JUMMA'45: Jurnal Mahasiswa Manajemen dan Akuntansi
Volume 5, Nomor 2, Oktober 2026
E-ISSN: 2828-7118; P-ISSN: 2828-7207, Hal. 784-795
DOI: https://doi.org/10.30640/jumma45.v5i2.8173
Tersedia: https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/JUMMA45

Analisis Penerapan *Property Management System* (PMS) pada Operasional Hotel Aston Purwokerto

Farah Fitriani Azistiana[1*], Tria Janua Lestari[2], Caecilia Ovita Dhani Sunarko[3], Muhamad Asif Maulana Akbar[4], Noor Hikmah[5]
[1-5]Program Studi Manajemen, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sains Al-Qur'an (UNSIQ), Indonesia
**Penulis Korespondensi: farahfitriani123@gmail.com*

Abstract. *Advances in information technology have encouraged the hospitality industry to adopt integrated information systems to improve operational effectiveness and service quality. One of the most widely used systems is the Property Management System (PMS), which integrates hotel operational activities into a single platform. This study aims to analyze the implementation of the Sentec Property Management System (Sentec PMS) in supporting operations at Aston Purwokerto Hotel & Convention Center, to identify the benefits obtained, and to examine the challenges encountered during its implementation. A qualitative case study design was applied. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation involving six informants selected by purposive sampling. The data were analyzed through data reduction, data display, and conclusion drawing and verification, while data validity was ensured through source and technique triangulation. The findings indicate that Sentec PMS is implemented in an integrated manner across the front office, housekeeping, food and beverage, and administration and finance departments. The system improves operational efficiency, accelerates information exchange between departments, reduces recording errors, and supports managerial decision-making through real-time information. However, several challenges remain, including uneven user competence, dependence on the system and internet connectivity, and the need to adapt to system updates. Continuous user training and periodic system evaluation are therefore necessary to optimize the use of Sentec PMS. This study offers a reference for other hotels seeking to optimize PMS implementation to improve service quality.*

Keywords: *Hotel operations; Management information system; Operational effectiveness; Property management system (PMS); Sentec PMS.*

Abstrak. Perkembangan teknologi informasi mendorong industri perhotelan untuk menerapkan sistem informasi terintegrasi guna meningkatkan efektivitas operasional dan kualitas pelayanan. Salah satu sistem yang banyak digunakan adalah Property Management System (PMS) yang mengintegrasikan aktivitas operasional hotel dalam satu platform. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan Sentec Property Management System (Sentec PMS) dalam mendukung operasional di Aston Purwokerto Hotel & Convention Center, mengidentifikasi manfaat yang diperoleh, serta menganalisis kendala yang dihadapi selama penerapan sistem. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap enam informan yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan, sedangkan keabsahan data diuji dengan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sentec PMS diterapkan secara terintegrasi pada departemen front office, housekeeping, food and beverage, serta administrasi dan keuangan. Sistem ini meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat pertukaran informasi antar departemen, mengurangi kesalahan pencatatan, dan mendukung pengambilan keputusan manajerial melalui data real-time. Namun, implementasi masih menghadapi kendala berupa kompetensi pengguna yang belum merata, ketergantungan terhadap sistem dan jaringan internet, serta kebutuhan adaptasi terhadap pembaruan sistem. Oleh karena itu, pelatihan pengguna dan evaluasi sistem secara berkelanjutan diperlukan agar pemanfaatan Sentec PMS semakin optimal. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi hotel lain dalam mengoptimalkan penerapan PMS untuk meningkatkan kualitas layanan.

Kata kunci: Efektivitas operasional; Manajemen operasional hotel; Sistem informasi manajemen; Sistem manajemen properti (PMS); Sentec PMS.

