

Bisnis Hotel Kempinski Tak Khawatir Disrupsi Dari Aplikasi Airbnb

APRILLIA IKA

Kompas.com - 26/05/2017, 13:00 WIB



Iklan ditut

Stop

Menga

KUALA LUMPUR, KOMPAS.com - [Bisnis hotel](#) mewah dengan pengalaman yang unik sangat yakin posisi pasarnya tidak akan tergerus oleh hadirnya aplikasi penyewaan tempat tinggal [Airbnb](#) di berbagai negara.

Pasalnya, hotel mewah mengutamakan *customer experience*, yakni menjual keunikan dan pengalaman pengguna hotel dengan layanan yang sangat baik.

Hal itu disampaikan oleh Michael Henssler, Managing Director Key International Hotels Management Co Ltd dan President [Kempinski](#) SA China, di Kuala Lumpur, Rabu (23/5/2017).

"Pemberi sewa di [Airbnb](#) tidak akan mengingat Anda. Atau memberikan layanan yang baik ke Anda, bukan? Tetapi di hotel mewah, kami menjual keunikan dan segala kebutuhan pengguna, kami akan sediakan," ujar dia.

Dia melanjutkan, kemungkinan hotel kelas menengah yang bakal terdisrupsi dari aplikasi semacam [Airbnb](#) ini. Tetapi bagi hotel kelas bintang 5, hadirnya [Airbnb](#) akan jadi pemicu untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik ke pengguna hotelnya.

Henssler melanjutkan, [Kempinski](#) yang sudah 120 tahun di dunia saat ini sangat fokus pada keunikan dan layanan. Sehingga, antara satu hotel [Kempinski](#) dengan yang lainnya akan memiliki keunikan berbeda.

"Misal di Kuala Lumpur kami bekerja sama dengan 8 Conlay. Maka di tempat lain di Kuala Lumpur tidak akan ada [Kempinski](#) lainnya. Kami fokus pada program 'small is beautiful'. jadi tidak perlu bangun banyak hotel untuk mencapai pertumbuhan," papar pria asal Jerman ini.

Di masa depan, Hensser mengatakan bahwa [Kempinski](#) selalu melihat semua wilayah sebagai potensi untuk pertumbuhan. Namun mereka hanya akan masuk ke proyek spesifik dan berbeda, yang memiliki nilai jangka panjang.

"Untuk kontribusi ke pendapatan, kami melihat pasar Timur Tengah dan Afrika. Pasar China juga menarik untuk turisme. Tetapi untuk jangka panjang, kami melihat Kuba yang pasarnya baru dibuka, juga Kuala Lumpur," ujar Hensler.

Sebelumnya, lembaga riset Cowen & Co juga memberikan catatan bahwa hotel merupakan tempat yang mendapatkan keuntungan bersih diantara bisnis pelancong lain. Hasil survei perusahaan ini mengatakan, pengguna [Airbnb](#), ternyata lebih suka menggunakan hotel ketika mereka bepergian untuk keperluan bisnis.

Sementara Goldman Sachs Group Inc juga mengelat riset yang menyatakan bahwa banyak pengguna [Airbnb](#) enggan jadi pengguna loyal setelah menggunakan aplikasi ini. Akibatnya, pasar peer to peer travel masih rendah penetrasinya diantara bisnis pelancongan lainnya.