

## INTISARI

*Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas strategi yang dilakukan oleh Hotel Pacific saat pandemi COVID-19. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dalam bentuk studi kasus. Data pada penelitian didapat dari proses wawancara, observasi, inspeksi dokumen yang dilakukan di Hotel Pacific di Batam, Kepulauan Riau. Pertanyaan wawancara menggunakan teori Tilles (1963) sebagai pedoman acuan pertanyaan. Observasi dilakukan pada aspek protokol kesehatan dan lingkungan usaha yang terdapat pada Hotel Pacific. Inspeksi dokumen dilakukan dengan izin dari karyawan yang berwenang. Berdasarkan dari hasil analisis data yang didapat dari wawancara, observasi, dan inspeksi dokumen, Hotel Pacific telah memenuhi kriteria untuk dinyatakan memiliki strategi yang efektif di masa pandemi COVID-19 berdasarkan teori Tilles (1963) tentang strategi yang efektif. Strategi yang diterapkan Hotel Pacific selaras dengan konsistensi internal dan konsisten terhadap lingkungan usaha, sesuai dengan sumber daya yang tersedia, diimplementasikan dalam tingkat risiko yang dapat diterima, diimplementasikan dalam rentang waktu yang relevan, dan dapat diterapkan di Hotel Pacific.*

*Kata kunci: strategi, hotel, COVID-19, efektivitas, penerapan.*

## **ABSTRACT**

The research intends to evaluate the effectiveness of the strategy in Hotel Pacific during the COVID-19 pandemic. The research uses a qualitative approach method in the form of a case study. The data in the research is obtained through interviews, observations, and document inspections conducted at Hotel Pacific in Batam, Kepulauan Riau. The interview questions use Tilles's (1963) theory as a guideline. The observation was conducted on health protocol aspect and the business environment. The document inspections were carried out with the approval of the authorized employees. Based on the results of data analysis obtained from the interviews, observations, and document inspections, the company has fulfilled the criteria to be declared to have an effective strategy during the COVID-19 pandemic based on the Tilles's (1963) theory about an effective strategy. The strategy that Hotel Pacific implements align with the internal consistency and is consistent with the environment, in accordance with available resources, implemented in an acceptable degree of risk, implemented within a relevant time horizon, and is workable to be applied.

Keywords: strategy, hotel, COVID-19, effectiveness, implementation.