

Analisis Efektivitas dan Efisiensi Penggunaan Biaya Operasional dalam Mendukung Kinerja Bagian *Housekeeping* di Hotel Sutan Raja Manado

Kesshy Patrichia Rambitan^{1*}, Johannes H. Tene², Jufry Rompas³

¹⁻³Politeknik Negeri Manado, Indonesia

Alamat: Jalan Raya Politeknik, Kelurahan Buha, Kecamatan Mapanget, Kota Manado

*Korespondensi penulis: kesshyrambitan@gmail.com, johanesherbert@gmail.com,

jufryrompas30@gmail.com

Abstract. The hospitality industry requires effective and efficient operational cost management to support service quality and operational performance. This study aims to analyze the effectiveness and efficiency of operational cost utilization in supporting the performance of the housekeeping department at Hotel Sutan Raja Manado. A qualitative descriptive method was employed using both primary and secondary data sources. Data were collected through observations, interviews, and documentation involving the housekeeping and accounting departments, as well as operational cost and room occupancy data for 2024. The findings indicate that the utilization of housekeeping operational costs has generally been effective in supporting hotel operations, as reflected in maintained room cleanliness, room readiness for guests, and consistent service quality. Room occupancy rates were found to influence operational cost usage, particularly variable costs such as guest supplies, cleaning supplies, and laundry expenses. However, in terms of efficiency, several operational costs remained relatively high during periods of low occupancy, indicating that cost control practices have not yet been fully optimized. The study highlights the importance of strengthening supervision, conducting periodic cost evaluations, and improving coordination between the housekeeping and accounting departments to enhance operational cost efficiency and support sustainable hotel performance.

Keywords: Efektivitas, Efisiensi, Biaya Operasional, Housekeeping, Hotel.

Abstrak. Industri perhotelan memerlukan pengelolaan biaya operasional yang efektif dan efisien untuk mendukung kualitas pelayanan dan kinerja operasional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas dan efisiensi penggunaan biaya operasional dalam mendukung kinerja bagian *housekeeping* di Hotel Sutan Raja Manado. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan sumber data primer dan sekunder. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang melibatkan bagian *housekeeping* dan accounting, serta data biaya operasional dan tingkat hunian kamar selama tahun 2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan biaya operasional *housekeeping* secara umum telah efektif dalam mendukung kelancaran operasional hotel, yang ditunjukkan oleh terjaganya kebersihan kamar, kesiapan kamar untuk digunakan tamu, serta kualitas pelayanan yang tetap terpelihara. Tingkat hunian kamar terbukti memengaruhi penggunaan biaya operasional, terutama pada komponen biaya variabel seperti guest supplies, cleaning supplies, dan laundry. Namun, dari sisi efisiensi masih ditemukan penggunaan biaya yang relatif tinggi pada periode tingkat hunian rendah, sehingga pengendalian biaya belum sepenuhnya optimal. Penelitian ini mengimplikasikan pentingnya peningkatan pengawasan, evaluasi biaya secara berkala, dan koordinasi yang lebih baik antara bagian *housekeeping* dan accounting untuk meningkatkan efisiensi biaya operasional hotel.

Kata kunci: Biaya; Efektivitas; Efisiensi; Housekeeping; Hotel; Operasional.

1. LATAR BELAKANG

Perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, serta kemampuan manajemen dalam mengelola sumber daya secara efektif dan efisien. Persaingan yang semakin ketat dalam industri perhotelan menuntut setiap hotel untuk tidak hanya berfokus pada peningkatan pendapatan, tetapi juga mampu mengendalikan biaya operasional agar aktivitas usaha dapat berjalan secara optimal.

Pengelolaan biaya operasional yang kurang tepat berpotensi menimbulkan pemborosan, menurunkan profitabilitas perusahaan, serta menghambat pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, efektivitas dan efisiensi penggunaan biaya operasional menjadi aspek penting yang harus diperhatikan oleh manajemen hotel (Afif et al., 2024),

Salah satu departemen yang memiliki peran strategis dalam operasional hotel adalah bagian *housekeeping*. Departemen ini bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan kesiapan kamar maupun area umum hotel. Kualitas pelayanan *housekeeping* berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan tamu dan citra hotel secara keseluruhan. Dalam menjalankan tugasnya, bagian *housekeeping* memerlukan berbagai biaya operasional, seperti biaya gaji dan upah, biaya perlengkapan tamu (*guest supplies*), biaya bahan pembersih (*cleaning supplies*), biaya laundry, biaya pemeliharaan linen, serta biaya operasional lainnya. Oleh karena itu, penggunaan biaya operasional pada bagian *housekeeping* perlu dikelola secara efektif dan efisien agar mampu mendukung kinerja operasional tanpa menimbulkan pemborosan.

