

**SKRIPSI**

**“STRATEGI BERTAHAN HOTEL WYNDHAM CASABLANCA  
JAKARTA MEMPERTAHANKAN TINGKAT HUNIAN KAMAR  
PADA SAAT PANDEMI”**

Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar  
Sarjana Terapan



**Disusun Oleh:**

**NATHANAEL WICAKSONO KARTANEGARA**

**NIM: 19070038**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF  
2023**

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Strategi Bertahan Hotel Wyndham Casablanca  
Jakarta Mempertahankan Tingkat Hunian Kamar  
Pada Saat Pandemi

Penulis : Nathanael Wicaksono Kartanegara

NIM : 19070038

Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah dipertanggung jawabkan di hadapan Tim Penguji Tugas  
Akhir di kampus Politeknik Negeri Media Kreatif Jakarta pada Rabu, 12 Juli 2023

Disahkan oleh:  
Ketua Penguji,



Anindita Budi Astuti, S. E, M.M  
NIP.198103052008122001

Anggota 1



M. Ridwan, S.Ikom., M.M.  
NIP. 198603272019031013

Anggota 2



Liza Amalia Putri, S.S., M.A  
NIP. 1984062620190320213



Ketua Jurusan

Anindita Budi Astuti, S. E, M.M  
NIP.198103052008122001

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Strategi Bertahan Hotel Wyndham Casablanca Jakarta  
Mempertahankan Tingkat Hunian Kamar Setelah Pandemi  
Penulis : Nathanael Wicaksono Kartanegara  
NIM : 19070038  
Program Studi : Pariwisata  
Jurusan : Pengelolaan Perhotelan

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan. Ditandatangani  
di Jakarta 12 Juli 2023

Pembimbing I



Liza Amalia Putri, S.S., M.A.  
Nip. 198406262019032013

Pembimbing II



Rr. Christiana Mayang Anggraeni, Stj, S.PD., M.Pd.  
Nip. 199408082022032020

Mengetahui,  
Koordinator Prodi Pengelolaan Perhotelan



Swastono Putro Pirastyo, M.Par.  
Nip. 198804112020121008

**PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS  
PLAGIARISME**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nathanael Wicaksono Kartanegara  
NIM : 19070038  
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Tahun Akademik : 2019 – 2023

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul: **“Strategi Bertahan Hotel Wyndham Casablanca Jakarta Mempertahankan Tingkat Hunian Setelah Pandemi”** adalah **original, belum pernah dibuat oleh pihak lain, dan bebas dari plagiarisme.**

Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenarnya.

Jakarta, 4 Juli 2023

Yang menyatakan,



Nathanael Wicaksono K  
NIM. 19070038

## LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai Civitas Academica Politeknik Negeri Media Kreatif, saya bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nathanael Wicaksono Kartanegara  
NIM : 19070038  
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Tahun Akademik : 2019-2023

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul: "Strategi Bertahan Hotel Wyndham Casablanca Jakarta Mempertahankan Tingkat Hunian Kamar Setelah Pandemi".

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasi tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 4 Juli 2023  
Yang menyatakan,

  


Nathanael Wicaksono K  
NIM. 19070038

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi yang digunakan oleh Wyndham Casablanca Jakarta dalam mempertahankan tingkat hunian kamar setelah pandemi COVID-19. Dalam penelitian ini, kami menggunakan metode penelitian kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam dengan manajemen hotel serta analisis data internal hotel. Kami menganalisis strategi yang telah diterapkan oleh Wyndham Casablanca Jakarta dalam mempertahankan tingkat hunian kamar setelah pandemi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Wyndham Casablanca Jakarta telah berhasil mempertahankan tingkat hunian kamar setelah pandemi dengan menggunakan berbagai strategi. Selain itu, penerapan kebijakan kebersihan yang ketat dan peningkatan layanan pelanggan juga menjadi faktor penting dalam mempertahankan tingkat hunian kamar yang tinggi.

Penelitian ini memberikan wawasan tentang strategi yang dapat digunakan oleh hotel-hotel lain dalam mempertahankan tingkat hunian kamar setelah pandemi. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi manajemen hotel untuk mengembangkan strategi yang efektif dalam menghadapi tantangan di masa depan.

Kata kunci: *Strategi bertahan, penyesuaian harga kamar, Wyndham Casablanca Jakarta*

## **ABSTRACT**

This study aims to analyze the strategies used by Wyndham Casablanca Jakarta in maintaining room occupancy rates after the COVID-19 pandemic. In this study, we used a qualitative research method by conducting in-depth interviews with hotel management and analyzing hotel internal data. We analyze strategies that have been implemented by Wyndham Casablanca Jakarta in maintaining room occupancy rates after the pandemic.

The results of this study indicate that Wyndham Casablanca Jakarta has been successful in maintaining room occupancy rates after the pandemic by using various strategies. In addition, the implementation of strict hygiene policies and improved customer service have also been important factors in maintaining high room occupancy rates.

This research provides insight into strategies that other hotels can use to maintain room occupancy rates after the pandemic. The results of this study can also become a reference for hotel management to develop effective strategies in facing future challenges.

Keywords: *Defensive strategy, room rate adjustments, Wyndham Casablanca Jakarta*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi kekuatan, kemampuan, dan kesabaran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Tujuan penulisan Tugas Akhir adalah memenuhi salah satu persyaratan bagi mahasiswa untuk dapat menyelesaikan pendidikan Diploma IV (Empat) Program Studi Pengeolaan Perhotelan, Politeknik Negeri Media Kreatif.

