

Peran Hotel Sibayak Internasional dalam Mendukung Pengembangan Pariwisata Kabupaten Karo

Wilda Khairannur, Daniel Sihombing, Kiki Maulani

Politeknik Pariwisata Medan
wildakhairannur@poltekparmedan.ac.id

Article History

accepted 1/11/2025

approved 1/12/2025

published 29/12/2025

Abstract

This study aims to identify and analyze the role of Hotel Sibayak International in supporting tourism development in Karo Regency, North Sumatra. Employing a descriptive qualitative approach, data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation involving hotel representatives, local tourism actors, MSMEs, and tourists. The findings reveal that the hotel plays a strategic function within the tourism ecosystem, including the provision of tourism information, destination promotion through digital media and tour packages, and active partnerships with local guides, transport providers, and MSMEs. The hotel also contributes to enhancing tourists' experiences by offering comprehensive accommodation services, cultural events, and travel-supporting facilities. Furthermore, positive tourist perceptions confirm the added value generated by the hotel in improving the overall quality of the tourism experience. These findings underscore the hotel's significance as a driving actor in strengthening the attractiveness and sustainability of regional tourism, particularly in nature- and culture-based destinations such as Karo Regency.

Keywords: *Hotel Sibayak International, Tourism, Promotion, MSMEs, Karo Regency.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis peran Hotel Sibayak Internasional terhadap pengembangan pariwisata di Kabupaten Karo, Sumatera Utara. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi dengan informan dari pihak hotel, pelaku wisata lokal, UMKM, dan wisatawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hotel menjalankan fungsi strategis dalam ekosistem pariwisata, meliputi penyediaan informasi wisata, promosi destinasi melalui media digital dan paket wisata, serta kemitraan aktif dengan pemandu lokal, penyedia transportasi, dan UMKM. Hotel juga berperan dalam memperkaya pengalaman wisatawan melalui layanan akomodasi yang komprehensif, event budaya, dan fasilitas penunjang perjalanan. Sementara, persepsi wisatawan yang positif mengkonfirmasi adanya nilai tambah yang dihasilkan hotel terhadap kualitas pengalaman berwisata. Temuan ini menegaskan pentingnya peran hotel sebagai aktor penggerak dalam memperkuat daya tarik dan keberlanjutan pariwisata daerah, khususnya pada destinasi berbasis alam dan budaya seperti Kabupaten Karo.

Kata kunci: *Hotel Sibayak Internasional, Pariwisata, Promosi, UMKM, Kabupaten Karo.*



PENDAHULUAN

Industri perhotelan menjadi salah satu elemen penting dalam pembangunan pariwisata karena akomodasi merupakan kebutuhan dasar wisatawan sekaligus penentu kualitas pengalaman berwisata. Dalam konteks destinasi, hotel tidak hanya berfungsi untuk menyediakan kamar, tetapi juga memainkan berbagai fungsi strategis, seperti pusat pelayanan informasi wisata, fasilitator kegiatan wisata, penggerak ekonomi lokal, dan sekaligus sebagai aktor yang berperan dalam keberlanjutan destinasi. Hal ini sejalan dengan temuan Mitchell et al. (2015) bahwa industri perhotelan adalah bagian kritis dari *tourism value-chain* yang menentukan bagaimana nilai ekonomi, sosial, dan budaya tercipta dalam kegiatan pariwisata.

