

Penerapan Inovasi Inkremental sebagai Strategi Berkelanjutan di Hotel Grand Mercure Medan Angkasa: Perspektif *Triple Bottom Line*

Rachmad Suwardi, Ngatemin, Emrizal

Politeknik Pariwisata Medan
rachmadsuwardi@gmail.com

Article History

accepted 1/10/2025

approved 1/11/2025

published 10/11/2025

Abstract

The development of the industrial world in the service sector in the era of globalization continues to increase, due to increasingly fierce competition and demands that companies optimize the resources available in their companies. This research examines the implementation of incremental innovation as a sustainable strategy at Grand Mercure Medan Angkasa Hotel from a triple bottom line perspective. The study aims to evaluate the current sustainability application, map guests based on "sustainability concern" and "sustainability practice," and design incremental innovations using the Action Priority Matrix. Employing action research with quantitative and qualitative methods, data were collected via surveys, interviews, observations, and documentation, then analyzed using quadrant analysis and descriptive statistics. Findings reveal the need for greater guest engagement in sustainability programs and identify guest segments with varying levels of concern and practice. Key innovations include automatic taps, guest-based initiatives, and visual sustainability cues at guest contact points. The study highlights a diverse set of innovations to enhance sustainability at the hotel, emphasizing the balance of effort and impact in strategic planning.

Keywords: *incremental innovation, sustainability strategy, triple bottom line, guest engagement, hotel management*

Abstrak

Perkembangan dunia industri di sektor jasa di era globalisasi terus meningkat, karena persaingan yang semakin berat dan menuntut Perusahaan untuk mengoptimalkan sumber daya yang ada di perusahaannya. Penelitian ini mengkaji penerapan inovasi inkremental sebagai strategi keberlanjutan di Hotel Grand Mercure Medan Angkasa dari perspektif triple bottom line. Tujuannya adalah mengevaluasi penerapan keberlanjutan saat ini, memetakan tamu berdasarkan "sustainability concern" dan "sustainability practice," serta merancang inovasi inkremental menggunakan Action Priority Matrix. Penelitian ini menggunakan pendekatan action research dengan metode kuantitatif dan kualitatif, pengumpulan data melalui survei, wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta analisis menggunakan analisis kuadran dan statistik deskriptif. Hasil menunjukkan perlunya peningkatan keterlibatan tamu dalam program keberlanjutan dan mengidentifikasi segmen tamu dengan tingkat kepedulian dan praktik berbeda. Inovasi utama meliputi keran otomatis, inisiatif berbasis tamu, dan petunjuk visual di titik kontak tamu. Studi ini menyoroti berbagai inovasi untuk meningkatkan keberlanjutan hotel dengan penekanan pada keseimbangan antara usaha dan dampak dalam perencanaan strategi.

Kata kunci: *inovasi inkremental, strategi keberlanjutan, triple bottom line, keterlibatan tamu, manajemen hotel.*



PENDAHULUAN

Dalam dekade terakhir, banyak penelitian yang berfokus pada penerapan pariwisata berkelanjutan dan manajemen lingkungan di industri perhotelan. Sektor pariwisata telah diakui sebagai salah satu pendorong utama pembangunan ekonomi, namun juga menimbulkan tantangan terkait dampak lingkungan dan sosial (UNWTO, 2019). Praktik keberlanjutan di hotel, seperti efisiensi energi, pengelolaan limbah, dan konservasi air, menjadi strategi penting dalam menjaga keseimbangan antara manfaat ekonomi dan perlindungan lingkungan (Nguyen Thi Phuong, 2017). Studi-studi sebelumnya menekankan perlunya integrasi konsep keberlanjutan dalam manajemen hotel guna memenuhi meningkatnya kesadaran tamu terhadap isu lingkungan (Candra et al., 2024; Moise et al., 2021). Salah satu pendekatan yang dianggap efektif adalah inovasi inkremental, yaitu perubahan bertahap yang dapat meningkatkan kinerja keberlanjutan tanpa mengganggu operasi hotel secara signifikan (Xu & Zhao, 2022; Xue et al., 2023).

Namun demikian, masih belum jelas mengapa banyak hotel, khususnya di wilayah berkembang, mengalami kesulitan dalam menjaga konsistensi dan efektivitas penerapan praktik keberlanjutan. Sebagai contoh, data Sumatera Utara menunjukkan penurunan persentase usaha akomodasi yang menerapkan sistem ramah lingkungan dari 74,12% pada tahun 2023 menjadi 61,12% pada tahun 2024, yang menandakan tantangan dalam mempertahankan komitmen jangka panjang (BPS-Statistics Indonesia, 2024). Selain itu, meskipun beberapa penelitian telah mengkaji faktor-faktor pendukung dan penghambat pariwisata berkelanjutan, masih terbatas kajian yang secara khusus mengulas peran inovasi inkremental sebagai strategi peningkatan keberlanjutan di hotel. Terlebih lagi, kesenjangan antara program keberlanjutan yang digagas manajemen hotel dan perilaku nyata tamu turut mempengaruhi efektivitas program tersebut (Jiang & Wen, 2020).

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan mengevaluasi penerapan inovasi inkremental sebagai strategi berkelanjutan di Hotel Grand Mercure Medan Angkasa, melalui perspektif Triple Bottom Line yang mencakup aspek lingkungan, sosial, dan ekonomi (Assaf et al., 2012; Norman & MacDonald, 2004). Studi ini juga mengkaji profil tamu berdasarkan tingkat kepedulian dan praktik keberlanjutan, serta merancang inovasi inkremental yang dapat mendorong keterlibatan tamu dalam praktik berkelanjutan menggunakan model action priority matrix. Pendekatan penelitian yang digunakan menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif sehingga menghasilkan pemahaman yang komprehensif terkait penerapan inovasi bertahap dalam meningkatkan keberlanjutan operasional hotel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan program keberlanjutan di hotel sangat bergantung pada keterlibatan tamu, dukungan manajemen, serta penerapan inovasi yang tepat sasaran. Inovasi inkremental yang diterapkan, seperti penggunaan kran otomatis, inisiatif berbasis tamu, dan penyampaian informasi singkat mengenai keberlanjutan pada titik-titik kontak tamu, terbukti mampu meningkatkan praktik berkelanjutan di hotel. Temuan ini menegaskan pentingnya strategi yang tidak hanya fokus pada aspek operasional, tetapi juga mengubah perilaku tamu secara bertahap guna mencapai perbaikan berkelanjutan yang berkelanjutan (Ito et al., 2024).