Judul Tugas Akhir ini adalah **“Strategi Bertahan Hotel Wyndham Casablanca Jakarta Mempertahankan Tingkat Hunian Kamar Pada Saat Pandemi”**.

Penulis menyadari, Tugas Akhir ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari orang-orang terdekat khususnya orang tua penulis. Selain itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak-pihak yang telah membantu banyak dalam penulisan Tugas Akhir ini.

1. Dr. Tipri Rose Kartila, M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif.
2. Nova Darmatito, S.Sos., M.Si. selaku Wakil Direktur I Bidang Akademik dan Kerjasama.
3. Anindita Budi Astuti, SE., M.M., selaku Ketua Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Media Kreatif.
4. Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M.Par. selaku Koordinator Program Studi Pengeolaan Perhotelan, Politeknik Negeri Media Kreatif.
5. Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd., M.M., selaku Sekretaris Jurusan

6. Liza Amalia Putri, S.S., M.A, selaku pembimbing I dalam penyusunan Tugas Karya Akhir.
7. Rr. Christiana Mayang Anggraeni, S.Tj., M.Pd., selaku pembimbing II dalam penyusunan Tugas Karya Akhir.
8. Putri Sri Rahmawani, selaku Bagian Administrasi Program Studi Pengeolaan Perhotelan.
9. Para Dosen dan Staf Jurusan Perhotelan serta karyawan Politeknik Negeri Media Kreatif yang telah melayani mahasiswa selama 4 (empat) tahun penulis menempuh pendidikan di kampus.
10. Sahabat penulis yang terdekat dan tersayang yaitu Nila Permana Wahyuningsih yang telah menemani, saling mendukung sesama mengerjakan Tugas Akhir meskipun berbeda kampus tetapi saling menyemangati bersama.
11. Rekan-rekan seangkatan Program Studi Pariwisata yang telah berjuang bersama-sama selama empat tahun.
12. Semua Pihak yang turut membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dengan keterbatasan pengalaman, pengetahuan maupun pustaka yang ditinjau, penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini masih banyak kekurangan dan perlu pengembangan lebih lanjut agar dapat bermanfaat. Maka dari itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Akhir kata penulis berharap penulisan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca, terutama untuk pengembangan ilmu pengetahuan dibidang Pariwisata.



Demikian tugas akhir ini, penulis susun dengan harapan dapat bermanfaat bagi Penulis maupun pembaca.

Jakarta, 7 Juli 2023

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nathanael Wicaksono K.', enclosed in a light gray rectangular box.

Nathanael Wicaksono K

Nim.19070038

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR</b>	
<b>PERNYATAAN ORGINALITAS</b>	
<b>PERNYATAAN PUBLIKASI</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATAPENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah .....</b>	<b>9</b>
<b>C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....</b>	<b>10</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
A. Deskripsi Teori.....	12
1. Pariwisata diIndonesia .....	12
a. Pengertian sector tersier .....	12
b. Karakteristik sector tersier .....	14
c. Sector pariwisata sebagai sector tersier.....	14
d. Value chain pariwisata.....	16
e. Sumber daya wisata dan dampak pariwisata terhadap perekonomian .....	17
2. Dampak Negatif COVID-19 pada Permintaan Agregat .....	18
3. Usaha Akomodasi dan Perhotelan .....	19
4. COVID-19 terhadap Industri Perhotelan dan Pariwisata .....	20
B. Literature Review .....	21
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
A. Jenis atau Desain Penelitian .....	35
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	35
C. Populasi dan Sample Penelitian .....	36
D. Definisi Operational Variable .....	37
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan data .....	38
F. Teknik Analisis Data .....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
A. Gambaran Umum Hotel Wyndham Casablanca Jakarta .....	45
1. Profil Wyndham Casablanca Jakarta .....	45
2. Visi dan misi Wyndham Casablanca Jakarta.....	46
3. Fasilitas hotel.....	48
B. Pembahasan.....	58

1. Dampak covid 19 pada hotel Wyndham Casablanca Jakarta.....	58
2. Strategi pelaku usaha perhotelan .....	64
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>80</b>
A. Kesimpulan .....	80
B. Saran .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Grafik jumlah wisatawan yang datang dan menginap di Jakarta.....	3
Gambar 2. Tingkat Hunian Kamar Hotel tahun 2016-2020 .....	4
Gambar 3.1 Logo Wyndham Casablanca Jakarta .....	46
Gambar 3.2 kamar Grand Deluxe Room.....	48
Gambar 3.3 kamar Executive Room.....	49
Gambar 3.4 Executive Business Room.....	50
Gambar 3.5 Junior Suite Room .....	50
Gambar 3.6 Presidential Suite Room.....	51
Gambar 3.7 The Residences room.....	52
Gambar 3.8 Ruangan Casablanca II.....	53
Gambar 3.9 Ruangan Casablanca 8 .....	54
Gambar 3.10 Lagoon Swimming Pool.....	54
Gambar 3.11 Kids Club.....	55
Gambar 3.12 Life Coach.....	55
Gambar 3.13 Executive Lounge .....	56
Gambar 3.14 RIVA Grill Bar & Terrace.....	57
Gambar 3.15 Cafe One Asian Fusion .....	57

## DAFTAR TABEL

Table 1 .....	37
---------------	----