



## Identifikasi Proses Bisnis pada Pengelolaan Hotel

Fina Maslahatul Firhah<sup>1</sup>, Zauda Salma Salsabila<sup>2</sup>, Muhammad Ainul Yaqin<sup>3\*</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Indonesia

\*Korespondensi penulis: [yaqinov@ti.uin-malang.ac.id](mailto:yaqinov@ti.uin-malang.ac.id)

**Abstract.** *The hospitality industry faces challenges in improving operational efficiency and customer satisfaction amid increasingly fierce competition. One approach that can be used is Porter's value chain analysis, which helps identify and optimize each activity in the business process to increase the value provided to customers. This study aims to analyze the application of the Porter Value Chain method in optimizing hotel business processes, focusing on identifying the main and supporting activities that contribute to operational efficiency. The method used in this research is a qualitative approach with a case study design, which involves in-depth interviews, observation, and document analysis related to hotel operations. The results showed that the application of Porter's Value Chain helped the hotel in identifying areas for improvement, such as the booking process, facility management, and additional services. In addition, this study also reveals that by optimizing technology, hotel business processes can be more efficient and responsive to customer needs. This research suggests that hotels should focus more on managing technology and human resources to improve service quality and lower operational costs.*

**Keywords:** *Identification, Process, Business, Hotel Management.*

**Abstrak.** Industri perhotelan menghadapi tantangan dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan di tengah persaingan yang semakin ketat. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan adalah analisis rantai nilai (*Value Chain*) menurut Porter, yang membantu mengidentifikasi dan mengoptimalkan setiap aktivitas dalam proses bisnis untuk meningkatkan nilai yang diberikan kepada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan metode *Porter Value Chain* dalam mengoptimalkan proses bisnis hotel, dengan fokus pada identifikasi aktivitas utama dan pendukung yang berkontribusi terhadap efisiensi operasional. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus, yang melibatkan wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen terkait operasional hotel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Porter Value Chain* membantu hotel dalam mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan, seperti proses pemesanan, pengelolaan fasilitas, dan layanan tambahan. Selain itu, penelitian ini juga mengungkapkan bahwa dengan mengoptimalkan teknologi, proses bisnis hotel dapat lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Penelitian ini menyarankan agar hotel lebih fokus pada pengelolaan teknologi dan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas layanan dan menurunkan biaya operasional.

**Kata Kunci:** Identifikasi, Proses, Bisnis, Pengelolaan Hotel.

### 1. LATAR BELAKANG

Manajemen hotel merupakan serangkaian aktivitas yang melibatkan perencanaan, pengaturan, dan pelaksanaan layanan untuk memenuhi kebutuhan tamu, serta meningkatkan efisiensi operasional. Proses bisnis dalam industri perhotelan meliputi berbagai fungsi seperti pengelolaan front-office, pelayanan kamar, manajemen housekeeping, hingga pengelolaan supply chain, yang semuanya harus berjalan selaras untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi kepada tamu (S. Chalupa & M. Petricek, 2020). Dengan meningkatnya

digitalisasi, hotel juga diharuskan menerapkan teknologi modern dalam proses bisnis untuk memberikan layanan yang lebih personal, meningkatkan efisiensi, dan menjaga kepuasan pelanggan (O. Oliinyk, 2022).

Persaingan dalam industri perhotelan semakin ketat, terutama dengan munculnya tuntutan akan layanan yang lebih cepat, akurat, dan berorientasi pada pelanggan. Masalah umum yang dihadapi hotel antara lain adalah ketergantungan pada pihak ketiga seperti operator tur yang sering kali menghambat proses peningkatan teknologi dan inovasi di internal hotel, mengakibatkan hotel sulit untuk beradaptasi dengan kebutuhan pasar yang dinamis (I. Romero dkk., 2024). Selain itu, implementasi proses bisnis yang tidak efektif dapat menurunkan produktivitas dan meningkatkan biaya operasional, yang pada akhirnya berpengaruh negatif pada profitabilitas dan reputasi hotel (H. Tiawon & I. W. G. Supartha, 2021).

Untuk mengatasi tantangan ini, hotel dapat mengadopsi pendekatan Porter Value Chain yang dikembangkan oleh Porter. Dengan pendekatan ini, hotel dapat memetakan setiap aktivitas yang memberikan nilai tambah bagi pelanggan, mengidentifikasi titik-titik kritis untuk perbaikan, dan menyesuaikan teknologi untuk mendukung proses tersebut. Implementasi sistem manajemen proses bisnis (Business Process Management - BPM) dapat membantu hotel mengoptimalkan setiap proses agar lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan (B. Abdulkader dkk., 2020). Selain itu, digitalisasi proses seperti menggunakan algoritma kecerdasan buatan untuk personalisasi layanan juga terbukti meningkatkan loyalitas pelanggan dan keuntungan bisnis hotel (O. Oliinyk, 2022).

