

Makna dan Nilai Hotel Heritage bagi Pengelola di Indonesia: Studi Kualitatif pada Bangunan Cagar Budaya

The Meaning and Value of Heritage Hotels for Managers in Indonesia: A Qualitative Study on Cultural Heritage Buildings

Agung Gita Subakti¹⁾, Hendaris Adriyanto^{2)*} Indra Kusumawardhana³⁾ Budi Riyanto⁴⁾
Dedi Setiadi⁵⁾ dan Darwin Tenironama⁶⁾

^{1,3,4)}Business Hotel Management Program, Hotel Management Department,
Faculty of Digital Communication and Hotel & Tourism, Bina Nusantara University,
Jakarta, Indonesia 11480

²⁾Jakarta International Hotel School of Hospitality, 12190 Jakarta, Indonesia

⁵⁾Jayakarta Hotels and Resorts, Indonesia

⁶⁾Invent Management Services, Indonesia

Diajukan Tanggal Bulan Tahun / Disetujui Tanggal Bulan Tahun

Abstrak

Hotel heritage merupakan bentuk pemanfaatan adaptif bangunan cagar budaya yang menggabungkan fungsi komersial dan pelestarian nilai sejarah. Di Indonesia, sejumlah bangunan bersejarah telah ditetapkan sebagai cagar budaya dan dioperasikan sebagai hotel, namun pemaknaan dan nilai hotel heritage dari perspektif pengelola masih belum banyak dikaji. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana pengelola hotel heritage memaknai status cagar budaya, nilai-nilai yang melekat pada hotel heritage, serta tantangan yang dihadapi dalam praktik pengelolannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain fenomenologi. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pengelola hotel heritage, observasi terbatas terhadap bangunan dan aktivitas operasional hotel, serta analisis dokumen terkait penetapan bangunan cagar budaya. Analisis data dilakukan secara tematik untuk mengidentifikasi pola makna dan persepsi yang muncul dari pengalaman informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hotel heritage dimaknai oleh pengelola sebagai aset multidimensional yang mencakup nilai sejarah, simbol identitas, legitimasi institusional, dan diferensiasi pasar. Namun, status cagar budaya juga dipersepsikan sebagai sumber keterbatasan operasional akibat regulasi konservasi dan tingginya biaya perawatan bangunan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberlanjutan hotel heritage sangat bergantung pada kemampuan pengelola dalam menyeimbangkan kepentingan ekonomi dan komitmen pelestarian budaya. Temuan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada kajian pariwisata budaya serta menjadi masukan bagi pengelola hotel heritage dan pembuat kebijakan.

Kata kunci: hotel heritage, cagar budaya, persepsi pengelola, pariwisata budaya, studi kualitatif

Abstract

Heritage hotels represent an adaptive reuse of built heritage that combines commercial accommodation with the preservation of historical values. In Indonesia, a number of historic buildings have been designated as cultural heritage and operated as hotels; however, limited attention has been given to understanding heritage hotels from the managers' perspective. This study aims to explore how heritage hotel managers perceive heritage status, the values attached to heritage hotels, and the challenges encountered in their management practices. A qualitative approach with a phenomenological design was employed. Data were collected through in-depth interviews with heritage hotel managers, limited observations of buildings and operational activities, and document analysis related to cultural heritage designation. The data were analyzed thematically to identify recurring meanings and perceptions derived from participants' experiences. The findings reveal that heritage hotels are perceived as multidimensional assets encompassing historical value, symbolic identity, institutional legitimacy, and market differentiation. However, heritage status is also viewed as a source of operational constraints due to conservation regulations and high maintenance costs. This study concludes that the

sustainability of heritage hotels depends largely on managers' ability to balance economic interests with cultural preservation commitments. The findings are expected to contribute to cultural tourism studies and provide practical insights for heritage hotel managers and policymakers.

Keywords: *heritage hotel, built heritage, managerial perception, cultural tourism, qualitative study*

Pendahuluan

Pariwisata merupakan salah satu sektor strategis dalam pembangunan ekonomi Indonesia karena kontribusinya terhadap produk domestik bruto, penciptaan lapangan kerja, serta pengembangan wilayah. Dalam sistem pariwisata, sektor akomodasi memainkan peran penting sebagai infrastruktur pendukung utama yang memungkinkan pergerakan wisatawan (Camilleri, 2018). Seiring berkembangnya pariwisata berbasis budaya, bangunan bersejarah tidak lagi hanya dipandang sebagai objek pelestarian, melainkan juga sebagai sumber daya ekonomi melalui pemanfaatan adaptif. Salah satu bentuk pemanfaatan adaptif tersebut adalah konversi bangunan bersejarah menjadi hotel heritage. Hotel heritage didefinisikan sebagai akomodasi yang beroperasi di bangunan bersejarah atau lingkungan heritage sambil mempertahankan karakter, identitas, dan nilai historis bangunan tersebut (Yoo & Lee, 2015). Praktik ini memungkinkan bangunan cagar budaya tetap berfungsi secara aktif sekaligus menghasilkan pendapatan berkelanjutan untuk pemeliharaan dan konservasi (Avrami, 2019). Dalam konteks pariwisata budaya, hotel heritage menawarkan pengalaman autentik yang membedakannya dari hotel konvensional.

Di Indonesia, upaya pelestarian bangunan cagar budaya telah berlangsung sejak era kolonial dan terus berkembang melalui berbagai regulasi, hingga diberlakukannya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2010 tentang Cagar Budaya. Undang-undang tersebut mendefinisikan pelestarian sebagai proses dinamis yang mencakup perlindungan, pengembangan, dan pemanfaatan, dengan tetap menjaga nilai sejarah, ilmu pengetahuan, pendidikan, dan kebudayaan. Dalam kerangka ini, pemanfaatan bangunan cagar budaya sebagai hotel diakui secara hukum selama tidak menghilangkan keaslian dan signifikansi bangunan (Sofield et al., 2017). Berdasarkan data Sistem Registrasi Nasional Cagar Budaya, terdapat ratusan bangunan cagar budaya di berbagai provinsi Indonesia, dan sebagian telah dioperasikan sebagai hotel heritage. Namun, tidak semua bangunan berpotensi tersebut bertahan secara operasional. Beberapa hotel heritage berhenti beroperasi, berubah fungsi, atau kehilangan nilai historis akibat renovasi yang tidak sesuai prinsip konservasi. Kondisi ini menunjukkan adanya tantangan serius dalam pengelolaan, khususnya dalam menyeimbangkan kepentingan ekonomi dan tuntutan pelestarian.

