

# Meninjau strategi manajemen operasional pada jasa perhotelan pasca pandemi COVID-19 di Bangil

Evi Saskia Putri

Program Studi Manajemen, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

e-mail: 210501110221@student.uin-malang.ac.id

## Kata Kunci:

perhotelan; hotel; pasca-COVID-19; pra-COVID-19; strategi manajemen; praktik strategi manajemen

## Keywords:

Hospitality; hotel; post-COVID-19; pre-COVID-19; management strategy; management strategy practice

## ABSTRAK

Di tengah krisis seperti pandemi COVID-19, pentingnya strategi manajemen dalam sektor perhotelan semakin meningkat. Untuk menggambarkan praktik strategi manajemen yang umum di sektor perhotelan, kami melakukan tinjauan sistematis terhadap literatur. Kami menganalisis 48 artikel yang diterbitkan antara 2020 dan 2021 dari basis data Web of Science (WoS), mencakup periode sebelum dan selama pandemi. Dalam tinjauan kami, terlihat bahwa praktik strategi manajemen di sektor perhotelan telah berkembang selama tahun-tahun tersebut. Namun, ada beberapa tumpang tindih konsep dan temuan empiris antara praktik-praktik berkelanjutan yang diterapkan di sektor perhotelan. Penelitian tentang praktik berkelanjutan di sektor perhotelan juga terbatas pada konteks tertentu. Selain itu, kekurangan dalam penelitian melibatkan faktor-faktor pendukung, hasil dari praktik tersebut, dan integrasi teori dalam studi-studi tersebut. Dengan mengikuti panduan yang diuraikan dalam tinjauan ini, harapannya penelitian mengenai praktik strategi manajemen dapat terus berkembang dan memberikan wawasan yang berharga dalam tahun-tahun pasca pandemi COVID-19. Penelitian ini merupakan salah satu dari sedikit studi yang secara sistematis menganalisis praktik strategi manajemen di sektor perhotelan sebelum dan selama pandemi COVID-19. Kami mengakhiri tinjauan ini dengan menyajikan agenda penelitian yang komprehensif serta kerangka kerja untuk mengarahkan perkembangan teoretis dan empiris di masa depan dalam bidang ini.

## ABSTRACT

In the midst of crises such as the COVID-19 pandemic, the importance of management strategies in the hospitality sector is increasing. To describe common management strategy practices in the hospitality sector, we conducted a systematic review of the literature. We analyzed 48 articles published between 2020 and 2021 from the Web of Science (WoS) Database, covering the period before and during the pandemic. In our review, it is seen that strategic management practices in the hospitality sector have evolved over the years. However, there is some conceptual overlap and empirical findings between sustainable practices applied in the hospitality sector. Research on sustainable practices in the hospitality sector is also limited to certain contexts. In addition, the deficiencies in the research involve the supporting factors, the results from the practice, and the integration of theory in the studies. By following the guidelines outlined in this review, it is hoped that research on strategic management practices can continue to grow and provide valuable insights in the post-COVID-19 pandemic years. This research is one of the few studies that systematically analyzes the practice of management strategies in the hospitality sector before and during the COVID-19 pandemic. We conclude this review by presenting a comprehensive research agenda and a framework for guiding future theoretical and empirical developments in this field.



This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](#) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

## Pendahuluan

Strategi manajemen adalah topik penting dalam proses bisnis dan gaya hidup konsumen (Cantele & Cassia, 2020). Selama dua dekade terakhir, gagasan strategi manajemen telah secara aktif diperdebatkan di kalangan sosial dan ilmiah. Strategi manajemen mengacu pada proyek dan tindakan yang bertanggung jawab terhadap lingkungan, sosial budaya, dan ekonomi. Tujuan pembangunan strategi manajemen yang ditetapkan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa meminta agar setiap orang berkomitmen untuk mencapai target tujuan pada tahun 2030 (Stombelli, 2020). Tiga tujuan utama strategi manajemen adalah pembangunan ekonomi, pembangunan sosial dan perlindungan lingkungan. Strategi manajemen tidak hanya berarti meningkatkan kehidupan semua makhluk hidup, tetapi juga menciptakan lingkungan bisnis yang menguntungkan yang menguntungkan bisnis (Stombelli, 2020). Strategi manajemen sangat penting bagi masyarakat, konsepnya terus menarik perhatian yang semakin meningkat (Oriade et al., 2021).

