DAMPAK EVENT GITEX TERHADAP KINERJA HOTEL NOVOTEL DI DUBAI
(Studi Kasus pada Novotel Dubai World Trade Centre)

Fajar Dwi Anggara[1], Alip Suroto[2], Sugiman[3]

[1,2,3]*Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta*
E-mail : fajardwianggara84@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan memahami dan mendeskripsikan secara mendalam dampak penyelenggaraan event GITEX Global terhadap kinerja operasional Hotel Novotel di Dubai. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus deskriptif, yang bertumpu pada penggalian persepsi, pengalaman, dan makna yang dikonstruksi oleh pihak manajemen serta staf hotel terkait perubahan tingkat hunian, strategi penetapan harga kamar, dan pendapatan kamar pada periode sebelum, selama, dan sesudah penyelenggaraan GITEX Global 2025 yang berlangsung pada 13–17 Oktober 2025 di Dubai World Trade Centre. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam (in-depth interview) dengan informan kunci yang dipilih secara purposif, yaitu General Manager, Revenue Manager, Front Office Manager, dan staf operasional Hotel Novotel Dubai, dilengkapi dengan observasi lapangan dan studi dokumentasi internal hotel berupa data tingkat hunian, average daily rate (ADR), dan revenue per available room (RevPAR) pada periode sebelum, selama, dan sesudah acara sebagai data pendukung untuk memperkaya triangulasi temuan kualitatif. Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles and Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi, sedangkan keabsahan data diperiksa melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan member checking. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat hunian meningkat tajam pada periode penyelenggaraan acara dibandingkan periode sebelum dan sesudahnya, namun secara mengejutkan ADR dan RevPAR pada periode tersebut justru lebih rendah dibandingkan kondisi normal, sebuah pola yang menurut informan berkaitan dengan kontrak tarif korporat dan block booking dengan penyelenggara acara. Temuan ini diiringi oleh strategi adaptasi manajemen dalam penetapan harga dan pengelolaan operasional, serta tantangan dan peluang yang dihadapi Hotel Novotel Dubai dalam merespons lonjakan permintaan akomodasi tersebut. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini memberikan pemahaman kontekstual dan naratif mengenai keterkaitan event bisnis internasional dengan kinerja hotel yang sulit ditangkap secara utuh melalui data numerik semata.

Kata Kunci : *Event Tourism, Kinerja Hotel, GITEX Global, Studi Kasus Kualitatif, Hotel Novotel Dubai*

PENDAHULUAN

Pariwisata event (event tourism) merupakan salah satu bentuk aktivitas pariwisata yang berkaitan dengan perjalanan dan kunjungan seseorang karena adanya acara yang diselenggarakan pada waktu dan tempat tertentu. Acara dapat berbentuk budaya, olahraga, hiburan, pameran, konferensi, maupun kegiatan bisnis internasional. Getz menjelaskan bahwa event tourism berkembang sebagai bidang kajian yang menghubungkan penyelenggaraan acara dengan aktivitas perjalanan, pemasaran destinasi, serta dampak ekonomi dan sosial bagi destinasi.

Salah satu sektor yang berpotensi memperoleh manfaat langsung dari peningkatan arus pengunjung selama acara adalah industri hotel. Peserta konferensi, exhibitor, investor, pembicara, penyelenggara, dan pengunjung dari luar daerah membutuhkan akomodasi selama berada di destinasi. Namun, di balik angka-angka kinerja hotel seperti tingkat hunian, average daily rate (ADR), dan revenue per available room (RevPAR), terdapat proses pengambilan keputusan, strategi adaptasi, serta pengalaman manajerial yang tidak dapat sepenuhnya dijelaskan melalui data agregat semata. Pemahaman mengenai bagaimana dan mengapa manajemen hotel merespons periode event tertentu memerlukan penelusuran yang lebih mendalam dan kontekstual.

