BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Industri hotel dan pariwisata Indonesia merupakan salah satu penggerak perekonomian nasional yang potensial untuk menggerakkan pertumbuhan perekonomian yang lebih baik dan dapat meningkatkan perekonomian negara Indonesia. Devisa dari industri hotel dan pariwisata merupakan kontributor terbesar ketiga devisa negara, setelah minyak dan gas bumi serta minyak kelapa sawit (www.bkstm.org, 2013).

Salah satu produk dalam industri pariwisata adalah jasa perhotelan. Didalam undang-undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan, dinyatakan bahwa yang dimaksud dengan hotel adalah usaha yang menyediakan pelayanan penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan pariwisata lainnya.

Menurut keputusan direktorat Jendral Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi no 22/U/VI/1978 tanggal 12 Juni 1978 (Endar Sri, 1996:9), klasifikasi hotel dibedakan dengan menggunakan simbol bintang antara 1 sampai 5. Semakin banyak bintang yang dimiliki suatu hotel, semakin berkualitas hotel tersebut. Penilaian dilakukan selama 3 tahun sekali dengan tatacara serta penetapannya dilakukan oleh Direktorat Jendral Pariwisata.

Salah satu situs perjalanan terbesar di dunia yaitu TripAdvisor melansir TripAdvisor Index yang merupakan survei mengenai perhotelan terbesar di Indonesia dan menempatkan prospek industri hotel di Indonesia pada posisi teratas dalam hal prospek dan profitabilitas. Posisi Indonesia mengungguli Brasil yang berada pada posisi kedua, Rusia pada posisi ketiga, Amerika Serikat pada posisi keempat dan India pada posisi kelima (www.neraca.co.id, 2013).

Indonesia juga menempati peringkat ketiga di Asia Pasifik sebagai salah satu negara dengan proyeksi pertumbuhan hotel tertinggi di bawah Filipina dan India (www.bisnis.com, 2013). Sementara itu, industri pariwisata

Indonesia mendapat *new account* atau pasar besar dalam penyelenggaraan Pameran Pariwisata Internasional Berlin terbesar di dunia. Hal ini menjadikan Indonesia sebagai negara mitra resmi kegiatan internasional berlin 2013 (www.medanbisnisdaily, 2013).

Perusahaan-perusahaan yang bergerak pada industri hotel dan pariwisata yang sudah termasuk *listing* di Bursa Efek Indonesia (BEI) merupakan objek dari penelitian ini. Penentuan perusahaan berdasarkan pada perusahaan yang sudah *go public*, dengan pertimbangan bahwa perusahaan-perusahaan tersebut memiliki kinerja yang cukup baik, sehingga layak untuk diteliti. Kinerja perusahaan dikatakan cukup baik, dilihat berdasarkan perkembangan pendapatan yang diperoleh perusahaan (www.idx.co.id). Perusahaan-perusahaan hotel dan pariwisata yang telah *listing* di Bursa Efek Indonesia dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Daftar Perusahaan pada Industri Hotel dan Pariwisata

Kode Saham	Nama Emiten	Tanggal listing
BAYU	Bayu Buana Tbk	30/10/1989
BUVA	Bukit Uluwatu Villa Tbk	12/07/2010
GMCW	Grahamas Citrawisata Tbk	14/02/1995
ICON	Island Concepts Indonesia Tbk	08/07/2005
INPP	Indonesian Paradise Property Tbk	01/12/2004
JSPT	Jakarta Setiabudi Internasional Tbk	12/01/1998
PANR	Panorama Sentrawisata Tbk	18/09/2001
PDES	Destinasi Tirta Nusantara Tbk	08/07/2008
SHID	Hotel Sahid jaya International Tbk	08/05/1990

Sumber: www.idx.co.id, 2013

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan salah satu negara Asia Pasifik yang memiliki posisi penting dengan pertumbuhan ekonomi yang relatif stabil. Dunia bisnis yang saat ini semakin mengalami perkembangan mempunyai peran yang besar terhadap kondisi ekonomi Indonesia, salah satunya adalah bisnis pada industri jasa. Hal ini tidak terlepas dari banyaknya pemain atau perusahaan besar maupun kecil yang berkecimpung di dalam industri tersebut.

