

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan salah satu kajian penting dalam studi ilmu administrasi publik. Studi ini memungkinkan masyarakat mengetahui bahwa pelayanan publik merupakan kewajiban negara untuk masyarakat. Semangat dari pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Selain itu, masyarakat merupakan kelompok yang sangat dekat dengan pelayanan publik karena kebutuhan administrasi yang harus dilengkapi sebagai bagian dari tata kelola negara. Beberapa administrasi tersebut seperti yang tertuang dalam Undang Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik merupakan administrasi yang memiliki ruang lingkup di bidang pendidikan, kesehatan, tempat tinggal, pekerjaan, kelahiran, kematian, kependudukan dan lainnya (Undang Undang No 25 Tahun 2009). Pelayanan publik juga mengatur ruang lingkup yang bersifat non-administratif yang diatur oleh undang-undang.

Pelayanan publik di pemerintah daerah diatur sedemikian rupa sehingga tercipta ketertiban publik. Salah satu tujuannya adalah izin mendirikan pembangunan hotel yang dikelola lewat UPT Pelayanan Satu Pintu bertindak yang mana Dinas Perizinan dan Pelayanan Modal sebagai unit penyelenggara. Lewat UPT ini penyelenggara layanan publik dapat memberikan pelayanan yang tepat, cepat, profesional, akurat, transparan, dan adil.

Pelayanan publik dalam izin mendirikan hotel kerap kali menjadi

persoalan di kalangan masyarakat. Salah satu contoh persoalan di tingkat nasional, lokal, dan internasional seperti pembangunan hotel di Bali. Dimana Bali merupakan destinasi pariwisata yang terkenal dengan keindahan alam, keramahan penduduk, dan keanekaragaman budayanya yang sudah dikenal bahkan sampai tingkat internasional. Salah satu persoalannya adalah mendirikan hotel bukan hal yang mudah. Mendirikan hotel seringkali mendapat penolakan. Alasan masyarakat menolak adanya pembangunan hotel itu dikarenakan akan berdampak pada masyarakat sekitar terutama pada lingkungan sekitar seperti berkurangnya air tanah, penyempitan lahan tanah, dan lain hal. Masyarakat masih melihat hotel sebagai sumber masalah. Ini tidak bisa lepas dari stigma hotel sebagai pusat hiburan atau sebutan lainnya yang melanggar norma agama. Hal serupa juga sempat menjadi polemik. Sejumlah tempat hiburan malam di kota Probolinggo yang berdiri berdekatan dengan hotel, ditutup oleh walikota. Penutupan ini seketika dilakukan sejak walikota dengan latar belakang pesantren terpilih. Sampai sekarang ini masih menjadi perdebatan. Karena itu, pendirian hotel harus memperhatikan karakter masyarakat di daerahnya.

Hotel adalah bidang usaha dan bisnis seperti halnya tempat hiburan malam. Secara teoritis kesuksesan suatu usaha ditentukan dengan penerimaan masyarakatnya, budayanya, dan pemasarannya (Tambunan 2002). Utamanya di Kabupaten Probolinggo dimana masyarakatnya sebagian besar adalah masyarakat yang menjunjung nilai agama yang kuat. Kelompok masyarakat yang menolak pendirian hotel ini yang seringkali menghambat izin mendirikan hotel tidak bisa lekas turun meskipun seluruh persyaratan telah dipenuhi. Ini

mengakibatkan persoalan mendirikan bangunan sebagai hotel bukan hanya persoalan mudah yang semata urusan administratif. Sebaliknya ada aspek sosial yang juga mesti diperhitungkan dan dapat menjadi kendala pendirian hotel dan kelangsungan usaha di masa yang akan datang. Hal di atas dapat bermanfaat untuk memahami persoalan yang terjadi baik di tingkat lokal, nasional maupun internasional.