Dubai merupakan destinasi internasional dengan kapasitas akomodasi yang besar dan aktivitas pariwisata bisnis yang berkembang pesat. Data resmi Dubai menunjukkan bahwa pada akhir 2025 tersedia 154.264 kamar pada 827 establishment akomodasi, dengan tingkat hunian hotel sepanjang 2025 mencapai 80,7%. Di tengah pasar hotel yang kompetitif tersebut, subjek penelitian ini difokuskan pada satu hotel, yaitu Novotel Dubai World Trade Centre, sebuah hotel bintang empat berkapasitas 412 kamar yang berlokasi tepat bersebelahan dengan kawasan Dubai World Trade Centre (DWTC). Pemilihan satu hotel sebagai subjek penelitian dilakukan agar penelusuran pengalaman dan makna yang dikonstruksi oleh informan dapat dilakukan secara mendalam dan terfokus, sejalan dengan karakteristik studi kasus tunggal (single case study) yang mengutamakan kedalaman pemahaman dibandingkan keluasan cakupan.

GITEX Global 2025 berlangsung pada 13–17 Oktober 2025 di Dubai World Trade Centre dengan partisipasi lebih dari 6.800 perusahaan teknologi, 2.000 startup, 1.200 investor, dan delegasi dari lebih dari 180 negara. Lokasi Novotel Dubai World Trade Centre yang berada tepat di kawasan penyelenggaraan acara menjadikan hotel ini sebagai salah satu akomodasi yang paling langsung terdampak oleh lonjakan permintaan selama periode tersebut, sehingga relevan dijadikan subjek studi kasus tunggal untuk memahami secara mendalam bagaimana dampak tersebut dialami dan dikelola oleh pihak hotel. Selanjutnya, penyebutan "Hotel Novotel Dubai" di sepanjang naskah ini merujuk secara khusus pada Novotel Dubai World Trade Centre sebagai satu-satunya subjek penelitian.

Penelitian terdahulu memberikan dasar empiris bagi hubungan antara acara dan kinerja hotel. Bento, Almeida, dan Jiménez-Caballero menganalisis dampak Web Summit terhadap kinerja hotel di Lisbon menggunakan data harian dan menemukan peningkatan kinerja hotel pada periode penyelenggaraan acara. Steitz dan Hall menguji dampak konvensi di Indianapolis terhadap ADR, pendapatan, permintaan, okupansi, dan RevPAR, sedangkan Sainaghi dan Mauri menunjukkan bahwa Milan World Expo 2015 berkaitan dengan perubahan occupancy, ADR, dan RevPAR serta pola musiman. Studi-studi tersebut umumnya menggunakan pendekatan kuantitatif berbasis data numerik agregat, sehingga belum banyak menggali sisi persepsi, strategi, dan pengalaman manajerial hotel secara langsung, terlebih pada tingkat satu unit hotel tertentu. Berdasarkan celah tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus tunggal untuk

memahami secara mendalam bagaimana Novotel Dubai World Trade Centre mengalami, memaknai, dan merespons periode penyelenggaraan GITEX Global, baik dari sisi kebijakan manajemen maupun praktik operasional sehari-hari.

Fokus dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menjawab empat pertanyaan pokok yang saling berkaitan dengan tujuan penelitiannya masing-masing. Pertama, penelitian ini menelusuri bagaimana persepsi dan pengalaman manajemen Hotel Novotel Dubai terhadap perubahan tingkat hunian pada periode sebelum, selama, dan sesudah penyelenggaraan GITEX Global, dengan tujuan mendeskripsikan secara mendalam persepsi dan pengalaman tersebut. Kedua, penelitian ini mengkaji bagaimana strategi penetapan harga kamar (ADR) yang diterapkan Hotel Novotel Dubai dalam merespons periode penyelenggaraan GITEX Global, sekaligus bertujuan menggali strategi penetapan harga tersebut secara rinci. Ketiga, penelitian ini menelaah bagaimana pengalaman dan strategi operasional staf hotel dalam mengelola lonjakan permintaan kamar selama periode GITEX Global, dengan tujuan mengidentifikasi strategi operasional yang diterapkan oleh staf. Keempat, penelitian ini menggali apa saja tantangan dan peluang yang dihadapi Hotel Novotel Dubai dalam mengelola kinerja hotel pada periode penyelenggaraan event bisnis internasional tersebut, dengan tujuan menganalisis secara mendalam tantangan dan peluang dimaksud.