Tabel 1.2 Pertumbuhan Ekonomi Negara-Negara ASEAN (%), 2009-2012

No	Negara	2009	2010	2011	2012
1	Brunei Darussalam	-1,8	2,6	1,9	3,2
2	Kamboja	0,1	6,0	6,1	6,2
3	Indonesia	4,6	6,2	6,5	6,2
4	Laos PDR	7,6	7,9	8,3	8,4
5	Malaysia	-1,6	7,2	5,1	4,4
6	Myanmar	5,1	5,3	5,5	6,0
7	Filipina	1,1	7,6	3,7	4,2
8	Singapura	-1,0	14,8	4,9	2,7
9	Thailand	-2,3	7,8	0,1	5,5
10	Vietnam	5,3	6,8	5,9	5,6
	ASEAN	4,7	7,0	4,5	5,4

Sumber: www.bps.go.id

Berdasarkan tabel 1.2, secara total mencapai pertumbuhan ekonomi ASEAN sebesar 5,4% pada tahun 2012, meningkat bila dibandingkan dengan tahun sebelumnya pada tahun 2011 dengan angka 4,5%. Laos PDR menjadi negara dengan pertumbuhan tertinggi di kawasan ASEAN yaitu 8,4%, diikuti oleh Kamboja dan Indonesia dengan pertumbuhan masing-masing 6,2%. Berikutnya Myanmar 6,0%, Vietnam 5,6%, Thailand 5,5%, Malaysia 4,4%, Filipina 4,2%, Brunei Darussalam 3,2% dan yang terendah adalah Singapura sebesar 2,7%.

Peran industri jasa sangat penting untuk pertumbuhan ekonomi Indonesia yang diukur berdasarkan kenaikan Produk Domestik Bruto (PDB). PDB merupakan salah satu indikator penting untuk mengetahui kondisi ekonomi di suatu negara dalam suatu periode tertentu, baik atas dasar harga berlaku maupun atas dasar harga konstan. PDB pada dasarnya merupakan jumlah nilai tambah yang dihasilkan oleh seluruh unit usaha dalam suatu

negara tertentu, atau merupakan jumlah nilai barang dan jasa akhir yang dihasilkan oleh seluruh unit ekonomi.

Tabel 1.3 PDB Atas Dasar Harga Konstan 2000 Menurut Lapangan Usaha, 2008-2012 (Miliar Rupiah)

Lapangan Usaha	2008	2009	2010	2011*	2012**
Pertanian, Peternakan, Kehutanan dan Perikanan	284.619,1	295.883,8	304.777,1	315.036,8	327.549,7
Pertambangan dan Penggalian	172.496,3	180.200,5	187.152,5	189.761.4	192.585,4
Industri Pengolahan	557.764,4	570.102,5	597.134,9	633.781,9	670.109,0
Listrik, Gas dan Air Bersih	14.994,4	17.136,8	18.050,2	18.921,0	20.131,4
Konstruksi	131.009,6	140.267,8	150.022,4	159.993,4	171.996,6
Perdagangan, Hotel dan Restoran	363.818,2	368.463,0	400.474,9	437.199,7	472.646,2
Pengangkutan dan Komunikasi	165.905,5	192.198,8	217.980,4	241.298,0	265.378,4
Keuangan, Real Estate dan Jasa Perusahaan	198.799,6	209.163,0	221.024,2	236.146,6	253.022,7
Jasa-jasa	193.049,0	205.434,2	217.842,2	232.537,7	244.719,8
PDB	2.082.456,1	2.178.850,4	2.314.458,8	2.464.676,5	2.618.139,2
PDB Tanpa Migas	1.939.625,9	2.036.685,5	2.171.113,5	2.322.763,5	2.480.955,8

*angka sementara
**angka sangat sementara

Sumber: www.bps.go.id, 2013

Tabel 1.3 merupakan PDB atas dasar harga konstan 2000 yang menunjukkan nilai tambah barang dan jasa tersebut yang dihitung menggunakan harga berlaku pada satu tahun tertentu sebagai dasar. PDB atas harga konstan digunakan untuk mengetahui pertumbuhan ekonomi dari tahun ke tahun. Tabel tersebut menunjukkan pertumbuhan PDB atas dasar harga konstan tahun 2000 dalam lima tahun terakhir yaitu tahun 2008 sebesar

2.082.456,1 miliar rupiah mengalami peningkatan setiap tahunnya hingga mencapai 2.618.139,2 pada tahun 2012.