Dalam konteks global, kontribusi sektor akomodasi terhadap pengembangan pariwisata telah dibuktikan oleh beberapa studi empiris. Penelitian oleh Pfammatter et al. (2024) menegaskan pentingnya hotel sebagai aktor yang dapat memperluas manfaat ekonomi pariwisata ke masyarakat setempat melalui kerja sama lintas sektor, promosi bersama, dan peningkatan kualitas layanan wisata. Sementara dalam konteks Indonesia, beberapa penelitian juga menyimpulkan temuan yang serupa. Seperti halnya penelitian Novrianti & Imaningsih (2023) yang menunjukkan bahwa industri akomodasi memiliki pengaruh signifikan terhadap pertumbuhan sektor pariwisata dan menghadirkan *multiplier effect*, mulai dari penciptaan lapangan kerja hingga peningkatan pendapatan masyarakat lokal. Studi tersebut menegaskan bahwa perkembangan pariwisata tidak dapat dipisahkan dari kualitas layanan, fasilitas, dan kolaborasi yang dilakukan oleh hotel pada suatu destinasi. Demikian pula, penelitian di Bali oleh (Suryawan & Sri, 2024) menggarisbawahi bahwa hotel memiliki peran strategis dalam mendukung keberlanjutan pariwisata melalui kerja sama dengan komunitas, kemitraan dengan UMKM, dan partisipasi dalam promosi destinasi. Lebih lanjut, literatur yang berfokus pada kajian relasi antara hotel, masyarakat, dan keberlanjutan destinasi menunjukkan bahwa hotel dapat memfasilitasi integrasi antara pelaku wisata dan masyarakat lokal. Penelitian (Bachri, 2024) menyebutkan bahwa industri perhotelan berpotensi memperkuat keberlanjutan pariwisata dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui kemitraan lokal, penggunaan produk lokal, serta kolaborasi dalam pengembangan atraksi dan event.

Keterkaitan yang erat antara hotel dan pengembangan pariwisata semakin relevan ketika melihat destinasi yang mengandalkan kekayaan alam dan budaya, seperti Kabupaten Karo di Sumatera Utara. Kabupaten Karo terkenal dengan daya tarik wisata alam berupa pegunungan, Gunung Sibayak, agro-wisata, suhu sejuk dataran tinggi, serta kekayaan budaya masyarakat Karo. Dalam konteks Kabupaten Karo, Hotel Sibayak Internasional merupakan salah satu hotel yang menonjol dan sudah cukup lama beroperasi di kawasan Berastagi, sebagai salah satu hotel bintang empat tertua dan terbesar di kawasan ini. Keberadaan hotel ini menjadi signifikan karena lokasinya yang strategis, fasilitas yang lengkap, serta kapasitasnya dalam melayani wisatawan domestik dan mancanegara. Hotel ini memiliki sekitar 100 kamar, ruang pertemuan, restoran, serta fasilitas *outdoor* yang digunakan untuk kegiatan wisata, acara keluarga, maupun kegiatan pemerintah. Tingkat okupansi rata-rata hotel ini mencapai 64% pada 2023, meningkat dari 52% pada tahun sebelumnya. Hotel ini tidak hanya berfungsi sebagai tempat menginap, tetapi juga berpotensi terlibat dalam kegiatan promosi destinasi, kemitraan dengan pelaku usaha lokal, penyelenggaraan event pariwisata, serta penyediaan akses informasi bagi wisatawan mengenai atraksi, budaya, dan aktivitas wisata di Karo. Dengan demikian, hotel ini memiliki kapasitas untuk berkontribusi secara langsung pada kualitas pengalaman wisatawan, sekaligus secara tidak langsung pada daya saing destinasi.

Meskipun peran hotel dalam ekosistem pariwisata telah dibuktikan melalui berbagai studi, riset yang mengkaji peran hotel tertentu pada destinasi yang spesifik di