Hotel Sutan Raja Manado merupakan salah satu hotel berbintang yang memiliki aktivitas operasional cukup kompleks dengan tingkat hunian kamar yang berfluktuasi setiap bulan. Perubahan tingkat hunian kamar tersebut secara langsung memengaruhi kebutuhan biaya operasional *housekeeping*. Ketika tingkat hunian meningkat, kebutuhan perlengkapan kamar, laundry, dan bahan pembersih juga meningkat. Sebaliknya, ketika tingkat hunian menurun, penggunaan biaya operasional seharusnya dapat disesuaikan agar tetap efisien. Namun, berdasarkan kondisi operasional yang terjadi, ditemukan bahwa penggunaan biaya operasional *housekeeping* tidak selalu sejalan dengan tingkat hunian kamar. Pada beberapa periode, biaya operasional tetap relatif tinggi meskipun tingkat hunian mengalami penurunan, sehingga menunjukkan adanya potensi ketidakefisienan dalam pengelolaan biaya operasional (Arfah & Zurlaini, 2023).

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengelolaan biaya operasional memiliki peran penting dalam mendukung kinerja organisasi. Penelitian Mokorimban et al. (2025) menunjukkan bahwa perencanaan dan pengendalian biaya operasional yang baik mampu meningkatkan efisiensi serta kinerja keuangan hotel. Penelitian Syahira dan Rohaeni (2025) menemukan bahwa strategi penghematan operasional mampu menekan biaya tanpa mengurangi kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian Mahendra dan Sabir (2020) mengungkapkan bahwa pengendalian biaya operasional yang tepat dapat meningkatkan efisiensi operasional hotel. Hasil penelitian tersebut menegaskan bahwa pengelolaan biaya

operasional menjadi faktor penting dalam menjaga keberlangsungan dan daya saing Perusahaan (Bormasa, 2022).

Meskipun berbagai penelitian terdahulu telah membahas biaya operasional dalam industri perhotelan, sebagian besar penelitian masih berfokus pada aspek pengendalian biaya secara umum, strategi efisiensi biaya, maupun pengaruh biaya operasional terhadap profitabilitas perusahaan. Kajian yang secara khusus mengevaluasi efektivitas dan efisiensi penggunaan biaya operasional pada departemen *housekeeping* masih relatif terbatas, terutama yang mengaitkannya dengan tingkat hunian kamar sebagai indikator aktivitas operasional hotel. Padahal, departemen *housekeeping* memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga kualitas layanan, kenyamanan tamu, serta citra hotel sehingga membutuhkan alokasi biaya operasional yang cukup besar.

Keterbatasan penelitian terdahulu tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*), yaitu belum banyak penelitian yang menganalisis sejauh mana penggunaan biaya operasional pada departemen *housekeeping* telah dilaksanakan secara efektif dan efisien berdasarkan tingkat aktivitas operasional hotel. Analisis tersebut penting dilakukan karena tingkat hunian kamar dapat memengaruhi kebutuhan tenaga kerja, penggunaan perlengkapan kebersihan, linen, amenities, serta berbagai biaya operasional lainnya yang menjadi tanggung jawab departemen *housekeeping*.

Penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) pada fokus analisis yang mengukur efektivitas dan efisiensi penggunaan biaya operasional *housekeeping* dengan mempertimbangkan tingkat hunian kamar sebagai dasar penilaian aktivitas operasional hotel. Pendekatan ini memberikan perspektif yang lebih spesifik dibandingkan penelitian sebelumnya yang umumnya hanya menilai biaya operasional secara keseluruhan tanpa mengkaji kinerja biaya pada departemen tertentu. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian akuntansi biaya dan manajemen perhotelan serta menjadi bahan evaluasi bagi manajemen hotel dalam mengoptimalkan penggunaan biaya operasional pada departemen *housekeeping*.

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas dan efisiensi penggunaan biaya operasional dalam mendukung kinerja departemen *housekeeping* di Hotel Sutan Raja Manado.

2. KAJIAN TEORITIS

Kajian teoritis dalam penelitian ini didasarkan pada teori akuntansi biaya, teori biaya operasional, konsep efektivitas, konsep efisiensi, dan teori kinerja operasional yang

berkaitan dengan pengelolaan biaya pada industri perhotelan. Akuntansi biaya merupakan proses pencatatan, penggolongan, peringkasan, dan penyajian informasi biaya yang digunakan oleh manajemen untuk perencanaan, pengendalian, serta pengambilan keputusan. Dalam industri perhotelan, informasi biaya menjadi dasar dalam mengalokasikan sumber daya secara tepat sehingga aktivitas pelayanan dapat berjalan secara optimal. Melalui akuntansi biaya, manajemen dapat mengidentifikasi biaya yang timbul pada setiap departemen, termasuk *housekeeping*, sehingga penggunaan biaya dapat dievaluasi berdasarkan tingkat pencapaian tujuan operasional (Garini et al., 2025).

Biaya operasional merupakan seluruh pengeluaran yang digunakan untuk mendukung kegiatan operasional perusahaan sehari-hari. Pada departemen *housekeeping*, biaya operasional meliputi biaya tenaga kerja, perlengkapan kebersihan (*cleaning supplies*), amenities kamar, laundry, linen, serta biaya pemeliharaan fasilitas yang berkaitan dengan kebersihan dan kenyamanan hotel. Pengelolaan biaya operasional yang baik diperlukan untuk menjaga keseimbangan antara kualitas pelayanan dan penggunaan sumber daya yang ekonomis. Oleh karena itu, biaya operasional *housekeeping* perlu dievaluasi tidak hanya dari besarnya biaya yang dikeluarkan, tetapi juga dari hasil operasional yang dihasilkan.