Sejak tahun 2004, data PDB disajikan menggunakan tahun dasar 2000 yang mencakup periode data sejak triwulan I/2000. Perubahan tahun dasar dari 1993 menjadi 2000 dilakukan karena struktur perekonomian Indonesia dalam kurun waktu tersebut telah mengalami perubahan meliputi perkembangan harga, cakupan komoditas produksi dan konsumsi serta jenis dan kualitas barang maupun jasa yang dihasilkan (www.bps.go.id, 2013).

Tabel 1.4 PDB Atas Dasar Harga Berlaku Menurut Lapangan Usaha, 2008-2012 (Miliar Rupiah)

Lapangan Usaha	2008	2009	2010	2011*	2012**
Pertanian, Peternakan, Kehutanan dan Perikanan	716.656,2	857.196,8	985.470,5	1.091.447,3	1.190.412,4
Pertambangan dan Penggalian	541.334,3	592.060,9	187.152,5	189.761.4	970.599,6
Industri Pengolahan	1.376.441,7	1.477.541,5	1.599.073,1	1.806.140,5	1.972.846,6
Listrik, Gas dan Air Bersih	40.888,6	46.680,0	49.119,0	56.788,9	65.124,9
Konstruksi	419.711,6	555.192,5	660.890,5	754.483,5	860.964,8
Perdagangan, Hotel dan Restoran	691.487,5	744.513,5	882.487,2	1.024.009,1	1.145.600,9
Pengangkutan dan Komunikasi	312.190,2	353.739,7	423.172,2	491.283,1	549.115,5
Keuangan, Real Estate dan Jasa Perusahaan	368.129,7	353.739,7	221.024,2	236.146,6	253.022,7
Jasa-jasa	481.848,3	405.162,0	466.563,8	535.152,9	598.523,2
PDB	4.948.688,4	5.606.203,4	6.446.851,9	7.422.781,2	8.241.864,3
PDB Tanpa Migas	4.427.633,5	5.141.414,4	5.941.951,9	6.797.879,2	7.604.759,1

*angka sementara
**angka sangat sementara

Sumber: www.bps.go.id, 2013

Tabel 1.4 merupakan PDB atas dasar harga berlaku yang menggambarkan nilai tambah barang dan jasa dihitung menggunakan harga yang berlaku pada setiap tahun. PDB atas dasar harga berlaku dapat digunakan untuk melihat pergeseran dan struktur ekonomi. Data pada tabel

tersebut menunjukkan terjadinya pertumbuhan PDB atas dasar harga berlaku selama lima tahun terakhir yaitu tahun 2008 sebesar 4.948.688,4 miliar rupiah mengalami peningkatan mencapai 8.241.864,3 pada tahun 2012. Sektor jasa terutama sektor perdagangan, hotel dan restoran, merupakan sektor yang berperan sebagai kegiatan produksi dan konsumsi dalam perekonomian.

Peranan sektor perdagangan, hotel dan restoran menduduki urutan ketiga dalam pembentukan PDB setelah sektor industri pengolahan dan sektor pertanian dengan peranan sebesar 13,90% pada tahun 2012 dimana penyumbang terbesar yaitu subsektor perdagangan sebesar 11,15% pada tahun 2011 dan 11,25% pada tahun 2012, kemudian subsektor restoran sebesar 2,29% di tahun 2011 dan 2,27% di tahun 2012 dan subsektor hotel memberikan 0,36% pada tahun 2011 dan sebesar 0,39% pada tahun 2012. Hal ini dijelaskan secara ringkas dalam bentuk grafik pada gambar 1.1

Gambar 1.1 Peranan Sektor Perdagangan, Hotel dan Restoran terhadap Total PDB (%), 2011 dan 2012

Sumber: www.bps.go.id, 2013

Bisnis perhotelan diperkirakan terus tumbuh seiring meningkatnya kunjungan wisatawan mancanegara dan tren perusahaan-perusahaan besar dalam melakukan aktivitas perjalanan bisnis. Industri perhotelan di Indonesia menjadi bisnis yang diminati semenjak terdapat program dari pemerintah Visit

Indonesia pada tahun 2008. Karena industri perhotelan merupakan salah satu akomodasi penting dalam industri pariwisata. Industri perhotelan dianggap sebagai suatu industri yang menguntungkan dan mengalami perkembangan, karena hotel dan penginapan selalu dibutuhkan oleh para pelancong yang mendatangi suatu kota tertentu (Alif Furqoni dan Eka Afnan, 2013).

