Jurnal Darma Agung
Volume:33, Nomor: 5, (2025), Oktober: 59-74 *P-ISSN:0852-7296*
https://doi.org.10.46930/v.31.i3/.5847 *E-ISSN:2654-3915*

IMPLEMENTASI STANDAR KRITERIA GSTC HOTEL PADA HOTEL HARPER MEDAN

Darmayanti Ompusunggu[1], Femmy Indriany Dalimunthe[2], Liyushiana[3]
[1]Mahasiswa Magister Terapan Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata, Poltekpar, Medan, Indonesia
[2, 3] Dosen Magister Terapan Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata, Poltekpar, Medan, Indonesia[2,3]

Corresponding Author:
darmayanti.ompusunggu@gmail.com[1], femmydalimunthe@poltekparmedan.ac.id[2], liyushiana@poltekparmedan.ac.id[3]

Abstrak

Meskipun diwajibkan oleh standar internasional dan peraturan pemerintah, hotel bintang tiga di Kota Medan masih belum sepenuhnya menerapkan prinsip keberlanjutan. Manajemen hotel berbasis *Global Sustainable Tourism Council* (GSTC) di Hotel Harper Medan, sebuah hotel bintang tiga yang diteliti dalam penelitian ini. Studi ini menggunakan metodologi studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Observasi, wawancara mendalam, kuesioner, dan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data. Empat kriteria utama GSTC sistem manajemen keberlanjutan, manfaat sosial dan ekonomi, pelestarian budaya, dan pengurangan dampak lingkungan kemudian dijadikan dasar untuk analisis tematis. Temuan penelitian menunjukkan bahwa, sesuai dengan ISO 9001:2015, Hotel Harper Medan telah menerapkan sistem manajemen keberlanjutan yang konsisten dan terdokumentasi. Meskipun belum dicatat secara menyeluruh, hotel ini telah bekerja sama dengan komunitas lokal terkait isu sosial ekonomi. Pendekatan pemasaran belum mengintegrasikan budaya lokal; masih bersifat simbolis. Sementara itu, standar operasional hotel telah secara sistematis mengintegrasikan strategi pembelian ramah lingkungan. Hasil penelitian mengonfirmasi bahwa model GSTC dapat diterapkan secara kontekstual pada hotel bintang tiga; namun, untuk mengintegrasikan keberlanjutan secara menyeluruh, model ini perlu diperkuat dalam hal inovasi budaya dan lingkungan.

Kata Kunci: Sistem Manajemen Keberlanjutan; Manfaat Sosial dan Ekonomi; Manfaat Warisan Budaya; Manfaat Lingkungan dan Dampak Negatif; Hotel Harper Medan

Abstract

Although required by international standards and government regulations, three-star hotels in Medan City have not fully implemented sustainability principles. The sustainability management of the Global Sustainable Tourism Council (GSTC) based approach at Hotel Harper Medan, a three-star hotel, will be examined in this study. This study uses a case study methodology with a qualitative approach. Observation, indepth interviews, questionnaires, and documentation are used to collect data. The four main GSTC criteria sustainability management system, social and economic benefits, cultural preservation, and environmental impact reduction are then used as the basis for thematic analysis. The research

History:
Received : 03 Maret 2025
Revised : 10 Juli 2025
Accepted : 02 September 2025
Published: 30 Oktober 2025

Publisher: LPPM Universitas Darma Agung
Licensed: This work is licensed under Attribution-NonCommercial-No Derivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)

findings indicate that, in accordance with ISO 9001:2015, Hotel Harper Medan has implemented a consistent and documented sustainability management system. Although not fully recorded, the hotel has collaborated with the local community on socio economic issues. The marketing approach has not integrated local culture; it remains symbolic. Meanwhile, the hotel's operational standards have systematically integrated eco-friendly procurement strategies. The study results confirm that the GSTC model can be applied contextually to a three star hotel; however, to fully integrate sustainability, this model needs to be strengthened in terms of cultural and environmental innovation.

***Keywords**: Sustainability Management System; Social and Economic Benefits; Cultural Heritage Benefits; Environmental Benefits and Negative Impacts; Hotel Harper Medan*

Pendahuluan

Sumatera Utara memiliki potensi besar dalam sektor pariwisata dengan jumlah kunjungan wisatawan nusantara yang cukup tinggi, khususnya di Kota Medan. Kondisi ini tidak diikuti dengan peningkatan signifikan pada tingkat okupansi hotel, terutama hotel bintang tiga, yang

justru tercatat hanya sebesar 44,82% pada tahun 2023.

Hotel berbintang memiliki dampak ekonomi yang signifikan terhadap industri pariwisata dan PAD regional. Hal ini menekankan betapa pentingnya rencana pengembangan hotel yang berkelanjutan untuk memastikan bahwa ekspansi hotel sejalan dengan meningkatnya tingkat hunian.

Gagasan *Global Sustainable Tourism Council* (GSTC), yang mencakup empat elemen lingkungan, sosial ekonomi, budaya, dan manajemen berkelanjutan merupakan salah satu metode yang telah terbukti. Banyak hotel di seluruh dunia, termasuk di Indonesia, telah menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip GSTC meningkatkan loyalitas tamu, kepuasan pelanggan, dan tingkat hunian hotel.

Implementasi konsep *GSTC* pada hotel bintang tiga di Sumatera Utara khususnya pada Kota Medan masih sangat minim karena konsep GSTC tersebut merupakan standar Internasional yang ditetapkan untuk hotel-hotel yang akan mengusung konsep keberlanjutan, berdasarkan observasi dan pengamatan yang dilakukan pada hotel bintang tiga di Medan yang teridentifikasi yang sudah mengarah dan menerapkan konsep kriteria GSTC hotel berkelanjutan di kota Medan yaitu sebagai berikut

Tabel 1
Implementasi Konsep *GSTC* Pada Hotel Bintang Tiga Kota Medan

No.	Hotel	Implementasi Sustainability (*GSTC*)	Dampak Nyata terhadap *Occupancy Rate*
1	Ibis Styles Medan Pattimura	Energi hijau, efisiensi energi & air, pengelolaan sampah,	Meningkatkan citra dan preferensi pelanggan (penggunaan teknologi hijau & hemat biaya meningkatkan okupansi). Berdasarkan data *Accor*, hotel *eco-friendly* cenderung memiliki

		dukungan produk lokal	okupansi lebih tinggi dibanding grup sejenis.
2	Swiss-Belinn Medan	*CHSE*, penggunaan vendor lokal, pengelolaan energi & sampah.	Akses publik dan rating online (*TripAdvisor*/*Booking*) hotel yang memberdayakan lokal & kelola sustainability memperoleh rating lebih tinggi dan okupansi meningkat .
3	Harper Wahid Hasyim by ASTON	*Listing* sebagai *eco-friendly*, kategori *sustainability* pada *platform* pemesanan	Meski belum ada studi khusus Medan, hotel yang mendapat label *eco-friendly* di OTA cenderung mengalami peningkatan okupansi sebesar 2–4%, menurut data global *GSTC*.