Konsep efektivitas berkaitan dengan tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks *housekeeping*, efektivitas penggunaan biaya operasional dapat diukur melalui pencapaian standar pelayanan yang telah ditentukan hotel. Indikator efektivitas tersebut meliputi tingkat kesiapan kamar (*room readiness*), tingkat kebersihan kamar sesuai standar operasional prosedur (SOP), minimnya keluhan tamu terkait kebersihan, serta kemampuan departemen *housekeeping* menyediakan kamar siap jual sesuai target hunian. Dengan demikian, biaya operasional dikatakan efektif apabila penggunaannya mampu mendukung tercapainya target pelayanan dan kualitas kerja *housekeeping*.

Sementara itu, efisiensi menunjukkan kemampuan organisasi dalam memanfaatkan sumber daya secara optimal untuk menghasilkan output tertentu dengan biaya yang minimal. Dalam penelitian ini, efisiensi penggunaan biaya operasional *housekeeping* dianalisis berdasarkan hubungan antara biaya yang dikeluarkan dan tingkat aktivitas operasional hotel. Indikator efisiensi meliputi biaya *housekeeping* per kamar terjual (*cost per occupied room*), penggunaan bahan pembersih sesuai standar kebutuhan, pemakaian amenities per kamar, penggunaan linen dan laundry yang terkendali, serta waktu standar pembersihan kamar (*room cleaning time standard*). Sebagai contoh, apabila jumlah kamar yang dibersihkan meningkat seiring peningkatan tingkat hunian tanpa disertai peningkatan biaya yang tidak

proporsional, maka penggunaan biaya operasional dapat dikategorikan efisien. Sebaliknya, penggunaan bahan pembersih yang berlebihan, waktu kerja yang melebihi standar, atau tingginya biaya per kamar terjual dapat menunjukkan adanya inefisiensi operasional.

Kinerja operasional *housekeeping* merupakan hasil kerja yang dicapai departemen *housekeeping* dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Kinerja tersebut dapat diukur melalui kualitas kebersihan kamar, kecepatan penyelesaian pembersihan kamar, kesiapan kamar untuk ditempati tamu, tingkat kepuasan pelanggan, serta kemampuan menjaga standar pelayanan hotel. Dengan demikian, kinerja *housekeeping* tidak hanya mencerminkan kualitas pelayanan, tetapi juga menunjukkan keberhasilan pengelolaan sumber daya yang digunakan dalam proses operasional.

Berdasarkan konsep tersebut, penelitian ini menggunakan kerangka pemikiran bahwa efektivitas biaya operasional diukur melalui tingkat pencapaian target pelayanan *housekeeping*, sedangkan efisiensi biaya operasional diukur melalui optimalisasi penggunaan sumber daya terhadap output yang dihasilkan. Kedua aspek tersebut selanjutnya dianalisis dalam hubungannya dengan tingkat hunian kamar sebagai indikator aktivitas operasional hotel. Semakin tinggi tingkat pencapaian standar pelayanan dengan penggunaan biaya yang terkendali, maka semakin baik efektivitas dan efisiensi biaya operasional *housekeeping*.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengelolaan biaya operasional yang baik berpengaruh terhadap peningkatan efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan. Mokorimban et al. (2025) menemukan bahwa perencanaan dan pengendalian biaya operasional mampu meningkatkan kinerja keuangan hotel. Syahira dan Rohaeni (2025) menunjukkan bahwa strategi penghematan operasional dapat meningkatkan efektivitas penggunaan biaya tanpa mengurangi kualitas pelayanan. Mahendra dan Sabir (2020) menyimpulkan bahwa pengendalian biaya operasional berperan penting dalam menciptakan efisiensi operasional hotel. Selain itu, Amri et al. (2025) menemukan bahwa efektivitas pengendalian biaya operasional dapat meningkatkan kinerja organisasi melalui pengelolaan sumber daya yang lebih optimal (Kusuma et al., 2022).

Berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut, dapat dipahami bahwa efektivitas dan efisiensi penggunaan biaya operasional merupakan faktor penting yang memengaruhi kinerja operasional *housekeeping*. Penggunaan biaya yang mampu mendukung pencapaian standar pelayanan menunjukkan efektivitas, sedangkan penggunaan biaya yang sesuai dengan kebutuhan operasional dan menghasilkan output optimal menunjukkan efisiensi. Oleh karena itu, analisis terhadap efektivitas dan efisiensi biaya

operasional *housekeeping* menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana biaya yang dikeluarkan mampu mendukung kinerja operasional di Hotel Sutan Raja Manado.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh gambaran secara mendalam mengenai efektivitas dan efisiensi penggunaan biaya operasional dalam mendukung kinerja bagian *housekeeping* di Hotel Sutan Raja Manado. Penelitian dilakukan pada bagian *housekeeping* Hotel Sutan Raja Manado selama periode penelitian yang berlangsung pada bulan Maret sampai Juni 2026.