Perkembangan industri perhotelan ditunjang dengan banyaknya tempat wisata di Indonesia. Semakin banyak tempat wisata yang menarik, maka semakin banyak perhotelan yang dibangun. Tingginya minat investor untuk menanamkan modal di industri perhotelan tidak terlepas dari perkembangan industri pariwisata yang menyuburkan industri perhotelan. Dengan banyaknya hotel yang menghadapi masalah kekurangan kamar, maka banyak usahawan berturut-turut berinvestasi ke industri hotel (indonesian.cri.cn, 2013).

Tabel 1.5 Tingkat Penghuni Kamar Hotel Menurut Klasifikasi Bintang di Indonesia

Klasifikasi Bintang	**Tingkat Penghuni Kamar (%)**		
	Desember 2011	November 2012	Desember 2012
Bintang 1	42,92	42,62	46,33
Bintang 2	51,95	51,59	54,66
Bintang 3	57,18	55,10	545,92
Bintang 4	55,98	59,66	57,81
Bintang 5	60,63	58,74	59,70
Rata-Rata	55,57	55,28	56,05

Sumber: www.bps.go.id, 2013

Tabel 1.5 menjelaskan tingkat penghuni kamar hotel di Indonesia yang terjadi cukup berkembang, dengan rata-rata 55,57% pada tahun 2011 mencapai peningkatan pada tahun 2012 sebesar 56,05%. Adapun jumlah kamar pada tahun ini yang tersedia mencapai 240.000 kamar dari 15.300 hotel di seluruh Indonesia. Kamar Hotel akan bertambah 50.000 hingga 100.000 dan akan mengalami peningkatan pada dekade mendatang dengan tambahan

kamar hotel sebanyak 100.000 kamar atau sebanyak 700 hingga 800 hotel baru (www.neraca.co.id, 2013).

Jumlah pasokan kamar hotel di sejumlah negara di Asia termasuk Indonesia, diproyeksi akan bertambah dengan pesat. Hal ini didorong perkembangan bisnis properti dan industri pariwisata di negara-negara tersebut. Menurut *World Property Channels*, di Indonesia akan bertambah sebanyak 30.942 kamar baru. Artinya, pasokan kamar baru di Negara Indonesia naik 24,3% sampai dengan kuartal I/2013 (properti.okezone.com, 2013). Perkembangan tingkat penghuni kamar sejalan dengan meningkatnya investasi hotel di Indonesia. Pada tahun 2011, investasi hotel di Indonesia US$289 juta. Tahun 2012 mengalami peningkatan hampir 200% yang mencapai US$689 juta, dengan 15.300 hotel di seluruh Indonesia. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif menargetkan investasi perhotelan mencapai US$1 miliar di tahun 2013 (www.neraca.co.id, 2013).

Tabel 1.6 Realisasi Investasi Hotel (US$ *million)*

Bidang Bisnis	**September 2012**					
	FDI	DDI	Total	FDI	DDI	Total
Hotel Bintang 5	197,55	5,76	203,31	693,04	55,94	748,98
Non Hotel Bintang 5	1,65		1,63	0,79		0,79
Akomodasi Jangka Pendek	33,84	13,14	46,98	27,26	5,30	32,56
Akomodasi Lainnya	4,60		4,60	0,01		0,01

sumber: www.bkpm.go.id, 2013

Tabel 1.6 menjelaskan realisasi investasi pada perhotelan di Indonesia. Terjadinya peningkatan terhadap *Foreign Direct Investment* (FDI) dan *Domestic Direct Investment* (DDI) yang sangat pesat menyebabkan kontribusi *direct investment* terhadap investasi juga meningkat. Meningkatnya investasi dan jumlah pemakaian sarana perhotelan menunjukkan bahwa industri ini akan terus berkembang. Perkembangan industri hotel tidak terlepas dari perkembangan industri pariwisata yang mampu memancing minat wisatawan untuk berkunjung ke Indonesia (Kompas, 2013).