Bertanggung jawab secara lingkungan dan sosial sangat penting bagi hotel untuk mencapai keunggulan biaya yang kompetitif dan mendapatkan pengakuan masyarakat yang lebih luas (Cvelbar & Dwyer, 2013). Oleh karena itu, penting bagi hotel untuk memasukkan pertanyaan lingkungan dan sosial dalam perencanaan strategis mereka. Pelaku bisnis perhotelan harus mempromosikan praktik manajemen sumber daya manusia yang ramah lingkungan untuk mendorong keterlibatan karyawan dalam kegiatan yang ramah lingkungan. Hotel harus memotivasi karyawan mereka untuk mempraktikkan kegiatan strategi manajemen untuk meningkatkan keterampilan ekologis mereka yang dapat meningkatkan kinerja lingkungan hotel hijau (Irani et al., 2022).

Untuk memenangkan pangsa pasar dalam bisnis hotel, sangat penting untuk fokus pada strategi manajemen. Calisto dkk. (2021) menyimpulkan bahwa hotel menerapkan praktik kelestarian lingkungan untuk menanggapi "melakukan hal-hal dengan benar daripada tantangan sosial." Selain itu, Mzembe et al. (2020) menyimpulkan bahwa hotel bergabung dengan skema kunci hijau untuk menikmati manfaat reputasi, mencapai keunggulan kompetitif, dan berkontribusi pada strategi manajemen sebagai barang publik.

Praktik strategi manajemen hotel mungkin tidak secara langsung mengarah pada kinerja keuangan yang lebih baik dalam jangka pendek, tetapi praktik tersebut dapat mencapai kinerja sosial dan lingkungan yang unggul, yang dapat menghasilkan kinerja keuangan (Quetua, dkk., 2023). Selain itu, Duric dan Topler (2021) menyimpulkan bahwa hotel dapat mempertahankan daya saingnya dan menarik banyak tamu melalui perlindungan dan strategi manajemen lingkungan. Selanjutnya, salah satu sektor utama yang memiliki dampak negatif terhadap lingkungan di industri perhotelan ialah memiliki tanggung jawab besar untuk mengadopsi praktik strategi manajemen yang melindungi lingkungan dan mempromosikan ekonomi dan keadilan sosial. Disarankan untuk menggunakan energi terbarukan untuk mengurangi emisi karbon (Khan, Godil, et al., 2021).

Di masa pandemi COVID-19, strategi manajemen telah menjadi subjek yang sangat penting dalam perhotelan, dengan lebih memperhatikan dimensi sosialnya. Pelikanova dkk. (2021) menemukan bahwa COVID-19 dapat memotivasi orang untuk lebih memikirkan isu-isu keberlanjutan, termasuk keterlibatan multi-stakeholder, tanggung jawab sosial perusahaan, dan perjuangan untuk keunggulan kompetitif di era COVID-19 dan pasca-COVID-19. Arora dan Mishra (2020) berpendapat bahwa cara mengatasi pandemi sejak dulu, seperti COVID-19, adalah dengan sekutu tenaga untuk mencapai target kelestarian lingkungan. Meskipun COVID-19 telah menawarkan visi masa depan yang lebih strategi manajemen, visi ini dapat menimbulkan tantangan besar bagi sektor perhotelan dan bagi banyak klien tradisionalnya (Jones & Comfort, 2020).

