

PENGARUH INOVASI TEKNOLOGI DALAM MENINGKATKAN KEUNGGULAN BERSAING DAN PENGALAMAN PELANGGAN MENGINAP DI HOTEL.

THE IMPACT OF TECHNOLOGICAL INNOVATION IN ENHANCING COMPETITIVE ADVANTAGE AND GUEST EXPERIENCE IN HOTELS.

Superwiratni¹⁾, Eka Saputra²⁾*Tina Andriana Suhanda³⁾

¹⁾Perhotelan, Akademi Pariwisata NHI

²⁾Perhotelan/Akademi Pariwisata NHI

³⁾Perhotelan/Akademi Pariwisata NHI

Email: superwiratni@akparnhi.ac.id, ekasaputra@akparnhi.ac.id, tinaandriana@akparnhi.ac.id

Abstrak

Penelitian ini mengkaji pengaruh inovasi teknologi terhadap keunggulan bersaing dan pengalaman pelanggan di industri perhotelan dapat membantu perusahaan perhotelan dalam memilih jenis teknologi yang paling sesuai. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru bagi perusahaan perhotelan dalam mengembangkan strategi pemasaran serta meningkatkan keunggulan bersaing dan pengalaman pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan industri perhotelan secara keseluruhan. Penelitian yang mengkaji pengaruh inovasi teknologi terhadap keunggulan bersaing dan pengalaman pelanggan di industri perhotelan dapat membantu mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang memengaruhi penggunaan teknologi dalam layanan hotel. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif ditambah dengan literature review dengan menggunakan sumber referensi dari berbagai jurnal ilmiah. Penelitian kualitatif merupakan langkah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa tulisan atau ucapan, serta perilaku orang yang diamati. Hasil penelitian membuktikan bahwa Inovasi Berbasis Teknologi menjadi faktor yang akan mendorong terciptanya pengalaman menginap di hotel Cinnamon Bandung baik secara langsung maupun tidak langsung dengan mediasi keunggulan bersaing, oleh karena itu hendaknya pihak hotel Cinnamon Bandung selalu memperhatikan aspek-aspek yang berkaitan dengan Inovasi Berbasis Teknologi serta keunggulan bersaing.

Kata Kunci: Inovasi, Teknologi, Pengalaman menginap, keunggulan bersaing

Abstract

This research examines the influence of technological innovation on competitive advantage and customer experience in the hospitality industry, which can help hospitality companies choose the most suitable type of technology. This research is expected to provide new insights for hospitality companies in developing marketing strategies as well as enhancing competitive advantage and customer experience. In addition, this research is also expected to contribute to the overall development of the hospitality industry. Research that examines the influence of technological innovation on competitive advantage and customer experience in the hospitality industry can help identify key factors that affect the use of technology in hotel services. This type of research uses a qualitative approach combined with a literature review, utilizing reference sources from various scientific journals. Qualitative research is a research approach that produces descriptive data in the form of written or spoken words, as well as the behaviors of the people being observed. The research results show that Technology-Based Innovation is a factor that will encourage the creation of hotel stay experiences at Cinnamon Bandung, both directly and indirectly through the mediation of competitive advantage. Therefore, the management of Cinnamon Bandung hotel should always pay attention to aspects related to Technology-Based Innovation and competitive advantage.

Keywords: Innovation, Technology, Lodging experience, competitive advantage

Pendahuluan

Sektor perhotelan dan pariwisata mengalami dampak yang signifikan akibat dari perubahan kemajuan teknologi belakangan ini. Teknologi informasi dan komunikasi dengan berbagai karakteristik semakin banyak diadopsi untuk menciptakan nilai dan memberikan layanan unik, sehingga meningkatkan pengalaman wisatawan sepanjang perjalanan mereka (Wei, 2019). Di antara teknologi yang paling transformatif di dunia digital adalah Augmented Reality (AR) dan Virtual Reality (VR), yang secara progresif dimanfaatkan di sektor perhotelan dan pariwisata untuk memberikan manfaat bagi customer. Perhotelan saat ini menghadapi persaingan yang semakin ketat, khususnya dalam era digital, apabila industry perhotelan tidak mengikuti perkembangan teknologi akan mempersulit perkembangan dari industry tersebut.