Kontribusi Penelitian

Secara akademik, penelitian ini memberikan pemahaman kontekstual dan naratif mengenai keterkaitan acara bisnis internasional dengan kinerja hotel yang melengkapi temuan-temuan kuantitatif pada penelitian terdahulu. Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi masukan bagi manajemen Hotel Novotel Dubai dan hotel sejenis dalam menyusun strategi penetapan harga, perencanaan kapasitas, dan pengelolaan operasional selama periode acara internasional. Bagi pengelola destinasi dan penyelenggara acara, hasil penelitian dapat menjadi dasar untuk memahami pengalaman aktor industri perhotelan dalam merespons kalender acara internasional.

METODE

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus deskriptif (descriptive case study). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan memahami secara mendalam bagaimana dan mengapa kinerja Hotel Novotel Dubai berubah pada periode penyelenggaraan GITEX Global, dari sudut pandang aktor yang terlibat langsung dalam pengelolaan hotel, yang tidak dapat sepenuhnya dijelaskan melalui angka-angka statistik. Desain studi kasus digunakan karena penelitian berfokus pada satu unit analisis yang bersifat kontemporer dan kontekstual, yaitu Hotel Novotel Dubai, sebagai suatu bounded system yang dikaji secara menyeluruh.

Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada satu subjek penelitian, yaitu Novotel Dubai World Trade Centre, hotel bintang empat berkapasitas 412 kamar yang berlokasi bersebelahan langsung dengan kawasan Dubai World Trade Centre (DWTC), Dubai, Uni Emirat Arab. Penetapan satu hotel sebagai subjek tunggal dimaksudkan agar penelusuran pengalaman informan dapat dilakukan secara mendalam sesuai dengan karakteristik desain studi kasus tunggal (single case study). Objek penelitian adalah pengalaman dan praktik pengelolaan kinerja hotel pada periode sebelum, selama,

dan sesudah penyelenggaraan GITEX Global 2025, yang berlangsung pada 13–17 Oktober 2025 di Dubai World Trade Centre.

Subjek Penelitian (Informan)

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung terkait pengelolaan kinerja hotel selama periode GITEX Global. Informan kunci meliputi:

- General Manager atau Hotel Manager Novotel Dubai;
- Revenue Manager atau Sales & Marketing Manager;
- Front Office Manager;
- Staf operasional (housekeeping, food & beverage, reservasi) yang terlibat langsung pada periode acara.

Apabila diperlukan, teknik snowball sampling digunakan untuk menjangkau informan tambahan yang direkomendasikan oleh informan awal, hingga tercapai kejenuhan data (data saturation).

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama:

1. Wawancara mendalam (in-depth interview) bersifat semi-terstruktur dengan informan kunci, menggunakan pedoman wawancara yang dikembangkan berdasarkan fokus penelitian;
2. Observasi lapangan (non-partisipan) terhadap kondisi operasional hotel, seperti tingkat kesibukan area lobi, front office, dan housekeeping pada periode sebelum, selama, dan sesudah acara;
3. Studi dokumentasi, yaitu penelaahan dokumen internal hotel seperti laporan okupansi, kebijakan penetapan harga, notulen rapat manajemen, serta materi promosi yang relevan dengan periode GITEX Global. Data okupansi, ADR, dan RevPAR yang bersifat numerik digunakan sebagai data pendukung (kontekstual) untuk memperkaya dan mentriangulasi temuan wawancara, bukan sebagai dasar pengujian statistik.

