

## **Penerapan Fungsi Manajemen pada Operasional Hotel Bintang Tiga di Kota Yogyakarta**

**Kris Cahyani Ermawati<sup>1)</sup>, Fera Dhian Anggraini<sup>2)</sup>**

Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta<sup>1</sup>  
Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti Yogyakarta<sup>2</sup>

E-Mail: [kriscahyani1@gmail.com](mailto:kriscahyani1@gmail.com)<sup>1)</sup>, [feestroby@gmail.com](mailto:feestroby@gmail.com)<sup>2)</sup>

---

### **ABSTRAK**

Industri perhotelan menghadapi tuntutan untuk menerapkan manajemen yang efektif guna menjaga kualitas layanan dan keberlangsungan operasional hotel. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian pada operasional hotel bintang tiga di Kota Yogyakarta. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus dengan pengumpulan datanya melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap pihak manajemen dan karyawan hotel. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi perencanaan telah diterapkan melalui penyusunan target operasional dan standar pelayanan, fungsi pengorganisasian dilakukan dengan pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas, fungsi pengarahan diwujudkan melalui *briefing* rutin dan koordinasi antarbagian, sedangkan fungsi pengendalian dilakukan melalui evaluasi kinerja serta pemantauan standar operasional prosedur (SOP). Penerapan keempat fungsi manajemen tersebut berkontribusi dalam mendukung efektivitas operasional hotel dan menjaga kualitas pelayanan kepada tamu.

**Kata Kunci: Fungsi Manajemen, Hotel Bintang Tiga, Operasional Hotel, Manajemen Perhotelan**

### **ABSTRACT**

*The hospitality industry faces increasing demands to implement effective management practices in order to maintain service quality and ensure operational sustainability. This study aims to analyze the implementation of management functions, including planning, organizing, directing, and controlling, in the operations of three star hotels in Yogyakarta City. The research employed a qualitative approach using a case study method. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation involving hotel management personnel and employees. The collected data were analyzed using qualitative data analysis techniques, including data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that the planning function has been implemented through the establishment of operational targets and service standards, the organizing function is carried out through a clear division of tasks and responsibilities, the directing function is realized through regular briefings and interdepartmental coordination, while the controlling function is conducted through performance evaluations and the monitoring of Standard Operating Procedures (SOPs). The implementation of these four management functions contributes to enhancing operational effectiveness and maintaining service quality for hotel guests.*

**Keywords: Management Functions, Three Star Hotels, Hotel Operations, Hospitality Management**

## 1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor penting dalam industri pariwisata yang berperan dalam mendukung pertumbuhan ekonomi daerah maupun nasional (Saadah, *et al.*, 2024; Marlina & Hidayati, 2023). Hotel sebagai penyedia jasa akomodasi dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada tamu sekaligus menjaga efektivitas operasional perusahaan. Persaingan yang semakin ketat dalam industri perhotelan mendorong setiap hotel untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi kerja, kemampuan dalam memenuhi kebutuhan, dan harapan pelanggan. Penerapan fungsi manajemen yang efektif dalam kondisi tersebut merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan operasional hotel.

Kota Yogyakarta merupakan salah satu destinasi wisata utama di Indonesia yang memiliki daya tarik budaya, sejarah, pendidikan, dan pariwisata yang kuat. Tingginya jumlah wisatawan yang berkunjung ke Yogyakarta setiap tahunnya berdampak pada meningkatnya kebutuhan akan sarana akomodasi, termasuk hotel bintang tiga (Yulianto & Mayasari, 2023; Marie & Widodo, 2020). Hotel bintang tiga menjadi salah satu pilihan yang banyak diminati karena menawarkan keseimbangan antara kualitas pelayanan dan harga yang relatif terjangkau. Hotel bintang tiga di Yogyakarta dituntut untuk mampu mengelola operasionalnya secara efektif agar dapat bersaing dengan hotel lain yang memiliki segmentasi pasar yang sama.

Keberhasilan operasional hotel tidak terlepas dari penerapan fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian (KneževićA, *et al.*, 2021; Köseoglu, *et al.*, 2019). Fungsi perencanaan diperlukan untuk menetapkan tujuan, target, dan strategi yang akan digunakan dalam menjalankan kegiatan operasional hotel. Manajemen dapat mengantisipasi berbagai tantangan yang mungkin muncul dan menentukan langkah yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi melalui

perencanaan yang baik. Fungsi pengorganisasian berperan dalam mengatur sumber daya yang dimiliki perusahaan, baik sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya, sehingga dapat bekerja secara efektif dan efisien sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing.

