

---

---

## Strategi Manajemen Perhotelan untuk Meningkatkan Kualitas Layanan

Syafrimansyah<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Politeknik LP3I Makassar; Indonesia

correspondence e-mail\*, [syafriard@gmail.com](mailto:syafriard@gmail.com)

---

Submitted: Revised: 2023/12/01 Accepted: 2023/12/20 Published: 2023/12/26

### Abstract

This research aims to identify hotel management strategies that can improve service quality. The research method used is literature study and secondary data analysis. The research results show that implementing management strategies involving employee training, use of information technology, and monitoring customer feedback can improve service quality in the hotel industry. These findings provide important insights for hospitality managers in efforts to increase customer satisfaction and maintain company competitiveness. Further research could focus on examining specific management strategies and their impact on service quality in different types of hotels. This research highlights the importance of management strategies in improving service quality in the hotel industry. From literature studies and secondary data analysis, it was found that employee training, use of information technology, and monitoring customer feedback are effective strategies in improving service quality. Employee training can improve their competence and skills in serving guests well, while the use of information technology such as hotel management systems can help in managing operations efficiently. Monitoring customer feedback is also important to find out customer needs and satisfaction, so that improvements can be made quickly.

### Keywords

Strategy; Hotel management; Service



© 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License (CC BY NC) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).

## PENDAHULUAN

Industri perhotelan saat ini terus mengalami pertumbuhan yang pesat di seluruh dunia, terutama dengan adanya peningkatan jumlah wisatawan baik untuk keperluan bisnis maupun liburan. Permintaan akan layanan perhotelan yang berkualitas pun semakin tinggi, sehingga hotel-hotel harus terus berupaya meningkatkan kualitas layanan mereka. Kualitas layanan yang baik menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap sebuah hotel. Oleh karena itu, strategi manajemen perhotelan yang tepat sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan demi memenangkan persaingan di pasar yang semakin kompetitif.<sup>1</sup>

Untuk memenangkan persaingan di pasar perhotelan yang semakin kompetitif, hotel perlu fokus pada pengembangan kualitas layanan serta inovasi. Dengan memberikan pelayanan yang ramah, efisien, dan berkualitas, hotel dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun loyalitas yang kuat. Selain itu, hotel juga perlu terus melakukan penelitian pasar untuk memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan, sehingga dapat menyesuaikan layanan mereka sesuai dengan

---

<sup>1</sup> Kandampully, J., & Mok, C. (2017). *Service Quality Management in Hospitality, Tourism, and Leisure*. Routledge.

ekspektasi. Dengan strategi manajemen yang tepat dan komitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan, hotel dapat memenangkan persaingan dan mempertahankan posisinya di pasar perhotelan yang kompetitif.

Salah satu strategi yang dapat diterapkan adalah dengan fokus pada pelatihan dan pengembangan karyawan. Karyawan yang kompeten dan berpengetahuan luas akan mampu memberikan layanan yang lebih baik kepada para tamu. Selain itu, investasi dalam teknologi juga dapat meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan pengalaman yang lebih baik kepada tamu. Misalnya, penerapan sistem pemesanan online dan teknologi kecerdasan buatan untuk meningkatkan personalisasi layanan.

Demi menjaga kualitas layanan, hotel juga perlu memperhatikan feedback dari pelanggan secara terus-menerus. Dengan mendengarkan keluhan, kritik, dan saran dari pelanggan, hotel dapat mengetahui area mana yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan. Hal ini akan membantu hotel untuk terus meningkatkan kualitas layanan mereka dan menjaga kepuasan pelanggan. Selain itu, dengan melakukan evaluasi secara berkala, hotel juga dapat mengidentifikasi tren dan kebutuhan baru dari pasar sehingga dapat melakukan inovasi yang sesuai dengan perkembangan tersebut.

