

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Hotel adalah sebuah tempat akomodasi yang menyediakan pelayanan penginapan sementara bagi orang-orang yang sedang melakukan perjalanan atau bepergian jauh. Biasanya hotel memiliki berbagai fasilitas seperti kamar tidur, kamar mandi, tempat parkir, restoran, dan layanan kamar. Hotel dapat dioperasikan oleh berbagai jenis kepemilikan, seperti perusahaan besar, pemilik tunggal, atau kemitraan. Kata "hotel" berasal dari bahasa Perancis "*hôte*" yang berarti rumah besar atau kediaman. (Bisnis, J 2015)

Industri perhotelan adalah industri yang bergerak di bidang jasa akomodasi atau penginapan. Industri ini mencakup bisnis yang menyediakan layanan penginapan seperti hotel, motel, Resort, apartemen, dan sejenisnya. Industri perhotelan berfokus pada menyediakan fasilitas penginapan dan pelayanan yang berkaitan dengan kebutuhan tamu, seperti makanan dan minuman, pertemuan dan acara, kebersihan, kenyamanan, dan keamanan. (Ardi & Hasyim, 2023)

Dalam sejarah perkembangannya saat ini kita mengenal istilah Hotel Modern, Hotel Modern mengacu pada jenis hotel yang menawarkan fasilitas dan layanan yang sesuai dengan tren dan kebutuhan saat ini. Istilah "modern" dalam konteks hotel merujuk pada desain interior yang *stylish*, teknologi canggih, fasilitas modern, dan pengalaman tamu yang terkini dan menarik. (Mikhajlovna Kryukova & Shotaevna Khetagurova, 2015)

Berikut adalah beberapa fitur umum yang sering dikaitkan dengan hotel modern:

1. Desain Interior Kontemporer: Hotel modern cenderung memiliki desain interior yang minimalis, bersih, dan elegan. Penggunaan bahan dan furnitur yang trendi, serta pemilihan palet warna yang terkini, memberikan kesan modern dan segar. (Kosar, 2015.)

2. Teknologi Terkini: Hotel modern biasanya dilengkapi dengan teknologi terbaru untuk meningkatkan kenyamanan dan keterhubungan tamu. Ini dapat mencakup akses WIFI gratis, TV layar datar dengan saluran internasional, sistem kontrol suhu otomatis, dan kunci pintu elektronik.
3. Fasilitas dan Layanan Lengkap: Hotel modern menawarkan beragam fasilitas untuk memenuhi kebutuhan tamu. Ini bisa termasuk restoran berkualitas, bar, pusat kebugaran, kolam renang, SPA, layanan kamar 24 jam, layanan *concierge*, dan fasilitas pertemuan. (Kosar, 2015.)
4. Keberlanjutan dan Ramah Lingkungan: Banyak hotel modern berkomitmen untuk praktik keberlanjutan dan ramah lingkungan. Mereka mungkin menggunakan energi terbarukan, mengurangi penggunaan air, mendaur ulang, dan mempromosikan kesadaran lingkungan kepada tamu. (Pendidikan & Konseling, 2018.)
5. Ketersediaan Teknologi dalam Kamar: Beberapa hotel modern menawarkan fasilitas teknologi tinggi di dalam kamar, seperti TV interaktif dengan akses ke *streaming* Online, pengisian daya USB, *speaker Bluetooth*, dan sistem otomatisasi rumah pintar yang memungkinkan tamu mengontrol pencahayaan, suhu, dan lainnya dengan mudah. (Mikhajlovna Kryukova & Shotaevna Khetagurova, 2016)

Hotel modern terus berinovasi untuk memenuhi harapan tamu yang semakin tinggi. Mereka berupaya menciptakan pengalaman menginap yang nyaman, efisien, dan sesuai dengan gaya hidup modern. Hotel modern tidak hanya berfokus pada pengalaman menginap saja atau pemenuhan target okupansi hotel, tetapi juga bagaimana hotel dapat meraih keuntungan dari layanan dan fasilitas hotel lainnya seperti Restoran, *Café*, *Club and Bar*, *Meeting Room*, *Sport Center*, SPA, Karaoke, Kegiatan *Outting* dan lainnya. Selain itu hotel modern juga telah memiliki konsep dibangun terhubung dengan pusat perbelanjaan (Mal) atau rumah sakit. (Bogetic, 2015)

Industri perhotelan juga mencakup aspek-aspek manajemen seperti manajemen operasional, pemasaran, dan keuangan yang terkait dengan bisnis penginapan. Industri perhotelan biasanya merupakan bagian dari industri pariwisata, karena banyak tamu hotel adalah pelancong atau wisatawan

Bisnis hotel merupakan salah satu sektor yang penting bagi perekonomian Indonesia. Berikut adalah beberapa kontribusi bisnis hotel bagi perekonomian Indonesia:

1. **Penerimaan Devisa:** Bisnis hotel di Indonesia mampu memberikan penerimaan devisa yang signifikan bagi negara, khususnya melalui pariwisata. Setiap tahun, banyak wisatawan yang datang ke Indonesia dan menginap di hotel, sehingga menghasilkan penerimaan devisa bagi perekonomian Indonesia. (Syamsul Huda, 2005)
2. **Peningkatan PDB:** Bisnis hotel juga berkontribusi pada peningkatan Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia. Dalam beberapa tahun terakhir, sektor pariwisata, termasuk bisnis hotel, telah menjadi kontributor penting terhadap PDB Indonesia. Menurut data dari Badan Pusat Statistik, pada tahun 2019, sektor pariwisata menyumbang sekitar 5,4% dari total PDB Indonesia. (Pusat Statistik, 2020.)
3. **Penciptaan Lapangan Kerja:** Bisnis hotel juga mampu menciptakan lapangan kerja yang banyak dan beragam. Selain posisi-posisi di hotel seperti manajer hotel, resepsionis, dan *housekeeping*, bisnis hotel juga dapat mempengaruhi pekerjaan di sektor-sektor terkait seperti transportasi, restoran, dan toko-toko souvenir. (Rafliani, 2023)
4. **Peningkatan Infrastruktur:** Untuk mendukung bisnis hotel, pemerintah Indonesia harus membangun dan memperbaiki infrastruktur di sekitar hotel seperti jalan, transportasi publik, dan aksesibilitas ke tempat-tempat wisata terdekat. Hal ini memberikan manfaat tambahan bagi masyarakat setempat dan memperkuat ekonomi lokal. (Haryo Limanseto, 2019)
5. **Peningkatan Pajak:** Pajak adalah sumber penerimaan penting bagi pemerintah Indonesia. Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah telah

memberlakukan pajak hotel sebagai salah satu sumber pendapatan yang signifikan. Pajak ini biasanya dikenakan pada setiap kamar hotel yang dipesan dan berkontribusi pada pendapatan negara. (Fadilla & Wafiroh, 2022)

Berdasarkan kelima poin di atas peneliti menyimpulkan bahwa bisnis hotel memiliki kontribusi yang signifikan bagi perekonomian Indonesia, baik melalui penerimaan devisa, peningkatan PDB, penciptaan lapangan kerja, peningkatan infrastruktur, dan peningkatan pajak. Oleh karena itu, bisnis hotel di Indonesia perlu terus dikembangkan dan didukung agar dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi perekonomian Indonesia.



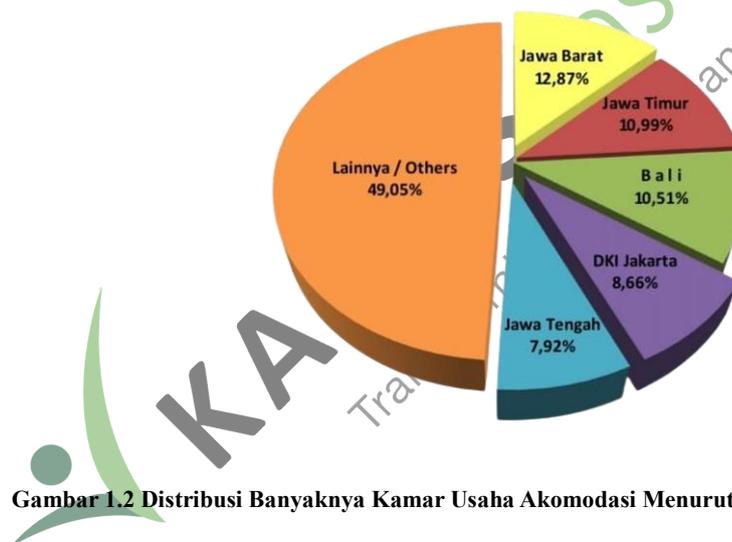
**Gambar 1.1 Jumlah Hotel Bintang Di Indonesia (2022)**

Gambar 1.1 Badan Pusat Statistik mencatat pertumbuhan bisnis hotel dan akomodasi lainnya di Indonesia pada laporan publikasi tahun 2022 (Pusat Statistik, 2020):

1. Banyaknya usaha hotel bintang 1 di Indonesia 559unit usaha
2. Banyaknya usaha hotel bintang 2 di Indonesia 765unit usaha
3. Banyaknya usaha hotel bintang 3 di Indonesia 1.443unit usaha
4. Banyaknya usaha hotel bintang 4 di Indonesia 752unit usaha
5. Banyaknya usaha hotel bintang 5 di Indonesia 244unit usaha

Berdasarkan data Gambar 1.1 jumlah hotel bintang di Indonesia pada tahun 2022 telah mencapai 3.763 unit usaha. Sesuai data tersebut usaha hotel bintang 3 bertumbuh lebih pesat dengan jumlah 1.443 unit usaha, hal ini mencerminkan pelaku usaha tertarik berinvestasi pada hotel bintang 3 karena memiliki peluang bisnis lebih besar dan menguntungkan.

Hotel bintang 3 dapat menjangkau *segmen* pasar menengah ke atas dan menengah ke bawah. Hotel bintang 3 memiliki posisi yang kuat pada berbagai jenis lapisan masyarakat baik penduduk perkotaan maupun penduduk kabupaten dan sekitarnya. Dalam hal perijinan, usaha hotel bintang 3 tidak serumit pengurusan hotel bintang di atasnya, sehingga hal ini menarik banyak investor untuk memiliki dan mendirikan usaha hotel bintang 3.