Fungsi pengarahan juga merupakan unsur penting dalam memastikan seluruh karyawan dalam memahami dan melaksanakan tugas yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Hantono, *et al.*, 2025; Franchika, *et al.*, 2024; Wardana & Sholihin, 2020). Pengarahan dapat dilakukan melalui komunikasi yang efektif, pemberian motivasi, koordinasi antarbagian, dan pembinaan yang berkelanjutan. Kualitas pelayanan dalam industri perhotelan sangat dipengaruhi oleh kinerja sumber daya manusia sehingga fungsi pengarahan memiliki peran yang sangat strategis (Hadi & Nurdiyansyah, 2026). Fungsi pengendalian diperlukan untuk memantau pelaksanaan kegiatan operasional, mengevaluasi hasil yang dicapai, dan memastikan bahwa seluruh aktivitas berjalan sesuai dengan rencana dan standar operasional prosedur yang berlaku.

Implementasi dalam operasional hotel sering menghadapi berbagai tantangan, meskipun fungsi manajemen telah menjadi konsep dasar dalam pengelolaan organisasi. Beberapa permasalahan yang umum terjadi antara lain ketidaksesuaian pelaksanaan standar operasional prosedur, kurang optimalnya koordinasi antarbagian, tingginya tingkat pergantian karyawan, dan meningkatnya tuntutan pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Kondisi tersebut mengharuskan pihak manajemen hotel untuk dapat menerapkan fungsi manajemen dengan konsisten agar operasional hotel dapat berjalan secara efektif dan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu. Hotel bintang tiga memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan hotel berbintang lainnya, terutama dalam hal jumlah fasilitas, struktur organisasi, dan ketersediaan sumber daya.

Pengelolaan manajemen yang efektif merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi hotel bintang tiga dengan sumber daya yang relatif lebih terbatas dibandingkan hotel berbintang empat atau lima. Penelitian mengenai penerapan fungsi manajemen pada hotel bintang tiga di Kota Yogyakarta penting dilakukan karena dapat memberikan gambaran mengenai praktik manajemen yang diterapkan dalam kegiatan operasional sehari-hari. Hasil penelitian juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak manajemen hotel dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan organisasi dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Manajemen

Manajemen merupakan salah satu aspek penting dalam keberhasilan suatu organisasi, baik organisasi yang bergerak di bidang manufaktur maupun jasa (Park & Mithas, 2020). Organisasi dapat mengelola sumber daya yang dimiliki secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui manajemen yang baik. Manajemen dalam industri perhotelan berperan dalam mengoordinasikan berbagai aktivitas operasional agar mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan sekaligus menjaga keberlangsungan usaha (Afni, et al., 2024). Menurut Robbins dan Coulter (2021), manajemen adalah proses mengoordinasikan dan mengintegrasikan aktivitas kerja melalui orang lain sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara efektif dan efisien. Efektivitas berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sedangkan efisiensi berkaitan dengan penggunaan sumber daya secara optimal untuk mencapai tujuan tersebut. Terry (2019), mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi.

Manajemen berfungsi sebagai alat pengendali organisasi dan pedoman dalam

pengambilan keputusan dan penyelesaian berbagai permasalahan yang muncul dalam kegiatan operasional (Farid, et al., 2025; Cen, 2023). Organisasi dapat meningkatkan produktivitas kerja, memperbaiki kualitas pelayanan, dan menciptakan koordinasi yang baik antarbagian melalui penerapan prinsip manajemen yang tepat. Fungsi manajemen secara umum terdiri atas empat komponen utama yang dikenal dengan istilah POAC (*Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling*).

Perencanaan merupakan proses penetapan tujuan dan penyusunan langkah yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut. Pengorganisasian adalah proses pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab kepada setiap individu atau unit kerja dalam organisasi. Pengarahan berkaitan dengan upaya memotivasi dan mengarahkan karyawan agar bekerja sesuai dengan tujuan organisasi. Pengendalian merupakan proses pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan untuk memastikan bahwa seluruh aktivitas berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Keempat fungsi manajemen dalam industri perhotelan tersebut saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan.



