

Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung	Vol - III X	NO. 1	April/2026	ISSN 2503- 2119
----------------------------------	-------------	----------	------------	-----------------

STRATEGI MANAJEMEN OPERASIONAL HOTEL MANAGER DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI WINGS HOTEL KUALANAMU

Indra Wirawan¹

Akademi Pariwisata dan Perhotelan Darma Agung Medan

indra.wirawanhamdy@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi manajemen operasional yang diterapkan oleh Hotel Manager dalam meningkatkan kepuasan tamu di Wings Hotel Kualanamu. Manajemen operasional merupakan aspek penting dalam industri perhotelan karena berperan dalam memastikan seluruh aktivitas operasional berjalan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam dengan Hotel Manager dan beberapa kepala departemen, serta dokumentasi yang berkaitan dengan kegiatan operasional hotel. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai strategi operasional yang diterapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi manajemen operasional di Wings Hotel Kualanamu meliputi penerapan standar operasional prosedur (SOP) secara konsisten, peningkatan kompetensi karyawan melalui pelatihan berkala, koordinasi lintas departemen yang efektif, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan tamu, pengawasan kualitas layanan secara berkelanjutan, serta penanganan keluhan tamu secara cepat dan tepat. Selain itu, Hotel Manager menerapkan evaluasi kinerja rutin dan mendorong budaya pelayanan prima (service excellence) sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan. Strategi-strategi tersebut terbukti mampu meningkatkan efisiensi

Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung	Vol - IIIX	NO. 1	April/2026	ISSN 2503- 2119
----------------------------------	------------	----------	------------	-----------------

operasional, mempercepat proses pelayanan, menciptakan pengalaman menginap yang positif, serta meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas tamu. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan peningkatan kepuasan tamu di Wings Hotel Kualanamu sangat dipengaruhi oleh efektivitas strategi manajemen operasional yang dijalankan secara terencana, konsisten, dan berorientasi pada kebutuhan tamu.

Kata Kunci: strategi manajemen operasional, Hotel Manager, kepuasan tamu, kualitas pelayanan, industri perhotelan.

I. Pendahuluan

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor strategis dalam kepariwisataan yang memberikan kontribusi signifikan terhadap perekonomian nasional. Sebagai penyedia jasa akomodasi, hotel dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas guna menciptakan kepuasan tamu. Kepuasan tamu menjadi indikator utama keberhasilan operasional hotel, karena tamu yang puas cenderung melakukan kunjungan ulang dan merekomendasikan hotel kepada pihak lain (Atmoko, 2018). Fenomena persaingan yang semakin ketat di industri perhotelan, khususnya di kawasan sekitar bandara seperti Kualanamu, mendorong setiap hotel untuk merumuskan strategi manajemen operasional yang efektif. Wings Hotel Kualanamu sebagai salah satu hotel yang berlokasi strategis di dekat Bandar Udara Internasional Kualanamu menghadapi tantangan untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat kepuasan tamu di tengah maraknya kompetitor.

Dalam konteks manajemen operasional, strategi yang diterapkan oleh hotel manager mencakup berbagai aspek, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga pengendalian seluruh aktivitas operasional. Manuaba dan RM (2019) menegaskan bahwa audit operasional dan pengendalian internal memiliki

Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung	Vol - IIIX	NO. 1	April/2026	ISSN 2503- 2119
----------------------------------	------------	----------	------------	-----------------

pengaruh positif terhadap kinerja karyawan di industri perhotelan. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan operasional yang baik tidak hanya bergantung pada kebijakan manajemen puncak, tetapi juga pada implementasi di tingkat departemen yang melibatkan seluruh sumber daya manusia. Pandemi Covid-19 yang melanda dunia sejak awal tahun 2020 telah memberikan dampak besar terhadap operasional hotel. Nuruddin et al. (2020) mengungkapkan bahwa pandemi menyebabkan tingkat hunian hotel di Bali hampir nol persen, sehingga hotel harus menerapkan strategi bertahan seperti pemutusan hubungan kerja sementara, pembatasan penggunaan fasilitas, efisiensi biaya, dan penjualan produk non-kamar secara online. Sutrisno dan Adhila (2021) juga mencatat bahwa pandemi menimbulkan kendala operasional seperti proses check-in yang lebih lama, peningkatan biaya operasional, dan kesulitan dalam menentukan harga jual kamar. Meskipun situasi pandemi telah berlalu, dampaknya masih terasa dan memengaruhi cara hotel mengelola operasionalnya untuk memulihkan kepercayaan serta kepuasan tamu.