1. LATAR BELAKANG

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang memiliki peran strategis dalam mendukung perkembangan pariwisata serta pertumbuhan perekonomian daerah. Tingkat penghunian kamar (TPK) hotel pada Juli 2025 tercatat sebesar 30,93 persen, sedangkan TPK hotel bintang sebesar 46,89 persen di Kabupaten Banyumas, (Badan Pusat Statistik [BPS]

Naskah Masuk: 21 Agustus 2026; Revisi: 28 September 2026; Diterima: 05 Oktober 2026; Terbit: 12 Oktober 2026

Kabupaten Banyumas, 2025). Kondisi tersebut menuntut hotel mengelola operasionalnya secara efisien agar kamar yang tersedia dapat dimanfaatkan secara optimal. Persaingan yang semakin ketat menuntut setiap hotel tidak hanya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada tamu, tetapi juga mengelola seluruh aktivitas operasionalnya secara efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Operasional hotel melibatkan banyak departemen, seperti *front office*, *housekeeping*, *food and beverage*, *accounting*, dan administrasi, yang saling terhubung. Kompleksitas tersebut menuntut sistem informasi yang mampu mempercepat aliran informasi, meningkatkan koordinasi antardepartemen, serta mendukung pengambilan keputusan yang cepat dan akurat (Laudon & Laudon, 2019, Vrontis et al.,2022).

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah pengelolaan hotel dari sistem manual menuju sistem berbasis digital, sejalan dengan tuntutan era Revolusi Industri 4.0 (Sutrisno, Hidayat, & Sutanto, 2023). Salah satu teknologi yang banyak diterapkan adalah *Property Management System* (PMS), yaitu sistem informasi yang mengintegrasikan reservasi, proses *check-in* dan *check-out*, pengelolaan kamar, penagihan (*billing*), koordinasi *housekeeping*, pengelolaan data tamu, hingga penyusunan laporan manajemen dalam satu sistem (Commey, dkk., 2023; Joana & Edem, 2018, Pratama & Setiawan, 2023; Saur, et al., 2022). Pemanfaatan teknologi digital tersebut membantu hotel meningkatkan efisiensi operasional, memperkuat koordinasi, dan meningkatkan kualitas layanan kepada tamu (Wynn & Jones, 2022).

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa PMS memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas operasional hotel. Nirmala (2021) melaporkan bahwa penerapan PMS pada divisi *front office* di dua hotel di Jakarta meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja melalui percepatan proses reservasi, *check-in*, *check-out*, pengelolaan data tamu, serta penyampaian informasi yang lebih akurat. Yulius dan Evelyn (2025), yang meneliti hotel baru di Sumbawa dengan fokus pada operasional *front office*, menemukan bahwa PMS mempercepat reservasi, pengelolaan status kamar, dan penagihan, tetapi optimalisasi sistem masih dipengaruhi oleh kompetensi pengguna, tingkat integrasi sistem, dan pelatihan.

Meskipun demikian, sebagian besar kajian masih berfokus pada efektivitas PMS secara umum atau pada kinerja *front office*. Kajian yang menelaah satu sistem PMS tertentu berdasarkan pengalaman pengguna dari berbagai departemen masih terbatas. Sepengetahuan penulis, belum terdapat penelitian yang menganalisis implementasi Sentec *Property Management System* (Sentec PMS) di Aston Purwokerto Hotel & Convention Center. Karakteristik operasional, kebutuhan pengguna, dan proses bisnis yang berbeda pada setiap

hotel membuat manfaat dan tantangan penerapan PMS berpotensi berbeda pula, sehingga kajian yang lebih spesifik diperlukan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi Sentec PMS di Aston Purwokerto Hotel & Convention Center, mengidentifikasi manfaat yang diperoleh, serta menganalisis kendala yang dihadapi selama implementasi dalam mendukung efektivitas operasional hotel. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya kajian implementasi PMS pada industri perhotelan. Secara praktis, hasilnya dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen hotel dalam mengoptimalkan pemanfaatan Sentec PMS untuk meningkatkan efektivitas operasional dan kualitas pelayanan.