Indonesia, terutama destinasi berbasis pegunungan dan budaya seperti Karo masih terbatas. Sebagian besar studi bersifat makro atau fokus pada destinasi yang sudah populer seperti Bali, Yogyakarta, dan Lombok (Kawuryan et al., 2022; Rosalina et al., 2023; Wiweka & Pickel-Chevalier, 2022). Kekosongan penelitian mikro-kontekstual ini membuat dinamika hubungan antara hotel, wisatawan, masyarakat lokal, dan pengembangan destinasi di tingkat lokal belum terjelaskan secara mendalam. Padahal, pemahaman yang lebih rinci mengenai praktik hotel, strategi promosi yang dilakukan, kerja sama dengan pelaku wisata lokal, serta persepsi wisatawan terhadap kualitas layanan hotel sangat penting bagi perumusan strategi pengembangan pariwisata yang tepat sasaran dan berkelanjutan. Selain itu, pentingnya memahami kontribusi hotel tertentu secara kontekstual juga ditegaskan dalam penelitian mengenai *sustainable tourism development*. Pfammatter et al. (2024) menyatakan bahwa kontribusi hotel tidak selalu seragam, melainkan dipengaruhi oleh lokasi, karakteristik wisatawan, kapasitas hotel, serta pola kemitraan lokal yang dibangun. Oleh karena itu, studi yang mengkaji hotel tertentu dapat memberikan gambaran yang lebih akurat tentang bagaimana praktik perhotelan berkontribusi pada pembangunan destinasi, bukan hanya berdasarkan asumsi umum, tetapi berdasarkan bukti empiris lapangan.

Berangkat dari pemahaman tersebut, penelitian mengenai Hotel Sibayak Internasional menjadi relevan dan memiliki nilai strategis. Hotel ini berada pada posisi penting dalam ekosistem pariwisata Kabupaten Karo dan memiliki potensi untuk memberikan kontribusi dalam berbagai aspek, mulai dari promosi destinasi, kerja sama dengan pelaku wisata dan UMKM lokal, hingga pembentukan persepsi wisatawan mengenai kualitas destinasi. Pemahaman terhadap kontribusi aktual hotel ini akan memperkaya literatur pariwisata di Indonesia, khususnya terkait peran sektor akomodasi pada destinasi di luar pusat wisata utama nasional.

Sejalan dengan itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis kontribusi Hotel Sibayak Internasional terhadap pengembangan pariwisata di Kabupaten Karo, Sumatera Utara, dengan fokus pada tiga aspek utama: promosi destinasi yang dilakukan hotel, bentuk dan intensitas kerja sama hotel dengan pelaku lokal, serta persepsi wisatawan terhadap pengalaman menginap dan layanan hotel. Penelitian ini berupaya memberikan gambaran empiris yang mendalam tentang bagaimana hotel berperan dalam memperkuat daya tarik pariwisata, membangun jejaring kemitraan, dan menciptakan pengalaman wisata yang berkualitas bagi pengunjung.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam terkait peran Hotel Sibayak Internasional dalam pengembangan pariwisata di Kabupaten Karo. Pendekatan ini sesuai dengan Creswell (2015) bahwa metode kualitatif memungkinkan eksplorasi fenomena secara kontekstual melalui perspektif aktor yang terlibat langsung. Lokasi penelitian berada di Hotel Sibayak Internasional, Berastagi, dan dilaksanakan pada Juli-Agustus 2025.

Informan dipilih menggunakan *purposive sampling*, yakni pemilihan berdasarkan relevansi dan kompetensi informan terhadap isu penelitian, sebagaimana dijelaskan Patton (2015) bahwa teknik ini efektif untuk memperoleh kedalaman data dalam studi kualitatif. Informan terdiri dari manajer hotel, staf pemasaran, dinas pariwisata, pelaku UMKM mitra, wisatawan, serta tokoh masyarakat.

Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Instrumen pedoman wawancara disusun berdasarkan peran hotel dalam pariwisata menurut Kotler (2005). Teori tersebut menjelaskan bahwa hotel berfungsi sebagai penyedia informasi, pusat promosi destinasi, pendorong ekonomi lokal, dan fasilitator pengalaman wisata. Keempat aspek ini menjadi kerangka tematik dalam penyusunan

pertanyaan wawancara. Analisis data dilakukan melalui reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 1994). Melalui pendekatan ini, penelitian menghasilkan gambaran komprehensif mengenai strategi hotel dalam promosi, kemitraan, serta persepsi wisatawan terhadap kontribusi hotel dalam pengembangan pariwisata lokal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Peran Hotel Sibayak Internasional dalam Mendukung Promosi Pariwisata Kabupaten Karo