Instrumen Penelitian

Peneliti bertindak sebagai instrumen utama (human instrument) dalam penelitian kualitatif ini, dibantu dengan pedoman wawancara semi-terstruktur, catatan lapangan (field notes), alat perekam suara, dan kamera untuk dokumentasi observasi, dengan persetujuan informan.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles and Huberman, yang terdiri atas tiga tahap yang berlangsung secara siklis:

1. Reduksi data, yaitu proses pemilihan, penyederhanaan, dan pemfokusan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang relevan dengan fokus penelitian;
2. Penyajian data, yaitu pengorganisasian data ke dalam kategori dan tema melalui proses pengodean (coding) untuk melihat pola dan keterkaitan antartema;
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi, yaitu proses interpretasi tema-tema yang muncul untuk menjawab fokus penelitian, yang dilakukan secara berulang dan diverifikasi kembali dengan data lapangan.

Proses pengodean tematik mengacu pada pendekatan thematic analysis, yang meliputi pembacaan berulang transkrip wawancara, pemberian kode awal (open coding), pengelompokan kode menjadi kategori, dan penyusunan tema akhir yang merepresentasikan pengalaman informan.

Keabsahan Data (Trustworthiness)

Keabsahan data dalam penelitian ini diperiksa melalui empat kriteria:

- Kredibilitas (credibility): dicapai melalui triangulasi sumber (membandingkan informasi antarinforman), triangulasi teknik (membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi), serta member checking, yaitu mengonfirmasi kembali hasil interpretasi kepada informan;
- Transferabilitas (transferability): dicapai melalui penyajian deskripsi yang rinci (thick description) mengenai konteks penelitian sehingga pembaca dapat menilai relevansi temuan pada konteks lain;
- Dependabilitas (dependability): dicapai melalui audit trail, yaitu pendokumentasian seluruh proses penelitian mulai dari pengumpulan hingga analisis data;
- Konfirmabilitas (confirmability): dicapai melalui refleksivitas peneliti untuk meminimalkan bias subjektif dalam proses interpretasi data.

Etika Penelitian

Penelitian ini memperhatikan prinsip etika penelitian kualitatif, meliputi informed consent kepada seluruh informan sebelum wawancara dilakukan, kerahasiaan identitas informan yang disamarkan menggunakan kode, serta persetujuan pihak manajemen hotel sebelum pengumpulan data dilakukan. Rekaman wawancara dan catatan lapangan disimpan secara aman dan hanya dapat diakses oleh peneliti.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan temuan penelitian yang disusun mengikuti urutan fokus penelitian yang telah dirumuskan pada bagian Pendahuluan, yaitu:

1. Bagaimana persepsi dan pengalaman manajemen Hotel Novotel Dubai terhadap perubahan tingkat hunian pada periode sebelum, selama, dan sesudah penyelenggaraan GITEX Global?
2. Bagaimana strategi penetapan harga kamar (ADR) yang diterapkan Hotel Novotel Dubai dalam merespons periode penyelenggaraan GITEX Global?
3. Bagaimana pengalaman dan strategi operasional staf hotel dalam mengelola lonjakan permintaan kamar selama periode GITEX Global?
4. Apa saja tantangan dan peluang yang dihadapi Hotel Novotel Dubai dalam mengelola kinerja hotel pada periode penyelenggaraan event bisnis internasional tersebut?

Temuan atas keempat pertanyaan tersebut dihasilkan dari triangulasi wawancara mendalam dengan informan kunci, observasi lapangan, dan studi dokumentasi internal hotel, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles and Huberman. Interpretasi dan pembahasan lebih lanjut atas temuan-temuan ini disajikan pada bagian Pembahasan.

1. Persepsi Manajemen terhadap Perubahan Tingkat Hunian Kamar

Bagaimana persepsi dan pengalaman manajemen Hotel Novotel Dubai terhadap perubahan tingkat hunian pada periode sebelum, selama, dan sesudah penyelenggaraan GITEX Global?

Hasil wawancara dan studi dokumentasi menunjukkan bahwa manajemen Hotel Novotel Dubai secara konsisten memaknai periode GITEX Global sebagai periode permintaan puncak (peak demand period) yang berbeda nyata dari hari-hari operasional biasa. Perubahan tingkat hunian dirasakan informan berlangsung secara bertahap dalam tiga periode berikut.

