

## SEJARAH PERHOTELAN NASIONAL

### A. Masa Penjajahan Belanda

Keberadaan hotel di Indonesia seiring dengan sejarah perkembangan kepariwisataan. Sejak tahun 1910-1912 kegiatan kepariwisataan dimulai dengan dikeluarkannya keputusan Gubernur Jenderal tentang pembentukan badan resmi kepariwisataan yang disebut *Vereeniging Toeristen Verkeer* (VTV). Selain berbagai keadaan resmi pemerintah, VTV juga bertindak sebagai *tour operator* maupun *travel agent*. Kegiatan operasionalnya dibiayai dari komisi yang diperoleh dari hotel-hotel serta tour yang diselenggarakan, di samping hasil penjualan media promosi seperti *tourist map*, brosur dan lain-lain.

Kunjungan wisatawan pada masa itu masih terbatas. Hotel dibangun guna melayani tamu-tamu atau pemumpang kapal yang datang dari Belanda maupun Negara-negara Eropa lainnya. Beberapa hotel yang dibangun sekitar abad ke-19 yang umumnya terbatas pada kota-kota besar dekat pelabuhan antara lain dikota :

1. Batavia ( Hotel Des Indes, Hotel der Nederland, Hotel Royal, dan Hotel Rijswijk)
2. Surabaya Hotel ( Hotel Sarkies, Oranje Hotel)
3. Semarang (Hotel du Pavillion)
4. Medan (Hotel de Boer, Hotel Astosial)
5. Makasar ( Hotel Grand, Hotel Stat)

Menginjak Abad ke-20 hotel berkembang ke daerah pedalaman. Beberapa hotel yang dibangun pada periode ini antara lain:

1. Palace Hotel di Malang
2. Slier Hotel di Solo
3. Hotel Van Hangel, Hotel Preanger, dan Hotel Homann di Bandung
4. Grand Hotel Yogyakarta
5. Hotel Salak di Bogor

Seiring dengan dibangunnya jalan-jalan dan beroprasinya kendaraan bermotor, maka bermunculan hotel-hotel seperti:

1. Hotel Merdeka Bukitinggi
2. Hotel lembang di kab. Bandung
3. Beberapa Hotel di Dieng, Lumajang, Kopeng, Tawangmangu, Prapat, Malino, Garut dan Sukabumi

Hotel-hotel yang didirikan pada masa penjajahan Belanda awalnya diperuntukkan bagi orang kulit putih, khususnya orang-orang Belanda. Namun seiring dengan kemajuan dan perkembangan masyarakat yang melakukan perjalanan, maka muncul hotel-hotel kecil dalam bentuk Losmen atau penginapan biasa. Sehingga dikenal istilah penginapan besar (hotel) dan penginapan kecil (Losmen). Sejak saat itulah hotel dikenal dan digunakan oleh masyarakat umum sesuai kemampuan masing-masing.

Beberapa hotel peninggalan sejarah (Heritage building) yang didirikan sejak penjajahan Belanda dan masih beroperasi hingga saat ini antara lain :

1. Hotel Sriwijaya di Jakarta, yang pada awal berdirinya pada tahun 1863 bernama Hotel Cavadino
2. Hotel Majapahit di Surabaya, dibangun oleh Lucas Martin Sarkies asal Armenia pada tahun 1910 ini awalnya bernama LMS, lalu Hotel Oranje berubah menjadi Yamato Hoteru saat pendudukan Jepang, berubah menjadi Sarkies Hotel dan terakhir Majapahit Mandarin Hotel sampai sekarang.
3. Hotel Inna Dinya Puri di Semarang, pada awalnya bernama Du Pavillion didirikan pada tahun 1947
4. Hotel Garuda di Yogyakarta, dibangun pada tahun 1908 dengan nama awal Grand Hotel De Djokdja.
5. Hotel Ambarukmo Palace di Yogyakarta, sejarah hotel ini tidak lepas dari Sultan Hamengku Buwono V yang membangun Pesanggrahan Ambarukmo pada tahun 1985-1987, bangunan ini di renovasi oleh Sultan Hamengku Buwono VII. Pada tahun 1966 seiring dengan berdirinya Hotel Indonesia di Jakarta dan Bali Beach di pulau Dewata, berdiri pula Hotel Ambarukmo di Yogyakarta.
6. Hotel Savoy Homann Bandung, dibuka pada tahun 1939, dulunya hotel ini adalah hotel Homann, milik keluarga Homann yang dikenal akan sajian Rijsttafel buatan ibu Homann yang lezat untuk memberikan kesan grand maka setahun berikutnya kata "savoy" ditambah di depannya.
7. Prama Grand Preanger Bandung, dibuka tahun 1897 oleh orang Belanda bernama W.H.C. Van Deeterkom dengan nama hotel Preanger. Kemudian pada tahun 1920 berubah menjadi Grand Hotel Preanger
8. Hotel Salak Bogor. Dibangun tahun 1856 Hotel Salak The Haritage adalah salah satu hotel peninggalan Kolonial belanda. Awalnya, hotel favorit para Belanda yang menghuni Batavia ini diberi nama Belleveu Dibbets
9. Inna Bali Haritage Hotel di Denpasar Bali. Dibangun tahun 1927 hotel yang awalnya diberi nama Bali Hotel ini menjadi Hotel pertama di Bali yang melayani para wisatawan pada masa itu.

