

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Seluruh pemangku kepentingan atau *stakeholders* industri perhotelan memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan prospek industri ini kedepannya setelah pandemi. Mulai dari Pemerintah atau pembuat kebijakan industri pariwisata dan perhotelan di Indonesia yang memanfaatkan pandemi ini untuk mendorong industri meningkatkan kualitas pelayanan dan penawaran pengalaman bagi konsumen dengan cara mengarahkan tujuan perhotelan Indonesia untuk berfokus pada kenyamanan dan keamanan konsumen di masa pandemi ini. Pemerintah Indonesia juga mendukung penerapan teknologi pintar dengan tentunya tidak menghiraukan *core value hospitality* industri perhotelan.

Industri hotel, manajer hotel juga sudah melaksanakan kebijakan yang diberikan pemerintah Indonesia maupun pembuat kebijakan Internasional berkaitan dengan regulasi atau protokol di era pandemi saat ini. Dengan menyusun kembali berbagai macam strategi dan operasional hotel untuk beradaptasi di era normal baru. Salah satunya adalah dengan menggunakan inovasi teknologi pintar seperti *smart TV*, menu digital, *body temperature censor* hingga strategi marketing hotel untuk memperkenalkan fasilitas teknologi yang ditawarkan untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan konsumen di era ini melalui situs resmi hotel dan aplikasi hotel.

Perilaku konsumen saat ini sudah mulai menggunakan teknologi dalam membuat keputusan pariwisata. Namun, dalam penerapan teknologi pintar di hotel, konsumen tetap memilih teknologi apabila hanya dibutuhkan seperti dalam kondisi pandemi Covid-19 saat ini. Kembali dengan alasan *hospitality*

yang mereka harap dapatkan ketika mengunjungi sebuah hotel dan konsumen juga memberikan pendapat bahwa teknologi tidak masalah apabila kegunaannya dapat memenuhi kebutuhan ketika di hotel.

Upaya yang dilakukan oleh manajer hotel didasarkan tentunya dengan arahan pemerintahan Indonesia yang terus fokus dalam meningkatkan kedua industri pariwisata maupun perhotelan. Persiapan mengenai SDM di masa yang akan datang juga sudah menjadi bagian dari rencana, salah satunya dengan kurikulum Pendidikan kepariwisataan baru yang terdapat pemaparan ilmu mengenai manajemen krisis. Pemerintah juga berharap, bahwa manajer atau pihak hotel dapat mengembangkan kompetensi karyawan atau SDM-nya dengan pelatihan agar dapat bersaing dengan perkembangan teknologi pintar dan juga kompetitor asing.

## **5.2 Limitasi Penelitian**

Limitasi atau kelemahan pada penelitian ini terletak pada proses dan pencarian objek penelitian. Peneliti menyadari bahwa adanya kendala atau hambatan dalam penelitian ini. Salah satu faktor adalah fleksibilitas waktu dan tempat yang terbatas akibat pandemi Covid-19. Peneliti melakukan pencarian partisipan pada saat puncak Covid-19 di Indonesia, Agustus-September tahun 2020 lalu. Hal ini akhirnya berdampak pada pencarian partisipan yang ditemukan cukup sulit seperti saat mencari konsumen yang sudah pernah menginap di hotel saat pandem. Peneliti akhirnya menetapkan partisipan yang merupakan konsumen setidaknya harus menginap 1-2 hari saja dan memiliki latar belakang menyukai *travelling* agar dapat memahami perbedaan pengalaman mengunjungi hotel sebelum dan saat pandemi.

### **5.3 Saran**

Setelah melakukan penelitian terhadap industri perhotelan di Indonesia saat pandemi COVID-19, berikut di bawah ini merupakan saran yang mungkin dapat memberikan masukan untuk industri perhotelan di Indonesia dalam menghadapi era pandemi COVID-19 hingga strategi jangka Panjang setelah pandemi usai:

#### **5.3.1 Saran Akademis**

Melalui penelitian yang telah dilakukan, peneliti melihat bahwa manajemen krisis dapat menjadi langkah bagi industri untuk mempersiapkan kemungkinan terjadinya fenomena ini di masa yang akan datang. Persiapan SDM yang matang dan juga kembali menekankan bahwa SDM yang *multiskill* dalam sebuah industri dapat menjadi kunci operasional industri di era automasi atau teknologi pintar ini.

Penelitian di ranah industri perhotelan dalam menghadapi era automasi atau teknologi RAISA di program studi bisnis manajemen UMN belum banyak dilakukan sehingga peneliti merasa perlu kedepannya dilakukan penelitian terkait dengan persiapan SDM dalam industri perhotelan di Indonesia menghadapi era seperti ini.

Seperti yang sudah dijelaskan pada limitasi penelitian, peneliti menyarankan untuk dilakukannya penelitian dengan partisipan yang lebih spesifik, misal konsumen yang sudah menginap minimal seminggu dengan fokus demografi yang sama. Kemudian, pembuat kebijakan yang lebih sesuai

dengan demografi yang dipilih. Selain itu, hotel yang dijadikan sasaran bisa dibuat klasifikasi yang lebih spesifik. Misal, hotel bintang 3 saja atau 4 saja.

### **5.3.2 Saran Praktis**

Setelah mempelajari beberapa teori terkait dengan cara industri menghadapi krisis, peneliti melihat bahwa perencanaan industri dalam mempersiapkan kemungkinan berada di krisis seperti ini belum begitu matang. Melihat bagaimana, beberapa aksi baru dilakukan setelah pemerintah mengadakan kebijakan era normal baru atau PSBB. Industri perhotelan di Indonesia harus bisa menggunakan pengalaman ini dan memanfaatkan perilaku konsumen saat ini untuk menganalisis strategi apa yang kedepannya dapat membantu industri untuk berkembang lagi dan terus berinovasi.

Selain itu, seperti yang sudah dijelaskan, bahwa alat-alat manajemen krisis merupakan strategi yang tepat untuk diterapkan dalam kondisi seperti ini. Maka dari itu, mempersiapkan SDM untuk krisis manajemen juga merupakan salah satu hal yang harus dilakukan agar efektivitas strategi dapat berjalan.