Penggunaan metode Porter Value Chain dalam pengelolaan hotel memiliki berbagai manfaat. Pertama, metode ini membantu hotel untuk mengidentifikasi area yang dapat ditingkatkan, sehingga mengurangi biaya operasional tanpa mengorbankan kualitas layanan (B. Abdulkader dkk., 2020). Kedua, dengan memahami rantai nilai, hotel dapat memfokuskan sumber daya pada aktivitas yang benar-benar berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Studi menunjukkan bahwa kualitas layanan, terutama dalam hal kelancaran proses bisnis menjadi faktor kunci dalam membangun loyalitas pelanggan (S. Kumar & J. Samtani, 2021).

Selain itu, metode Porter Value Chain memberikan panduan bagi hotel dalam mengelola sumber daya manusia dan teknologi yang mendukung proses bisnis pada hotel. Pemanfaatan teknologi seperti sistem reservasi terintegrasi dapat meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan data yang akurat untuk pengambilan keputusan. Penelitian (M. A. Gaffar & M. A. Rahman, 2018) menyatakan bahwa penerapan metode Porter Value Chain

di sektor perhotelan tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga meningkatkan nilai yang dirasakan oleh pelanggan.

Penggunaan pendekatan Porter Value Chain dalam manajemen hotel memungkinkan identifikasi dan optimalisasi setiap proses bisnis yang relevan. Hal ini membantu hotel menghadapi tantangan kompetitif dan meningkatkan efisiensi, pada akhirnya memberikan nilai lebih kepada pelanggan serta meningkatkan keuntungan bisnis.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis peran proses bisnis dalam hotel terhadap peningkatan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan melalui penerapan metode Porter Value Chain. Metode ini diharapkan mampu memberikan pemahaman yang mendalam tentang cara mengoptimalkan sumber daya manusia dan teknologi untuk meningkatkan kecepatan serta keakuratan layanan. Berdasarkan tujuan tersebut, penelitian ini merumuskan permasalahan utama tentang bagaimana proses bisnis dapat dioptimalkan menggunakan pendekatan Porter Value Chain untuk mencapai efisiensi dan meningkatkan kualitas layanan.

**Tabel 1. Literature Review**

Penulis dan Tahun Jurnal	Input	Metode Penelitian	Output
Widyaningsih dkk (2021)	Data observasi, wawancara, dokumentasi tentang diversifikasi produk di hotel.	Analisis kualitatif, observasi lapangan	Diversifikasi produk di hotel green (misalnya ruang kerja di hotel, summer camp) dan efisiensi energi yang mendukung keberlanjutan green hotel selama pandemi.
Sari dan Arsiwi (2022)	Data supply chain pada UKM Mina Indo Sejahtera terkait frozen food	Model SCOR, Perbandingan Berpasangan	Evaluasi kinerja supply chain dan peningkatan performa supply chain melalui metrik SCOR yang relevan (POF, OCFT, COGS)
Trinilam dkk (2022)	Data rantai pasokan sayuran dari petani ke hotel, termasuk jenis sayuran yang dipasok ke hotel	Model SCOR, Food Supply Chain Network (FSCN)	Evaluasi kinerja supply chain sayuran dengan hasil POF, SF, Flexibility, OFCT, LT yang berada dalam kategori "superior"
Wulandari dkk (2021)	Data supply chain di PT Nieve Aplikasi Mandiri terkait pengiriman dan pengadaan barang	Model SCOR, Porter Value Chain Analysis (VCA)	Pengukuran kinerja supply chain dan identifikasi area peningkatan di kategori pengiriman dan pengadaan barang, dengan hasil OCFT, POF, COGS, dll.

Penulis dan Tahun Jurnal	Input	Metode Penelitian	Output
Sandri dan Mailani (2021)	Data pengembangan modul pendidikan berbasis etnomatematika dan HOTS	<i>Model Borg and Gall, Analisis kualitatif</i>	Pengembangan e-modul berbasis HOTS dan etnomatematika Suku Simalungun yang dinilai efektif untuk meningkatkan pemahaman siswa
The Proposed Method	Mengidentifikasi proses reservasi hotel dengan menggunakan <i>Porter Value Chain</i> untuk meningkatkan dan optimalkan pengelolaan hotel	Pendekatan kualitatif dengan menerapkan metode <i>Porter Value Chain</i>	Rekomendasi Identifikasi Proses Bisnis menggunakan Porter Value Chain

Studi-studi terdahulu lebih banyak fokus pada diversifikasi produk hotel, supply chain pada sektor UKM, serta pengembangan edukasi berbasis etnomatematika, dengan batasan konteks industri atau skala penelitian. Penelitian ini menghadirkan kebaruan dengan mengintegrasikan metode *Porter Value Chain* dalam proses reservasi hotel. Tujuannya adalah mengoptimalkan layanan yang secara langsung mempengaruhi efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Kebaruan terletak pada penerapan Porter Value Chain yang belum banyak dieksplorasi di sektor perhotelan untuk meningkatkan kualitas layanan dan mengurangi biaya operasional, terutama pada aktivitas inti seperti reservasi.

## 2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus pada sebuah hotel untuk mengeksplorasi penerapan metode Porter Value Chain dalam proses bisnis hotel. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai proses bisnis dan interaksi antar komponen dalam rantai nilai, khususnya dalam konteks operasional perhotelan (A. D. Setya dkk., 2024). Studi kasus memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara mendalam tentang aspek-aspek penting yang mempengaruhi efektivitas dan efisiensi proses bisnis dalam rantai nilai.