Objek penelitian adalah penggunaan biaya operasional *housekeeping* yang meliputi biaya gaji dan upah, guest supplies, cleaning supplies, laundry, serta biaya operasional lainnya yang berkaitan dengan aktivitas *housekeeping*. Informan penelitian terdiri atas *Executive Housekeeper*, *Supervisor Housekeeping*, *Staff Housekeeping*, serta bagian Accounting atau Finance Hotel yang dianggap memahami pengelolaan biaya operasional dan pelaksanaan kegiatan *housekeeping* (Mahendra & Sabir, 2020).

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung terhadap aktivitas operasional *housekeeping*. Data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan berupa laporan biaya operasional *housekeeping*, data anggaran dan realisasi biaya operasional, data tingkat hunian kamar (*occupancy rate*), struktur organisasi hotel, serta berbagai dokumen pendukung lainnya.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mengenai perencanaan, penggunaan, dan pengendalian biaya operasional *housekeeping*. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung pelaksanaan aktivitas *housekeeping* dan penggunaan biaya operasional dalam kegiatan sehari-hari. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data tertulis yang berkaitan dengan biaya operasional dan kinerja *housekeeping* (Maristy & Murni, 2021).

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis data kualitatif interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Meskipun penelitian ini menggunakan data nominal biaya operasional *housekeeping*, analisis tidak berfokus pada pengujian statistik, melainkan pada interpretasi makna dan keterkaitan data

biaya dengan kondisi operasional hotel berdasarkan informasi yang diperoleh dari wawancara, dokumentasi, dan observasi.

Tahap reduksi data dilakukan dengan menyeleksi, mengelompokkan, dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Data berupa laporan biaya operasional *housekeeping*, tingkat hunian kamar, serta dokumen pendukung lainnya diklasifikasikan ke dalam beberapa kategori, seperti biaya tenaga kerja, biaya amenities, biaya bahan pembersih, biaya laundry, dan biaya perlengkapan operasional lainnya. Selanjutnya, data hasil wawancara dilakukan proses coding terbuka (*open coding*) untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang berkaitan dengan efektivitas penggunaan biaya, efisiensi penggunaan biaya, pengendalian biaya, faktor penyebab pembengkakan biaya, serta strategi manajemen dalam mengoptimalkan biaya operasional *housekeeping*.

Tahap penyajian data dilakukan dengan mengintegrasikan data kuantitatif berupa nominal biaya operasional dengan data kualitatif hasil wawancara dan observasi. Penyajian data disusun dalam bentuk tabel, matriks analisis, dan uraian deskriptif sehingga memudahkan peneliti dalam melihat hubungan antara tingkat hunian kamar, penggunaan biaya operasional, serta pencapaian kinerja *housekeeping*. Melalui proses ini, setiap perubahan biaya operasional tidak hanya dilihat dari besarnya angka nominal, tetapi juga dianalisis berdasarkan penjelasan informan mengenai kondisi operasional yang menyebabkan perubahan tersebut.

Untuk meningkatkan keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari manajer keuangan, kepala *housekeeping*, dan staf *housekeeping*. Sementara itu, triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi lapangan, dan dokumen laporan biaya operasional *housekeeping*. Dengan cara ini, interpretasi terhadap data biaya operasional dapat diverifikasi melalui berbagai sumber data yang berbeda.

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap ini, peneliti mengidentifikasi pola hubungan antara penggunaan biaya operasional *housekeeping* dengan tingkat aktivitas operasional hotel yang tercermin dari tingkat hunian kamar. Kesimpulan kemudian disusun berdasarkan hasil interpretasi data yang telah diverifikasi melalui proses triangulasi untuk menentukan apakah penggunaan biaya operasional *housekeeping* telah memenuhi kriteria efektivitas dan efisiensi dalam mendukung kinerja operasional Hotel Sutan Raja Manado.

Model penelitian ini menggambarkan bahwa penggunaan biaya operasional *housekeeping* dianalisis melalui dua dimensi utama, yaitu efektivitas dan efisiensi. Efektivitas diukur berdasarkan kemampuan biaya operasional dalam mendukung pencapaian target pelayanan *housekeeping*, seperti kebersihan kamar, kesiapan kamar untuk dijual (*room readiness*), dan minimnya keluhan tamu terkait kebersihan. Sementara itu, efisiensi diukur berdasarkan kemampuan manajemen dalam mengendalikan penggunaan sumber daya, seperti biaya tenaga kerja, bahan pembersih, amenities, dan laundry, agar tetap proporsional terhadap tingkat hunian kamar. Kedua dimensi tersebut dianalisis secara terpadu untuk menilai kontribusi penggunaan biaya operasional terhadap kinerja bagian *housekeeping* di Hotel Sutan Raja Manado.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Sutan Raja Manado pada bulan Maret sampai Juni 2026 dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dari bagian *Housekeeping dan Accounting* Hotel Sutan Raja Manado. Data yang dianalisis meliputi tingkat hunian kamar (*occupancy rate*), biaya operasional *housekeeping*, serta hasil wawancara terkait pengelolaan biaya operasional selama tahun 2024.