Dengan memperhatikan feedback pelanggan dan terus melakukan evaluasi, hotel dapat membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan dan memenangkan persaingan di pasar. Pelanggan akan merasa dihargai dan didengarkan sehingga loyalitas mereka terhadap hotel akan semakin meningkat. Dengan demikian, hotel tidak hanya akan berhasil mempertahankan pelanggan yang sudah ada, tetapi juga menarik pelanggan baru melalui reputasi yang baik. Dengan fokus pada kualitas layanan dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan, hotel dapat terus berkembang dan sukses dalam industri perhotelan.<sup>2</sup> Dengan menerapkan strategi manajemen perhotelan yang tepat, hotel dapat meningkatkan kualitas layanan dan memenangkan persaingan di pasar yang kompetitif. Hal ini akan membantu hotel untuk tetap relevan dan berkembang di tengah persaingan yang semakin ketat di industri perhotelan.<sup>3</sup>

Berdasarkan uraian di atas, terdapat beberapa masalah yang perlu diatasi dalam manajemen perhotelan untuk meningkatkan kualitas layanan. Beberapa masalah tersebut antara lain adalah peningkatan persaingan di industri perhotelan, perubahan perilaku konsumen yang semakin kompleks, serta tuntutan akan layanan yang lebih personal dan inovatif. Oleh karena itu, perlu adanya strategi manajemen yang efektif untuk mengatasi masalah-masalah tersebut dan meningkatkan kualitas layanan di hotel.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi manajemen perhotelan yang dapat meningkatkan kualitas layanan. Dengan demikian, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori manajemen perhotelan serta memberikan rekomendasi praktis bagi para manajer hotel dalam meningkatkan kualitas layanan mereka.

---

<sup>2</sup> Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

<sup>3</sup> Lusch, R. F., & Vargo, S. L. (2014). *Service-Dominant Logic: Premises, Perspectives, Possibilities*. Cambridge University Press.

## METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam menganalisis strategi manajemen perhotelan untuk meningkatkan kualitas layanan, yaitu studi literatur. Peneliti melakukan tinjauan literatur untuk memahami teori dan konsep dasar terkait manajemen perhotelan dan kualitas layanan. Penelitian ini dilakukan dengan membaca buku, jurnal, artikel, dan sumber informasi lainnya yang berkaitan dengan strategi manajemen perhotelan. Selain itu, survei kepada tamu hotel dan juga wawancara dengan manajer atau karyawan hotel untuk mendapatkan pandangan mereka tentang kualitas layanan yang diberikan dan strategi manajemen yang digunakan.

Kemudian, dilakukan analisis kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman (SWOT) terhadap hotel untuk mengevaluasi posisi mereka dalam industri perhotelan dan merumuskan strategi manajemen yang sesuai. Dengan menggabungkan berbagai metode penelitian ini, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang strategi manajemen perhotelan yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen perhotelan memiliki peran yang sangat vital dalam menjaga keberlangsungan bisnis hotel. Dengan adanya manajemen yang baik, hotel dapat memberikan layanan yang berkualitas kepada tamu, sehingga menciptakan pengalaman menginap yang memuaskan. Strategi manajemen perhotelan yang efektif juga dapat membantu hotel dalam mempertahankan dan meningkatkan reputasi mereka di mata tamu dan industri perhotelan secara keseluruhan. Dengan demikian, manajemen perhotelan yang baik akan berdampak positif pada keberhasilan dan keberlanjutan bisnis hotel.

Salah satu aspek penting dalam manajemen perhotelan adalah pengelolaan sumber daya manusia. Karyawan hotel yang profesional dan terlatih dengan baik akan mampu memberikan pelayanan yang ramah, efisien, dan berkualitas kepada tamu. Oleh karena itu, manajemen perhotelan perlu memperhatikan rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan karyawan agar mereka dapat memberikan layanan yang terbaik kepada tamu. Selain itu, manajemen perhotelan juga harus memastikan adanya komunikasi yang baik antara manajemen dan karyawan agar tujuan bersama dapat dicapai dengan baik.

Selain itu, strategi manajemen perhotelan juga harus mencakup pengelolaan fasilitas dan infrastruktur hotel. Fasilitas yang baik dan terawat dengan baik akan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan tamu selama menginap di hotel. Manajemen perhotelan juga perlu memperhatikan aspek kebersihan, keamanan, dan pemeliharaan fasilitas agar tamu merasa aman dan nyaman selama menginap. Dengan demikian, strategi manajemen perhotelan yang baik akan mencakup berbagai aspek yang dapat meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman menginap tamu di hotel.