Metode *Porter Value Chain* pertama kali diperkenalkan oleh Porter (1985) untuk memetakan aktivitas bisnis yang dapat menciptakan nilai lebih bagi pelanggan. Dalam konteks proses bisnis dalam hotel, pendekatan ini relevan karena memungkinkan analisis terhadap aktivitas-aktivitas utama dan pendukung yang berkontribusi dalam pembentukan nilai, seperti pemasaran, pelayanan pelanggan, dan manajemen data. Studi ini memanfaatkan wawancara mendalam, observasi, serta analisis dokumen untuk mengumpulkan data, dengan fokus pada

pemahaman aktivitas-aktivitas spesifik yang memberikan nilai tambah kepada pelanggan, seperti kemudahan dalam proses pemesanan dan kecepatan respons (M. Landa-Zárate dkk., 2024).

Penelitian ini menggabungkan beberapa jenis data untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang proses operasional hotel. Pertama, data operasional proses bisnis mencakup informasi terkait waktu yang dibutuhkan di setiap tahap operasional, volume permintaan pelanggan, serta berbagai hambatan yang terjadi sepanjang proses, mulai dari pemesanan hingga layanan di tempat dan manajemen keluhan pelanggan. Data ini memberikan detail tentang bagaimana setiap langkah operasional dijalankan, berapa lama waktu yang dibutuhkan, serta potensi kendala yang mungkin menghambat kelancaran proses.

Selain itu, wawancara mendalam dengan berbagai pihak yang terlibat dalam operasional hotel, seperti manajer, staf pelayanan, dan bagian lain yang mendukung aktivitas hotel, digunakan untuk memahami kontribusi masing-masing aktivitas terhadap rantai nilai. Melalui wawancara ini dapat menggali pandangan, strategi, serta tantangan dari perspektif orang yang berperan langsung dalam operasional sehari-hari. Pengamatan langsung juga dilakukan untuk melihat alur kerja secara lebih rinci, interaksi antar-komponen, dan teknologi yang digunakan, guna memastikan bahwa setiap aktivitas berjalan sesuai rencana dan berkontribusi positif terhadap nilai yang diberikan kepada pelanggan. Selain itu, analisis dokumen internal seperti panduan operasional, laporan kinerja, dan dokumen lain yang relevan turut dilakukan untuk melengkapi pemahaman tentang bagaimana aktivitas tersebut secara langsung berhubungan dengan nilai tambah yang dirasakan oleh pelanggan. Hal ini memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai seluruh aspek operasional yang memengaruhi kualitas layanan di hotel.

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus untuk mendalami penerapan metode *Porter Porter Value Chain* dalam setiap aspek proses bisnis hotel. Studi kasus ini dipilih secara khusus agar dapat mengidentifikasi elemen-elemen kunci yang memengaruhi keberhasilan implementasi metode *Porter Value Chain* dalam operasi hotel, mencakup seluruh aspek, mulai dari tahap reservasi, manajemen fasilitas, hingga layanan tambahan yang disediakan kepada tamu.

Dalam pengumpulan data, berbagai metode digunakan, termasuk wawancara dengan pihak-pihak terkait, pengamatan langsung terhadap proses operasional, dan analisis dokumen internal yang relevan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk melakukan pengujian secara mendalam terhadap setiap proses bisnis yang berlangsung di hotel. Dari hasil analisis ini, wawasan yang diperoleh membantu mengidentifikasi berbagai kesempatan untuk

menambah nilai pada setiap tahap *Porter Value Chain*, sehingga dapat menemukan peluang konkret untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan di seluruh tahapan operasional.

Langkah-langkah Penelitian:

1) Identifikasi dan Pemilihan Studi Kasus.

Mengidentifikasi dan memilih hotel yang akan menjadi objek penelitian, dengan fokus pada hotel untuk dianalisis menggunakan metode Porter Value Chain.

2) Pengumpulan Data.

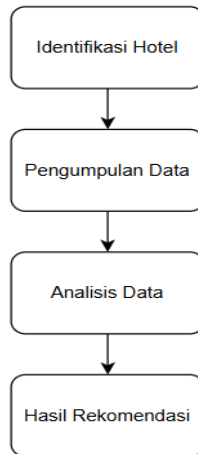
Data dikumpulkan melalui beberapa teknik, yaitu wawancara mendalam dan observasi langsung. Wawancara dilakukan dengan manajer hotel, staf dari berbagai departemen (reservasi, front office, housekeeping, dan fasilitas tambahan), serta pihak terkait lainnya untuk memahami peran setiap aktivitas dalam rantai nilai serta kontribusi masing-masing terhadap penciptaan nilai bagi pelanggan. Observasi langsung dilakukan untuk mengamati proses operasional hotel secara keseluruhan, mencakup reservasi, pelayanan kamar, manajemen fasilitas, hingga penyelesaian keluhan, dengan mencatat alur kerja, interaksi antar komponen, serta teknologi yang digunakan.

3) Analisis Data.