1. Tingkat Hunian Kamar (*Occupancy Rate*) Tahun 2024

Berdasarkan data operasional hotel, tingkat hunian kamar mengalami fluktuasi setiap bulan selama tahun 2024. Tingkat hunian terendah terjadi pada bulan Januari sebesar 17,18%, sedangkan tingkat hunian tertinggi terjadi pada bulan Desember sebesar 48,21%. Secara keseluruhan rata-rata tingkat hunian kamar Hotel Sutan Raja Manado selama tahun 2024 sebesar 35,13%.

Tabel 1 Tingkat Hunian Kamar Tahun 2024

Keterangan	Nilai
Occupancy Rate Terendah	17,18%
Occupancy Rate Tertinggi	48,21%
Rata-rata Occupancy Rate	35,13%

Sumber: Data diolah peneliti, 2026.

Fluktuasi tingkat hunian kamar menunjukkan bahwa aktivitas operasional hotel berubah setiap bulan. Kondisi ini berdampak langsung terhadap aktivitas *housekeeping* karena semakin tinggi tingkat hunian kamar, semakin besar kebutuhan penggunaan

amenities, cleaning supplies, laundry, dan tenaga kerja operasional (Mokorimban et al., 2025),

2. Penggunaan Biaya Operasional *Housekeeping* Tahun 2024

Berdasarkan hasil dokumentasi yang diperoleh dari bagian *Accounting* Hotel Sutan Raja Manado, biaya operasional *housekeeping* terdiri atas biaya gaji dan upah (salary and wages) serta biaya operasional lainnya (*other expenses housekeeping*). Total biaya gaji dan upah *housekeeping* selama tahun 2024 mencapai Rp945.800.068. Sementara itu, total biaya operasional lainnya mencapai Rp1.042.723.816,79.

Tabel 2 Komponen Biaya Operasional *Housekeeping* Tahun 2024

Komponen Biaya	Total Biaya (Rp)
Salary and Wages	945.800.068
Guest Supplies	401.712.740
Cleaning Supplies	84.349.980
Miscellaneous	449.613.096,79
Pest Control	54.000.000
Laundry Utensil	8.064.000
Uniform	7.500.000
Transportation	3.000.000
Printed Form	2.750.000
Telephone & Facsimile	1.200.000

Sumber: Data diolah peneliti, 2026.

Berdasarkan Tabel 4.2, biaya operasional *housekeeping* terbesar pada tahun 2024 berasal dari komponen Salary and Wages sebesar Rp945.800.068, diikuti oleh Miscellaneous sebesar Rp449.613.096,79 dan Guest Supplies sebesar Rp401.712.740. Tingginya biaya gaji dan upah menunjukkan bahwa aktivitas *housekeeping* masih sangat bergantung pada sumber daya manusia dalam menjalankan fungsi pelayanan, kebersihan, dan pemeliharaan kamar hotel. Sementara itu, besarnya biaya guest supplies mencerminkan tingginya kebutuhan perlengkapan tamu seperti amenities, tissue, sabun, sampo, dan perlengkapan kamar lainnya yang digunakan untuk menjaga standar pelayanan hotel.

Temuan yang menarik dalam penelitian ini adalah besarnya nilai akun Miscellaneous yang mencapai Rp449.613.096,79 atau menjadi komponen biaya terbesar kedua setelah Salary and Wages. Secara akuntansi, akun miscellaneous merupakan kelompok biaya yang menampung berbagai pengeluaran operasional yang tidak dapat diklasifikasikan ke dalam akun biaya utama. Oleh karena itu, besarnya nilai akun ini perlu dianalisis lebih lanjut karena berpotensi menyembunyikan berbagai jenis pengeluaran yang memengaruhi tingkat efisiensi operasional *housekeeping*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dari bagian accounting, diketahui bahwa akun miscellaneous terdiri atas beberapa jenis pengeluaran pendukung operasional *housekeeping*, seperti penggantian perlengkapan kamar yang rusak, kebutuhan operasional insidental, pembelian barang habis pakai yang tidak dianggarkan secara khusus, serta biaya-biaya penunjang lainnya yang muncul selama kegiatan operasional hotel berlangsung. Informan menjelaskan bahwa peningkatan biaya miscellaneous terjadi karena adanya sejumlah kebutuhan operasional yang bersifat tidak terencana sehingga dicatat ke dalam akun tersebut.

Hasil analisis menunjukkan bahwa tingginya biaya miscellaneous perlu mendapat perhatian manajemen karena nilainya relatif besar dibandingkan beberapa komponen biaya *housekeeping* lainnya. Apabila sebagian besar biaya tersebut muncul akibat pengeluaran yang tidak direncanakan atau lemahnya pengelompokan akun biaya, maka kondisi tersebut dapat mengindikasikan adanya inefisiensi dalam pengendalian biaya operasional. Selain itu, apabila biaya miscellaneous tetap tinggi pada saat tingkat hunian kamar mengalami penurunan, maka terdapat indikasi bahwa sebagian pengeluaran tidak dipengaruhi secara langsung oleh aktivitas operasional hotel sehingga perlu dilakukan evaluasi lebih lanjut terhadap kebutuhan dan urgensi pengeluaran tersebut.