Dengan demikian, tujuan utama dari penelitian ini adalah mengevaluasi dan merancang strategi inovasi inkremental sebagai upaya berkelanjutan di Hotel Grand Mercure Medan Angkasa berdasarkan perspektif Triple Bottom Line. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi pengelola hotel dalam mengoptimalkan kinerja keberlanjutan melalui langkah-langkah kecil yang terukur dan berkelanjutan. Struktur tulisan ini dimulai dengan tinjauan pustaka, metodologi penelitian, hasil dan pembahasan, serta diakhiri dengan kesimpulan dan saran.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah mixed methods, yaitu penggabungan antara pendekatan kualitatif dan kuantitatif untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai penerapan inovasi inkremental di Hotel Grand Mercure Medan Angkasa dari perspektif Triple Bottom Line (Wang et al., 2019). Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November-Maret 2025. Pendekatan kualitatif digunakan untuk menggali aspek deskriptif dan naratif yang berkaitan dengan proses penerapan inovasi serta pengalaman para pemangku kepentingan, sedangkan pendekatan kuantitatif diterapkan untuk mengukur dan menganalisis data numerik terkait tingkat kepedulian (sustainability concern) dan praktik keberlanjutan (sustainability practice) tamu hotel. Data kuantitatif dianalisis menggunakan statistik deskriptif, tabulasi silang, serta analisis kuadran untuk memetakan profil tamu berdasarkan dimensi keberlanjutan tersebut (Wallace, 2016).

Analisis kuadran dilakukan untuk mengelompokkan tamu hotel Grand Mercure Medan Angkasa berdasarkan tingkat sustainability concern dan sustainability practice, yang kemudian dipadukan dengan nilai effort dan impact dari berbagai inovasi inkremental yang telah diterapkan, merujuk pada literatur dan praktik terbaik di bidang keberlanjutan (Yusof et al., 2023). Pemetaan ini divisualisasikan menggunakan Action Priority Matrix yang membantu mengidentifikasi prioritas strategi inovasi yang paling efektif dan efisien dalam mendukung keberlanjutan hotel (Indriarti & Rachmawati Chaidir, 2021). Selain itu, penelitian ini juga menggunakan beberapa tabel statistik, seperti nilai mean dari dimensi sustainability concern dan practice, serta tabulasi silang antara jenis kelamin dan periode kelahiran dengan tingkat kepedulian dan praktik keberlanjutan tamu, untuk memberikan gambaran yang lebih rinci mengenai karakteristik pengunjung hotel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi penerapan konsep berkelanjutan di Hotel Grand Mercure Medan angkasa pada saat ini dari perspektif Triple Bottom Line

Pemetaan tamu di Hotel Grand Mercure Medan Angkasa dilakukan dengan tujuan untuk memahami tingkat kepedulian dan praktik keberlanjutan yang dimiliki oleh para tamu. Salah satu dimensi yang dikaji adalah sustainability concern, yaitu tingkat kekhawatiran tamu terhadap isu-isu keberlanjutan yang mencakup aspek lingkungan, sosial budaya, dan ekonomi. Pengukuran kepedulian ini didasarkan pada tiga pertanyaan utama, yakni kekhawatiran terhadap keberlanjutan lingkungan dan perubahan iklim, keberlanjutan sosial dan budaya, serta keberlanjutan ekonomi saat ini. Data diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh 127 responden, kemudian dianalisis untuk mendapatkan nilai rata-rata dari masing-masing aspek tersebut. Hasil pengolahan data ini disajikan dalam tabel 1 berikut sebagai gambaran umum mengenai tingkat kepedulian tamu terhadap isu keberlanjutan.

Tabel 1. Nilai Mean dimensi Sustainability Concern

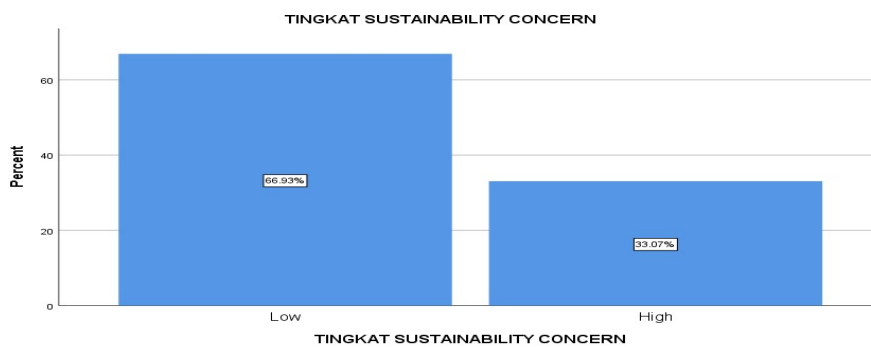
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Sustainable Concern	127	1.00	4.00	3.0157	.55215
Valid N (listwise)	127				

Sumber: Olahan Peneliti (2024).

Berdasarkan Tabel 1, nilai rata-rata jawaban dari ketiga pertanyaan yang mengukur tingkat sustainability concern responden adalah 3,0157. Nilai rata-rata ini digunakan sebagai acuan untuk mengkategorikan tingkat kepedulian tamu terhadap

keberlanjutan. Jika rata-rata jawaban individu berada di bawah 3,0157, maka tingkat sustainability concern tersebut dikategorikan sebagai rendah. Sebaliknya, jika rata-rata jawaban individu lebih dari 3,0157, maka tingkat sustainability concern dikategorikan sebagai tinggi. Dengan demikian, nilai mean 3,0157 berperan sebagai batas untuk membedakan tingkat kekhawatiran responden terhadap isu-isu keberlanjutan.