**Tabel 1**

**Perbedaan Pelayanan Hotel**

<b>Tingkat</b>	<b>Nama Hotel</b>	<b>Kelebihan dan Kekurangan</b>
<b>Internasional</b>	Capella Ubud, Bali, Indonesia. Hotel ini sudah memiliki peringkat hotel berbintang 5 (Published, 2020)	Berlokasi di tengah hutan hujan tropis di Desa Keliki. Capella Ubud menjadi resort yang menarik perhatian banyak wisatawan. Meskipun berada di lingkungan yang alami dan terpencil, resort ini tidak terasa sunyi atau terasing. Sebaliknya, keunikan lokasinya justru menjadi daya tarik utama bagi para wisatawan yang mencari pengalaman yang istimewa. Namun, walaupun Capella Ubud memiliki daya tarai yang luar biasa, ada satu kelemahan yang perlu diakui, yaitu harga akomodasi yang sangat mahal. Fasilitas dan pelayanan tingkat bintang 5 yang ditawarkan oleh hotel ini membuatnya menjadi opsi impian bagi banyak orang. Namun, harga yang tinggi menyebabkan hanya kalangan tertentu saja yang mampu menikmati kemewahan dan pengalaman menginap di hotel ini. Demikianlah gambaran mengenai resort Capella Ubud dan beberapa

Tingkat	Nama Hotel	Kelebihan dan Kekurangan
		pertimbangan terkait daya tarik dan kelemahannya. Semoga informasi ini bermanfaat bagi Anda! Jika ada hal lain yang ingin ditanyakan, jangan ragu untuk bertanya.
<b>Nasional</b>	Urban View Hotel Omah Anin – Jatim Park 1. Hotel ini sudah berbintang 3 (Trip.com, 2023)	Fasilitas sudah lengkap, parkir secara gratis, resepsionis tersedia 24 jam, wifi di tempat umum, ada area merokok, dan staf multi bahasa. Namun, di hotel ini tidak di sediakan sarapan pagi dan hewan peliharaan tidak boleh dibawa.
<b>Lokal</b>	Hotel Bromo Park, dan hotel ini sudah berbintang 3 (Bromo Park Hotel. Tripadvisor, 2021)	Keunggulannya adalah hotel ini sudah dilengkapi dengan layanan penjemputan, savanna resto, dan drugstore. Serta, kelemahan hotel ini adalah ketika resto full maka karyawannya kewalahan dalam menyediakan makanan bagi pengunjung.

Penelitian terkait bisnis perhotelan sangat dekat dengan pendekatan bisnis dan manajemen serta sosiologi. Namun keterbatasan penelitian ini adalah penelitian ini tidak mengkaji seluk beluk bisnis dan kesuksesan bisnis hotel di Kabupaten Probolinggo. Penelitian ini ingin mengkaji upaya manajemen pelayanan hotel untuk meningkatkan ekspansi hotel yang menjadi ruang lingkup manajemen pemasaran. Penelitian ini menggali karakteristik sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan klien, budaya pelayanan pada perusahaan jasa, dan sumber daya manusia yang mengutamakan kebutuhan masyarakat serta sumber daya yang memadai dengan menggunakan metode ilmu administrasi. Ini adalah faktor-faktor yang

dapat digunakan oleh model manajemen segitiga pelayanan untuk menggambarkan manajemen. Mengingat lokasi hotel Sari Indah berada di pedesaan dan budaya masyarakat setempat masih kental dengan norma agama, maka penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi model manajemen pelayanan hotel di Kabupaten Probolinggo guna meningkatkan ekspansi hotel.

