

ANALISIS STRATEGI PELAKU BISNIS PERHOTELAN DALAM MENDUKUNG PARIWISATA KOTA MANADO

Madeleine P.Valentsia Langi¹, Bet El Silisna Lagarens¹, Oktavianus Lintong³

¹Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Politeknik Negeri Manado

²Program Studi D4 Global Tourism Management, Politeknik Negeri Manado

³Program Studi D3 Ekowisata Bawah Air, Politeknik Negeri Manado

langimadeleine@gmail.com

Abstract: *Tourism is a one of the important sectors in economic growth in a region. The impact of tourism is also so great in helping preserve culture, history and local traditions. Effective tourism management can have a positive influence on economic growth and industry to increase tourism development especially in Manado city. Tourism development has a significant impact in various aspects starting from, economic impac, which can increase people income, with increased available jobs and then social impact, throught tourism development that provides awareness of the historical and cultural heritage of the local area. There are obstacles faced in managing the hospitality business such as, quality competition with a strong marketing strategy and clear differentiation. Then it is necessary to analyze the marketing strategies that are carried out effectively to attract tourist. This research employs qualitative research method, which aims to analyze the hospitality business in tourism development in Manado city, using data collection techniques in the form of direct interviews with hotel management, especially in the sales and marketing department, and conducting online surveys to find out what kind of promotions the hotel does through social media. The results of the research conducted prove that the hotel business has a major influence in the development of the tourism sector in Manado city because it plays a role in the development of the tourism sector in Manado City. The conclusion that can be drawn is, in principle, each of the hotel managers has their own strategy in promoting each hotel, but has the same standardization, namely how to provide the best service.*

Keywords: *Business, Hospitality, Tourism, Development*

Abstrak: Pariwisata merupakan salah satu sektor penting dalam pertumbuhan ekonomi pada suatu wilayah. Dampak pariwisata juga begitu besar dalam membantu melestarikan budaya, sejarah maupun tradisi lokal. Pengelolaan pariwisata yang efektif dapat memberikan pengaruh yang positif terhadap pertumbuhan ekonomi serta industri untuk meningkatkan pengembangan pariwisata khususnya Kota Manado. Pengembangan pariwisata memiliki dampak yang cukup signifikan dalam berbagai aspek yang dimulai dari, dampak ekonomi, yang dapat meningkatkan pendapatan masyarakat, dengan meningkatnya lapangan pekerjaan yang tersedia lalu dampak sosial, lewat pengembangan pariwisata yang memberikan kesadaran terhadap warisan sejarah dan budaya dari daerah lokal. Terdapat kendala yang dihadapi dalam pengelolaan bisnis perhotelan seperti, persaingan kualitas dengan harus adanya strategi pemasaran yang kuat dan diferensiasi yang jelas. Lalu perlu menganalisis mengenai strategi pemasaran yang dilakukan dengan efektif untuk menarik wisatawan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yang bertujuan untuk menganalisis Bisnis Perhotelan Dalam Pengembangan Pariwisata di Kota Manado, dengan menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara langsung pada pihak manajemen hotel khususnya pada bagian penjualan dan marketing, serta melakukan survey online guna mengetahui promosi-promosi seperti apa yang dilakukan oleh pihak hotel melau media sosial. Hasil penelitian yang telah di lakukan membuktikan bahwa bisnis perhotelan memiliki pengaruh besar dalam pengembangan sektor pariwisata yang ada di Kota Manado sebab berperan penting dalam

menyediakan sarana akomodasi bagi para wisatawan, sehingga dapat memberikan pendapatan pada hotel. Kesimpulan yang dapat ditarik adalah, pada prinsipnya masing-masing dari pihak pengelola Hotel memiliki strategi masing-masing dalam memajukan masing-masing hotel, namun memiliki standarisasi yang sama, yaitu bagaimana bisa memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kemampuan dan fasilitas Hotel. Soal persaingan dan mutu adalah internal masing-masing pengelola.

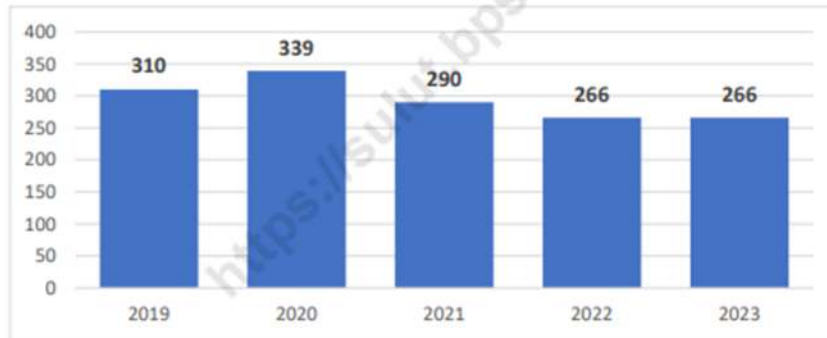
Kata kunci: Bisnis, Perhotelan, Pengembangan, Pariwisata

Saat ini, pariwisata merupakan salah satu sektor penting dalam pertumbuhan ekonomi pada suatu wilayah. Aktivitas ekonomi lokal terjadi karena meningkatnya peluang kerja dan usaha di bidang pariwisata. Dampak pariwisata juga begitu besar dalam membantu melestarikan budaya, sejarah maupun tradisi lokal. Tidak dapat disangkal lagi bahwa pariwisata merupakan kegiatan usaha terbesar dunia saat ini dan telah berkembang secara cepat, Witt dan Moutinho (1989, *hlm.* 329). Bisnis dalam industri pariwisata dapat menjadi sumber pendapatan yang penting bagi suatu daerah. Penting juga untuk mengelola pariwisata dengan bijaksana, karena dengan mengelola pariwisata dengan bijak, dapat dipastikan bahwa pariwisata memberikan manfaat maksimal bagi semua pihak yang terkait, serta meminimalisir munculnya dampak negatif terhadap lingkungan, budaya, dan bagi masyarakat setempat. Pengelolaan pariwisata dengan profesional akan memberikan pengaruh yang positif terhadap pertumbuhan yang mencakup segala aspek baik dalam ekonomi suatu wilayah maupun pertumbuhan pariwisata yang meningkat. Harus diakui bahwa sektor pariwisata merupakan salah satu faktor usaha yang meningkatkan kesejahteraan bagi masyarakat. Pengembangan pariwisata memiliki dampak yang cukup signifikan dalam berbagai aspek yang dimulai dari, dampak ekonomi lewat pengembangan pariwisata dapat meningkatkan pendapatan masyarakat, melalui meningkatnya lapangan pekerjaan yang tersedia, lewat investasi maupun lewat perdagangan barang dan jasa, serta dampak sosial, lewat pengembangan pariwisata dapat memberikan kesadaran terhadap warisan sejarah dan budaya dari daerah lokal, serta adanya dorongan untuk melestarikan tradisi lokal yang sudah di wariskan. Pengembangan pariwisata memiliki hubungan yang sangat erat dengan industri perhotelan, yaitu dengan adanya suatu bisnis perhotelan. Dengan adanya bisnis perhotelan dalam suatu daerah, dapat menyediakan akomodasi bagi wisatawan yang sedang melakukan perjalanan atau berkunjung ke suatu tempat destinasi pariwisata. Dengan tersedianya berbagai macam hotel yang berkualitas, hal ini tentunya dapat menaikkan daya tarik suatu destinasi wisata. Dan tentunya, dengan adanya bisnis perhotelan, dapat menciptakan lapangan pekerjaan yang baru, bermanfaat dan menguntungkan bagi masyarakat. Tugas utama dari sebuah hotel adalah menyediakan akomodasi yang nyaman dan memenuhi kebutuhan para tamu. Hotel juga bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan prima, menjaga kebersihan, menyediakan fasilitas yang sesuai dan memastikan para tamu mendapatkan pengalaman menginap yang berkesan. Dalam industri perhotelan, reputasi hotel sangat penting karena mempengaruhi keputusan pelanggan untuk menginap dan merekomendasikan hotel tersebut kepada orang lain. Sumber penerimaan PAD (Pendapatan Asli Daerah) terbesar berasal dari pajak sebuah hotel, pajak hiburan dan juga pajak restoran, Murnization (2018). Dalam hal ini menyatakan bahwa, bisnis hotel sangat berpengaruh besar dan juga menguntungkan terhadap pengembangan sektor pariwisata di suatu daerah, terlebih dalam meningkatkan perekonomian yang ada pada suatu wilayah yang berpotensi pariwisata.

Kota Manado, yang terletak di Provinsi Sulawesi Utara memiliki potensi pariwisata yang besar. Kota Manado adalah salah satu destinasi wisata besar dan banyak diminati wisatawan lokal maupun asing, dan juga dikenal dengan alamnya yang memukau, serta budaya dan tradisinya yang unik. Salah satu faktor penting yang mendukung perkembangan pariwisata yang ada di kota manado adalah dengan adanya bisnis perhotelan. Tidak hanya dengan

menyediakan akomodasi bagi para wisatawan, tetapi juga berperan penting dalam meningkatkan citra destinasi pariwisata yang ada di kota Manado. Bisnis perhotelan memiliki dampak yang signifikan bagi pengembangan pariwisata yang ada di kota Manado.