Pemilik mungkin melihat strategi manajemen sebagai konsep trendi yang tidak jelas untuk bisnis, terutama usaha kecil dan menengah. Ada kebutuhan akan kerangka kebijakan di tingkat internasional, nasional, dan institusional untuk terlibat dalam tanggung jawab sosial (misalnya, tanggung jawab sosial perusahaan, keberlanjutan, dan pembangunan berkelanjutan). Strategi manajemen adalah topik yang hangat diperdebatkan di dunia akademis dan praktik, dan tidak jelas apa yang dimaksud oleh pengelola dengan tujuan pariwisata strategi manajemen (Albrecht et al., 2020). Meskipun Sin et al. (2021) menunjukkan bahwa pentingnya strategi manajemen dalam industri pariwisata dan perhotelan telah meningkat akhir-akhir ini, masih ambigu dan membutuhkan lebih banyak penelitian akademis.

## Pembahasan

### Praktik Manajemen Strategi dalam Perhotelan Sebelum Pandemi COVID-19

Alberton dkk. (2020) menyimpulkan bahwa hotel telah menerapkan strategi dan praktik strategi manajemen organisasi yang mencakup penghematan air dan energi, penggantian lampu, daur ulang, dan pemeliharaan perahu ekologis dan kebun sayur organik. Konservasi keanekaragaman hayati, teknologi sistem air, penggunaan kembali dan daur ulang limbah, kampanye hijau, bebas bahan berbahaya, hemat energi, dan makan makanan. Strategi manajemen merupakan faktor pendekatan pembangunan berkelanjutan dan praktik hijau di hotel.

Penggunaan lampu hemat energi dan pencahayaan LED, penyediaan produk ramah lingkungan, pengelolaan air, pengelolaan energi, penggunaan produk lokal dan musiman, serta pengelolaan limbah merupakan praktik strategi manajemen yang signifikan yang diterapkan oleh hotel di Eropa. Hamid dkk. (2001) menemukan tujuh praktik pembangunan berkelanjutan utama yang diterapkan di Hotel Palace di Malaysia, termasuk penggunaan kembali dan daur ulang limbah, santapan makanan berkelanjutan, bebas bahan berbahaya, teknologi sistem air, hemat energi, konservasi keanekaragaman hayati, dan kampanye hijau. Manajer hotel diwawancara dalam studi Oxenswärdh (2020) tentang praktik sehari-hari mereka dan bekerja menuju solusi strategi manajemen di hotel mereka. Temuan studi mencerminkan bahwa mereka menerapkan praktik dan solusi strategi manajemen, termasuk memasukkan sampah ke dalam wadah dan memilahnya menjadi 17 bagian yang berbeda, menghemat air, menggunakan tanda penggunaan handuk, hemat energi (tidak ada pemanas di kamar

saat tidak ada tamu), seprai tidak terlalu sering diganti, sisa makanan menjadi bahan bakar nabati, menggunakan tanda-tanda langkah-langkah keberlanjutan di semua kamar dan di kolam tentang penggunaan air dan penggunaan kembali handuk, dan menyewa binatu berlabel ramah lingkungan. Namun, tidak ada pelatihan internal tentang masalah lingkungan karena kontrak kerja yang pendek.

Menurut Calisto et al. (2021), insolasi akustik, mengundang tamu untuk menggunakan kembali handuk dan seprai untuk mengurangi upaya mencuci, mengurangi konsumsi air melalui sistem pengurangan aliran di keran, dan mengurangi konsumsi energi melalui panel surya, pencahayaan dengan konsumsi rendah, dan spesifikasi AC adalah beberapa di antaranya. praktik kelestarian lingkungan yang telah diterapkan di hotel. Secara signifikan, standar lingkungan saat ini yang berlaku untuk bisnis hotel sebagian besar berfokus pada pengelolaan limbah dan limbah berbahaya, yang keduanya merupakan praktik khas hotel (Khatter et al., 2021).