Sumber : Observasi Peneliti, 2025

Berdasarkan data Ketua Tim Kerja Lingkungan Pengembangan Industri Pariwisata dan data Dispakot Medan bahwasanya hotel bintang tiga di Kota Medan yang terdaftar sebanyak 25 hotel yaitu hotel Hotel M, Hotel Harper Wahid Hasyim, Hotel Ibis Sytle, Hotel Fave, Hotel Deli, Hotel Grand Central, Hotel Sishezu Citytel, Hotel Griya, Hotel Swis Belin Surabaya, Hotel Grand Mohaga, Hotel Kanasha, Hotel Antares Indonesia, Hotel Pardede Internasional, Hotel Grand Kanaya, Hotel 61, Hotel Putra Mulia Abadi, Hotel Selecta, Hotel Swasana, Hotel Swiss Belin Gajah Mada, Hotel Saka, Hotel Depari, Hotel Raz, Hotel The Grand Impression, Hotel Syariah Grand Jamee, Hotel Grand Sakura diantara 25 hotel tersebut belum terlihat sangat jelas menerapkan konsep *GSTC* hotel. Sehingga hal ini menjadi temuan masalah yang sangat urgensi dan menjadi perhatian bersama terkhusus bagi peneliti dalam meningkatkan okupansi hotel dengan menggunakan penerapan konsep *GSTC* hotel.

Temuan masalah sangat didukung oleh penelitian (Alipour et al., 2019) yang menunjukkan bahwa penerapan GSTC pada hotel bintang 4 dan 5 dapat memperbaiki kekurangan di pasar pariwisata serta menegaskan peran penting karyawan dalam menjalankan praktik keberlanjutan.

Berikutnya Penelitian (García et al., 2023) menegaskan bahwa sertifikasi keberlanjutan berbasis GSTC, khususnya pada dimensi lingkungan, membantu merumuskan strategi keberlanjutan yang holistik dan mendukung pemulihan pariwisata serta industri hotel berkelanjutan. Penelitian (Uslu et al., 2023) menunjukkan bahwa karyawan hotel yang peduli lingkungan dan berkepribadian altruistik lebih responsif terhadap praktik GHRM serta lebih bertanggung jawab terhadap lingkungan.

Penelitian (Marneros et al., 2023) menjelaskan bahwa pengelolaan lingkungan yang proaktif—seperti pengurangan penggunaan air dan konservasi sumber daya—memberikan keuntungan bagi hotel dan masyarakat. Sementara itu, (Castro & Fernandes,

2023) menegaskan bahwa penerapan sistem keberlanjutan dapat dimulai dengan mengurangi biaya dan risiko, sekaligus meningkatkan pendapatan serta posisi kompetitif melalui praktik inovatif.

Penelitian (Ciptaningtyas & Rosanto, 2023) menemukan bahwa Hotel Sava Eco Retreat Bali bintang 3 mengalami penurunan omzet saat pandemi. Masalah tersebut diatasi melalui penerapan konsep eco hotel dengan sistem manajemen lingkungan untuk mengurangi dampak operasional, seperti pembuangan air, pemanasan, dan penggunaan energi. Hasilnya, strategi pengembangan hotel berkelanjutan dirumuskan melalui tujuh komponen manajemen eco hotel: manajemen air, limbah, kantor ramah lingkungan, fasilitas internal–eksternal, energi, dan keselamatan.

Penelitian (Han et al., 2011) menunjukkan bahwa praktik ramah lingkungan meningkatkan kepuasan tamu dan mendorong niat menginap ulang, sehingga memperkuat loyalitas tamu hotel bintang tiga. Sementara itu, (Line & Hanks, 2016) menemukan bahwa hotel ramah lingkungan membangun kepercayaan konsumen dan meningkatkan niat berkunjung kembali, sehingga mendukung strategi jangka panjang dalam meningkatkan repeater guest.

Penelitian (de Leaniz & Rodríguez-del-Bosque, 2013) menunjukkan bahwa CSR dan praktik keberlanjutan memperkuat keterikatan emosional tamu, selaras dengan dimensi sosial–ekonomi dan budaya dalam GSTC. Sementara itu, (Font et al., 2017) menemukan bahwa hotel yang menerapkan keberlanjutan tetapi tidak mengomunikasikannya ("greenhushing") gagal membangun loyalitas tamu, sehingga menegaskan pentingnya integrasi GSTC dalam strategi pemasaran hotel.

Hotel yang menerapkan prinsip GSTC umumnya memiliki tingkat okupansi lebih tinggi karena wisatawan terutama milenial, Gen-Z, dan wisatawan dari negara maju semakin memilih akomodasi yang berkomitmen pada keberlanjutan lingkungan, sosial, dan efisiensi energi (Han et al., 2017), (Line & Hanks, 2016), (Kaithlin, 2024).

Menerapkan prinsip GSTC di hotel memiliki pengaruh langsung pada faktor komersial termasuk tingkat hunian, loyalitas pelanggan, dan posisi kompetitif hotel di pasar, selain menjadi pendekatan yang etis dan ramah lingkungan. Mendorong hotel untuk mengikuti pedoman ini oleh karena itu merupakan langkah yang terencana yang akan memberikan keuntungan dalam jangka panjang.