Data yang dikumpulkan dengan pendekatan Porter Value Chain untuk pemetaan aktivitas-aktivitas utama dan pendukung dalam berbagai proses operasional hotel. Setiap aktivitas dalam rantai bernilai dianalisis untuk menilai kontribusinya terhadap efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan, tidak terbatas pada reservasi. Analisis ini juga fokus pada pengidentifikasian aktivitas yang kurang efisien agar dapat diberikan rekomendasi perbaikan yang relevan.

4) Penyusunan Rekomendasi.

Berdasarkan hasil analisis, rekomendasi disusun untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional di berbagai tahap dalam Porter Value Chain hotel. Rekomendasi mencakup strategi untuk meminimalkan aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah, optimalisasi sumber daya manusia, serta penerapan teknologi yang mendukung berbagai aspek operasional, seperti layanan pelanggan, manajemen fasilitas, dan penyelesaian keluhan, untuk memperkuat daya saing dan kepuasan pelanggan.



Sumber: Firhah, F. M., Salsabila, Z. S., & Yaqin, M. A. (2024)

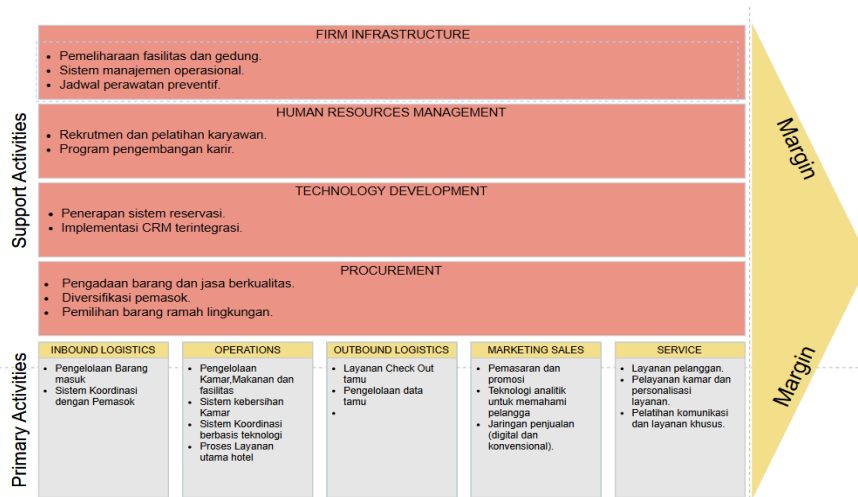
**Gambar 1. Alur Penelitian**

Tujuan eksperimen ini adalah untuk mengevaluasi efektivitas metode *Porter Value Chain* dalam proses bisnis hotel guna meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Dalam persaingan industri perhotelan yang ketat. Dengan mengoptimalkan setiap aktivitas. metode ini diharapkan mampu menurunkan waktu proses, mengurangi kesalahan, dan menekan biaya operasional tanpa mengurangi kualitas layanan. Dengan mengurangi waktu proses, menekan tingkat kesalahan, dan menurunkan biaya operasional tanpa mengorbankan kualitas layanan, penerapan *Porter Value Chain* dalam eksperimen ini diharapkan juga mampu meningkatkan daya saing dan loyalitas pelanggan (S. Ruan, 2020).

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus dengan desain *pra-dan pasca-uji* untuk mengukur dampak metode *Porter Value Chain*. Desain *pra-dan pasca-uji* memungkinkan perbandingan kondisi sebelum dan sesudah intervensi untuk mengukur pengaruh metode terhadap efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan.

Variabel independen dalam eksperimen ini adalah penerapan metode *Porter Value Chain* pada proses bisnis. Sedangkan variabel dependen terdiri dari efisiensi operasional (waktu proses, kesalahan, dan biaya) serta kepuasan pelanggan, yang diukur melalui survei atau ulasan pelanggan setelah reservasi.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN



Sumber: Firhah, F. M., Salsabila, Z. S., & Yaqin, M. A. (2024)

**Gambar 2. Porter Value Chain**

Gambar 2 menunjukkan kerangka kerja Porter Value Chain yang menggambarkan bagaimana aktivitas utama dan aktivitas pendukung dalam suatu organisasi saling berkontribusi untuk menciptakan nilai dan keunggulan kompetitif. Dalam kerangka ini, setiap elemen memiliki peran spesifik dalam mendukung efisiensi operasional, peningkatan kualitas layanan, serta pencapaian tujuan bisnis secara keseluruhan.

#### Aktivitas Utama

Penjelasan mengenai aktivitas utama yang tercantum pada Tabel 2. Setiap aktivitas, mulai dari inbound logistics hingga service, berkontribusi terhadap penciptaan nilai bagi perusahaan dan konsumen. Aktivitas-aktivitas ini saling berhubungan dan saling mendukung dalam upaya mencapai efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Penjelasan berikut akan menguraikan secara lebih terperinci mengenai input, output, serta tujuan dari masing-masing aktivitas tersebut.