Beberapa studi penelitian lebih inklusif dalam mempelajari praktik strategi manajemen. Misalnya, sebuah studi oleh Modica et al. (2020) menyelidiki praktik strategi manajemen ekonomi, sosial, dan lingkungan dari sektor perhotelan. Praktik strategi manajemen ekonomi dibagi menjadi beberapa subkategori, termasuk pertumbuhan pendapatan, pengendalian biaya, dan pertumbuhan pangsa pasar. Pemerintah, pemasok, masyarakat, konsumen, dan karyawan termasuk di antara sub-dimensi dari praktik strategi manajemen sosial. Pada akhirnya, praktik kelestarian lingkungan dikategorikan ke dalam sistem manajemen lingkungan, pengendalian polusi, daur ulang, perpanjangan masa pakai produk, manajemen produk selama penggunaan, dan proses layanan yang lebih ramah lingkungan. Shi dan Tsai (2020) lebih lanjut menunjukkan bahwa praktik strategi manajemen perusahaan yang diterapkan oleh hotel adalah ekonomi, sosial, dan lingkungan.

Namun, ada perbedaan antara kedua studi mengenai praktik strategi manajemen ekonomi. Misalnya, menurut Shi dan Tsai (2020), mempromosikan produk lokal di antara pelanggan, mengontrak orang-orang yang tinggal secara khusus, memilih pemasok yang mempromosikan pembangunan lokal, menawarkan gaji karyawan yang tidak di bawah rata-rata industri, mengevaluasi dampak ekonomi dari pendirian, dan mendorong pelanggan untuk berkontribusi pada inisiatif solidaritas adalah praktik strategi manajemen perusahaan yang dapat diterapkan oleh hotel, sementara praktik strategi manajemen ekonomi dibagi menjadi beberapa subkategori termasuk pertumbuhan pendapatan, pengendalian biaya, dan pertumbuhan pangsa pasar dalam studi Modica et al. (2020).

Menurut Olya dkk. (2021), hotel menerapkan inisiatif kelestarian lingkungan seperti konservasi energi dan air, penggunaan tenaga surya, dan menjelaskan kebijakan lingkungan kepada konsumen. Lingkungan kerja, keselamatan dan kesejahteraan karyawan, fokus pada pelanggan, kualitas, dan penyebarluasan informasi adalah semua faktor dalam penerapan strategi manajemen sosial di hotel. Langkah-langkah strategi manajemen ekonomi juga terkait dengan tingkat hunian dan pertumbuhan penjualan bersih yang tinggi, daya saing, serta kinerja dan kesuksesan secara keseluruhan. Daftar periksa dirancang dan diuji dalam sebuah penelitian oleh Maynard et al. (2020) untuk

memberikan alat untuk membantu restoran dengan penerapan indikator strategi manajemen.

### **Praktik Manajemen Strategi dalam Perhotelan di Tengah Pandemi COVID-19**

Pandemi COVID-19 berdampak positif terhadap strategi manajemen melalui pengurangan penerbangan udara dan lalu lintas kendaraan bermotor. Akibatnya, emisi gas rumah kaca dan tingkat polusi berkurang. Namun, ada pertumbuhan jejak karbon yang terkait dengan peningkatan luar biasa dalam e-commerce selama pandemi (Jones & Comfort, 2020).

Contoh praktik strategi manajemen yang diadopsi oleh perusahaan perhotelan di tengah COVID-19 adalah strategi promosi hijau, lingkungan fisik hijau, dan pengelolaan limbah makanan. Tanggung jawab sosial dan kepedulian terhadap pemangku kepentingan adalah isu berkelanjutan yang signifikan di hotel di tengah pandemi COVID-19 dan pasca-COVID-19. Duric dan Topler (2021) menemukan bahwa hotel menerapkan praktik strategi manajemen berikut: minimisasi limbah, pembuangan limbah, minimalisasi emisi, dan pengurangan konsumsi energi dan air.

