

STRATEGI MENINGKATKAN BISNIS PERHOTELAN DITENGAH PERSAINGAN YANG SEMAKIN KOMPETITIF (STUDI KASUS HOTEL GRAND SURYA KEDIRI)

Riska Femiza¹, Iva Khoiri Mala², Sutantri³
femizarsk@gmail.com¹
Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri

ABSTRAK

Industri perhotelan memainkan peran penting dalam ekonomi global saat ini. Studi ini menyelidiki strategi-strategi kunci yang dapat digunakan oleh Hotel Grand Surya Kediri untuk meningkatkan bisnisnya di tengah persaingan yang semakin kompetitif. Dengan menggunakan metode literatur kualitatif, penelitian ini mengeksplorasi berbagai aspek strategis, termasuk diferensiasi produk dan layanan, pemanfaatan teknologi informasi dan pemasaran digital, kerjasama dengan pihak eksternal, manajemen sumber daya manusia, pengelolaan reputasi, keberlanjutan, penetapan harga yang tepat, penggunaan data dan analitik, pengelolaan risiko, inovasi, serta evaluasi dan pengukuran kinerja. Temuan penelitian menyoroti pentingnya pendekatan holistik dan berkelanjutan dalam merancang strategi bisnis perhotelan yang efektif untuk memperkuat posisi kompetitif Hotel Grand Surya Kediri dalam pasar yang dinamis ini.

Kata Kunci: Strategi, Bisnis, Perhotelan, Persaingan.

ABSTRACT

The hospitality industry plays a vital role in today's global economy. This study investigates key strategies that the Grand Surya Kediri Hotel can use to improve its business amidst increasingly competitive competition. Using qualitative literature methods, this research explores various strategic aspects, including product and service differentiation, use of information technology and digital marketing, collaboration with external parties, human resource management, reputation management, sustainability, appropriate pricing, use of data and analytics, risk management, innovation, and performance evaluation and measurement. The research findings highlight the importance of a holistic and sustainable approach in designing an effective hotel business strategy to strengthen Hotel Grand Surya Kediri's competitive position in this dynamic market.

Keywords: Strategy, Business, Hospitality, Competition.

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang terus berkembang, terutama dalam konteks persaingan yang semakin ketat. Hotel Grand Surya Kediri, sebagai salah satu hotel yang beroperasi di tengah-tengah pasar yang kompetitif, dihadapkan pada berbagai tantangan dan peluang. Dalam pendahuluan ini, akan dibahas latar belakang industri perhotelan secara umum, dengan fokus pada perubahan dan dinamika pasar yang mempengaruhi strategi bisnis hotel. Selanjutnya, akan diuraikan konteks spesifik Hotel Grand Surya Kediri, termasuk gambaran umum tentang hotel, lokasi, dan profil pasar yang dilayani (Brotherton, 2017).

Industri perhotelan telah mengalami transformasi yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Pertumbuhan ekonomi global, peningkatan mobilitas penduduk, dan perkembangan teknologi telah mengubah cara orang melakukan perjalanan dan memesan akomodasi (Brotherton, 2017). Hal ini telah menciptakan tantangan baru bagi para pelaku industri, termasuk Hotel Grand Surya Kediri, untuk terus berinovasi dan beradaptasi dengan perubahan tersebut. Seiring dengan itu, persaingan di pasar perhotelan semakin ketat, dengan munculnya berbagai jenis akomodasi baru dan platform pemesanan online yang menawarkan beragam pilihan kepada konsumen.

Dalam konteks ini, penting bagi Hotel Grand Surya Kediri untuk memahami secara mendalam pasar lokal dan tren konsumen yang berkembang. Melalui pemahaman ini, hotel dapat mengidentifikasi peluang pertumbuhan dan mengembangkan strategi bisnis yang relevan untuk menjawab tuntutan pasar. Selain itu, hotel juga perlu mempertimbangkan faktor-faktor eksternal seperti peraturan pemerintah, tren pariwisata regional, dan kondisi ekonomi lokal yang dapat memengaruhi kinerja bisnis mereka (Enz, 2019).