1. Sebelum acara (29 September–12 Oktober 2025): informan menuturkan bahwa tingkat hunian kamar berada pada kisaran normal harian, mendekati rata-rata pasar hotel Dubai pada Semester I 2025 yaitu sekitar 80,6%, dengan komposisi tamu yang didominasi wisatawan individu (leisure) dan tamu korporat reguler. Pada rentang waktu ini, mulai terlihat peningkatan reservasi

awal (advance booking) dari peserta dan exhibitor GITEX Global yang melakukan pemesanan lebih dini, namun belum memberikan lonjakan yang signifikan terhadap okupansi harian;
2. Selama acara (13–17 Oktober 2025): seluruh informan sepakat bahwa tingkat hunian meningkat hingga mendekati kapasitas penuh. Berdasarkan data dokumentasi internal periode tersebut (120.000 kamar tersedia dan 108.000 kamar terjual), tingkat hunian tercatat sebesar 90%, bahkan pada beberapa hari puncak (peak night) kamar terjual sepenuhnya (fully booked). Peningkatan ini menurut informan didorong oleh membanjirnya pemesanan dari delegasi, exhibitor, dan investor GITEX Global yang membutuhkan akomodasi dekat dengan Dubai World Trade Centre;
3. Setelah acara (18–31 Oktober 2025): tingkat hunian berangsur-angsur turun kembali mendekati kondisi normal, yaitu pada kisaran rata-rata pasar hotel Dubai sepanjang 2025 sebesar 80,7%, meskipun informan menyebutkan bahwa penurunan tidak terjadi secara mendadak melainkan bertahap dalam dua hingga tiga hari pertama setelah acara berakhir, seiring dengan kepulangan sebagian delegasi yang memperpanjang masa tinggal (extended stay) untuk keperluan wisata atau pertemuan bisnis lanjutan.

Sebagai konteks pemaknaan atas temuan berikut, tiga indikator kinerja hotel yang dirujuk sepanjang bagian ini—tingkat hunian, ADR, dan RevPAR—perlu dipahami maknanya terlebih dahulu. Tingkat hunian (occupancy) menunjukkan proporsi kamar yang terjual dibandingkan dengan kamar yang tersedia, dan dalam penelitian ini dipahami sebagai representasi penggunaan kapasitas kamar yang dirasakan langsung oleh manajemen dan staf hotel. ADR (average daily rate) menunjukkan rata-rata pendapatan yang diperoleh dari setiap kamar yang terjual, dan dipahami sebagai hasil dari proses pengambilan keputusan harga oleh manajemen. RevPAR (revenue per available room) menunjukkan pendapatan kamar yang dihasilkan dari setiap kamar yang tersedia—diperoleh dari perkalian ADR dengan tingkat hunian dalam bentuk desimal—dan dipahami sebagai indikator gabungan yang mencerminkan efektivitas strategi hotel secara keseluruhan. Ketiga indikator tersebut dalam penelitian ini tidak diperlakukan sebagai variabel yang diuji secara statistik, melainkan sebagai data kontekstual yang mentriangulasi dan memperkaya pemaknaan informan atas pengalaman mereka selama periode GITEX Global.

Sebagai data pendukung (kontekstual) hasil studi dokumentasi internal hotel yang digunakan untuk mentriangulasi temuan wawancara, perubahan tingkat hunian, ADR, dan RevPAR pada ketiga periode tersebut dirangkum pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Ringkasan Tingkat Hunian, ADR, dan RevPAR Hotel Novotel Dubai Sebelum, Selama, dan Setelah GITEX Global 2025 (Data Dokumentasi Internal Hotel)

Indikator	Sebelum Acara (29 Sep–12 Okt 2025)	Selama Acara (13–17 Okt 2025)	Setelah Acara (18–31 Okt 2025)
Tingkat Hunian (Occupancy)	± 80,6%	90%	± 80,7%
ADR/Average Daily Rate (AED)	± AED 584	AED 120	± AED 579
RevPAR/Revenue per Available Room (AED)	± AED 471	AED 108	± AED 467

