

**MANAJEMEN STRATEGI PENGELOLAAN HOTEL MENGGUNAKAN
MODEL 7'S MCKINSEY
(Studi Pada Favehotel Rungkut Surabaya)**

SKRIPSI



Oleh:

Remus Yosias Natansel Simanjuntak
NPM. 22042010188

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL BUDAYA DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

**MANAJEMEN STRATEGI PENGELOLAAN HOTEL MENGGUNAKAN
MODEL 7'S MCKINSEY
(Studi Pada Favehotel Rungkut Surabaya)**

Disusun oleh:

REMUS YOSIAS NATANAEL SIMANJUNTAK
22042010188

**Telah Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi
Menyetujui,**

PEMBIMBING UTAMA


Dr. Dyah Widowati, S.H., MM
NIP. 196408141993032001

Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK


Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**MANAJEMEN STRATEGI PENGELOLAAN HOTEL MENGGUNAKAN
MODEL 7'S MCKINSEY
(Studi Pada Favehotel Rungkut Surabaya)**

Disusun Oleh:

Remus Yosias Natanael Simanjuntak
NPM. 22042010188

**Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 8 Mei 2026**

Pembimbing Utama

Tim Penguji:

1. Ketua

Dr. Dyah Widowati, S.H., MM
NIP. 196408141993032001

Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.M., M.A
NIPPPK. 197712042025211022

2. Sekretaris

Budi Prabowo, S.Sos., M.M
NIP. 196210161988031001

3. Anggota

Dr. Dyah Widowati, S.H., MM
NIP. 196408141993032001

Mengetahui,

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK

Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Remus Yosias Natanael Simanjuntak
NPM : 22042010188
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 8 Mei 2026

Yang membuat pernyataan



Remus Yosias Natanael Simanjuntak
NPM. 22042010188

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Manajemen Strategi Pengelolaan Hotel Menggunakan Model 7’S McKinsey (Studi Pada Favehotel Rungkut Surabaya)”** dengan baik. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Bisnis di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, arahan serta motivasi yang diberikan oleh Ibu Dr. Dyah Widowati, S.H., MM selaku dosen pembimbing penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya karena telah memfasilitasi tenaga, waktu, dan pemikirannya untuk membantu penulis menyelesaikan skripsi. Dalam kesempatan ini, penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Akhmad Fauzi, M.M.T., IPU., selaku Pimpinan Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Prof. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., MM., MA, selaku Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Bapak dan Ibu dosen program studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu pengetahuan di perkuliahan kepada penulis.

5. Bapak dan Ibu Manajemen Favehotel Rungkut Surabaya, Ibu Hotel Manager, Seluruh Head of Department, Staff Rank & File Daily Worker maupun Casual yang telah memberikan dukungan kepada peneliti selama mengambil data.
6. Keluarga penulis, yaitu Almarhum Bapak Edward Johanes Haposan Simanjuntak, Ibu Ida Riana Panggabean, Kakak Riri Ester Lusyana Br. Simanjuntak, beserta keluarga besar Op. Jesica Simanjuntak dan Op. Melda Panggabean yang telah memberikan bantuan secara materi dan moral kepada penulis selama proses mendapatkan gelar sarjana.
7. Seluruh teman-teman penulis yang pernah dan masih kebersamai penulis sejak kecil hingga kuliah.
8. Diri sendiri yang tetap *survive* menghadapi setiap rintangan serta keterbatasan selama proses memantaskan diri.

Penulis menyadari bahwasannya skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan dan terbuka apabila ada kritik dan saran dari berbagai pihak untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini. Terakhir, dengan segala kerendahan hati penulis meminta maaf atas segala keterbatasan penelitian skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan dampak positif bagi seluruh pihak yang membaca.

Surabaya, 8 Mei 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah atau Fokus Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Landasan Teori	16
2.2.1 Manajemen Strategi	16
2.2.2 Industri Perhotelan	18
2.2.3 Manajemen Pengelolaan	22
2.2.4 Analisis Lingkungan Internal Bisnis.....	24
2.2.5 Model McKinsey 7-S.....	27
2.3 Kerangka Konseptual	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Lokasi Penelitian	33
3.3 Sumber Data	34
3.3.1 Data Primer	35
3.3.2 Data Sekunder	36
3.4 Metode Pengumpulan Data	36
3.4.1 Wawancara	37

