

ANALISIS SEGMENTASI HOTEL DI IBU KOTA NEGARA BARU STUDI KASUS KALIMANTAN TIMUR

*(HOTEL MARKET SEGMENTATION ANALYSIS IN THE NEW CAPITAL CITY
A CASE STUDY OF EAST KALIMANTAN)*

Nurul Istiqomah¹, Mirawati²

Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Timur^{1,2}

E-mail: n.istiqomah2003@gmail.com

ABSTRAK

Pemindahan ibu kota Indonesia ke Kalimantan Timur telah memberikan dampak signifikan terhadap industri perhotelan di wilayah tersebut. Penelitian ini menganalisis segmentasi hotel berbintang di Kalimantan Timur menggunakan metode *Two-Step Cluster* berdasarkan data survei tingkat penghunian kamar hotel pada bulan April 2024. Hasil segmentasi menunjukkan adanya tiga segmen utama hotel: segmen hotel bintang 4 dan 5 yang menawarkan kemewahan dan kapasitas besar, segmen hotel bintang 1 dan 2 dengan harga terjangkau dan standar pelayanan baik, serta segmen hotel bintang 3 yang menawarkan keseimbangan antara kenyamanan dan harga. Tingkat hunian yang tinggi pada ketiga segmen tersebut menunjukkan potensi pertumbuhan industri perhotelan di Kalimantan Timur. Implikasi praktis dari penelitian ini adalah pentingnya pemerintah, investor, dan pengelola hotel untuk memahami kebutuhan dan preferensi tamu serta menyesuaikan strategi pengembangan hotel dengan tren pasar yang ada. Dengan demikian, industri perhotelan di Kalimantan Timur diharapkan dapat terus berkembang dan memberikan kontribusi positif bagi pertumbuhan ekonomi dan pariwisata di wilayah tersebut.

Kata kunci: segmentasi hotel berbintang, Kalimantan Timur, Two-Step Cluster, industri perhotelan, pertumbuhan ekonomi

ABSTRACT

The relocation of the Indonesian capital to East Kalimantan has had a significant impact on the hospitality industry in the region. This study analyzes the segmentation of starred hotels in East Kalimantan using the Two-Step Cluster method based on hotel room occupancy survey data in April 2024. The segmentation results reveal three main hotel segments: the 4 and 5-star hotel segment offering luxury and large capacity, the 1 and 2-star hotel segment with affordable prices and good service standards, and the 3-star hotel segment offering a balance between comfort and price. The high occupancy rates in these three segments indicate the growth potential of the hospitality industry in East Kalimantan. The practical implications of this research emphasize the importance for the government, investors, and hotel managers to understand guest needs and preferences and to align hotel development strategies with existing market trends. Thus, the hospitality industry in East Kalimantan is expected to continue growing and positively contribute to the economic and tourism development in the region.

Keywords: star-rated hotel segmentation, East Kalimantan, Two-Step Cluster, hospitality industry, economic growth

PENDAHULUAN

Kalimantan Timur (Kaltim) telah ditetapkan sebagai Ibu Kota Negara (IKN) baru Indonesia, menggantikan Jakarta. Dalam beberapa kesempatan Presiden Jokowi menyatakan pemindahan ibu kota ini bertujuan untuk mengurangi beban Jakarta yang sudah terlalu padat serta mendorong pemerataan pembangunan di Indonesia. Sebagai IKN, Kaltim diharapkan menjadi magnet bagi investasi domestik dan asing, sekaligus mendorong pertumbuhan sektor-sektor ekonomi seperti infrastruktur, perumahan, dan layanan publik. Hal ini akan menarik kunjungan para investor, wisatawan, dan pelaku bisnis dari berbagai negara. Dengan peningkatan aktivitas ekonomi dan kunjungan internasional, kebutuhan akan fasilitas akomodasi yang memadai, seperti hotel, akan

semakin meningkat. Hotel-hotel di Kaltim akan berperan penting dalam menyediakan tempat tinggal yang nyaman dan aman bagi para pengunjung, baik untuk keperluan bisnis maupun wisata.