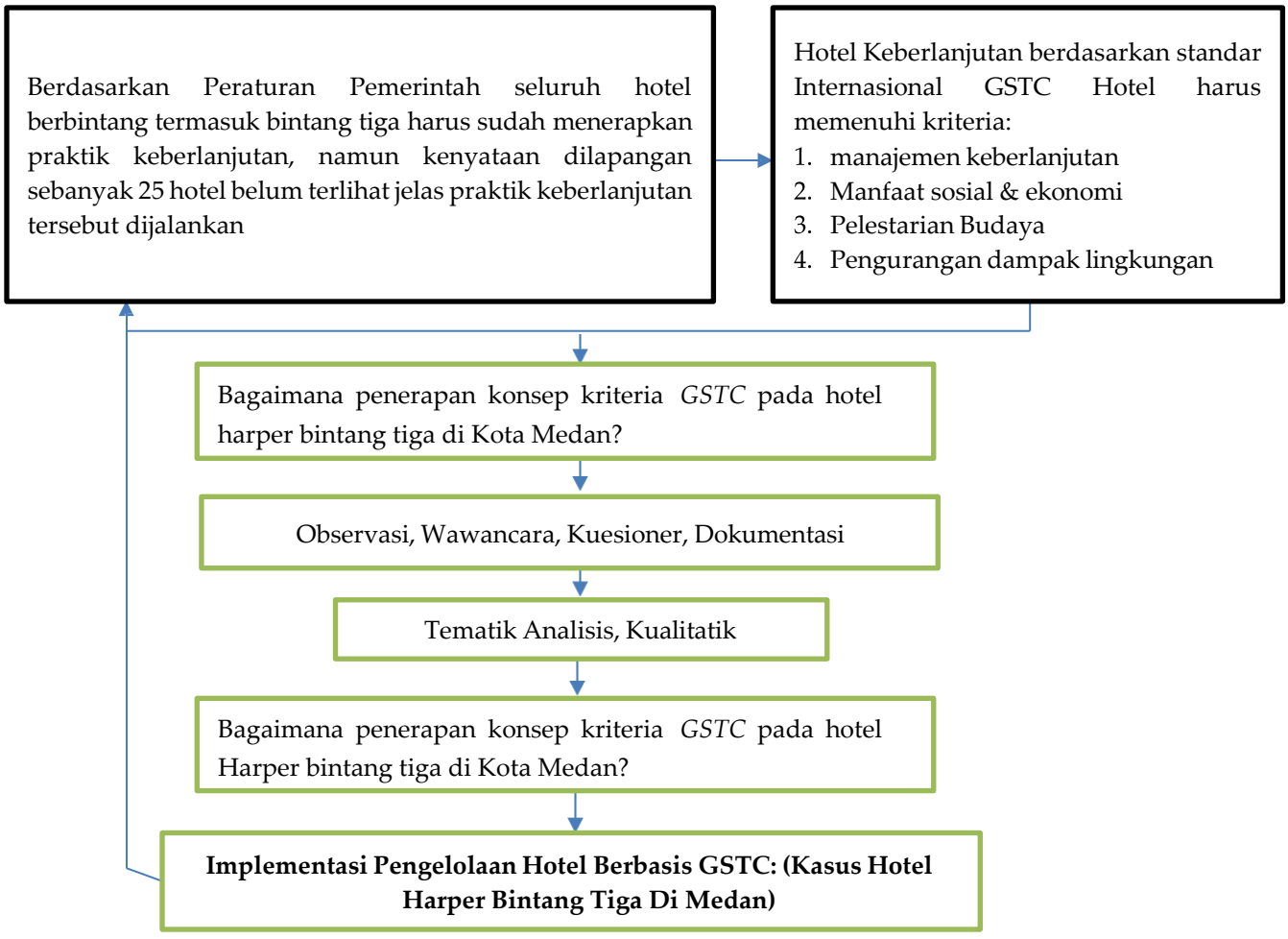
Tingkat kepuasan yang tinggi, kepercayaan yang berkelanjutan, dan loyalitas terhadap merek ditunjukkan oleh keberadaan tamu yang kembali. Pengunjung yang berulang lebih umum di hotel yang mematuhi Kriteria Pariwisata Berkelanjutan Global (GSTC) (Han et al., 2011),(Karnita & Aprilia, 2021),(de Leaniz & Rodríguez-del-Bosque, 2013). Hotel yang memprioritaskan keberlanjutan memberikan manfaat lebih dari sekadar kenyamanan. Pengunjung mendapatkan pengalaman emosional dan berarti yang membuat mereka ingin kembali karena mereka merasa menjadi bagian dari kegiatan yang memberikan manfaat bagi lingkungan dan komunitas sekitar.

Fokus penelitian ini yaitu hotel Harper bintang tiga di Kota Medan, pemilihan hotel

tersebut didasarkan pada posisinya yang cukup dominan dan terjangkau bagi berbagai segmen wisatawan, namun masih menghadapi keterbatasan dalam mengintegrasikan praktik keberlanjutan secara menyeluruh. Hotel-hotel dalam kategori ini sering kali memiliki kesenjangan dalam pemahaman, pengimplementasian, dan evaluasi prinsip-prinsip keberlanjutan dibandingkan dengan hotel bintang 4 dan 5 yang sudah lebih mapan dalam sistem manajemennya.

State of the art (kebaharuan) penelitian ini dengan penelitian sebelumnya (Vávrová., 2024); (Tajpour.,2024); (Phung & Vu.,2023);(Gavila & Shboul.,2023); (Alfalasi & Ahmad.,2022); (Atan et al., 2021); (Çop et al., 2021); (Estévez et al., 2022); (Guercio et al., 2024); (Le et al., 2023); (Marneros et al., 2023); (Okhrimenko et al., 2024); (Gunaseelan & Thomas, 2024); (Castro & Fernandes, 2023); (Gavilan & A. Al-shboul, 2023) yaitu, *scope* penelitian berkaitan dengan keberlanjutan hotel bintang tiga khususnya pada hotel Harper Medan yang menerapkan konsep *GSTC* hotel dengan metode penelitian kualitatif berbasis pendekatan studi kasus. dan analisis data yang digunakan pada penelitian menggunakan analisis tematik (*thematic analysis*).

Berdasarkan temuan masalah diatas dan uraian penelitian sebelumnya, maka penelitian membuatka kerangka pemikiran untuk menjawab permasalahan dari temuan penelitian tersebut sebagai berikut



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini yaitu penelitian kualitatif. Lokasi penelitian di laksanakan pada hotel Harper bintang tiga yang berada di Jl. K.H. Wahid Hasyim No.53, Babura, Medan Baru 20154 Medan. Subjek penelitian adalah manajer hotel, karyawan hotel yang memahami tentang konsep keberlanjutan hotel. Responden dalam penelitian ini yaitu seluruh hotel bintang tiga di Kota Medan yang ditetapkan oleh Ketua Tim Kerja Lingkup Pengembangan Industri Pariwisata dan Disparkot Medan sebanyak 25 hotel yaitu : Hotel M, Hotel Harper Wahid Hasyim, Hotel Ibis Style, Hotel Fave, Hotel Deli, Hotel Grand Central, Hotel Sishezu Citytel, Hotel Griya, Hotel Swiss Belinn Surabaya, Hotel Grand Mohaga, Hotel Kanasha, Hotel Antares Indonesia, Hotel Pardede Internasional, Hotel Grand Kanaya, Hotel 61, Hotel Putra Mulia Abadi, Hotel Selecta, Swasana Hotel, Hotel Swiss Belinn Gajah Mada, Hotel Saka, Hotel Depari, Hotel Raz, Hotel The Grand Impression, Hotel Syariah Grand Jamee, Hotel Grand Sakura.