**Tabel 2. Aktivitas Utama**

<b>Jenis aktivitas</b>	<b>Input</b>	<b>Proses</b>	<b>Output</b>
<i>Inbound Logistic</i>	Bahan makanan segar	Penerimaan dan penyimpana	Bahan Makanan siap pakai,minuman siap saji
	Perlengkapan Kamar	Penerimaan, penyimpana pencucian dan penegmasan	Perlengkapan kamar bersih dan siap pakai
	Perlengkapan Kebersihan	Penerimaan dan penyimpanan	Perlengkapan kebersihan siap pakai
<i>Operations</i>	Kamar kosong, perlengkapan kamar	Pembersihan, penataan	Kamar siap huni
	Bahan makanan siap pakai, minuman siap saji	Memasak, penyajian	Makanan dan minuman yang siap disajikan
	Permintaan tamu	Pelayanan kamar, layanan restoran	Kepuasan tamu
<i>Outbound Logistic</i>	Resevasi	<i>Check in</i>	Kunci kamar, informasi hotel
	Permintaan tamu	Pengiriman	Barang yang diminta tamu
	Tagihan	Bukti Pembayaran	Bukti pembayaran
<i>Marketing and Sales</i>	Informasi hotel, paket promo	Promosi ( <i>online, offline</i> )	Minat calon tamu
	Permintaan reservasi	Penjualan kamar	Reservasi yang terkonfirmasi
	Data tamu	Manajemen hubungan pelanggan	Loyalitas tamu
<i>Service</i>	Permintaan bantuan tamu	Layanan pelanggan	Solusi atas masalah tamu
	Fasilitas hotel	Perawatan rutin	Fasilitas yang terawat baik
	Keluhan tamu	Penanganan keluhan	Resolusi yang memuaskan

### ***Inbound Logistics***

*Inbound logistics* mencakup pengelolaan barang yang masuk, seperti bahan baku makanan dan perlengkapan kamar, untuk mendukung operasional hotel. Aktivitas ini berhubungan langsung dengan *operations*, dimana barang yang masuk dikelola untuk memastikan layanan yang optimal kepada tamu. Sebagai contoh, bahan makanan segar yang dipesan melalui *inbound logistics* harus dikelola dengan baik agar siap digunakan dalam layanan restoran.

### ***Operations***

*Operations* mencakup aktivitas inti yang menghasilkan produk atau layanan utama hotel, seperti pengelolaan kamar, restoran, dan fasilitas lainnya. Aktivitas ini sangat bergantung pada dukungan dari *inbound logistics* untuk memastikan kelancaran operasional. Sebagai contoh mengolah bahan baku menjadi produk jadi dan produk jadi, yang kemudian akan dipindahkan ke *Outbound Logistics* untuk distribusi.

### ***Outbound Logistics***

*Outbound logistics* mencakup aktivitas pengelolaan tamu saat check-out dan layanan purna jual, seperti pengelolaan data tamu untuk program loyalitas. Sebagai contoh distribusi produk jadi ke konsumen atau pengecer dengan pengiriman produk yang dapat digunakan oleh *Marketing & Sales* untuk promosi dan penjualan, serta *Service* untuk layanan purna jual.

### ***Marketing and Sales***

*Marketing and sales* berfokus pada aktivitas pemasaran, promosi, dan penjualan yang bertujuan menarik tamu baru dan mempertahankan pelanggan lama. Sebagai contoh Aktivitas pemasaran bertujuan menjual produk dan peningkatan penjualan yang mendukung aktivitas *service* untuk memberikan layanan purna jual yang lebih baik.

### ***Service***

*Service* mencakup layanan langsung kepada tamu, seperti pelayanan kamar, layanan pelanggan, dan aktivitas personalisasi lainnya. Sebagai contoh aktivitas ini melibatkan layanan pelanggan yang menghasilkan kepuasan pelanggan dan umpan balik yang dapat digunakan oleh *Marketing & Sales* untuk strategi penjualan, dan *operations* untuk perbaikan produk.

### **Aktivitas Pendukung**

Aktivitas pendukung terdapat dalam Tabel 3 ini memiliki peran yang sangat vital dalam menunjang kelancaran dan efektivitas dari aktivitas utama yang telah dijelaskan sebelumnya. Masing-masing aktivitas pendukung, seperti firm infrastructure, human resource management, technology development, dan procurement, memberikan kontribusi dalam menciptakan sistem yang efisien dan mendukung tercapainya tujuan operasional perusahaan. Penjelasan berikut akan menguraikan secara lebih rinci tentang input, output, serta bagaimana peran masing-masing aktivitas pendukung dalam mendukung keberhasilan kegiatan utama perusahaan.

**Tabel 3. Aktivitas Pendukung**

<b>Jenis aktivitas</b>	<b>Input</b>	<b>Proses</b>	<b>Output</b>
<i>Procurement</i>	Permintaan pembelian, spesifikasi barang	Pencarian pemasok, negosiasi, pemesanan	Kontrak pemasok, barang atau jasa yang dibeli
<i>Technology Development</i>	Kebutuhan bisnis, tren teknologi	Analisis kebutuhan, desain sistem, pengembangan	Sistem informasi baru, aplikasi mobile
<i>Human Resource Management</i>	Lowongan pekerjaan, calon karyawan	Rekrutmen, seleksi, pelatihan	Karyawan baru, program pelatihan
<i>Firm Infrastructure</i>	Data keuangan, laporan kinerja	Analisis data, perencanaan strategis	Strategi bisnis, keputusan manajemen