Tabel 1.7 Perkembangan Wisatawan Mancanegara Tahun 2008-2012

Tahun	Wisatawan Mancanegara		Rata-Rata Lama Tinggal (hari)	Rata-rata Pengeluaran per Orang (USD)		Penerimaan Devisa	
	Jumlah	Pertumbuhan (%)		Per Hari	Per Kunjungan	Jumlah (juta USD)	Pertumbuhan (%)
2008	6.234.497	13,24	8,58	137,38	1.178,54	7.347,60	37,44
2009	6.323.730	1,43	7,69	129,57	995,93	6.297,99	14,29
2010	7.649.731	10,74	8,04	135,01	1.085,75	7.603,45	20,73
2011	7.649.731	9,24	7,84	142,69	1.118,26	8.554,39	12,51
2012	8.044.462	5,16	7,70	147,22	1.133,81	9.120,85	6,62

Sumber: Pusdatin Kemenparekraf dan BPS

Tabel 1.8 Perkembangan Wisatawan Nusantara Tahun 2008-2012

Tahun	Perjalanan (ribuan)	Rata-Rata Perjalanan (kali)	Pengeluaran per Perjalanan (ribu Rp)	Total Pengeluaran (triliun Rp)
2008	225,041	1.92	547.33	123.17
2009	229,731	1.92	600.30	137.91
2010	234,337	1.92	641.76	150.41
2011	236,752	1.94	679.58	160.89
2012*)	245,290	1.98	700.00	171.70

Keterangan: *) Angka estimasi

Sumber: Pusdatin Kemenparekraf dan BPS

Tabel 1.9 Perkembangan Wisatawan Nasional Tahun 2008-2012

Tahun	Wisatawan Nusantara		Rata-rata Pengeluaran per Orang (USD)		Rata-Rata Lama Tinggal (Hari)	Total Pengeluaran Selama Di Luar Negeri (juta USD)
	Jumlah	Pertumbuhan (%)	Per Hari	Per Kunjungan		
2008	4,996,594	-3.14	96.69	1,049.72	10.62	5,245.02
2009	5,053,269	1.13	109.80	977.39	8.81	4,939.01
2010	6,235,606	23.40	117.59	976.65	8.20	6,090.00
2011	6,750,416	8.26	121.53	934.50	7.67	6,308.26
2012	7,310,531	8.30	127.00*)	981,22*)	7,67*)	7,173,24*)

Keterangan: *) Angka estimasi

Sumber: Pusdatin Kemeparekraf dan BPS

Perkembangan industri pariwisata dapat dilihat dari jumlah wisatawan mancanegara, jumlah wisatawan nasional dan jumlah wisatawan nusantara yang terdapat pada tabel 1.7, 1.8, dan 1.9. Jumlah kunjungan wisatawan mancanegara, wisatawan nasional dan wisatawan nusantara dari tahun 2008 hingga tahun 2012 mengalami peningkatan. Perkembangan industri pariwisata di Indonesia selain didukung kekuatan pariwisata domestik, juga ditopang

kunjungan wisatawan mancanegara yang tahun lalu tumbuh dari 7,6 juta pada tahun 2011 meningkat menjadi 8 juta pada tahun 2012 dan target pada tahun 2013 ditetapkan 8,6 juta target moderat dan 9 juta target optimis. Pergerakan wisatawan nusantara mengalami pertumbuhan setiap tahunnya sekitar 5%. Jika tahun 2013 pergerakan wisata nusantara sebesar 250 juta, pada tahun 2022 mendatang diproyeksikan menjadi 400 juta. Kunjungan wisatawan mancanegara kuartal I/2013 sebanyak 2.664.176 atau tumbuh 5,31% dibandingkan periode yang sama tahun lalu sebesar 2.529.896. Selain itu sektor pariwisata juga didukung oleh meningkatnya nilai investasi pariwisata (www.budpar.go.id, 2013).