Gambar 1.1 Perkembangan Akomodasi Perhotelan Kota Manado



Sumber : Badan Pusat Statistik Sulawesi Utara

Akomodasi pada Bisnis Perhotelan merupakan salah satu produk industri pariwisata penting yang harus tetap berkembang. Pada tahun 2023, jumlah hotel berbintang dan akomodasi di Kota Manado berjumlah 266 usaha. Beberapa hotel dan usaha akomodasi tutup sementara karena renovasi dan ada yang sudah beralih menjadi usaha kost atau kontrakan. Pada tahun 2023, Kota Manado memiliki jumlah akomodasi terbanyak di Provinsi Sulawesi Utara, yaitu sebanyak 99 hotel berbintang dan non-bintang. Tujuan penelitian untuk menganalisis kondisi bisnis perhotelan di Manado dan kemudian menjelaskan strategi yang diterapkan oleh pelaku bisnis perhotelan dalam mendukung pengembangan pariwisata di Kota Manado. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dengan mengisi kesenjangan pengetahuan mengenai dampak aktivitas hotel terhadap pengembangan pariwisata di kota Manado. Juga diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi dasar penelitian selanjutnya di bidang pariwisata dan manajemen perhotelan.

KAJIAN TEORITIK

Pada umumnya, Pariwisata dan Bisnis Perhotelan memiliki suatu hubungan yang erat dan tentunya sama-sama saling menguntungkan. Pariwisata dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi, juga dapat membantu berkembangnya sektor pariwisata pada suatu daerah melalui berbagai cara diantaranya, meningkatkan pendapatan, meningkatkan permintaan produk dan jasa, serta meningkatkan devisa. Suatu perjalanan dianggap dengan perjalanan wisata apabila memenuhi persyaratan yaitu 1) Bersifat sementara; 2) Bersifat sukarela atau tidak dipaksa; 3) Tidak bekerja yang bersifat menghasilkan upah; 4) Tujuan perjalanan itu dilakukan untuk menikmati objek wisata.

Pariwisata

Pariwisata merupakan sebuah industri yang berkaitan dengan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang (individu) atau berkelompok ke tempat-tempat di luar tempat tinggal (lingkungan) mereka sendiri dengan tujuan untuk berekreasi, berbisnis, atau dengan pendidikan. Industri pariwisata mencakup berbagai layanan dan fasilitas-fasilitas yang diperlukan oleh wisatawan selama melakukan perjalanan. Menurut WTO atau *World Tourism Organization*, Pariwisata adalah kegiatan manusia yang melakukan perjalanan dan tinggal di daerah tujuan di luar

lingkungan kesehariannya. Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan menyebutkan bahwa “Pariwisata adalah macam-macam kegiatan wisata dan didukung oleh fasilitas serta layanan jasa yang telah disediakan oleh pengusaha, masyarakat, dan Pemerintah Daerah”. Seperti pernyataan yang sudah disimpulkan diatas, maka sudah seharusnya pelayanan jasa, sarana dan prasarana serta infrastruktur pariwisata di Indonesia lebih berfokus pada kepentingan serta kenyamanan wisatawan, dan juga sudah seharusnya adanya peran dari pemerintah yang aktif. Pada dasarnya, pariwisata adalah sebuah kegiatan yang dilakukan dengan tujuan untuk berlibur dan tentunya dilakukan di luar kegiatan aktivitas sehari-hari yang dilakukan, guna memberikan keuntungan bersifat permanen ataupun sementara. Berdasarkan definisi-definisi pernyataan pariwisata di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kegiatan pariwisata mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

1. Pariwisata dapat dilakukan oleh seseorang (individu) ataupun berkelompok.
2. Pariwisata sebagai daerah tujuan yang memiliki berbagai fasilitas dan layanan jasa, sarana dan prasarana pariwisata yang memadai.
3. Pariwisata sebagai suatu kegiatan perpindahan dengan waktu yang singkat.
4. Pariwisata sebagai sejarah, budaya dan seni yang menghasilkan suatu objek, yang menghasilkan daya tarik wisata.

Manfaat Pariwisata

Pariwisata merupakan sebuah kegiatan usaha dalam melayani kebutuhan ataupun memenuhi keinginan seseorang yang melakukan kegiatan wisata. Mohammad Sawir menjelaskan bahwa Pariwisata berpotensi menjadi alat untuk memajukan suatu bangsa dan menjadi sarana penting untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Pariwisata juga bisa menumbuhkan hubungan kerjasama tidak hanya antar individu, tetapi juga antar bangsa, memupuk rasa saling menghormati dan persahabatan. Selanjutnya, setelah memahami berbagai definisi pariwisata yang sudah di uraikan di atas, yang memudahkan kita untuk mengetahui lebih dalam tentang ciri-ciri dari kepariwisataan, selanjutnya masih ada manfaat-manfaat dari pariwisata yang harus kita ketahui yang didapat dari bidang kepariwisataan, mencakup dalam bidang ekonomi, budaya, diantaranya adalah :

1. Manfaat Kepariwisata Segi Ekonomi: Pariwisata dapat menghasilkan devisa bagi suatu negara, sehingga hal ini dapat meningkatkan perekonomian bagi suatu negara. (Yoeti, 1997) *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. (Jakarta: Pradnya Paramita).
2. Manfaat Kepariwisata Segi Budaya: Mengantarkan sebuah pemahaman dan juga pengertian antar budaya melalui acara lewat interaksi wisatawan dengan masyarakat lokal tempat daerah wisata tersebut berada. Sehingga dari segi interaksi ini para wisatawan dapat mengenali latar belakang budaya lokal yang dianut oleh masyarakat setempat. (Yoeti, Oka .A. 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa).

Klasifikasi Jenis-Jenis Pariwisata

1. Wisata Bisnis (*Business Tourism*): Wisata Bisnis, merupakan motif yang didalamnya terjadi banyak hubungan dengan orang-orang bisnis. Ada kunjungan bisnis, ada juga pertemuan-pertemuan bisnis, ada pekan raya dagang yang perlu dikunjungi dan sebagainya, ada yang besar, ada yang kecil. Semua peristiwa itu bisa mengundang kedatangan orang-orang bisnis baik dari dalam negeri maupun dari luar negeri. Arus wisatawan itu tidak hanya bertambah besar pada waktu peristiwa-peristiwa itu terjadi.
2. Wisata Sosial (*Social Tourism*): Wisata berdasarkan sosial seperti perjalanan yang dilaksanakan dengan bantuan dari berbagai pihak tertentu yang diberikan dalam bentuk

sosial, berupa kendaraan, tempat penginapan atau hotel, yang menarik dan harga sewa yang rendah.

3. Wisata Rekreasi (*Tourism Recreation*): Secara umum, definisi rekreasi adalah suatu aktivitas yang dilakukan oleh seseorang selama waktu luang. Namun perlu diketahui bahwa tidak semua aktivitas di waktu luang tergolong sebagai rekreasi, juga harus ada sebuah unsur kepuasan di dalamnya. Hal ini sesuai dengan definisi rekreasi oleh Torkildsen, (2005) bahwa rekreasi merupakan sebuah tindakan yang dipilih oleh seseorang dalam waktu luangnya, terutama dalam memperoleh kepuasan pribadinya.

Potensi Pariwisata

Potensi pariwisata merupakan sesuatu yang dimiliki dan tentu ada di daerah tujuan pariwisata, hal itu menjadi daya tarik untuk para pengunjung wisatawan yang datang berkunjung ke tempat tersebut. Beberapa potensi yang dapat dimanfaatkan berupa kesenian, kebudayaan daerah, keindahan alam, juga flora dan fauna yang perlu dijaga kelestariannya. Potensi pariwisata merupakan sesuatu yang dimiliki oleh suatu wisata yang menjadi daya tarik bagi wisatawan dan dimiliki oleh setiap tempat wisata. Potensi wisata adalah segala sesuatu yang terdapat di daerah tujuan wisata dan merupakan daya tarik agar orang-orang mau berkunjung ke tempat tersebut. Mariotti dalam Yoeti (1996:172). Berbagai macam sumber daya yang dimiliki oleh suatu daerah dapat dikembangkan menjadi suatu objek wisata yang dapat dimanfaatkan baik untuk kepentingan ekonomi dengan tetap memperhatikan aspek yang lainnya. Nawangsari (2018:32). Arti dari pariwisata adalah sebagai segala hal yang dimiliki oleh daya tarik wisata dan tentunya berguna untuk mengembangkan industri pariwisata di daerah tersebut. Sukardi (1998:67).

Daya Tarik Pariwisata Kota Manado

Kota Manado merupakan ibu kota dari Provinsi Sulawesi Utara. Kota Manado ini memiliki semboyan 'Torang Samua Basudara' dengan arti Kita Semua Bersaudara. Kota Manado dikenal dengan keindahan alamnya yang menjadi daya tarik pariwisata di kota tersebut. Tak hanya dengan keindahan alamnya, namun wisata kuliner juga menjadi daya tarik tersendiri yang ada di Kota Manado. Tak hanya keindahan alam dan kuliner Kota Manado yang banyak diminati oleh para wisatawan lokal maupun wisatawan asing, namun Kota Manado mempunyai keunikannya tersendiri, yang menjadi daya tarik para wisatawan yang berkunjung ke kota ini, diantaranya, adalah:

1. Bahasa Daerah, Indonesia dikenal dengan keanekaragaman suku dan budaya di setiap daerahnya. Salah satunya adalah Kota Manado yang memiliki ciri khas pada Bahasanya.
2. Panorama bawah laut, Pulau Bunaken yang terletak pada Teluk Kota Manado ini menjadi salah satu primadona yang dimiliki Indonesia. Banyak wisatawan lokal maupun wisatawan asing yang berkunjung ke pulau ini untuk menikmati keindahan biota laut yang ada di pulau tersebut.

