

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan berhubungan dengan judul yang diteliti untuk dijadikan referensi pendukung serta menjadi salah satu pedoman dalam melakukan sebuah penelitian. Dari penelitian terdahulu yang berhasil penulis peroleh, sebenarnya tidak menemukan penelitian dengan judul yang serupa. Penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada suatu penelitian, bahwa penelitian terkait analisis manajemen pelayanan hotel Sari Indah di Kabupaten Probolinggo. Beberapa penelitian terdahulu yang diperoleh sesuai dengan penelitian ini meliputi sebagai berikut :

Muhammad Fakhry Amrullah (2018) Seorang mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Islam Indonesia telah melakukan penelitian tentang pelayanan hotel dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Hotel Laa Royba Di Pekalongan”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Tingkat persepsi kinerja dari berbagai dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

Dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*) memiliki nilai 4,54 dan termasuk dalam kategori sangat puas. Dimensi Keandalan (*Reliability*) memiliki nilai sebesar 4,42 dan termasuk dalam kategori sangat puas. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) memiliki nilai sebesar 3,52 dan termasuk dalam kategori puas. Dimensi Jaminan (*Assurance*) memiliki nilai sebesar 4,59 dan termasuk dalam kategori sangat puas. Dimensi Empati (*Empathy*) memiliki

nilai sebesar 4,55 dan termasuk dalam kategori sangat puas. Selain itu, tingkat harapan dari berbagai dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut: Dimensi Bukti Langsung (Tangibles) memiliki nilai sebesar 4,60 dan termasuk dalam kategori sangat puas. Dimensi Keandalan (Reliability) memiliki nilai sebesar 4,49 dan termasuk dalam kategori sangat puas. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) memiliki nilai sebesar 3,48 dan termasuk dalam kategori puas. Dimensi Jaminan (Assurance) memiliki nilai sebesar 4,26 dan termasuk dalam kategori sangat puas. Dimensi Empati (Empathy) memiliki nilai sebesar 4,49 dan termasuk dalam kategori sangat puas. semua hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada responden memiliki persepsi yang positif terhadap kinerja dan harapan terkait kualitas pelayanan Hotel Laa Royba di Pekalongan. (Manajemen et al., 2018)

Yurike Ari Susanti dan Renny Oktafia (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “Implementasi Pelayanan Prima Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Customer Pada Hotel Walan Syariah Sidoarjo”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima yang ada di Hotel Walan Syariah dinilai baik berdasarkan enam indikator, yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab. Pelayanan prima ini berdampak positif dan memberikan manfaat yang baik bagi hotel tersebut. Para pelanggan merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Hotel Walan Syariah Sidoarjo, yang juga menyebabkan peningkatan jumlah pelanggan.

Berdasarkan fakta tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan prima yang diterapkan oleh Hotel Walan Syariah sangatlah baik. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa upaya mereka dalam memberikan

pelayanan unggul memiliki dampak positif terhadap kepuasan dan pertumbuhan bisnis hotel.

Penelitian oleh Mega Intan Wahyuni dan Anastasia Susty Ambarriani (2015) dengan penelitian yang berjudul “Penerapan Manajemen Kualitas Pada Hotel Non-Bintang di Kota Yogyakarta”. Hasil analisis data menunjukkan bahwa penerapan manajemen kualitas pada hotel non bintang di Kota Yogyakarta mencapai persentase yang tinggi, yaitu sebesar 82,28%. Dari interpretasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa hotel-hotel non bintang di Kota Yogyakarta telah berhasil menerapkan indikator pengukur penerapan manajemen kualitas dengan baik dalam operasional bisnis mereka.

Persentase sebesar 82,28% menunjukkan bahwa hotel-hotel tersebut telah secara efektif mengadopsi prinsip-prinsip manajemen kualitas untuk meningkatkan layanan dan kepuasan pelanggan. Keberhasilan ini membuktikan komitmen hotel-hotel non bintang dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada tamu mereka. Selain itu, hasil analisis data ini juga dapat menjadi bahan acuan bagi hotel-hotel lain dalam meningkatkan standar pelayanan dan mencapai keunggulan dalam industri perhotelan di Kota Yogyakarta.

Kemudian Aini Kusniawati (2017) meneliti dengan judul “Implementasi Strategi Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Nilai Pelanggan serta Implikasinya Tingkat Hunian Kamar”. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan induktif, yang meliputi

mengumpulkan, menyajikan, analisis, dan pengujian hipotesis data, serta menyusun kesimpulan dan saran.