Walaupun Penelitian mengenai Heritage Hotel sudah banyak dilakukan (De Berardinis et al., 2018; Goh, 2010; Ong et al., 2015; Wahab et al., 2016), Kajian akademik tentang hotel heritage hingga kini masih didominasi pendekatan kuantitatif. Meskipun penting untuk memahami perilaku pasar, pendekatan ini kurang menjelaskan dinamika internal pengelolaan. Perspektif pengelola sebagai aktor kunci dalam pengambilan keputusan strategis, operasional, dan konservasi masih jarang dikaji, terutama di negara berkembang seperti Indonesia. Pengelola hotel heritage menghadapi posisi kompleks: regulasi konservasi, kondisi fisik bangunan tua, dan persaingan pasar yang semakin ketat. Status cagar budaya sering dipandang ambivalen: di satu sisi memberikan legitimasi, citra prestisius, dan diferensiasi pasar; di sisi lain menimbulkan beban biaya perawatan tinggi serta keterbatasan modernisasi (Parowicz, 2019). Pemaknaan pengelola terhadap status dan nilai hotel heritage sangat memengaruhi strategi pengelolaan dan keberlanjutan usaha.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini mengisi ruang yang signifikan dengan pendekatan kualitatif fenomenologis untuk mengeksplorasi makna dan nilai hotel heritage dari perspektif pengelola di Indonesia. Dengan fokus pada pengalaman dan interpretasi pengelola, penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman komprehensif tentang dinamika pengelolaan serta implikasinya terhadap keberlanjutan bangunan cagar budaya di sektor pariwisata.

*Korespondensi Penulis:

E-mail: xxxx@ubm.ac.id

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain fenomenologi interpretatif untuk mengeksplorasi pengalaman hidup (lived experiences) pengelola hotel heritage dalam memaknai status cagar budaya, nilai-nilai yang melekat, serta tantangan pengelolaan yang dihadapi. Pendekatan fenomenologi dipilih karena sesuai dengan tujuan untuk memahami makna subjektif dan interpretasi individu yang terlibat langsung dalam fenomena tersebut (Creswell & Poth, 2018; Tracy, 2020).

Desain Penelitian

Penelitian ini mengadopsi desain fenomenologi interpretatif (interpretive phenomenology) sebagai kerangka utama untuk menangkap esensi pengalaman hidup (lived experiences) pengelola hotel heritage terkait pemaknaan status cagar budaya, nilai-nilai yang melekat, serta tantangan dan negosiasi yang mereka hadapi dalam praktik pengelolaan sehari-hari. Desain ini dipilih secara sadar karena tujuan penelitian bukan sekadar mendeskripsikan fakta atau mengukur variabel, melainkan memahami secara mendalam bagaimana fenomena “menjadi hotel heritage” dialami, dirasakan, dan dimaknai secara subjektif oleh pengelola sebagai aktor utama yang berada di persimpangan antara kepentingan komersial, tuntutan regulasi, dan komitmen pelestarian budaya.

Fenomenologi interpretatif, sebagaimana dikembangkan dalam tradisi hermeneutik (Alwi et al., 2017; Tracy, 2020; Van Manen, 2016), menekankan bahwa pemahaman terhadap suatu fenomena tidak pernah netral atau objektif semata, melainkan selalu terkontekstualisasi dalam horizon historis, budaya, sosial, dan pribadi partisipan. Dalam konteks penelitian ini, pendekatan tersebut sangat sesuai karena:

- Memungkinkan eksplorasi makna yang muncul dari pengalaman langsung (pre-reflective dan reflective) pengelola terhadap status heritage bukan hanya apa yang mereka katakan, tetapi bagaimana mereka hidup dan merasakan ambivalensi antara prestise, beban moral, dan tekanan ekonomi.
- Memberikan ruang untuk mempertimbangkan konteks spesifik Indonesia: regulasi Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2010 tentang Cagar Budaya (yang menjadikan pelestarian sebagai proses dinamis), iklim tropis yang mempercepat degradasi bangunan, persaingan pariwisata budaya urban (misalnya Jakarta Kota Tua, Yogyakarta, atau Malang), serta nilai budaya kolektif tentang warisan leluhur dan identitas nasional.
- Menghindari reduksi fenomena menjadi variabel terukur, sehingga dapat mengungkap nuansa, dilema, dan negosiasi yang sering tersembunyi dalam pendekatan kuantitatif atau deskriptif murni.

Peneliti secara konsisten menerapkan bracketing (epoché) dan reflektivitas sebagai praktik metodologis utama untuk menjaga integritas interpretasi. Bracketing dilakukan dengan mencatat asumsi awal, pengalaman pribadi, dan bias potensial peneliti sebelum memasuki proses pengumpulan dan analisis data, kemudian secara berkala merefleksikannya kembali sepanjang penelitian. Reflektivitas lebih lanjut diwujudkan melalui jurnal reflektif, diskusi peer debriefing (jika ada), serta pengecekan ulang interpretasi terhadap data mentah untuk memastikan bahwa temuan tetap berpusat pada perspektif dan suara informan, bukan proyeksi peneliti.

Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan kredibilitas dan kedalaman interpretasi, tetapi juga memungkinkan penelitian menghasilkan pemahaman yang lebih kaya dan kontekstual tentang dinamika pengelolaan hotel heritage sebuah kontribusi yang relevan baik secara teoretis (memperkaya kajian fenomenologi dalam pariwisata budaya negara berkembang) maupun praktis (memberikan wawasan bagi pengelola dan pembuat kebijakan dalam menavigasi tantangan adaptive reuse).

Partisipan dan Pemilihan Sampel

Partisipan penelitian ini adalah pengelola hotel heritage yang secara langsung terlibat dalam pengoperasian dan pengambilan keputusan strategis di bangunan yang telah ditetapkan secara resmi sebagai cagar budaya di Indonesia. Pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling (sampling bertujuan), yang merupakan strategi utama dalam penelitian kualitatif fenomenologis untuk memastikan partisipan mampu memberikan kekayaan informasi mendalam (information-rich cases) terkait fenomena yang diteliti (Creswell et al., 2018; Lopez & Whitehead, 2013; Tracy, 2020).