**Gambar 1.2 Distribusi Banyaknya Kamar Usaha Akomodasi Menurut Provinsi Tahun 2022**

Gambar 1.2 menjelaskan Pada Tahun 2022 jumlah kamar hotel dan akomodasi lainnya di Indonesia sebanyak 788.982 kamar. 5 provinsi dengan jumlah terbanyak adalah di Jawa barat sebanyak 101.539 kamar atau 12,87% dari total kamar di Indonesia, Jawa Timur tersedia 86.690 kamar (10,99%), Bali tersedia 82.908 kamar (10,51%), DKI Jakarta tersedia 68.346 kamar (8,66%), dan Jawa Tengah tersedia sebanyak 62.482 kamar (7,92%).(Pusat Statistik, 2020)

Tipe pengguna kamar hotel setiap provinsi memiliki perbedaan, yang membedakan adalah tujuan mereka menginap. Tamu yang berkunjung ke Provinsi Jawa Barat adalah tamu yang didominasi untuk perjalanan wisata dan bisnis, Bali

hampir 100% adalah perjalanan wisata atau turis, namun provinsi DKI Jakarta, Jawa Tengah dan Jawa Timur lebih di dominasi dengan tamu yang memiliki kepentingan Bisnis. Setiap wilayah provinsi di Indonesia memiliki keunggulan masing-masing, sehingga hal ini mempengaruhi keputusan pengunjung untuk menyesuaikan kebutuhannya sebelum memilih hotel tujuan. (Diayudha, 2020)

## **1.2 Identifikasi Masalah**

### **1.2.1 Pandemi Covid 19 di Indonesia Tahun 2020-2022**

Wabah COVID-19 pada Tahun 2020-2022 telah memiliki dampak signifikan pada ekonomi Indonesia, yang memaksa pemerintah untuk merespons dengan berbagai kebijakan ekonomi. Beberapa dampak dan kebijakan tersebut antara lain:

1. Dampak pada Pertumbuhan Ekonomi: Pandemi COVID-19 telah memperlambat pertumbuhan ekonomi Indonesia. Pada tahun 2020, pertumbuhan ekonomi Indonesia hanya mencapai 2,07%, yang merupakan angka terendah dalam beberapa tahun terakhir. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah telah memperkenalkan berbagai kebijakan fiskal dan moneter, termasuk pengeluaran fiskal yang besar, penurunan suku bunga, dan relaksasi kebijakan moneter. (Pinastiti, 2023)
2. Kebijakan Pemulihan Ekonomi: Untuk memulihkan ekonomi, pemerintah Indonesia telah mengambil sejumlah kebijakan, seperti membuka investasi asing dalam sektor tertentu, meluncurkan program stimulus ekonomi dan pemulihan nasional, dan mengalokasikan anggaran besar untuk program infrastruktur. (Iksan, 2015.)
3. Dampak pada Sektor Pariwisata: Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang paling terdampak oleh pandemi COVID-19, karena batasan perjalanan internasional dan nasional serta pembatasan kegiatan sosial membuat turis menjadi enggan bepergian. Pemerintah telah mengambil langkah-langkah untuk mendukung sektor pariwisata, seperti mengalokasikan dana stimulus khusus, memberikan insentif pajak dan relaksasi kebijakan visa. (Gusriza, 2023)

4. Dampak pada Sektor Ketenagakerjaan: Pandemi COVID-19 juga berdampak pada sektor ketenagakerjaan, termasuk peningkatan pengangguran, penurunan pendapatan, dan kehilangan pekerjaan. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah telah mengeluarkan program kartu prakerja, program bantuan sosial dan pelatihan keterampilan.(Baiq Febri Izzati Isnaini et al., 2023)
5. Dampak pada Sektor Keuangan: Pandemi COVID-19 juga mempengaruhi sektor keuangan, terutama melalui turunnya harga saham dan menurunnya nilai tukar rupiah. Pemerintah telah memperkenalkan serangkaian kebijakan untuk menjaga stabilitas keuangan, seperti intervensi bank sentral untuk menjaga nilai tukar dan meluncurkan program stimulus ekonomi(Fadilla & Wafiroh, 2022)

Peneliti menyimpulkan COVID-19 telah memiliki dampak besar pada ekonomi Indonesia, yang memaksa pemerintah untuk merespons dengan kebijakan ekonomi yang komprehensif. Selama masa pemulihan dan adaptasi baru, kebijakan ekonomi yang tepat sangat penting untuk memastikan pemulihan ekonomi yang stabil dan berkelanjutan.