Hasil olahan kuesioner N (127) didapatkan tingkat sustainability concern tamu di Hotel Grand Mercure Medan Angkasa: Berdasarkan grafik pada gambar 1 dapat disimpulkan bahwa tamu yang menginap di Hotel Grand Mercure Medan Angkasa 66.93 % memiliki tingkat sustainability concern yang rendah dan 33.07% memiliki tingkat sustainability concern yang tinggi



Gambar 1. Tingkat Sustainability Concern Tamu Hotel Grand Mercure Medan Angkasa
Sumber: Olahan Peneliti (2024)

Tabel 2 menyajikan tabulasi silang antara jenis kelamin dan tingkat sustainability concern tamu di Hotel Grand Mercure Medan Angkasa. Data ini memperlihatkan perbandingan proporsi tamu pria dan wanita berdasarkan kategori kepedulian rendah dan tinggi terhadap isu keberlanjutan. Dengan demikian, tabel ini memberikan gambaran hubungan antara variabel jenis kelamin dengan tingkat kekhawatiran tamu terhadap keberlanjutan.

Tabel 2. Tabulasi Silang antara jenis kelamin dan sustainability concern tamu

		TINGKAT SUSTAINABILITY CONCERN		Total	
		Low	High		
Jenis Kelamin	Pria	Count	48	16	64
		% within Jenis Kelamin	75.0%	25.0%	100.0%
	Wanita	Count	37	26	63
		% within Jenis Kelamin	58.7%	41.3%	100.0%
Total		Count	85	42	127
		% within Jenis Kelamin	66.9%	33.1%	100.0%

Sumber: Olahan Peneliti (2024)

Berdasarkan analisis tabulasi silang disimpulkan bahwa untuk jenis kelamin pria 48 orang (75%) memiliki low sustainability concern dan 16 orang (25%) memiliki high

sustainability concern. Sementara itu untuk jenis kelamin Wanita 37 orang (58.7%) memiliki low sustainability concern dan 26 orang (41.3%) memiliki high sustainability concern. Jenis kelamin Wanita memiliki tingkat sustainability concern lebih tinggi dari pria.

Peneliti juga melakukan analisis tabulasi silang antara periode kelahiran dan tingkat sustainability concern. Hasil analisis tabulasi silang yang dilakukan adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Tabulasi Silang Antara Periode Kelahiran dan Tingkat Sustainability Concern Tamu

TINGKAT SUSTAINABILITY CONCERN					Low	High	Total
		Count					
Periode Kelahiran	1946-1964	Count	1		0		1
		% within Periode Kelahiran	100.0%		0.0%		100.0%
	1965-1980	Count	25		11		36
		% within Periode Kelahiran	69.4%		30.6%		100.0%
	1981-1996	Count	46		20		66
		% within Periode Kelahiran	69.7%		30.3%		100.0%
	1997-2012	Count	13		11		24
		% within Periode Kelahiran	54.2%		45.8%		100.0%
Total		Count	85		42		127
		% within Periode Kelahiran	66.9%		33.1%		100.0%

Sumber: Olahan Peneliti (2024)

Berdasarkan hasil analisis tabulasi silang disimpulkan bahwa responden dengan periode kelahiran tahun 1946-1964 1 orang memiliki tingkat sustainability concern yang rendah. Sementara itu responden dengan periode kelahiran tahun 19981-1996 46 orang memiliki tingkat sustainability concern yang rendah dan 20 orang memiliki tingkat sustainability concern yang tinggi. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa responden dengan periode kelahiran tahun 1997-2012 memiliki tingkat sustainability concern yang cenderung lebih tinggi dibandingkan periode kelahiran lainnya.

Tabel 4. Nilai Mean Tingkat Sustainability practice tamu Hotel Grand Mercure Medan Angkasa

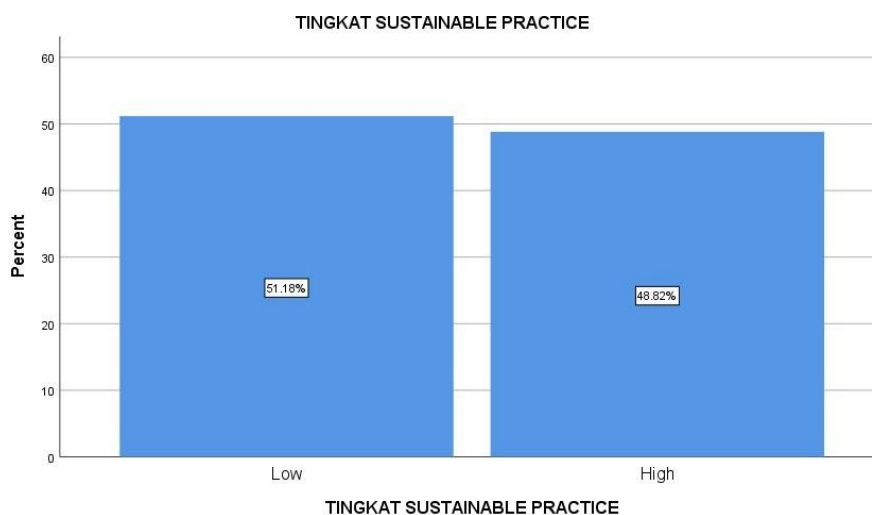
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Sustainable Practice	127	1.14	3.93	3.2216	.46062
Valid N (listwise)	127				

Sumber: Olahan Peneliti (2024)

Berdasarkan tabel yang ada, nilai rata-rata jawaban dari tiga pertanyaan yang mengukur tingkat sustainability practice responden adalah sebesar 3,2216. Nilai rata-rata ini digunakan sebagai batas untuk mengkategorikan tingkat praktik keberlanjutan yang dilakukan oleh tamu. Jika rata-rata jawaban individu berada di

bawah 3,2216, maka tingkat sustainability practice tersebut dikategorikan sebagai rendah. Sebaliknya, jika rata-rata jawaban individu lebih dari 3,2216, maka tingkat praktik keberlanjutan tersebut dikategorikan sebagai tinggi. Dengan demikian, nilai mean 3,2216 menjadi acuan dalam membedakan tingkat pelaksanaan praktik keberlanjutan oleh para tamu.

Hasil olahan kuesioner N (127) didapatkan tingkat *sustainability practice* tamu di Hotel Grand Mercure Medan Angkasa:



Gambar 2. Tingkat Sustainability Practice tamu Hotel Grand Mercure Medan Angkasa

Sumber: Olahan Peneliti (2024)

Berdasarkan grafik di atas dapat disimpulkan bahwa tamu yang menginap di Hotel Grand Mercure Medan Angkasa 51.18 % memiliki tingkat *sustainability practice* yang rendah dan 48.82% memiliki tingkat *sustainability practice* yang tinggi.