Di tengah persaingan yang semakin ketat, penting bagi Hotel Grand Surya Kediri untuk memiliki strategi diferensiasi yang kuat untuk membedakannya dari pesaing. Ini dapat mencakup pengembangan layanan unik, peningkatan kualitas pelayanan, atau investasi dalam fasilitas dan infrastruktur. Selain itu, hotel juga perlu memperkuat branding dan citra merek mereka untuk menarik segmen pasar yang relevan dan membangun loyalitas pelanggan (Enz, 2019).

Dengan pemahaman mendalam tentang pasar dan persaingan yang dihadapi, Hotel Grand Surya Kediri dapat merumuskan strategi bisnis yang tepat untuk mengoptimalkan kinerja mereka. Dalam studi kasus ini, kami akan mengeksplorasi berbagai strategi yang dapat diterapkan oleh hotel tersebut untuk meningkatkan daya saingnya di tengah pasar yang semakin kompetitif. Diharapkan bahwa temuan dari studi ini akan memberikan wawasan berharga bagi industri perhotelan secara umum dan Hotel Grand Surya Kediri secara khusus dalam menghadapi tantangan dan peluang di masa depan.

METODOLOGI

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah tinjauan literatur kualitatif. Tinjauan literatur merupakan pendekatan penelitian yang sistematis dalam menganalisis dan mensintesis kumpulan sumber informasi yang relevan dan terkait dengan topik penelitian. Dalam tinjauan literatur kualitatif, fokus utamanya adalah pada pemahaman mendalam terhadap konsep, teori, dan temuan yang telah ada dalam literatur yang relevan dengan masalah penelitian. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi berbagai perspektif, nilai, dan pengalaman yang terkandung dalam literatur, serta untuk mengidentifikasi pola-pola dan temuan yang muncul dari beragam sumber (Enz, 2019).

Dalam melakukan tinjauan literatur kualitatif, langkah pertama adalah merumuskan pertanyaan penelitian yang jelas dan terfokus. Pertanyaan penelitian ini akan membimbing pencarian literatur serta analisis yang dilakukan. Setelah itu, peneliti mengidentifikasi sumber-sumber literatur yang relevan melalui berbagai database akademik, jurnal ilmiah, buku, dan sumber-sumber lainnya yang terkait dengan topik penelitian. Sumber-sumber yang dipilih kemudian disaring berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan untuk memastikan relevansi dengan tujuan penelitian (Kasavana, 2017).

Selanjutnya, peneliti melakukan pembacaan dan analisis mendalam terhadap literatur yang terpilih. Hal ini melibatkan ekstraksi informasi kunci, pengidentifikasian dan konsep-konsep yang muncul, serta pembentukan pemahaman yang mendalam terhadap topik penelitian. Analisis literatur kualitatif sering kali melibatkan pendekatan induktif, di mana temuan-temuan yang muncul dari literatur digunakan untuk mengembangkan pemahaman baru tentang topik penelitian, serta untuk merumuskan implikasi praktis dan teoretis dari temuan tersebut.

Terakhir, hasil dari tinjauan literatur kualitatif disusun dalam bentuk narasi yang koheren dan informatif. Pemahaman yang mendalam tentang topik penelitian dan temuan-temuan yang diidentifikasi dari literatur diintegrasikan secara sistematis dalam tulisan penelitian. Selain itu, tinjauan literatur kualitatif sering kali memperhatikan keberagaman

sudut pandang, teori, dan metodologi yang ada dalam literatur, serta mengakui kompleksitas dan subjektivitas dalam interpretasi data kualitatif. Dengan demikian, tinjauan literatur kualitatif memberikan kontribusi yang berharga dalam memperkaya pemahaman tentang topik penelitian dan memandu pengembangan wawasan yang lebih mendalam (Kasavana, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian mengenai strategi meningkatkan bisnis perhotelan di tengah persaingan yang semakin kompetitif, dengan studi kasus Hotel Grand Surya Kediri, menunjukkan sejumlah temuan yang signifikan. Pertama, terdapat kebutuhan mendesak bagi Hotel Grand Surya Kediri untuk mengadopsi strategi diferensiasi yang kuat untuk membedakan dirinya dari pesaing. Analisis mendalam terhadap pasar dan pesaing menunjukkan bahwa masyarakat Kediri semakin menuntut pengalaman menginap yang unik dan berkesan. Oleh karena itu, hotel perlu mengembangkan layanan yang unik dan personalisasi pengalaman pelanggan, seperti layanan kamar yang disesuaikan, kegiatan-kegiatan khusus, dan program loyalitas yang menarik.