### **Infrastruktur Perusahaan**

Infrastruktur perusahaan mencakup fasilitas dan sistem manajemen yang mendukung kegiatan operasional sehari-hari. Kegiatan yang dilakukan meliputi pemeliharaan gedung dan pengelolaan kinerja sistem manajemen. Hal ini memberikan nilai tambah dengan menjaga keamanan dan kenyamanan tamu hotel. Sebagai contoh aktivitas ini menyuplai kebijakan, sistem, dan infrastruktur yang mendukung operasi seluruh perusahaan seperti *Operations* dalam pengelolaan produksi, *Outbound Logistics* untuk distribusi, *Marketing & Sales* untuk strategi penjualan, dan *Service* dalam layanan purna jual. Semua aktivitas utama bergantung pada infrastruktur ini untuk kelancaran operasional.

### **Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)**

Manajemen SDM bertujuan untuk memastikan ketersediaan tenaga kerja yang terampil dan setia terhadap perusahaan. Aktivitas ini mencakup proses rekrutmen dan pelatihan bagi karyawan agar mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada tamu. Sebagai contoh sumber daya manusia yang terlatih dan termotivasi yang sangat dibutuhkan di *Operations* (tenaga kerja untuk produksi), *Marketing & Sales* (untuk penjualan dan promosi), dan *Service* (untuk layanan pelanggan). Sehingga menghasilkan tenaga kerja yang berkompeten, yang membantu seluruh aktivitas utama dalam mencapai tujuan perusahaan.

### **Pengembangan Teknologi**

Pengembangan teknologi dilakukan untuk meningkatkan efisiensi operasional melalui penerapan sistem reservasi dan CRM (*Customer Relationship Management*). Teknologi ini membantu mempercepat layanan serta meningkatkan efisiensi operasional hotel. Sebagai contoh menghasilkan teknologi yang meningkatkan efisiensi *Operations* (dalam proses produksi dan manufaktur) dan *Marketing & Sales* (untuk menciptakan produk inovatif yang dapat meningkatkan daya saing pasar) sehingga pengembangan teknologi ini memberi dampak langsung pada efisiensi operasional dan strategi pemasaran produk perusahaan.

### **Pengadaan**

Pengadaan barang menjadi salah satu aktivitas penting dalam mendukung operasional hotel, terutama terkait pemilihan pemasok dan evaluasi kualitas barang. Tujuan utamanya adalah menjaga kualitas persediaan barang untuk memastikan kenyamanan tamu. Sebagai contoh memastikan bahan baku, peralatan, dan sumber daya yang dibutuhkan tersedia tepat waktu. Sehingga hasil dari pengadaan ini digunakan oleh *Inbound Logistics* untuk bahan baku yang akan diproses lebih lanjut dalam *Operations*. Tanpa pasokan yang memadai, aktivitas *Operations* tidak bisa berjalan lancar.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, penerapan *Porter Value Chain* dalam manajemen hotel terbukti memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan. Melalui identifikasi setiap aktivitas yang memberikan nilai tambah, baik itu dalam aktivitas utama maupun pendukung, hotel dapat menemukan area yang perlu diperbaiki dan mengoptimalkan proses bisnisnya untuk mencapai tujuan efisiensi dan kepuasan pelanggan.

Salah satu temuan utama adalah bahwa *Inbound Logistics*, yang mencakup pengelolaan barang dan bahan baku, memiliki dampak langsung pada kelancaran operasional hotel. Sebagai contoh, pengelolaan bahan baku makanan dan perlengkapan kamar yang tepat waktu dan dalam jumlah yang memadai memungkinkan *Operations* berjalan dengan lancar. Tanpa pasokan yang tepat, proses produksi, seperti penyediaan makanan di restoran atau perawatan kamar, akan terhambat, yang akhirnya mempengaruhi pengalaman tamu. Dengan mengoptimalkan *Inbound Logistics*, hotel dapat memastikan bahwa barang yang diperlukan tersedia tepat waktu, yang pada gilirannya mendukung kelancaran operasi dan mengurangi potensi gangguan dalam layanan.

Dalam hal *Operations*, yang meliputi pengelolaan kamar dan penyediaan layanan inti lainnya, hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan aktivitas ini sangat bergantung pada

*Inbound Logistics* yang efisien. Proses produksi dan layanan yang tepat waktu, seperti pengolahan makanan atau penyediaan fasilitas kamar, akan sangat terpengaruh jika bahan baku atau peralatan tidak tersedia. Di sisi lain, pengelolaan *Operations* yang efisien akan menghasilkan produk jadi yang siap untuk didistribusikan melalui *Outbound Logistics*. Misalnya, produk jadi berupa layanan kamar atau makanan yang siap untuk disajikan harus didistribusikan dengan baik kepada tamu untuk memenuhi harapan mereka. *Outbound Logistics* ini berfungsi untuk memastikan produk dan layanan sampai pada pelanggan dengan baik dan tepat waktu, serta menyediakan data yang berguna untuk *Marketing & Sales* dalam program loyalitas pelanggan.