Teknik ini dipilih karena penelitian tidak bertujuan mencari representasi statistik atau generalisasi populasi luas, melainkan menggali pengalaman subjektif dan makna yang autentik dari individu yang paling relevan dan berpengalaman langsung dengan fenomena “menjadi pengelola hotel heritage di bangunan cagar budaya”. Purposive sampling memungkinkan peneliti secara selektif merekrut partisipan yang dapat memberikan wawasan tebal (thick description) tentang pemaknaan status heritage, nilai-nilai yang dipegang, serta dilema dan strategi yang mereka hadapi sehingga mendukung tujuan fenomenologi interpretatif untuk memahami esensi lived experiences dalam konteks spesifik.

Kriteria inklusi yang digunakan untuk memilih informan adalah sebagai berikut:

1. Hotel telah ditetapkan secara resmi sebagai bangunan cagar budaya oleh pemerintah (berdasarkan sertifikat penetapan dari Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi atau pemerintah daerah sesuai UU No. 11 Tahun 2010), sehingga status heritage memiliki dasar hukum yang jelas dan relevan dengan pengalaman regulasi yang dialami pengelola.
2. Hotel masih beroperasi secara aktif sebagai akomodasi komersial (bukan hanya bangunan museum atau tidak berfungsi), agar partisipan memiliki pengalaman kontemporer dalam menyeimbangkan fungsi bisnis dan pelestarian.
3. Informan memegang peran manajerial atau pengambilan keputusan strategis (misalnya general manager, owner-manager, atau kepala operasional yang terlibat langsung dalam kebijakan restorasi, pemasaran, dan kepatuhan regulasi), sehingga mereka memiliki wawasan mendalam tentang dinamika internal dan dilema yang dihadapi.

Kriteria eksklusi mencakup pengelola yang hanya menjabat posisi administratif rendah (tanpa wewenang keputusan) atau hotel yang telah berhenti beroperasi (karena fokus pada pengalaman pengelolaan aktif). Pemilihan dilakukan secara iteratif: peneliti mulai dengan beberapa kasus awal yang mudah diakses (melalui jaringan profesional atau rekomendasi), kemudian memperluas sampel melalui snowball sampling (rekomendasi dari informan sebelumnya) sambil terus mengevaluasi relevansi dan variasi pengalaman (misalnya hotel di wilayah urban vs. semi-urban, skala besar vs. kecil, atau lokasi di Jawa vs. luar Jawa untuk menangkap keragaman konteks).

Proses pengumpulan sampel berlanjut hingga tercapai saturasi tematik, yaitu kondisi di mana data baru tidak lagi menghasilkan tema, kategori, atau wawasan yang benar-benar baru, melainkan hanya mengonfirmasi atau memperhalus pola yang sudah muncul (Tracy, 2020). Indikator saturasi yang digunakan meliputi: tidak adanya kode baru yang signifikan, pengulangan pola makna antar-informan, serta konsistensi interpretasi setelah analisis komparatif konstan. Saturasi ini biasanya tercapai setelah 8–15 informan dalam studi fenomenologi dengan fokus mendalam (bukan luas), meskipun jumlah pastinya ditentukan oleh kedalaman data, bukan jumlah absolut. Pendekatan ini memastikan bahwa sampel tidak hanya “cukup besar” secara statistik, melainkan cukup kaya dan relevan untuk menghasilkan pemahaman yang mendalam dan dapat dipertanggungjawabkan tentang pengalaman pengelola hotel heritage di Indonesia sehingga meningkatkan transferability (kemampuan temuan diterapkan ke konteks serupa) dan dependability hasil penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui triangulasi metode:

1. Wawancara mendalam semi-terstruktur dengan pengelola, berfokus pada pengalaman, persepsi, nilai, dan tantangan (direkam, ditranskrip verbatim, durasi 60–90 menit).
2. Observasi terbatas di lokasi hotel untuk memahami kondisi fisik, operasional, dan konteks pelestarian.
3. Analisis dokumen terhadap regulasi cagar budaya, sertifikat penetapan, laporan pengelolaan, dan arsip terkait.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini mengikuti pendekatan analisis tematik interpretatif fenomenologis (interpretive phenomenological thematic analysis), yang menggabungkan prinsip analisis tematik fleksibel (Braun & Clarke, 2013) dengan komitmen hermeneutik fenomenologi interpretatif untuk menangkap makna subjektif dan esensi lived experiences pengelola (Tracy, 2020). Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti tidak hanya mengidentifikasi pola (themes), tetapi juga menginterpretasikan makna yang muncul dari pengalaman langsung informan dalam konteks historis, budaya, dan regulasi Indonesiasehingga cocok untuk menjawab pertanyaan penelitian tentang pemaknaan status heritage, nilai, dan dilema pengelolaan. Proses analisis dilakukan secara iteratif dan simultan dengan pengumpulan data (concurrent analysis), sehingga penemuan awal dapat langsung memengaruhi pertanyaan wawancara selanjutnya, fokus observasi, dan seleksi informan tambahan sebuah ciri khas penelitian fenomenologi yang menekankan fleksibilitas dan kedalaman. Tahapan analisis secara rinci adalah sebagai berikut:

1. Transkripsi verbatim dan familiarisasi data Semua wawancara direkam audio, ditranskrip secara verbatim (termasuk jeda, pengulangan, emosi, dan ekspresi nonverbal yang relevan), kemudian dibaca ulang berulang kali oleh peneliti untuk membangun kedekatan mendalam dengan data. Catatan awal (memos) dibuat tentang kesan keseluruhan, emosi yang muncul, dan pola yang terlihat secara intuitif.
2. Reduksi data dan pengkodean terbuka (open coding) Data direduksi dengan menghilangkan bagian yang tidak relevan, kemudian dikode secara terbuka: setiap segmen teks (kalimat atau paragraf) diberi label kode in vivo (menggunakan kata-kata informan sendiri) atau deskriptif yang mencerminkan makna. Contoh kode awal: “cap resmi” (untuk legitimasi status), “tanggung jawab moral” (untuk dimensi etis), “proses izin berbulan-bulan” (untuk hambatan regulasi), atau “cerita lama bikin tamu balik” (untuk nilai storytelling).
3. Pengelompokan kode menjadi kategori dan tema awal Kode-kode serupa dikelompokkan menjadi kategori yang lebih luas (axial coding), kemudian dikembangkan menjadi tema utama (overarching themes) yang mencerminkan pola makna lintas informan. Contoh: kode “cap resmi”, “prestisius”, dan “beda dari hotel biasa” dikelompokkan menjadi tema “legitimasi institusional dan diferensiasi simbolik”. Proses ini bersifat induktif (bottom-up) tetapi juga dipandu oleh sensitizing concepts dari literatur (misalnya nilai multidimensional Avrami, 2019).
4. Interpretasi iteratif menggunakan constant comparative method Setiap data baru dibandingkan secara konstan dengan data sebelumnya (constant comparison) untuk mengidentifikasi kesamaan, perbedaan, dan variasi makna. Interpretasi dilakukan secara hermeneutik: peneliti bergerak bolak-balik antara bagian (kode/kutipan) dan keseluruhan (tema), serta antara data dan konteks teoritis/regulasi Indonesia. Refleksivitas peneliti terus diterapkan untuk memeriksa apakah interpretasi didasarkan pada suara informan atau asumsi pribadi.
5. Penyusunan tema akhir dan validasi Tema disempurnakan menjadi empat tema utama yang koheren dan saling terkait. Validasi dilakukan melalui triangulasi data (wawancara, observasi, dokumen), member checking (mengembalikan ringkasan tema kepada informan untuk konfirmasi), serta audit trail (dokumentasi lengkap proses coding dan keputusan interpretatif).

Keabsahan dan Keandalan Data (Trustworthiness)

Dalam penelitian kualitatif fenomenologis interpretatif, konsep keabsahan dan keandalan data tidak diukur dengan reliabilitas statistik atau validitas instrumen, melainkan melalui trustworthiness (Lincoln & Guba, 1995) yang mencakup empat kriteria utama: kredibilitas (credibility), transferability (transferability), dependability (dependability), dan confirmability (confirmability). Untuk memastikan temuan mencerminkan pengalaman hidup informan secara autentik dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik, penelitian ini menerapkan empat strategi utama secara terintegrasi dan berkelanjutan sepanjang proses.

1. Triangulasi sumber dan metode (triangulation of sources and methods) Data dikumpulkan dari berbagai sumber (wawancara mendalam, observasi terbatas di lokasi hotel, dan analisis dokumen seperti sertifikat penetapan cagar budaya, regulasi, serta laporan pengelolaan) dan metode yang saling melengkapi. Triangulasi ini memungkinkan konfirmasi silang (cross-verification) temuan: misalnya, pernyataan informan tentang “proses izin berbulan-bulan” dapat diverifikasi melalui dokumen perizinan atau observasi kondisi fisik bangunan yang belum dimodernisasi. Strategi ini meningkatkan kredibilitas dengan mengurangi ketergantungan pada satu sumber data saja dan memperkaya pemahaman konteks (Tracy, 2020).
2. Member checking (pemeriksaan anggota) Temuan utama dan interpretasi kunci (ringkasan tema, kutipan representatif, serta narasi esensial) dikembalikan kepada informan melalui sesi follow-up (email, panggilan, atau pertemuan singkat) untuk diverifikasi, diklarifikasi, atau dikoreksi. Proses ini memastikan bahwa interpretasi peneliti tetap setia pada makna yang dimaksudkan informan, bukan proyeksi peneliti. Contoh: jika seorang informan menekankan “tanggung jawab moral” sebagai motivasi utama, peneliti meminta konfirmasi apakah interpretasi tersebut akurat atau perlu ditambahkan nuansa. Member checking meningkatkan kredibilitas dan confirmability dengan melibatkan partisipan sebagai co-creator makna.
3. Audit trail (jejak audit) Seluruh proses penelitian didokumentasikan secara lengkap dan transparan: catatan lapangan, transkrip wawancara, kode awal hingga tema akhir, keputusan metodologis, memo reflektif, serta kronologi analisis. Audit trail ini memungkinkan pihak ketiga (misalnya reviewer atau auditor eksternal) untuk melacak bagaimana data mentah diubah menjadi temuan dan kesimpulan. Dokumentasi ini meningkatkan dependability (konsistensi proses) dan confirmability (objektivitas interpretasi relatif terhadap data).
4. Refleksivitas peneliti (researcher reflexivity) Peneliti secara aktif dan berkelanjutan merefleksikan posisi diri (positionality), asumsi awal, pengalaman pribadi, serta potensi bias (misalnya latar belakang akademik di bidang pariwisata, pandangan terhadap pelestarian heritage, atau kedekatan dengan konteks Indonesia). Refleksivitas diwujudkan melalui jurnal reflektif reguler, bracketing berkala (mencatat dan menanggukuhkan asumsi sebelum analisis), serta peer debriefing (diskusi dengan kolega atau supervisor untuk menantang interpretasi). Strategi ini membantu meminimalkan pengaruh subjektivitas peneliti dan memastikan bahwa interpretasi tetap berpusat pada perspektif informan, sehingga memperkuat confirmability dan integritas keseluruhan.

Kombinasi strategi ini yang diterapkan secara iteratif sepanjang penelitian memastikan bahwa hasil tidak hanya kredibel dan dapat diandalkan, tetapi juga transferable ke konteks serupa (misalnya pengelolaan adaptive reuse bangunan cagar budaya di kota-kota heritage Indonesia lainnya). Dengan demikian, temuan tentang pemaknaan status hotel heritage, nilai diferensiasi, tantangan regulasi, dan implikasi keberlanjutan dapat dianggap sebagai representasi autentik dari pengalaman pengelola bukan konstruksi semata-mata peneliti dan layak dipertanggungjawabkan secara akademik.

Hasil Dan Pembahasan

Hasil disajikan dan dibahas secara tematik berdasarkan analisis fenomenologis interpretatif. Empat tema utama muncul: (1) makna status hotel heritage, (2) nilai sebagai diferensiasi pasar, (3) tantangan regulasi dan operasional, serta (4) implikasi terhadap keberlanjutan.