Berikut adalah hasil kesimpulan yang di peroleh dari analisis data penelitian:

Implementasi strategi promosi (tarik) dan strategi promosi (dorong), serta kualitas pelayanan hotel-hotel non berbintang di wilayah Priangan Timur, menurut persepsi pelanggan tahun 2010, dinilai cukup baik. Nilai pelanggan pada hotel-hotel non berbintang di Wilayah Priangan Timur, menurut persepsi pelanggan tahun 2010, juga dinilai cukup baik. Tingkat penghunian kamar hotel-hotel non berbintang di Wilayah Priangan Timur, menurut pelanggan, berada pada tingkat cukup. Implementasi strategi promosi (tarik), strategi promosi (dorong), dan kualitas pelayanan secara simultan maupun parsial berpengaruh terhadap nilai pelanggan pada hotel-hotel non berbintang di Wilayah Priangan Timur. Kontribusi terbesar terjadi dari implementasi kualitas pelayanan, sementara kontribusi terkecil berasal dari strategi promosi (dorong). Nilai pelanggan memiliki pengaruh terhadap tingkat penghunian kamar pada hotel-hotel non berbintang di Wilayah Priangan Timur. Hasil penelitian menegaskan bahwa implementasi strategi promosi dan kualitas pelayanan berperan penting dalam membentuk nilai pelanggan, sehingga dapat meningkatkan tingkat penghunian kamar oleh pelanggan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan penekanan pada pentingnya strategi promosi yang efektif dan penerapan kualitas pelayanan yang baik bagi hotel-hotel non berbintang dalam meningkatkan nilai pelanggan dan rasio tingkat penghunian kamar. Untuk lebih jelas dan detail terhadap penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2.1

Kajian Penelitian Terdahulu

Peneliti, Tahun	Judul, Objek Penelitian	Perbedaan	Persamaan
Muhammad Fakhry Amrullah (2018)	“Analisis Kualitas Pelayanan Hotel Laa Royba Di Pekalongan”, Jurnal.	Penelitian ini menggunakan metode <i>random sampling</i> , yaitu mengambil sampel secara acak dari populasi yang telah ditentukan.	Memiliki kesamaan yaitu membahas analisis pelayanan hotel.
Yurike Ari Susanti dan Renny Oktafia (2020)	“Implementasi Pelayanan Prima Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Customer Pada Hotel Walan Syariah Sidoarjo”, Jurnal.	Penelitian ini lebih fokus pada Hotel Syariah dalam upaya peningkatan kepuasan customer.	Persamaan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kualitatif.
Mega Intan Wahyuni (2015)	“Penerapan Manajemen Kualitas Pada Hotel Non-Bintang di Kota Yogyakarta”, Jurnal.	Analisa yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan teknik perhitungan skor penerapan manajemen kualitas dibagi dengan skor ideal.	Memiliki persamaan yaitu membahas manajemen hotel.
Aini Kusniawati (2017)	“Implementasi Strategi Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Nilai Pelanggan serta Implikasinya Tingkat Hunian Kamar”, Jurnal.	Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey, explanatory survey. Penelitian dilakukan pada hotel-hotel non berbintang di Wilayah Priangan Timur yang tersebar di 6 (enam) kota/kabupaten di Jawa Barat.	Memiliki persamaan yaitu membahas tentang pelayanan hotel.

Peneliti, Tahun	Judul, Objek Penelitian	Perbedaan	Persamaan
Riza Dwi Retno (2023)	“Analisis Manajemen Pelayanan Hotel Sari Indah di Kabupaten Probolinggo”.	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan pendekatan model manajemen segitiga pelayanan jasa. Lokasi bangunan hotel Sari Indah berada di wilayah pedesaan yang masyarakatnya sebagian besar adalah masyarakat yang menjunjung nilai agama yang kuat.	Peneliti masih melakukan penelitian ini.

Sumber : Penulis, 2023

Berdasarkan penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa sebagian besar artikel jurnal yang menjadi landasan penelitian terdahulu itu menggunakan metode kuantitatif. Yang memiliki hasil kesimpulan bahwa baik buruknya manajemen pelayanan hotel didukung oleh adanya sarana dan prasarana yang lengkap agar menjadi kepuasan tersendiri di masyarakat. Akan tetapi kajian penelitian terdahulu masih sangat kurang belum banyak yang mengetahui manajemen pelayanan hotel dari pendekatan metode penelitian kualitatif. Dari penelitian terdahulu di atas tidak dijelaskan tentang bagaimana 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. Dengan demikian, peneliti ingin melakukan penelitian manajemen pelayanan hotel Sari Indah di Kabupaten Probolinggo, mengingat bangunan hotel ini berdiri di wilayah pedesaan yang masyarakatnya sebagian besar adalah masyarakat yang menjunjung nilai agama yang kuat.