*Marketing and Sales* memiliki peran penting dalam menciptakan daya tarik hotel melalui promosi dan penjualan, yang berfokus pada peningkatan jumlah tamu yang datang. Hasil yang ditemukan menunjukkan bahwa pemasaran yang efektif dapat memperkuat citra hotel di pasar yang sangat kompetitif. Dalam konteks ini, *Marketing & Sales* juga berhubungan langsung dengan *Service*, karena pelayanan yang baik dan responsif terhadap kebutuhan tamu dapat menjadi nilai tambah yang meningkatkan kepuasan pelanggan. Hotel yang mengelola aktivitas pemasaran dengan baik, melalui strategi yang berbasis pada data dan analisis kebutuhan pelanggan, dapat meningkatkan tingkat kunjungan dan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

Pada bagian *Service*, yang melibatkan pelayanan langsung kepada tamu, hasil penelitian menegaskan bahwa kualitas layanan langsung kepada pelanggan adalah faktor kunci dalam membangun kepuasan dan loyalitas. Hotel yang memberikan pelayanan yang baik, responsif, dan personal akan lebih disukai oleh tamu dan cenderung mendapatkan ulasan positif yang meningkatkan reputasi hotel. Layanan pelanggan yang diberikan juga dapat dimanfaatkan oleh *Marketing & Sales* untuk strategi pemasaran yang lebih tertarget dan efektif, serta memberi umpan balik yang berguna untuk perbaikan dalam *Operations*.

Dari sisi aktivitas pendukung, penerapan Infrastruktur Perusahaan sangat penting untuk mendukung kelancaran seluruh aktivitas utama yang ada. Infrastruktur yang baik akan memastikan bahwa sistem manajemen dan fasilitas pendukung lainnya berfungsi dengan optimal, sehingga *Operations*, *Outbound Logistics*, *Marketing & Sales*, dan *Service* dapat berjalan tanpa hambatan. Selain itu, pengelolaan infrastruktur yang baik juga akan mengurangi biaya operasional, seperti yang terlihat dalam hasil yang menunjukkan bahwa hotel yang memiliki sistem manajemen yang terintegrasi dan efisien dapat mengurangi biaya yang terkait dengan pemeliharaan dan pengelolaan gedung, serta meningkatkan kenyamanan tamu.

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) juga memegang peranan penting dalam mendukung keberhasilan aktivitas utama hotel. Ketersediaan tenaga kerja yang terampil dan termotivasi sangat berpengaruh terhadap kelancaran *Operations* dan kualitas *Service*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan dan pengembangan SDM yang tepat dapat meningkatkan keterampilan karyawan dalam memberikan layanan yang berkualitas. Keberhasilan dalam mengelola SDM juga sangat penting untuk mendukung *Marketing & Sales*, karena karyawan yang memiliki pengetahuan yang baik tentang produk dan layanan hotel dapat memberikan informasi yang lebih akurat kepada tamu dan membantu dalam strategi pemasaran.

Pada aspek Pengembangan Teknologi, hasil penelitian mengungkapkan bahwa penerapan teknologi yang tepat, seperti sistem reservasi terintegrasi, sistem manajemen properti, dan alat CRM (*Customer Relationship Management*), dapat membantu hotel dalam mengelola operasional dengan lebih efisien. Teknologi ini mendukung *Operations*, *Marketing & Sales*, serta *Service* dengan memungkinkan pengelolaan data yang lebih baik, mempermudah komunikasi internal, dan mempercepat proses layanan kepada tamu. Dengan adanya teknologi yang mendukung berbagai aspek operasional, hotel dapat meningkatkan kualitas layanan sekaligus mengurangi biaya yang tidak perlu.

Dengan demikian, penerapan *Porter Value Chain* dalam manajemen hotel terbukti efektif dalam mengidentifikasi dan mengoptimalkan setiap aktivitas yang memberikan nilai tambah kepada pelanggan. Hasil penelitian ini menjawab rumusan masalah yang diajukan, yaitu bagaimana proses bisnis dalam hotel dapat dioptimalkan untuk mencapai efisiensi operasional dan meningkatkan kualitas layanan. Pengelolaan yang baik terhadap setiap aktivitas utama dan pendukung dalam rantai nilai, dengan pemanfaatan teknologi dan manajemen yang efisien, akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengurangi biaya operasional, yang pada akhirnya berdampak positif pada profitabilitas hotel.

#### **4. KESIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan metode *Porter Value Chain* dalam manajemen hotel dapat mengoptimalkan proses bisnis untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan. Aktivitas utama dalam rantai nilai, seperti *Inbound Logistics*, *Operations*, *Outbound Logistics*, *Marketing & Sales*, dan *Service*, saling mendukung dan berperan penting dalam menciptakan nilai bagi pelanggan. Aktivitas pendukung, seperti Infrastruktur Perusahaan, Manajemen Sumber Daya Manusia, Pengembangan Teknologi, dan Pengadaan, memainkan peran krusial dalam memastikan kelancaran operasional hotel.

Teknologi, manajemen proses bisnis (BPM), dan pengelolaan SDM yang efektif dapat meningkatkan efisiensi, mengurangi biaya operasional, dan meningkatkan pengalaman pelanggan. Penerapan *Porter Value Chain* membantu hotel untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, mengoptimalkan sumber daya yang ada, serta mengurangi pemborosan tanpa mengorbankan kualitas layanan.