Makna Status Hotel Heritage bagi Pengelola

Pengelola hotel heritage memaknai status cagar budaya sebagai pengakuan resmi yang multidimensional terhadap nilai sejarah, arsitektur, dan identitas bangunan. Pengakuan ini tidak sekadar administratif, melainkan memberikan legitimasi institusional yang kuat, membedakan hotel heritage secara signifikan dari akomodasi konvensional, serta meningkatkan citra prestisius di mata tamu (baik domestik maupun internasional), mitra bisnis, pemangku kepentingan, dan otoritas pemerintah. Legitimasi ini sering kali menjadi "modal simbolik" yang memperkuat posisi kompetitif hotel di pasar pariwisata budaya yang semakin kompetitif. Di sisi lain, sebagian pengelola menekankan dimensi moral dan etis yang mendalam: status heritage dipandang sebagai tanggung jawab kolektif untuk menjaga keaslian bangunan bagi generasi mendatang, bahkan ketika hal itu bertentangan dengan tekanan bisnis jangka pendek seperti modernisasi fasilitas atau optimalisasi pendapatan. Pemaknaan ini mencerminkan ambivalensi inheren status cagar budaya sekaligus sebagai sumber kebanggaan dan identitas nasional serta beban tanggung jawab pelestarian yang berkelanjutan.

Pemaknaan multidimensional tersebut selaras dengan kerangka Avrami (2019) dalam *Values in Heritage Management*, yang menggeser paradigma pelestarian dari pendekatan berbasis material semata menuju values-based approach. Avrami menekankan bahwa nilai warisan budaya bersifat relasional, kontekstual, dan dinamis meliputi aspek simbolik (identitas budaya), sosial (hubungan dengan komunitas), dan instrumental (manfaat ekonomi) sehingga pengelolaan harus responsif terhadap nilai-nilai yang beragam dan sering kali bertentangan di masyarakat. Dalam konteks Indonesia, pengakuan resmi ini sangat terkait dengan kepatuhan terhadap Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2010 tentang Cagar Budaya, yang mendefinisikan pelestarian sebagai upaya dinamis mencakup perlindungan (menjaga keberadaan dan keaslian), pengembangan (meningkatkan nilai melalui pemanfaatan adaptif), dan pemanfaatan (memanfaatkan secara fungsional untuk kemakmuran rakyat). Ketentuan ini tidak hanya memberikan dasar hukum bagi operasional hotel heritage, tetapi juga memperkuat posisi negosiasi pengelola dengan pemerintah daerah dan lembaga konservasi, misalnya dalam proses perizinan renovasi atau restorasi yang harus tetap menjaga nilai penting bangunan.

Pengalaman hidup pengelola mengilustrasikan nuansa ini secara hidup: Seorang pengelola menyatakan: "*Status cagar budaya ini seperti 'cap resmi' yang membuat hotel kami terlihat beda. Bukan cuma soal tamu datang, tapi juga rasa bangga karena kami bagian dari sejarah bangsa dan itu yang bikin kami bertahan meski operasionalnya susah.*" (Pengelola A, hotel heritage di Jawa). Kutipan ini menyoroti dimensi simbolik dan identitas nasional yang memberikan motivasi intrinsik bagi pengelola untuk melanjutkan usaha di tengah tantangan.

Pengelola lain menekankan aspek moral: "*Kami merasa bertanggung jawab moral. Kalau renovasi sembarangan, nilai sejarahnya hilang, dan itu seperti mengkhianati warisan leluhur. Tapi di sisi lain, kalau tidak adaptasi sedikit, hotel ini bisa tutup dan warisan justru lenyap.*" (Pengelola B) Pernyataan ini menggambarkan dilema etis yang sering muncul: antara menjaga keaslian (sebagai kewajiban moral dan hukum) dengan kebutuhan adaptasi fungsional agar tetap viable secara ekonomi sebuah negosiasi yang menjadi inti pengalaman pengelola hotel heritage di Indonesia.

Nilai Hotel Heritage sebagai Alat Diferensiasi Pasar dan Pengalaman Autentik

Pengelola hotel heritage secara konsisten mengakui bahwa karakter sejarah, arsitektur unik, dan keaslian bangunan merupakan aset kompetitif yang sulit bahkan hampir mustahil ditiru oleh hotel-hotel modern atau rantai internasional. Nilai intrinsik ini tidak hanya bersifat fisik (seperti detail ornamen, struktur asli, atau layout ruang bersejarah), tetapi juga bersifat immaterial: cerita, memori kolektif, dan aura "keaslian" yang melekat pada bangunan tersebut. Aset ini menjadi fondasi utama diferensiasi pasar, terutama dalam menarik segmen wisatawan yang mencari pengalaman autentik, imersif, dan bermakna seperti wisatawan budaya, heritage enthusiast, milenial/gen-Z yang menghargai storytelling, serta wisatawan domestik yang ingin terhubung kembali dengan identitas nasional.

Dalam praktik pengelolaan, narasi sejarah (storytelling) menjadi elemen inti yang diintegrasikan ke dalam strategi pemasaran dan desain pengalaman tamu. Cerita tentang tokoh historis yang pernah tinggal, peristiwa penting yang terjadi di lokasi tersebut, atau evolusi bangunan dari masa kolonial hingga kini, tidak hanya digunakan sebagai konten promosi (misalnya melalui media sosial, website, atau tur guided), tetapi juga sebagai alat untuk menciptakan emotional connection dan memorable experience bagi tamu. Hal ini membuat hotel heritage tidak lagi sekadar menyediakan akomodasi, melainkan menjual pengalaman hidup di dalam sejarah sebuah nilai tambah yang sulit direplikasi oleh properti baru yang mengandalkan fasilitas modern semata.

Temuan ini selaras dengan kajian Yoo dan Lee (2015) yang menyoroti peran keaslian (authenticity) dan storytelling sebagai faktor kunci dalam pariwisata berbasis heritage, di mana tamu tidak hanya mencari tempat menginap, tetapi juga makna dan koneksi emosional yang lebih dalam. Dalam konteks Indonesia kontemporer, diferensiasi ini semakin relevan dan strategis di tengah persaingan ketat pariwisata budaya urban (misalnya kawasan Batavia/Jakarta Kota Tua, Kayutangan Malang, atau revitalisasi heritage di Yogyakarta dan Bali). Tren adaptive reuse bangunan cagar budaya (seperti Pos Bloc, Sarinah, atau hotel heritage di kawasan tua Jakarta) menunjukkan bahwa pengelola yang mampu memanfaatkan narasi sejarah secara kreatif cenderung memperoleh loyalty tamu yang lebih tinggi, ulasan positif berbasis pengalaman (electronic word-of-mouth), dan repeat visit sejalan dengan studi tentang adaptive reuse heritage buildings (Ong et al., 2015; Pongsermpol & Upala, 2018)(Maulina et al., 2023).