Sampel yang digunakan pada penelitian yaitu hotel Harper Bintang Tiga di Medan. Sampel hotel ditentukan berdasarkan teknik *sampel purposive* atau sampel ditentukan berdasarkan atas pertimbangan tertentu (Amin et al., 2023).

Hotel Harper bintang tiga ini dipilih menjadi sampel dalam penelitian yaitu didasarkan karena atas pertimbangan *review customer* yang sudah pernah mengunjungi hotel tersebut dan ditinjau dari *google review* bahwa ketiga hotel ini mendapatkan respon yang positif dari pengunjung hotel. Selanjutnya dikarenakan hotel tersebar dibeberapa wilayah kecamatan di Kota Medan dan peneliti tidak dapat menjangkau secara keseluruhan dikarenakan faktor waktu penelitian yang tidak mencukup bagi peneliti untuk pengumpulan data, disamping itu juga peneliti memiliki keterbatasan biaya dan pengumpulan data penelitian.

Faktor lainnya penentuan hotel Harper Medan menjadi sampel penelitian yaitu karena peneliti lebih berfokus dengan kedalaman analisis isi penelitian daripada besarnya sampel. Sehingga peneliti memberikan pemahaman lebih mendalam dan terperinci pada hotel Harper Bintang Tiga Medan tersebut yang mengadopsi konsep *GSTC* hotel. Dengan jumlah sampel yang sedikit diatas peneliti leblih memahami fenomena/temuan hotel yang belum menerapkan kriteria *GSTC* hotel secara lebih baik. Sampel yang kecil juga akan memberikan data lebih akurat dan relevan dari pada jumlah sampel yang banyak Creswell, J.W (2014) dan Miles & Huberman,A.M. (1994).

Peneliti merupakan kunci dari sebuah penelitian untuk mencari informasi yang lengkap dan konkret mengenai tentang program – program keberlanjutan hotel Harper bintang tiga di Kota Medan yang sudah dijalankan (Pahleviannur et al., 2022).

Sumber data penelitian terbagi menjadi dua data primer data yang diperoleh langsung dari sumber utama baik dari individu maupun kelompok, data ini diperoleh wawancara, observasi, dan survei langsung dengan pimpinan (manajer,PHRI) terkait dengan program hotel Bintang tiga di Kota Medan (Sulung & Muspawi, 2024). Data sekunder Data sekunder diperoleh tidak langsung dari sumber utamanya maupun dari perantara yaitu data berupa

jurnal penelitian bereputasi Internasional/scopus dan Jurnal Nasional yang berhubungan dengan konsep hotel bintang berkelanjutan menggunakan pendekatan konsep *GSTC* hotel, internet, buku, dll (Sulung & Muspawi, 2024). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik wawancara mendalam (indepth interview), observasi langsung, dan studi dokumentasi penerapan kriteria GSTC hotel pada Hotel Harper Medan.

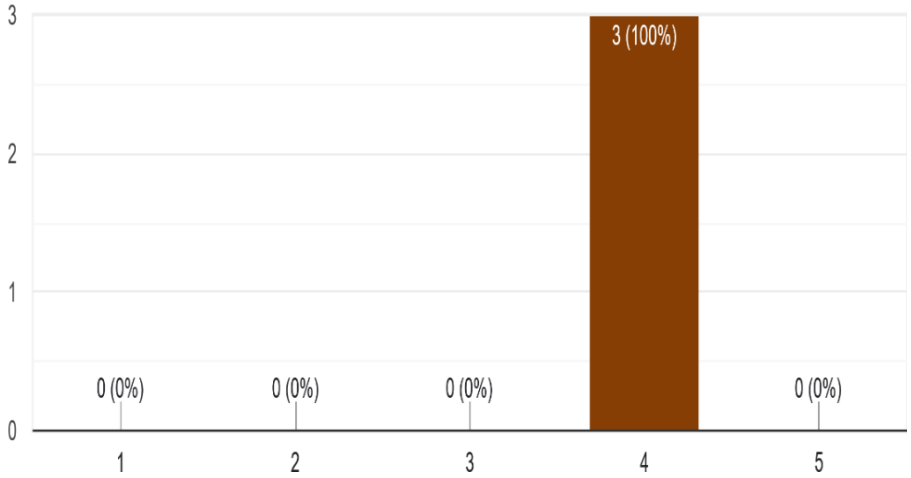
Data dianalisis menggunakan teknik analisis tematik (*thematic analysis*), yang melibatkan proses pengkodean terbuka terhadap transkrip wawancara, penemuan tema-tema kunci, dan penyusunan narasi berdasarkan empat tema utama dalam standar *GSTC*: (1) Manajemen Keberlanjutan, (2) Manfaat Sosial-Ekonomi, (3) Pelestarian Budaya, dan (4) Pengurangan Dampak Lingkungan. Prosedur analisis tematik ini mengacu pada tahapan dari Braun dan Clarke (2006), yaitu familiarisasi data, pengkodean awal, pencarian tema, peninjauan tema, penamaan tema, dan penyusunan laporan akhir.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

1. Penerapan Kriteria GSTC Hotel Harper Sistem Manajemen Keberlanjutan

Pada kriteria sistem manajemen keberlanjutan responden diberikan pernyataan yaitu Hotel Harper Medan memiliki Sistem Manajemen Keberlanjutan terdokumentasi dengan jelas. Sistem manajemen mencakup masalah lingkungan, sosial, budaya, ekonomi, kualitas, hak asasi manusia, kesehatan, dan keselamatan. Sistem manajemen mencakup pertimbangan mengenai manajemen risiko dan krisis. Bukti dokumenter menunjukkan pelaksanaan sistem manajemen. Sistem manajemen mencakup proses untuk memantau peningkatan berkelanjutan dalam kinerja keberlanjutan. Hal ini dapat terlihat pada hasil jawaban responden sebagai berikut :



Gambar 2. Hasil Jawaban Kriteria Sistem Manajemen Keberlanjutan Hotel Harper Medan

Berdasarkan Gambar 2 diatas hasil jawaban pada kriteria sistem manajemen keberlanjutan menunjukkan bahwa sebanyak 3 responden (100%) responden menjawab bahwa sistem manajemen keberlanjutan yang diterapkan oleh Hotel Harper di Medan Baik. Salah satu komitmen dan pernyataan responden bahwa sistem manajemen keberlanjutan yang diterapkan oleh Hotel Harper Medan yaitu dapat terlihat dari dokumentasi sistem manajemen keberlanjutan yang ditunjukkan oleh hotel Harper Medan diantaranya yaitu sertifikat *Hospitality Management Company* yang diterbitkan oleh PT. Archipelago Internasional Indonesia, dimana Hotel Harper Medan dalam menjalakan manajemennya diatur berdasarkan standar ISO 9001:2015 begitu juga hotel Harper merupakan hotel Bintang Tiga yang berbasis Interasional sehingga tergabung pada group PT. Archipelago International Indonesia.