## DAFTAR REFERENSI

- A. D. Setya, A. Sulisty, and M. Christiatmani, "Optimalisasi Layanan Guest Service Center Dalam Menciptakan Kepuasan Tamu (Studi Pada Gumaya Tower Hotel Semarang)," *J. Manaj. Divers.*, vol. 4, no. 2, pp. 278–289, Jun. 2024, doi: 10.24127/diversifikasi.v4i2.5465.
- Ayudira Cindy Nurmalita Sari and Pramudi Arsiwi, "Pengukuran Kinerja Supply Chain Management UKM Mina Indo Sejahtera dengan Model SCOR dan Perbandingan Berpasangan," *J. Tek. Ind.*, vol. 12, no. 3, pp. 240–247, Dec. 2022, doi: 10.25105/jti.v12i3.15655.
- B. Abdulkader, D. Magni, V. Cillo, A. Papa, and R. Micera, "Aligning firm's value system and open innovation: a new framework of business process management beyond the business model innovation," *Bus. Process Manag. J.*, vol. 26, no. 5, pp. 999–1020, Aug. 2020, doi: 10.1108/BPMJ-05-2020-0231.
- E. Sandri and E. Mailani, "Pengembangan E-Modul Bercirikan Etnomatematika Suku Simalungun Berbasis Hots Pada Materi Bangun Datar Kelas IV SDN 098167," *JS J. Sekol.*, vol. 5, no. 4, p. 78, Sep. 2021, doi: 10.24114/js.v5i4.28259.
- H. Tiawon and I. W. G. Supartha, "Implementing a business strategy with supply chain management in a management system and management control to improve the performance of the hotel business," *Uncertain Supply Chain Manag.*, vol. 9, no. 3, pp. 687–695, 2021, doi: 10.5267/j.uscm.2021.4.010.
- H. Widyaningsih, H. Krestanto, and T. P. H. Atmoko, "Diversifikasi Produk Dan Efisiensi Bisnis Dalam Keberlanjutan Green Hotel Pada Era New Normal Di Hyatt Regency Yogyakarta," *J. Pariwisata*, vol. 8, no. 2, pp. 148–157, Oct. 2021, doi: 10.31294/par.v8i2.11505.
- I. P. Wulandari, W. L. Setyaningsih, A. P. W. Wardhana, and Y. Jumaryadi, "Implementasi Metode SCOR 11.0 dalam Pengukuran Kinerja Supply Chain Management," *SISTEMASI*, vol. 10, no. 1, p. 106, Jan. 2021, doi: 10.32520/stmsi.v10i1.1111.
- I. Romero, J. Fernández-Serrano, and R. Cáceres-Carrasco, "Technological capabilities and global value chains: insights from Spanish SMEs in the hotel industry," *J. Hosp. Tour. Insights*, vol. 7, no. 1, pp. 583–601, Jan. 2024, doi: 10.1108/JHTI-08-2022-0362.
- M. A. Gaffar and M. A. Rahman, "Setting Strategy At Five-Star Hotel Using Value Chain Analysis: Case Study On Pt. Saraswati Griya Lestari, TBK," *Int. J. Tour. Hosp. Asia Pacific*, vol. 1, no. 1, Oct. 2018, doi: 10.32535/ijthap.v1i1.104.

- M. Landa-Zárate, E. Fernández-Echeverría, L. E. García-Santamaría, G. Fernández-Lambert, and E. Martínez-Mendoza, "An approach to define service strategies: The case of an ecotourism hotel in Mexico," *J. Ind. Eng. Manag.*, vol. 17, no. 1, p. 182, Feb. 2024, doi: 10.3926/jiem.6099.
- O. Oliinyk, "Digitalization of Business Processes in the Hospitality Industry," *Econ. Aff.*, vol. 67, no. 4s, Oct. 2022, doi: 10.46852/0424-2513.4s.2022.6.
- Q. Z. Trinilam, I. W. Widia, and I. M. S. Utama, "Pengukuran Kinerja Sistem Rantai Pasok Sayuran untuk Memenuhi Permintaan Hotel di Bali," *J. BETA Biosist. Dan Tek. Pertan.*, vol. 11, no. 2, p. 263, Sep. 2022, doi: 10.24843/JBETA.2023.v11.i02.p03.
- S. Chalupa and M. Petricek, "The Application of Business Process Management in the Hospitality Industry: A Case Study," *IBIMA Bus. Rev.*, pp. 1–11, Jul. 2020, doi: 10.5171/2020.301930.
- S. Kumar and J. Samtani, "The Influence of Customer Service Quality towards Customer Satisfaction and its implication on Loyalty: A Survey on MICE Customers in Hotels," *FIRM J. Manag. Stud.*, vol. 6, no. 2, p. 143, Sep. 2021, doi: 10.33021/firm.v6i2.1542.
- S. Ruan, "Research on Strategic Cost Management of Enterprises Based on Porter's Value Chain Model," *J. Phys. Conf. Ser.*, vol. 1533, no. 2, p. 022056, Apr. 2020, doi: 10.1088/1742-6596/1533/2/022056.