Berdasarkan temuan tersebut, manajemen hotel perlu melakukan pemantauan yang lebih rinci terhadap akun miscellaneous melalui pengelompokan biaya yang lebih spesifik dan penyusunan anggaran yang lebih terstruktur. Langkah ini penting untuk meningkatkan transparansi penggunaan biaya operasional serta memudahkan proses evaluasi efektivitas dan efisiensi biaya pada departemen *housekeeping*.

3. Perkembangan Biaya Operasional *Housekeeping*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya operasional *housekeeping* mengalami perubahan yang mengikuti tingkat aktivitas operasional hotel. Pada semester pertama, biaya operasional tertinggi terjadi pada bulan Mei sebesar Rp84.905.349,13, sedangkan biaya terendah terjadi pada bulan Maret sebesar Rp41.263.759,18. Pada semester kedua, biaya operasional mengalami peningkatan signifikan pada bulan November sebesar Rp95.626.812,60 dan Desember sebesar Rp110.715.162,04. Peningkatan tersebut terjadi seiring meningkatnya tingkat hunian kamar menjadi 48,21% pada bulan Desember (Naipospos, 2021).

4. Hasil Wawancara

Hasil wawancara dengan *Executive Housekeeper* dan bagian Accounting menunjukkan bahwa penggunaan biaya operasional *housekeeping* sangat dipengaruhi oleh tingkat hunian kamar hotel. Ketika tingkat hunian meningkat, penggunaan guest supplies, cleaning supplies, linen, dan laundry juga meningkat. Pengendalian biaya dilakukan melalui pencatatan penggunaan barang operasional harian dan pengawasan terhadap penggunaan perlengkapan kerja guna menghindari pemborosan.

Pembahasan

1. Efektivitas Penggunaan Biaya Operasional dalam Mendukung Kinerja *Housekeeping*

a. Ketercapaian Tujuan Operasional *Housekeeping*

Berdasarkan hasil penelitian, penggunaan biaya operasional *housekeeping* secara umum telah mampu mendukung pencapaian tujuan operasional bagian *housekeeping*. Hal ini terlihat dari tetap terjaganya kebersihan kamar, kesiapan kamar tamu, serta kelancaran pelayanan *housekeeping* selama tahun 2024. Dengan demikian, penggunaan biaya operasional dapat dikategorikan efektif karena mampu menghasilkan output sesuai dengan standar pelayanan hotel (Panjaitan, 2023).

b. Hubungan Tingkat Hunian Kamar dengan Penggunaan Biaya Operasional

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat hunian kamar memiliki hubungan yang erat dengan penggunaan biaya operasional *housekeeping*. Ketika tingkat hunian meningkat, penggunaan biaya guest supplies, cleaning supplies, laundry, dan perlengkapan operasional lainnya juga meningkat. Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian besar biaya operasional *housekeeping* bersifat variabel dan mengikuti tingkat aktivitas hotel.

Temuan tersebut sejalan dengan teori efektivitas yang menyatakan bahwa suatu kegiatan dikatakan efektif apabila sumber daya yang digunakan mampu mendukung tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, biaya operasional yang dikeluarkan mampu mendukung kelancaran operasional *housekeeping* sehingga tujuan pelayanan hotel tetap tercapai.

2. Efisiensi Penggunaan Biaya Operasional dalam Mendukung Kinerja *Housekeeping*

a. Pengendalian Biaya Operasional

Dari aspek efisiensi, penelitian menunjukkan bahwa pengendalian biaya operasional *housekeeping* belum sepenuhnya optimal. Meskipun sebagian besar biaya meningkat seiring

bertambahnya aktivitas hotel, masih ditemukan beberapa biaya yang relatif tinggi ketika tingkat hunian kamar menurun. Kondisi tersebut menunjukkan adanya potensi pemborosan pada beberapa komponen biaya operasional (Ridzky, 2024).

b. Identifikasi Biaya Tetap dan Biaya Variabel

Berdasarkan teori biaya operasional, biaya dapat diklasifikasikan menjadi biaya tetap dan biaya variabel. Dalam penelitian ini, *guest supplies dan cleaning supplies* termasuk biaya variabel karena berubah mengikuti tingkat hunian kamar. Sementara itu, pest control, telephone and facsimile, dan sebagian biaya gaji termasuk biaya tetap karena penggunaannya relatif stabil setiap bulan.

Adanya biaya tetap menyebabkan total biaya operasional *housekeeping* tidak dapat sepenuhnya menyesuaikan perubahan tingkat hunian kamar. Akibatnya, pada saat tingkat hunian rendah masih terdapat pengeluaran yang relatif tinggi sehingga efisiensi penggunaan biaya belum maksimal.

c. Kesesuaian dengan Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Mokorimban et al. (2025) yang menyatakan bahwa pengendalian biaya operasional yang baik dapat meningkatkan efisiensi dan mendukung kinerja operasional hotel. Selain itu, hasil penelitian juga mendukung penelitian Syahira dan Rohaeni (2025) yang menyatakan bahwa efektivitas pengelolaan biaya operasional sangat penting dalam menjaga keseimbangan antara kualitas pelayanan dan pengeluaran operasional hotel.