Selain itu, dengan berkembangnya Kaltim sebagai pusat ekonomi baru, hotel-hotel juga dapat menjadi titik temu bagi berbagai kegiatan bisnis, konferensi, dan pertemuan internasional, yang pada gilirannya akan meningkatkan pendapatan daerah dan menciptakan lapangan kerja baru. Keberadaan hotel-hotel berkualitas di Kaltim akan mendukung perkembangan sektor pariwisata dan memastikan pengalaman positif bagi para pengunjung, sehingga memperkuat citra Kaltim sebagai destinasi yang menarik dan strategis di Indonesia.

Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Kalimantan Timur, sebelum dimulainya proyek IKN (pada tahun 2021), TPK hotel bintang berada pada kisaran 39 hingga 64 persen. Namun, pada tahun 2022, TPK hotel bintang melonjak menjadi 51 hingga 68 persen. Permintaan kamar hotel terus meningkat hingga tahun 2023, dengan TPK hotel bintang berada pada kisaran 54 hingga 69 persen. Pada bulan April 2024, TPK hotel bintang di Kalimantan Timur stabil pada kisaran 54,87 persen, menjadikannya peringkat kedua setelah Provinsi Bali yang mencatat TPK hotel bintang sebesar 57,69 persen. Artinya, lebih dari 54 persen kamar hotel bintang di Kalimantan Timur terisi setiap harinya. Sebagai perbandingan, TPK hotel bintang secara nasional hanya mencapai kisaran 47,14 persen pada periode yang sama. Peningkatan ini mencerminkan dampak positif pembangunan IKN terhadap sektor jasa akomodasi.

Dalam pemilihan hotel, konsumen atau pelanggan mempertimbangkan beberapa faktor kunci, termasuk fasilitas hotel seperti kelas hotel, jumlah kamar, dan tempat tidur, harga, serta tingkat hunian. Kelas hotel mencerminkan tingkat kenyamanan dan kelengkapan fasilitas, di mana semakin tinggi kelasnya, semakin lengkap fasilitas yang ditawarkan. Jumlah kamar dan tempat tidur menjadi penting terutama untuk keluarga, kelompok, pemerintah atau korporasi untuk memastikan ketersediaan yang memadai. Harga hotel harus sesuai dengan anggaran konsumen, sementara tingkat hunian mencerminkan popularitas dan kepercayaan pelanggan terhadap hotel tersebut. Penelitian oleh Lockyer (2002) menyoroti bahwa faktor-faktor utama yang dipertimbangkan oleh wisatawan sebelum memilih hotel meliputi lokasi, harga, fasilitas, dan kebersihan hotel. Pengaruh tarif hotel terhadap keputusan tamu untuk menginap juga disampaikan oleh Fristi et al. (2019). Li et al. (2015) menambahkan bahwa tren preferensi wisatawan terus berkembang, dengan peningkatan perhatian terhadap fasilitas tambahan seperti klub dan makanan, sementara minat terhadap harga, aksesibilitas, kebersihan, dan fasilitas lainnya menurun seiring waktu.

Penelitian ini akan fokus pada segmentasi hotel berbintang di Provinsi Kalimantan Timur berdasarkan faktor-faktor penting seperti fasilitas, harga, dan tingkat hunian. Hasil dari segmentasi ini tidak hanya memberikan gambaran yang jelas tentang distribusi dan karakteristik hotel berbintang di Kaltim, tetapi juga memberikan informasi berharga bagi para pemangku kepentingan, termasuk pemerintah, investor, dan pengelola hotel. Analisis ini akan membantu dalam memahami preferensi konsumen dan tren pasar, yang pada gilirannya dapat digunakan untuk merumuskan strategi yang lebih tepat dalam pengembangan industri perhotelan dan pariwisata di wilayah ini. Dengan demikian, hasil segmentasi ini diharapkan dapat mendukung pertumbuhan ekonomi daerah dan memperkuat posisi Kaltim sebagai ibu kota negara yang baru dan pusat ekonomi yang strategis di Indonesia.