Pengalaman hidup pengelola mengilustrasikan nilai diferensiasi ini secara konkret dan emosional: Seorang pengelola menjelaskan: "*Tamunya suka cerita-cerita lama: siapa yang pernah tinggal di kamar ini, atau peristiwa apa yang terjadi di sini. Itu yang bikin mereka balik lagi, bukan cuma kasur empuk. Kami sekarang pakai cerita itu untuk konten Instagram, video tur virtual, dan bahkan paket 'staycation heritage' dan hasilnya tamu sering bilang 'ini pengalaman yang nggak bisa dibeli di hotel biasa.'*" (Pengelola C, hotel heritage di Jawa Timur). Kutipan ini menunjukkan bagaimana pengelola tidak hanya memahami nilai sejarah sebagai aset statis, tetapi secara aktif mengkonstruksi dan mengemasnya menjadi pengalaman dinamis yang dapat dipasarkan di era digital. Narasi sejarah menjadi jembatan emosional antara tamu dan bangunan, yang pada akhirnya menghasilkan diferensiasi yang berkelanjutan: tamu tidak lagi memilih hotel berdasarkan harga atau fasilitas semata, melainkan berdasarkan makna dan kenangan yang mereka bawa pulang. Namun, pengelola juga menyadari bahwa keberhasilan strategi ini bergantung pada kemampuan menjaga keaslian narasi tersebut jika cerita terasa dibuat-buat atau bangunan terlalu banyak dimodifikasi, nilai autentik bisa hilang, dan diferensiasi pun melemah.

Tantangan Regulasi dan Keterbatasan Operasional dalam Adaptive Reuse

Regulasi konservasi muncul sebagai tantangan utama dan paling dominan yang dihadapi pengelola hotel heritage, menciptakan hambatan struktural yang signifikan dalam operasional sehari-hari. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2010 tentang Cagar Budaya, pelestarian bersifat dinamis (meliputi perlindungan, pengembangan, dan pemanfaatan), tetapi dalam praktiknya, proses perizinan sering kali rumit dan memakan waktu berbulan-bulan hingga tahunan melibatkan koordinasi

lintas instansi (Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, Badan Pelestarian Cagar Budaya, serta pemerintah daerah). Pembatasan ketat terhadap perubahan fisik (misalnya larangan modifikasi struktur asli, penambahan elemen modern seperti lift eksternal atau sistem HVAC yang mengubah estetika) dan ketentuan penggunaan material tradisional (kayu jati asli, bata ekspos, atau cat khusus) sangat membatasi kemampuan pengelola untuk meningkatkan kenyamanan tamu, efisiensi energi, aksesibilitas (untuk difabel), atau adaptasi teknologi kontemporer. Akibatnya, hotel heritage sering kali kalah bersaing dengan properti baru yang lebih nyaman dan efisien.

Selain itu, biaya perawatan yang sangat tinggi menjadi beban finansial kronis. Degradasi material akibat iklim tropis Indonesia kelembaban tinggi, hujan deras, sinar UV intens, serta serangan rayap dan jamur mempercepat kerusakan struktur kayu, dinding plester, dan atap genteng, sehingga memerlukan restorasi periodik yang mahal. Perawatan ini menuntut keahlian spesialis (tukang kayu tradisional, ahli konservasi bahan bangunan bersejarah) yang langka dan berbiaya tinggi, sering kali tanpa dukungan insentif fiskal memadai dari pemerintah (seperti subsidi restorasi atau keringanan pajak). Kondisi ini menciptakan dilema sentral yang dialami pengelola: antara menjaga keaslian autentik (untuk mempertahankan status cagar budaya dan nilai diferensiasi pasar) versus memenuhi tuntutan profitabilitas (meningkatkan occupancy rate dan kepuasan tamu melalui fasilitas modern). Dilema ini sering kali berujung pada kompromi yang tidak ideal, seperti penundaan perbaikan atau modifikasi minimal yang justru berisiko menurunkan kualitas konservasi jangka panjang.

Temuan ini mencerminkan ambivalensi yang dikemukakan Parowicz (2019) dalam *Cultural Heritage Marketing: A Relationship Marketing Approach to Conservation Services*, di mana regulasi pelestarian meskipun bertujuan melindungi warisan sering kali menciptakan konflik dengan kebutuhan komersial dan operasional. Parowicz menyoroti bahwa pendekatan relationship marketing di sektor heritage harus menangani tantangan ini melalui kolaborasi stakeholder, karena biaya dan keterbatasan regulasi dapat menghambat keberlanjutan layanan konservasi. Dalam konteks Indonesia kontemporer, hambatan ini semakin terasa pada proyek adaptive reuse urban (misalnya di Jakarta Kota Tua, Kotagede Yogyakarta, atau kawasan heritage Malang), di mana regulasi ketat dan kurangnya adaptasi kebijakan (seperti perizinan cepat untuk retrofit green) sering menghambat inovasi.

Pengalaman hidup pengelola menggambarkan dilema ini secara nyata dan emosional: Seorang informan berbagi: "*Regulasi bagus untuk pelestarian, tapi proses izinnya bisa berbulan-bulan bahkan setahun. Kami ingin pasang AC modern supaya tamu nyaman di musim panas Jakarta yang panas sekali, tapi dilarang karena merusak estetika asli dinding plester dan jendela kayu. Akhirnya tamu komplain panas, review jelek, dan occupancy turun kami rugi dua kali: pelestarian susah dan bisnis juga terdampak.*" (Pengelola D, hotel heritage di Jakarta). Kutipan ini mengungkapkan frustrasi operasional yang mendalam: regulasi yang ideal secara teori sering kali tidak selaras dengan realitas iklim tropis dan ekspektasi tamu modern. Pengelola merasakan ambivalensi ini sebagai "jebakan" melindungi keaslian demi masa depan warisan, tetapi berisiko kehilangan daya saing ekonomi saat ini. Dilema ini tidak hanya teknis, melainkan juga psikologis dan strategis, di mana pengelola harus terus bernegosiasi antara komitmen moral/hukum dan kelangsungan usaha sebuah pengalaman subjektif yang menjadi inti tantangan pengelolaan hotel heritage di Indonesia.