Gambar 1. Komponen Manajemen  
Sumber: Robbins dan Coulter (2021)

Perencanaan diperlukan untuk menentukan target pelayanan dan operasional, pengorganisasian dilakukan melalui pembentukan struktur kerja yang jelas, pengarahan diterapkan melalui komunikasi dan koordinasi antarpegawai, sedangkan pengendalian dilakukan untuk memastikan standar pelayanan hotel dapat dipenuhi.

Keberhasilan operasional hotel sangat dipengaruhi oleh kemampuan manajemen dalam menerapkan fungsi tersebut secara konsisten dan berkelanjutan. Manajemen merupakan proses yang melibatkan kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Penerapan manajemen yang baik menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan operasional hotel, meningkatkan kualitas pelayanan, dan menciptakan keunggulan kompetitif di tengah persaingan industri perhotelan.

## 2.2 Operasional Hotel

Operasional hotel merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk menjalankan fungsi pelayanan dan pengelolaan hotel yang efektif guna memenuhi kebutuhan serta harapan tamu (Wilson, 2025; Anggraini & Ika, 2021). Operasional hotel mencakup seluruh aktivitas yang berkaitan dengan penyediaan jasa akomodasi, makanan dan minuman, kebersihan, keamanan, serta berbagai fasilitas pendukung lainnya. Keberhasilan operasional hotel sebagai industri jasa sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu dan kemampuan manajemen dalam mengoordinasikan seluruh sumber daya yang dimiliki.

Operasional hotel adalah seluruh kegiatan yang dilakukan oleh berbagai departemen dalam hotel untuk menghasilkan dan memberikan pelayanan kepada tamu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Hassan & Eassa, 2025; Özdemir, *et al.*, 2019). Operasional hotel berfokus pada penyediaan kamar sebagai produk utama dan mencakup berbagai layanan pendukung yang bertujuan menciptakan kenyamanan dan kepuasan pelanggan selama menginap. Operasional hotel dalam pelaksanaannya melibatkan beberapa departemen utama yang memiliki fungsi dan tanggung jawab berbeda. Departemen Front Office bertanggung jawab dalam melayani proses reservasi, check-in, check-out, dan memberikan

informasi kepada tamu. Departemen Housekeeping bertugas menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan seluruh area hotel. Departemen Food and Beverage berperan dalam menyediakan layanan makanan dan minuman bagi tamu melalui restoran, kafe, maupun layanan kamar.

Koordinasi antarbagian merupakan salah satu faktor yang sangat berpengaruh dalam operasional hotel karena pelayanan yang diterima tamu merupakan hasil kerja sama berbagai departemen. Kebutuhan khusus tamu harus dikomunikasikan kepada departemen terkait agar pelayanan dapat diberikan secara optimal, karena kurangnya koordinasi antarbagian dapat menyebabkan terjadinya kesalahan pelayanan yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan tamu. Standar operasional prosedur (SOP) dalam industri perhotelan sangat berperan dalam menjaga konsistensi kualitas pelayanan (Aulia, 2025; Budiman & Hairani, 2024). SOP digunakan sebagai pedoman bagi karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab, sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel. Penerapan SOP yang baik dapat meningkatkan efisiensi kerja, meminimalkan kesalahan operasional, dan menciptakan pengalaman menginap yang positif bagi tamu.

Keberhasilan operasional hotel juga dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Karyawan hotel merupakan pihak yang berinteraksi langsung dengan tamu sehingga kemampuan, keterampilan, dan sikap kerja mereka sangat menentukan kualitas pelayanan. Hotel perlu melakukan pelatihan dan pengembangan karyawan secara berkelanjutan agar mampu memberikan pelayanan yang profesional dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Motivasi kerja, komunikasi yang efektif, dan kepemimpinan yang baik juga menjadi faktor yang mendukung terciptanya operasional hotel yang optimal.

### 2.3 Hotel Bintang Tiga

Hotel bintang tiga merupakan salah satu klasifikasi hotel yang menyediakan fasilitas dan pelayanan dengan standar menengah serta ditujukan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan maupun pelaku perjalanan bisnis (Hettyning, et al., 2023; Lianty & Anita, 2019). Klasifikasi hotel berbintang di Indonesia ditetapkan berdasarkan berbagai aspek, seperti fasilitas fisik, kualitas pelayanan, jumlah kamar, kelengkapan sarana pendukung, dan kompetensi sumber daya manusia. hotel bintang tiga menempati posisi strategis karena menawarkan keseimbangan antara kualitas pelayanan dan harga yang relatif terjangkau, sehingga menjadi pilihan bagi berbagai segmen pelanggan.