Berdasarkan studi Mehta dan Sharma (2021) yang dilakukan di tengah COVID-19 di India, hotel berkomitmen untuk mengurangi jejak karbon mereka dengan menerapkan praktik seperti menghemat air, memanfaatkan air hujan, menggunakan bahan rumah tangga bebas bahan kimia, beralih ke listrik kendaraan, pengelolaan sampah, sistem otomasi bangunan hijau, penggunaan kembali sampah, daur ulang sampah, pembuatan zona larangan merokok, dan pengurangan produk plastik sekali pakai. Hotel dapat mengurangi emisi karbon dengan memperkenalkan serangkaian tujuan lingkungan jangka panjang yang baru, berupaya untuk terus meningkatkan kinerja terkait energi dan emisi, audit emisi karbon dan pelaporan semua bangunan dan fasilitas, mengadopsi inisiatif pengungkapan karbon secara lebih luas, dan mendukung sertifikasi proyek yang berinvestasi dalam energi terbarukan. Selain itu, mereka menemukan bahwa hotel menerapkan langkah-langkah sanitasi dan kebersihan dan menyediakan layanan nirsentuh kepada pelanggan di tengah COVID-19 untuk mempertahankan inisiatif mereka pada keberlanjutan.

Meskipun pentingnya praktik strategi manajemen ini sudah diketahui, pandemi COVID-19 berdampak buruk pada penerapannya di restoran melalui perubahan praktik pembelian dari produsen kecil dan petani ke pedagang grosir. Selain itu, restoran lebih memilih untuk mengurangi makanan organik untuk meminimalkan biaya pembelian produk premium ini, terutama karena jumlah konsumen berkurang selama pandemi ini (Ocampo et al., 2021).

### **Praktik Manajemen Strategi dalam Perhotelan Pasca Pandemi COVID-19**

Pandangan kami konsisten dengan Alberton et al. (2020), yang merekomendasikan untuk mengidentifikasi persamaan dan perbedaan dalam manajemen industri perhotelan, terutama mengenai kompetensi untuk strategi manajemen. Selain itu, penting untuk menganalisis variabel anteseden dari perilaku manajer mengenai kompetensi strategi manajemen di sektor perhotelan. Ini juga akan menarik untuk melakukan penelitian baik di negara berkembang maupun negara maju.

Studi kami memperkuat pandangan Khatter et al. (2021) bahwa penelitian lebih lanjut diperlukan di industri perhotelan untuk menyelidiki pengaruh semua pemangku kepentingan terhadap kebijakan dan praktik lingkungan yang strategi manajemen untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam. Selanjutnya, penelitian lebih lanjut tentang teori pemangku kepentingan perlu didorong, karena penerapannya dalam praktik kelestarian lingkungan dari perspektif manajemen hotel masih terbatas (Fatmawati, 2023). Ulasan kami merekomendasikan untuk menyelidiki hubungan antara praktik lingkungan dan kinerja strategi manajemen dalam konteks dan budaya perhotelan yang berbeda. Selain itu, penting untuk memeriksa efek tuntutan pemangku kepentingan (pemasok, pelanggan, warga masyarakat, dan karyawan) pada hubungan antara praktik strategi manajemen perusahaan dan kinerja keuangan melalui kinerja lingkungan dan sosial. Rekomendasi ini sejalan dengan Shi dan Tsai (2020).

Garis penelitian lain untuk penelitian yang akan datang adalah untuk menyelidiki bagaimana profil konsumen yang berbeda dan konteks nasional mempengaruhi pentingnya praktik ramah lingkungan dalam industri perhotelan. Diperlukan lebih banyak penelitian tentang dimensi etika strategi manajemen dalam pengambilan keputusan manajerial “melakukan hal yang benar” (Calisto et al., 2021). Studi kami sejalan dengan Sin et al. (2021), yang merekomendasikan penelitian masa depan untuk menguji dampak manajemen mutu pada etika bisnis dan kinerja berkelanjutan, dan dampak etika bisnis terhadap kinerja berkelanjutan di berbagai klasifikasi hotel seperti bisnis, resor, asing, dan domestik. Selain itu, dukungan pemerintah dan kemajuan teknologi dapat dipelajari sebagai moderator dalam pekerjaan di masa depan.