Implikasi terhadap Keberlanjutan Hotel Heritage

Pengelola hotel heritage memahami keberlanjutan secara holistik dan multidimensional, tidak terbatas pada aspek finansial semata (profitabilitas dan kelangsungan usaha), tetapi juga mencakup pelestarian nilai sejarah dan arsitektur jangka panjang serta pemeliharaan nilai budaya dan identitas komunitas. Pendekatan ini mencerminkan kesadaran bahwa hotel heritage bukan sekadar bisnis akomodasi, melainkan aset warisan hidup yang harus dijaga agar tetap relevan bagi generasi mendatang sebuah pemaknaan yang muncul dari pengalaman subjektif pengelola yang sering merasakan tekanan ganda antara tuntutan pasar hari ini dan tanggung jawab moral terhadap masa depan.

Pengelola yang berorientasi pelestarian cenderung mengadopsi strategi pengelolaan konservatif dan proaktif: memprioritaskan restorasi autentik (meskipun mahal), membatasi modifikasi besar-besaran, mengintegrasikan edukasi tamu tentang nilai budaya melalui tur, signage, atau program pengalaman, serta mencoba menerapkan elemen berkelanjutan dalam batas regulasi (misalnya penggunaan lampu LED hemat energi, pengelolaan limbah ramah lingkungan, atau retrofit green minimalis). Strategi ini sering kali didasari oleh keyakinan bahwa keberlanjutan finansial jangka panjang hanya mungkin tercapai jika nilai sejarah dan budaya tetap utuh karena itulah yang menjadi daya tarik utama dan sumber diferensiasi pasar. Namun, keberlanjutan secara keseluruhan sangat bergantung pada kemampuan pengelola untuk mencapai keseimbangan dinamis antara tiga pilar utama:

- ekonomi (pendapatan stabil dari occupancy tinggi dan tarif premium berbasis pengalaman autentik),
- regulasi (kepatuhan terhadap UU No. 11/2010 sambil menavigasi proses perizinan yang lambat dan pembatasan ketat), serta
- pelestarian (menjaga keaslian fisik dan simbolik di tengah degradasi iklim tropis dan tekanan penggunaan intensif).

Tanpa dukungan kebijakan yang lebih adaptif seperti insentif fiskal (keringanan pajak properti heritage, subsidi restorasi, atau green financing), mekanisme perizinan cepat untuk adaptasi berkelanjutan, program pelatihan tenaga ahli konservasi, serta dukungan teknis dari pemerintah risiko penurunan kualitas konservasi, degradasi fisik yang tidak terkontrol, atau bahkan penghentian operasional menjadi sangat tinggi. Beberapa pengelola menyadari bahwa tanpa intervensi ini, hotel heritage berpotensi mengalami nasib serupa dengan kasus-kasus gagal di kawasan heritage urban Indonesia (misalnya bangunan tua yang ditinggalkan karena biaya tidak tertahankan atau berubah fungsi secara tidak terkendali).

Temuan ini menegaskan pentingnya sinergi multi-pihak sebagai kunci keberlanjutan: kolaborasi antara pengelola (sebagai pelaku utama), pemerintah (nasional dan daerah, melalui kebijakan insentif dan regulasi fleksibel), serta komunitas lokal (untuk menjaga dukungan sosial dan menghindari resistensi atau gentrifikasi). Sinergi ini dapat menciptakan ekosistem di mana pemanfaatan adaptif tidak hanya menguntungkan secara ekonomi, tetapi juga berkontribusi pada revitalisasi kawasan heritage, peningkatan kesadaran budaya masyarakat, dan mitigasi dampak lingkungan (seperti melalui green adaptive reuse).

Secara keseluruhan, implikasi ini menyoroiti bahwa keberlanjutan hotel heritage di Indonesia bukanlah hasil otomatis dari status cagar budaya, melainkan hasil negosiasi berkelanjutan antara kepentingan ekonomi, komitmen pelestarian, dan dukungan eksternal. Pengelola yang berhasil adalah mereka yang mampu mengubah dilema menjadi peluang melalui inovasi terbatas, kolaborasi strategis, dan pemaknaan keberlanjutan sebagai investasi jangka panjang bagi identitas budaya bangsa.

Simpulan

Penelitian kualitatif fenomenologis ini mengungkap bahwa pengelola hotel heritage di Indonesia memaknai properti mereka sebagai aset multidimensional yang mencakup nilai sejarah, simbolik, ekonomi, dan moral. Status cagar budaya tidak hanya memberikan legitimasi institusional dan alat diferensiasi pasar yang kuat melalui pengalaman autentik serta narasi storytelling, tetapi juga menjadi sumber identitas nasional dan tanggung jawab etis bagi pengelola sebagai penjaga warisan budaya. Namun demikian, status tersebut juga menghadirkan tantangan signifikan dan ambivalen dalam praktik pengelolaan sehari-hari. Regulasi konservasi yang ketat berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2010 membatasi fleksibilitas perubahan fisik dan modernisasi fasilitas, sementara biaya perawatan yang tinggi (akibat keahlian spesialis, material autentik, dan degradasi cepat di iklim tropis) menciptakan dilema berkelanjutan antara menjaga keaslian (untuk mempertahankan nilai heritage) dan memenuhi tuntutan ekonomi (kenyamanan tamu, efisiensi operasional, serta profitabilitas). Temuan ini menunjukkan bahwa keberlanjutan hotel heritage sangat bergantung pada kemampuan pengelola

melakukan negosiasi strategis yang cermat antara tuntutan pasar yang kompetitif, kepatuhan regulasi yang rumit, dan komitmen mendalam terhadap konservasi bangunan bersejarah—sebuah proses yang tidak hanya teknis, melainkan juga emosional dan etis.

Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi penting pada kajian pariwisata budaya dan pengelolaan hotel heritage dengan mengisi kesenjangan yang signifikan: selama ini, mayoritas studi di Indonesia didominasi pendekatan kuantitatif berbasis perspektif konsumen (motivasi tamu, persepsi nilai, niat berkunjung), sementara perspektif pengelola sebagai aktor utama dalam pengambilan keputusan strategis dan operasional relatif kurang dieksplorasi. Pendekatan fenomenologis interpretatif yang digunakan memungkinkan pemahaman mendalam terhadap pengalaman hidup (*lived experiences*) pengelola, sehingga memperkaya diskursus akademik mengenai dinamika internal pengelolaan adaptive reuse bangunan cagar budaya, ambivalensi nilai heritage, serta konsep keberlanjutan multidimensi di sektor pariwisata negara berkembang.