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola secara komersial dan menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta pelayanan lainnya bagi masyarakat umum (Anggraini & Utami, 2022; Noviasuti & Cahyani, 2020). Hotel dalam perkembangannya berfungsi sebagai tempat menginap dan sebagai sarana pendukung aktivitas wisata, bisnis, pendidikan, maupun kegiatan sosial lainnya. Hotel bintang tiga umumnya memiliki fasilitas yang lebih lengkap dibandingkan hotel bintang satu dan dua. Fasilitas tersebut meliputi kamar tamu dengan ukuran dan perlengkapan yang memadai, layanan resepsionis selama 24 jam, restoran, ruang pertemuan, area parkir, layanan kebersihan kamar, serta berbagai fasilitas penunjang lainnya.

Hotel bintang tiga pada umumnya telah menerapkan standar pelayanan yang lebih profesional untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan tamu. Ketersediaan fasilitas tersebut menjadi salah satu faktor yang memengaruhi keputusan pelanggan dalam memilih tempat menginap. hotel bintang tiga memiliki struktur organisasi yang lebih kompleks dibandingkan hotel dengan klasifikasi yang lebih rendah. Struktur organisasi tersebut umumnya terdiri atas beberapa departemen utama, seperti *Front Office*, *Housekeeping*, *Food and Beverage*, *Sales and Marketing*, *Human Resources*, *Accounting*, dan

*Engineering*. Salah satu karakteristik utama hotel bintang tiga adalah kemampuannya dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas dengan biaya operasional yang relatif efisien. Hotel pada kategori bintang tiga harus mampu memenuhi ekspektasi tamu terhadap kenyamanan dan kualitas layanan tanpa mengabaikan efisiensi pengelolaan sumber daya. Kondisi tersebut menuntut pihak manajemen untuk menerapkan strategi operasional yang tepat.

### 3. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena penelitian bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai penerapan fungsi manajemen dalam operasional hotel bintang tiga di Kota Yogyakarta. Penelitian ini mengkaji fenomena secara menyeluruh berdasarkan kondisi nyata yang terjadi di lapangan yang terkait pelaksanaan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian dalam kegiatan operasional hotel.

Penelitian dilaksanakan pada hotel bintang tiga yang beroperasi di Kota Yogyakarta. Pemilihan lokasi dilakukan secara purposive dengan mempertimbangkan bahwa hotel bintang tiga memiliki karakteristik operasional yang kompleks dan membutuhkan penerapan fungsi manajemen yang efektif untuk mendukung kualitas pelayanan dan keberlangsungan usaha. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait operasional hotel. Informan dalam penelitian ini terdiri atas pihak manajemen dan karyawan yang terlibat langsung dalam kegiatan operasional hotel.

Tabel 1. Informan Penelitian

No	Informan	Kriteria
1	Manajer Hotel	Memahami kebijakan dan strategi operasional hotel
2	Supervisor Departemen	Mengawasi pelaksanaan operasional harian

3	Staf <i>Front Office</i>	Terlibat langsung dalam pelayanan tamu
4	Staf <i>Housekeeping</i>	Bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kesiapan kamar
5	Staf <i>Food and Beverage</i>	Terlibat dalam pelayanan makanan dan minuman

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi terstruktur kepada pihak manajemen dan karyawan hotel untuk memperoleh informasi mengenai penerapan fungsi manajemen dalam operasional hotel. Observasi dilakukan secara langsung terhadap seluruh bentuk aktivitas operasional hotel untuk mengetahui pelaksanaan fungsi manajemen dalam kegiatan keseharian. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen pendukung seperti struktur organisasi, standar operasional prosedur (SOP), dan laporan kegiatan yang relevan dengan penelitian.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif dari Miles & Huberman (1994), yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi terlebih dahulu direduksi dengan memilih informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Tahap selanjutnya adalah menyajikan data dalam bentuk narasi deskriptif untuk memudahkan interpretasi. Tahap akhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan temuan penelitian serta melakukan verifikasi untuk memastikan keabsahan data yang diperoleh.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Industri perhotelan menuntut adanya pengelolaan operasional yang efektif agar pelayanan kepada tamu dapat berjalan optimal dan berkelanjutan. Hotel bintang tiga di Kota Yogyakarta sebagai objek penelitian menunjukkan bahwa penerapan fungsi manajemen telah menjadi bagian penting dalam aktivitas operasional sehari-