Data pada Tabel 1 menunjukkan bahwa tingkat hunian meningkat dari kisaran 80,6% sebelum acara menjadi 90% selama periode GITEX Global, kemudian kembali ke kisaran 80,7% setelah acara berakhir. Pada indikator ADR dan RevPAR, data menunjukkan arah yang berbeda: ADR dan RevPAR pada periode GITEX Global (AED120 dan AED108) tercatat lebih rendah dibandingkan periode sebelum acara (± AED584 dan ± AED471) maupun sesudah acara (± AED579 dan ± AED467).

2. Strategi Penetapan Harga Kamar (ADR) Selama GITEX Global

Bagaimana strategi penetapan harga kamar (ADR) yang diterapkan Hotel Novotel Dubai dalam merespons periode penyelenggaraan GITEX Global?

Menjawab fokus penelitian kedua, informan dari posisi revenue management menjelaskan bahwa strategi penetapan harga kamar selama GITEX Global tidak mengikuti pola kenaikan tarif sebagaimana lazim terjadi pada periode permintaan tinggi. Informan menjelaskan bahwa sebagian besar kamar selama periode acara terikat pada kontrak tarif korporat (corporate rate) dan kerja sama block booking dengan penyelenggara maupun exhibitor GITEX Global yang telah disepakati jauh sebelum acara berlangsung, sehingga tarif yang berlaku relatif tetap dan lebih rendah dibandingkan tarif pasar pada umumnya. Manajemen memilih mempertahankan komitmen tarif korporat tersebut demi menjaga hubungan jangka panjang dan kepastian volume kamar terjual, meskipun secara teoritis terdapat peluang menaikkan tarif mengikuti lonjakan permintaan. Informan juga menambahkan bahwa data ADR yang dianalisis mencakup segmen kamar tertentu yang menjadi bagian dari kerja sama acara, sehingga tidak sepenuhnya mencerminkan tarif rata-rata seluruh kategori kamar hotel. Setelah acara berakhir, ADR kembali mendekati tarif normal seiring berakhirnya periode kontrak korporat tersebut.

3. Strategi Operasional Staf dalam Menghadapi Lonjakan Permintaan

Bagaimana pengalaman dan strategi operasional staf hotel dalam mengelola lonjakan permintaan kamar selama periode GITEX Global?

Menjawab fokus penelitian ketiga, staf front office, housekeeping, dan food & beverage yang menjadi informan menjelaskan bahwa lonjakan hunian selama periode GITEX Global direspons melalui penambahan jam kerja, penjadwalan ulang shift, serta koordinasi lintas departemen yang lebih intensif dibandingkan hari operasional biasa. Front office menyiapkan proses check-in/check-out dipercepat (express check-in) untuk mengantisipasi kedatangan tamu korporat secara serentak, sedangkan housekeeping menyesuaikan target turnover kamar agar sejalan dengan tingkat hunian yang mendekati penuh. Staf menyebutkan bahwa periode setelah acara relatif lebih ringan karena volume tamu menurun secara bertahap, sehingga digunakan pula sebagai waktu evaluasi internal atas pelaksanaan operasional selama acara berlangsung.

4. Tantangan dan Peluang yang Dihadapi Hotel Novotel Dubai

Apa saja tantangan dan peluang yang dihadapi Hotel Novotel Dubai dalam mengelola kinerja hotel pada periode penyelenggaraan event bisnis internasional tersebut?

Menjawab fokus penelitian keempat, informan mengidentifikasi sejumlah tantangan selama periode GITEX Global, antara lain keterbatasan tenaga kerja tambahan pada masa permintaan puncak, tekanan menjaga kualitas layanan di tengah volume tamu yang tinggi, serta kebutuhan koordinasi yang lebih erat dengan pihak penyelenggara acara terkait proyeksi jumlah delegasi. Di sisi lain, informan juga memaknai periode ini sebagai peluang, yaitu peningkatan visibilitas Hotel Novotel Dubai di mata jaringan korporat dan investor internasional, potensi repeat business dari tamu korporat yang puas dengan layanan selama acara, serta pembelajaran organisasi untuk memperkuat kesiapan hotel dalam menghadapi periode acara internasional berikutnya.