METODE

Segmentasi hotel berbintang di Provinsi Kalimantan Timur dengan menggunakan metode *Two-Step Cluster*. Segmentasi ini dilakukan berdasarkan berbagai peubah penting seperti kelas hotel, jumlah kamar, jumlah tempat tidur, tingkat hunian, dan tarif hotel, yang diperoleh dari data Survei Jasa Akomodasi oleh Badan Pusat Statistik (BPS) pada bulan April 2024. Dengan menggunakan metode *Two-Step Cluster*, kita dapat mengidentifikasi kelompok-kelompok hotel yang memiliki karakteristik serupa, yang dapat memberikan wawasan lebih mendalam mengenai dinamika pasar perhotelan di Kaltim.

Tabel 1. Peubah segmentasi hotel bintang Provinsi Kalimantan Timur 2024.

Peubah	Skala
Kelas hotel	Kategorik
Jumlah kamar	Kontinu
Jumlah tempat tidur	Kontinu
Tingkat Hunian	Kontinu
Tarif	Kontinu

Metode *Two-Step Cluster* mampu menangani variabel kategori dan kontinu Tkaczynski, A. (2017; Şchiopu, 2010). Metode ini melibatkan dua proses utama: *pre-clustering* dan *clustering* (Şchiopu, 2010; Wu, Zhan, Zhang, & Deng, 2016; Li & Sun, 2018). Pada tahap *pre-clustering*, setiap data dari 0 hingga N diperiksa untuk menentukan apakah akan dimasukkan ke dalam *cluster* yang sudah ada atau membentuk *cluster* baru berdasarkan kriteria jarak (Şchiopu, 2010). Beberapa metode pengukuran jarak yang dapat digunakan termasuk jarak *Euclidean* atau *log-likelihood*. Jarak *Euclidean* hanya cocok untuk data kontinu (Şchiopu, 2010), sehingga dalam penelitian ini digunakan jarak *log-likelihood* (Tumbaz & Moğulkoç, 2018). Berikut adalah rumus jarak log-likelihood (Li & Sun, 2018).

$$d_{(i,j)} = \varepsilon_i + \varepsilon_j - \varepsilon_{(i,j)} \dots\dots\dots (1)$$

$$\varepsilon_i = -n_i \left(\sum_{k=1}^K \frac{1}{2} \log(\hat{\sigma}_{ik}^2 + \hat{\sigma}_k^2) \right) \dots\dots\dots (2)$$

$$\varepsilon_j = -n_j \left(\sum_{k=1}^K \frac{1}{2} \log(\hat{\sigma}_{jk}^2 + \hat{\sigma}_k^2) \right) \dots\dots\dots (3)$$

$$\varepsilon_{(i,j)} = -n_{(i,j)} \left(\sum_{k=1}^K \frac{1}{2} \log(\hat{\sigma}_{i,j,k}^2 + \hat{\sigma}_k^2) \right) \dots\dots\dots (4)$$

Persamaan (1) merupakan jarak antara *cluster i* dan *j* dengan indeks merepresentasikan kombinasi dari *cluster i* dan *j*. Pada persamaan (2), (3), dan (4), *k* merupakan total dari variabel kontinu, dan $\hat{\sigma}_k^2$ merupakan estimasi variansi dari keseluruhan data set, sehingga $\hat{\sigma}_{ik}^2$, $\hat{\sigma}_{jk}^2$ dan $\hat{\sigma}_{ijk}^2$ merupakan estimasi variansi dari variabel kontinu *k* pada *cluster i, j* dan *(i, j)* (Li & Sun, 2018; Şchiopu, 2010). Proses selanjutnya adalah dibentuknya struktur data menggunakan *Cluster Feature (CF) Tree*. *CF-Tree* terdiri dari tingkatan *node* dan setiap *node* mempunyai sejumlah entri. *Node root*, secara rekursif akan dikelompokkan ke dalam entri terdekat untuk menemukan simpul anak terdekat, lalu turun di sepanjang *CF-Tree*. Jika mendekati *leaf node*, maka akan dicari *leaf entri* terdekat. *Leaf entri* adalah final dari *sub-cluster* (Şchiopu, 2010; Zenina, Romanovs, & Merkurjev, 2015).