Adapun sertifikat *Hospitality Management Company* Hotel Harper dapat terlihat pada gambar berikut dibawah ini:


Certificate of Registration

This certificate has been awarded to

PT ARCHIPELAGO INTERNATIONAL INDONESIA

Wisma Staco, Lt. III, Jl. Casablanca Kav. 18, Menteng Dalam, Tebet, Jakarta Selatan, DKI Jakarta Raya 12870, Indonesia

In recognition of the organization's Quality Management System which complies with

ISO 9001:2015

The scope of activities covered by this certificate is defined below

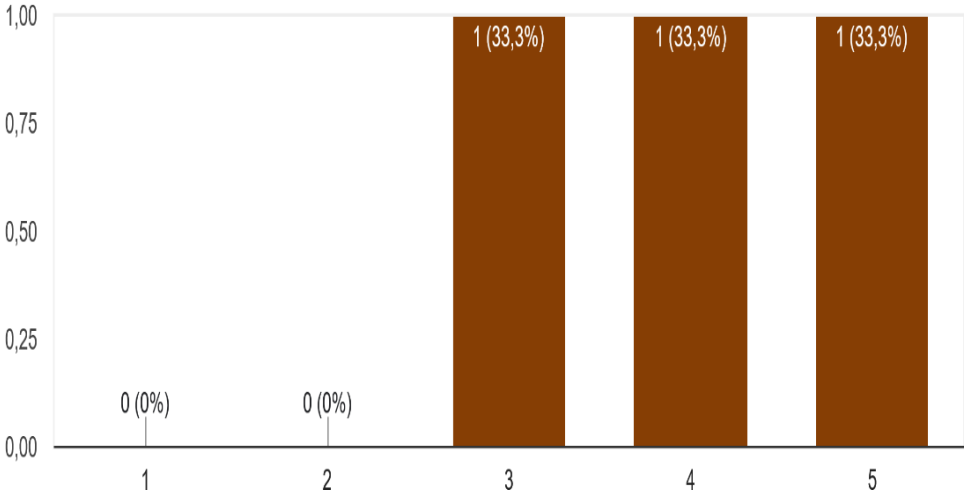
Hospitality Management Company

Gambar 3. Sertifikat Hospitality Management Company

2. Penerapan Kriteria GSTC Hotel Harper Kriteria Dukungan Komunitas Pada Manfaat Sosial dan Ekonomi

Pada kriteria dukungan komunitas responden diberikan pernyataan berupa Hotel Harper Medan merupakan perusahaan yang bekerjasama dengan komunitas lokal dalam mengidentifikasi kebutuhan dan peluang untuk dukungan serta mengevaluasi potensi manfaat/dampaknya. Tingkat dan jenis kontribusi yang diberikan kepada skema di komunitas lokal dicatat. Komunitas lokal diberikan kesempatan untuk mengakses

fasilitas dan layanan pariwisata yang disediakan. Hal ini dapat terlihat pada hasil jawaban responden sebagai berikut :

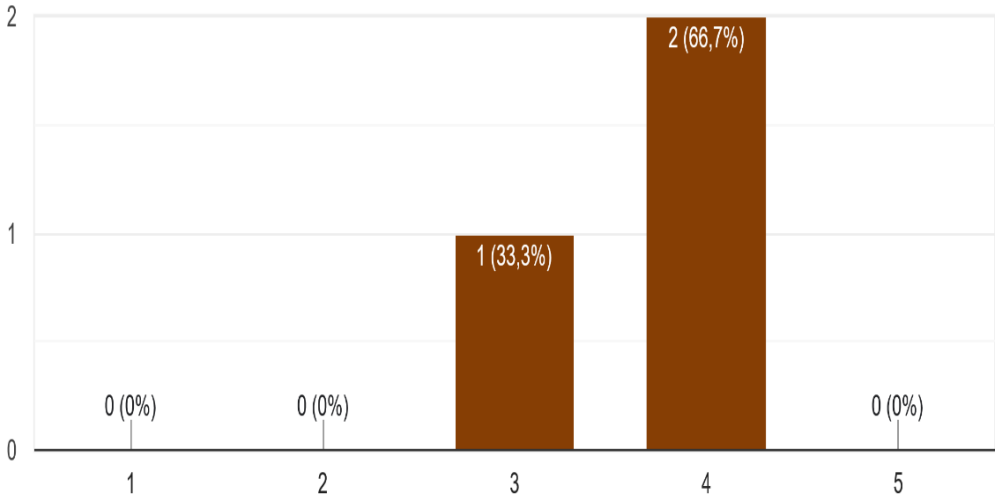


Gambar 4 Hasil Jawaban Kriteria Dukungan Komunitas

Berdasarkan gambar 4 diatas hasil jawaban pada dukungan komunitas menunjukkan bahwa sebanyak 1 responden (33,3%) responden menjawab bahwa dukungan komunitas hotel Harper Medan cukup baik, sebanyak 1 responden (33,3%) responden menjawab bahwa dukungan komunitas hotel Harper Medan baik, sebanyak 1 responden (33,3%) responden menjawab sangat baik artinya Komunitas lokal diberikan kesempatan untuk mengakses fasilitas dan layanan pariwisata yang disediakan oleh hotel Harper Medan. Namun secara spesifiki pihak hotel Harper tidak dapat memberikan dokumen atau bukti nyata dari dukungan komunitas disediakan untuk mengakses fasilitas dan layanan pariwisata.