3. Implikasi Penelitian

a. Implikasi Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini memperkuat konsep efektivitas dan efisiensi penggunaan biaya operasional pada industri perhotelan, khususnya pada departemen *housekeeping*. Penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan biaya tidak hanya dilihat dari besarnya biaya yang dikeluarkan, tetapi juga dari kemampuan biaya tersebut dalam mendukung pencapaian tujuan operasional (Sarnawiah et al., 2025)

b. Implikasi Praktis

Secara praktis, penelitian ini memberikan masukan kepada manajemen Hotel Sutan Raja Manado agar meningkatkan pengawasan terhadap penggunaan *guest supplies, cleaning supplies, laundry*, dan perlengkapan operasional lainnya. Selain itu, evaluasi biaya

operasional perlu dilakukan secara berkala berdasarkan tingkat hunian kamar sehingga penggunaan biaya dapat lebih efisien dan sesuai kebutuhan operasional hotel (Sugiyono, 2016).

4. Sintesis Hasil Penelitian

Berdasarkan seluruh temuan penelitian dapat disimpulkan bahwa penggunaan biaya operasional *housekeeping* di Hotel Sutan Raja Manado telah efektif dalam mendukung kinerja operasional *housekeeping*. Namun demikian, dari sisi efisiensi masih ditemukan beberapa pengeluaran yang belum sepenuhnya menyesuaikan tingkat aktivitas hotel. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pengendalian dan evaluasi biaya operasional agar penggunaan biaya dapat lebih optimal serta mampu meminimalkan pemborosan biaya operasional hotel (Siregar & Sari, 2025).

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas dan efisiensi penggunaan biaya operasional dalam mendukung kinerja bagian *housekeeping* di Hotel Sutan Raja Manado, dapat disimpulkan bahwa penggunaan biaya operasional *housekeeping* secara umum telah efektif dalam mendukung pelaksanaan kegiatan operasional. Hal ini ditunjukkan oleh terjaganya kebersihan kamar, kesiapan kamar untuk digunakan tamu, serta kelancaran pelayanan *housekeeping* sesuai standar operasional hotel. Penggunaan biaya operasional juga terbukti memiliki keterkaitan dengan tingkat hunian kamar, terutama pada komponen biaya yang bersifat variabel seperti *guest supplies*, *cleaning supplies*, dan *laundry*.

Namun demikian, dari aspek efisiensi masih ditemukan beberapa kondisi yang menunjukkan bahwa penggunaan biaya operasional belum sepenuhnya optimal. Hasil penelitian menunjukkan adanya beberapa komponen biaya yang tetap relatif tinggi meskipun tingkat hunian kamar mengalami penurunan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa sebagian pengeluaran operasional belum sepenuhnya menyesuaikan dengan tingkat aktivitas hotel, sehingga berpotensi menimbulkan pemborosan biaya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penggunaan biaya operasional *housekeeping* di Hotel Sutan Raja Manado telah efektif dalam mendukung kinerja operasional, tetapi tingkat efisiensinya masih perlu ditingkatkan melalui pengendalian biaya yang lebih adaptif terhadap perubahan tingkat hunian kamar.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, manajemen Hotel Sutan Raja Manado disarankan untuk menerapkan sistem flexible budget (anggaran fleksibel) pada departemen *housekeeping*. Sistem ini memungkinkan penyesuaian anggaran operasional berdasarkan tingkat hunian kamar sehingga biaya variabel seperti *guest supplies*, *cleaning supplies*, *amenities*, dan *laundry* dapat dikendalikan secara lebih proporsional sesuai kebutuhan operasional. Dengan demikian, manajemen dapat mengurangi risiko pembengkakan biaya pada periode tingkat hunian rendah (*low occupancy*).

Selain itu, hotel disarankan menerapkan strategi *floor locking* atau pengelompokan penggunaan kamar pada saat tingkat hunian rendah. Strategi ini dilakukan dengan memusatkan tamu pada area atau lantai tertentu sehingga jumlah kamar yang harus dibersihkan, penggunaan listrik, kebutuhan linen, *amenities*, serta bahan pembersih dapat dikurangi. Kebijakan tersebut dapat meningkatkan efisiensi operasional tanpa mengurangi kualitas pelayanan kepada tamu.

Manajemen juga perlu melakukan pemisahan dan pengelompokan yang lebih rinci terhadap akun biaya miscellaneous agar setiap pengeluaran dapat dipantau secara lebih transparan. Pengelompokan biaya yang jelas akan memudahkan identifikasi sumber pemborosan dan membantu proses evaluasi efisiensi biaya operasional *housekeeping*.

Selain itu, departemen *housekeeping* perlu menyusun standar penggunaan (*standard consumption*) untuk *amenities*, bahan pembersih, dan perlengkapan operasional lainnya dalam bentuk indikator biaya per kamar terjual (*cost per occupied room*). Penggunaan indikator tersebut dapat menjadi alat pengendalian biaya yang lebih akurat karena dapat dibandingkan secara langsung dengan tingkat hunian kamar yang terjadi setiap periode.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas objek penelitian pada beberapa hotel dengan klasifikasi yang berbeda serta menggunakan pendekatan *mixed methods* atau analisis kuantitatif sehingga hubungan antara biaya operasional, tingkat hunian kamar, dan kinerja *housekeeping* dapat dianalisis secara lebih mendalam dan komprehensif.