2. KAJIAN TEORITIS

Sistem Informasi Manajemen dalam Operasional Hotel

Sistem informasi berperan sebagai komponen strategis organisasi karena mendukung kegiatan operasional, koordinasi antar bagian, serta pengambilan keputusan melalui pengelolaan data dan informasi yang efektif (Buhalis et al., 2023, Laudon & Laudon, 2019). Pada industri perhotelan, penerapan teknologi informasi dan komunikasi (*information and communication technology*/ICT) berperan meningkatkan kinerja hotel melalui peningkatan produktivitas, efisiensi operasional, pendapatan, kualitas layanan, dan kepuasan tamu (Chevers, 2015). Strategi teknologi informasi yang terintegrasi juga membantu hotel memperkuat koordinasi antar bagian dan meningkatkan kualitas layanan kepada tamu (Wynn & Jones, 2022).

Property Management System (PMS)

Sutrisno et al. (2023) menjelaskan bahwa PMS merupakan bagian dari *Enterprise Resource Planning* (ERP) di industri perhotelan yang mengintegrasikan seluruh departemen hotel melalui satu sistem informasi. Implementasi PMS dapat meningkatkan efisiensi proses bisnis, memperlancar komunikasi dan pertukaran data antar departemen, meningkatkan kualitas pelayanan, serta menyediakan informasi yang akurat sebagai dasar pengambilan keputusan manajemen (Fagbolu & Ojo, 2022; Yanti & Rahmawati, 2022). Cakupan pemanfaatan teknologi informasi dalam operasional hotel meliputi reservasi, registrasi tamu, pengalokasian kamar, pembaruan status kamar, pengelolaan data tamu, dan koordinasi layanan (Joana & Edem, 2018). PMS juga merupakan teknologi utama yang mendukung aktivitas *front office* dan *back office*, seperti manajemen reservasi dan kamar, *check-in*, *check-out*, *guest accounting*, dan pengaturan status kamar (Commey et al., 2023). Dengan demikian, PMS tidak hanya berfungsi sebagai sistem pendukung operasional, tetapi juga sebagai sistem strategis yang menunjang efektivitas operasional dan kualitas pelayanan hotel.

Kesiapan Sumber Daya Manusia dalam Implementasi PMS

Keberhasilan implementasi PMS tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia dalam memanfaatkan sistem. Yulius dan Evelyn (2025) menjelaskan bahwa PMS meningkatkan efektivitas operasional apabila mampu mendukung proses kerja pengguna, mempercepat pelayanan, dan membantu koordinasi antar departemen. Hambatan adaptasi teknologi sering kali bersumber dari perbedaan tingkat kompetensi pengguna dan minimnya pendampingan berkala (Fitriani & Agustin, 2024). Karena itu, kompetensi pengguna dalam mengoperasikan dan mengoptimalkan seluruh fitur sistem menjadi faktor penentu. Berdasarkan kajian tersebut, penelitian ini menelaah implementasi Sentec PMS melalui tiga fokus, yaitu pola implementasi dan integrasi antar departemen, manfaat yang dirasakan pengguna, serta kendala yang menghambat pemanfaatan sistem.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus (*case study*) untuk menganalisis implementasi Sentec PMS dalam mendukung operasional di Aston Purwokerto Hotel & Convention Center. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai implementasi sistem, manfaat yang diperoleh, dan kendala yang dihadapi. Penelitian dilaksanakan di Aston Purwokerto Hotel & Convention Center pada bulan Juli 2025.

Unit analisis penelitian adalah karyawan yang terlibat langsung dalam penggunaan Sentec PMS pada bagian *front office, housekeeping, food and beverage,* serta administrasi dan keuangan. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria keterlibatan langsung, pengalaman operasional, dan pemahaman mendalam terkait penggunaan Sentec PMS. Jumlah informan sebanyak 6 orang, meliputi dua staf *front office* (I1 dan I2), satu staf *housekeeping* (I3), satu staf *food and beverage* (I4), satu staf administrasi dan keuangan (I5), serta satu supervisor operasional (I6). Rincian profil informan, masa kerja, pengalaman penggunaan sistem, serta jadwal dan durasi wawancara disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Profil Informan