Bisnis Perhotelan

Bisnis perhotelan terhadap perkembangan pariwisata, memiliki berbagai indikator yang dapat mengungkapkan pengaruhnya terhadap perkembangan pariwisata di suatu daerah. Indikator pengaruh bisnis hotel terhadap pengembangan pariwisata di suatu daerah, khususnya Kota Manado. Okupansi hotel yang tinggi menunjukkan bahwa suatu destinasi tersebut mempunyai permintaan yang tinggi di kalangan wisatawan, sehingga mempengaruhi perkembangan pariwisata di suatu daerah.

Kehadiran industri perhotelan, termasuk investasi pembangunan hotel baru, juga memberikan dampak positif terhadap industri pariwisata yang ada di Kota Manado. Dampak

positif bisnis perhotelan bagi pengembangan pariwisata di Kota Manado adalah dengan bertambahnya pengunjung yang datang ke Kota Manado. Peningkatan jumlah wisatawan, yang berkunjung ke kota Manado mengalami peningkatan yang menunjukkan besarnya kontribusi industri perhotelan terhadap perkembangan pariwisata. Ini membuktikan dan mengindikasikan bahwa pariwisata di Kota Manado, dengan Fasilitas Perhotelan yang memadai sangat dianjurkan dan dibutuhkan untuk menunjang itu semua. Peranan Pemerintah Kota Manado sangat dibutuhkan dalam membangun destinasi baru agar kunjungan wisatawan baik dalam dan luar negeri mengalami Peningkatan yang baik. Meningkatnya jumlah kamar hotel dapat menjadi indikasi semakin besarnya minat wisatawan untuk berkunjung ke wilayah tersebut sehingga mempengaruhi perkembangan pariwisata di wilayah ini. Industri perhotelan yang sukses dapat mendorong investasi pada infrastruktur pariwisata seperti transportasi, restoran, dan atraksi wisata, yang pada gilirannya mempengaruhi perkembangan pariwisata di suatu daerah tertentu.

Kontribusi dari bisnis perhotelan dalam perkembangan pariwisata khususnya di Kota Manado, dapat dilihat dari berbagai aspek antara lain:

1. Penyediaan akomodasi: Sebuah perusahaan dari bisnis perhotelan menyediakan pilihan akomodasi penting bagi wisatawan yang berkunjung ke kota Manado. Dengan hotel yang berkualitas, jumlah wisatawan yang berkunjung ke kota tersebut bisa meningkat.
2. Peningkatan daya tarik wisata: Tersedianya fasilitas hotel yang baik dapat meningkatkan daya tarik pariwisata di Kota Manado sebagai daerah tujuan wisata. Wisatawan akan merasa lebih nyaman dan percaya diri dalam menemukan akomodasi yang sesuai, yang akan mendorong mereka menghabiskan lebih banyak waktu dan uang di kota tersebut.
3. Penciptaan Lapangan Kerja: Sektor perhotelan juga berperan dalam menciptakan lapangan kerja bagi penduduk lokal, baik di bidang perhotelan maupun sektor terkait seperti makanan dan minuman, kebersihan dan administrasi.
4. Pembangunan Infrastruktur Pariwisata: Perkembangan usaha perhotelan dapat mendorong pengembangan infrastruktur pariwisata lainnya di kota Manado, seperti, Restoran, tempat wisata, pusat perbelanjaan dan transportasi.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, bertujuan untuk menganalisis Bisnis Perhotelan Dalam Pengembangan Pariwisata di Kota Manado. 5 indikator Pengaruh Bisnis Perhotelan Terhadap Pengembangan Pariwisata di Kota Manado yaitu,

1. Penyediaan Akomodasi: Penyediaan akomodasi sangat penting sebab memiliki fungsi sebagai tujuan pokok kepariwisataan. Ketersediaan akomodasi yang nyaman begitu penting sebab, dapat menarik lebih banyak wisatawan, dengan menawarkan pelayanan akomodasi yang berfokus pada kenyamanan dan kepuasan pada tamu, termasuk fasilitas yang dimiliki, hal ini dapat membantu meningkatkan pertumbuhan ekonomi suatu daerah.
2. Peningkatan Daya Tarik Wisata lewat Promosi: Dengan melakukan promosi yang efektif, berpotensi menarik minat wisatawan yang mungkin pada sebelumnya belum menyadari keberadaan destinasi wisata, sehingga dapat meningkatkan jumlah kunjungan dari wisatawan.
3. Penciptaan Lapangan Kerja: Adanya lapangan kerja yang baru tercipta, merupakan salah satu faktor kunci dalam pengembangan pariwisata di suatu daerah, karena bermanfaat bagi pertumbuhan ekonomi dan sosial bagi daerah tersebut.
4. Pengembangan Infrastruktur Pariwisata: Pengembangan infrastruktur pariwisata adalah investasi penting dalam mendukung pengembangan pariwisata, lewat pertumbuhan ekonomi, pengembangan sosial serta pelestarian lingkungan pariwisata.

5. Peningkatan pendapatan dan pajak: Pengembangan pariwisata lewat bisnis perhotelan dalam industri pariwisata dapat memberi kontribusi terhadap peningkatan pendapatan serta pajak yang dihasilkan oleh bisnis perhotelan tersebut, hal itu dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi di daerah tersebut.

Saat ini, pariwisata merupakan salah satu sektor penting dalam pertumbuhan ekonomi pada suatu wilayah. Pengelolaan pariwisata dengan profesional akan memberikan pengaruh yang positif terhadap pertumbuhan ekonomi suatu wilayah atau bangsa secara keseluruhan dan harus diakui sektor pariwisata merupakan salah satu faktor usaha yang meningkatkan kesejahteraan bagi masyarakat. Pengembangan pariwisata memiliki hubungan yang sangat erat dengan industri perhotelan, yaitu dengan adanya suatu bisnis perhotelan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif agar permasalahan dapat diselesaikan secara terorganisir. Hasil penelitian yang diteliti merupakan sebuah teori baru yang sudah ada dan berkaitan dengan masalah yang sedang diselidiki. Penelitian merupakan kegiatan yang dilakukan secara objektif yang dilakukan oleh manusia akibat adanya sebuah tuntutan kebutuhan dan penemuan di bidang teknologi dan inovasi juga munculnya rasa ingin tahu dan permintaan praktis di lapangan (Sugiyono. 2012). Metode penelitian merupakan cara utama yang digunakan Peneliti untuk mencapai tujuan dan menentukan jawaban atas masalah yang diajukan (Sukandarrumidi. 2012). Dengan menggunakan metode penelitian yang tepat, dan dengan menguasai metode penelitian, Peneliti bisa mendapatkan hasil penelitian yang berkualitas dan dapat diharapkan. Data Primer diperoleh dari sumber pertama atau instansi terkait bidang perhotelan, seperti individu, dan tidak melalui perantara. Pengumpulan data primer dilakukan untuk melakukan wawancara langsung ke hotel-hotel terkait untuk mengumpulkan data mengenai strategi apa saja yang dilakukan oleh industri perhotelan untuk meningkatkan daya tarik pariwisata di Kota Manado. Data sekunder, merujuk pada suatu data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder dikumpulkan sebelumnya oleh suatu lembaga pengumpul data, dan sering kali telah dipublikasikan atau tersedia untuk umum. Pengumpulan data sekunder dilakukan untuk mencari informasi dari web resmi pemerintah Kota Manado atau platform yang menyediakan informasi hotel, seperti *TripAdvisor*, yang memiliki data terbaru hotel berbintang yang ada di Kota Manado, serta Website resmi Badan Pusat Statistik Kota Manado guna mendapatkan data tentang pertumbuhan akomodasi perhotelan di Kota Manado. Sumber data yaitu: 1) Berita Artikel atau Platform Hotel Online yang membahas tentang perkembangan industri perhotelan di Kota Manado; 2) Pihak manajemen hotel untuk mendapatkan strategi promosi yang digunakan oleh pihak hotel; 3) Wawancara, dengan melakukan wawancara langsung dengan manajer hotel atau staff marketing untuk mencakup data tentang strategi promosi yang digunakan dalam memenuhi daya tarik wisata yang ada di Kota Manado; 4) Survei Online, untuk mendapatkan ulasan tamu tentang kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang ada pada hotel tujuan lewat salah satu platform media sosial Tripadvisor. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analitik yaitu mendeskripsikan data berupa kata-kata, gambar dan tidak berupa angka. Data yang dihasilkan berupa wawancara dan survei online, kemudian di deskripsikan sehingga mendapatkan sebuah kejelasan terhadap suatu kenyataan. Metode analisis dalam hal ini dilakukan sejak sebelum penelitian langsung pada lapangan, selama dalam proses penelitian di lapangan, lalu setelah selesai melakukan penelitian di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pariwisata Kota Manado

Kota Manado merupakan ibu kota dari provinsi Sulawesi Utara yang berdiri semenjak 14 Juli 1623. Sebagai kota terbesar di wilayah ini, Kota Manado sendiri merupakan tempat pariwisata penting, dalam meningkatkan daya tarik dan pertumbuhan ekonomi di Sulawesi Utara. Selain ekowisata bawah laut yang terkenal di Manado, pegunungan juga merupakan daya tarik besar bagi wisatawan yang datang berkunjung di Kota Manado. Karena potensi pariwisata yang begitu besar, maka dari itu industri pariwisata Kota Manado semakin berkembang dan hal ini dibuktikan dengan banyaknya bisnis perhotelan yang ada di Kota Manado.