DAFTAR REFERENSI

- Afif, M., Sukariyono, D., & Rachman, A. (2024). Pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT Taman Dayu Golf Club & Resort bagian *housekeeping* di Prigen Pasuruan. JAMIN: Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis, 7(1), 84–95. <http://dx.doi.org/10.47201/jamin.v7i1.215>
- Arfah, Y., & Zurlaini, A. (2023). Buku ajar akuntansi biaya. PT Inovasi Pratama Internasional.

- Bormasa, M. F. (2022). Kepemimpinan dan efektivitas kerja. Center for Open Science. <https://doi.org/10.31219/osf.io/63jsn>
- Efendi, R., Fauzi, F., & Putri, A. (2025). Managerial accounting strategies to improve efficiency and effectiveness of operational costs. *The Journal of Academic Science*, 2(5), 1450–1458. <https://doi.org/10.59613/mmsajd52>
- Garini, N. A., Sugianto, S., & Kusmilawaty, K. (2025). Evaluasi anggaran dan realisasi biaya operasional sebagai instrumen perencanaan pada PT Perkebunan Nusantara III Kebun Bandar Selamat. *MUKADIMAH: Jurnal Pendidikan, Sejarah, dan Ilmu-ilmu Sosial*, 9(1), 261–269. <https://doi.org/10.30743/mkd.v9i1.10836>
- Jalil, F. Y., dkk. (2022). Akuntansi biaya: Pengambilan keputusan berbasis biaya. CV Eureka Media Aksara.
- Kusuma, I., Antara, D. M. S., & Murni, N. G. N. S. (2022). The implementation of green *housekeeping* to increase efficiency of operational cost of *housekeeping* department at Holiday Resort Lombok. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v6i1.54185>
- Mahendra, H., & Sabir, M. (2020). Analisis strategi pengendalian biaya operasional di Grand Mozza Hotel Timika (studi kasus standarisasi biaya operasional). *Jurnal ULET (Utility, Earning and Tax)*, 4(2), 65–83.
- Maristy, H. S., & Murni, C. R. T. (2021). Upaya meningkatkan kinerja room boy untuk mendukung operasional *housekeeping* department di Hotel New Saphir Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 4(1), 45–51. <https://doi.org/10.63986/nsn.v4i1.48>
- Mokorimban, V., Rondonuwu, S., & Pinatik, S. (2025). Analisis perencanaan dan pengendalian biaya operasional serta pendapatan operasional dalam meningkatkan laba pada The White House Hotel Manado. *Manajemen Bisnis dan Keuangan Korporat*, 3(2), 642–651. <https://doi.org/10.58784/mbkk.404>
- Naipospos, N. Y. (2021). Pengaruh anggaran biaya terhadap efisiensi biaya operasional pada PT Akari Indonesia Cabang Medan. *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)*, 4(2), 150–158. <https://doi.org/10.33395/juripol.v4i2.11100>
- Panjaitan, D. J. (2023). Analisis anggaran biaya operasional sebagai alat perencanaan dan pengendalian laba PT Inti Citra Agung. *Jurnal Ekonomi Bisnis Antartika*, 1(2), 81–87. <https://doi.org/10.70052/jeba.v1i2.144>
- Ridzky, M. M. (2024). Studies effectiveness system management operational for optimization costs in industry hospitality. *Hospitality Management and Operations Journal*, 1(1), 36–45. <https://doi.org/10.59261/hmoj.v1i1.5>
- Sarnawiah, S., Amri, A., Otoluwa, N. I., Hamid, N. A., & Pratiwi, A. (2025). Analisis efektivitas pengendalian biaya operasional pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Pangkep. *POINT: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 7(1), 63–75. <https://doi.org/10.46918/point.v7i1.2716>
- Siregar, R. A., & Sari, T. N. (2025). Peranan biaya operasional dalam menunjang efektivitas pengendalian biaya operasional pada PT Global Pratama Persada. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi Medan*, 7(2), 459–466. <https://doi.org/10.47709/jumansi.v7i2.6272>
- Sugiyono. (2016). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Syahira, J. A., & Rohaeni, N. (2025). Efektivitas floor locking sebagai strategi penghematan operasional hotel pada hari kerja low occupancy. *Jurnal Pendidikan dan Perhotelan (JPP)*, 5(1), 76–82. <https://doi.org/10.21009/JPPV5i108>

- Tampenawas, M. A., & Roring, R. F. (2018). Akuntansi biaya. (Sesuaikan data penerbit dan edisi secara lengkap).
- Yulia Bahren, R., & Indra Martha, E. (2026). Analysis of the influence of cost management, operational efficiency, service innovation, and customer loyalty on return on assets (ROA) in star-rated hotels in Jakarta. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 8(2), 1078–1085. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v8i2.11479>
- Zhang, Y., Wang, H., & Li, X. (2024). Operational cost control and service quality performance in hospitality management. *International Journal of Hospitality Management*, 124, 103921.
- Rodríguez, J., Martínez, P., & Gómez, R. (2025). Cost efficiency and operational performance in hotel *housekeeping* departments. *Tourism and Hospitality Research*, 25(1), 44–58.