Tabel 1.10 Statistik Perkembangan Investasi Bisnis Pariwisata di Indonesia

Year	FDI	DDI	Total	% *Growth*
2006	111,5	18,0	129,5	-
2007	136,4	12,7	149,1	15,17
2008	156,9	23,8	180,7	21,18
2009	306,5	35,7	342,2	89,32
2010	346,4	39,0	351,1	2,60
2011	242,2	39,4	279,8	-20,31
2012	786,3	101,5	869,8	210,86

Sumber: www.bkpm.go.id, 2013

Dari Tabel 1.10 terjadi peningkatan dan perkembangan investasi bisnis pariwisata dari total investasi pada tahun 2006 hingga tahun 2010 dan mengalami penurunan pada tahun 2011, namun meningkat jauh lebih tinggi pada tahu 2012. Statistik perkembangan investasi yang cukup baik menunjukkan industri pariwisata merupakan salah satu bisnis yang menjanjikan di Indonesia. Dan juga ditunjukkan dari pergerakan wisatawan nusantara yang mengalami pertumbuhan setiap tahunnya sekitar 5%. Jika tahun 2013 pergerakan wisata nusantara sebesar 250 juta, pada tahun 2022 mendatang diproyeksikan menjadi 400 juta (www.budpar.go.id).

Persaingan bisnis pariwisata yang semakin pesat disebabkan oleh sektor pariwisata sangat dirasakan dalam meningkatkan perekonomian

khususnya di kawasan ASEAN (jurnas, 2013). Menurut Badan Pariwisata Dunia PBB (UNWTO), industri pariwisata akan tumbuh antara 3% hingga 4% pada tahun 2013. Hal ini didorong oleh pertumbuhan pengunjung yang lebih tinggi yaitu sebesar 6% di pasar negara berkembang. Melihat situasi industri hotel dan pariwisata saat ini, pengusaha mulai menjalankan secara total kegiatan perusahaan, seperti meningkatkan tempat pariwisata, meningkatkan jumlah hotel, meningkatkan pelayanan hotel melalui sistem informasi dan meningkatkan promosi di tempat pariwisata (Sindonews.com, 2013).

Memasuki era globalisasi bebas, pariwisata tidak hanya mengandalkan mutu dan pelayanan, melainkan harus diperhatikan bagaimana cara mengolah informasi yang tepat sehingga dapat mendukung kegiatan pariwisata. Dalam pelaksanaannya, perusahaan tidak hanya sekedar memberikan promosi-promosi, melainkan harus mampu mengolah data perusahaan dengan baik. Kegiatan wisata mempunyai peranan yang sangat penting pada industri pariwisata, yaitu untuk kesejahteraan negara karena pendapatan yang dihasilkan dari konsumsi barang dan jasa oleh wisatawan, pajak-pajak yang dikenakan pada bisnis dalam industri pariwisata dan kesempatan untuk pekerjaan, dan kemajuan ekonomi dengan bekerja di industri (www.konsultanseojakarta.com, 2012).

Kegiatan pada bisnis pariwisata yaitu menyediakan barang atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelengaraan pariwisata. Kegiatan perusahaan pariwisata identik dengan pemberian *service*. Salah satunya penyediaan akomodasi, yaitu menyediakan pelayanan penginapan dan dilengkapi dengan pelayanan pariwisata lainnya. Penyediaan akomodasi dapat berupa hotel, vila, pondok wisata, bumi perkemahan, persinggahan, caravan, dan akomodasi lain yang digunakan untuk tujuan pariwisata. Untuk dapat mendukung kegiatan pada bidang pariwisata dapat dilakukan dengan me-*maintenance* serta mengevaluasi sistem informasi agar informasi yang dihasilkan dapat disajikan secara cepat dan tepat untuk mendukung efisiensi dan efektifitas kerja. Kunci utama kegiatan perusahaan adalah bagian *front*

office yaitu kegiatan melayani seluruh kegiatan pelanggan dari pemesanan, *check-in*, *check-out*, serta pembayaran (Binus.ac.id, 2011).

Sama halnya dengan kegiatan pada perusahaan pariwisata, kegiatan perhotelan juga identik dengan layanan. Kegiatan perusahaan terkait bisnis hotel yaitu menyewakan kamar kepada tamu, menjual makanan dan minuman, menyediakan pelayanan-pelayanan penunjang lain yang bersifat komersial. Produk yang dihasilkan merupakan komponen produk nyata, sebagai contoh yaitu makanan, minuman, kamar tidur dan perlengkapannya, dan komponen produk tidak nyata adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan dan citra suatu produk yang dihasilkan oleh hotel.