### **1.2.2 Okupansi Hotel Menurun Selama Pandemi Covid 19**

COVID-19 telah memiliki dampak yang signifikan terhadap bisnis hotel di dunia pada umumnya dan di Jakarta pada khususnya, seperti halnya di kota-kota besar lainnya di Indonesia dan di seluruh dunia. Berikut adalah beberapa dampak utama COVID-19 terhadap bisnis hotel di Jakarta:

1. Menurunnya tingkat okupansi: Pembatasan perjalanan dan penguncian yang diberlakukan oleh pemerintah untuk mengendalikan penyebaran virus telah mengurangi jumlah wisatawan dan pelancong bisnis yang mempengaruhi tingkat okupansi hotel di Jakarta.(Srimulyani, 2021)
2. Penurunan Pendapatan: Menurunnya tingkat okupansi hotel juga berdampak pada pendapatan hotel. Banyak hotel di Jakarta telah mengalami penurunan pendapatan yang signifikan selama pandemi COVID-19.(Diayudha, 2020)

3. Pembatalan acara dan pertemuan: Banyak acara dan pertemuan besar di Jakarta telah dibatalkan atau ditunda karena pandemi, yang mengurangi pendapatan yang dihasilkan oleh hotel. (Iksan, n.d.)
4. Pengurangan staf: Banyak hotel di Jakarta telah mengurangi jumlah staf untuk mengurangi biaya operasional dan mempertahankan keberlanjutan bisnis. (Baiq Febri Izzati Isnaini et al., 2023)
5. Peningkatan biaya operasional: Beberapa hotel di Jakarta telah mengalami peningkatan biaya operasional untuk memenuhi standar kebersihan dan keamanan yang lebih ketat untuk mengurangi penyebaran virus. (Vebby et al., 2021)
6. Perubahan dalam model bisnis: Beberapa hotel di Jakarta telah mengubah model bisnis mereka, misalnya dengan fokus pada layanan kamar dan pengiriman makanan dan minuman ke kamar, sebagai respons terhadap peraturan pemerintah dalam mengurangi penyebaran virus. (Mahriani, E .2020)

*Occupancy rate* atau tingkat hunian pada hotel adalah persentase rata-rata kamar yang ditempati oleh tamu selama periode waktu tertentu, biasanya dihitung per hari atau per bulan. Perubahan perilaku konsumen selama pandemi.

$$\frac{\text{Jumlah kamar terjual}}{\text{Jumlah kamar tersedia}} \times 100\%$$

Rumus 1—1 *Occupancy rate*

Contohnya, jika sebuah hotel memiliki 100 kamar dan 80 kamar terjual pada tanggal 1 Januari, maka *occupancy rate* untuk hari itu adalah:

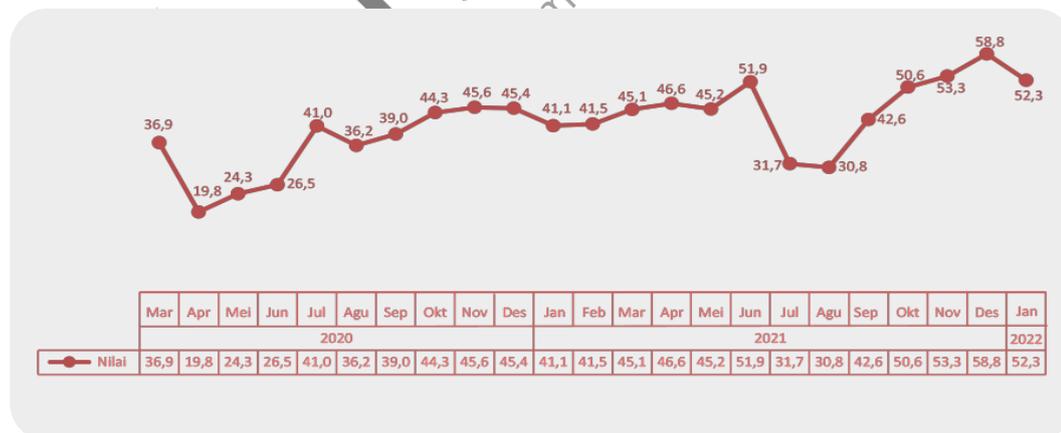
$$\frac{80}{100} \times 100\% = 80\%$$

Dalam industri perhotelan, *occupancy rate* digunakan sebagai salah satu indikator utama untuk mengukur kinerja hotel. Semakin tinggi *occupancy rate*, semakin baik kinerja hotel karena menunjukkan bahwa lebih banyak tamu yang menginap di hotel. Namun, tingkat hunian yang terlalu tinggi juga bisa menjadi

masalah karena dapat menyebabkan ketersediaan kamar yang terbatas dan harga kamar yang meningkat. Oleh karena itu, target optimal *occupancy rate* biasanya berbeda-beda tergantung pada faktor-faktor seperti lokasi hotel, waktu tahun, dan jenis tamu yang ditargetkan.

Tingkat hunian (*occupancy rate*) hotel diukur dari pemanfaatan kapasitas fisik hotel. *Occupancy rate* dianggap sangat penting bagi manajemen hotel secara umum, dan untuk departemen penjualan pada khususnya, Adanya *occupancy rate* yang kurang dari kapasitas hotel berarti bahwa ada peluang penjualan yang hilang, yang mengarah pada penurunan pendapatan hotel. Oleh karena itu, banyak hotel dengan *occupancy rate* rendah lebih memilih untuk terus berfungsi secara normal di masa non-puncak,

Selama *occupancy rate* mencukupi biaya variabel dan berkontribusi dalam menutupi biaya tetap (upah, gaji, depresiasi aset, sewa, listrik, dan biaya lainnya), Di sisi lain, jika permintaan untuk layanan hotel melebihi kapasitas hotel, ini berarti bahwa *occupancy rate* hotel mencapai tingkat maksimum.