Kode	Departemen/ Jabatan	Masa Kerja (tahun)	Pengalaman Memakai Sentec PMS (tahun)	Tanggal & Durasi Wawancara (menit)
I1	Front office (staf)	3	2,5	10 Juli 2025, 35
I2	Front office (staf)	2	1,5	11 Juli 2025, 30
I3	Housekeeping (staf)	4	3	12 Juli 2025, 30
I4	Food and beverage (staf)	3	2	14 Juli 2025, 35
I5	Administrasi dan keuangan (staf)	5	4	15 Juli 2025, 40
I6	Supervisor operasional	6	5	16 Juli 2025, 45

Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) yang berpedoman pada instrumen penelitian (*interview guide*) semiterstruktur. Instrumen wawancara disusun mencakup tiga fokus utama: (1) alur dan pola integrasi Sentec PMS pada masing-masing departemen, (2) manfaat dan efektivitas operasional maupun manajerial yang dirasakan, serta (3) kendala teknis dan non-teknis yang dihadapi. Wawancara dilaksanakan secara tatap muka dengan durasi berkisar antara 30 hingga 45 menit per sesi (sebagaimana tertera pada Tabel 1). Selain wawancara, observasi langsung dilakukan selama bulan Juli 2025 untuk mengamati proses kerja harian berbasis Sentec PMS. Dokumentasi pendukung berupa standar operasional prosedur (SOP), tampilan antarmuka sistem, serta sampel laporan harian operasional dan keuangan juga dikumpulkan untuk memperkuat analisis.

Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber (membandingkan persepsi dan jawaban antar-informan dari departemen berbeda) serta triangulasi teknik (mengonfirmasi hasil wawancara dengan pengamatan observasi dan bukti dokumentasi). Analisis data menerapkan teknik analisis kualitatif menurut Sugiyono (2022) yang terdiri atas reduksi data (memilih, menyederhanakan, dan mengodekan transkrip wawancara), penyajian data (menampilkan temuan deskriptif beserta *flowchart* alur kerja dan tabel rekapitulasi), serta penarikan dan verifikasi kesimpulan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data penelitian diperoleh pada Juli 2025 dari enam informan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi di Aston Purwokerto Hotel & Convention Center. Hasil penelitian disajikan dalam tiga bagian utama: implementasi Sentec PMS, manfaat yang dirasakan, serta kendala yang dihadapi, diikuti pembahasan komparatif dengan literatur terdahulu.

Implementasi *Sentec Property Management System*

Aston Purwokerto Hotel & Convention Center mengoperasikan Sentec PMS sebagai *platform* sistem informasi utama yang terintegrasi di empat departemen kunci: *front office, housekeeping, food and beverage*, serta administrasi dan keuangan. Melalui satu basis data terpusat, seluruh transaksi dan pembaruan data dapat diakses secara *real-time* oleh unit kerja yang berkepentingan.

Alur operasional dimulai dari proses reservasi tamu, baik secara *walk-in*, telepon, *email*, maupun pemesanan otomatis dari *Online Travel Agent* (OTA). Sistem secara otomatis memperbarui ketersediaan kamar pada *room grid*. Staf *front office* (I1) menjelaskan percepatan proses registrasi tamu sebagai berikut:

"Sebelum ada Sentec PMS atau waktu sistem belum terintegrasi penuh, kami harus mencatat ulang identitas tamu dan cek ketersediaan kamar secara manual. Sekarang, begitu reservasi masuk dari OTA atau telepon, datanya langsung terkoneksi ke sistem. Saat tamu check-in, kami tinggal verifikasi data sebentar, sehingga proses pelayanan jadi jauh lebih cepat dan tidak ada penumpukan antrean di counter." (Informan I1, Staf *Front Office*).