3. **Penerapan Kriteria GSTC Hotel Harper Kriteria Interaksi Budaya Pada Manfaat Warisan Budaya**

Pada kriteria interaksi budaya responden diberikan pernyataan berupa Hotel Harper Medan menunjukkan kesadaran dan kepatuhan terhadap praktik baik dan panduan internasional, nasional, dan lokal yang ada untuk kunjungan wisata ke situs budaya dan komunitas adat. Berinteraksi dengan komunitas/situs dalam meninjau panduan serta menciptakan dan menyetujui pedoman tambahan jika diperlukan. Pedoman digunakan dan dikomunikasikan secara efektif. Langkah-langkah khusus diterapkan untuk menghindari interaksi yang tidak pantas dengan anak-anak. Hal ini dapat terlihat pada hasil jawaban responden sebagai berikut :

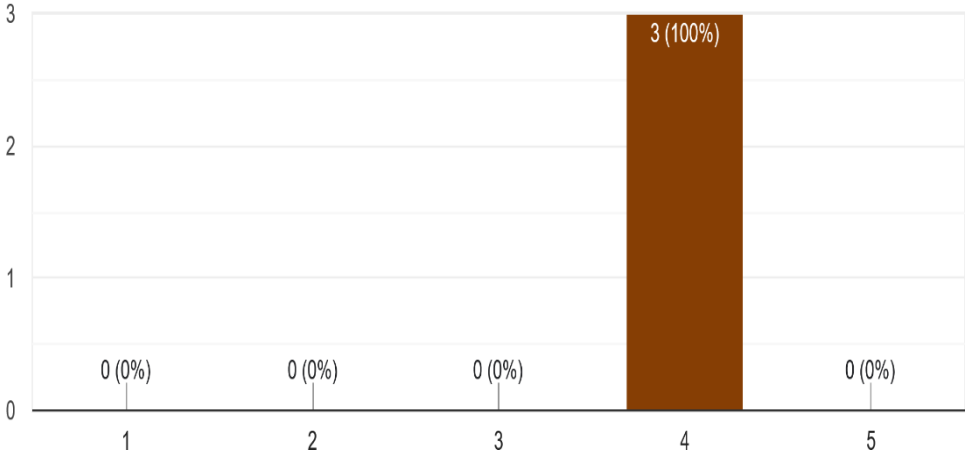


Gambar 5 Hasil Jawaban Kriteria Interaksi Budaya

Berdasarkan gambar 5 diatas hasil jawaban pada kriteria interaksi budaya menunjukkan bahwa sebanyak 1 responden (33,3%) menjawab cukup baik, dan sebanyak 2 responden (66,7%) responden menjawab baik baik artinya bahwa Hotel Harper Medan menunjukkan kesadaran dan kepatuhan terhadap praktik baik dan panduan internasional, nasional, dan lokal yang ada untuk kunjungan wisata ke situs budaya dan komunitas adat. Namun pihak hotel tidak memberikan bukti maupun dokumentasi pelaksanaan maupun penerapan interaksi budaya tersebut pada hotel Harper Medan.

4. **Penerapan Kriteria GSTC Hotel Harper Kriteria Pembelian Yang Ramah Lingkungan Pada Manfaat Lingkungan Dan Dampak Negatif**

Pada kriteria pembelian yang lebih ramah lingkungan responden diberikan pernyataan berupa Hotel Harper Medan menerapkan kebijakan pembelian lingkungan yang terdokumentasi telah diterapkan. Preferensi diberikan kepada produk dan pemasok yang memiliki sertifikasi lingkungan terutama terkait kayu, kertas, ikan, makanan lainnya, dan produk dari alam liar. Jika produk dan pemasok bersertifikasi tidak tersedia, pertimbangan diberikan pada asal usul dan metode penanaman atau produksinya. Spesies yang terancam punah tidak digunakan atau dijual. Hal ini dapat terlihat pada hasil jawaban responden sebagai berikut:



Gambar 6 Hasil Jawaban Kriteria Pembelian Yang Lebih Ramah Lingkungan

Berdasarkan gambar 6 diatas hasil jawaban pada kriteria pembelian yang lebih ramah lingkungan menunjukkan bahwa sebanyak 3 responden (100%) responden menjawab baik artinya bahwa Hotel Harper Medan menerapkan kebijakan pembelian yang ramah lingkungan yang terdokumentasi telah diterapkan. Semua tercantum dalam SOP hotel Harper Medan dan tidak dapat di publikasikan.

Pembahasan

1. **Implementasi Kriteria GSTC Hotel Harper Sistem Manajemen Keberlanjutan**

   Menurut hasil temuan penelitian diatas, bahwa hotel Harper Medan telah berusaha menerapkan konsep manajemen berkelanjutan mencakup masalah lingkungan, sosial, budaya, ekonomi, kualitas, hak asasi manusia, kesehatan, dan keselamatan. Sistem manajemen mencakup pertimbangan mengenai manajemen risiko dan krisis. Bukti dokumenter menunjukkan pelaksanaan sistem manajemen. Sistem manajemen mencakup proses untuk memantau peningkatan berkelanjutan dalam kinerja keberlanjutan. Komitmen yang dibangun oleh hotel Harper Medan dalam menerapkan kriteria GSTC hotel pada Kriteria Sistem Manajemen Keberlanjutan terlihat pada sertifikat *Hospitality Management Company* yang diterbitkan oleh PT. Archipelago Internasional Indonesia, dimana Hotel Harper Medan dalam menjalakan manajemennya diatur berdasarkan standar ISO 9001:2015 begitu juga hotel Harper merupakan hotel Bintang Tiga yang berbasis Interasional sehingga tergabung pada group PT. Archipelago International Indonesia.

   Keberlanjutan memerlukan keseimbangan antara faktor ekonomi, sosial, budaya, dan lingkungan, menurut Teori Pariwisata Berkelanjutan Sharpley (2000). Meskipun telah menunjukkan awal yang menjanjikan, manajemen keberlanjutan belum sepenuhnya diintegrasikan ke dalam rencana bisnis hotel-hotel bintang tiga di Medan. Hal ini mendukung temuan studi (Mozos et al, 2020), yang menyoroti pentingnya paradigma

manajemen strategis berkelanjutan yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan dalam mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan (SDGs).