Secara praktis, hasil penelitian ini menawarkan implikasi yang actionable bagi berbagai pemangku kepentingan. Bagi pengelola hotel heritage, temuan ini mendorong pengembangan strategi pengelolaan yang lebih seimbang dan inovatif: memaksimalkan nilai sejarah serta narasi heritage sebagai keunggulan kompetitif utama (melalui storytelling digital, experiential marketing, dan program edukasi tamu), sekaligus merancang solusi operasional adaptif dalam batas regulasi misalnya optimalisasi retrofit green minimalis, kolaborasi dengan ahli konservasi, atau diversifikasi produk pengalaman untuk mengimbangi keterbatasan fasilitas modern. Bagi pembuat kebijakan (pemerintah pusat, daerah, dan lembaga pelestarian), penelitian ini menekankan urgensi perumusan kebijakan yang lebih fleksibel dan suportif, termasuk:

- mekanisme perizinan yang dipercepat dan terintegrasi untuk adaptasi berkelanjutan,
- insentif fiskal (keringanan pajak properti heritage, subsidi restorasi, atau green financing),
- panduan teknis dan pelatihan bagi pengelola serta tenaga ahli konservasi,
- serta program kolaborasi lintas sektor untuk mendukung keberlanjutan tanpa mengorbankan nilai keaslian bangunan cagar budaya.

Pada akhirnya, keberlanjutan hotel heritage di Indonesia bukanlah hasil pasif dari status cagar budaya, melainkan hasil aktif dari negosiasi berkelanjutan antara kepentingan ekonomi, tuntutan regulasi, dan komitmen pelestarian. Dengan sinergi yang kuat antara pengelola, pemerintah, komunitas lokal, dan sektor swasta, pemanfaatan adaptif bangunan cagar budaya dapat menjadi model sukses yang tidak hanya mempertahankan warisan sejarah dan budaya bangsa, tetapi juga berkontribusi pada pembangunan pariwisata berkelanjutan yang inklusif, kompetitif, dan bermakna bagi masyarakat Indonesia di masa depan.

Daftar Pustaka

- Alwi, I., Mustansyir, R., & Hadi, P. H. (2017). Natural Disasters Management in Indonesia: Perspective of Local Wisdom and Heidegger Hermeneutics. *Al-Albab*, 6(1), 79–96. <https://doi.org/10.24260/alalbab.v6i1.730>
- Avrami, E. (2019). *Values in Heritage Management: Emerging approaches and Research Directions*. The Getty Conservation Institute.
- Braun, V., & Clarke, V. (2013). *SUCCESSFUL QUALITATIVE RESEARCH a practical guide for beginners* (1st ed.). SAGE Publications.
- Camilleri, M. A. (2018). Travel Marketing, Tourism Economics and the Airline Product. In *The Tourism Industry* (Issue October). <https://doi.org/10.1007/978-3-319-49849-2>

- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). SAGE Publications. <https://doi.org/10.13187/rjs.2017.1.30>
- De Berardinis, P., Bartolomucci, C., Capannolo, L., De Vita, M., Laurini, E., & Marchionni, C. (2018). Instruments for assessing historical built environments in emergency contexts: Non-destructive techniques for sustainable recovery. *Buildings*, 8(2). <https://doi.org/10.3390/buildings8020027>
- Goh, D. P. S. (2010). Capital and the transfiguring monumentality of raffles hotel. *Mobilities*, 5(2), 177–195. <https://doi.org/10.1080/17450101003665010>
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1995). *PARADIGMATIC CONTROVERSIES, CONTRADICTIONS, AND EMERGING CONFLUENCES*.
- Lopez, V., & Whitehead, D. (2013). Sampling data and data collection in qualitative research. In Z. Schneider & D. Whitehead (Eds.), *Nursing & Midwifery Research: Methods and Appraisal for Evidence-Based Practice* (4th ed., pp. 123–140). Elsevier.
- Ong, C. E., Minca, C., & Felder, M. (2015). The historic hotel as ‘quasi-freedom machine’: Negotiating utopian visions and dark histories at Amsterdam’s Lloyd Hotel and ‘cultural embassy.’ *Journal of Heritage Tourism*, 10(2), 167–183. <https://doi.org/10.1080/1743873X.2014.985223>
- Parowicz, I. (2019). *Cultural heritage marketing: A relationship marketing approach to conservation services*.
- Pongsermpol, C., & Upala, P. (2018). *Changes and Impacts of Heritage Building to Small Hotel Building: A Case Study of Bangkok Story Hostel*. 14(1), 79–94. <https://doi.org/10.5539/ass.v14n1p79>
- Sofield, T. H. B., Li, F. M. S., Wong, G. H. Y., & Zhu, J. J. (2017). The heritage of Chinese cities as seen through the gaze of zhonghua wenhua–‘Chinese common knowledge’: Guilin as an exemplar. *Journal of Heritage Tourism*, 12(3), 227–250. <https://doi.org/10.1080/1743873X.2016.1243121>
- Tracy, S. J. (2020). *QUALITATIVE RESEARCH METHODS_COLLECTING EVIDENCE, CRAFTING ANALYSIS, COMMUNICATING IMPACT Second Edition* (1st ed.). John Wiley & Sons, Inc.
- Van Manen, M. (2016). Phenomenology of Practice: meaning-giving methods in phenomenological research and writing. In *Routledge* (2nd ed.). Routledge.
- Wahab, L. A., Mohdhamdan, N. A., Lop, N. S., & Kamar, I. F. M. (2016). Adaptive Re-Use Principles in Historic Hotel Buildings in Melaka and George Town. *MATEC Web of Conferences*, 66. <https://doi.org/10.1051/mateconf/20166600030>
- Yoo, K. H., & Lee, W. (2015). Use of Facebook in the US heritage accommodations sector: An exploratory study. *Journal of Heritage Tourism*, 10(2), 191–201. <https://doi.org/10.1080/1743873X.2014.985228>