Peneliti melakukan analisis tabulasi silang antara jenis kelamin dan tingkat *sustainability practice* maka didapatkan kesimpulan seperti yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5. Tabulasi silang antara jenis kelamin dan tingkat sustainability Practice Tamu

			Low	High	Total
Jenis Kelamin	Pria	Count	30	34	64
		% within Jenis Kelamin	46.9%	53.1%	100.0%
	Wanita	Count	35	28	63
		% within Jenis Kelamin	55.6%	44.4%	100.0%
Total		Count	65	62	127
		% within Jenis Kelamin	51.2%	48.8%	100.0%

Sumber: Olahan Peneliti (2024)

Berdasarkan analisis tabulasi silang disimpulkan bahwa untuk jenis kelamin pria 30 orang (46.9%) memiliki *low sustainability practice* dan 34 orang (53.1%) memiliki

high sustainability practice. Sementara itu untuk jenis kelamin Wanita 35 orang (55.6%) memiliki *low sustainability practice* dan 28 orang (41.3%) memiliki *high sustainability practice*. Jenis kelamin pria memiliki tingkat *sustainability practice* lebih tinggi dari wanita.

Tabel 6. Tabulasi silang antara periode kelahiran dan sustainability practice tamu

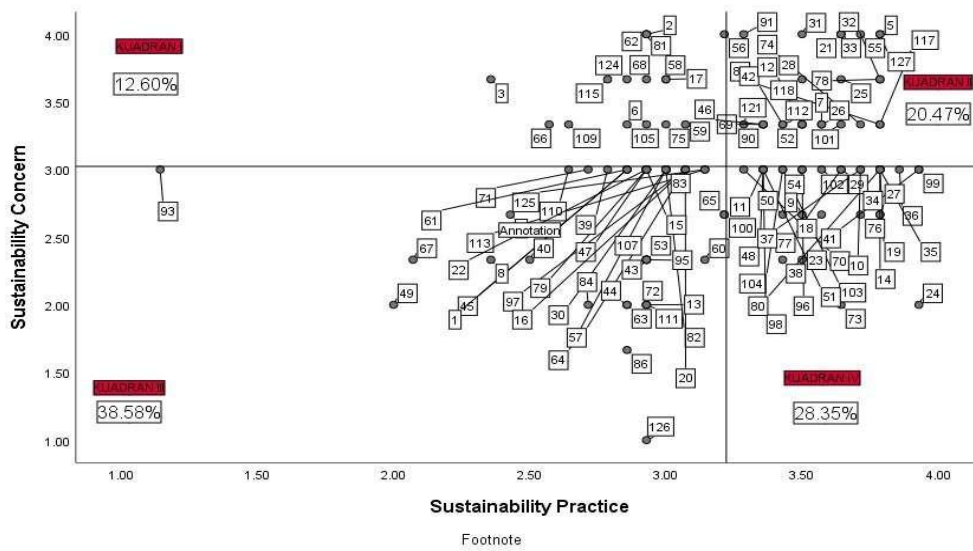
Periode Kelahiran	1946-1964	Count	TINGKAT SUSTAINABLE PRACTICE		Total
			Low	High	
		Count	1	0	1
		% within Periode Kelahiran	100.0%	0.0%	100.0 %
		Count	15	21	36
		% within Periode Kelahiran	41.7%	58.3%	100.0 %
		Count	37	29	66
		% within Periode Kelahiran	56.1%	43.9%	100.0 %
		Count	12	12	24
		% within Periode Kelahiran	50.0%	50.0%	100.0 %
Total		Count	65	62	127
		% within Periode Kelahiran	51.2%	48.8%	100.0 %

Sumber: Olahan Peneliti (2024).

Berdasarkan hasil analisis tabulasi silang disimpulkan bahwa responden dengan periode kelahiran tahun 1946-1964 1 orang (100%) memiliki tingkat sustainability practice yang rendah. Responden dengan periode kelahiran tahun 1965-1980 15 orang (41.7%) memiliki tingkat sustainability practice yang rendah dan 21 orang (58.3%) memiliki tingkat sustainability practice yang tinggi. Sementara itu responden dengan periode kelahiran tahun 1981-1996 37 orang (56.1%) memiliki tingkat sustainability practice yang rendah dan 29 orang (43.9%) memiliki tingkat sustainability practice yang tinggi. Responden dengan periode kelahiran 1997-2012, 12 orang (50%) memiliki tingkat sustainability practice yang rendah dan 12 orang (50%) memiliki tingkat sustainability practice yang tinggi. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa responden dengan periode kelahiran tahun 1965-1980 memiliki tingkat *sustainability practice* yang cenderung lebih tinggi dibandingkan periode kelahiran lainnya.

Analisis Kuadran

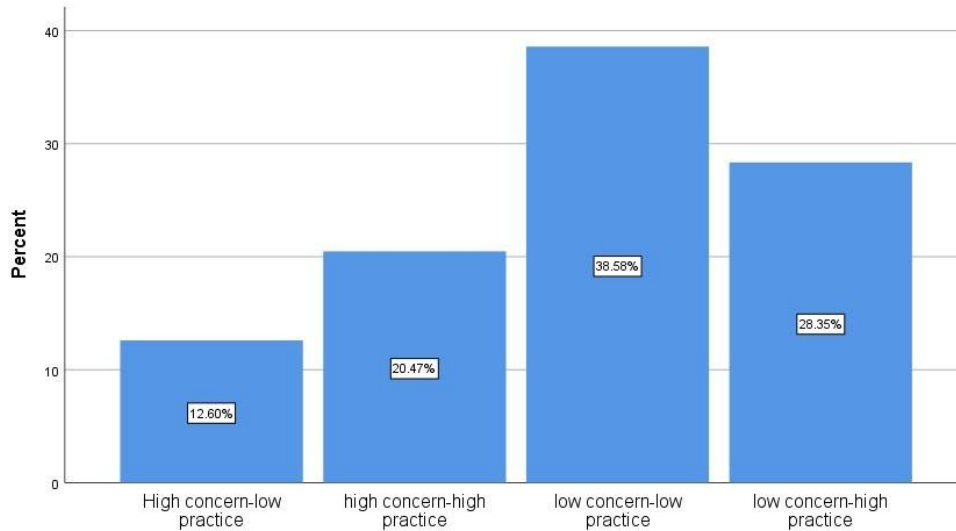
Untuk memetakan tingkat sustainability concern dan sustainability practice tamu Hotel Grand Mercure Medan Angkasa, peneliti menggunakan analisis kuadran. Analisis ini bertujuan untuk mengelompokkan tamu ke dalam empat kriteria berdasarkan kombinasi tingkat kepedulian dan praktik keberlanjutan. Kuadran 1 mencakup tamu dengan high sustainability concern tetapi low sustainability practice, sedangkan kuadran 2 terdiri dari tamu yang memiliki tingkat kepedulian dan praktik keberlanjutan yang sama-sama tinggi. Kuadran 3 adalah kelompok tamu dengan tingkat kepedulian dan praktik keberlanjutan yang rendah, dan kuadran 4 mencakup tamu yang memiliki low sustainability concern namun menunjukkan high sustainability practice. Penentuan posisi tamu dalam kuadran-kuadran tersebut dilakukan dengan menggunakan garis tengah yang ditarik dari nilai mean pada sumbu Y (sustainability concern) dan nilai mean pada sumbu X (sustainability practice). Hasil pemetaan tamu berdasarkan analisis kuadran ini dapat dilihat pada matriks berikut.