2. Implementasi Kriteria GSTC Hotel Harper Kriteria Dukungan Komunitas Pada Manfaat Sosial dan Ekonomi

Meskipun menggunakan berbagai strategi, hasil temuan penelitian diatas menunjukkan bahwa hotel Harper Medan telah menjalin kerjasama dengan komunitas lokal dalam mengidentifikasi kebutuhan dan peluang untuk dukungan serta mengevaluasi potensi manfaat/dampaknya. Hal ini sangat didukung dengan penelitian (Mozos et al., 2020), keterlibatan multi pihak sangat penting untuk mencapai tujuan keberlanjutan. Menurut (Alipour et al., 2019), staf hotel memiliki peran yang signifikan dalam keberlanjutan. (García et al., 2023) menyatakan bahwa industri hotel berkontribusi pada pembangunan berkelanjutan, terutama dengan menciptakan nilai ekonomi dan sosial.

Menurut filosofi pariwisata berkelanjutan, Sharpley (2000) menyatakan bahwa keberlanjutan memerlukan keseimbangan antara meningkatkan kesejahteraan masyarakat lokal dan pertumbuhan ekonomi. Meskipun menekankan pada keuntungan, hotel-hotel mulai benar-benar berkontribusi pada komunitas lokal, menurut penelitian ini.

3. Implementasi Kriteria GSTC Hotel Harper Kriteria Interaksi Budaya Pada Manfaat Warisan Budaya

Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa tingkat integrasi budaya lokal dalam prosedur operasional Hotel Harper Medan menyajikan sejumlah hidangan yang terinspirasi dari Sumatra Utara dan memiliki hiasan Batak dan Melayu di seluruh desain interiornya. Namun, rencana pemasaran belum sepenuhnya memasukkan konsep interaksi budaya, yang saat ini bersifat simbolis semata. Hanya beberapa menu, seperti soto Medan dan kopi lokal, dan menyajikan makanan lokal.

Mengenai konsep pariwisata berkelanjutan, Sharpley (2000) menyoroti bahwa salah satu pilar utama yang menjamin keberlanjutan tidak hanya berfokus pada ekonomi dan lingkungan, tetapi juga pada pemeliharaan identitas komunitas melalui dimensi budaya. Dengan kata lain, hotel yang mengintegrasikan budaya lokal akan dapat meningkatkan daya saing dan keunikan destinasi.

Selain itu, hal ini sejalan dengan pandangan UNESCO (2001), yang menekankan pentingnya pelestarian warisan budaya, baik yang tak berwujud maupun berwujud, dalam perkembangan pariwisata. Hotel Harper dan Fave masih sering memandang budaya sebagai hiasan belaka. Sedangkan hotel Antares leibh menekankan pada unsur budayanya.

Temuan ini juga didukung oleh penelitian sebelumnya. Sementara (García et al., 2023) menunjukkan bahwa pengunjung lebih setia terhadap hotel yang menyediakan pengalaman budaya yang autentik, (Alipour et al., 2019) menyoroti pentingnya

memperkuat identitas budaya di lokasi wisata berkelanjutan.

4. Implementasi Kriteria GSTC Hotel Harper Kriteria Dukungan Komunitas Pada Manfaat Sosial dan Ekonomi

Menurut hasil temuan penelitian diatas, bahwa hotel Harper Medan telah berupaya menerapkan kebijakan pembelian lingkungan yang terdokumentasi. Preferensi diberikan kepada produk dan pemasok yang memiliki sertifikasi lingkungan terutama terkait kayu, kertas, ikan, makanan lainnya, dan produk dari alam liar. menurut teori pariwisata berkelanjutan, pilar lingkungan berperan sebagai landasan penting dalam menjaga keberlanjutan destinasi wisata. Hal ini menunjukkan bahwa hotel-hotel semakin berkontribusi terhadap keberlanjutan industri pariwisata seiring dengan upaya mereka untuk mengurangi dampak lingkungan.

Hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya (García et al., 2023) menyoroti pentingnya faktor lingkungan dalam sertifikasi keberlanjutan, (Han et al., 2011) menunjukkan bahwa aktivitas ramah lingkungan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pengunjung. Terdapat peluang tambahan untuk meningkatkan reputasi hotel di pasar internasional dalam penggunaan energi terbarukan dan produk ramah lingkungan yang lebih agresif.

SIMPULAN

Meskipun belum sepenuhnya terintegrasi, gagasan *Global Sustainable Tourism Council* (*GSTC*) telah secara bertahap diterapkan di hotel Harper di Medan. Hotel Harper Medan menunjukkan praktik manajemen yang baik dan unggul dalam penerapan sistem manajemen keberlanjutan dan aspek sosial-ekonomi, sehingga dikategorikan pada tingkat "cukup baik" hingga "moderat"; namun, masih diperlukan perbaikan di bidang teknologi hijau dan budaya. Menurut temuan hasil penelitian dan pembahasan, model *GSTC* dapat menjadi panduan yang berguna untuk meningkatkan keberlanjutan hotel jika diterapkan secara sistematis. Konsep ini mencakup fase-fase perencanaan manajemen keberlanjutan, penerapan praktik sosial dan budaya lokal, pengelolaan lingkungan menggunakan teknologi hijau, serta penilaian berkelanjutan, dan telah terbukti dapat diterapkan pada hotel Harper di Medan. Pelaksanaan model ini secara efektif sangat bergantung pada komitmen manajemen, partisipasi staf, serta dukungan kolaboratif dari hotel, komunitas lokal, dan pemerintah daerah.

UCAPAN TERIMAKASIH

Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan banyak terima kasih pada semua unsur elemen Pimpinan dan staf Hotel Harper Medan yang sangat menerima dengan baik kedatangan peneliti untuk melakukan penelitian, dan membantu peneliti dalam banyak hal khususnya mengumpulkan informasi dan data untuk pengembangan hasil penelitian. Maka dari ini peneliti sekali lagi mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar besar

semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melindungi Pimpinan dan staf Hotel Harper Medan.

Begitu juga peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada Dosen Pembimbing yang sudah banyak memberikan masukan dan saran serta ilmu pengetahuan kepada peneliti sehingga peneliti lebih kokoh dalam pengetahuan dan pemahaman khususnya pada konsep keberlanjutan hotel bintang tiga di Medan.

DAFTAR PUSTAKA

Alipour, H., Safaeimanesh, F., & Soosan, A. (2019). Investigating sustainable practices in hotel industry-from employees' perspective: Evidence from a Mediterranean island. *Sustainability (Switzerland)*, *11*(23), 1–30. https://doi.org/10.3390/su11236556

Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel Dalam Penelitian. *Jurnal Pilar : Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, *14*(1), 15–31.