Hal ini menuntut hotel untuk terus berinovasi dalam meningkatkan keunggulan bersaing dan pengalaman pelanggan agar dapat bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat (Mulyana, 2019). Dengan menciptakan inovasi baru yang dapat membantu industri perhotelan meningkatkan keunggulan bersaing dan pengalaman pelanggan dalam penggunaan teknologi. Di era digital saat ini, teknologi telah memainkan peran penting dalam berbagai sektor, termasuk industri perhotelan.

Penggunaan teknologi dalam layanan hotel dapat memberikan banyak keuntungan, seperti peningkatan efisiensi operasional, pengurangan biaya, serta peningkatan kualitas layanan (Komalasari, 2019).

Dalam, pengimplementasian teknologi terhadap layanan hotel memiliki tantangan yang perlu diatasi. Kurangnya infrastruktur yang memadai, kurangnya sumber daya manusia yang terampil, serta tingginya biaya investasi dalam teknologi menjadi beberapa tantangan yang dihadapi dalam mengimplementasikan teknologi dalam layanan hotel (Hughes, 2021).

Meskipun banyak manfaat yang dapat diperoleh dari penggunaan teknologi dalam layanan hotel, masih ada beberapa tantangan yang perlu dihadapi dalam mengimplementasikan teknologi ini. Salah satunya sangat kurang sumber daya manusia yang terampil dalam mengoperasikan dan memelihara teknologi yang menjadi kendala dalam pengimplementasian teknologi dalam layanan hotel (Hendriyadi & Mailindra, 2019).

Biaya investasi dalam teknologi juga dapat menjadi tantangan bagi hotel-hotel kecil dan menengah yang memiliki keterbatasan dana. Sehingga, untuk dapat mengimplementasikan teknologi dalam layanan hotel dengan efektif, dibutuhkan strategi yang matang serta dukungan dari pemerintah maupun pihak-pihak terkait. Dalam hal ini, pemerintah dapat memberikan dukungan berupa pembangunan infrastruktur teknologi dan pelatihan sumber daya manusia terampil yang mampu mengoperasikan dan memelihara teknologi dengan baik. Pihak hotel dapat bekerja sama dengan perusahaan teknologi untuk menciptakan inovasi teknologi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan (Pudjiarti & Swastuti, 2022),

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru bagi perusahaan perhotelan dalam mengembangkan strategi pemasaran serta meningkatkan keunggulan bersaing dan pengalaman pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan industri perhotelan secara keseluruhan. Penelitian yang mengkaji pengaruh inovasi teknologi terhadap keunggulan bersaing dan pengalaman pelanggan di industri perhotelan dapat membantu mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang memengaruhi penggunaan teknologi dalam layanan hotel.

Dengan demikian, perusahaan perhotelan dapat mengoptimalkan penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya, serta meningkatkan kualitas layanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga dapat membantu menentukan jenis teknologi yang paling sesuai dengan kebutuhan perusahaan perhotelan. Penelitian ini juga mengkaji pengaruh inovasi teknologi terhadap keunggulan bersaing dan pengalaman pelanggan di industri perhotelan dapat membantu perusahaan perhotelan dalam memilih jenis teknologi yang paling sesuai.

1.1. Inovasi Teknologi

Inovasi merupakan hasil pemikiran dalam hal yang 'baru', dimana berarti ide yang dianggap 'baru' oleh seseorang tanpa memedulikan kapan ide tersebut pertama kali digunakan atau ditemukan, dan harus berhasil diimplementasikan untuk mendapatkan manfaat ekonomi. Dalam memperkenalkan model bisnis berbasis layanan yang baru melalui perbaikan.

Dalam memperkenalkan model bisnis berbasis layanan yang baru melalui perbaikan teknologi dalam menjalankan operasional, pengembalian investasi pada sumber daya manusia atau pengelolaan pengalaman pelanggan. Salah satu definisi inovasi diberikan oleh Manual Oslo dari OECD, menurut definisi ini, inovasi adalah "implementasi produk (barang atau jasa) baru atau yang secara signifikan ditingkatkan, proses baru, metode pemasaran inovatif, atau metode organisasi baru dalam praktik bisnis, organisasi tempat kerja, atau hubungan eksternal" (Borowski, 2021).

Beberapa definisi inovasi, yang dijadikan referensi oleh banyak peneliti yang menyatakan mengenai inovasi sebagai sebuah proses, sementara yang lain menyatakan bahwa inovasi juga dapat menjadi fungsi, aktivitas, atau hasil. Namun, inovasi setara dengan penciptaan atau pengembangan sesuatu yang baru. Gallouj & Weinstein menyatakan bahwa "inovasi layanan ditandai dengan kekhususan layanan seperti intangibilitas, perishability atau simultanitas, yang juga membantu mengurangi kesenjangan antara penyedia layanan dan konsumen, kesenjangan yang masih ada dalam industri lain karena tidak ada interaksi antara kedua belah pihak".