Gambar 3. Pemetaan tamu hotel Grand Mercure Medan Angkasa berdasarkan Sustainability concern dan Sustainability Practice

Sumber: Olahan Peneliti (2024).

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai hubungan antara tingkat sustainability concern dan sustainability practice para tamu Hotel Grand Mercure Medan Angkasa, hasil pemetaan menggunakan analisis kuadran divisualisasikan dalam Gambar 4. Visualisasi ini memperlihatkan bagaimana tamu terdistribusi dalam empat kategori berdasarkan kombinasi tingkat kepedulian dan praktik keberlanjutan, sehingga memudahkan pemahaman terhadap pola perilaku dan sikap tamu terkait isu keberlanjutan..



Gambar 4. Tingkat sustainability concern dan sustainability practice tamu Hotel Grand Mercure Medan Angkasa

Sumber: Olahan Peneliti (2024).

Berdasarkan hasil analisis kuadran, diketahui bahwa sebanyak 12,60% responden berada pada Kuadran 1, yaitu tamu yang memiliki tingkat kekhawatiran tinggi terhadap isu keberlanjutan, namun dalam praktiknya belum menerapkan perilaku berkelanjutan.

Responden pada kelompok ini mengkhawatirkan isu-isu seperti perubahan iklim dan kesenjangan sosial budaya, namun belum menunjukkan kesadaran ekologis dalam bentuk pengurangan penggunaan energi, pengelolaan limbah, atau pengurangan penggunaan plastik sekali pakai. Fenomena ini menunjukkan adanya gap antara kepedulian dan tindakan, yang dapat menjadi peluang bagi hotel untuk menyediakan informasi dan fasilitas yang memudahkan tamu mengimplementasikan perilaku berkelanjutan.

Selanjutnya, sebanyak 20,47% tamu hotel berada pada Kuadran 2, memiliki kepedulian tinggi sekaligus menerapkan praktik keberlanjutan dalam kehidupan sehari-hari. Kelompok ini merupakan target ideal bagi hotel yang berkomitmen pada keberlanjutan, dan dapat diperkuat melalui edukasi, kampanye informasi, serta program-program yang mendorong dan memperkuat perilaku positif.

Kuadran 4, yang merupakan kategori tamu dengan tingkat kepedulian dan praktik keberlanjutan yang rendah, mencakup 28,35% dari total responden. Sementara itu, mayoritas tamu Hotel Grand Mercure Medan Angkasa, yaitu sebanyak 38,58%, berada pada Kuadran 3, yang menunjukkan tingkat kepedulian rendah sekaligus praktik keberlanjutan yang rendah. Temuan ini memberikan gambaran jelas mengenai distribusi sikap dan perilaku tamu terhadap keberlanjutan, sehingga hotel dapat merancang strategi yang tepat untuk meningkatkan kesadaran dan praktik keberlanjutan di kalangan tamu.

Inovasi inkremental Hotel Grand Mercure Medan Angkasa dalam melibatkan tamu pada praktek berkelanjutan dengan menggunakan model action priority matrix

Untuk memetakan inovasi inkremental yang dilakukan oleh Hotel Grand Mercure Medan Angkasa dalam melibatkan tamu pada praktik berkelanjutan, peneliti menggunakan model Action Priority Matrix. Dalam prosesnya, peneliti melakukan diskusi dengan jajaran karyawan hotel untuk menilai setiap inovasi berdasarkan dua dimensi utama, yaitu effort dan impact. Dimensi effort mengacu pada tingkat kesulitan, usaha, dan tantangan yang dihadapi dalam melaksanakan suatu inovasi guna mencapai tujuan yang diinginkan, sedangkan impact mengukur besarnya dampak atau pengaruh inovasi tersebut terhadap pencapaian tujuan keberlanjutan. Action Priority Matrix sendiri merupakan alat analisis yang digunakan untuk menentukan prioritas pelaksanaan tugas atau inovasi dengan mempertimbangkan keseimbangan antara dampak yang dihasilkan dan usaha yang diperlukan. Berikut ini disajikan hasil penilaian impact dan effort dari masing-masing inovasi yang telah dilakukan.