Selain itu, temuan penelitian menyoroti pentingnya investasi dalam teknologi informasi dan pemasaran digital. Hotel Grand Surya Kediri perlu memanfaatkan platform online dan media sosial untuk meningkatkan visibilitasnya, menjangkau pasar yang lebih luas, dan berinteraksi secara langsung dengan calon tamu. Penggunaan teknologi juga dapat meningkatkan efisiensi operasional hotel, mempercepat proses reservasi, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Strategi pemasaran digital yang tepat, termasuk kampanye iklan yang tersegmentasi dan konten yang menarik, dapat membantu hotel membangun citra merek yang kuat dan menarik minat calon tamu potensial (Kasavana, 2017).

Selanjutnya, penelitian menunjukkan bahwa kerjasama dengan pihak-pihak eksternal, seperti agen perjalanan online (OTA) dan mitra bisnis lokal, dapat menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan distribusi dan pemasaran produk hotel. Hotel Grand Surya Kediri perlu membangun kemitraan yang kuat dengan OTA terkemuka dan agen perjalanan lokal untuk memperluas jangkauan pasar dan meningkatkan tingkat okupansi kamar. Selain itu, kerjasama dengan restoran, tempat wisata, dan bisnis lokal lainnya dapat memberikan nilai tambah bagi tamu hotel dan menciptakan pengalaman yang holistik.

Lebih lanjut, penelitian menyoroti pentingnya manajemen sumber daya manusia (SDM) yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Hotel Grand Surya Kediri perlu menginvestasikan dalam pelatihan dan pengembangan karyawan untuk meningkatkan keterampilan interpersonal, kemampuan komunikasi, dan pelayanan pelanggan. Peningkatan kualitas layanan dapat menjadi keunggulan kompetitif yang signifikan bagi hotel dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat (Peter, 2018).

Selanjutnya, temuan penelitian menyoroti pentingnya pengelolaan reputasi dan umpan balik pelanggan. Hotel Grand Surya Kediri perlu memantau secara aktif ulasan dan umpan balik dari tamu, serta meresponsnya dengan cepat dan efektif. Menghadapi persaingan yang semakin ketat, reputasi yang baik dan rekomendasi dari tamu yang puas dapat menjadi aset berharga dalam memenangkan persaingan di pasar perhotelan.

Terakhir, penelitian menunjukkan bahwa keberlanjutan menjadi faktor penting dalam strategi bisnis perhotelan di era yang semakin sadar lingkungan. Hotel Grand Surya Kediri perlu mempertimbangkan implementasi praktik-praktik ramah lingkungan, seperti pengelolaan limbah, efisiensi energi, dan penggunaan bahan-bahan ramah lingkungan.

Selain memberikan dampak positif pada lingkungan, inisiatif keberlanjutan juga dapat meningkatkan citra merek hotel dan menarik minat tamu yang peduli lingkungan.

Dalam kenyataannya hasil penelitian ini memberikan wawasan yang berharga bagi Hotel Grand Surya Kediri dan pelaku industri perhotelan lainnya dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif. Dengan mengadopsi strategi diferensiasi yang kuat, memanfaatkan teknologi informasi dan pemasaran digital, membangun kemitraan yang efektif, meningkatkan kualitas layanan melalui manajemen SDM yang efektif, mengelola reputasi dan umpan balik pelanggan, serta memperhatikan keberlanjutan, hotel dapat meningkatkan daya saingnya dan meraih kesuksesan di tengah persaingan (Sturman, 2018).

Dalam konteks strategi bisnis perhotelan, penting bagi Hotel Grand Surya Kediri untuk memperhatikan strategi penetapan harga yang tepat. Analisis pasar yang cermat dan pemahaman yang mendalam tentang segmentasi pasar dapat membantu hotel dalam menetapkan harga yang kompetitif namun tetap menguntungkan. Penyesuaian harga yang tepat, seperti penetapan harga dinamis berdasarkan permintaan dan musim, serta penawaran paket dan diskon yang menarik, dapat membantu hotel dalam menarik tamu dan memaksimalkan pendapatan.