Berbagai penelitian terdahulu telah dilakukan yang meneliti tentang manajemen pelayanan hotel di berbagai daerah baik di tingkat Internasional, Nasional, maupun di tingkat lokal. Salah satunya adalah Yurike Ari Susanti dan Renny Oktafia (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “Implementasi Pelayanan Prima Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Customer Pada Hotel Walan Syariah Sidoarjo”. Kualitas pelayanan Hotel Walan Syariah dapat dikategorikan sebagai “baik” berdasarkan enam indikator yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab. Para pelanggan atau pengguna jasa pelayanan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh hotel ini. Bukti nyata dari kualitas pelayanan prima ini adalah adanya peningkatan jumlah wisatawan yang menginap di Hotel Walan Syariah Sidoarjo.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Hotel Walan Syariah telah berhasil memberikan pelayanan prima yang sangat baik, yang berkontribusi pada kepuasan pelanggan dan peningkatan umlah pengunjung yang menginap di hotel tersebut. Hal ini tentunya menjadi daya tarik bagi calon pelanggan lainnya untuk memilih Hotel Walan Syariah sebagai destinasi akomodasi mereka. (Susanti & Oktafia, 2020)

Mega Intan Wahyuni dan Anastasia Susty Ambarriani (2015) dengan penelitian yang berjudul “Penerapan Manajemen Kualitas Pada Hotel Non-Bintang di Kota Yogyakarta”. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan manajemen kualitas pada hotel non bintang di Kota Yogyakarta menunjukkan tingkat persentase yang tinggi, mencapai 82,28%. Hal ini dapat diartikan bahwa hotel non bintang di kota tersebut telah menggunakan dan menerapkan indikator pengukur penerapan manajemen kualitas pada bisnis mereka dengan baik.

Dengan persentase sebesar itu, dapat dianggap bahwa hotel non bintang di Kota Yogyakarta telah berhasil menerapkan standar dan praktik manajemen kualitas yang baik dalam operasionalnya. Hal ini tentu merupakan hal positif, karena menunjukkan keseriusan hotel-hotel tersebut dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada para pelanggan mereka.

Penelitian ini memberikan bukti bahwa penerapan manajemen kualitas pada hotel non bintang dapat berdampak positif pada pengalaman pelanggan dan reputasi bisnis. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi hotel-hotel lainnya untuk lebih fokus dan meningkatkan upaya dalam mengimplementasikan manajemen kualitas yang baik guna meningkatkan kepuasan pelanggan dan efisiensi bisnis secara keseluruhan. (Wahyuni, 2015)

Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Islam Indonesia yang meneliti tentang pelayanan hotel dalam penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Hotel Laa Royba Di Pekalongan” yaitu Muhammad Fakhry Amrullah (2018) menyimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan

melalui Tingkat persepsi kinerja dan tingkat harapan dari dimensi-dimensi pelayanan. (Manajemen et al., 2018)

Menurut pendekatan ilmu administrasi hanya mengkaji aspek sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan klien, budaya pelayanan dalam suatu perusahaan jasa, dan sumber daya manusia yang mengutamakan kebutuhan masyarakat dan sumber daya yang cukup. Penelitian dilakukan untuk mengetahui tentang manajemen pelayanan hotel Sari Indah yang berada di Kabupaten Probolinggo, mengingat hotel ini berdiri di wilayah pedesaan dimana untuk mendirikan bangunan hotel tidak mudah dikarenakan akan berdampak pada masyarakat sekitar terutama pada lingkungan sekitar. Masyarakat masih melihat hotel sebagai sumber masalah. Ini tidak bisa lepas dari stigma hotel sebagai pusat hiburan atau sebutan lainnya yang melanggar norma agama. Dengan demikian, peneliti ingin mengetahui tentang aspek manajemen pelayanan hotel Sari indah untuk meningkatkan ekspansi hotel dalam memenuhi standar pelayanan publik yang ada dan berlaku.

## **B. Rumusan Masalah**

Menurut pendekatan ilmu administrasi, hanya mengkaji tiga aspek utama dalam pelayanan, yaitu mengutamakan kepentingan klien, memperhatikan budaya pelayanan dalam suatu perusahaan jasa, dan memastikan sumber daya manusia yang mencukupi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk menganalisis bagaimana manajemen pelayanan hotel Sari Indah di Kabupaten Probolinggo ?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