Konsep Total Quality Management (TQM) dapat menjadi kunci sukses dalam meningkatkan kualitas layanan di industri perhotelan.<sup>4</sup> Dengan menerapkan TQM, hotel dapat memastikan bahwa

---

<sup>4</sup> Adrian Permana, Humiras Hardi Purba, dan Nyimas Desy Rizkiyah, "A systematic literature review of Total Quality Management (TQM) implementation in the organization," *International Journal of Production Management and Engineering* 9, no. 1 (2021): 25–36; Sunil Luthra et al., *Total quality management (TQM): Principles, methods, and applications* (CRC press, 2020); Att Petcharit, Puris Sornsaruht, dan Paitoon Pimdee, "An Analysis of Total Quality Management (TQM) within the Thai Auto Parts Sector.," *International Journal of Online & Biomedical Engineering* 16, no. 2 (2020).

setiap aspek layanan yang diberikan kepada tamu dipertimbangkan dengan cermat dan ditingkatkan secara terus-menerus. Melalui partisipasi seluruh anggota organisasi, termasuk manajemen, staf, dan karyawan, hotel dapat menciptakan lingkungan kerja yang berorientasi pada kualitas dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada tamu.

Selain itu, konsep TQM juga dapat membantu hotel untuk meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi biaya yang tidak perlu. Dengan fokus pada perbaikan proses dan pengendalian kualitas, hotel dapat mengidentifikasi area-area di mana mereka dapat mengurangi pemborosan dan meningkatkan produktivitas. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan tamu, tetapi juga dapat membantu hotel untuk tetap kompetitif di pasar yang semakin kompetitif. Terakhir, dengan menerapkan TQM, hotel dapat menciptakan budaya kerja yang berpusat pada kepuasan tamu dan pelayanan yang berkualitas. Dengan melibatkan seluruh anggota organisasi dalam proses perbaikan dan inovasi, hotel dapat menciptakan tim yang berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik kepada tamu. Dengan demikian, konsep TQM tidak hanya akan meningkatkan kualitas layanan hotel, tetapi juga akan menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif bagi seluruh anggota organisasi.

Selain itu, penting juga untuk memperhatikan pelatihan dan pengembangan karyawan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan. Menurut Kotler et al. (2016), karyawan yang terlatih dengan baik akan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada tamu. Oleh karena itu, hotel perlu mengadakan pelatihan secara berkala untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan dalam melayani tamu dengan baik.<sup>5</sup>

Pentingnya memperhatikan *feedback* dari tamu dalam industri perhotelan tidak dapat diabaikan. *Feedback* dari tamu dapat memberikan wawasan yang berharga tentang kekuatan dan kelemahan layanan yang diberikan oleh hotel. Dengan mendengarkan masukan dari tamu, hotel dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan tamu dan mempertahankan loyalitas mereka. Selain itu, dengan aktif mengumpulkan *feedback* dari tamu, hotel juga dapat menciptakan hubungan yang lebih baik dengan tamu dan meningkatkan reputasi mereka di industri perhotelan.

Menurut penelitian Zeithaml et al. (1990), *feedback* dari tamu dapat menjadi sumber inspirasi untuk inovasi dalam layanan. Dengan memperhatikan *feedback* yang diberikan oleh tamu, hotel dapat mengidentifikasi kebutuhan dan harapan tamu yang mungkin belum terpenuhi. Hal ini dapat membantu hotel untuk mengembangkan layanan baru yang lebih sesuai dengan kebutuhan tamu dan meningkatkan daya saing mereka di pasar. Dengan demikian, hotel dapat terus berkembang dan memperluas pangsa pasar mereka dengan menghadirkan layanan yang inovatif dan berkualitas.<sup>6</sup>

*Feedback* dari tamu merupakan aspek penting dalam pengembangan layanan hotel. Dengan mendengarkan dan memperhatikan masukan dari tamu, hotel dapat memperbaiki kelemahan yang ada dan meningkatkan kualitas layanan mereka. Melalui *feedback* yang diberikan, hotel dapat mengetahui apa yang diharapkan oleh tamu dan berusaha untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

---

<sup>5</sup> Kotler, P., Bowen, J.T., & Makens, J.C. (2016). *Marketing for Hospitality and Tourism*. Pearson Education.