Temuan menunjukkan bahwa hotel menjalankan peran penyedia informasi wisata secara optimal. Fungsi hotel sebagai pusat informasi sangat terlihat dan mendukung orientasi wisatawan sejak kedatangan. Hotel Sibayak Internasional secara jelas menjalankan fungsi ini melalui penawaran brosur, peta, leaflet, serta menyediakan staf *front-desk* dan *concierge* yang mampu memberikan rekomendasi objek wisata, rute, dan penjelasan budaya lokal kepada tamu. Peran ini konsisten dengan konsep hotel sebagai “*information gateway*” bagi wisatawan yang dikemukakan dalam literatur perhotelan dan pariwisata bahwa hotel berfungsi sebagai pintu masuk bagi wisatawan untuk memahami destinasi. Literatur menunjukkan bahwa hotel dan sektor hospitality dapat menjadi penyedia akses informasi kritis bagi wisatawan, terutama di destinasi dengan atraksi tersebar dan infrastruktur wisata yang tidak lengkap (Mitchell et al., 2015).

Temuan juga membuktikan bahwa hotel menjadi promotor aktif destinasi. Aktivitas digital marketing yang kuat memperluas jangkauan promosi pariwisata Kabupaten Karo. Penawaran paket wisata, seperti wisata alam, budaya, agro, dan spiritual yang disertai dengan promosi melalui media sosial, materi cetak di hotel, kolaborasi dengan agen perjalanan, serta kemitraan dengan influencer, menunjukkan hotel ini mengambil peran promotor destinasi secara aktif. Peran ini terbukti melampaui peran dasar hotel sebagai akomodasi, dan menyerupai fungsi organisasi promosi destinasi (*destination marketing*). Dalam penelitian yang berfokus pada hospitality, terdapat pemahaman bahwa hotel dapat memperluas jangkauan pemasaran destinasi lewat akselerasi digital dan jaringan kolaboratif dengan pelaku lokal, yang pada akhirnya meningkatkan kunjungan dan daya tarik destinasi (Thommandru et al., 2023).

Dari aspek ekonomi dan sosial, kolaborasi hotel dengan pelaku UMKM lokal, seperti penyedia produk kerajinan, kuliner khas, dan layanan lokal menunjukkan bahwa hotel berfungsi sebagai pendorong ekonomi lokal. Hotel Sibayak Internasional memberi ruang pasar bagi produk lokal, sekaligus menyerap tenaga kerja lokal (staf, pemandu, layanan pendukung), sehingga manfaat ekonomi dari pariwisata tidak hanya dinikmati hotel semata, tetapi juga komunitas setempat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menunjukkan bahwa hotel dapat menjadi motor ekonomi lokal melalui kemitraan *supply chain* lokal dan *sharing resource* dengan pelaku lokal (Mitchell et al., 2015; Pfammatter et al., 2024). Dengan demikian, kolaborasi dengan UMKM memperkuat rantai nilai pariwisata dan pemberdayaan masyarakat Karo.

Di sisi pengalaman wisata, hotel ini berfungsi sebagai fasilitator pengalaman wisata dengan menyediakan paket wisata terpadu, layanan pemandu, transportasi, dan event budaya atau MICE. Penyelenggaraan event, paket wisata, serta pelibatan staf lokal sebagai “duta wisata tidak resmi” terbukti memperkaya pengalaman wisatawan dan meningkatkan nilai tambah destinasi. Hal ini menegaskan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa nilai bersama antara wisatawan, hotel, dan komunitas lokal terjadi ketika aktor-aktor terlibat dalam interaksi sosial dan pelayanan kolaboratif, menghasilkan pengalaman yang lebih nyata dan memuaskan (Ribeiro et al., 2023).

Secara keseluruhan, analisis temuan ini menunjukkan bahwa Hotel Sibayak Internasional telah merealisasikan hampir seluruh fungsi utama hotel menurut teori

Kotler, tidak hanya sebagai akomodasi, tetapi sebagai aktor strategis dalam ekosistem pariwisata. Peran informasi, promosi, ekonomi lokal, dan fasilitasi wisata dijalankan secara terpadu.