Industri Perhotelan Kota Manado

Perhotelan Kota Manado terus berkembang dari waktu ke waktu, hal itu dibuktikan dengan semakin banyaknya persaingan antar bisnis perhotelan yang ada, baik secara fasilitas maupun kualitas pelayanan. Masing-masing hotel tersebut terbagi dari beberapa kategori hotel dimulai dari bintang tiga sampai dengan hotel bintang lima. Hotel bintang lima yang menawarkan fasilitas lengkap dan pelayanan dunia, yang berlokasi tepat di pusat Kota Manado dengan dikelilingi pemandangan mulai dari laut yang indah dan pegunungan yang ada di sekitar Kota Manado dengan harga yang sesuai dengan kualitas. Sementara hotel bintang tiga dan empat menyediakan fasilitas yang nyaman dan moderen namun lebih terjangkau dari hotel berbintang lima.

Hotel Tempat Penelitian

1. **Hotel Aryaduta Manado**, adalah sebuah hotel mewah berbintang 4 yang terletak pada pusat kota Manado, di Jl. Piere Tendean Boulevard, No.22, Wenang Utara, Kec.Wenang, Kota Manado. Hotel Aryaduta Manado pertama kali berdiri pada tahun 1998, sejak saat itu hotel ini merupakan destinasi favorit bagi para wisatawan yang berkunjung ke Manado maupun bagi wisatawan lokal. Salah satu daya tarik dari Hotel Aryaduta ini adalah letaknya yang berhadapan dengan pemandangan laut Sulawesi. Dengan begitu, maka tamu yang berkunjung ke hotel ini dapat menyaksikan langsung keindahan matahari terbenam yang indah dan memukau. Hotel Aryaduta menawarkan berbagai fasilitas mewah bagi tamu yang menginap di hotel ini, dimulai dari kolam renang yang luas dan menghadap langsung ke arah pantai, pusat kebugaran yang moderen, restoran bintang 5 hingga fasilitas spa yang akan membuat para tamu merasa nyaman. Hotel Aryaduta memiliki total 199 kamar dengan berbagai tipe kamar: *deluxe*, *suite*, *junior suite*, *suite balcony*, *executive suite*, *president suite*. Fasilitas yang disediakan di setiap tipe kamar juga berupa tv, telepon, sambungan internet, *coffee and tea maker*, 2 botol air minum, lemari pakaian, brankas, kaca, *smoking* dan *non-smoking room*, sofa dan meja serta kamar mandi yang dengan *bathub*. Selain fasilitas kamar, Hotel Aryaduta juga menyediakan fasilitas *coffee shop*, *Italian restaurant*, *barbecue facilities*, *bar* serta *room service* 24 jam. Untuk harga kamar dari Hotel A yaitu,
2. **Hotel Luwansa Manado**, adalah hotel berbintang 4 yang beralamat di Jl.Pumuhaw No.68, Taas, Kec.Tikala, Kota Manado. Hotel ini berdiri sejak 28 April 2021, dengan total 134 kamar, *ballroom* dengan kapasitas 900 orang, tersedia juga 7 *meeting room* dengan kapasitas bermacam-macam dari 25 sampai dengan 80 orang. Jenis kamar yang tersedia pun berupa *superior* yang dilengkapi fasilitas tempat tidur *king size* dan *twin bed*, AC, *shower* air panas atau dingin, tv, ketel listrik atau *coffee tea maker*, *safety deposit box*, internet gratis, meja kerja, telepon, *mini bar* dan pengering rambut. Kemudian ada tipe kamar deluxe dengan fasilitas sama seperti tipe *superior*, lalu tipe *family room* dengan luas kamar 30 meter persegi, selanjutnya tipe *executive* dengan luas kamar 38 meter persegi, dilengkapi ranjang *king size* dengan ukuran 200 x 200 serta ranjang *hollywood twin* dengan ukuran 120 x 200.

Dan terakhir ada tipe suite dengan luas 65 meter persegi, dilengkapi kamar mandi yang luas dengan *bathub*, dan ruang tamu, yang letaknya berada pada lantai paling atas yang menawarkan pemandangan indah kota Manado. Hotel Luwansa juga menyediakan berbagai macam kuliner, dimulai dari 'Resto Rempah' dengan jenis makanan Indonesia serta Internasional yang letaknya berada pada lantai lobi, kemudian ada juga 'Café Bakudapa' dengan jenis makanan cemilan ringan yang berada di lantai lobi, dan terakhir 'Blu Bar' yang terletak di bagian *rooftop* yang menawarkan jenis makanan santai. Sedangkan untuk harga kamar, Hotel Luwansa menawarkan dengan harga,

3. **Hotel Rogers Manado**, hotel ini resmi beroperasi pada tahun 2023. Hotel dengan bintang 3 ini terletak di pinggiran pusat kota Manado yaitu Jl. Stadion Klabat No.99, Manado. Lokasi Hotel C sangat strategis, karena letaknya tidak jauh dengan pusat kota, juga dikelilingi dengan fasilitas umum seperti ATM, supermarket, dan juga berbagai macam *café*. Hotel ini mempunyai total 95 kamar, *ballroom* dengan kapasitas 300 orang, 5 *meeting room* yaitu dengan kapasitas mulai dari 22 hingga 115 orang, lalu ada 'City view restaurant' dan 'City sky bar lounge'. Hotel C juga memfasilitasi *fitness room*, *spa* hingga kolam renang bagi tamu yang menginap. Selain itu, fasilitas yang tersedia lainnya berupa internet gratis, resepsionis 24 jam, jasa antar jemput bandara, juga keamanan 24 jam yang terjamin. Untuk harga di setiap masing-masing tipe kamar yaitu,

Hasil Wawancara

Untuk mengetahui strategi apa yang dilakukan oleh bisnis perhotelan dalam mendukung Pengembangan pariwisata kota Manado, maka peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara wawancara terhadap pelaku bisnis perhotelan atau manajemen hotel yang ada di kota Manado. Selain itu, peneliti juga melakukan *survei online* untuk mengumpulkan informasi data mengenai jumlah hotel berbintang yang ada di Kota Manado. Berdasarkan dari hasil kegiatan pengumpulan data tersebut, maka peneliti mendapatkan hasil penelitian yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1. **Kondisi Bisnis Perhotelan Kota Manado:** Mengenai kondisi bisnis perhotelan dalam pengembangan pariwisata Kota Manado, diperoleh data bahwa kondisi bisnis perhotelan yang ada di kota Manado sangat mempengaruhi proses pengembangan pariwisata yang kota Manado dalam menyediakan akomodasi bagi para wisatawan khususnya yang datang berkunjung ke kota Manado. Hal ini didukung oleh hasil wawancara dengan salah satu manajer pada departemen penjualan dan marketing pada hotel bintang 4 yang ada di kota Manado tentang penilaian kondisi bisnis perhotelan di Kota Manado saat ini,

Kalau saat ini menurut pandangan pribadi, bisnis hotel yang ada saat ini, maupun yang berjalan di kota Manado ini memberikan dampak besar bagi industri perhotelan, karena dengan adanya bisnis perhotelan di kota Manado saat ini, dapat meningkatkan pertumbuhan pariwisata maupun segi ekonomi di kota Manado dengan cara menyediakan akomodasi dan berbagai pelayanan dari masing-masing fasilitas hotel bagi wisatawan lokal maupun wisatawan luar yang berkunjung di Kota Manado. Apalagi, kalau menurut pandangan kedepan mengenai kondisi perhotelan saat ini di Manado, saya rasa perhotelan akan sangat-sangat berkembang pesat kedepannya dalam industri perhotelan. (Sales and Marketing Manager Hotel Aryaduta Manado, 2024).

Hasil dari wawancara di atas, menjelaskan bahwa kondisi bisnis perhotelan yang ada di kota Manado berjalan dengan baik, dengan adanya bisnis perhotelan di kota Manado, dapat menyediakan akomodasi bagi wisatawan lokal maupun wisatawan luar. Sama halnya dengan penelitian lewat wawancara yang dilakukan peneliti pada Hotel Luwansa yang merupakan juga hotel berbintang 4 kota Manado, lewat pengelola atau salah satu

manajer di hotel tersebut, bahwa kondisi bisnis perhotelan kota Manado begitu maju dan berkembang dengan membantu perkembangan pariwisata lewat pertumbuhan ekonomi lokal, maupun meluasnya lapangan kerja. Hasil wawancara yang sama dilakukan pada Hotel Luwansa Manado tentang kondisi bisnis perhotelan di Kota Manado sebagai berikut.