Lebih lanjut, komunikasi organisasi yang efektif dalam bidang reservasi menjadi kunci dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Panuju dan Narena (2019) menemukan bahwa gaya komunikasi yang beragam, mulai dari komunikasi yang mengendalikan hingga komunikasi dua arah yang dinamis, serta iklim komunikasi yang baik, sangat memengaruhi motivasi kerja karyawan reservasi. Hal ini relevan karena reservasi merupakan titik awal interaksi antara tamu dan hotel, sehingga kegagalan dalam komunikasi dapat berdampak langsung pada persepsi tamu terhadap kualitas layanan. Selain itu, strategi pemasaran yang terintegrasi juga diperlukan untuk meningkatkan volume penjualan dan memperkuat posisi hotel di pasar. Atmoko (2018) menekankan pentingnya menambah fasilitas hotel, mempromosikan produk sesuai selera masyarakat, mengembangkan fasilitas pendidikan, melakukan inovasi produk untuk event khusus, serta memberikan pelatihan kepada karyawan sebagai strategi untuk meningkatkan daya saing.

Hardilawati (2020) dalam konteks strategi bertahan UMKM merekomendasikan perdagangan secara e-commerce, pemasaran digital, perbaikan kualitas produk, dan optimalisasi hubungan pemasaran pelanggan. Strategi serupa dapat diadaptasi oleh hotel untuk meningkatkan kepuasan tamu, terutama dalam hal kemudahan akses informasi dan layanan digital. Suretno dan Bustam (2020) juga menyoroti peran pembiayaan dalam mengembangkan sektor riil, yang relevan dengan kebutuhan

Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung	Vol - IIIX	NO. 1	April/2026	ISSN 2503- 2119
----------------------------------	------------	----------	------------	-----------------

investasi hotel dalam meningkatkan kualitas fasilitas dan pelayanan. Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini difokuskan untuk mengeksplorasi secara kualitatif strategi manajemen operasional yang diterapkan oleh hotel manager di Wings Hotel Kualanamu dalam meningkatkan kepuasan tamu. Pendekatan kualitatif eksploratif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam pengalaman, persepsi, dan praktik manajerial yang bersifat kontekstual dan unik di lingkungan hotel tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut maka peneliti bagaimana strategi manajemen operasional yang diterapkan oleh hotel manager di Wings Hotel Kualanamu dalam meningkatkan kepuasan tamu?

II. Kajian Pustaka

Strategi manajemen operasional didefinisikan sebagai serangkaian keputusan dan tindakan yang diambil oleh hotel manager dalam mengelola sumber daya dan proses operasional, yang mencakup perencanaan dan pengembangan fasilitas yaitu penambahan fasilitas, inovasi produk, dan pemeliharaan aset (Atmoko, 2018; Nuruddin dkk., 2020), manajemen sumber daya manusia meliputi rekrutmen, seleksi, pelatihan, dan pengembangan karyawan (Etikawati & Udjang, 2016; Manuaba & Muliarta, 2019), pengendalian operasional seperti penerapan SOP, audit operasional, dan pengendalian internal (Manuaba & Muliarta, 2019; Sutrisno & Adhila, 2021), terakhir adaptasi lingkungan merupakan respons terhadap perubahan eksternal seperti pandemi atau persaingan (Nuruddin dkk., 2020; Hardilawati, 2020) dan komunikasi dan hubungan pelanggan meliputi strategi komunikasi karyawan, public relations, dan pemasaran digital (Panuju & Narena, 2019; Ruliana & Dwiantari, 2015). Strategi-strategi tersebut secara langsung maupun tidak langsung memengaruhi kepuasan tamu yang diukur melalui persepsi tamu terhadap kualitas layanan, fasilitas, dan pengalaman menginap. Kepuasan tamu juga dipengaruhi oleh faktor internal seperti kesejahteraan karyawan (Januartha & Adnyani, 2018) dan faktor eksternal seperti dukungan pemasok dan tata kelola TI (Anastasia & Atrinawati, 2020).

III. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian eksploratif. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali makna, pemahaman,

Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung	Vol - IIIX	NO. 1	April/2026	ISSN 2503- 2119
----------------------------------	------------	----------	------------	-----------------

dan pengalaman mendalam dari para informan terkait strategi manajemen operasional hotel manager dalam meningkatkan kepuasan tamu. Sebagaimana dikemukakan oleh (Suriansyah & Aslamiah, 2015) bahwa dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang berinteraksi langsung dengan subjek penelitian untuk memahami fenomena secara holistik. Pendekatan ini juga digunakan oleh (Nuruddin et al., 2020) dalam meneliti strategi bertahan hotel di Bali saat pandemi Covid-19, di mana wawancara mendalam dan studi literatur menjadi andalan dalam mengumpulkan data. Peneliti melakukan observasi langsung terhadap aktivitas operasional hotel, seperti proses check-in, kegiatan housekeeping, pelayanan makanan dan minuman, serta interaksi staf dengan tamu. Dokumentasi yang dikumpulkan meliputi Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel, laporan kepuasan tamu, data tingkat hunian kamar, dan dokumen internal lainnya.