2. Kolaborasi Hotel Sibayak Internasional dengan Pelaku Wisata Lokal

Kolaborasi Hotel Sibayak Internasional dengan pelaku wisata lokal menunjukkan bagaimana industri perhotelan berperan sebagai aktor kunci dalam pembangunan pariwisata berbasis komunitas. Temuan menunjukkan bahwa hotel tidak hanya berfungsi sebagai penyedia akomodasi, tetapi juga menggerakkan ekosistem pariwisata lokal melalui kemitraan strategis. Studi tentang pariwisata berbasis masyarakat (*community-based tourism/CBT*), menunjukkan bahwa keterlibatan komunitas lokal dalam penyediaan layanan wisata seperti pemandu, transportasi, UMKM, dan event budaya dinilai sangat penting agar manfaat ekonomi dan sosial benar-benar dirasakan oleh masyarakat setempat (Tarjih, 2025). Dalam hal ini, kolaborasi Hotel Sibayak dengan pemandu lokal dan pelaku UMKM serta penyedia transportasi menunjukkan implementasi model CBT secara nyata, bukan hanya memasarkan destinasi, tetapi juga memberdayakan komunitas lokal.

Kolaborasi hotel dengan pemandu wisata lokal memperkuat posisi masyarakat sebagai penyedia jasa wisata berbasis budaya dan alam. Melalui penyediaan layanan *tour guide*, khususnya untuk destinasi seperti Gunung Sibayak dan Sipiso-piso, pemandu lokal memperoleh ruang untuk menyampaikan narasi budaya secara otentik kepada wisatawan. Penelitian pada destinasi di Danau Kaolin menunjukkan bahwa peran komunitas lokal sebagai penyedia jasa wisata dan konservasi lingkungan terbukti efektif dalam mentransformasi mata pencaharian sekaligus memperkuat keberlanjutan wisata (Tarjih, 2025). Temuan penelitian membuktikan bahwa wisatawan mendapatkan pengalaman yang lebih informatif dan personal, sementara pemandu lokal memperoleh manfaat ekonomi langsung.

Kemitraan dengan UMKM lokal memperlihatkan kontribusi hotel terhadap rantai nilai ekonomi kreatif daerah. Penyediaan booth UMKM, integrasi produk lokal dalam layanan hotel, serta pelatihan bersama menghasilkan hubungan simbiosis yang menguntungkan kedua pihak. Hal ini sejalan dengan kajian yang meneliti dampak positif pariwisata terhadap industri kreatif lokal melalui peningkatan pasar, daya saing produk, dan peluang usaha baru (Irawan, 2023). Kolaborasi seperti ini dapat membantu meminimalisir risiko kemiskinan dan marginalisasi pelaku lokal serta membantu menjaga kelangsungan budaya dan ekonomi kreatif.

Kerja sama hotel dengan penyedia transportasi lokal juga berperan penting dalam memperkuat fondasi pariwisata berbasis masyarakat. Penggunaan driver lokal, ojek, hingga transportasi tradisional seperti delman mendukung diversifikasi layanan sekaligus memastikan distribusi manfaat ekonomi yang lebih merata. Hal ini penting, karena mobilitas wisatawan adalah bagian integral dari pengalaman wisata dan ekonomi pariwisata. Studi tentang wisata berbasis masyarakat dan transportasi lokal mengindikasikan bahwa fleksibilitas dan partisipasi transportasi lokal meningkatkan aksesibilitas destinasi sekaligus memperluas manfaat ekonomi ke masyarakat (Suardana et al., 2024). Dengan demikian, hotel membantu menghubungkan wisatawan dengan layanan transportasi lokal yang menjadi sebuah bentuk partisipasi lintas sektor yang bermanfaat bersama.