- a. Untuk mendukung ekspansi hotel yang semakin berkembang, penelitian ini bermaksud untuk menganalisis bagaimana hotel Sari Indah di Kabupaten Probolinggo mengelola pelayanannya.
- b. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki dan mengungkapkan manajemen pelayanan hotel Sari Indah di Kabupaten Probolinggo dengan fokus pada upaya meningkatkan ekspansi hotel. Penelitian ini akan menitikberatkan pada tiga aspek utama, yakni sistem pelayanan yang terbentuk di perusahaan jasa tersebut, dan manajemen sumber daya manusia yang berfokus pada memenuhi kebutuhan masyarakat serta ketersediaan sumber daya yang memadai. Aspek-aspek ini sesuai dengan model manajemen segitiga pelayanan yang akan dipergunakan dalam penelitian ini.
- c. Penelitian ini bertujuan untuk memberi penjelasan secara kualitatif deskriptif yang bermanfaat bagi masyarakat luas terkait manajemen pelayanan hotel Sari Indah di kabupaten Probolinggo.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan hotel yang terdiri atas sejumlah tahapan yang relevan.
- b. Berkaitan dengan model manajemen segitiga pelayanan, penelitian ini bertujuan untuk menentukan manajemen pelayanan hotel.
- c. Penelitian ini bertujuan untuk memberi manfaat akan praktik analisis manajemen pelayanan hotel khususnya di Kabupaten Probolinggo.



## **D. Manfaat penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumber referensi dalam menambah pengetahuan dan menjadi bahan acuan bagi penelitian yang sejenis di masa yang akan datang;
- b. Untuk mengetahui manajemen pelayanan Hotel Sari Indah di kabupaten Probolinggo.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi peserta usia produktif serta masyarakat umum

Hasil penelitian ini diharapkan agar masyarakat dapat mengetahui manajemen pelayanan hotel Sari Indah di Kabupaten Probolinggo dalam aspek seperti sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan klien, budaya pelayanan dalam suatu perusahaan jasa, dan sumber daya manusia yang mengutamakan kebutuhan masyarakat dan sumber daya yang cukup sesuai dengan model manajemen segitiga pelayanan sehingga menambah pemahaman mengenai manajemen pelayanan Hotel.

- b. Bagi Universitas Panca Marga Probolinggo

Digunakan untuk informasi dan pengetahuan yang bernilai bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan topik serupa, namun berfokus pada subyek atau organisasi yang berbeda. Selain itu, hasil penelitian ini juga akan memberikan informasi dan pengetahuan yang dapat dikelola oleh Universitas Panca Marga dan menjadi sumber bermanfaat bagi mahasiswa, terutama mereka yang mengambil mata

kuliah administrasi negara, manajemen sumber daya manusia, dan studi terkait lainnya.

c. Bagi Hotel Sari Indah di Kabupaten Probolinggo

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan menjadi masukan atau arahan bagi pelayanan hotel Sari Indah di Kabupaten Probolinggo serta bisa menjadi bahan diskusi, referensi, dan bisa dijadikan sebagai koreksi terhadap manajemen pelayanan hotel dalam meningkatkan ekspansi hotel khususnya di Kabupaten Probolinggo.

## E. Sistematika penulisan

Adapun sistematika penulisan:

**Bab I** : Mengulas tentang Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematikanya penulisan.

**Bab II** : Mengulas tentang kajian pustaka yang terdiri dari penelitian terdahulu, kerangka dasar teoritik, kerangka berpikir, dan argumen sementara sebagai jawaban sementara mengenai manajemen pelayanan hotel di lokasi penelitian yakni di Kabupaten Probolinggo.

**Bab III** : Mengulas tentang metode penelitian yang terdiri dari Analisis Manajemen Pelayanan Hotel Sari Indah di Kabupaten Probolinggo.

**Bab IV** : Hasil Penelitian, dalam bab ini penulis membahas tentang

Analisis Manajemen Pelayanan Hotel Sari Indah di Kabupaten Probolinggo.

**Bab V** : Penutup, yang terdiri dari Kesimpulan dan Saran, Daftar Pustaka, dan Lampiran-lampiran.