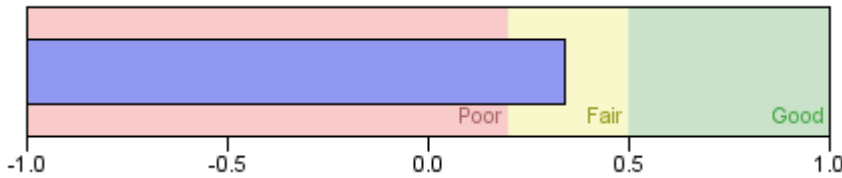
Data hasil *pre-clustering* digunakan sebagai masukan untuk mencari *cluster*. *Two-Step Cluster* menggunakan metode hierarkis pada proses *clustering*. Untuk menentukan banyak *cluster* yang akan dibentuk, penelitian ini menggunakan indikator *Schwarz's Bayesian Information Criterion (BIC)*. BIC digunakan untuk menemukan estimasi jumlah *cluster* dengan rasio jarak, di mana BIC merupakan informasi yang bersifat tepat (Mooi & Sarstedt, 2011). Rumus BIC terlihat pada rumus (5) (Li & Sun, 2018; Şchiopu, 2010).

$$BIC(J) = -2 \sum_{j=1}^J \varepsilon_j + m_j \log(N) \dots\dots\dots (5)$$

Pada rumus (5) ditunjukkan bahwa *j* adalah jumlah *cluster*, dengan *K* adalah jumlah variabel kontinu *cluster*, dan *N* adalah jumlah hasil observasi di mana $m_j = 2KJ$. Setelah diketahui jumlah *cluster*, maka proses *cluster* dilakukan dengan menggabungkan hasil *sub-cluster* dari langkah *pre-clustering* sesuai dengan kriteria jarak yang ada sampai semua data tergabung dalam suatu *cluster*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Silhouette measure of cohesion and separation adalah salah satu metode yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas cluster yang dihasilkan dari suatu analisis clustering. Nilai *silhouette* mengukur seberapa mirip suatu objek dengan cluster-nya sendiri (*cohesion*) dibandingkan dengan cluster lain (*separation*). Metode *Two-Step Cluster* menghasilkan tiga *cluster*/segmen hotel dengan nilai *silhouette measure of cohesion and separation* pada kisaran 0 - 0,5, yang artinya hasil *clustering* cukup baik dimana segmen I terdiri 20 hotel, segmen II terdiri 19 hotel, dan segmen III terdiri dari 33 hotel.



Gambar 1. Silhouette measure of cohesion and separation segmentasi hotel Kalimantan Timur, 2024
Sumber : hasil pengolahan

Segmen I

Segmen pertama terdiri dari, kelompok hotel bintang 4 dan bintang 5. Kelompok hotel bintang 4 dan bintang 5 di Kalimantan Timur menawarkan tingkat kemewahan dan pelayanan yang **tinggi**, menjadikannya pilihan utama bagi wisatawan dan pebisnis yang mencari akomodasi dengan fasilitas lengkap dan berkualitas. Hotel-hotel dalam kategori ini biasanya dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang dirancang untuk memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi para tamu. Beberapa fasilitas yang umum di hotel bintang 4 dan bintang 5 meliputi kamar yang luas dengan desain elegan dan perabotan berkualitas tinggi, layanan kamar 24 jam, restoran dengan berbagai pilihan kuliner internasional dan lokal, pusat kebugaran, spa, kolam renang, dan ruang pertemuan atau konferensi yang dilengkapi dengan teknologi modern.

Selain itu, hotel-hotel bintang 4 dan bintang 5 juga sering menawarkan layanan tambahan seperti concierge, antar-jemput bandara, fasilitas parkir valet, dan layanan laundry. Kualitas layanan yang unggul, dengan staf yang terlatih secara profesional, juga menjadi salah satu ciri khas hotel dalam kelompok ini. Keamanan dan privasi tamu dijaga dengan ketat melalui sistem keamanan yang canggih. Di Kalimantan Timur, terutama dengan statusnya sebagai Ibu Kota Negara baru, permintaan untuk hotel-hotel dengan standar tinggi ini semakin meningkat, seiring dengan meningkatnya kunjungan dari investor, wisatawan, dan pelaku bisnis internasional. Dengan menyediakan fasilitas dan layanan yang memenuhi kebutuhan tamu kelas atas, hotel bintang 4 dan bintang 5 memainkan peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan pariwisata di wilayah ini.