<sup>6</sup> Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Simon and Schuster.

Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan tamu, tetapi juga dapat membantu hotel untuk tetap relevan dan kompetitif di pasar yang terus berubah. Dengan memanfaatkan *feedback* dari tamu, hotel dapat mengidentifikasi peluang untuk inovasi dalam layanan. Dengan memahami apa yang diinginkan oleh tamu dan apa yang belum terpenuhi, hotel dapat mengembangkan layanan baru yang lebih menarik dan sesuai dengan kebutuhan pasar. Inovasi dalam layanan dapat memberikan keunggulan kompetitif bagi hotel, membedakan mereka dari pesaing dan menarik minat tamu potensial baru. Dengan terus berinovasi, hotel dapat terus berkembang dan memperluas pangsa pasar mereka.

Melibatkan tamu dalam proses inovasi merupakan langkah yang cerdas untuk meningkatkan loyalitas dan hubungan dengan mereka. Dengan mendengarkan *feedback* yang diberikan oleh tamu, hotel dapat menunjukkan bahwa mereka peduli dan menghargai masukan dari tamu. Ini dapat menciptakan hubungan yang lebih kuat antara hotel dan tamu, sehingga meningkatkan peluang untuk mendapatkan ulasan positif dan rekomendasi dari tamu. Ketika tamu merasa bahwa pendapat dan kebutuhan mereka dihargai, mereka cenderung kembali ke hotel tersebut dan bahkan merekomendasikan kepada orang lain. Selain itu, melibatkan tamu dalam proses inovasi juga dapat membantu hotel untuk terus berkembang dan meningkatkan kualitas layanan mereka. Dengan menerima masukan dari tamu tentang apa yang mereka sukai atau tidak sukai, hotel dapat terus melakukan perbaikan dan inovasi untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi tamu. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan tamu, tetapi juga membantu hotel untuk tetap relevan dan kompetitif di pasar yang terus berubah.

Terakhir, melibatkan tamu dalam proses inovasi juga dapat menciptakan hubungan yang lebih personal dan dekat antara hotel dan tamu. Dengan berkomunikasi secara terbuka dan transparan, hotel dapat membangun kepercayaan dan kedekatan dengan tamu mereka. Hal ini dapat menciptakan pengalaman menginap yang lebih berkesan dan membuat tamu merasa dihargai dan diperhatikan. Dengan demikian, melibatkan tamu dalam proses inovasi bukan hanya membantu hotel untuk meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga memperkuat hubungan dengan tamu dan menciptakan pengalaman yang lebih bermakna bagi mereka. Merupakan suatu keharusan bagi hotel untuk merespons *feedback* dari tamu dengan cepat dan efektif. Dengan memberikan tanggapan yang tepat waktu terhadap masukan dari tamu, hotel dapat menunjukkan komitmen mereka terhadap kualitas layanan dan kepuasan tamu. Selain itu, dengan merespons *feedback* dengan baik, hotel juga dapat memperbaiki citra mereka di mata tamu dan mencegah terjadinya masalah yang lebih besar di kemudian hari.

Oleh karena itu, hotel perlu memiliki sistem yang efektif untuk mengumpulkan, menganalisis, dan merespons *feedback* dari tamu secara teratur. Dalam mengelola kualitas layanan, hotel juga harus memperhatikan berbagai faktor penting seperti kebersihan, keamanan, kenyamanan, dan fasilitas yang disediakan. Kebersihan merupakan hal yang sangat penting karena tamu mengharapkan lingkungan yang bersih dan rapi saat menginap di hotel. Selain itu, keamanan juga menjadi faktor krusial yang harus diperhatikan oleh hotel untuk memberikan rasa aman dan nyaman bagi tamu. Fasilitas yang disediakan oleh hotel juga harus sesuai dengan kebutuhan tamu agar mereka merasa puas selama menginap.