Terakhir, keterlibatan pelaku lokal dalam penyelenggaraan event, festival, dan pelatihan memperkuat peran hotel sebagai fasilitator budaya setempat dan promotor ekonomi daerah. Hotel menjadi ruang interaksi antara wisatawan, masyarakat, dan pelaku usaha lokal dalam berbagai kegiatan budaya. Penelitian tentang desa wisata menunjukkan bahwa partisipasi komunitas dalam kegiatan wisata, event, dan pelibatan UMKM, serta dukungan dari pelaku pariwisata (seperti hotel), diperlukan agar pariwisata

bersifat inklusif, berkelanjutan, dan membawa manfaat nyata bagi masyarakat (Hanafi, 2024). Dengan demikian, Hotel Sibayak Internasional tidak hanya memfasilitasi kunjungan wisata, tetapi juga mendukung pelestarian budaya, pemberdayaan ekonomi lokal, dan pembangunan pariwisata berbasis masyarakat di Kabupaten Karo.

3. Persepsi wisatawan terhadap peran hotel dalam memperkaya pengalaman Pariwisata

Bagi wisatawan, hotel Sibayak Internasional tampak berfungsi sebagai titik awal pengalaman wisata (*entry point*) bagi banyak wisatawan, di mana proses *check-in* yang mudah, keramahan staf, suasana hotel yang asri dan nuansa lokal, serta rekomendasi destinasi dari resepsionis memberi kesan pertama yang kuat. Persepsi ini menegaskan bahwa kualitas layanan awal dan *“first contact”* sangat menentukan pengalaman wisatawan secara keseluruhan. Hal ini konsisten dengan penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas layanan hotel yang meliputi pelayanan staf, keramahan, dan kehandalan layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan (Trung, 2015).

Lebih lanjut, fasilitas hotel seperti sarapan pagi, layanan laundry, dan kemudahan akses transportasi atau penyewaan mobil dari hotel dianggap penting dalam menunjang aktivitas wisatawan. Ketika fasilitas ini tersedia dan terintegrasi dengan layanan hotel, wisatawan merasakan kenyamanan dan kemudahan wisatawan untuk menjelajahi destinasi tanpa beban. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian di hotel berbintang di Semarang membuktikan bahwa kualitas layanan dan fasilitas hotel memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Riyanto et al., 2024). Dengan demikian, peran hotel sebagai penyedia fasilitas dan layanan komprehensif mendukung aspek *“tourist convenience”* yang penting dalam pengalaman wisatawan.

Aspek budaya dan edukasi juga muncul sebagai komponen penting: beberapa wisatawan menghargai informasi tentang budaya lokal, sajian makanan khas, dan event budaya yang difasilitasi hotel. Hotel seperti ini berfungsi sebagai mediator budaya, yang berarti tidak hanya memperkenalkan identitas lokal kepada wisatawan sekaligus menambah dimensi pengalaman wisata yang tidak sekedar wisata alam atau panorama, tetapi pengalaman kultural. Penelitian tentang hubungan antara kualitas layanan hotel dan loyalitas wisatawan mendukung temuan ini bahwa layanan dan fasilitas hotel berkontribusi tidak hanya pada kepuasan awal, tetapi juga terhadap persepsi positif terhadap destinasi dan kemungkinan kunjungan ulang (Ufairah & Ibu, 2025).

Kemampuan hotel dalam memberikan informasi wisata yang akurat, responsif terhadap kondisi (cuaca, akses jalan, alternatif destinasi), serta membantu pengaturan pemandu atau transportasi lokal, memberi rasa aman dan kemudahan bagi wisatawan. Hal ini menunjukkan peran hotel sebagai *informational-hub* dan fasilitator yang merupakan faktor penting dalam mengurangi ketidakpastian dan meminimalkan risiko saat wisata. Temuan ini sejalan dengan studi pada kawasan wisata menunjukkan bahwa *service quality* dan *facilities* secara signifikan mempengaruhi keputusan dan kepuasan wisatawan terhadap layanan wisata (Rossanty et al., 2021).