Untuk saat ini, perhotelan di Manado ini sangat berkembang, ini menyebabkan hotel di kota Manado berpengaruh dalam meningkatkan perkembangan pariwisata lokal, dikarenakan meningkatnya pertumbuhan ekonomi lewat pajak hotel, serta makin luasnya lapangan kerja yang tercipta bagi masyarakat lokal. (Sales and Marketing Manager Hotel Luwansa Manado, 2024).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada hotel Rogers yang merupakan salah satu hotel berbintang 3 di kota Manado, tentang penilaian kondisi bisnis perhotelan di Manado saat ini adalah sebagai berikut,

Kondisi bisnis hotel menurut pengamatan saya saat ini sangat memuaskan dan tentunya berpengaruh terhadap pengembangan pariwisata yang ada di kota Manado. Ini bisa saja dilihat dari semakin banyaknya hotel-hotel yang bersaing terutama dalam kualitas pelayanan dan tentunya semakin berkembang, maka hal ini secara langsung membuat pariwisata kota Manado berkembang lewat daya tarik yang dihasilkan oleh persaingan - para hotel yang ada, baik dalam segi kualitas ataupun fasilitas yang ada dari masing-masing hotel. (Sales and Marketing Manager Hotel Rogers Manado, 2024).

Fasilitas Hotel

Berbagai fasilitas yang disediakan oleh ketiga hotel yang dilakukan penelitian, masing-masing hotel menyediakan berbagai fasilitas sesuai dengan standar masing-masing. Melalui hasil wawancara yang peneliti lakukan pada Hotel Aryaduta tentang *fasilitas apa saja yang ditawarkan oleh hotel* adalah sebagai berikut.

Fasilitas yang kami tawarkan sampai saat ini mampu menarik minat bagi para tamu. Selain akomodasi kamar yang kami tawarkan yang berkualitas, kami pun menyediakan layanan informasi 24 jam, yang tentu dapat membantu tamu dalam hal informasi seputar hotel, kemudian ada juga room service yang tersedia selama 24 jam, kami juga menawarkan berbagai macam menu makanan serta minuman yang menarik contohnya kami menyediakan menu all you can eat dengan nuansa western food yang tentunya mampu menarik minat tamu, ada juga kami menawarkan spesial wedding package khusus untuk pernikahan, tentunya dengan fasilitas yang sesuai dengan harga yang kami tawarkan. (Sales and Marketing Manager Hotel Aryaduta Manado, 2024).

Hasil wawancara berikut dalam penelitian yang dilakukan pada Hotel Luwansa, lewat manajer pada bagian *sales and marketing* tentang fasilitas apa saja yang ditawarkan oleh hotel adapun sebagai berikut,

Karena persaingan hotel yang ada di msnado saat ini begitu pesat, hotel kami menawarkan berbagai fasilitas yang sangat memadai dan tentunya menarik. Dimulai dari penawaran kamar yang kami tawarkan yang pastinya sesuai dengan harga dan tipe kamar yang kami jual. Ada juga fasilitas gym yang kami sediakan

bagi tamu yang ingin berolahraga, kebersihan yang selalu kami utamakan untuk kenyamanan tamu selama menginap, tersedia juga area swimming pool, kami juga berusaha memproses keperluan tamu sesuai dengan apa yang mereka inginkan sesuai dengan standar prosedur tentunya yang berlaku. Karena menurut kami, kepuasan tamu selama menginap merupakan hal yang harus kami utamakan. (Sales and Marketing Manager Hotel Luwansa Manado, 2024).

Selanjutnya adapun hasil wawancara dalam penelitian yang dilakukan pada Hotel Rogers tentang fasilitas apa saja yang ditawarkan oleh hotel ini adalah sebagai berikut,

Kalau hotel ini menawarkan fasilitas-fasilitas seperti tentunya kamar yang menjadi pusat penjualan utama kami, selanjutnya ada layanan front desk, yang meliputi proses check in tamu, menyediakan informasi layanan tentang hotel ataupun fasilitas hotel, sampai dengan memproses pembayaran yang tamu lakukan. Selanjutnya kami memfasilitasi compliment, bagi tamu yang berhari ulang tahun dengan serve kue hari ulang tahun. Kami selalu menyambut tamu dengan welcome drink. Menawarkan produk food and beverage lewat media online dengan promosi yang menarik. Kami juga menyediakan fasilitas internet gratis, serta kami memiliki tipe kamar yang menarik, dengan tipe penthouse yang mungkin saat ini menjadi satu-satunya di Manado. Dengan fasilitas serta kualitas pelayanan terbaik yang kami berikan, kedepannya kami yakin semakin banyak pelanggan yang tertarik sehingga memutuskan untuk memilih hotel ini menjadi tempat untuk mereka menginap. (Sales and Marketing Manager Hotel Rogers Manado, 2024)

Strategi Hotel Dalam Pengembangan Pariwisata Kota Manado

Perencanaan strategi adalah hal utama dalam perhotelan. Dalam bisnis perhotelan yang dikenal kompetitif, pengaturan manajemen yang efektif dan efisien berperan penting dalam kesuksesan dari bisnis perhotelan. Dalam perancangan strategi, penting untuk mengidentifikasi tujuan dan strategi untuk mencapai suatu garis kesuksesan dalam berbisnis. Metode strategi diperlukan untuk mengelola kestabilan hotel secara efektif, termasuk analisis permintaan pasar, efektivitas biaya, manajemen saluran, penjualan dan pemasaran, peramalan dan penganggaran, pendidikan dan pelatihan. Untuk strategi hotel dalam membantu pengembangan pariwisata di kota Manado lewat data yang diperoleh menjelaskan bahwa strategi yang dapat dilakukan adalah dengan cara meningkatkan kualitas dari pelayanan, dengan menginvestasikan pelatihan profesionalitas, keefisienan, keramahan maupun pelayanan yang berkualitas bagi seluruh staf, agar mampu bersaing. Hal ini dinyatakan langsung oleh manajer Hotel Aryaduta sebagai berikut:

Strategi efisien yang dapat implementasikan adalah dengan menginvestasikan pelatihan yang sebaik-baiknya bagi seluruh staf, agar mampu bersaing dalam kualitas pelayanan, profesionalitas dalam bekerja, efisien dan keramahan dalam bekerja. Untuk pemanfaatan teknologi berupa platform online travel agent seperti traveloka, booking.com, dapat membantu untuk menjangkau lebih banyak tamu berkunjung, dan ulasan sehingga meningkatkan pemesanan hotel. (Sales and Marketing Manager Hotel Aryaduta Manado, 2024).

Hasil wawancara lain dari tentang strategi yang diterapkan untuk meningkatkan daya tarik hotel bagi wisatawan dari wawancara yang dilakukan pada sales and marketing manajer pada Hotel Luwansa, antara lain,

Meningkatkan Sumber Daya Manusia untuk kemampuan kerja merupakan strategi penting dan utama yang harus diperhatikan untuk diterapkan ketika sedang bekerja,

karena tamu dapat menilai kemampuan, pemahaman dan pengetahuan kita dalam bekerja, itu berpengaruh dalam kualitas hotel. (Sales and Marketing Manager Hotel Luwansa Manado, 2024).

Berdasarkan hasil dari wawancara menyatakan bahwa strategi untuk meningkatkan sumber daya manusia juga merupakan hal utama untuk diterapkan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan hotel. Sedangkan hasil dari wawancara pada Hotel Rogers Manado, menyimpulkan bahwa meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara mengembangkan konsep hotel yang berbeda dan unik yang mencerminkan budaya atau karakteristik lokal, serta memanfaatkan teknologi seperti sosial media berupa instagram, untuk menawarkan berbagai promo menarik di mulai dari promosi kamar, berbagai acara hingga spesial menu makanan dari hotel,

Ya, selain konsep tema lokal hotel yang harus menarik, kita sering menggunakan instagram untuk menawarkan berbagai macam produk hotel, dimulai dari promo kamar, acara-acara khusus, menu makanan baru atau special juga lainnya. Dan itu sangat membantu hotel dalam penjualan yang dilakukan, karena dengan sosial media wisatawan dari berbagai macam daerah dapat mengetahui produk yang kita tawarkan. (Sales and Marketing Manager Hotel Rogers Manado, 2024).

Hasil data yang di dapati dalam wawancara 3 hotel berbeda di atas ialah, strategi merupakan hal penting dalam kelancaran hotel dalam berbisnis. Hotel Aryaduta, Luwansa dan Hotel Rogers Manado berpendapat dengan berinvestasi pelatihan bagi seluruh staf, dalam hal kualitas pelayanan, profesio nalitas, meningkatkan sumber daya manusia dan memiliki konsep menarik merupakan strategi yang diterapkan. Dan untuk pemanfaatan teknologi, seperti platform online *travel agent*, hingga promosi lewat sosaial media berupa instagram merupakan strategi yang membantu menarik wisatawan.

Kontribusi Bisnis Perhotelan Dalam Pengembangan Pariwisata

Bisnis perhotelan berfungsi sebagai penyedia akomodasi bagi para wisatawan yang sedang atau hendak pergi ke suatu daerah. Tanpa jasa akomodasi perhotelan, kegiatan pariwisata tidak akan berjalan dengan lancar. Sebab akomodasi merupakan suatu faktor pendukung dalam kegiatan wisata. Namun, seiring berkembangnya zaman, hotel bukan lagi hanya menjadi tempat untuk menginap, namun bisa dijadikan sebagai tempat pertemuan bisnis, seminar, rapat dan bahkan acara-acara pribadi seperti pernikahan dan hari ulang tahun. Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilakukan, Hotel Aryaduta, Hotel Luwansa dan Hotel Rogers Manado memaparkan masing-masing kontribusi dari hotel mereka yang berbeda-beda terkait pengembangan pariwisata kota Manado. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menganalisis bisnis perhotelan dalam pengembangan pariwisata kota Manado, lewat kontribusi dari ketiga masing-masing hotel. Hasil wawancara yang dilakukan pada *sales and marketing* manajer pada Hotel Aryaduta yaitu,

Kontribusi hotel bisa terbilang cukup besar dalam membantu pengembangan pariwisata di kota Manado. Hotel banyak berpartisipasi dalam membantu pariwisata semakin maju. Salah satu yang kita ketahui bersama adalah dengan menyediakan akomodasi, kita juga bekerja sama dengan sektor pariwisata lokal dengan mempromosikan event-event lokal melalui media sosial. Kita juga melakukan pengembangan produk wisata melalui paket-paket wisata yang mencakup penginapan, tur, juga aktivitas lokal, sehingga mempermudah wisatawan untuk merencanakan perjalanan mereka ke kota Manado. (Sales and Marketing Manager Hotel Aryaduta Manado, 2024).