Gambar 1.3 Tingkat Hunian Kamar Hotel Selama Pandemi 2020 - Januari 2022 Provinsi DKI Jakarta

Gambar 1.3. menunjukkan tingkat okupansi hotel sempat mengalami tekanan di awal Covid 19 pada bulan Maret 2020 dari 36,9% turun menjadi 19,8%, namun

dengan koordinasi yang solid antar kelembagaan di pemerintahan, tren okupansi mengalami *rebound* pada September 2020. Pada Juli-Agustus 2021 okupansi kembali mengalami tekanan akibat dampak Pandemi Covid 19 gelombang ke 2 (*Delta*) di 30,8%. Pada Desember 2021 kondisi okupansi mulai *rebound* di 58,8%, dampak dari keberhasilan pemerintah menangani penyebaran *Delta* dan kesadaran masyarakat yang mulai tinggi untuk melakukan vaksinasi sehingga terjadi pelonggaran PPKM.

Dapat disimpulkan bahwa tingkat okupansi di Indonesia bertumbuh dengan posisi 36,9% Maret 2020 dan naik 58,8% di Desember 2021. Fluktuasi tingkat okupansi sebelum, selama Covid dan setelah pandemi Covid 19 menunjukkan bahwa industri perhotelan di Indonesia dapat bertahan dan bertumbuh. Pertumbuhan ini menunjukkan tren positif pada industri perhotelan dan memberikan dampak peningkatan pada performa aktivitas ekonomi di Indonesia.(BPS.2021)

### **1.2.3 Pasca Pandemi Covid 19 di Indonesia Tahun 2022**

Pasca COVID-19, bisnis hotel di Jakarta harus dapat beradaptasi dengan perubahan perilaku konsumen, persyaratan keamanan dan kebersihan yang lebih ketat. Berikut adalah beberapa faktor yang akan mempengaruhi bisnis hotel di Jakarta dalam jangka panjang pasca COVID-19:

1. Perubahan perilaku konsumen: Konsumen lebih memilih untuk melakukan perjalanan domestik daripada internasional, lebih memperhatikan kebersihan dan keamanan saat memilih hotel. Oleh karena itu, hotel di Jakarta memperhatikan kebutuhan dan preferensi konsumen dan menyesuaikan layanan dan fasilitas hotel untuk memenuhi persyaratan tersebut.(Diayudha, 2020)
2. Perkembangan teknologi: Perkembangan teknologi terus memengaruhi bisnis hotel di Jakarta. Contohnya, teknologi canggih seperti pemesanan Online, layanan digital, dan teknologi kecerdasan buatan dapat membantu hotel memperbaiki efisiensi dan pengalaman konsumen.(Afisah U.2022)

3. Peningkatan standar kebersihan dan keamanan: Persyaratan kebersihan dan keamanan yang lebih ketat akan terus berlaku, sehingga hotel di Jakarta terus memperbarui protokol kebersihan dan keamanan mereka untuk memastikan keamanan dan kesehatan tamu dan staf.
4. Peningkatan fokus pada kesehatan dan kebugaran: Kesehatan dan kebugaran menjadi lebih penting bagi konsumen, sehingga hotel di Jakarta menyesuaikan layanan mereka dengan menawarkan fasilitas seperti gim, spa, dan makanan dan minuman sehat.
5. Penyesuaian model bisnis: Model bisnis hotel mengalami evaluasi ulang pasca COVID-19, dengan fokus pada layanan kamar dan pengiriman makanan dan minuman ke kamar, serta penawaran paket liburan atau *staycation* yang menarik.

Setelah memutuskan tutup operasional pada Maret 2020, Jhon's Pardede International Hotel memutuskan untuk kembali membuka dan menjalankan operasional bisnis hotelnya pasca pandemi Covid 19 pada Januari 2023. Pemilik dan manajemen dengan yakin akan melanjutkan bisnis hotelnya dengan memulai dari awal.

Kurangnya SDM berkualitas karena pemutusan hubungan kerja, kondisi Gedung hotel yang tua berumur 29 tahun dan kondisi fasilitas hotel hanya 60%, kondisi ekonomi dunia yang mengalami resesi, neraca keuangan hotel yang tidak bagus serta persaingan kompetitor yang ketat, tidak mempengaruhi keputusan pemilik untuk tetap menjalankan bisnis hotelnya Kembali. Keputusan ini yang memotivasi peneliti untuk menjadikan bahan penelitian dalam tesis.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Untuk menekan angka penularan Covid-19, pemerintah Provinsi DKI Jakarta memberlakukan PPKM, dimulai dari awal Tahun 2020. Dengan adanya Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang diterapkan, mengakibatkan beberapa permasalahan pada Jhon's Pardede International Hotel, yaitu:

1. Pandemi Covid 19 memaksa hotel ini untuk tutup operasional pada Maret 2020. Maka 90% karyawannya dirumahkan.
2. Hotel mengalami kerugian selama 3 tahun karena tidak beroperasi. *Occupancy rate* Jhon's Pardede International Hotel mengalami penurunan.
3. Persoalan hukum terhadap masalah ketenagakerjaan karyawan yang dirumahkan.