Definisi lain dari konsep tersebut diusulkan selama Cornell Hospitality Roundtable: "Inovasi layanan adalah pengenalan ide-ide baru atau novel yang berfokus pada layanan yang memberikan cara-cara inovatif dalam memberikan manfaat, konsep layanan baru, atau model bisnis layanan baru melalui perbaikan operasional berkelanjutan, teknologi, investasi dalam kinerja karyawan, atau pengelolaan pengalaman pelanggan" (Turoń, 2022).

Inovasi menurut banyak penelitian memiliki jenis-jenis yang bertujuan untuk menganalisis empat kelompok kepentingan dari literatur tentang inovasi di industri perhotelan yaitu: manajemen, komunikasi eksternal, cakupan layanan, dan back-office. Oleh karena itu, kita dapat berargumentasi bahwa daya saing dalam pariwisata sangat tergantung pada inovasi untuk mencapai biaya yang lebih rendah dan hasil yang lebih berkualitas seperti peningkatan layanan dan produk, masalah lingkungan, teknologi informasi dan komunikasi (TIC selanjutnya) interaksi (Pappas, 2021).

Coombs dan Miles mengusulkan tiga kategori pendekatan teoritis dalam inovasi layanan. Pendekatan Asimilasi mengasumsikan bahwa inovasi dalam layanan mirip dengan inovasi dalam manufaktur. Secara umum, pendekatan ini menggambarkan peran yang cukup pasif untuk inovasi layanan yang, menurut pandangan ini, terutama didorong oleh perkembangan teknologi di industri manufaktur.

Kedua, Pendekatan Demarkasi dengan jelas membedakan inovasi layanan dari inovasi dalam manufaktur (Kurtmollaiev & Pedersen, 2022). Pendekatan ini menegaskan bahwa karena ciri-ciri khusus dari layanan, inovasi layanan harus diperlakukan secara berbeda dari inovasi manufaktur. Akhirnya, Pendekatan Sintesis mengikuti ide dari konvergensi yang semakin meningkat antara layanan dan manufaktur.

Hipotesis kebutuhan strategis berbasis sumber daya mendukung bahwa teknologi informasi menciptakan keuntungan dengan memanfaatkan atau mengeksplorasi sumber daya manusia dan bisnis yang ada dan dapat menjadi keuntungan bersaing bagi perusahaan layanan hospitality (Al Humdan, 2023).

Metode Penelitian

3.1. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif ditambah dengan literature review dengan menggunakan sumber referensi dari berbagai jurnal ilmiah. Penelitian kualitatif merupakan langkah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa tulisan atau ucapan, serta perilaku orang yang diamati (Bogdan & Biklen, 1992). Proses seleksi jurnal dilakukan melalui serangkaian langkah-langkah berikut, dimulai dari pencarian awal hingga akhirnya memilih jurnal-jurnal yang relevan.

Metode penelitian adalah suatu cara kerja yang dapat digunakan untuk memperoleh sesuatu. Sedangkan metode penelitian dapat diartikan sebagai tata cara kerja di dalam proses penelitian, baik

dalam pencarian data ataupun pengungkapan fenomena yang ada. (Zulkarnaen, W., Amin, N. N., 2018:113).

Penelitian ini menggunakan metode studi pustaka untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai inovasi teknologi dalam pelayanan di perhotelan dan bagaimana hal tersebut dapat meningkatkan keunggulan bersaing serta pengalaman pelanggan. Metode studi pustaka digunakan untuk mengeksplorasi dan mengevaluasi literatur terkait dengan topik penelitian yang akan dilakukan. Studi pustaka akan dilakukan dengan melakukan pencarian literatur dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, dan artikel terkait dengan revitalisasi industri perhotelan, teknologi dalam layanan hotel, keunggulan bersaing, dan pengalaman pelanggan. Data yang diperoleh dari studi pustaka akan dianalisis secara kualitatif dengan cara mengidentifikasi tema dan pola yang muncul dari hasil literatur yang telah dikumpulkan. Selanjutnya, temuan dari studi pustaka akan digunakan sebagai landasan teori dan konsep untuk membahas permasalahan dalam penelitian dan memberikan rekomendasi solusi yang sesuai dengan topik penelitian.