Selanjutnya peneliti memberikan pertanyaan yang sama mengenai apa kontribusi bisnis perhotelan dalam pengembangan pariwisata di kota Manado untuk informan dari Hotel Luwansa Manado, dan hasil wawancara yang didapati sebagai berikut,,

Untuk kontribusi hotel bagi pengembangan pariwisata kota Manado, dalam hal ini hotel berpartisipasi dalam mendukung infrastruktur pariwisata, dengan cara memfasilitasi pusat informasi wisata yang ada di hotel, juga bekerja sama dengan pemerintah dalam hal menyediakan informasi mengenai acara-acara wisata juga, memfasilitasi transportasi. (Sales and Marketing Manager Hotel Luwansa Manado, 2024).

Dan pada penelitian yang dilakukan pada Hotel Rogers Manado melalui hasil wawancara tentang kontribusi bisnis perhotelan dalam pengembangan pariwisata maka Hotel Rogers Manado memberikan pernyataan,

Dukungan kontribusi hotel ksmi dalam pengembangan pariwisata di kota Manado berupa promosi-promosi yang ditujukan untuk memperkenalkan pariwisata kota Manado, lewat media sosial yang kami punya. Dan tentu menyediakan brosur-brosur, atau poster, atau informasi terkait acara lokal, tentunya di area publik hotel untuk menarik minat para tamu. (Sales and Marketing Manager Hotel Rogers Manado, 2024).

Tantangan Menjalankan Bisnis Perhotelan Dalam Membantu Pengembangan Pariwisata

Tantangan dalam pengelolaan bisnis perhotelan memang tak dapat dihindari. Para pelaku bisnis hotel harus dapat beradaptasi dengan berbagai macam persaingan antar hotel baik dari segi kualitas, pelayanan maupun penggunaan sosial media dalam menarik tamu, Plus Regulasi dari Pihak terkait. Melalui hasil wawancara yang dilakukan pada Hotel Aryaduta, tantangan utama dalam pengelolaan bisnis perhotelan ialah,

Persaingan ketat antar hotel-hotel yang ada di manado, merupakan tantangan utama yang harus hotel perhatikan. Berkembang pesatnya pertumbuhan industri dengan jumlah hotel yang terus bertambah, membuat persaingan pasar terus meningkat. Selain itu, tentu dalam sebuah pekerjaan atau dalam sebuah tim, seringkali kita diperhadapkan dengan perbedaan pendapat maupun ketidaksepakatan dalam pengambilan keputusan. Hal ini justru menjadi tantangan yang tak bisa disepelekan, karena berdampak pada kinerja kita kedepannya seperti apa, dan hal itu harus dihindari. (Sales and Marketing Manager Hotel Aryaduta Manado, 2024).

Hasil wawancara pada Hotel Luwansa Manado mengenai tantangan dalam pengelolaan bisnis perhotelan dalam pengembangan pariwisata di kota Manado adapun sebagai berikut,

Masalah persaingan adalah tantangan utama bagi hotel. Mulai banyak hotel-hotel yang semakin berinovasi terutama dalam bidang kemajuan teknologi saat ini, namun tentunya hal itu tak menggentarkan, dan kami sanggup untuk menyeimbangkannya. Kemudian. Selanjutnya ada juga tantangan ketika kita diperhadapkan kesulitan dalam memenuhi permintaan khusus dari tamu dikarenakan suatu hal stau kondisi yang tidak memungkinkan, maka terjadi lah complain dan lain sebagainya. Hal itu menjadi tantangan yang harus dihadapi.” (Sales and Marketing Manager Hotel Luwansa Manado, 2024).

Selanjutnya untuk hasil wawancara dari Hotel Luwansa Manado mengenai solusi menghadapi tantangan dalam bisnis perhotelan yaitu,

Untuk solusinya, tentu kita mengandalkan kualitas pelayanan yang berbeda pastinya dari hotel lain, dengan mengutamakan kenyamanan dan keamanan tamu selama menginap di hotel ini, juga bisa merespon cepat mengenai keluhan dari tamu, dan tentunya berusaha untuk menyeimbangi permintaan atau apa yang dibutuhkan oleh tamu.” Ujar manajer, (Sales and Marketing Manager Hotel Luwansa Manado, 2024).

Selanjutnya hasil wawancara yang dilakukan pada Hotel Rogers Manado, mengenai solusi dalam menghadapi tantangan bisnis perhotelan.

Solusi untuk menghindari terjadinya ulasan negatif berupa keluhan-keluhan pada media sosial maupun platform pada online travel agent yaitu dengan kita memberikan kenyamanan yang maksimal untuk tamu yang menginap. Berusaha untuk menghindari keluhan atau protes dari tamu, dengan cara menunjukkan kualitas pelayanan yang berkelas. (Sales and Marketing Manager Hotel Rogers Manado, 2024).

Hasil Survei Online

Survei online dilakukan untuk menganalisis data yang didapatkan secara sekunder, untuk mengetahui ulasan tamu yang diberikan pada pihak hotel lewat sosial media berupa TripAdvisor, serta untuk mendapatkan informasi mengenai fasilitas, jenis kamar yang masing-masing pihak hotel sediakan. Melalui hasil survei online yang telah dilakukan sebelumnya pada salah satu platform ulasan media TripAdvisor untuk mendapatkan hasil data online ulasan kepuasan tamu serta fasilitas dari ke 3 hotel. Melalui hasil survei online yang telah dilakukan sebelumnya, hasil yang di dapatkan dari ulasan dan penilaian tamu terhadap ke 3 hotel pada salah satu media sosial TriPAdvisor adalah sebagai berikut,

1. Hotel Aryaduta Manado: Adalah hotel dengan berbintang 4 yang terletak pada pusat kota Manado, di Jl. Piere Tendean Boulevard, No.22, Wenang Utara, Kec.Wenang, Kota Manado. Hotel Aryaduta memiliki total 199 kamar dengan berbagai tipe kamar.*deluxe, suite, junior suite, suite balcony, executive suite, president suite*. Fasilitas yang disediakan di setiap tipe kamar juga berupa tv, telepon, sambungan internet, coffe and tea maker, 2 botol air minum, lemari pakaian, brankas, kaca, *smoking* dan *non-smoking room*, sofa dan meja serta kamar mandi yang dengan *bathub*. Selain fasilitas kamar, Rata-rata penilaian ulasan yang dimiliki Hotel Aryaduta adalah 4,5 dengan penilaian sangat memuaskan, berdasarkan ulasan online yang diberikan oleh beberapa tamu yang di ambil, yang merasa puas dengan fasilitas, kebersihan, makanan serta pelayanan dari Hotel Aryaduta.
2. Hotel Luwansa Manado: Adalah hotel berbintang 4 yang beralamat di Jl.Pumuworow No.68, Taas, Kec.Tikala,Kota Manado. Hotel ini berdiri sejak 28 April 2021, dengan total 134 kamar, *ballroom* dengan kapasitas 900 orang, tersedia juga 7 *meeting room* dengan kapasitas bermacam-macam dari 25 sampai dengan 80 orang. Jenis kamar yang tersedia pun berupa *superior* yang dilengkapi fasilitas tempat tidur *king size* dan *twin bed*, AC, *shower* air panas atau dingin, tv, ketel listrik atau *coffe tea maker*, *safety deposit box*, internet gratis, meja kerja, telepon, *mini bar* dan pengering rambut. Kemudian ada tipe kamar deluxe dengan fasilitas sama seperti tipe *superior*, lalu tipe *family room* dengan luas kamar 30 meter persegi, selanjutnya tipe *executive* dengan luas kamar 38 meter persegi, dilengkapi ranjang *king size* dengan ukuran 200 x 200 serta ranjang *hollywood twin* dengan ukuran 120 x 200. Dan terakhir ada tipe suite dengan luas 65 meter persegi, dilengkapi kamar mandi yang luas dengan *bathub*, dan ruang tamu, yang letaknya berada pada lantai paling atas yang menawarkan pemandangan indah kota Manado. Rata-rata penilaian ulasan yang dimiliki oleh Hotel Luwansa Manado adalah

5,0 dengan penilaian sangat memuaskan, berdasarakan ulasan online yang diberikan oleh beberapa tamu yang di ambil, yang merasa puas dengan fasilitas hotel, kebersihan, makanan serta pelayanan dari Hotel Luwansa.