hari. Fungsi manajemen tersebut meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang saling berkaitan dalam mendukung kualitas layanan. Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, keempat fungsi tersebut telah diterapkan meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan dalam implementasinya di lapangan.

#### 4.1. Perencanaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi perencanaan telah diterapkan melalui penyusunan target operasional dan standar pelayanan. Manajemen hotel menetapkan target yang mencakup tingkat okupansi kamar, peningkatan kualitas pelayanan, dan strategi pemasaran yang disesuaikan dengan kondisi musiman (*high season* dan *low season*). Standar pelayanan juga dirumuskan dalam bentuk SOP (*Standard Operating Procedure*) yang menjadi pedoman kerja bagi seluruh departemen. SOP digunakan sebagai acuan dalam berbagai aktivitas operasional seperti proses *check-in* dan *check-out* tamu, pelayanan *housekeeping*, dan penanganan keluhan pelanggan.

Berdasarkan hasil temuan di lapangan proses perencanaan masih didominasi oleh pihak manajemen inti. Keterlibatan karyawan operasional dalam penyusunan perencanaan masih terbatas, sehingga ide dan masukan dari level bawah belum sepenuhnya terakomodasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun perencanaan sudah berjalan baik, aspek partisipatif masih perlu ditingkatkan agar karyawan memiliki rasa keterlibatan yang lebih tinggi terhadap pencapaian target hotel. Perencanaan yang efektif seharusnya bersifat top-down dan melibatkan komunikasi dua arah agar strategi yang dihasilkan lebih realistis dan sesuai dengan kondisi operasional di lapangan.

#### 4.2 Pengorganisasian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi pengorganisasian dilakukan melalui pembagian tugas dan tanggung

jawab yang jelas pada setiap departemen hotel. Struktur organisasi telah tersusun dengan baik meliputi *front office*, *housekeeping*, *food and beverage*, serta bagian administrasi dan keuangan. Setiap karyawan sudah memiliki *job description* yang menjadi pedoman dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari. Pembagian tugas yang jelas tersebut dapat membantu menciptakan efisiensi kerja serta mengurangi terjadinya tumpang tindih pekerjaan antar karyawan. Sistem kerja berbasis shift juga diterapkan untuk memastikan pelayanan kepada tamu tetap berjalan selama 24 jam. Pengorganisasian yang baik ini mencerminkan bahwa hotel telah memiliki sistem kerja yang terstruktur.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa apabila dalam kondisi tertentu seperti peningkatan jumlah tamu secara tiba-tiba, sangat diperlukan fleksibilitas oleh antarbagian. Karyawan dituntut untuk mampu bekerja lintas departemen guna menjaga kualitas pelayanan tetap optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa selain memerlukan struktur organisasi yang jelas, industri perhotelan juga sangat membutuhkan kemampuan adaptif dari sumber daya manusia agar dapat merespons perubahan situasi operasional dengan cepat.

#### 4.3 Pengarahan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi pengarahan diwujudkan melalui briefing rutin serta koordinasi antarbagian. Briefing dilakukan setiap awal shift kerja oleh supervisor atau manajer untuk memberikan informasi terkait kondisi hotel, pembagian tugas harian, serta arahan khusus yang perlu diperhatikan oleh karyawan. Koordinasi antarbagian juga dilakukan secara langsung maupun informal untuk memastikan kelancaran operasional. Pengarahan ini membantu meningkatkan komunikasi antar karyawan, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih efektif dan efisien.