Fenomena yang terjadi pada Februari 2022 adalah hampir 600 hotel di Jakarta dijual di *platform* Marketplace (Lamudi.com, 99.co.id). Jumlah hotel di Jakarta adalah 1000 hotel maka dengan kata lain 60% jumlah hotel di Jakarta sudah tidak mampu melanjutkan bisnisnya dan hendak dijual. (Ristanti.2021)

Jhon's Pardede International Hotel memutuskan untuk kembali menjalankan bisnisnya pasca pandemi Covid 19 pada Januari 2023. Pemilik dan manajemen dengan yakin akan melanjutkan bisnis hotelnya dengan memulai dari awal. Jakarta Pusat lokasi hotel ini berada juga merupakan wilayah padat penduduk dan merupakan sentra bisnis.

Lokasi yang strategis karena dekat pusat pemerintahan dan pusat bisnis menjadikan industri perhotelan bertumbuh pesat di Jakarta Pusat dengan tingkat persaingan ketat khususnya pada hotel bintang 3 (Prentice Hall, 2002) · Persaingan ketat dan dampak dari pandemi Covid 19 menjadi tantangan besar bagi Jhon's Pardede International Hotel untuk merencanakan melanjutkan bisnis hotelnya.

Selain itu terjadi revolusi pada bisnis properti dan perhotelan. Bangunan gedung seperti kost-kostan, apartemen, rumah-rumah besar, ruko dan lahan-lahan sawah di pedesaan berubah menjadi bisnis hotel harian, *glamping* hotel, *butik* hotel dan *kapsul* hotel (Murniati.2021)

Kurangnya SDM berkualitas, kondisi Gedung hotel dan fasilitas yang 60%, kondisi ekonomi dunia yang mengalami resesi, neraca keuangan hotel yang tidak bagus serta persaingan kompetitor yang ketat tidak melemahkan keputusan pemilik untuk tetap menjalankan kembali bisnis hotelnya. Keputusan inilah yang memotivasi peneliti untuk menjadikan bahan penelitian dalam tesis.

Seperti peneliti elaborasi pada latar belakang. **Rumusan masalah yang hendak peneliti teliti adalah: Strategi Bisnis apa yang dapat diimplementasikan Jhon's Pardede International Hotel dalam membangun bisnis berkelanjutan?**

#### **1.4 Tujuan Studi Penelitian Bisnis**

Tujuan penelitian kualitatif terhadap bisnis hotel dapat beragam, tergantung pada fokus penelitian dan pertanyaan penelitian yang diajukan. Namun, beberapa tujuan umum dari penelitian kualitatif terhadap bisnis hotel dapat meliputi:

1. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan model bisnis yang tepat bagi Jhon's Pardede International Hotel. Dengan model bisnis yang sesuai dengan situasi hotel diharapkan hotel dapat bertahan dan mengembangkan bisnisnya.
2. Penelitian ini bertujuan merancang strategi *marketing* yang tepat bagi Jhon's Pardede Internasional Hotel dalam memenangkan kompetisi dalam industri perhotelan pasca pandemi Covid 19.
3. Penelitian ini bertujuan memberikan rekomendasi terhadap pemilik dan manajemen dalam menyusun rencana bisnis yang berkelanjutan.

Kesimpulannya, tujuan penelitian dalam tesis ini adalah hasil akhir yang ingin dicapai oleh peneliti setelah melakukan penelitian. Peneliti memiliki tujuan dapat memetakan persoalan apa saja yang dihadapi hotel dan solusi mengatasinya dalam menjalankan keputusan untuk mengembangkan strategi dan model bisnis hotelnya.

#### **1.5 Batasan Studi Penelitian Bisnis**

Penelitian tentang Strategi bisnis dapat mengeksplorasi berbagai aspek yang berhubungan dengan Strategi, Model dan Taktik bisnis. Seperti pengaruh strategi bisnis terhadap interaksi sosial, pengelolaan aset, pembangunan sumber daya manusia, pengembangan teknologi dan komunikasi.

Penelitian ini juga dapat mempelajari bagaimana strategi bisnis dapat mempengaruhi profit perusahaan, seperti dengan meningkatkan penjualan atau meningkatkan *Brand Awareness* dan *Occupancy* hotel.

Dengan menemukan strategi bisnis yang tepat akan membawa perusahaan menemukan model bisnis dan taktik bisnis yang tepat dalam memenangkan kompetisi dan membangun usaha yang berkelanjutan. Jhon's Pardede hotel akan memiliki data valid dari hasil laporan penelitian untuk mengambil kebijakan bisnis, pemasaran dan komunikasi bisnis.

## 1.6 Manfaat Studi Penelitian Bisnis

Penelitian bisnis Jhon's Pardede International Hotel dapat memperoleh manfaat:

### 1. Bagi Perusahaan

Penelitian bisnis ini menyediakan data dan informasi yang dapat mendukung proses pengambilan keputusan di hotel. Dengan memiliki dasar yang kuat dari penelitian, manajemen hotel dapat membuat keputusan yang lebih terinformasi dan akurat. Ini membantu mengurangi risiko dan meningkatkan peluang keberhasilan dalam operasional dan pengembangan bisnis.