Tabel 7. Nilai Effort dan impact inovasi inkremental berdasarkan literatur dan best practice

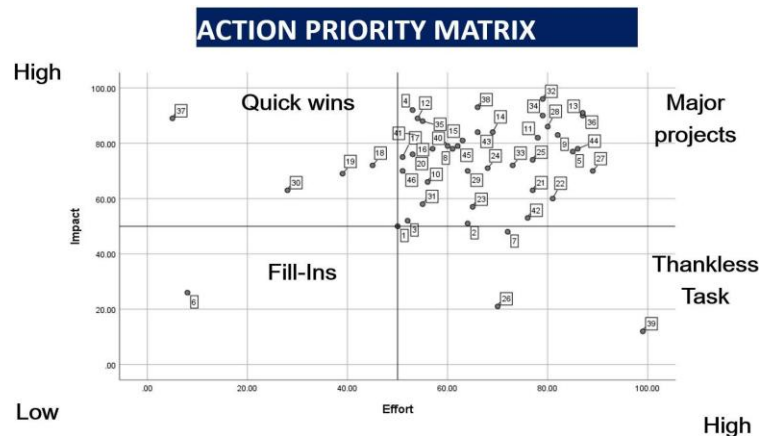
No		Ide Inovasi Inkremental	Effort	Impact
1	Membangun Kesadaran dan Motivasi Tamu	Cerita yang Menginspirasi: Bagikan kisah-kisah inspiratif tentang keberlanjutan di media sosial dan website hotel.	50	50
2	Program "Zero Waste Wedding"	Untuk pernikahan yang diadakan di hotel, tawarkan paket pernikahan yang berkelanjutan, dengan menggunakan dekorasi yang dapat didaur ulang, makanan organik, dan mengurangi limbah.	64	51
3	Kids Club Ramah Lingkungan	Untuk hotel yang memiliki fasilitas anak-anak, buat program yang mengajarkan anak-anak tentang pentingnya menjaga lingkungan.	52	52
4		kampanye kesadaran energi untuk staff dan tamu	53	92
5		kampanye edukasi tamu saat check in untuk hemat air	85	77

6		kampanye clear your plate	8	26
7	Komunikasi yang Efektif	kampanye no single use plastic	72	48
8		Sampaikan pesan keberlanjutan secara konsisten dan menarik kepada tamu.	61	78
9	Evaluasi Berkala	Lakukan evaluasi secara teratur untuk mengukur dampak program dan melakukan perbaikan.	82	83
10	Green Meetings	Menawarkan paket pertemuan yang lebih komprehensif, termasuk pilihan makanan berkelanjutan, penggunaan teknologi ramah lingkungan, dan kegiatan tim yang bertema keberlanjutan.	56	66
11	Pengakuan dan Apresiasi	insentif kepada tamu yang berperilaku sustainability	78	82
12		Berikan penghargaan kepada staf yang menunjukkan komitmen tinggi terhadap keberlanjutan.	54	89
13	Pelatihan Berkelanjutan	Adakan pelatihan reguler untuk staf mengenai praktik keberlanjutan dan cara melibatkan tamu.	87	90
14		Libatkan staf dalam pengembangan program keberlanjutan baru.	69	84
15	Program "Bawa Botolmu Sendiri":	Berikan diskon atau poin tambahan bagi tamu yang membawa botol minum sendiri.	63	81
16		Sediakan stasiun pengisian air gratis di berbagai lokasi.	57	78
17	Stasiun Daur Ulang yang Interaktif:	Pasang stasiun daur ulang yang jelas dan mudah digunakan di seluruh area hotel.	51	75
18		Sediakan petunjuk yang sederhana dan visual tentang cara memisahkan berbagai jenis sampah.	45	72
19	Edukasi yang Menyenangkan:	Sediakan informasi singkat dan menarik tentang keberlanjutan di berbagai titik kontak tamu (misalnya, lift, kamar mandi, restoran).	39	69
20		Adakan lokakarya mini atau demonstrasi singkat tentang praktik ramah lingkungan (misalnya, cara membuat kompos, cara menghemat air).	33	76
21	Elemen Keberlanjutan dalam Desain Hotel	Material Ramah Lingkungan: Gunakan material alami dan ramah lingkungan dalam desain interior dan eksterior hotel.	27	63
22		Pencahayaan Alami: Maksimalkan penggunaan pencahayaan alami untuk mengurangi konsumsi energi.	21	60
23		Taman Herbal: Buat taman herbal di area hotel untuk menyediakan bahan-bahan segar untuk restoran dan memberikan pengalaman yang lebih alami bagi tamu.	15	57
24		memperkecil ukuran piring	68	71
25		penggunaan air hujan	77	74
26	Kolaborasi dengan Tamu dan Komunitas Lokal	Izinkan tamu untuk "mengadopsi" pohon di sekitar hotel dan mengikuti pertumbuhannya melalui pembaruan foto.	70	21
27		Pasar Produk Lokal: Adakan pasar kecil yang menjual produk-produk lokal dan organik, sehingga tamu dapat membeli oleh-oleh yang berkelanjutan.	19	70
28		kolaborasi dengan influencer/chef terkenal untuk promosi menu vegetarian	80	86
29		paket wisata yang melibatkan tamu untuk komunitas lokal	64	70
30		inisiatif berbasis tamu/ check in commitment	28	63
31		Kerjasama dengan UMKM Lokal: Dukung UMKM lokal yang memproduksi produk ramah lingkungan dengan menjual produk di hotel.	55	58
32		kontrol thermostat hemat energi dikamar toilet	79	96
33		motion sensor otomatis untuk lampu dikamar dan toilet	73	72

34	Teknologi yang Mendukung	teknologi hemat energi	29	90
35		memasang perangkat/ fitur hemat air	35	88
36		energi terbarukan solar panel dan turbin angin	87	91
37		keran otomatis	5	89
38		tamu memilih kamar dengan fitur hemat energi	66	93
39	Transportasi Ramah Lingkungan	menyediakan alternatif transportasi ramah lingkungan	99	12
40	Sertifikat International Ramah Lingkungan "Green Globe"	menggunakan produk bersertifikat lingkungan	60	79
41	Menu Vegetarian	menu tematik vegetarian	54	83
42		workshop masak vegetarian	76	53
43	Produk Ramah Lingkungan	edible straw	66	84
44		refill drinking water station	86	78
45		glass bottle	62	79
46		eco friendly packaging	51	70

Sumber: Olahan Peneliti (2024).