3. Hotel Rogers Manado: Hotel ini resmi beroperasi pada tahun 2023. Hotel dengan bintang 3 ini terletak di pinggiran pusat kota Manado yaitu Jl. Stadion Klabat No.99, Manado. Lokasi Hotel C sangat strategis, karena letaknya tidak jauh dengan pusat kota, juga dikelilingi dengan fasilitas umum seperti ATM, supermarket, dan juga berbagai macam *café*. Hotel ini mempunyai total 95 kamar, *ballroom* dengan kapasitas 300 orang, 5 *meeting room* yaitu dengan kapasitas mulai dari 22 hingga 115 orang, lalu ada 'City view restaurant' dan 'City sky bar lounge'. Hotel C juga memfasilitasi *fitness room*, *spa* hingga kolam renang

Melalui hasil survei online yang didapatkan, rata-rata penilaian ulasan yang dimiliki oleh Hotel Luwansa Manado adalah 5,0 dengan penilaian sangat memuaskan, berdasarakan ulasan online yang diberikan oleh beberapa tamu yang di ambil, yang merasa puas dengan vlokasi hotel yang strategis, fasilitas hotel, kebersihan, makanan serta pelayanan dari Hotel Rogers Manado.

Kesimpulan yang dapat ditarik lewat survei online yang dilakukan ialah, Hotel Aryaduta, Luwansa dan Hotel Rogers Manado sama-sama memberikan dfasilitas yang memadai, yang membuat ttamu tertarik, sama-sama menerapkan kualitas pelayanan yang baik, serta menunjukkan penjualan produk yang ditawarkan lewat makanan dan minuman sangat membuat tamu merasa senang selama menginap pada ke 3 Hotel tersebut.

AnalisisHasil Penelitian

Kondisi Bisnis Perhotelan Kota Manado: Berdasarkan dari hasil wawancara pada tiga hotel berbeda yang ada di Manado, yang sudah tertulis di atas bahwa kondisi bisnis perhotelan di kota Manado saat ini begitu signifikan, dengan adanya penyediaan akomodasi, pertumbuhan ekonomi lokal yang meningkat, terciptanya lapangan kerja bagi masyarakat lokal serta adanya persaingan kualitas antar hotel yang ada di Manado.

Fasilitas Hotel: Hasil data dalam wawancara yang dilakukan dalam penelitian pada ke 3 hotel yang berbeda adapun, masing-masing dari ketiga hotel berbeda yang ada di Kota Manado sama-sama menerapkan fasilitas sesuai dengan standar prosedur yang ada dari hotel masing-masing, dimulai dengan Hotel Aryaduta, Luwansa Dan Hotel Rogers yang sama-sama mempromosikan kamar yang menjadi penjualan utama ketiga hotel, selanjutnya fasilitas *room service*, *front desk*, area *swimming pool*, adapun *gym area*, internet grstis, melakukan promosi menu *food and beverage* serta *wedding package* khusus untuk pernikahan.

Strategi Hotel Dalam Pengembangan Pariwisata Kota Manado: Hasil data dalam wawancara ke 3 hotel yang berbeda adapun, strategi merupakan hal penting dalam kelancaran hotel dalam berbisnis. Hotel A, B dan C berpendapat dengan berinvestasi pelatihan bagi seluruh staf, dalam hal kualitas pelayanan, profesionalitas, meningkatkan sumber daya manusia dan memiliki konsep menarik merupakan strategi yang diterapkan. Dan untuk pemanfaatan teknologi, seperti platform online *travel agent*, hingga promosi lewat sosiaial media berupa instagram merupakan strategi yang membantu menarik wisatawan.

Kontribusi Bisnis Perhotelan Dalam Pengembangan Pariwisata: Berdasarkan hasil wawancara pada 3 hotel berbeda mengenai apa kontribusi bisnis perhotelan dalam pengembangan pariwisata kota Manado, Hotel A, B dan C sama-sama mendukung pengembangan pariwisata kota Manado dengan kontribusi dari Hotel A yang menyediakan akomodasi, Hotel B yang mendukung kemajuan infrastruktur pariwisata dengan memfasilitasi pusat layanan informasi pada area umum hotel. Serta Hotel C dengan promosi-promosi yang memperkenalkan pariwisata kota Manado lewat media sosial.

Upaya Pengembangan Pariwisata Kota Manado: Berdasarkan hasil wawancara pada 3 Hotel berbeda yang ada di kota Manado, masing-masing dari ketiga hotel mempunyai solusi masing-masing dari setiap menghadapi tantangan dalam bisnis perhotelan yaitu dengan Hotel A yang menerapkan difrensiasi produk yang membantu menghadapi persaingan ketat antar hotel, dengan menawarkan produk yang berbeda dari competitor lainnya. Selanjutnya Hotel B dengan mengandalkan kualitas pelayanan yang berbeda ari hotel-hotel lainnya dengan mengutamakan kenyamanan dan keamanan tamu, serta Hotel C dengan menghindari adanya ulasan negatif dengan berusaha untuk menghindari keluhan atau protes dari tamu, dengan cara menunjukkan kualitas pelayanan yang maximal.

Analisis strategi yang diterapkan oleh pelaku bsinis perhotelan dalam mendukung pengembangan pariwisata di Kota Manado.

1. Faktor Kekuatan (*Strengths*)

- a. Lokasi hotel yang strategis, Hotel Aryaduta, Luwansa dan Hotel Rogers Manado yang beui8rada pada lokasi strategis kota Manado, dekat dengan pusat perbelanjaan kota, maupun dengan fasilitas kesehatan yang dapat dijumpai di area tersebut, lokasi restoran yang tak jauh dari lokasi ketiga hotel sehingga mudah diakses oleh para wisatawan.
- b. Kualitas layanan, dari segi kualitas layanan Hotel Aryaduta Manado, Hotel Luwansa Manado dan Hotel Rogers Manado, masing-masing dari ketiga hotel mempunyai kualitas pelayanannya masing-masing yang membuat tamu merasa nyaman dan memuaskan. Hali ini dapat dilihat dari Hotel Rogers Manado, yang merupakan jenis hotel berbintang 3, namun dapat menyeimbangi kualitas hotel berbintang 4 dan 5 lainnya, melalui pelayanan serta fasilitas yang berkualitas.
- c. Kemampuan Pemasaran, ke 3 hotel memiliki kemampuan pemasaran yang baik dan tentunya dapat mempromosikan masing-masing dari ke 3 hotel dengan efektif. Kemampuan pemasaran yang baik ini dapat meningkatkan penjualan dan minat wisatawan untuk menginap pada masing-masing hotel. Ke 3 hotel pun cukup baik dalam memanfaatkan media sosial untuk melakukan promosi yang menarik, baik dalam menggunakan flayer, tema promosi yang menarik, maupun dalam harga yang ditawarkan sesuai.

2. Faktor Kelemahan (*Weakness*)

- a. Persaingan yang ketat, meningkatnya persaingan hotel yang ada di Kota Manado dapat menjadi sebuah kelemahan, akibat peningkatan persaingan yang begitu ketat, baik dalam harga, kreatifitas, produk yang ditawarkan, dan keterbatasan fasilitas dalam infrastruktur dan teknologi. Sehingga sulit untuk mempertahankan market yang ditawarkan. Dalam hasil penelitian ini didapati bahwa Hotel Aryaduta, Luwansa dan Hotel Rogers Manado sama-sama menyimpulkan bahwa persaingan yang ketat pun menjadi salah satu faktor kelemahan yang cukup kuat.
- b. Keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan sumber daya in dapat memicu kelemahan yang menghambat kemampuan hotel dalam upaya meningkatkan kualitas segi pelayanan maupun dalam peningkatan kemampuan dalam bersaing. Keterbatasan sumber daya ini, dapat dilihat dari kurangnya jumlah karyawan yang ada maupun keterbatasan keahlian yang tidak dimiliki oleh karyawan.

3. Faktor Peluang (*Opportunities*)

- a. Pengembangan ekonomi, berkembangnya pariwisata di Kota Manado lewat industri perhotelan sangat membantu meningkatnya pertumbuhan ekonomi lewar terbukanya lapangan kerja serta meningkatkan pendaoatan. Hal ini dibuktikan dalam hasil wawancara yang dilakukan pada Hotel Aryaduta, Luwansa dan Hotel Rogers Manado, dimana melalui kontribusi pihak hotel masing-masing dengan pengembangan pariwisata di Kota Manado, Hotel Aryaduta, Luwansa dan Hotel Rogers Manado sama-sama

berpendapat bahwa, industri perhotelan sangat-sangat berperan penting dalam pengembangan pariwisata di Kota Manado.

- b. Pengembangan budaya, dengan berkembangnya pariwisata di Kota Manado tak hanya membantu meningkatkan pertumbuhan ekonomi di Kota Manado, tetapi juga membantu dalam memperkenalkan budaya lokal sehingga meningkatkan kesadaran dan kepedulian masyarakat dalam menjaga dan melindungi budaya yang telah diwariskan sebelumnya.
- c. Pengembangan infrastruktur, hasil wawancara yang telah dilakukan pada Hotel Aryaduta, Luwansa dan Hotel Rogers Manado mengenai peluang pengembangan infrastruktur pariwisata lewat penyediaan fasilitas kebutuhan pokok pariwisata seperti akomodasi bagi wisatawan yang berkunjung dan menginap di Kota Manado, transportasi serta telekomunikasi dan informasi pariwisata lokal yang tersedia pada pusat layanan informasi hotel.