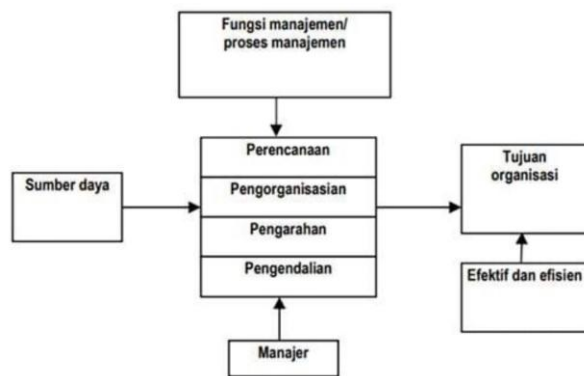
Fungsi pengarahan tersebut memiliki peran penting dalam menjaga keselarasan kerja antar departemen.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam, masih terdapat kebutuhan untuk peningkatan pelatihan staf dan karyawan secara berkala. Hal tersebut sangat penting untuk meningkatkan kompetensi karyawan dalam menghadapi keluhan tamu dan situasi operasional yang tidak terduga. Pengarahan berfungsi sebagai instruksi harian dan sekaligus mencakup pengembangan kemampuan karyawan secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

#### 4.4 Pengendalian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi pengendalian dilakukan melalui evaluasi kinerja serta pemantauan standar operasional prosedur (SOP). Manajemen hotel melakukan penilaian kinerja berdasarkan laporan supervisor, audit internal, dan umpan balik dari tamu yang diperoleh melalui formulir kepuasan maupun ulasan *online*. Manajemen akan melakukan tindakan korektif seperti teguran, pengarahan ulang, atau pelatihan tambahan bagi karyawan yang bersangkutan apabila ditemukan adanya penyimpangan terhadap SOP atau standar pelayanan. Hal tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa kualitas pelayanan tetap sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Fungsi pengendalian menunjukkan bahwa hotel telah memiliki sistem evaluasi yang cukup baik dalam menjaga kualitas layanan. Namun masih terdapat tantangan yang dihadapi adalah konsistensi penerapan SOP, terutama pada saat jam sibuk ketika beban kerja meningkat. Pengendalian berfungsi sebagai alat evaluasi dan sebagai mekanisme pencegahan agar kesalahan operasional dapat diminimalisir sejak awal.



Gambar 2. Struktur Fungsi Manajemen Hotel

Sumber: Hasil Penelitian Penulis (2026)

## 5. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keempat fungsi manajemen telah diterapkan dalam operasional hotel bintang tiga di Kota Yogyakarta. Fungsi perencanaan memberikan arah operasional melalui target dan SOP, pengorganisasian menciptakan struktur kerja yang jelas, pengarahan memastikan koordinasi antar karyawan berjalan efektif, dan pengendalian menjaga kualitas pelayanan melalui evaluasi dan pemantauan SOP. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal partisipasi karyawan dalam perencanaan, fleksibilitas organisasi, peningkatan pelatihan, serta konsistensi penerapan SOP di lapangan. Efektivitas manajemen hotel dapat semakin optimal dan mampu meningkatkan daya saing di industri perhotelan yang kompetitif dengan penguatan pada aspek tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

Afni, R., Tambunan, S. M., Manurung, R., Tambunan, S. G., & Nirmala, Y. (2024). *Manajemen pariwisata dan perhotelan*. Cattleya Darmaya Fortuna.

Anggraini, F. D., & Ika, S. (2021). Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Produk (Makanan) Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel

Yellow Star Ambarukmo. *Mabha Jurnal*, 2(1), 59-69.

Anggraini, F. D., & Utami, L. B. (2022). Upaya Meningkatkan Kinerja Waiter Atau Waitress Dalam Menunjang Keberhasilan Operasional Food and Beverage Service Terhadap Dampak Penjualan Di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. *Mabha Jurnal*, 3(1), 10-18.

Aulia, N. (2025). Implementation of Order-Taker SOP and Implications on Room Attendant Work Efficiency at the Alana Hotel and Convention Center Solo. *Jurnal Dinamika Ekonomi Syariah*, 12(2), 760-772.

Budiman, B., & Hariani, Y. S. (2024). Application of room service SOP by waiters and waitress in improving guest satisfaction at Hotel Swiss-Belcourt Lombok. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 8(2), 192-206.

Cen, C. C. (2023). *Pengantar manajemen*. PT Inovasi Pratama Internasional.

Farid, M., Ibrahim, T., & Arifudin, O. (2025). Mekanisme pengambilan keputusan berbasis sistem informasi manajemen dalam lembaga pendidikan Islam. *Jurnal Tahsinia*, 6(1), 86-103.