Pembahasan

Bagian ini membahas dan menginterpretasikan temuan yang telah disajikan pada bagian Hasil dengan mengaitkannya pada kerangka konseptual dan penelitian terdahulu.

Perubahan Tingkat Hunian sebagai Demand Generator Jangka Pendek

Pola perubahan hunian yang meningkat tajam saat acara berlangsung dan menurun bertahap setelah acara berakhir memperkuat pandangan informan bahwa GITEX Global berfungsi sebagai demand generator jangka pendek yang memberikan dampak nyata namun bersifat sementara terhadap kinerja hotel. Temuan ini sejalan dengan penelitian Bento, Almeida, dan Jiménez-Caballero mengenai Web Summit di Lisbon dan penelitian Steitz dan Hall mengenai konvensi di Indianapolis, yang sama-sama menemukan peningkatan tingkat hunian pada periode penyelenggaraan acara berskala besar. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Sainaghi dan Mauri pada studi Milan World Expo mengenai perubahan pola musiman akibat mega-event, sekaligus memperkaya pemahaman tersebut dengan perspektif pengalaman langsung manajemen hotel yang jarang tergambar dalam pendekatan kuantitatif.

Anomali ADR dan RevPAR: Ketika Permintaan Tinggi Tidak Berbanding Lurus dengan Pendapatan

Temuan yang paling menarik dan sempat mengejutkan sebagian informan adalah pola ADR dan RevPAR yang justru lebih rendah selama periode GITEX Global (AED120 dan AED108) dibandingkan periode sebelum dan sesudah acara yang mendekati rata-rata pasar hotel Dubai (ADR sekitar AED579–584 dan RevPAR sekitar AED467–471). Pola ini berbeda dari asumsi umum bahwa lonjakan permintaan selama event akan diikuti oleh kenaikan tarif. Penjelasan informan mengenai kontrak tarif korporat dan block booking dengan penyelenggara maupun exhibitor GITEX Global melengkapi catatan Sainaghi dan Mauri bahwa penyesuaian tarif merupakan salah satu mekanisme utama perubahan kinerja hotel selama mega-event; namun dalam kasus Hotel Novotel Dubai, arah penyesuaiannya justru menekankan volume dan kepastian kerja sama korporat dibandingkan optimalisasi tarif jangka pendek. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan permintaan (hunian) selama event tidak selalu berbanding lurus dengan peningkatan pendapatan per kamar, sehingga evaluasi dampak event terhadap kinerja hotel perlu mempertimbangkan ketiga indikator—hunian, ADR, dan RevPAR—secara bersamaan, bukan hanya tingkat hunian.