Secara keseluruhan, persepsi wisatawan terhadap Hotel Sibayak Internasional menunjukkan bahwa hotel telah berhasil bertransformasi dari sekedar akomodasi menjadi mitra wisata yang proaktif. Mulai dari menyediakan layanan holistik baik dari akomodasi sampai informasi, budaya, transportasi, dan kenyamanan, sehingga menghasilkan nilai tambah emosional, praktis, dan kultural bagi wisatawan. Hal ini memperkuat tren penelitian tentang perhotelan bahwa kualitas layanan, fasilitas, pelayanan personal berkontribusi pada kepuasan wisatawan serta loyalitas (Chongkun, 2023). Sekaligus hotel memiliki potensi untuk memperkuat daya tarik destinasi melalui integrasi layanan yang komprehensif.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Hotel Sibayak Internasional berperan signifikan dalam mendukung pengalaman wisatawan dan pengembangan pariwisata Kabupaten Karo melalui layanan informatif, kemitraan dengan pelaku wisata lokal, serta kontribusi pada promosi budaya dan keamanan perjalanan. Kolaborasi yang dibangun hotel, baik dengan pemandu wisata, UMKM, maupun penyedia transportasi, memperkuat ekosistem pariwisata daerah. Selain itu, persepsi positif wisatawan menunjukkan bahwa hotel mampu memberikan nilai tambah yang melampaui fungsi akomodasi, sehingga dapat menjadi model peran hotel dalam destinasi berbasis alam dan budaya.

Implikasi temuan ini menunjukkan pentingnya melihat hotel sebagai aktor strategis dalam rantai pengembangan destinasi, terutama dalam konteks pariwisata daerah yang membutuhkan perbaikan koordinasi dan inovasi layanan. Kontribusi hotel juga mengindikasikan bahwa pengalaman wisata tidak hanya terbentuk oleh destinasi utama, tetapi oleh integrasi layanan pendukung yang saling melengkapi. Untuk prospek penelitian selanjutnya, direkomendasikan agar studi mendalami kontribusi hotel dalam konteks digitalisasi layanan wisata, termasuk peran teknologi dalam memperkuat pengalaman dan penyebaran informasi wisata. Penelitian komparatif antarhotel atau antar-destinasi juga diperlukan untuk memahami variasi praktik kolaborasi dan dampaknya. Selain itu, kajian longitudinal dapat memberikan gambaran lebih jelas mengenai perubahan persepsi wisatawan serta konsistensi kontribusi hotel terhadap keberlanjutan pariwisata daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Bachri, B. (2024). Peran Hospitality Industry Dalam Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan. *Khasanah Ilmu - Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 15(2), 163–171.
- Chongkun, J. (2023). The Impact of Hotels' Servicescapes on Customer Service Innovation Perception and Satisfaction. *The Journal of Tourism Studies and Hospitality Research*., 4(1), 1–11.
- Creswell, J. W. (2015). Riset pendidikan: perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi riset kualitatif dan kuantitatif. In *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*. Pustaka Pelajar.
- Hanafi, M. (2024). Community Based Tourism dalam Pengembangan Desa Wisata di Magelang. *Efisiensi: Kajian Ilmu Administrasi*, 21(1), 95–112. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v21i1.72745>
- Irawan, E. (2023). Dampak Pariwisata Pada Industri Kreatif: Suatu Kajian Literatur. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 2(3), 34–46. <https://doi.org/10.55606/jempper.v2i3.2099>
- Kawuryan, M. W., Fathani, A. T., Purnomo, E. P., Salsabila, L., Azmi, N. A., Setiawan, D., & Fadhlurrohman, M. I. (2022). Sustainable Tourism Development in Indonesia: Bibliometric Review and Analysis. *Indonesian Journal of Geography*, 54(1). <https://doi.org/10.22146/ijg.64657>
- Kotler, P. (2005). *Marketing management (11th ed.)*. Pearson Prentice Hall.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook (2nd ed.)*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Mitchell, J., Font, X., & Li, S. (2015). What is the impact of hotels on local economic development? Applying value chain analysis to individual businesses. *Anatolia*, 26(3), 347–358. <https://doi.org/10.1080/13032917.2014.947299>
- Novrianti, R. P., & Imaningsih, N. (2023). Pengaruh Jumlah Wisatawan, Jumlah Hotel, Tingkat Hunian Hotel dan Jumlah Tenaga Kerja Hotel terhadap Pertumbuhan Ekonomi di