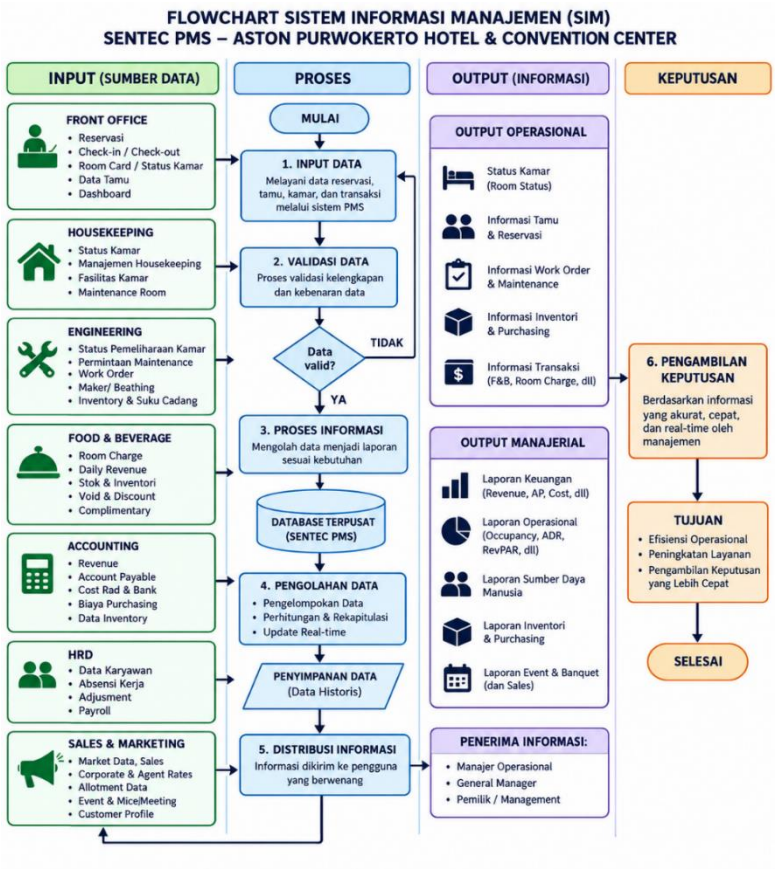
Proses registrasi secara otomatis meneruskan informasi status reservasi ke bagian housekeeping agar persiapan kamar dapat segera dilakukan. Temuan ini sejalan dengan Nuryanti dan Hidayat (2022) yang menekankan pentingnya integrasi *real-time* status kamar antara FO dan *Housekeeping*. Hal ini dikonfirmasi oleh staf *Housekeeping* (I3):

"Integrasi ke Sentec PMS sangat membantu pekerjaan harian kami. Dulu kami harus bolak-balik telepon atau jalan ke FO untuk tanya kamar mana saja yang check-out dan harus dibersihkan. Sekarang tinggal lihat dashboard di komputer atau tablet housekeeping, status kamar langsung kelihatan apakah Vacant Dirty atau Vacant Clean secara real-time." (Informan I3, Staf Housekeeping)

Departemen Food & Beverage juga terhubung secara langsung melalui fitur *room charge*. Saputra dan Sari (2023) menjelaskan bahwa pengintegrasian Point of Sales F&B ke PMS mencegah timbulnya *unposted billing* Staf F&B (I4) menambahkan:

"Jika tamu memesan makanan di restoran atau room service dan minta dimasukkan ke tagihan kamar, kami tinggal input nomor kamar di sistem Sentec PMS. Transaksi langsung terposting ke bill utama tamu di Front Office tanpa perlu mengantar nota fisik kertas lagi secara manual." (Informan I4, Staf F&B)

Alur integrasi menyeluruh dari input data hingga pengambilan keputusan manajerial digambarkan dalam *flowchart* pada Gambar 1.



Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Gambar 1. *Flowchart* Implementasi *Sentec Property Management System* (Sentec PMS) di Aston Purwokerto Hotel & Convention Center

Integrasi data terpusat ini juga dirasakan manfaatnya oleh bagian administrasi dan keuangan (I5):

"Dari sisi accounting, seluruh transaksi pendapatan baik dari kamar, restoran, hingga banquet terintegrasi otomatis di database terpusat. Kami tidak perlu lagi merekap transaksi satu per satu secara manual di akhir shift, sehingga penyusunan laporan harian dan bulanan jauh lebih cepat dan akurat." (Informan I5, Staf Administrasi dan Keuangan)