IV. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi manajemen operasional hotel manager di Wings Hotel Kualanamu berfokus pada lima aspek utama yang saling terkait: standardisasi, pengembangan SDM, teknologi, komunikasi, dan adaptasi krisis. Temuan ini memperkuat teori bahwa kepuasan tamu dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang dihasilkan dari proses operasional yang terkelola dengan baik. Dalam kerangka SERVQUAL, dimensi reliability (keandalan) dicapai melalui SOP yang konsisten, responsiveness (ketanggapan) melalui pelatihan dan teknologi, assurance (jaminan) melalui audit dan komunikasi, empathy (empati) melalui penghargaan dan budaya layanan, serta tangibles (bukti fisik) melalui fasilitas yang terawat.

Dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, strategi Wings Hotel Kualanamu menunjukkan kesamaan dengan temuan di Cavinton Hotel Yogyakarta, yang menekankan inovasi fasilitas dan pelatihan. Namun, perbedaan konteks lokasi (bandara vs pusat kota) menyebabkan penekanan lebih pada efisiensi waktu dan layanan transit. Hal ini konsisten dengan pandangan Strategi layanan harus disesuaikan dengan segmen pasar dan karakteristik operasional. Lebih lanjut, peran hotel manager sebagai pemimpin operasional sangat krusial. Kepemimpinan yang visioner, keteladanan, dan pemberdayaan staf mampu membentuk budaya organisasi yang berorientasi pada kualitas. Di Wings Hotel, hotel manager menerapkan gaya kepemimpinan yang partisipatif, melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan operasional, yang meningkatkan komitmen dan kepuasan kerja.

Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung	Vol - IIIX	NO. 1	April/2026	ISSN 2503- 2119
----------------------------------	------------	----------	------------	-----------------

Penggunaan teknologi informasi di hotel ini tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga memungkinkan personalisasi layanan. Sistem PMS memungkinkan staf mengakses preferensi tamu sebelumnya, sehingga dapat memberikan sambutan yang lebih personal. Tata kelola TI yang baik memerlukan manajemen perubahan yang terorganisir. Di Wings Hotel, implementasi PMS dilakukan secara bertahap dengan pelatihan intensif, sehingga resistensi karyawan dapat diminimalkan. Selain itu, strategi komunikasi internal yang efektif, seperti briefing harian, mengurangi miskomunikasi antardivisi, yang sering menjadi sumber keluhan tamu. Panuju dan menekankan pentingnya gaya komunikasi dua arah dan dinamis; hal ini terlihat dalam diskusi mingguan antara manajer dan staf untuk mengevaluasi layanan.

Dalam menghadapi krisis, fleksibilitas operasional menjadi kunci. menunjukkan bahwa modifikasi SOP dan pengawasan ketat protokol kesehatan membantu hotel bertahan. Wings Hotel Kualanamu tidak hanya menerapkan protokol, tetapi juga menciptakan paket layanan baru yang sesuai dengan kebutuhan tamu di masa pandemi, seperti paket work-from-hotel dan karantina. Hal ini menunjukkan kemampuan manajemen dalam membaca peluang di tengah ancaman, sejalan dengan analisis SWOT yang digunakan untuk mengidentifikasi strategi S-O, S-T, W-O, dan W-T. Meskipun pandemi menyebabkan penurunan pendapatan, langkah-langkah adaptif ini membantu mempertahankan pangsa pasar dan kepercayaan tamu, yang merupakan modal penting untuk pemulihan pasca-krisis.

Keberhasilan strategi manajemen operasional di Wings Hotel Kualanamu juga tidak terlepas dari peran branding dan citra hotel. Hotel manager Wings Hotel secara aktif memantau ulasan di platform seperti TripAdvisor dan menindaklanjuti setiap masukan, yang memperkuat reputasi sebagai hotel yang peduli. Bahwa strategi PR yang terencana dapat membentuk citra positif. Di sini, hotel manager berperan sebagai komunikator utama yang menyelaraskan pesan internal dan eksternal.

Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa tantangan yang masih dihadapi. Pertama, keterbatasan anggaran untuk teknologi canggih seperti sistem otomatisasi check-in mandiri, yang belum dapat diimplementasikan karena biaya tinggi. Kedua, tingkat pergantian karyawan di beberapa divisi (terutama housekeeping) masih cukup tinggi, meskipun program penghargaan telah diterapkan bahwa job insecurity dan kepuasan kerja perlu dikelola secara holistik; hotel perlu menciptakan lingkungan kerja yang aman dan memberikan jenjang karier yang jelas. Ketiga,

Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung	Vol - IIIX	NO. 1	April/2026	ISSN 2503- 2119
----------------------------------	------------	----------	------------	-----------------

koordinasi dengan pihak eksternal seperti pemasok bahan baku F&B terkadang mengalami hambatan, terutama dalam menjaga kualitas dan kontinuitas pasokan. Wings Hotel perlu memperkuat kemitraan dengan pemasok lokal yang andal untuk mengurangi risiko.

Secara keseluruhan, strategi manajemen operasional yang diterapkan hotel manager di Wings Hotel Kualanamu telah berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan tamu, yang terlihat dari skor kepuasan tamu yang naik 15% dalam dua tahun terakhir (data internal hotel). Temuan ini memberikan bukti empiris bahwa pendekatan terpadu yang mencakup standardisasi, SDM, teknologi, komunikasi, dan adaptasi krisis merupakan kunci sukses dalam industri perhotelan yang kompetitif. Penelitian ini juga memperkaya literatur manajemen operasional hotel dengan menyajikan konteks hotel bandara yang jarang dibahas. Implikasi praktis bagi manajer hotel lain adalah pentingnya investasi dalam pelatihan karyawan, adopsi teknologi yang tepat, dan komunikasi yang terbuka. Selain itu, fleksibilitas dalam menghadapi krisis seperti pandemi harus menjadi bagian dari strategi jangka panjang.

Keterbatasan penelitian ini adalah sifatnya yang kualitatif dan hanya berfokus pada satu hotel, sehingga generalisasi harus dilakukan secara hati-hati. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan studi komparatif antar hotel bandara di berbagai wilayah, atau menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur kontribusi masing-masing strategi terhadap kepuasan tamu secara lebih terukur. Meskipun demikian, kedalaman data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi memberikan gambaran komprehensif tentang praktik manajemen operasional yang efektif. Dengan demikian, Bab 4 ini telah menguraikan secara sistematis hasil dan pembahasan strategi manajemen operasional hotel manager dalam meningkatkan kepuasan tamu di Wings Hotel Kualanamu, sesuai dengan kerangka penelitian kualitatif eksploratif.

V. Kesimpulan dan Saran

Penelitian ini mengungkapkan bahwa strategi manajemen operasional yang diterapkan oleh manajer di Wings Hotel Kualanamu memiliki peran sentral dalam meningkatkan kepuasan tamu. Berdasarkan analisis data kualitatif eksploratif, ditemukan bahwa manajer mengadopsi pendekatan holistik yang mencakup dimensi sumber daya manusia, proses layanan, fasilitas fisik, dan adaptasi terhadap dinamika

Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung	Vol - III X	NO. 1	April/2026	ISSN 2503- 2119
----------------------------------	-------------	----------	------------	-----------------

eksternal. Temuan ini sejalan dengan konsep bahwa manajemen operasional yang efektif harus mampu mengintegrasikan berbagai fungsi secara sinergis untuk menciptakan pengalaman tamu yang unggul. Dalam dimensi sumber daya manusia, manajer Wings Hotel menerapkan strategi rekrutmen dan seleksi yang ketat serta pelatihan berkelanjutan yang menekankan bahwa proses rekrutmen dan seleksi yang berkualitas berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan. Lebih lanjut, manajer juga memprioritaskan pengembangan komunikasi organisasi yang efektif di antara staf. Di Wings Hotel, komunikasi vertikal dan horizontal berjalan lancar, memungkinkan koordinasi yang cepat dalam menangani keluhan tamu.

Daftar Pustaka

- Adelianie, I. G. A. D. (2015). Alasan dan hambatan penyajian buah lokal dalam operasional hotel berbintang di Sanur. *Jurnal Manajemen dan Pariwisata*, 2(1). <https://doi.org/10.24843/jumpa.2015.v02.i01.p09>
- Anastasia, P. N., & Atrinawati, L. H. (2020). Perancangan tata kelola teknologi informasi menggunakan framework COBIT 2019 pada Hotel XYZ. *Jurnal Sistem Informasi*, 12(2). <https://doi.org/10.36706/jsi.v12i2.12329>
- Atmoko, T. P. H. (2018). Strategi pemasaran untuk meningkatkan volume penjualan di Cavinton Hotel Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah THOR*, 1