Studi kami juga merekomendasikan penggunaan teknik campuran atau pendekatan pengumpulan data kuantitatif untuk menyelidiki strategi sumber daya manusia yang berkelanjutan. Faktor-faktor seperti demografi yang berubah, undang-undang pemerintah, dan kemajuan teknologi semuanya dapat dimasukkan ke dalam metode pengelolaan sumber daya manusia yang berkelanjutan. Teori lain yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia, seperti model Maslow atau teori dua faktor Herzberg, dapat diadopsi oleh peneliti masa depan. Hal ini sejalan dengan Chan et al. (2021).

Penelitian di masa depan harus fokus pada penyelidikan tanggung jawab sosial perusahaan dalam pariwisata dan perhotelan (Madanaguli et al., 2021). Sarjana masa depan juga bisa menyelidiki peran tanggung jawab sosial perusahaan dalam industri perhotelan dalam mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan. Selain itu, penting untuk mengeksplorasi tantangan dan hambatan yang dihadapi hotel dalam mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan, terutama untuk hotel kecil dan menengah. Rekomendasi kami konsisten dengan Abdou et al. (2020).

Titik awal untuk penelitian masa depan adalah untuk menyelidiki persepsi wisatawan tentang pariwisata berkelanjutan dan praktik yang diterapkan di industri perhotelan. Selain itu, penelitian mendatang sangat diperlukan untuk menguji pengaruh demografi konsumen, seperti pendidikan dan gender, terhadap persepsi strategi manajemen di hotel (Olya et al., 2021). Studi kami memperkuat pandangan Mzembe et al. (2020) bahwa studi lebih lanjut diperlukan untuk menyelidiki persepsi pelanggan tentang skema sertifikasi hijau dan kecenderungan mereka untuk memberi

penghargaan kepada hotel yang mendapatkan sertifikasi hijau. Selain itu, kami menegaskan pentingnya memeriksa strategi manajemen dan hasil kinerja keuangan yang terkait dengan penerapan skema sertifikasi hijau (Putri, & Bernarto, 2023).

## Kesimpulan dan Saran

Dorongan untuk penelitian ini dibentuk oleh minat akademis kumulatif dalam praktik strategi manajemen, pentingnya membuat rencana komprehensif untuk fokus utama praktik berkelanjutan dalam literatur perhotelan, apa yang harus disoroti pasca-COVID-19, dan kurangnya sistematik review untuk penelitian praktik berkelanjutan di perhotelan. Oleh karena itu, penelitian kami bertujuan untuk (1) menunjukkan outlet penelitian atau jurnal yang menerbitkan penelitian praktik berkelanjutan perhotelan sebelum dan di tengah pandemi COVID-19; (2) memberikan tinjauan konteks penelitian yang digunakan dalam penelitian perhotelan; dan (3) menggambarkan praktik berkelanjutan yang dominan dalam perhotelan sebelum dan di tengah COVID-19. Pada akhirnya, kami mempresentasikan dan merekomendasikan peta untuk mengembangkan penelitian yang akan datang melalui kemajuan teoretis dan empiris pasca-COVID-19.