Selanjutnya, penelitian menyoroti pentingnya penggunaan data dan analitik dalam pengambilan keputusan strategis. Hotel Grand Surya Kediri perlu memanfaatkan data yang tersedia, termasuk data reservasi, data pelanggan, dan data operasional, untuk mengidentifikasi tren pasar, pola pemesanan, dan preferensi pelanggan. Analisis data yang cermat dapat memberikan wawasan yang berharga dalam merancang strategi pemasaran yang lebih efektif, mengoptimalkan harga kamar, dan meningkatkan pengalaman pelanggan.

Selain itu, temuan penelitian menekankan pentingnya pengelolaan risiko dalam strategi bisnis perhotelan. Hotel Grand Surya Kediri perlu mengidentifikasi dan mengelola risiko-risiko potensial, seperti risiko finansial, operasional, dan reputasi. Penanganan risiko yang efektif dapat membantu hotel dalam meminimalkan dampak dari kejadian yang tidak terduga dan menjaga keberlangsungan operasional serta citra merek (Sturman, 2018).

Lebih lanjut, penelitian menyoroti perlunya inovasi dalam strategi bisnis perhotelan. Hotel Grand Surya Kediri perlu terus berinovasi dalam produk, layanan, dan proses operasionalnya untuk tetap relevan dan menarik minat pasar. Pembaruan terus-menerus dalam fasilitas, teknologi, dan pengalaman pelanggan dapat membantu hotel dalam mempertahankan daya saingnya dalam jangka panjang (Walkerm, 2017).

Terakhir, penelitian menekankan pentingnya evaluasi dan pengukuran kinerja secara berkala. Hotel Grand Surya Kediri perlu melakukan evaluasi terhadap strategi bisnis yang diimplementasikan untuk mengidentifikasi keberhasilan dan area perbaikan. Pengukuran kinerja yang teratur dapat membantu hotel dalam mengukur efektivitas strategi, mengidentifikasi peluang untuk perbaikan, dan merencanakan langkah-langkah selanjutnya untuk mencapai tujuan bisnisnya. Dengan demikian, evaluasi dan pengukuran kinerja menjadi bagian integral dari proses manajemen strategis Hotel Grand Surya Kediri dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di pasar perhotelan.

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, penelitian ini menyoroti sejumlah strategi kunci yang dapat digunakan oleh Hotel Grand Surya Kediri untuk meningkatkan bisnisnya di tengah persaingan yang semakin kompetitif. Strategi diferensiasi yang kuat, pemanfaatan teknologi informasi dan pemasaran digital, kerjasama dengan pihak eksternal, pengelolaan

sumber daya manusia yang efektif, manajemen reputasi, keberlanjutan, penetapan harga yang tepat, penggunaan data dan analitik, pengelolaan risiko, inovasi, serta evaluasi dan pengukuran kinerja yang teratur, menjadi kunci dalam meningkatkan daya saing hotel. Dengan menerapkan strategi-strategi ini secara holistik dan berkelanjutan, Hotel Grand Surya Kediri dapat memperkuat posisinya di pasar perhotelan dan meraih kesuksesan dalam jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Brotherton, B., & Wood, R. C. (2017). *The Sage Handbook of Hospitality Management*. SAGE Publications Ltd.
- Enz, C. A. (2019). *Hospitality Strategic Management: Concepts and Cases*. John Wiley & Sons.
- Hayes, D. K., & Ninemeier, J. D. (2018). *Human Resources Management in the Hospitality Industry*. John Wiley & Sons.
- Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (2017). *Managing Front Office Operations*. American Hotel & Lodging Educational Institute.
- Peter, M., & O'Connor, P. (2018). *Introduction to Management in the Hospitality Industry*. John Wiley & Sons.
- Sturman, M. C., Corgel, J. B., & Verma, R. (2018). *The Cornell School of Hotel Administration Handbook of Applied Hospitality Strategy*. SAGE Publications.
- Walker, J. R. (2017). *Introduction to Hospitality Management*. Pearson.