Hasil Dan Pembahasan

4.1 Pembahasan

Pola perilaku konsumen telah terjadi pergeseran dimana dalam bisnis perhotelan pelanggan mulai mengubah persepsi mereka mengenai apa yang mereka harapkan karena mereka menginginkan sebuah pengalaman (*experience*) dan bukan sekadar tempat tidur atau bermalam. (Martínez-Ros & Orfila-Sintes, 2009) mengemukakan bahwa hotel modern tidak hanya menawarkan tempat untuk tidur, namun juga memberikan pengalaman yang bermakna melalui desain, nuansa tontonan, dan fasilitasnya. Tamu hotel mengharapkan lebih dari sekedar kenyamanan dan kemudahan dan semakin ingin terkejut (*secara positif*) dan mencari properti yang tampilan dan nuansanya sangat berbeda. Hackett & Melia (2012) lebih lanjut menyatakan bahwa konsumen akan tampak mencari dan menginginkan teknologi terdepan namun tetap menginginkan layanan pribadi pada tingkat dan standar yang sangat tinggi. Tamu hotel modern mencari pengalaman unik, tantangan baru, dan multi-hiburan dalam bentuk aksi, emosi, hiburan dan petualangan estetika.

Inovasi akan memungkinkan operator hotel untuk menonjol dalam persaingan, memenuhi harapan setiap tamu dan menarik kebiasaan baru. Pengalaman positif tidak hanya akan berdampak pada masa menginap tamu namun juga akan memengaruhi perilaku dan ulasan online konsumen setelah perjalanan. Perubahan drastis yang disebabkan oleh inovasi teknologi, telah menjadi inti dari sebagian besar penelitian yang terkait dengan industri perhotelan. Bagian ini akan mengkaji apakah, dalam lingkungan yang didorong oleh teknologi baru, hotel dapat memperoleh manfaat dari peningkatan teknologi ini.

4.1.1. Pengaruh Inovasi Berbasis Teknologi terhadap Pengalaman Menginap di Hotel Cinnamon Bandung.

Hasil analisis menunjukkan variabel Inovasi Berbasis Teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengalaman menginap di hotel Cinnamon Bandung. Hal ini dapat dijelaskan bahwa semakin baiknya Inovasi Berbasis Teknologi maka akan meningkatkan pengalaman menginap. Dalam hal ini Inovasi Berbasis Teknologi yang diterapkan oleh hotel Cinnamon Bandung dinilai dapat mendorong terciptanya . Inovasi layanan yang diberikan oleh perusahaan menimbulkan pengalaman yang mengesankan bagi konsumen ketika melakukan konsumsi di gerai atau toko. Pengalaman berkunjung menimbulkan rangsangan merek yang memicu keterikatan emosional mendalam, sehingga memvalidasi teori penilaian dalam konteks branding (Mostafa & Kasamani, 2021). Dampak teknologi baru dalam meningkatkan efisiensi.

operasional organisasi, memfasilitasi kualitas komunikasi yang lebih baik dengan pelanggan, dan meningkatkan efisiensi layanan sudah terlihat jelas.

Tamu hotel menyadari nilai tambah dari inovasi teknologi, sementara industri penginapan sedang memperdebatkan apakah fasilitas yang lebih berteknologi maju, seperti check-in dan check-out mandiri otomatis, akan mengurangi interaksi tatap muka dengan pelanggan (Wu, 2014). Meskipun Internet nirkabel dan aplikasi seluler berdampak pada rutinitas sehari-hari seseorang, perusahaan perhotelan memanfaatkan karyawan TI tingkat lanjut untuk memenuhi tuntutan teknologi pelanggan yang semakin meningkat. Selama proses pemesanan kamar hotel sebelum perjalanan, banyak pelanggan menghargai pentingnya program loyalitas, layanan pelanggan, dan kenyamanan lokasi. Pemanfaat inovasi teknologi dimaksudkan untuk mencapai peningkatan produktivitas, kesegaran produk, kecepatan pelayanan dan yang terpenting pemberian pelayanan yang tepat pada awalnya. Dengan demikian, teknologi meningkatkan kapasitas seluruh organisasi untuk menawarkan layanan unggul dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan (Sharma, 2016).