Atan, A., Ozgit, H., & Silman, F. (2021). Happiness At Work And Motivation For a Austainable Workforce: Evidence From Female Hotel Employees. *Sustainability (Switzerland)*, *13*(14), 1–17. https://doi.org/10.3390/su13147778

Castro, D., & Fernandes, S. (2023). Hotelaria Sustentável Na Região Do Algarve: Uma Análise Do Grau De Compromisso. *New Trends in Qualitative Research*, *19*, 1–19. https://doi.org/10.36367/ntqr.19.2023.e847

Ciptaningtyas, C. C. K., & Rosanto, S. (2023). Analisis Penerapan Eco Hotel dan Peningkatan Kelas Hotel Bintang 3 Ke Bintang 4 di Sava Eco Retreat Bali. *COMSERVA : Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, *3*(03), 779–787. https://doi.org/10.59141/comserva.v3i03.836

Çop, S., Olorunsola, V. O., & Alola, U. V. (2021). Achieving environmental sustainability through green transformational leadership policy: Can green team resilience help? *Business Strategy and the Environment*, *30*(1), 671–682. https://doi.org/10.1002/bse.2646

de Leaniz, P., & Rodríguez-del-Bosque, I. (2013). CSR and customer loyalty: The roles of trust, customer identification with the company and satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, *35*, 89–99. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.05.009

Estévez, S., Feijoo, G., & Moreira, M. T. (2022). Environmental Synergies in Decentralized Wastewater Treatment At a Hotel Resort. *Journal of Environmental Management*, *317*(May), 1–12. https://doi.org/10.1016/j.jenvman.2022.115392

Font, X., Elgammal, I., & Lamond, I. (2017). Greenhushing: the deliberate under communicating of sustainability practices by tourism businesses. *Journal of Sustainable Tourism*, *25*(7), 1007–1023. https://doi.org/10.1080/09669582.2016.1158829

García, R. R., Ferrero, I. F., & Izquierdo, M. Á. F.-. (2023). Analysis of integration of sustainability in sustainability certifications in the hotel industry. *Frontiers in Sustainability*, *4*, 1–14. https://doi.org/10.3389/frsus.2023.1116359

Gavilan, D., & A. Al-shboul, O. A. (2023). Designing Innovation In Urban Hotels Through Guest Experience Data On Interior Design. *European Journal of Innovation Management*. https://doi.org/10.1108/EJIM-07-2023-0528

Guercio, A., Curto, D., Franzitta, V., Frascati, M., Milone, D., Martorana, P., & Mantegna,

M. (2024). Energy Analyses And Optimization Proposals For Hotels In Sicily: A Case Study. *MDPI:Sustainability (Switzerland)*, *16*(1), 1–18. https://doi.org/10.3390/su16010146

Gunaseelan, D., & Thomas, G. (2024). Employee's Personal Characteristics And Their Perception On Employee Engagement: A Study On Hotel Employees. *Salud, Ciencia y Tecnologia - Serie de Conferencias*, *3*(891), 1–7. https://doi.org/10.56294/sctconf2024891

Han, H., Hsu, L.-T., & Sheu, C. (2011). Application of the Theory of Planned Behavior to Green Hotel Choice: Testing the Effect of Environmental Friendly Activities. *Tourism Management*, *30*(3), 325–334. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2009.03.013

Han, H., Hwang, J., & Lee, M. J. (2017). The value–belief–emotion–norm model: investigating customers' eco-friendly behavior. *Journal of Travel \& Tourism Marketing*, *34*(5), 590–607. https://doi.org/10.1080/10548408.2016.1208790

Kaithlin, J. (2024). Green Certification and Its Impact on Hotel Marketability and Profitability. *Journal of Modern Hospitality*, *3*(2), 39–51. https://doi.org/10.47941/jmh.1959

Karnita, I., & Aprilia, L. R. (2021). Pengaruh Persepsi dan Preferensi Tamu Terhadap Keputusan Menginap di Hotel Syariah Kota Bandung: The Influence of Guest Perception and Preference Syariah Hotel on Stay Decisions in Bandung City. *Tourism Scientific Journal*, *6*(2), 167–186. https://doi.org/10.32659/tsj.v6i2.108

Le, T. A., Huyen, T. N. T., Hanh, Q. N. T., & Phuoc, K. C. (2023). Announcement Of The Sustainable Development Report Of Vietnamese Hotel Enterprises. *Geojournal of Tourism and Geosites*, *49*(3), 875–884. https://doi.org/10.30892/gtg.49304-1088

Line, N. D., & Hanks, L. (2016). The effects of environmental and luxury beliefs on intention to patronize green hotels: the moderating effect of destination image. *Journal Of Sustainable Tourism*, *24*(6), 904–925. https://doi.org/10.1080/09669582.2015.1091467

Marneros, S., Papageorgiou, G., & Efstathiades, A. (2023). Evaluating Strategies For Sustainability And Business Performance In The Hotel Industry Of Cyprus. *Proceedings Of The 6th International Conference On Tourism Research*, 177–185. https://doi.org/10.34190/ictr.6.1.1182

Mozos, E. R., Muiña, F. E. G., & Moraleda, L. F. (2020). Sustainable strategic management model for hotel companies: A multi-stakeholder proposal to "walk the talk" toward SDGS. *Sustainability (Switzerland)*, *12*(20), 1–25. https://doi.org/10.3390/su12208652

Okhrimenko, A., Boiko, M., Bosovska, M., Vedmid, N., & Kulyk, M. (2024). Changes In Hotel Activities In Ukraine And Poland Due To The War: Migration Aspect. *Problems And Perspectives in Management*, *22*(4), 352–367. https://doi.org/10.21511/ppm.22(4).2024.27

Pahleviannur, M. R. P., Grave, A. De, Saputra, D. N., Mardianto, D., Sinthania, N. D., Hafrida, L., Bano, V. O., Susanto, E. E., Mahardhani, A. J., Amruddin, Alam, M. D. S., Lisya, M., & Ahyar, D. B. (2022). Metodologi Penelitia. In *Pradina Pustaka*. CV. Pradina Pustaka Grup.

Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). Memahami Sumber Data Penelitian : Primer, Sekunder,

Dan Tersier. *Edu Research : Jurnal Penelitian Pendidikan*, *5*(3), 110–116. https://doi.org/https://doi.org/10.47827/jer.v5i3.238

Uslu, F., Keles, A., Aytekin, A., Yayla, O., Keles, H., Ergun, G. S., & Tarinc, A. (2023). Effect of Green Human Resource Management on Green Psychological Climate and Environmental Green Behavior of Hotel Employees: The Moderator Roles of Environmental Sensitivity and Altruism. *MDPI:Sustainability (Switzerland)*, *15*(7), 1–22. https://doi.org/10.3390/su15076017