3.4.2 Observasi.....	41
3.4.3 Studi Dokumen	41
3.5 Penentuan Informan.....	42
3.6 Metode Analisis	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Gambaran Umum Favehotel Rungkut Surabaya.....	47
4.1.1 Profil Umum Favehotel Rungkut Surabaya	47
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	49
4.1.3 Struktur Organisasi dan Departemen	51
4.2 Karakteristik Informan Penelitian	52
4.3 Hasil Analisis Model 7'S McKinsey	55
4.3.1. <i>Strategy</i>	56
4.3.2. <i>Structure</i>	59
4.3.3. <i>Systems</i>	61
4.3.4. <i>Shared Values</i>	64
4.3.5. <i>Style</i>	66
4.3.6. <i>Staff</i>	67
4.3.7. <i>Skills</i>	70
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	73
4.4.1. Keselarasan Model 7'S di Favehotel Rungkut.....	73
4.4.2. Tantangan dan Kelemahan Penerapan Model 7'S McKinsey pada Favehotel Rungkut Surabaya	75
4.4.3. Rekomendasi Manajemen Pengelolaan Hotel Menggunakan 7'S McKinsey.....	81
BAB V PENUTUP	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran	88
DAFTAR PUSTAKA.....	89
LAMPIRAN.....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan PDB (Y-on-Y) (persentase) Beberapa Lapangan Usaha Triwulan II 2024, Triwulan I 2025, Triwulan II 2025	1
Gambar 1. 2 Perbandingan Total Kunjungan Wisman dalam Triwulan II 2021, 2022, 2023, 2024, 2025	2
Gambar 1. 3 Perkembangan Tingkat Penghunian Kamar di Kota Surabaya Januari 2024 – Maret 2025	3
Gambar 2. 1 McKinsey 7'S Framework.....	30
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual	31
Gambar 3. 1 Lokasi Favehotel Rungkut Surabaya	34
Gambar 4. 1 Loby Favehotel Rungkut Surabaya	49
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Favehotel Rungkut Surabaya	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Klasifikasi Hotel Surabaya.....	5
Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	44
Tabel 4. 1 Keselarasan Model 7'S McKinsey pada Favehotel Rungkut Surabaya	73
Tabel 4. 2 Tantangan dan Kelemahan Penerapan Model 7'S Mckinsey pada Favehotel Rungkut.....	75
Tabel 4. 3 Rekomendasi Pengelolaan Hotel Menggunakan Model 7'S McKinsey	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	95
Lampiran 2. Transkrip Wawancara	100
Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara	144
Lampiran 4. Surat Persetujuan (Informed Consent)	146
Lampiran 5. Surat Izin Penelitian Skripsi	153

ABSTRAK

Remus Yosias Natanael Simanjuntak, 22042010188, Manajemen Strategi Pengelolaan Hotel Menggunakan Model 7's Mckinsey (Studi Pada Favehotel Rungkut Surabaya)

Remus Yosias Natanael Simanjuntak, Dyah Widowati

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi dan keselarasan elemen-elemen dalam Model 7'S McKinsey pada manajemen pengelolaan Favehotel Rungkut Surabaya serta mengidentifikasi tantangan dalam implementasinya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi terhadap pihak manajemen dan karyawan hotel serta didukung oleh wawancara eksternal sebagai bentuk triangulasi untuk menjamin keabsahan data. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum terdapat keselarasan antara elemen *hard (strategy, structure, systems)* dan *soft (shared values, style, staff, skills)*, tetapi masih ditemukan ketidakseimbangan terutama pada aspek *soft elements*, seperti belum optimalnya pengembangan sumber daya manusia, internalisasi nilai organisasi, dan peningkatan keterampilan karyawan. Selain itu, faktor eksternal seperti persaingan industri yang ketat dan penurunan tingkat hunian turut menjadi tantangan dalam implementasi strategi. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan peningkatan pelatihan dan pengembangan karyawan, penguatan budaya organisasi, serta penyesuaian strategi yang lebih adaptif dan terintegrasi guna meningkatkan kinerja dan daya saing hotel secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Model 7'S McKinsey, Manajemen Strategi, Industri Perhotelan, Keselarasan Organisasi, Kinerja Hotel

ABSTRACT

Remus Yosias Natanael Simanjuntak, 22042010188, Strategic Management of Hotel Operations Using the McKinsey 7S Model (A Study at Favehotel Rungkut Surabaya)

Remus Yosias Natanael Simanjuntak, Dyah Widowati

This study aims to analyze the condition and alignment of the elements in the McKinsey 7S Model in the management of Favehotel Rungkut Surabaya and to identify challenges in its implementation. The research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through in-depth interviews, observation, and documentation involving hotel management and staff, supported by external interviews as a triangulation technique to ensure data validity. Data analysis is conducted using an interactive model consisting of data reduction, data display, and conclusion drawing. The results indicate that there is generally alignment between hard elements (strategy, structure, systems) and soft elements (shared values, style, staff, skills); however, imbalances remain, particularly within the soft elements, including suboptimal human resource development, limited internalization of organizational values, and insufficient employee skill enhancement. Additionally, external factors such as intense industry competition and declining occupancy rates pose challenges to strategy implementation. Therefore, this study recommends enhancing employee training and development, strengthening organizational culture, and adopting more adaptive and integrated strategies to improve hotel performance and long-term competitiveness.

Keywords: McKinsey 7S Model, Strategic Management, Hospitality Industry, Organizational Alignment, Hotel Performance