4.1.2. Pengaruh Keunggulan Bersaing terhadap Pengalaman Menginap.

Hasil analisis menunjukkan variabel Keunggulan Bersaing berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pengalaman Menginap bahwa semakin baiknya Keunggulan Bersaing maka akan meningkatkan Pengalaman Menginap. Dalam hal ini keunggulan bersaing yang diciptakan dan dimiliki oleh hotel Cinnamon Bandung dinilai dapat mendorong terciptanya pengalaman menginap. Menambah nilai bagi pelanggan, karyawan, dan pemilik telah menjadi tema sentral dalam manajemen strategis bagi perusahaan perhotelan. Untuk menciptakan nilai bagi para pemangku kepentingan ini, perusahaan harus mencapai keunggulan kompetitif (*Competitiveness Advantage/CA*) dibandingkan pesaingnya dengan menyesuaikan diri terhadap lingkungan industri yang tidak menentu, memahami perubahan kebutuhan pelanggan, dan merespons entri pasar baru.

Tanpa mencapai CA, suatu perusahaan hanya mempunyai sedikit alasan ekonomi untuk bertahan dan pada akhirnya akan musnah. Hotel menggunakan sumber daya teknologi untuk mengelola pelanggan secara efektif, mempercepat proses check-in/out, dan membantu layanan operasional lainnya seperti reservasi online dan pesan suara. Praktik manajemen sumber daya manusia, seperti perilaku atau keterampilan karyawan, diakui sebagai sumber daya yang dapat ditiru yang menciptakan CA. Setiap pebisnis harus menemukan cara untuk mempertahankan pelanggan serta menarik pelanggan baru dan pada saat yang sama harus tetap kompetitif dan menguntungkan.

Kunci utama keunggulan kompetitif bisnis, termasuk perhotelan bergantung pada kemampuan hotel dalam memberikan pengalaman yang komprehensif dan berkesan kepada tamu. Pengalaman termasuk penilaian tamu atas pengalaman secara keseluruhan (*customer experience*), dimulai dengan kualitas layanan (*service quality*) hingga lingkungan hotel (*atmosphere*) (Winarjo & Japarianto, 2017).

Dalam beberapa dekade terakhir, kebutuhan akan perbaikan teknologi, pengurangan biaya, dan penyelarasan strategi bisnis dengan lingkungan telah memungkinkan perluasan keunggulan kompetitif.

Keunggulan kompetitif membantu organisasi mendeteksi peluang baru, menciptakan nilai, dan meningkatkan kinerja. Selain itu, karena keunggulan kompetitif dikembangkan secara formal dan sistematis, manajer dapat membuat keputusan yang lebih tepat sehubungan dengan kejadian di masa depan (Salguero et al., 2019). Keunggulan kompetitif yang berkelanjutan juga penting dalam industri perhotelan.

Simpulan

Hasil penelitian membuktikan bahwa Inovasi Berbasis Teknologi menjadi faktor yang akan mendorong terciptanya pengalaman menginap di hotel Cinnamon Bandung baik secara langsung maupun tidak langsung dengan mediasi keunggulan bersaing, oleh karena itu hendaknya pihak hotel Cinnamon Bandung selalu memperhatikan aspek-aspek yang berkaitan dengan Inovasi Berbasis Teknologi serta keunggulan bersaing sehingga dapat mendukung terciptanya pengalaman menginap

dan loyalitas pelanggan yang menginap di hotel lebih optimal. Disarankan bagi penelitian lanjutan untuk menambahkan variabel lain seperti promosi, citra, kepercayaan, customer relationship management, dan lain-lain. Sehingga dapat memperoleh hasil temuan yang lebih baik dan berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya manajemen perhotelan.