Ringkasan temuan mengenai implementasi Sentec PMS disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2 . Temuan Implementasi Sentec Property Management System pada Aston Purwokerto Hotel & Convention Center

Aspek	Temuan Penelitian
Departemen pengguna	*Front office*, *housekeeping*, *food and beverage*, serta administrasi dan keuangan
Fungsi utama	Reservasi, *check-in*, *check-out*, pengelolaan kamar, transaksi, dan pelaporan
Integrasi data	Menggunakan satu basis data (*database*) terpusat
Informasi yang dihasilkan	Status kamar, transaksi tamu, laporan operasional, dan laporan keuangan
Dampak implementasi	Meningkatkan koordinasi, mempercepat pelayanan, dan meningkatkan akurasi data

Sumber: Hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi peneliti (2025).

Manfaat Implementasi *Sentec Property Management System*

Temuan penelitian mengidentifikasi tiga manfaat utama dari penerapan Sentec PMS di Aston Purwokerto Hotel & Convention Center:

a. Peningkatan Efisiensi dan Percepatan Layanan: Otomatisasi pendaftaran tamu dan pencatatan billing mengurangi *idle time* dan mempercepat siklus *check-in* serta *check-out*.
b. Penguatan Koordinasi Antardepartemen: Pertukaran informasi *real-time* menghilangkan miskomunikasi antardivisi. Supervisor operasional (I6) menegaskan:*"Sistem terintegrasi ini memangkas birokrasi komunikasi antardepartemen. Dulu sering terjadi miskomunikasi soal status kamar yang siap huni atau tagihan F&B yang terlambat masuk. Dengan Sentec PMS, semua departemen melihat data tunggal yang sama sehingga koordinasi operasional jauh lebih solid dan responsif."* (Informan I6, Supervisor Operasional)
c. Dukungan Pengambilan Keputusan Manajerial: Laporan harian mengenai *occupancy rate*, *Average Daily Rate* (ADR), dan *Revenue per Available Room* (RevPAR) tersaji secara otomatis untuk evaluasi manajemen.

Kendala Implementasi *Sentec Property Management System*

Di samping manfaat yang signifikan, kendala operasional tetap ditemukan di lapangan. Kendala utama meliputi kompetensi SDM yang belum merata, ketergantungan penuh pada koneksi internet dan sistem, serta periode adaptasi saat dilakukan pembaruan sistem (*system update*). Wicaksono dan Kurniawan (2024) mengemukakan bahwa perbedaan latar belakang pemahaman teknologi informasi di antara staf hotel sering kali menjadi hambatan utama dalam optimalisasi fitur sistem. Staf front office (I2) mengungkapkan dampak ketergantungan jaringan internet:

"Kendala paling terasa itu kalau ada gangguan jaringan internet atau sistem down. Karena hampir semua operasional bergantung pada Sentec PMS, begitu jaringan terganggu, proses check-in atau check-out mendadak terhambat dan kami harus beralih sementara ke prosedur manual cadangan." (Informan I2, Staf Front Office)

Sementara itu, tantangan terkait pembaruan sistem dan variasi kompetensi pengguna dijelaskan oleh staf administrasi dan keuangan (I5) serta supervisor operasional (I6):

"Setiap kali ada pembaruan fitur atau update versi dari sistem Sentec PMS, beberapa staf memerlukan waktu untuk beradaptasi kembali. Jika tidak ada sosialisasi mendalam, ada fitur baru yang justru belum bisa dimanfaatkan secara optimal." (Informan I5, Staf Administrasi dan Keuangan)

"Tingkat pemahaman teknologi antar-staf berbeda-beda, terutama bagi karyawan baru. Oleh karena itu, tantangan kami ada pada konsistensi pelatihan agar seluruh staf dari berbagai shift memiliki kemampuan pengoperasian sistem yang seimbang." (Informan I6, Supervisor Operasional)

Ringkasan kendala dan dampaknya terhadap operasional disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Kendala Implementasi *Sentec Property Management System*

Kendala	Dampak terhadap Operasional
Kompetensi pengguna belum merata	Pemanfaatan fitur sistem belum optimal
Gangguan jaringan internet	Pelayanan tamu mengalami keterlambatan
Pembaruan sistem (*system update*)	Membutuhkan proses adaptasi pengguna
Ketergantungan terhadap sistem	Beberapa aktivitas dilakukan secara manual ketika sistem mengalami gangguan

Sumber: Hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi peneliti (2025).