Setelah memberi nilai atas effort dan impact pada setiap inovasi peneliti memetakan kedalam kuadran action priority matrix untuk menentukan inovasi prioritas yang akan dilakukan. Hasil pemetaan dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 5. Action Priority Matrix Inovasi Inkremental Hotel Grand Mercure Medan Angkasa

Sumber: Olahan Peneliti (2024)

Hasil analisis menggunakan *Action Priority Matrix* memperlihatkan distribusi inovasi inkremental Hotel Grand Mercure Medan Angkasa berdasarkan dua dimensi utama, yaitu *impact* (dampak) dan *effort* (usaha). Pada kuadran High Impact Low Effort yang dikenal sebagai *Quick Wins*, terdapat beberapa inovasi yang memberikan dampak signifikan dengan usaha minimal, sehingga menjadi prioritas utama pelaksanaan dalam jangka pendek. Inovasi tersebut meliputi penggunaan keran otomatis, inisiatif berbasis tamu atau *guest commitment*, penyediaan petunjuk visual pengelolaan sampah, serta informasi keberlanjutan yang ditempatkan pada titik-titik kontak tamu seperti lift, kamar mandi, dan restoran. Implementasi inovasi-inovasi ini diharapkan dapat langsung

meningkatkan efisiensi operasional hotel sekaligus mendorong kesadaran tamu tanpa membutuhkan sumber daya yang besar.

Pada kuadran High Impact High Effort, yang disebut *Major Projects*, terdapat inovasi-inovasi strategis yang memerlukan investasi waktu, tenaga, dan sumber daya lebih besar namun memiliki potensi dampak jangka panjang yang substansial terhadap pertumbuhan dan keuntungan perusahaan. Inovasi di kuadran ini meliputi kampanye kesadaran energi untuk staf dan tamu, edukasi hemat air saat check-in, paket pertemuan berkelanjutan, insentif dan penghargaan bagi tamu serta staf yang berperilaku ramah lingkungan, pelatihan rutin staf, penggunaan material ramah lingkungan, serta penerapan teknologi hemat energi dan air. Selain itu, kolaborasi dengan UMKM lokal, promosi menu vegetarian, hingga pengadaan pasar produk lokal juga termasuk dalam kelompok ini. Inovasi-inovasi tersebut menjadi program prioritas jangka panjang yang harus direncanakan dan dikelola secara sistematis untuk mencapai target keberlanjutan hotel secara menyeluruh.

Kuadran Low Impact Low Effort, atau *Fills in*, berisi kegiatan yang mudah dilakukan namun memberikan dampak terbatas, seperti kampanye *clear your plate*. Inovasi pada kuadran ini dapat dipertimbangkan sebagai pelengkap, namun tidak menjadi fokus utama dalam strategi keberlanjutan hotel.

Sementara itu, kuadran Low Impact High Effort, yang disebut *Thankless Tasks*, mencakup inovasi yang membutuhkan banyak usaha namun dampaknya rendah, seperti kampanye pengurangan plastik sekali pakai, program adopsi pohon oleh tamu, dan penyediaan alternatif transportasi ramah lingkungan. Mengingat rendahnya kontribusi inovasi-inovasi ini terhadap tujuan keberlanjutan hotel, tidak direkomendasikan untuk menjadi prioritas dalam implementasi program keberlanjutan.

Dengan pemetaan yang jelas berdasarkan *Action Priority Matrix*, Hotel Grand Mercure Medan Angkasa dapat menyusun strategi inovasi yang efisien dan efektif, mengutamakan pelaksanaan *Quick Wins* dan merencanakan *Major Projects* secara terstruktur, sambil meminimalkan alokasi sumber daya pada kegiatan yang berdampak rendah. Pendekatan ini memungkinkan optimalisasi upaya keberlanjutan yang melibatkan tamu sekaligus mendukung visi hotel untuk menjadi pelopor dalam praktik ramah lingkungan di industri perhotelan.

Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi keberlanjutan yang diterapkan oleh Hotel Grand Mercure Medan Angkasa berbeda-beda dari segi dampak dan tingkat usaha yang dibutuhkan. Inovasi yang masuk dalam kategori *Quick Wins* (dampak tinggi, usaha rendah) memberikan hasil yang signifikan dengan usaha yang minimal, sehingga sangat tepat untuk segera dilaksanakan. Sedangkan inovasi dalam kategori *Major Projects* (dampak tinggi, usaha tinggi) membutuhkan investasi dan sumber daya yang lebih besar, tetapi berpotensi memberikan manfaat jangka panjang bagi hotel. Temuan ini menggambarkan peluang dan tantangan hotel dalam mengintegrasikan praktik keberlanjutan serta melibatkan tamu secara efektif.

Pada Konteks ini inovasi *Quick Wins* lebih banyak diterapkan karena mudah dijalankan dan langsung terlihat hasilnya, misalnya penggunaan keran otomatis dan penyediaan informasi tentang pengelolaan sampah. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa intervensi sederhana dapat meningkatkan kesadaran lingkungan tamu secara efektif (Wang et al., 2019). Sebaliknya, inovasi pada kuadran *Major Projects* mencakup program yang lebih kompleks seperti pelatihan staf dan penggunaan teknologi hemat energi, yang memerlukan perencanaan matang dan sumber daya besar ((Domínguez-Falcón et al., 2016). Inovasi yang masuk ke kategori *Thankless Tasks* (usaha tinggi, dampak rendah) kurang efisien dan perlu dipertimbangkan kembali agar sumber daya tidak terbuang sia-

sia. Hal ini menunjukkan pentingnya keseimbangan antara usaha dan dampak dalam pengambilan keputusan.

Implikasi dari temuan ini adalah Hotel Grand Mercure Medan Angkasa sebaiknya memprioritaskan inovasi *Quick Wins* untuk mencapai hasil cepat dan membangun kesadaran tamu terhadap keberlanjutan. Pada saat yang sama, hotel perlu merancang strategi jangka panjang untuk melaksanakan inovasi *Major Projects* secara bertahap. Melibatkan tamu melalui program sederhana dan menyediakan informasi yang mudah diakses dapat meningkatkan partisipasi tanpa membebani staf. Selain itu, hotel perlu mengurangi fokus pada kegiatan dengan dampak rendah dan usaha tinggi agar dapat menggunakan sumber daya secara efisien (Nguyen Thi Phuong, 2017). Pendekatan ini sejalan dengan prinsip manajemen keberlanjutan di sektor perhotelan yang menekankan pada prioritas tindakan yang berdampak besar dan realistis ((Liang et al., 2022; Sujatha & Uma Maheswari, 2023).