Penelitian bisnis ini juga dapat membantu hotel memahami pasar mereka dengan lebih baik. Ini melibatkan analisis tentang preferensi tamu, tren industri, dan kebutuhan yang berkembang. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang pasar, hotel dapat mengambil keputusan strategis yang lebih cerdas, seperti menyesuaikan fasilitas dan layanan untuk memenuhi permintaan pelanggan.

Penelitian bisnis dapat membantu hotel mengidentifikasi area-area di mana mereka dapat meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi biaya. Misalnya, melalui analisis proses operasional, penelitian dapat mengungkapkan area-area di mana ada kemungkinan penghematan energi atau pengurangan limbah. Dengan menerapkan temuan penelitian ini, hotel dapat meningkatkan produktivitas dan keberlanjutan operasional mereka.

## 2. Bagi Investor

Penelitian bisnis membantu investor memahami pasar hotel dengan lebih baik. Ini mencakup pemahaman tentang tren permintaan, persaingan, kebiasaan konsumen, dan preferensi pelanggan. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang pasar, investor dapat mengidentifikasi peluang investasi yang menarik dan mengarahkan investasi.

Secara keseluruhan, penelitian bisnis pada hotel membantu investor dalam membuat keputusan investasi yang lebih baik, memahami pasar dengan lebih mendalam, mengevaluasi kinerja investasi, mengidentifikasi peluang pertumbuhan, dan mengoptimalkan portofolio investasi mereka. Dengan menggunakan informasi yang diperoleh dari penelitian bisnis, investor dapat meningkatkan peluang keberhasilan dan mengurangi risiko dalam investasi mereka di industri hotel.

## 3. Bagi Akademis

Penelitian bisnis pada hotel dapat memberikan kontribusi pada pengetahuan akademis tentang industri perhotelan. Melalui penelitian ini, para akademisi dapat mengumpulkan data dan informasi baru, menganalisis tren pasar, dan mengidentifikasi praktik terbaik dalam manajemen hotel. Hal ini berkontribusi pada pengembangan teori dan pemahaman yang lebih baik tentang dinamika industri perhotelan.

Secara keseluruhan, penelitian bisnis pada hotel memberikan manfaat akademis melalui kontribusi pada pengetahuan akademis, peningkatan metode penelitian, kerja sama dengan industri, pendidikan yang lebih baik, serta publikasi dan reputasi akademis. Penelitian bisnis ini memainkan peran penting dalam pengembangan dan kemajuan akademis di bidang perhotelan.

## 4. Bagi Umum

Penelitian bisnis pada hotel membantu meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan kepada tamu. Melalui penelitian ini, hotel dapat mengidentifikasi preferensi dan kebutuhan pelanggan dengan lebih baik, serta menyesuaikan layanan mereka sesuai dengan harapan tamu. Hal ini

berdampak positif bagi masyarakat umum karena mereka akan mendapatkan pengalaman yang lebih memuaskan ketika menginap di hotel.

Penelitian bisnis pada hotel dapat mendorong peningkatan keberlanjutan dalam industri perhotelan. Melalui penelitian ini, hotel dapat mengidentifikasi praktik ramah lingkungan, penggunaan energi yang efisien, pengurangan limbah, dan strategi lainnya untuk mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan. Ini berkontribusi pada keberlanjutan lingkungan yang lebih luas dan memberikan manfaat bagi masyarakat umum dan generasi mendatang.

Secara keseluruhan, penelitian bisnis pada hotel memberikan manfaat bagi masyarakat umum dalam bentuk peningkatan kualitas layanan, pengembangan produk dan inovasi, keberlanjutan, penciptaan lapangan kerja, dan informasi bagi pengguna layanan. Penelitian ini berperan dalam meningkatkan pengalaman tamu, memberikan pilihan yang lebih baik, dan berkontribusi pada kemajuan industri perhotelan secara keseluruhan.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam tesis adalah urutan atau tata cara penulisan suatu tesis yang disusun secara terstruktur dan sistematis. Sistematika penulisan tesis dapat bervariasi tergantung pada jenis penelitian dan disiplin ilmu yang digunakan. Peneliti menggunakan sistematika penulisan kualitatif untuk jurusan Manajemen Bisnis.

### **1.7.1 Halaman Sampul**

Pada halaman sampul tesis kualitatif, ini terdapat informasi-esensial sebagai berikut:

1. Judul Tesis: Strategi Bisnis Jhon's Pardede International Hotel Pasca Pandemi Covid 19 Dalam Membangun Bisnis Berkelanjutan.
2. Nama Penulis: Mahasiswa yang melakukan penelitian dan penulisan tesis.

3. Institusi Pendidikan: Universitas atau perguruan tinggi di mana penelitian dilakukan.
4. Program Studi: Jurusan yang relevan dengan penelitian.
5. Gelar yang Diharapkan: "Gelar Magister Manajemen (MM)".
6. Tanggal Penyerahan: Tanggal penyelesaian dan penyerahan tesis.
7. Nama Dosen Pembimbing: Dosen yang membimbing penelitian dan penulisan tesis.