Kelompok hotel bintang 4 dan bintang 5 di Kalimantan Timur tidak hanya menawarkan kemewahan dan layanan kelas atas, tetapi juga memiliki kapasitas yang jauh lebih besar dibandingkan dengan segmen hotel lainnya. Hotel-hotel dalam kategori ini memiliki jumlah kamar yang sangat banyak, dengan paling sedikit 3.270 kamar dan bisa mencapai hingga 10.380 kamar, serta rata-rata menyediakan sekitar 5.244 kamar. Hal ini memastikan bahwa hotel-hotel dalam segmen ini mampu menampung jumlah tamu yang besar, baik untuk keperluan kegiatan pemerintah, bisnis maupun wisata.

Selain jumlah kamar yang tinggi, kelompok hotel bintang 4 dan bintang 5 juga menyediakan jumlah tempat tidur yang jauh lebih banyak dibandingkan dengan hotel-hotel di segmen lain. Rata-rata, hotel dalam segmen ini menawarkan sekitar 7.559 tempat tidur, menjadikannya pilihan yang ideal untuk mengakomodasi tamu dalam jumlah besar. Dengan kapasitas yang demikian besar, hotel-hotel bintang 4 dan bintang 5 mampu memenuhi kebutuhan para tamu dengan berbagai kebutuhan, mulai dari pelancong individu hingga rombongan besar. Kapasitas yang besar ini juga memungkinkan hotel-hotel tersebut menjadi tuan rumah berbagai acara besar, seperti konferensi, pameran, dan pertemuan internasional, yang semakin meningkatkan daya tarik dan peran strategis Kalimantan Timur sebagai pusat ekonomi dan pariwisata.

Tarif yang ditawarkan oleh hotel-hotel dalam segmen ini sangat beragam, mencerminkan berbagai fasilitas dan layanan premium yang tersedia. Tarif termurah yang ditawarkan adalah Rp 375.000, sementara tarif termahal mencapai Rp 20.000.000 per malam. Rata-rata tarif di segmen ini adalah sekitar Rp 953.924. Selang tarif yang cukup tinggi ini mencerminkan beragamnya pilihan yang tersedia untuk para tamu, memungkinkan mereka untuk memilih akomodasi yang sesuai dengan kebutuhan dan anggaran mereka. Mahal atau murahnya tarif tersebut sejalan dengan fasilitas dan layanan eksklusif yang ditawarkan oleh hotel-hotel ini, menjamin kenyamanan dan kepuasan tamu selama menginap.

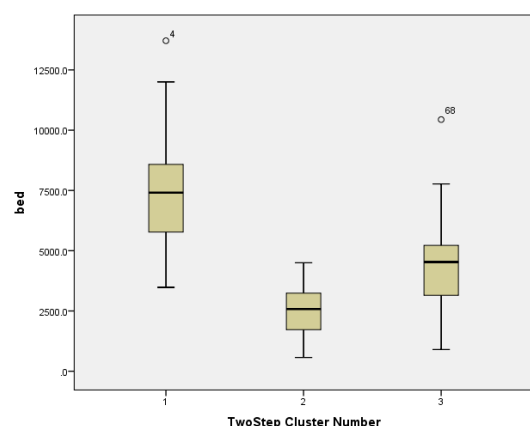
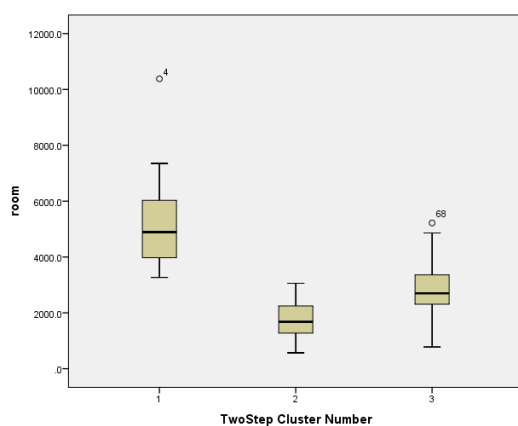
Meskipun tarif yang ditawarkan cukup tinggi, tingkat hunian hotel bintang 4 dan bintang 5 tetap lebih tinggi dibandingkan dengan segmen hotel lainnya. Tingkat hunian terendah di segmen ini adalah 26,80 persen dan tertinggi mencapai 96,30 persen, dengan rata-rata sekitar 56,26 persen. Ini berarti bahwa setiap harinya, antara 56 hingga 57 persen kamar di hotel-hotel bintang 4 dan bintang 5 terjual. Tingkat hunian yang tinggi ini menunjukkan bahwa meskipun menawarkan tarif yang premium, permintaan untuk kamar di segmen ini tetap kuat, mencerminkan nilai dan kualitas yang dirasakan oleh para tamu.