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena penilaian dampak dan usaha inovasi dilakukan berdasarkan pendapat staf hotel yang bersifat subjektif, sehingga ada kemungkinan bias. Penelitian lanjutan sebaiknya melibatkan data kuantitatif dan umpan balik langsung dari tamu untuk mendapatkan gambaran yang lebih objektif. Selain itu, studi jangka panjang diperlukan untuk mengevaluasi efektivitas inovasi yang sudah diterapkan. Untuk praktiknya, direkomendasikan agar manajemen hotel fokus pada pelaksanaan inovasi *Quick Wins*, meningkatkan pelatihan bagi staf untuk *Major Projects*, serta melakukan pemantauan berkala untuk memastikan program keberlanjutan berjalan sesuai tujuan dan memenuhi harapan tamu.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi keberlanjutan di Hotel Grand Mercure Medan Angkasa memiliki variasi yang signifikan dalam hal dampak dan tingkat usaha yang dibutuhkan. Inovasi dengan dampak tinggi dan usaha rendah (*Quick Wins*) menjadi prioritas utama karena mudah diterapkan dan langsung memberikan manfaat, sementara inovasi dengan dampak tinggi dan usaha tinggi (*Major Projects*) perlu direncanakan sebagai program jangka panjang untuk mencapai keberlanjutan yang lebih menyeluruh. Pengelolaan sumber daya yang efisien dengan menghindari inovasi berdampak rendah dan usaha tinggi sangat penting untuk efektivitas program. Implikasi praktis dari temuan ini adalah perlunya fokus hotel dalam mempercepat implementasi *Quick Wins* sekaligus membangun kapasitas staf dan infrastruktur untuk mendukung *Major Projects*.

Penelitian ini terbatas pada penilaian subjektif staf, sehingga penelitian lanjutan disarankan untuk menggunakan data kuantitatif dan umpan balik tamu guna memperkuat validitas hasil. Selain itu, studi jangka panjang diperlukan untuk mengevaluasi dampak nyata inovasi keberlanjutan yang diterapkan. Rekomendasi berikutnya adalah mengembangkan strategi partisipasi tamu yang lebih inovatif dan integrasi teknologi ramah lingkungan untuk meningkatkan efektivitas program keberlanjutan di sektor perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- Assaf, A. G., Josiassen, A., & Cvelbar, L. K. (2012). Does Triple Bottom Line reporting improve hotel performance? *International Journal of Hospitality Management*, 31(2). <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.08.005>
- BPS-Statistics Indonesia. (2024). *HOTEL AND OTHER ACCOMMODATION STATISTICS*.
- Candra, P., Mahaputra, M. R., & Mahaputra, M. R. (2024). Service Quality and Customer Satisfaction Have an Impact on Increasing Hotel Room Occupancy Ratio: Literature Review Study. *Greenation International Journal of Tourism and Management*, 1(4). <https://doi.org/10.38035/gijtm.v1i4.127>

- Domínguez-Falcón, C., Martín-Santana, J. D., & De Saá-Pérez, P. (2016). Human resources management and performance in the hotel industry: The role of the commitment and satisfaction of managers versus supervisors. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(3). <https://doi.org/10.1108/IJCHM-08-2014-0386>
- Indriarti, R., & Rachmawati Chaidir, N. (2021). PENERAPAN QUANTITATIVE STRATEGIC PLANNING MATRIX (QPSM) UNTUK MERUMUSKAN STRATEGI BISNIS. *Jurnal MANAJERIAL*, 20(1). <https://doi.org/10.17509/manajerial.v20i1.41179>
- Ito, K., Kanemitsu, S., Kimura, R., & Omori, R. (2024). Time changes of customer behavior on accommodation reservation: a case study of Japan. *Japan Journal of Industrial and Applied Mathematics*, 41(2). <https://doi.org/10.1007/s13160-023-00623-5>
- Jiang, Y., & Wen, J. (2020). Effects of COVID-19 on hotel marketing and management: a perspective article. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(8). <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2020-0237>
- Liang, Y., Watters, C., & Lemański, M. K. (2022). Responsible Management in the Hotel Industry: An Integrative Review and Future Research Directions. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 14, Issue 24). MDPI. <https://doi.org/10.3390/su142417050>
- Moise, M. S., Gil-Saura, I., & Ruiz Molina, M. E. (2021). The importance of green practices for hotel guests: does gender matter? *Economic Research-Ekonomska Istrazivanja*, 34(1). <https://doi.org/10.1080/1331677X.2021.1875863>
- Nguyen Thi Phuong, T. (2017). Tourist Attitudes toward Green Hotel: Do Vietnamese Care about Environmentally Friendly Practices in Hotels? *VNU Journal of Science: Economics and Business*, 33(2). <https://doi.org/10.25073/2588-1108/vnueab.4080>
- Norman, W., & MacDonald, C. (2004). Getting to the Bottom of “Triple Bottom Line.” *Business Ethics Quarterly*, 14(2). <https://doi.org/10.5840/beq200414211>
- Sujatha, R., & Uma Maheswari, B. (2023). Green Supply Chain Management Practices as a Determinant of Organisational Competitiveness: An Empirical Study Among Hotels in India. *Asian Journal of Business and Accounting*, 16(1). <https://doi.org/10.22452/ajba.vol16no1.7>
- UNWTO. (2019). UNWTO Tourism Definitions. In *UNWTO Tourism Definitions*.
- Wallace, J. M. (2016). Quadrant Analysis in Turbulence Research: History and Evolution. *Annual Review of Fluid Mechanics*, 48. <https://doi.org/10.1146/annurev-fluid-122414-034550>
- Wang, T. C., Cheng, J. S., Shih, H. Y., Tsai, C. L., Tang, T. W., Tseng, M. L., & Yao, Y. S. (2019). Environmental sustainability on tourist hotels' image development. *Sustainability (Switzerland)*, 11(8). <https://doi.org/10.3390/su11082378>
- Xu, X., & Zhao, Y. (2022). Examining the influence of linguistic characteristics of online managerial response on return customers' change in satisfaction with hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 102. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103146>
- Xue, N. (Iris), Chan, E. K., & Wan, L. C. (2023). How eco-certificate/effort influences hotel preference. *Annals of Tourism Research*, 101. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2023.103616>
- Yusof, N. A., Kamal, E. M., Lou, E. C. W., & Kamaruddeen, A. M. (2023). Effects of innovation capability on radical and incremental innovations and business performance relationships. *Journal of Engineering and Technology Management - JET-M*, 67. <https://doi.org/10.1016/j.jengtecman.2022.101726>