

INTISARI

Dunia pariwisata Indonesia tengah mengalami perkembangan dengan sangat pesat. Perkembangan ini ditandai dengan meningkatnya jumlah wisatawan di Indonesia, baik dari lokal maupun internasional. Perkembangan kegiatan wisata di Indonesia juga memunculkan efek pada dunia *hospitality* seperti hotel dan jenis penginapan lainnya sebagai sarana pendukung pariwisata. Perkembangan ini juga terjadi pada Bukit Vista sebagai salah satu perusahaan yang berkembang pada bidang manajemen properti. Sayangnya, perkembangan pesat yang sedang terjadi ini terpaksa macet ketika pada awal bulan Maret 2020, Indonesia mengkonfirmasi adanya kasus positif *Covid-19* dan telah menyebabkan anjloknya angka *booking* pada Bukit Vista. Hal ini menuntut adanya sebuah strategi adaptasi yang dilakukan tim *HAR* (*Host, Air Support, and Reservation*) Bukit Vista. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja strategi adaptasi yang dilakukan tim *HAR* Bukit Vista selama pandemi *Covid-19* dan perbedaan operasional yang terjadi di tim *HAR* Bukit Vista sebelum pandemi dan selama pandemi. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode observasi partisipatif dengan melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) pada perusahaan Bukit Vista untuk memahami secara langsung kondisi lapangan yang ada. Selain itu, peneliti juga menggunakan dokumentasi dan wawancara sebagai metode untuk memperoleh data. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pemahaman bahwa sebelum pandemi ini, tim *HAR* dapat melangsungkan operasional di lapangan, sedangkan selama pandemi ini tim *HAR* melakukan operasional dengan *Work from Home*. Selain itu, tim *HAR* juga menjalankan strategi adaptasi seperti pemaksimalan *Instagram* dan *Facebook* untuk mendapatkan *booking* dan media informasi, memaksimalkan *internal tool*, serta metode *Hosting* jarak jauh yang dapat mengurangi kontak fisik secara langsung.

Kata Kunci: Bukit Vista, Tim HAR, Pelayanan Operasional, Strategi Adaptasi, Pandemi Covid-19

ABSTRACT

Indonesia's tourism are currently growing rapidly which we can see from the data that the number of tourists in Indonesia are increasing, from the local and also international tourist. This growth also giving an impact for the hospitality industry such as hotels and other types of accommodation that support the tourism. Bukit Vista as one of the property management company also impacted by this growth. Unfortunately, this ongoing growth become stuck at the early of March 2020, when Indonesia confirmed it's positive case of Covid-19 and caused the drops on number of bookings at Bukit Vista. This condition requires some adaptation strategy from HAR team (Host, Air Support and Reservation) of Bukit Vista. This research conducted to find the adaptation strategies the HAR team currently doing during the Covid-19 pandemic and the operational differences that occurred in the HAR team before and during the pandemic. In this research, researcher used a participatory observation method by doing Field Work Practices on Bukit Vista to understand the existing field conditions. In addition, researcher also use documentation and interviews as a method to obtain data. The conclusion of this research is that the HAR conducted the working operational by Working from Home. In addition, the HAR team is also implementing adaptation strategies such as maximizing Instagram and Facebook to get bookings and media of information, maximizing internal tools, as well as remote hosting methods that can minimize direct contact.

Keywords: *Bukit Vista, HAR Team, Service Operational, Adaptation Strategy, Pandemic Covid-19*