Untuk mencapai tujuan ini, penelitian kami meninjau 48 artikel yang berfokus pada praktik berkelanjutan dalam perhotelan. Tinjauan kami telah menunjukkan bahwa praktik penelitian berkelanjutan di bidang perhotelan telah mengalami kemajuan di tahun 2020 dan 2021. Namun, ada tumpang tindih konseptual dan empiris di antara praktik berkelanjutan di bidang perhotelan. Selain itu, penelitian praktik berkelanjutan perhotelan dibatasi dalam konteks penelitian. Ada kurangnya penelitian tentang anteseden, hasil, dan teori mengintegrasikan dalam studi. Ulasan kami telah mengungkapkan bahwa praktik berkelanjutan belum diperiksa secara ketat dalam penelitian perhotelan. Dengan mengikuti panduan yang disajikan dalam ulasan ini, kami berharap untuk memajukan dan mempertahankan penelitian praktik perhotelan berkelanjutan untuk memberikan wawasan substantif tentang konteks praktik berkelanjutan perhotelan selama tahun-tahun mendatang pasca-COVID-19.

## Daftar Pustaka

- Abdou, A. H., Hassan, T. H., & El Dief, M. M. (2020). A description of green hotel practices and their role in achieving sustainable development. *Sustainability*, 12(22), 9624.
- Alberton, A., Kieling, A. P., Lyra, F. R., Hoffmann, E. M., Lopez, M. P. V., & Stefano, S. R. (2020). Competencies for sustainability in hotels: insights from Brazil. *Employee Relations: The International Journal*.
- Arora, N. K., & Mishra, J. (2020). COVID-19 and importance of environmental sustainability. *Environmental Sustainability*, 3(2), 117-119.
- Boas, G. D. F. M. V., Botelho, R. B. A., de Almeida, R. D. C. C., & Zandonadi, R. P. (2021). Access to regional food in Brazilian community restaurants to strengthen the sustainability of local food systems. *International Journal of Gastronomy and Food Science*, 23, 100296.

- Calisto, M. D. L., Umbelino, J., Gonçalves, A., & Viegas, C. (2021). Environmental Sustainability Strategies for Smaller Companies in the Hotel Industry: Doing the Right Thing or Doing Things Right?. *Sustainability*, 13(18), 10380.
- Cantele, S., & Cassia, F. (2020). Sustainability implementation in restaurants: A comprehensive model of drivers, barriers, and competitiveness-mediated effects on firm performance. *International Journal of Hospitality Management*, 87, 102510.
- Chan, J. K. L., Stephen, S. G. A., & Andi Kele, A. T. (2021). Exploring sustainable human resource practices and framework in star-rated hotels. *Sustainability*, 13(16), 9024.
- Chon, K. K. S., & Zoltan, J. (2019). Role of servant leadership in contemporary hospitality. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Cvelbar, L. K., & Dwyer, L. (2013). An importance–performance analysis of sustainability factors for long-term strategy planning in Slovenian hotels. *Journal of sustainable tourism*, 21(3), 487-504.
- Duric, Z., & Potočnik Topler, J. (2021). The role of performance and environmental sustainability indicators in hotel competitiveness. *Sustainability*, 13(12), 6574.
- Fatmawatie, N. (2023). SWOT Analysis: Strategies for Supporting the Economy of Kediri Post-Covid-19 Pandemic. *MEC-J (Management and Economics Journal)*, 7(1), 101-112.
- Hamid, S. R., Cheong, C. B., & Shamsuddin, A. (2021). Sustainable development practices in Services Sector: A case of the Palace Hotel from Malaysia.
- Irani, F., Kılıç, H., & Adeshola, I. (2022). Impact of green human resource management practices on the environmental performance of green hotels. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 1-31.
- Jones, P., & Comfort, D. (2020). The COVID-19 crisis and sustainability in the hospitality industry. *International journal of contemporary hospitality management*.
- Khatter, A., White, L., Pyke, J., & McGrath, M. (2021). Stakeholders' influence on environmental sustainability in the Australian hotel industry. *Sustainability*, 13(3), 1351.
- Khan, N. U., Wei, H., Yue, G., Nazir, N., & Zainol, N. R. (2021). Exploring themes of sustainable practices in manufacturing industry: Using thematic networks approach. *Sustainability*, 13(18), 10288.
- Madanaguli, A., Srivastava, S., Ferraris, A., & Dhir, A. (2022). Corporate social responsibility and sustainability in the tourism sector: A systematic literature review and future outlook. *Sustainable Development*, 30(3), 447-461.
- Maynard, D. D. C., Zandonadi, R. P., Nakano, E. Y., & Botelho, R. B. A. (2020). Sustainability indicators in restaurants: The development of a checklist. *Sustainability*, 12(10), 4076.
- Mehta, K., & Sharma, S. (2021). Analyzing employee perspectives on the impact of COVID-19 on sustainable practices: A study of five-star hotels in India. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*.
- Modica, P. D., Altinay, L., Farmaki, A., Gursoy, D., & Zenga, M. (2020). Consumer perceptions towards sustainable supply chain practices in the hospitality industry. *Current Issues in Tourism*, 23(3), 358-375.