Franchika, T. M., Rahman, P., Muslim, M., Mayseni, B., IP, S., & Arimbi, A. (2024). Fungsi Pengawasan Melekat Dalam Meningkatkan Kinerja Pekerja Harian Lepas Di Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Palembang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Dan Sosial*, 19(2), 215-228.

Hadi, S., & Nurdiyansyah, F. (2026). Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan di Loji Breakfast Banyuwangi. *Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner*, 2(04).

Hantono, S. E., Wijaya, S. F., & SE, M. (2025). *Pengantar manajemen*. Penerbit Widina.

Hassan, S. A., & Eassa, A. M. (2025). SHMIS: An integrated IoT context awareness framework for hotel

- management to enhance guest experience and operational efficiency. *Information Technology & Tourism*, 27(3), 579-612.
- Hettyning, H., Khaerudin, A., & Dewi, N. (2023). Implementasi pengaturan standar perhotelan dalam mendukung kepariwisataan daerah: Studi kasus pada Ommaya Hotel di Kabupaten Sukoharjo. *AJUDIKASI Jurnal Ilmu Hukum*, 7(2), 375-390.
- Huberman, A. M., & Miles, M. B. (1994). Data management and analysis methods. In N.K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (pp. 428-444). Sage Publications, Inc.
- Köseoglu, M. A., Chan, E. S., Okumus, F., & Altin, M. (2019). How do hotels operationalize their competitive intelligence efforts into their management processes? Proposing a holistic model. *International Journal of Hospitality Management*, 83, 283-292.
- Knežević, N., Grubor, B., Kalenjuka, B., Šmugović, S., Banjac, M., & Radivojević, G. (2021). Correlation of implementation of principles and functions of management in hospitality business. *Turizam*, 25(3).
- Lianty, F. R., & Anita, J. (2019). *TA: Perancangan Comfy Prime Hotel Bintang Empat Dengan Pendekatan Arsitektur Minimalis Di Bandung* (Doctoral dissertation, Institut Teknologi Nasional Bandung).
- Marie, A. L., & Widodo, R. E. (2020). Analisis faktor kunjungan wisatawan mancanegara dan tingkat penginapan hotel terhadap penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) sub sektor pariwisata pada industri pariwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) tahun. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 25(3), 1411-1527.
- Marlina, L., & Hidayati, N. (2023). Peran pariwisata berbasis industri dalam pengembangan bisnis di Indonesia. *Jurnal Riset Multidisiplin Dan Inovasi Teknologi*, 1(01), 31-40.
- Saadah, S., Shaleh, K., Arwaty, D., Sukmawati, F., Mulyawan, R. F., & Nababan, D. (2023). Analisis sektor industri pariwisata yang terdampak Covid-19 dan upaya pemulihan ekonomi indonesia dari sektor pariwisata. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 6(1), 247-257.
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran reservasi dalam meningkatkan pelayanan terhadap tamu di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara*, 3(1), 31-37.
- Özdemir, A. İ., Çolak, A., & Shmilli, J. (2019). Business process management in hotels: with a focus on delivering quality guest service. *Quality & Quantity*, 53(5), 2305-2322.
- Park, Y., & Mithas, S. (2020). Organized complexity of digital business strategy: A configurational perspective. *MIS quarterly*, 44(1), 85-128.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). *Management 15th Edition*. United States: Pearson Education.
- Syafarudin, A., & Hertati, L. (2020). Penerapan Human Capital serta dampaknya terhadap Kualitas Pelayanan Pada Sistem Informasi Manajemen. *@ is The Best: Accounting Information Systems and Information Technology Business Enterprise*, 5(1), 31-45.
- Terry, George R. 2019. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wardana, E., & Sholihin, A. (2020). Pengaruh fungsi perencanaan, fungsi pengorganisasian, fungsi pengarahan terhadap kinerja keuangan pada pt surya multi perkasa movinko surabaya. *Journal management and business applied*, 1(2), 87-97.
- Wilson, O. (2025). Enhancing Operational Efficiency and Guest Satisfaction in Hotel Management: A Strategic Approach. *OTS Canadian Journal*, 4(5), 72-81.

Yulianto, A., & Mayasari, C. U. (2021). Hubungan Jumlah Objek Wisata, Hotel Dan Biro Perjalanan Dengan Jumlah Wisatawan Ke DIY. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 8(2), 128-137.