## **B. Masa Penjajahan Jepang**

Pada pendudukan Jepang pada tahun (1942-1945) kondisi kepariwisataan Indonesia yang sudah mulai berkembang perlahan hancur. Wisatawan pada saat itu tidak melakukan perjalanan wisata karena rasa takut. Banyak hotel dan objek wisata terbangkalai dan beralih fungsi.

Semua hotel diambil alih oleh pemerintah Jepang, dialihfungsikan menjadi rumah sakit, asrama, serta beberapa hotel yang kondisinya bagus dipakai sebagai hunian para perwira Jepang yang disebut Heitan Ryovan. Semua aktifitas hotel akhirnya terhenti.

## **C. Setelah Indonesia Merdeka**

Kegiatan kepariwisataan, termasuk aktifitas perhotelan yang sempat terhenti pada masa penjajahan Jepang mulai bangkit lagi pada tahun 1946 dengan diterbitkannya surat keputusan Wakil Presiden Indonesia yaitu Dr. Moh. Hatta di Yogyakarta perihal pendirian Hotel National dan Tourism (HONET) yang diberi tugas melanjutkan perusahaan hotel bekas milik Belanda. R. Tjipto Ruslan ditunjuk sebagai direktur lembaga ini.

Seluruh hotel yang dibawah manajemen HONET diganti namanya menjadi Hotel Merdeka. Hotel-hotel tersebut tersebar dikota Yogyakarta, Surakarta, Madiun, Cirebon, Sukabumi, Malang, Sarangan Purwokerto dan Pekalongan. Beberapa diantaranya masih beroperasi hingga saat ini, antara lain Hotel Merdeka di Sukabumi dan Yogyakarta.

Sebagai dampak kesepakatan dalam Koperensi Meja Bundar (KMB) tahun 1949 bahwa semua harta kekayaan milik Belanda harus dikembalikan kepada pemiliknya, maka HONET pun dibubarkan. Selanjutnya lahirlah CV. Honet yang bergerak dibidang perhotelan dan pariwisata merupan satu-satunya badan usaha milik bangsa Indonesia.

Pada tahun 1952 dibentuk panitia Inter-Departmental Urusan Turiseme melalui keputusan Presiden Republik Indonesia. Panitia tersebut bertugas mengusahakan kemungkinan-kemungkinan terbukanya Indonesia sebagai daerah tourism. Karena panitia tersebut tidak dapat berfungsi sebagai mana mestinya, pada tahun 1953 beberapa tokoh perhotelan mendirikan Organisasi Serikat Gabungan Hotel dan Turisme Indonesia (SERGAHTI) yang pendiriannya dilakukan oleh Wakil Perdana Menteri KRMT Wongsonegoro, S.H bertempat di hotel Des Indes.

Organisasi ini dipimpin oleh A. Tambayong (pemilik Hotel Orient Bandung) yang dibantu oleh S. Saelan (pemilik hotel Cipayung Bogor) dengan sekertaris M. Sungkar Alurmei (direktur hotel De Pavillion, sekarang hotel Majapahit Jakarta). SERGAHTI beranggotakan hotel hampir di Indonesia dengan cabang-cabang atau komisariss-komisariss di daerah-daerah Indonesia.