Setiap hotel akan berusaha memberikan nilai tambah yang berbeda terhadap produk dan jasa serta pelayanan yang akan diberikan kepada pelanggan. Dalam hal ini, menjaga diferensiasi menjadi penting dan diferensiasi yang paling utama pada bisnis hotel terletak pada *hospitalitaty* dan kunci sukses *hospitalitaty* terdapat pada manusianya. Sebuah survei mengatakan bahwa 60% pelanggan hotel komplain tentang pelayanan pengurus hotel yaitu manusianya. Jika sebuah hotel kuat dengan pelayanan dari manusianya, maka hotel tersebut akan bertahan (Anonim, 2013).

Menurut Martono, *platform* layanan hotel berubah di mana pelanggan hotel diperlakukan sebagai teman. Oleh sebab itu *service* atau pelayanan harus berasal dari ketulusan hati. Di tengah persaingan bisnis hotel yang semakin pesat, *service* memainkan peranan kunci bagi keberlangsungan bisnis hotel. Jika tidak menerapkan hal tersebut maka bisa mengalami kegagalan pada promosi maupun kampanye yang hanya sekadar *lip service* (www.the-marketeers.com, 2013).

Pada industri hotel dan pariwisata, pelanggan merupakan aspek terpenting karena dalam industri jasa peran serta pelanggan mempunyai pengaruh yang besar. Hal ini terkait dengan sifat bisnis perhotelan yang bergerak di bidang jasa dimana hasil dari bidang ini merupakan implikasi dari sebuah aksi (Genoulaz & Millet, 2005). Kepuasan dari pelanggan menjamin

kesuksesan dari bisnis perhotelan, sehingga penting sekali bagi para pengusaha perhotelan untuk memperhatikan kepuasan pelanggan agar secara otomatis dapat meningkatkan loyalitas dari pelanggan (Theresia, 2010).

Usaha meningkatkan loyalitas pelanggan tidak mudah, perusahaan harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Proses peninjauan faktor-faktor yang berpengaruh dilakukan agar perusahaan dapat melihat titik-titik yang harus diperbaiki atau ditingkatkan sehingga loyalitas pelanggan semakin meningkat dan dapat menentukan stategi terkait dengan perkembangan bisnis perusahaan. Penggunaan strategi yang berbeda berpengaruh secara signifikan pada loyalitas pelanggan sebuah hotel (Weaver dan McClearly dalam Theresia, 2010).

Persoalan kualitas pada dunia bisnis saat ini sudah menjadi harga yang harus dibayar oleh perusahaan agar tetap sukses dalam bisnisnya. Dalam menentukan tingkat kepuasan, seorang pelanggan sering kali melihat nilai lebih dari produk maupun kinerja pelayanan yang diterima dari suatu proses pembelian terhadap produk atau jasa dibandingkan dengan perusahaan lain. Besarnya nilai lebih yang diberikan kepada pelanggan merupakan suatu jawaban dari pertanyaan yang timbul tentang mengapa seorang pelanggan menentukan pilihannya. Pelanggan pada dasarnya mencari nilai terbesar yang diberikan suatu produk jasa (Anonim, 2013).

Perkembangan teknologi mobilitas yang semakin meningkat serta globalisasi mengubah perilaku konsumen dan perilaku dunia usaha. Perubahan *landscape* bisnis yang dipicu gaya hidup digital, *disrupted innovation*, dan dinamika perilaku konsumen mendorong semua pihak menciptakan pendekatan baru dan *business model* yang inovatif agar bisnis tetap *survive* dan berkelanjutan. Banyak perusahaan baru berhasil memanfaatkan perubahan tersebut dan dengan jeli memberikan penawaran produk ataupun jasa secara berbeda. Hal ini menciptakan tantangan baru bagi perusahaan-perusahaan yang telah berhasil menguasai industri, serta memaksa untuk memikirkan kembali cara menjalankan bisnis untuk tetap bertahan dari persaingan baru.