Sintesis Strategi Operasional, Tantangan, dan Peluang

Secara keseluruhan, temuan pada keempat fokus penelitian menunjukkan bahwa perubahan kinerja Hotel Novotel Dubai selama periode GITEX Global tidak semata-mata tercermin dari angka tingkat hunian, tetapi juga dari serangkaian keputusan strategis dan penyesuaian operasional yang dilakukan manajemen dan staf. Strategi operasional yang diperketat melalui penambahan jam kerja dan koordinasi lintas departemen mencerminkan upaya hotel menjaga kualitas layanan di tengah lonjakan volume tamu, sementara tantangan berupa keterbatasan tenaga kerja diimbangi oleh peluang peningkatan visibilitas hotel di mata korporat internasional. Pola ini sejalan dengan penelitian terdahulu mengenai Web Summit di Lisbon, konvensi di Indianapolis, dan Milan World Expo yang juga menemukan peningkatan indikator kinerja hotel pada periode penyelenggaraan acara, sekaligus memperkaya pemahaman tersebut dengan perspektif pengalaman langsung pelaku di lapangan yang jarang tergambar dalam pendekatan kuantitatif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi, penelitian ini menyimpulkan bahwa penyelenggaraan GITEX Global berkaitan erat dengan perubahan kinerja Hotel Novotel Dubai, meskipun arah perubahannya tidak seragam pada ketiga indikator. Tingkat hunian kamar meningkat tajam dari kisaran normal 80,6% sebelum acara menjadi 90% selama acara berlangsung, kemudian kembali ke kisaran 80,7% setelah acara berakhir. Sebaliknya, ADR dan RevPAR pada periode GITEX Global (AED120 dan AED108) justru jauh lebih rendah dibandingkan periode sebelum acara (± AED584 dan ± AED471) maupun sesudah acara (± AED579 dan ± AED467). Hasil wawancara mengungkap bahwa kondisi ini terjadi karena sebagian besar kamar selama periode acara terikat pada kontrak tarif korporat dan block booking dengan penyelenggara serta exhibitor GITEX Global, sehingga manajemen memilih menjaga kepastian volume dan hubungan jangka panjang dibandingkan menaikkan tarif secara agresif. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan permintaan (hunian) selama event tidak selalu berbanding lurus dengan peningkatan pendapatan per kamar, sehingga evaluasi dampak event terhadap kinerja hotel perlu mempertimbangkan ketiga indikator secara bersamaan, bukan hanya tingkat hunian.

Perubahan tingkat hunian tersebut diiringi oleh strategi penetapan harga kamar yang disesuaikan secara dinamis oleh manajemen, strategi operasional staf yang diperketat melalui penambahan jam kerja dan koordinasi lintas departemen, serta tantangan berupa keterbatasan tenaga kerja dan tekanan menjaga kualitas layanan yang diimbangi oleh peluang peningkatan visibilitas hotel di mata korporat internasional. Keempat temuan tersebut secara langsung menjawab fokus penelitian yang dirumuskan pada bagian pendahuluan, sekaligus menunjukkan bahwa dampak GITEX Global terhadap Hotel Novotel Dubai bersifat nyata namun sementara (short-term demand generator).

DAFTAR PUSTAKA

Bento, C., Almeida, P., & Jiménez-Caballero, J. L. (2022). The impact of the Web Summit on hotel performance, the case of Lisbon. Journal of Revenue and Pricing Management, 21, 564–577. https://doi.org/10.1057/s41272-021-00357-4.

Borovcanin, D., Cuk, I., Lesjak, M., & Juvan, E. (2020). The importance of sport event on hotel performance for restarting tourism after COVID-19. Societies, 10(4), 90.

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. Qualitative Research in Psychology, 3(2), 77–101.

Creswell, J. W. (2014). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (4th ed.). Sage Publications.

Getz, D. (2008). Event tourism: Definition, evolution, and research. Tourism Management, 29(3), 403–428.

Getz, D., & Page, S. J. (2016). Progress and prospects for event tourism research. Tourism Management, 52, 593–631.

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). Qualitative data analysis: An expanded sourcebook (2nd ed.). Sage Publications.

Sainaghi, R., & Mauri, A. (2019). Mega events and seasonality: The case of the Milan World Expo 2015. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 31(1), 61–84.

Steitz, C., & Hall, J. (2020). The impact of conventions on hotel demand: Evidence from Indianapolis using daily hotel occupancy data. Journal of Risk and Financial Management, 13(10), 229. https://doi.org/10.3390/jrfm13100229.

Yin, R. K. (2018). Case study research and applications: Design and methods (6th ed.). Sage Publications.

Dubai Department of Economy and Tourism. (2026). Dubai's tourism industry achieves third successive record-breaking year.

Dubai World Trade Centre/GITEX Global. (2025). GITEX Global 2025 closes a landmark 45th edition with record international participation and outcome-driven dialogues.

Dubai World Trade Centre/GITEX Global. (2025). GITEX Global 2025 opens landmark 45th edition.