

## CREATE CONTROVERSY

Sebuah email masuk, pengirimnya Amazon. Karena pelanggan lama saya rutin dapat pemberitahuan dari Amazon tentang buku yang sedang populer, yang baru beredar baik yang cetakan maupun yang digital, dan bahkan yang belum beredar sehingga bisa pre-order. Buku adalah jendela dunia, demikian orang bijak berkata. Saya bersyukur bahwa sejak kecil sudah dibiasakan untuk rajin membaca buku, saya bersyukur pula bahwa ketika terjadi perubahan ke era digital saya tidak mengalami kesulitan.

Waktu saya baca judulnya biasa sekali, yang saya tertarik adalah subjudulnya: "How Three Ordinary Guys Disrupted an Industry, Made Billions . . . and Created Plenty of Controversy" khususnya pada kalimat created plenty of controversy. Leigh Gallagher menulis tentang The Airbnb Story, online lodging platform yang dalam waktu kurang dari sepuluh tahun telah menjadi penyedia akomodasi terbesar di dunia. Airbnb sudah mengalahkan Hilton dan mendekati Marriott.

Ketiga anak muda itu adalah Brian Chesky, Joe Gebbia, dan Nathan Blecharczyk. Buku ini bercerita tentang kontroversi yang terjadi: pemerintah yang membatasi, industri hotel yang terancam, juga terkait residen dan konsumen. Waktu itu mereka masih berumur 28, 28, dan 27 tahun. Brian dan Jo memulainya dengan membuat ruang tamu mereka menjadi tempat menginap dan menyediakan makan pagi yang mereka buat sendiri. Pemanfaatan teknologi kunci suksesnya.

Sekitar dua minggu sebelumnya saya melakukan meeting koordinasi dengan perusahaan yang mengelola jaringan hotel dimana beberapa saya terlibat di dalamnya. Salah satu pokok bahasan yang cukup panjang dan menantang adalah bagaimana hotel-hotel yang ada tertekan harga jualnya bila harus berhadapan dengan sejumlah institusi bisnis yang disebut sebagai OTA (Online Travel Agent) karena mereka memiliki kekuatan tawar menawar yang tinggi.

Bisa terjadi harga yang ditetapkan oleh pihak hotel dan sudah dianggap sangat kompetitif dengan mudah dikalahkan oleh harga yang dipublikasikan OTA. Tentu saja hal ini akan membuat pihak hotel mengalami kesulitan untuk berbicara kepada tamu atau calon tamu. Padahal seringkali yang terjadi harga dari OTA memiliki syarat dan ketentuan yang berlaku, bahkan kadangkala harga tersebut hanyalah marketing gimmick semata.

Sekitar sepuluh tahun yang lalu saya menyaksikan banyak hotel-hotel lama yang dikelola dengan cara yang konservatif dan tradisional terganggu pendapatannya dengan lahirnya hotel-hotel baru yang dikelola dengan cara jaringan dan modern. Hotel-hotel lama tersebut tidak hanya bermasalah dalam pengelolaannya semata melainkan juga terkait dengan kondisi fisik bangunan yang dimilikinya karena sudah menua dan demikian juga dengan sumber daya manusianya.

Dalam kurun waktu yang kurang dari satu dekade setidaknya saya menjadi saksi bagaimana hotel-hotel yang lama terganggu pendapatannya oleh hotel-hotel jaringan yang baru. Dalam kurun waktu yang sama pula saya menjadi saksi bagaimana hotel-hotel jaringan yang baru terganggu pendapatannya oleh Online Travel Agent. Dan menurut perkiraan saya keadaan tidak akan berhenti sampai seperti saat ini saja melainkan akan berkembang secara dinamis.

Bagi pelaku bisnis tidak ada pilihan lain kecuali selalu mewaspadai dinamika yang ada. Meminjam sebagian dari judul buku tentang Airbnb Story di atas, maka yang namanya kontroversi akan terus muncul dan muncul karena tampaknya demikianlah yang akan terjadi dimasa-masa yang akan datang. Dan itu terjadi bukan di bisnis ini saja, melainkan di bisnis-bisnis lainnya.

Handoko Wignjowargo

Consultant-Coach-Communicator on People and Business Development

Managing Partner MAESTRO Consulting-Coaching-Communicating

Properti & Bank, Maret 2017