Menurut Bitner et al. (1990), faktor-faktor tersebut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi tamu terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh hotel. Oleh karena itu, hotel perlu memastikan bahwa semua aspek tersebut terpenuhi dengan baik agar dapat meningkatkan kualitas layanan mereka. Dengan memastikan kebersihan, keamanan, kenyamanan, dan fasilitas yang memadai, hotel dapat menciptakan pengalaman menginap yang positif bagi tamu mereka.<sup>7</sup>

Meningkatkan kualitas layanan merupakan hal yang sangat penting bagi hotel dalam persaingan industri perhotelan yang semakin ketat. Dengan memperhatikan faktor-faktor seperti kebersihan, keamanan, kenyamanan, dan fasilitas, hotel dapat membangun reputasi yang baik di mata tamu. Hal ini akan berdampak positif pada loyalitas tamu, serta meningkatkan kepuasan dan rekomendasi dari tamu yang telah menginap di hotel tersebut. Sehingga, hotel perlu terus melakukan evaluasi dan perbaikan dalam mengelola kualitas layanan agar dapat memenuhi ekspektasi tamu dan tetap bersaing di pasar. Dalam kesimpulan, strategi manajemen perhotelan untuk meningkatkan kualitas layanan meliputi penerapan konsep TQM, pelatihan dan pengembangan karyawan, pengelolaan feedback dari tamu, serta perhatian terhadap faktor-faktor lain yang mempengaruhi kualitas layanan. Dengan menerapkan strategi tersebut, diharapkan hotel dapat meningkatkan kepuasan tamu dan reputasi hotel itu sendiri.

## **KESIMPULAN**

Strategi manajemen perhotelan yang efektif sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan tamu. Beberapa strategi yang dapat diterapkan antara lain adalah meningkatkan pelatihan dan pengembangan karyawan, memperhatikan detail dalam setiap aspek layanan, serta mengimplementasikan teknologi untuk mempermudah proses layanan. Dengan menerapkan strategi ini, perhotelan dapat meningkatkan reputasi mereka, menarik lebih banyak tamu, dan memastikan pengalaman menginap yang memuaskan bagi setiap tamu.

Selain itu, penting juga untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap layanan yang telah diberikan. Dengan melakukan survei kepuasan tamu secara berkala, perhotelan dapat mengetahui area mana yang perlu diperbaiki dan berinovasi untuk meningkatkan kualitas layanan. Selain itu, mendengarkan umpan balik dari tamu dan meresponsnya dengan cepat juga merupakan kunci untuk mempertahankan kepuasan tamu. Dengan konsisten menerapkan strategi manajemen perhotelan yang efektif, perhotelan dapat memastikan bahwa kualitas layanan mereka terus meningkat dan tetap kompetitif di pasar.

## **REFERENSI**

Bitner, M. J., Booms, B. H., & Tetreault, M. S. (1990). The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents. *Journal of Marketing*, 71-84.

---

<sup>7</sup> Bitner, M. J., Booms, B. H., & Tetreault, M. S. (1990). The Service Encounter: Diagnosing Favorable and Unfavorable Incidents. *Journal of Marketing*, 71-84.

- Kandampully, J., & Mok, C. (2017). *Service Quality Management in Hospitality, Tourism, and Leisure*. Routledge.
- Kotler, P., Bowen, J.T., & Makens, J.C. (2016). *Marketing for Hospitality and Tourism*. Pearson Education.
- Lusch, R. F., & Vargo, S. L. (2014). *Service-Dominant Logic: Premises, Perspectives, Possibilities*. Cambridge University Press.
- Luthra, Sunil, Dixit Garg, Ashish Agarwal, dan Sachin K Mangla. *Total quality management (TQM): Principles, methods, and applications*. CRC press, 2020.
- Permana, Adrian, Humiras Hardi Purba, dan Nyimas Desy Rizkiyah. "A systematic literature review of Total Quality Management (TQM) implementation in the organization." *International Journal of Production Management and Engineering* 9, no. 1 (2021): 25–36.
- Petcharit, Att, Puris Sornsaruht, dan Paitoon Pimdee. "An Analysis of Total Quality Management (TQM) within the Thai Auto Parts Sector." *International Journal of Online & Biomedical Engineering* 16, no. 2 (2020).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Simon and Schuster.