- Kabupaten Semarang. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 5(2), 1937–1943. <https://doi.org/10.31539/jomb.v5i2.6903>
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative research & evaluation methods: Integrating theory and practice (4th ed.)*. Sage Publications.
- Pfammatter, A., Tanner, M. B., & Baldauf, A. (2024). Resource sharing with local partners: How do hotels benefit? *International Journal of Hospitality Management*, 118, 103648. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2023.103648>
- Ribeiro, T. de L. S., Costa, B. K., Ferreira, M. P., & Freire, O. B. de L. (2023). Value co-creation in tourism and hospitality: A systematic literature review. *European Management Journal*, 41(6), 985–999. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2022.12.001>
- Riyanto, A., Maria TH, A. D., Yuliamir, H., & Rahayu, E. (2024). Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Layanan dan Fasilitas di Hotel Berbintang Tiga Kota Semarang. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 7(1), 172–178. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v7i1.78751>
- Rosalina, P. D., Dupre, K., Wang, Y., Putra, I. N. D., & Jin, X. (2023). Rural tourism resource management strategies: A case study of two tourism villages in Bali. *Tourism Management Perspectives*, 49, 101194. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2023.101194>
- Rossanty, Y., Nasution, M. D. T. P., & Irawan, I. (2021). Determinants of Customer Service Quality on Hotel Guest Satisfaction in the Samosir Tourism Area with a Structural Equation Modeling Approach. *Budapest International Research and Critics Institute (BIRCI-Journal): Humanities and Social Sciences*, 4(1), 189–203. <https://doi.org/10.33258/birci.v4i1.1565>
- Suardana, W., Astuti, P. P., Jaya, R., & Taufik, M. (2024). Building Sustainable Tourism and Strengthening Local Economies in Tourism Villages Through Homestay and Stakeholder Participation. *Journal of Economic Education and Entrepreneurship Studies*, 5(3), 502–516. <https://doi.org/10.62794/je3s.v5i3.4373>
- Suryawan, I. K. B., & Sri, A. A. P. (2024). Peran human resource department dalam mempertahankan loyalitas karyawan di Harris Hotel & residences sunset road, Bali. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas*, 8(1), 345–353.
- Tarjih, M. A. (2025). Peran Komunitas Lokal dalam Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat di Obyek Wisata Danau Kaolin. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 4(2), 407–416. <https://doi.org/10.55606/jempper.v4i2.4208>
- Thommandru, A., Espinoza-Maguiña, M., Ramirez-Asis, E., Ray, S., Naved, M., & Guzman-Avalos, M. (2023). Role of tourism and hospitality business in economic development. *Materials Today: Proceedings*, 80, 2901–2904. <https://doi.org/10.1016/j.matpr.2021.07.059>
- Trung, T. T. (2015). Effects of Tourism Service Quality and Hotel Quality on Tourist Satisfaction in Danang City Vietnam. *Jurnal Nasional Pariwisata*, 5(2), 75–82.
- Ufairah, N., & Ibu, P. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan dan Fasilitas Kamar Terhadap Loyalitas dengan Variabel Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Sebuah Studi Kasus Pada Hotel Benteng Kota Bukittinggi. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 4(2), 325–341. <https://doi.org/10.55606/jempper.v4i2.4126>
- Wiweka, K., & Pickel-Chevalier, S. (2022). Bali Tourism Research Trends: A Systematic Review, 1976–2022. *Jurnal Kajian Bali (Journal of Bali Studies)*, 12(2), 600. <https://doi.org/10.24843/JKB.2022.v12.i02.p14>