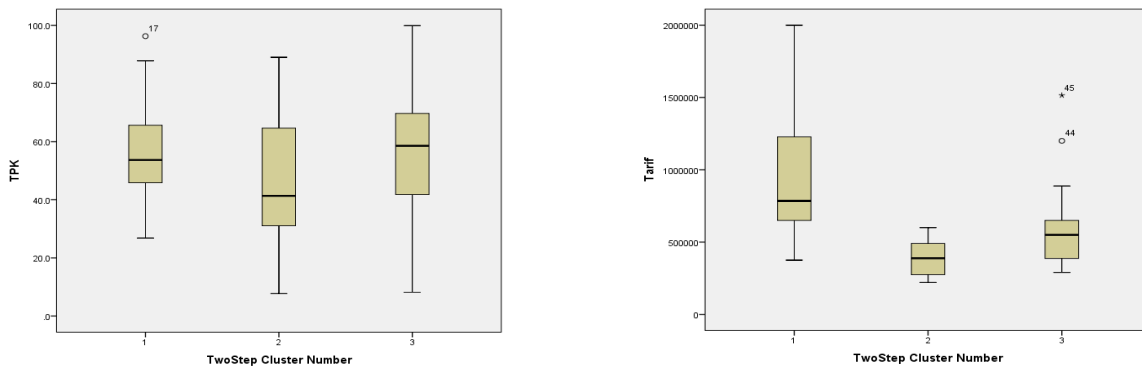
Segmen II

Segmen kedua terdiri dari hotel bintang 1 dan bintang 2, yang menawarkan akomodasi dengan harga lebih terjangkau namun tetap menjaga standar pelayanan yang baik. Hotel-hotel dalam kategori ini biasanya menjadi pilihan bagi wisatawan dengan anggaran terbatas atau mereka yang hanya membutuhkan fasilitas dasar selama menginap. Meskipun tidak semewah hotel bintang 4 dan bintang 5, hotel-hotel bintang 1 dan bintang 2 tetap menyediakan kenyamanan yang memadai untuk para tamu.

Hotel-hotel dalam segmen ini memiliki jumlah kamar yang bervariasi, mulai dari 570 kamar hingga 3.060 kamar, dengan rata-rata sekitar 1.784 kamar. Jumlah tempat tidur yang tersedia juga cukup beragam, mulai dari 570 hingga 4.500 tempat tidur, dengan rata-rata sekitar 2.509 tempat tidur. Kapasitas yang cukup besar ini memungkinkan hotel-hotel bintang 1 dan bintang 2 untuk menampung banyak tamu, baik untuk wisatawan perorangan maupun rombongan kecil.

Tarif yang ditawarkan oleh hotel-hotel bintang 1 dan bintang 2 berkisar antara Rp 220.000 hingga Rp 600.000 per malam, dengan rata-rata tarif sekitar Rp 380.000. Tarif yang lebih terjangkau ini membuat hotel-hotel dalam segmen ini menjadi pilihan populer bagi para wisatawan yang ingin menghemat biaya akomodasi tanpa mengorbankan kenyamanan.