4. Faktor Ancaman (*Threats*)

Dalam industri perhotelan maupun dalam sektor pariwisata terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi stabilitas, kinerja maupun terhambatnya perencanaan strategi dalam upaya membentuk suatu kesepakatan maupun dalam program-program kerja yang sudah tersusun sebelumnya. Hal ini disebabkan oleh faktor eksternal dan adanya faktor internal yang terjadi contohnya,

- a. Faktor Eksternal, faktor yang berasal dari luar seperti perubahan pasar, persaingan industri perhotelan yang pesat, serta peraturan pemerintah yang berubah-ubah namun harus tetap dijalankan. Hal ini menjadi faktor penghambat bagi industri perhotelan dalam mengupayakan stabilitas kinerja yang efektif. Sementara untuk sektor pariwisata, kurangnya sarana dan prasarana dengan terbatasnya infrastruktur dan fasilitas yang memadai, hal ini dapat menjadi hambatan dalam upaya pengembangan pariwisata.
- b. Faktor Internal, keterbatasan fasilitas dapat menjadi ancaman yang terjadi akibat hotel terbatas dalam memfasilitasi yang ditawarkan, seperti ruangan terbatas, sehingga tidak dapat memenuhi permintaan konsumen yang terus meningkat. Selain itu, biaya operasional yang tinggi, yang dapat menghambat upaya dalam pengembangan kualitas bisnis, kurangnya kerja sama, dan kurangnya pemasaran menjadi pemacu ancaman internal yang terjadi.

Hasil Analisis SWOT

Salah satu metode pendekatan yang dapat digunakan sebagai instrumen dalam pemilihan strategi dasar adalah melalui pendekatan analisis SWOT (*Strengths, Weakness, Opportunities, Threats*). Rangkuti (2006) menjelaskan bahwa analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis agar dapat merumuskan strategi organisasi. Metode Analisis ini didasari pada logika yang tepat dan dapat memaksimalkan kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threats*). Pendekatan metode analisis SWOT melibatkan penentuan tujuan yang lebih spesifik dari spekulasi proyek dan mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang mendukung dan yang tidak dalam mencapai tujuan tersebut. Metode analisis SWOT ini bersifat deskriptif pun terkadang akan sangat subyektif, sebab dapat menjadi dua orang yang menganalisis sesuatu dan akan memandang berbeda keempat bagian metode SWOT yaitu, kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*). Konsep dasar pendekatan metode analisis SWOT tampak sederhana, yaitu dalam penemuan Sun Tzu (1992) bahwa apabila telah mengenal sebuah kekuatan dan kelemahan dari diri sendiri, dan telah mengetahui kekuatan dan kelemahan dari lawan, dapat dipastikan bahwa kita akan dapat memenangkan sebuah pertempuran.

1. Faktor Kekuatan (*Strengths*: Masing-masing dari ketiga hotel mendapatkan faktor keuntungandalam pengelolaan industri perhotelan dengan lokasi strategis ke tiga hotel

- yang berada di tengah-tengah pokok kebutuhan tamu ataupun bagi calon tamu yang memutuskan untuk menginap pada ke 3 hotel tersebut, kemudian faktor kualitas pelayanan yang efektif yang dapat memikat hati para tamu, serta kemampuan serta keefektifan dalam melakukan pemasaran, sehingga membuat tamu tertari untuk memilih ke 3 hotel tersebut.
2. Faktor Kelemahan (*Weakness*): Melalui faktor kelemahan (*weakness*), persaingan industri perhotelan maupun keterbatasan sumber daya manusia menjadi kelemahan dalam strategi pengembangan kualitas kinerja yang ada pada masing-masing hotel. Bisnis perhotelan yang semakin hari semakin meningkat akan mempengaruhi berbagai strategi yang sudah dikembangkan maupun masih dalam tahap bentuk perencanaan, Begitupun dengan sumber daya manusia yang kurang, dapat mempengaruhi stabilitas kerja yang ada dari masing-masing hotel.
 3. Faktor Peluang (*Opportunities*): Dalam faktor peluang (*Opportunities*), berkembangnya pariwisata di Kota Manado membawa berbagai macam peluang yang membawa keuntungan yang besar. Perkembangan pariwisata yang terjadi akibat majunya industri perhotelan dapat membawa keuntungan dalam meningkatnya pertumbuhan ekonomi lokal, terciptanya lapangan kerja bagi masyarakat, serta adanya kesadaran masyarakat lokal untuk membantu melindungi budaya lokal yang telah diwariskan sebelumnya.
 4. Faktor Ancaman (*Threats*): Dalam industri perhotelan maupun dalam sektor pariwisata terdapat faktor-faktor yang dapat mempengaruhi stabilitas, kinerja maupun terhambatnya perencanaan strategi dalam upaya membentuk suatu kesepakatan maupun dalam program-program kerja yang sudah tersusun sebelumnya. Hal itu menjadi ancaman besar dalam upaya pengembangan pariwisata maupun upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam industri perhotelan.

SIMPULAN

Secara periodik pertumbuhan dan perkembangan sektor pariwisata di kota Manado mengalami pertumbuhan yang signifikan. Hal ini memicu peningkatan pembangunan hotel yang ada di Kota Manado, semakin berkembang. Arah dan tujuan pariwisata di kota Manado sesuai petunjuk dan arahan pemerintah. Dalam hal pemberian izin perhotelan diakui banyak ditemukan kendala namun demikian dapat diatasi dengan pendekatan persuasif. Dalam hal ini pertumbuhan industri perhotelan kota Manado hal yang tak kalah penting adalah sumber pendanaan untuk membangun sebuah bisnis perhotelan. Penelitian ini dilakukan dengan pengamatan secara komprehensif untuk mendapatkan data pengembangan, perumusan dan kendala yang terjadi sebagai bahan evaluasi peneliti yang kemudian peneliti sendiri dapat merumuskan dan dapat memberikan jalan keluarnya. Kendala yang terjadi dalam permasalahan perhotelan adapun strategi dan pemasaran dari masing-masing pihak hotel serta persaingan antar kualitas pelayanan yang ada dari masing-masing hotel yang sudah diteliti sebelumnya. Kualitas dan pelayanan hotel sering menjadi kendala dalam keseharian aktivitas hotel. Sadar ataupun tidak sadar pengelola hotel sering kali tidak memperhatikan masalah ini yang ber-efek pada kenyamanan tamu. Baik itu masalah jam kerja yang berlebihan bagi karyawan akibat kurangnya tenaga kerja maupun fasilitas terbatas bagi staff sehingga membuat pekerjaan tidak efektif dan mempengaruhi kualitas pelayanan pada tamu. Melalui hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menemukan tanggapan dari pelaku pihak manajemen hotel tentang penilaian kondisi bisnis perhotelan yang berjalan saat ini. Masing-masing dari ketiga hotel menjelaskan bahwa kondisi industri perhotelan saat ini berjalan dengan signifikan dengan membantu pengembangan pariwisata kota Manado lewat penyediaan akomodasi dan fasilitas pendukung lainnya. Dari ketiga Hotel yang telah diteliti bahwa pada prinsipnya semua pengelola Hotel memiliki standarisasi yang sama. Yaitu bagaimana bisa memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kemampuan dan fasilitas Hotel. Soal persaingan dan mutu adalah internal

masing-masing pengelola. Yang terpenting adalah memaksimalkan potensi Hotel, dan membuat pengunjung merasa aman dan nyaman.

DAFTAR RUJUKAN

- Ardianyah, Ardianyah. (2021). "The Position of the WTO Valuation Agreement and International Agreements Regulating Customs Values from the Theory of Applicability of International Law." *Iblam Law Review* 1.2 (2021): 121-139.
- Aristoteles, A. S. R., Raden, A., Kurnia, C., Fakhri, M., Robbani, N. S., Marlon, N. A., & Utama, S. D. Pemanfaatan Media Sosial Untuk Promosi Pariwisata dan Potensi Kearifan Lokal Di Kelurahan Batu Putuk, Kecamatan Teluk Betung Barat, Kota Bandar Lampung.
- Escolano, Utrilla, S. (2016). "Pentingnya mengembangkan sektor sector unggulan berbasis keunikan / kekhasan daerah akan mengakselerasi pertumbuhan wilayah, khususnya pada sektor ekonomi", dalam Pradana, Herry. "Pengembangan pariwisata pasar terapung Kota Banjarmasin." *Jurnal Kebijakan Pembangunan* 15.1 (2020): 63-76.
- Ismayanti. 2011. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: Grasindo.
- Jaya, I. Wayan Paramarta, and I. Gede Putra Ariana. "Peran Undang–Undang Nomor 10 Tahun (2009). Tentang Kepariwisataan Dalam Perlindungan Dan Pelestarian Objek Wisata." *Jurnal Kertha Negara* 2.5 (2014): 1-5.
- Mohamad Sawir (2023). "Pengantar Ilmu Pariwisata" Padang: PT Globa Eksekutif Energi.
- Ramadhan, S. H., & Arida, I. N. S. (2020). Karakteristik dan Makna Rekreasi Pengunjung dalam Torkildsen (2005) dan Recreation di Tukad Bindu Kota Denpasar. *Jurnal Destinasi Pariwisata*, 8(2), 358.
- Suwithi, Ni Wayan. "Akomodasi perhotelan." *Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan* (2008).
- Yoeti, Oka .A. (1996). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.
- (1997) *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- (1999). "Pengantar Ilmu Pariwisata, penerbit PT." *Angkasa, Bandung* (2008)
- Zebua, Manahati (2016) *Inspirasi Pengembangan Parriwisata Daerah*. Deepublish. Yogyakarta.