- Mzembe, A. N., Lindgreen, A., Idemudia, U., & Melissen, F. (2020). A club perspective of sustainability certification schemes in the tourism and hospitality industry. *Journal of Sustainable Tourism*, 28(9), 1332-1350.
- Ocampo, J. C. C., Marshall, M., Wellton, L., & Jonsson, I. M. (2021). When sustainable cuisine imaginaries become unsustainable: Storage and preservation practices in Swedish restaurants. *International Journal of Gastronomy and Food Science*, 24, 100353.
- Olya, H., Altinay, L., Farmaki, A., Kenebayeva, A., & Gursoy, D. (2021). Hotels' sustainability practices and guests' familiarity, attitudes and behaviours. *Journal of Sustainable Tourism*, 29(7), 1063-1081.
- Oriade, A., Osinaike, A., Aduhene, K., & Wang, Y. (2021). Sustainability awareness, management practices and organisational culture in hotels: Evidence from developing countries. *International Journal of Hospitality Management*, 92, 102699.
- Oxenwärdh, A. (2020). Sustainability Practice at Hotels on the Island of Gotland in Sweden—an exploratory study. *European Journal of Tourism, Recreation, and Hospitality*, 10(3), 203-212.
- Pelikanova, R. M., Cvirk, E. D., & MacGregor, R. K. (2021). Addressing the COVID-19 challenges by SMEs in the hotel industry—a Czech sustainability message for emerging economies. *Journal of Entrepreneurship in Emerging Economies*.
- Putri, A. N. A., & Bernarto, I. (2023). The Influence of Price Fairness, Promotion, and Perceived Ease of Use on the Repurchase Intention. *MEC-J (Management and Economics Journal)*, 7(1), 77-90.
- Quetua, K. N., Juan, M. C. J., Katipunan, G. R. M., & Velasco, C. M. (2023). Driving Forces: Generational Differences on the Purchasing Behavior of Investment Assets among Gen Y and Gen Z. *MEC-J (Management and Economics Journal)*, 7(1), 43-62.
- Saunders, B., Sim, J., Kingstone, T., Baker, S., Waterfield, J., Bartlam, B., ... & Jinks, C. (2018). Saturation in qualitative research: exploring its conceptualization and operationalization. *Quality & quantity*, 52(4), 1893-1907.
- Shi, Y., & Tsai, K. H. (2020). Linking stakeholder integration to sustainability performance in the hotel context. *International Journal of Tourism Research*, 22(5), 677-691.
- Sin, K. Y. (2021). A mixed-method study on the perceptions of quality management and sustainability in Malaysian hotel industry. *Studies of Applied Economics*, 39(1).
- Stapleton, J., Carter, C., & Bredahl, L. (2020). Developing systematic search methods for the library literature: Methods and analysis. *The Journal of Academic Librarianship*, 46(5), 102190.
- Stombelli, V. M. (2020). Corporate Social Responsibility in hospitality: are sustainability initiatives really sustainable? Case examples from CitizenM, Lefay and Six Senses. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*.