Gambar 2. Boxplot Jumlah Kamar, Jumlah Tempat Tidur, TPAK dan Tarif Segmen I,II, dan III, 2024
 Sumber : hasil pengolahan

Meskipun menawarkan tarif yang lebih rendah, tingkat hunian hotel bintang 1 dan bintang 2 menunjukkan performa yang cukup baik. Tingkat hunian di segmen ini bervariasi antara 7,70 persen hingga 89,00 persen, dengan rata-rata sekitar 45,89 persen. Ini berarti bahwa setiap harinya, hampir setengah dari kamar di hotel-hotel bintang 1 dan bintang 2 terisi. Tingkat hunian yang cukup tinggi ini menunjukkan bahwa meskipun lebih ekonomis, hotel-hotel bintang 1 dan bintang 2 tetap menjadi pilihan yang diminati oleh para wisatawan, baik untuk keperluan bisnis maupun liburan.

Dengan kombinasi tarif yang terjangkau, kapasitas yang cukup besar, dan tingkat hunian yang stabil, hotel-hotel bintang 1 dan bintang 2 memainkan peran penting dalam memenuhi kebutuhan akomodasi di Kalimantan Timur. Mereka menyediakan opsi yang lebih ekonomis bagi berbagai jenis pelancong, sehingga mendukung pertumbuhan sektor pariwisata dan ekonomi lokal di wilayah tersebut.

Segmen III

Segmen ketiga terdiri dari hotel bintang 3, yang menempati posisi tengah dalam skala kemewahan dan layanan di antara hotel-hotel di Kalimantan Timur. Hotel-hotel dalam segmen ini menawarkan keseimbangan antara kenyamanan dan harga, menjadikannya pilihan yang populer bagi banyak wisatawan. Anggota segmen ini adalah yang terbanyak dibandingkan dengan segmen lainnya, menunjukkan betapa pentingnya peran hotel bintang 3 dalam industri perhotelan di wilayah ini.

Hotel-hotel bintang 3 memiliki jumlah kamar yang bervariasi, mulai dari 780 hingga 5.220 kamar, dengan rata-rata sekitar 2.885 kamar. Selain itu, mereka juga menawarkan jumlah tempat tidur yang cukup besar, mulai dari 900 hingga 10.440 tempat tidur, dengan rata-rata sekitar 4.431 tempat tidur. Kapasitas yang besar ini memungkinkan hotel-hotel bintang 3 untuk menampung sejumlah besar tamu, baik wisatawan perorangan maupun rombongan.

Tarif yang ditawarkan oleh hotel-hotel bintang 3 berkisar antara Rp 290.000 hingga Rp 1.515.000 per malam, dengan rata-rata tarif sekitar Rp 582.786. Tarif ini mencerminkan keseimbangan antara kualitas layanan dan fasilitas yang ditawarkan dengan harga yang tetap terjangkau bagi banyak kalangan. Hotel-hotel dalam segmen ini biasanya dilengkapi dengan berbagai fasilitas seperti restoran, pusat kebugaran, kolam renang, dan ruang pertemuan, yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan tamu yang beragam.

Tingkat hunian hotel bintang 3 menunjukkan performa yang sangat baik, dengan tingkat hunian terendah sebesar 8,20 persen dan tertinggi mencapai 99,90 persen. Rata-rata tingkat hunian di segmen ini adalah sekitar 53,52 persen, yang berarti lebih dari separuh kamar di hotel-hotel bintang 3 terisi setiap harinya. Tingkat hunian yang tinggi ini mencerminkan popularitas hotel bintang 3 di kalangan wisatawan, baik untuk keperluan bisnis, liburan maupun kegiatan pemerintahan.

Dengan kapasitas yang besar, tarif yang seimbang, dan tingkat hunian yang stabil, hotel-hotel bintang 3 memainkan peran vital dalam menyediakan akomodasi yang nyaman dan terjangkau di Kalimantan Timur. Mereka menjembatani kebutuhan antara hotel mewah dan hotel ekonomis, memberikan opsi yang menarik bagi berbagai jenis pelancong. Segmen ini tidak hanya memenuhi

kebutuhan akomodasi yang luas, tetapi juga mendukung pertumbuhan ekonomi dan pariwisata di wilayah tersebut melalui layanan yang berkualitas dan harga yang kompetitif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil segmentasi hotel berbintang di Provinsi Kalimantan Timur menggunakan metode *Two-Step Cluster*, dapat disimpulkan bahwa terdapat tiga segmen utama hotel yang menawarkan beragam pilihan akomodasi bagi para tamu. Segmen pertama terdiri dari hotel bintang 4 dan 5 yang menawarkan kemewahan dan layanan premium dengan kapasitas besar. Segmen kedua terdiri dari hotel bintang 1 dan 2 yang menawarkan akomodasi dengan harga lebih terjangkau namun tetap menjaga standar pelayanan yang baik. Sedangkan segmen ketiga terdiri dari hotel bintang 3 yang menawarkan keseimbangan antara kenyamanan dan harga.