Pada tahun 1955 Bank Industri Negara PT. Natour Ltd. (National Hotel and Tourism Corp. Ltd) yang di promotori oleh Margono Djojohadikusumo dan Mr. Sumanang dan dipimpin oleh Singgih dan S. Harjowiguno. Berapa hotel yang dimiliki Natour antara lain : Hotel Transaera (Jakarta), Sindhu Beach, Kuta Beach hotel (Bali) dan Djayapura Hotel (papua).

Pada tahun 1962 didirikan Hotel Indonesia, yang lebih dikenal dengan Hotel H.I yang merupakan hotel pertama dan satu-satunya hotel yang bertaraf internasional di Indonesia kala itu.

Pada tahun 1963 kondisi usaha perhotelan di Indonesia semakin membaik dengan dibangunnya Hotel Bali Beach di Bali serta didukung oleh pembangunan gedung terminal international dan perpanjangan landas pacu Bandar Udara Ngurah Rai yang secara langsung berpengaruh terhadap kunjungan wisatawan kedaerah ini.

Sementara keadaan perhotelan di Bandung, juga tidak kalah semarak. Perkembangan beragam usaha, mulai kuliner, distro, home industry, kafe, dan factory outlet, membuat kota kembang ini diserbu pengunjung, khususnya di akhir pekan, pengunjung di Bandung begitu membludak. Sebagai imbasnya bisnis hotel di Bandung ikut terdongkrak. Berbagai kelas hotel, dari kelas Melati hingga berbintang, dapat ditemui dengan mudah di dekat pusat keramaian.

Dalam masa orde baru hotel di Indonesia berkembang pesat, terutama setelah masuknya beberapa chains management hotel internasional yang banyak merambah ke kota-kota besar di Indonesia. Sejalan dengan berkembangnya hotel di Indonesia wajah arsitektur hotel di indonesiaipun menjadi sangat berkembang dan inovatif. Akan tetapi hal ini menjadi satu tolok ukur sejarah baru untuk hotel di Indonsia.

Kesadaran terhadap peningkatan pelayanan hotel berbasis syariah dan berkembangnya tuntutan wisatawan/tamu terhadap pelayanan bernuansa islami maka di Indonesia berkembang hotel syariah. Hotel syariah mulai muncul di Indonesia sekitar tahun 1992-1993.

Salah satu pionir hotel syariah di Indonesia adalah Sofyan Hotel di Jakarta yang didirikan oleh Ryanto Sofyan bersama ayahnya Sofyan Ponda mendirikan PT. Sofyan Hotels (1998). Namun sejak tahun 1992 ia focus pada konsep baru yaitu menjadikan Sofyan Hotel sebagai hotel syariah. Keputusan ini untuk menunjukkan bisnisnya menjadi lebih berkah. Setelah bertransformasi dari tahun 1992 akhirnya tahun 2003 hotel Sofyan Betawi di sertifikasi oleh MUI sebagai lembaga bisnis berbasis syariah.

#### **D. Bisnis Perhotelan di Era Revolusi Indusri 4.0**

Pemanfaatan teknologi dalam era revolusi indutri 4.0 menjadi tantangan besar bagi industry, termasuk industry perhotelan. Pelaku industry hotel harus

dapat beradaptasi dengan pesaing baru yang memanfaatkan teknologi dalam memasarkan produk dan melayani pelanggan. Bila tidak, mereka akan gugur dengan sendirinya.

Di era revolusi industry 4.0, teknologi membuat pengalaman pelanggan menjadi factor penting dalam menciptakan reputasi sebuah hotel karena pelanggan dapat memberikan umpan balik secara online pelayanan hotel akan di tingkatkan demi memuaskan pelanggan, demikian juga pelanggan dapat melihat reputasi sebuah hotel secara online sehingga akan menjadi pertimbangan dalam memilih hotel tersrbut.

Berbagai tantangan yang dihadapi bisnis perhotelan, baik penggunaan teknologi maupun tumbuhnya hotel-hotel yang dikelola secara online mengharuskan hotel di era ini untuk selalu berinovasi serta otomatisasi dalam operasional hotel. Selain peningkatan kemudahan berbasis teknologi dan layanan yang optimal, hotel juga harus mampu menyusun strategi sehingga dapat bersaing dalam penetapan tarif dengan pemberian discount dan bentuk kreasi harga yang lain.

***Christ Erlangga***