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sentec PMS meningkatkan efektivitas operasional Aston Purwokerto Hotel & Convention Center melalui integrasi data dan proses bisnis antardepartemen. Karena seluruh aktivitas operasional tersimpan dalam satu basis data, informasi reservasi, status kamar, transaksi, dan pelayanan tamu dapat diakses secara *real-time*, duplikasi pencatatan berkurang, dan kesalahan komunikasi dapat diminimalkan. Temuan ini sejalan dengan Sutrisno et al. (2023) yang memosisikan PMS sebagai bagian dari ERP yang mengintegrasikan seluruh departemen hotel, dengan Chevers (2015) yang mengaitkan penerapan ICT dengan peningkatan efisiensi operasional dan kualitas layanan, serta dengan Wynn dan Jones (2022) yang menekankan peran integrasi sistem digital dalam memperkuat koordinasi dan efisiensi proses bisnis.

Temuan mengenai percepatan pelayanan, penyediaan informasi *real-time*, dan koordinasi antardepartemen juga mendukung hasil Nirmala (2021) serta Yulius dan Evelyn (2025). Perbedaannya, kedua penelitian tersebut terutama menyoroti *front office*, sedangkan penelitian ini menunjukkan bahwa manfaat Sentec PMS juga dirasakan pada *housekeeping*, *food and beverage*, serta administrasi dan keuangan, termasuk dalam penyediaan laporan untuk pengambilan keputusan manajerial.

Di sisi lain, kompetensi pengguna yang belum merata, ketergantungan pada jaringan internet, dan kebutuhan adaptasi terhadap pembaruan sistem menunjukkan bahwa faktor sumber daya manusia dan infrastruktur turut menentukan efektivitas implementasi. Hal ini konsisten dengan Yulius dan Evelyn (2025) yang menyatakan bahwa efektivitas PMS bergantung pada kemampuan sistem mendukung proses kerja pengguna. Ketergantungan yang

tinggi pada sistem juga berarti bahwa gangguan teknis langsung memengaruhi pelayanan, sehingga hotel perlu memiliki prosedur cadangan agar layanan tetap berjalan.

Secara teoretis, penelitian ini memperkuat pandangan bahwa efektivitas implementasi PMS ditentukan oleh sinergi antara kemampuan teknologi dalam mengintegrasikan proses dan kesiapan sumber daya manusia dalam memanfaatkannya. Secara praktis, hasil penelitian ini menjadi dasar bagi manajemen hotel untuk menyelenggarakan pelatihan berkelanjutan, menyiapkan prosedur cadangan ketika terjadi gangguan, serta mendampingi pengguna setiap kali sistem diperbarui.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Sentec PMS diimplementasikan secara terintegrasi pada departemen *front office*, *housekeeping*, *food and beverage*, serta administrasi dan keuangan di Aston Purwokerto Hotel & Convention Center melalui satu basis data terpusat yang menyediakan informasi secara *real-time*. Manfaat yang diperoleh meliputi percepatan proses kerja, penguatan koordinasi antardepartemen, peningkatan akurasi pencatatan, dan dukungan bagi pengambilan keputusan manajerial. Kendala yang dihadapi adalah kompetensi pengguna yang belum merata, ketergantungan terhadap sistem dan jaringan internet, serta kebutuhan adaptasi terhadap pembaruan sistem.

