan, *restaurant*, dll. Selain itu, Kusuma Sahid Prince Hotel Solo melakukan penyemprotan disinfektan secara rutin setiap 2 minggu sekali untuk semua ruangan dalam lingkup Kusuma Sahid Prince Hotel Solo. Penyemprotan disinfektan juga dilakukan disetiap kamar yang akan ditempati oleh tamu yang menginap dan sesudah kamar digunakan.

Kusuma Sahid Prince Hotel Solo juga menjadi salah satu hotel yang mendapat sertifikat CHSE (*Cleanliness, Health, Safety & Enviroment*) dari Kementerian Pariwisata dan Kreatif Ekonomi beserta Organisasi Sucofindo dan sertifikat dari tim gugus covid kota Solo. Hal ini membuktikan bahwa Kusuma Sahid Prince Hotel Solo telah menjalankan protokol kesehatan yang telah dianjurkan oleh pemerintah. Dengan demikian, Kusuma Sahid Prince Hotel Solo menunjukkan citra yang baik serta positif dalam mengembalikan rasa percaya para tamu atau masyarakat yang ingin berkunjung, menginap dan mengadakan acara di Kusuma Sahid Prince Hotel Solo.

Kusuma Sahid Prince Hotel Solo juga menjaga protokol kesehatan secara ketat sehingga Kusuma Sahid Prince Hotel Solo dipercayai untuk menjadi tempat menyelenggarakan acara wisuda oleh Perguruan Tinggi.

Selain itu, Kusuma Sahid Prince Hotel Solo juga dipercayai untuk menjadi tempat akad nikah *intimate* dan *wedding intimate*. Selanjutnya, Kusuma Sahid Prince Hotel Solo berhasil dalam penerapan protokol kesehatan dengan dipercayai oleh NPC (*National Paralympic Committe*) untuk menjadi tempat menginap atlet disabilitas, pendamping serta pengurus. Pada konteks ini, Kusuma Sahid Prince Hotel Solo menerapkan protokol yang sangat ketat pada setiap kamar yang diisi oleh satu atlet saja tetapi juga transportasi yang digunakan oleh para atlet, dan penyemprotan disinfektan secara rutin. Atlet NPC tersebut juga melakukan test swab atau antigen setiap bulan 2 kali. Hal ini dilakukan karena para atlet akan mengikuti Paralimpiade Tokyo 2021.

Berdasarkan pemaparan diatas, penelitian ini akan membahas tentang Strategi *Public Relation* Kusuma Sahid Prince Hotel Solo Dalam Membentuk Citra Ditengah Pandemi Covid 19.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana strategi *public relation* Kusuma Sahid Prince Hotel Solo dalam membentuk citra ditengah pandemi covid 19?

1.3 Tujuan

Menjelaskan strategi *public relation* Kusuma Sahid Prince Hotel Solo dalam membentuk citra ditengah pandemi covid 19.

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah mampu memberikan tambahan pengetahuan tentang kajian strategi *public relation* dalam membentuk citra ditengah pandemi covid 19. Selain itu, penelitian ini juga dapat berkontribusi sebagai referensi penelitian selanjutnya dengan tema yang sejenis.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan masukan bagi khususnya Kusuma Sahid Prince Hotel Solo untuk meningkatkan citra melalui penerapan strategi *public relation*.