### **1.7.2 Halaman Pengesahan**

Pada halaman pengesahan tesis kualitatif ini terdapat informasi-esensial sebagai berikut:

1. Judul Tesis: Sama dengan judul yang terdapat di halaman sampul.
2. Nama Penulis: Mahasiswa yang melakukan penelitian dan penulisan tesis.
3. Institusi Pendidikan: Universitas atau perguruan tinggi di mana penelitian dilakukan.
4. Tanggal Penyerahan: Tanggal penyelesaian dan penyerahan tesis.
5. Nama Pembimbing dan Penguji: Nama-nama pembimbing tesis dan penguji yang terlibat dalam penilaian tesis.
6. Tanda Tangan: Tanda tangan penulis tesis, pembimbing tesis, dan penguji sebagai persetujuan terhadap penelitian dan isi tesis.

### **1.7.3 Kata Pengantar**

Kata Pengantar pada tesis kualitatif memberikan gambaran tentang penelitian yang dilakukan, termasuk latar belakang, tujuan, metode, keterbatasan, dan struktur tesis. Hal ini membantu pembaca memahami penelitian secara keseluruhan.

### **1.7.4 Daftar Isi:**

Daftar isi tesis kualitatif memberikan panduan kepada pembaca tentang struktur dan urutan isi tesis, memungkinkan pembaca untuk melihat dan memahami bagian-bagian utama serta mengakses informasi yang mereka cari dengan mudah.

### **1.7.5 BAB 1: PENDAHULUAN**

Penulis menjelaskan latar belakang industri hotel, tantangan yang dihadapi, dan permasalahan strategis yang relevan. Penulis merumuskan tujuan penelitian terkait pengembangan atau implementasi strategi bisnis di industri hotel. Penulis juga memberikan gambaran tentang struktur tesis secara keseluruhan.

### **1.7.6 BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini memperkenalkan konsep dan model strategi bisnis dalam industri perhotelan. Penulis menjelaskan definisi strategi bisnis, pentingnya strategi bisnis bagi keberhasilan hotel, dan peran strategi bisnis dalam mencapai keunggulan kompetitif di industri hotel.

Penulis membahas teori-teori strategi bisnis yang relevan, seperti teori keunggulan kompetitif, PESTLE analisis, STP, BMC, dan manajemen strategi. Bab ini juga membahas aspek-aspek khusus dalam strategi bisnis hotel, Penulis juga menganalisis faktor-faktor eksternal dan internal yang mempengaruhi strategi bisnis hotel, termasuk analisis lingkungan eksternal dan sumber daya internal hotel.

### **1.7.7 BAB 3: METODE PENELITIAN**

Penulis menjelaskan pendekatan penelitian yang digunakan, seperti studi kasus, etnografi, fenomenologi, atau pendekatan kualitatif lainnya yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Penulis menjelaskan teknik pengumpulan data yang digunakan, seperti wawancara mendalam, observasi langsung, analisis dokumen, atau sumber data lain yang relevan. Penulis juga membahas alasan pemilihan teknik-teknik tersebut dan bagaimana teknik-teknik tersebut akan membantu dalam memperoleh data yang diperlukan.

### **1.7.8 BAB 4: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penulis memberikan deskripsi data yang dikumpulkan, termasuk informasi tentang subjek penelitian, konteks penelitian, dan karakteristik data seperti wawancara, observasi, atau dokumen terkait strategi bisnis hotel.

Penulis menganalisis dan menginterpretasi data untuk memahami temuan. Penulis membahas implikasi temuan terhadap praktik dan teori strategi bisnis hotel.

Ini melibatkan pemahaman bagaimana temuan memengaruhi pengembangan strategi bisnis di industri perhotelan, saran untuk manajemen hotel menghadapi tantangan atau peluang, dan kontribusi penelitian ini pada pemahaman teoritis tentang strategi bisnis hotel.

### **1.7.9 BAB 5: PENUTUP**

Penulis menyajikan ringkasan temuan utama, termasuk temuan yang paling relevan dengan strategi bisnis hotel dan hasil penelitian yang signifikan. Penulis menyajikan kesimpulan penelitian ini, termasuk pemahaman tentang strategi bisnis hotel yang diperoleh dan kontribusi terhadap literatur yang ada.

Penulis memberikan saran untuk penelitian lanjutan dalam konteks strategi bisnis hotel, termasuk rekomendasi untuk penelitian mendalam pada aspek-aspek tertentu strategi bisnis hotel.

### **1.7.10 Daftar Pustaka**

Daftar pustaka pada tesis kualitatif berisi daftar lengkap referensi atau sumber-sumber yang digunakan oleh penulis dalam penelitian dan penulisan tesis. Tujuan dari daftar pustaka adalah untuk memberikan informasi yang lengkap dan akurat tentang sumber-sumber yang dijadikan referensi dalam penelitian. Daftar pustaka juga mencerminkan keakuratan dan kejujuran dalam mengakui sumber-sumber yang telah memberikan kontribusi pada penelitian.

### **1.7.11 Lampiran:**

Lampiran pada tesis kualitatif memberikan ruang tambahan bagi penulis untuk menyertakan materi yang mendukung penelitian dan membantu pembaca dalam memahami konteks dan rincian lebih lanjut. Lampiran membantu memperjelas atau melengkapi data, instrumen, atau sumber lain yang digunakan dalam penelitian, dan dapat memberikan akses lebih lanjut kepada pembaca untuk memeriksa informasi secara detail.