Daftar Pustaka

- Al Humdan, E., Shi, Y., Behina, M., & Chowdhury, M. (2023). Examining agile supply chains: an empirical study in Australia. *Production Planning & Control*, 1-19.
- Borowski, P. F. (2021). Innovation strategy on the example of companies using bamboo. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 10(1), 1-17.
- Choi, M., & Choi, Y. (2021). Employee perceptions of hotel CSR activities during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(10), 3355-3378.
- Dafia, C. S. N., Chen, F., & Sumo, P. D. (2022). Guideline and Strategies of Textile Industry on the Sustainable Development of Benin. *Sustainability*, 14(19), 12762.
- Fernanda, M., & Frinaldi, A. (2023). Inovasi Budaya Organisasi Dalam Menciptakan Perilaku Inovatif Pegawai Pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Mandailing Natal. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)*, 7(2).
- Hao, F., Xiao, Q., & Chon, K. (2020). COVID-19 and China's hotel industry: Impacts, a disaster management framework, and post-pandemic agenda. *International journal of hospitality management*, 90, 102636.
- Hendriyaldi, H., & Mailindra, W. (2019). Revolusi Industri 4.0: Tantangan dan Peluang Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Produktivitas Grand Hotel Jambi. *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(3), 344-351.
- Hughes, C. (2021). The changing learning technological landscape for trainers in the wake of COVID-19. *Advances in Developing Human Resources*, 23(1), 66-74.
- Islam, M. A., Hack-Polay, D., Haque, A., Rahman, M., & Hossain, M. S. (2022). Moderating role of psychological empowerment on the relationship between green HRM practices and millennial employee retention in the hotel industry of Bangladesh. *Business Strategy & Development*, 5(1), 17-29.
- Kandampully, J., Bilgihan, A., Van Riel, A. C., & Sharma, A. (2022). Toward Holistic Experience-Oriented Service Innovation: Co-Creating Sustainable Value With Customers and Society. *Cornell Hospitality Quarterly*, 19389655221108334.
- Komalasari, R., Pramesti, P., & Harto, B. (2019). Teknologi Informasi E-Tourism Sebagai Strategi Digital Marketing Pariwisata. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 2(2).
- Kurtmollaiev, S., & Pedersen, P. E. (2022). Bringing together the whats and hows in the service innovation literature: An integrative framework. *International Journal of Management Reviews*, 24(4), 625-653.
- Lagorio, A., Zenezini, G., Mangano, G., & Pinto, R. (2022). A systematic literature review of innovative technologies adopted in logistics management. *International Journal of Logistics Research and Applications*, 25(7), 1043-1066.
- Lam, L., Nguyen, P., Le, N., & Tran, K. (2021). The relation among organizational culture, knowledge management, and innovation capability: Its implication for open innovation. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(1), 66.
- Lamsihar, A. T., & Huseini, M. (2019). Transformasi Budaya dan Inovasi Perusahaan BUMN. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 7(1), 64-70.
- Li, Z., Wang, D., Abbas, J., Hassan, S., & Mubeen, R. (2022). Tourists' health risk threats amid COVID-19 era: role of technology innovation, Transformation, and recovery implications for sustainable tourism. *Frontiers in Psychology*, 12, 769175.
- Mann, Y., & Hananel, R. (2022). Moving away from equality: The impact of planning and housing policy on internal migration and women's employment in Israel. *Progress in Planning*, 157, 100537.
- Mulyana, E. (2019). Upaya pemberdayaan ekonomi, sosial dan budaya pada masyarakat melalui pengembangan bisnis ekowisata. *Business Innovation and Entrepreneurship Journal*, 1(1), 38-43.
- Pappas, N., Caputo, A., Pellegrini, M. M., Marzi, G., & Michopoulou, E. (2021). The complexity of decision-making processes and IoT adoption in accommodation SMEs. *Journal of Business Research*, 131, 573-583.

- Pudjiarti, E. S., & Swastuti, E. (2022). Pengembangan Industri Kecil Menengah IKM Bisnis Inovatif Kota Surakarta. *Jurnal Pengabdian UNDIKMA*, 3(2), 208-220.
- Taques, F. H., López, M. G., Basso, L. F., & Areal, N. (2021). Indicators used to measure service innovation and manufacturing innovation. *Journal of Innovation & Knowledge*, 6(1), 11-26.
- Teguh, M., & Ciawati, S. T. (2020). Perancangan strategi digital marketing communication bagi industri perhotelan dalam menjawab tantangan era Posmodern. *Bricolage: Jurnal Magister Ilmu Komunikasi*, 6(01), 051-064.
- Turoń, K. (2022). Open innovation business model as an opportunity to enhance the development of sustainable shared mobility industry. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(1), 37.
- Wijaya, R. A., Qurratu'aini, N. I., & Paramastri, B. (2019). Pentingnya Pengelolaan Inovasi Dalam Era Persaingan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 5(2), 217-227.
- Zhu, W., Zhu, Y., Lin, H., & Yu, Y. (2021). Technology progress bias, industrial structure adjustment, and regional industrial economic growth motivation— Research on regional industrial transformation and upgrading based on the effect of learning by doing. *Technological Forecasting and Social Change*, 170, 120928.
- Zulkarnaen, W., Amin, N. N. (2018). Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi)*, 2(1), 106-128.