Tingkat hunian yang tinggi pada ketiga segmen tersebut menunjukkan bahwa permintaan akan akomodasi di Kalimantan Timur cukup tinggi, baik dari segmen pasar yang mencari kemewahan maupun yang mencari harga terjangkau. Hal ini mengindikasikan potensi yang besar bagi pengembangan industri perhotelan di wilayah tersebut.

Untuk mendukung pertumbuhan industri perhotelan di Kalimantan Timur, terdapat beberapa saran yang dapat diimplementasikan. Pertama, pemerintah dan pengelola hotel perlu terus meningkatkan infrastruktur dan layanan hotel, terutama dalam segmen hotel bintang 4 dan 5, untuk mempertahankan standar kemewahan dan kualitas yang tinggi. Kedua, pengembang hotel harus memperhatikan segmen pasar yang beragam dengan menyesuaikan harga, fasilitas, dan layanan sesuai dengan kebutuhan dan preferensi tamu, melalui penelitian pasar yang lebih mendalam dan peningkatan kolaborasi antara sektor publik dan swasta. Ketiga, program pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dalam industri perhotelan menjadi penting untuk memastikan bahwa staf hotel memiliki keterampilan dan pengetahuan yang cukup untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada tamu. Terakhir, investor di sektor perhotelan perlu melakukan analisis pasar yang cermat dan memahami tren serta potensi pertumbuhan di Kalimantan Timur sebelum mengambil keputusan investasi. Dengan implementasi saran-saran tersebut, diharapkan industri perhotelan di Kalimantan Timur dapat terus berkembang dan memberikan kontribusi yang signifikan bagi pertumbuhan ekonomi dan pariwisata di wilayah tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Annishia, F. B., & Prastiyo, E. (2019). Pengaruh harga dan fasilitas terhadap keputusan menginap tamu di hotel best western premier the hive Jakarta. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, 4(1), 19-28.
- Li, G., Law, R., Vu, H. Q., Rong, J., & Zhao, X. R. (2015). *Identifying Emerging Hotel Preferences Using Emerging Pattern Mining Technique*. *Tourism management*, 46, 311-321.
- Li, G., & Sun, L. (2018). *Characterizing Heterogeneity in Drivers' Merging Maneuvers Using Two-Step Cluster Analysis*. *Journal of Advanced Transportation*, 2018(1), 5604375.
- Lockyer, T. (2002). *Business Guests' Accommodation Selection: The View from Both Sides*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 14(6), 294-300.
- ŞCHIOPU, D., 2010. *Applying TwoStep Cluster Analysis for Identifying Bank Customers' Profile*. *Buletinul Universitatii PetrolGaze din Ploiesti, Seria Stiinte Economice*, LXII(3), pp. 66-75.
- Shih, Y., Jheng, J., & Lai, L. (2010). *A Two Step Method For Clustering Mixed Categorical and Numeric Data*. *Tamkang Journal Of Science and Engineering*, 13(1)
- Tkaczynski, A. (2017). *Segmentation Using Two-Step Cluster Analysis*. *Segmentation in Social Marketing: Process, Methods and Application*, 109-125.
- Tumbaz, M. N. M., & Moğulkoç, H. T. (2018). *Profiling energy efficiency tendency: A case for Turkish households*. *Energy Policy*, 119, 441-448.
- Wu, X., Benjamin Zhan, F., Zhang, K., & Deng, Q. (2016). *Application of a Two-Step Cluster Analysis and The Apriori Algorithm to Classify the Deformation States of Two Typical Colluvial Landslides in The Three Gorges, China*. *Environmental Earth Sciences*, 75, 1-16.