Untuk dapat bertahan di kondisi yang berubah-ubah dengan cepat, pebisnis harus dapat melakukan inovasi terhadap bisnisnya secara responsif terhadap perubahan tersebut. Dan keberhasilan inovasi sangat bergantung pada seberapa sesuai *business model* yang dimiliki perusahaan dengan kebutuhan konsumen dan kondisi persaingan. Inovasi *business model*, menurut Harvard Clayton M. Christensen dari Harvard akan menentukan keberhasilan suatu produk dan keberlangsungan perusahaan (www.the-marketeers.com, 2013).

Hubungan antara keunggulan dan sumber daya yang dimiliki perusahaan, serta kegiatan-kegiatan yang dilakukan untuk mengakuisisi dan menciptakan nilai, membuat perusahaan mampu menghasilkan laba adalah konsep dari *business model* (PPM Manajemen, 2012:7). *Business model* menggambarkan dasar pemikiran tentang bagaimana organisasi menciptakan, memberikan, dan menangkap nilai (Osterwalder dan Pigneur, 2012:14).

Berdasarkan fenomena-fenomena yang terjadi menunjukkan bahwa bisnis pada industri hotel dan pariwisata menguasai pasar bisnis di Indonesia. Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul ”Identifikasi *Business Model* Perusahaan pada Industri Hotel dan Pariwisata di Indonesia”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian yaitu:

1. Bagaimana *business model* eksisting perusahaan pada industri hotel dan pariwisata di Indonesia?
2. Bagaimana kesesuaian *business model* eksisting dengan tantangan bisnis yang akan datang?
3. Bagaimana usulan *business model* yang akan datang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui *business model* eksisting perusahaan pada industri hotel dan pariwisata di Indonesia.
2. Mengetahui kesesuaian *business model* eksisting dengan tantangan bisnis yang akan datang.
3. Merumuskan usulan *business model* yang akan datang

1.4 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Aspek Teoritis

1. Bagi Akademisi

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan menambah wawasan serta pengetahuan mengenai *business model* perusahaan pada industri hotel dan pariwisata di Indonesia, serta dapat digunakan untuk mengaplikasikan ilmu yang telah dipelajari.
2. Bagi Peneliti Berikutnya

   Hasil penelitian ini dapat digunakan atau dimanfaatkan oleh pihak lain untuk memperluas pengetahuan, menambah wawasan, dan pemahaman mengenai *business model* perusahaan pada industri hotel dan pariwisata di Indonesia. Serta dapat menjadi bahan masukan untuk penelitian berikutnya yang berminat memepelajari masalah yang sama.

1.5.2 Aspek Praktis

1. Bagi Industri Hotel dan Pariwisata

   Diharapkan dapat memberikan gambaran dan manfaat bagi industri hotel dan pariwisata mengenai *business model* pada perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang industri hotel dan pariwisata.

2. Bagi Pelaku Bisnis

   Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan kepada pelaku bisnis indutri hotel dan pariwisata untuk menentukan *business model* yang akan dignakan selanjutnya. Memberikan masukan kepada asosiasi industri hotel dan pariwisata untuk mendorong pengembangan lebih lanjut terhadap industri hotel dan pariwisata.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam mempermudah pembaca mengetahui urutan pembahasan penelitian, disusun pengorganisasian penulisan. Berikut ini penjelasan masing-masing bab.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Pada bab ini memaparkan tinjauan pustaka dan lingkup penelitian yaitu landasan teori yang relevan dengan topik pembahasan yang akan diteliti untuk dijadikan landasan dalam pembahasan dan analisis permasalahan dalam penelitian, tinjauan penelitian sebelumnya, kerangka pemikiran dan ruang lingkup penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian yang digunakan, operasional variabel, tahapan penelitian, data, metode pengumpulan data, dan teknis analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi pengolahan data dengan menggunakan data yang telah terkumpul. Selain itu juga berisi penjelasan detail tentang hasil penelitian yang diperoleh dan pembahasan mengenai hasil-hasil pengolahan data. Pembahasan bersifat komprehensif dan mampu menjelaskan permasalahan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan akhir dari analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya serta saran-saran yang dapat dimanfaatkan oleh perusahaan berkaitan dengan *business model* perusahaan pada industri hotel dan pariwisata di Indonesia.