Berdasarkan temuan tersebut, manajemen hotel disarankan memberikan pelatihan rutin bagi karyawan, terutama pada bagian *front office*, reservasi, dan *housekeeping*, serta melakukan evaluasi berkala terhadap pemanfaatan fitur sistem. Hotel juga perlu menyiapkan prosedur cadangan dan memperkuat infrastruktur jaringan untuk mengurangi dampak gangguan, menyosialisasikan setiap pembaruan sistem kepada pengguna, serta terus memperkuat koordinasi antardepartemen.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Penelitian dilakukan pada satu hotel dengan enam informan dan pengamatan selama satu bulan, dan manfaat yang dilaporkan didasarkan pada persepsi pengguna tanpa pengukuran kuantitatif, sehingga hasilnya tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran untuk mengukur pengaruh penerapan PMS terhadap produktivitas karyawan, kepuasan tamu, dan kinerja operasional, serta melibatkan lebih dari satu hotel atau perspektif tamu.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada manajemen dan seluruh informan di Aston Purwokerto Hotel & Convention Center yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan data selama penelitian ini berlangsung.

DAFTAR REFERENSI

Badan Pusat Statistik Kabupaten Banyumas. (2025, September 1). *Perkembangan indeks harga konsumen/inflasi Purwokerto Agustus 2025*. https://banyumaskab.bps.go.id/id/news/2025/09/01/165/perkembangan-indeks-harga-konsumen-inflasi-purwokerto-agustus-2025.html

Buhalis, D., Harwood, T., & Bogicevic, V. (2023). Technological disruption and smart hospitality transformation. *International Journal of Hospitality Management, 110*, Article 103442. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2023.103442

Chevers, D. A. (2015). Evaluating the impact of ICT usage on the performance of Jamaican hotels: A conceptual perspective. *Journal of Tourism and Hospitality Management, 3*(1), 22–31. https://doi.org/10.17265/2328-2169/2015.02.003

Commey, V., Akonnor, P. O., Commey, D., & Mensah, N. O. (2023). Prospects and challenges of property management system in the hotel industry in Ghana: Evidence from selected hotels in Kumasi, Ghana. *International Journal of Innovation and Development, 1*(1), 25–33.

Fagbolu, O. O., & Ojo, A. B. (2022). Impact of property management systems on operational performance and financial control in mid-scale hotels. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure, 11*(3), 1012–1025.

Fitriani, L., & Agustin, R. (2024). Pentingnya pelatihan berkelanjutan dalam mengatasi resistensi perubahan teknologi informasi perhotelan. *Jurnal Manajemen Hospitaliti, 10*(1), 15–26.

Joana, M. Q., & Edem, K. A. (2018). Utilisation of information and communication technologies in hotel operations in the Central Region of Ghana. *Journal of Hospitality Management and Tourism, 9*(1), 1–13. https://doi.org/10.5897/JHMT2016.0182

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2019). *Management information systems: Managing the digital firm* (16th ed.). Pearson.

Nirmala, Y. (2021). Effectiveness and efficiency of use “Property Management System (PMS)” in the front office division of Hotel “X” and Hotel “Y” in Central Jakarta. *Eduvest—Journal of Universal Studies, 1*(2), 83–92. https://doi.org/10.59188/eduvest.v1i2.12

Nuryanti, S., & Hidayat, R. (2022). Integrasi sistem informasi housekeeping dan front office menggunakan property management system. *Jurnal Pariwisata Pesona, 7*(2), 185–195.

Pratama, A. R., & Setiawan, I. (2023). Peran sistem informasi manajemen berbasis cloud dalam efisiensi operasional hotel berbintang. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel, 7*(2), 112–124.

Saputra, I. M. A., & Sari, N. P. (2023). Evaluasi efektivitas sistem informasi point of sales dan PMS pada operasional food and beverage hotel. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata, 9*(1), 67–78.

Saura, J. R., Ribeiro-Soriano, D., & Saloum, Z. (2022). Setting privacy behaviors in the hospitality industry through digital transformation and PMS integration. *Journal of Business Research, 141*, 712–721. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.11.072

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sutrisno, E. Y., Hidayat, A. C., & Sutanto, A. (2023). Pemanfaatan e-commerce dan property management system dalam kegiatan bisnis perhotelan di era Revolusi Industri 4.0 [The use of e-commerce and property management systems for hotel business activities in the 4.0 Industrial Era]. *JK