B. Kajian Teoritis

1. Administrasi Publik

Menurut Nicholas Henry (2008:8) Dalam buku Deddy Mulyadi, administrasi publik dapat didefinisikan sebagai kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman tentang administrasi dalam kaitannya dengan orang-orang yang diatur, sekaligus mendorong kebijakan publik untuk lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha untuk menetapkan praktik-praktik administrasi yang sesuai dengan nilai-nilai efisiensi dan efektivitas.

Menurut Chandler dan Plano (2008:3) Dalam buku Deddy Mulyadi, administrasi publik dapat diartikan sebagai proses pengaturan dan koordinasi sumber daya serta personel publik untuk merumuskan, melaksanakan, dan mengelola keputusan kebijakan publik.

a. Pengertian Administrasi

Dalam kehidupan sehari-hari, aktivitas administrasi tidak dapat terpisahkan dari kehidupan manusia. Manajemen merupakan unsur yang memiliki peranan sangat penting dalam mencapai tujuan dari berbagai kegiatan. Menurut buku Deddy Mulyadi S. P. Siagian (2004:2), manajemen dapat dijelaskan sebagai pengelolaan sebagian atau seluruh proses kerjasama antara dua orang atau lebih berdasarkan pertimbangan rasionalitas tertentu, dengan tujuan untuk mencapai target yang telah ditentukan sebelumnya.

Sementara itu, menurut E.N. Gladden (1953:9), dalam pandangan Wirman Syafri, manajemen dapat diartikan sebagai proses

pengorganisasian dan pengarahan sumber daya manusia dan material lainnya untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

1) Teori Manajemen Publik

Menurut Overman (dalam Keban, 2004:45) Buku Ladzi Safroni menyatakan bahwa dalam studi multidisiplin tentang aspek umum organisasi, fungsi manajemen termasuk perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian di satu sisi, dan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi, dan politik di sisi lain, dikenal sebagai administrasi publik.

2) Teori Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Lonsdale (1994:189), Pelayanan publik merupakan semua bentuk layanan yang disediakan baik oleh pemerintah atau sektor swasta. Hal ini karena secara umum, masyarakat tidak mampu memenuhi kebutuhannya sendiri secara individual, sehingga diperlukan upaya kolektif untuk memastikan kesejahteraan sosial seluruh masyarakat.

Sedangkan menurut Moenir (2006:26-27), Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh individu atau sekelompok orang dengan menggunakan sistem, prosedur, atau metode tertentu, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan kebutuhan mereka.

b. Ruang Lingkup Administrasi

Menurut Pasolong (2008:21) mengemukakan ada delapan ruang lingkup administrasi publik yaitu, “kebijakan publik, birokrasi publik,

manajemen publik, kepemimpinan, pelayanan publik, administrasi kepegawaian negara, kinerja dan etika administrasi publik”. Sedangkan menurut pendapat Henry sebagaimana dikutip oleh Pasolong (2008:19) menyebutkan ruang lingkup administrasi publik terdiri dari :

- 1) **Organisasi publik**, pada prinsipnya berkaitan dengan model-model organisasi dan perilaku birokrasi.
- 2) **Manajemen publik**, yaitu berkenaan dengan sistem dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktivitas, anggaran publik, dan manajemen sumber daya manusia
- 3) **Implementasi** yaitu menyangkut pendekatan terhadap kebijakan publik dan implementasinya, privatisasi, administrasi antar pemerintahan, dan etika birokrasi.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa ruang lingkup administrasi publik meliputi organisasi publik, kebijakan publik, birokrasi publik, manajemen publik, kepemimpinan, pelayanan publik, administrasi kepegawaian negara, kinerja, dan etika administrasi publik, ruang lingkup administrasi publik di bidang hubungan, peristiwa dan gejala pemerintahan, dan ruang lingkup administrasi publik di bidang kekuasaan.

c. Paradigma Administrasi

Perkembangan peradaban, pemikiran, dan dinamika masyarakat berdampak pada perkembangan ilmu pengetahuan, termasuk ilmu administrasi publik.

Dalam Sabaruddin 2015, Denhardt dan Denhardt 2003 memberikan gambaran tentang penelitian administrasi publik dengan menggunakan tiga paradigma besar sebagai berikut:

**1) Paradigma *Old public Administration* (Administrasi Publik Klasik)
1887-1987**

Dalam perkembangannya Administrasi Publik Lama menurut Denhardt dan Denhardt dalam Sabaruddin 2015 : 16 memperkenalkan konsep - konsep baru yaitu sebagai berikut:

Pertama, Preferensi individu dan kelompok seringkali berpengaruh pada berbagai masalah manusia. Organisasi pada dasarnya tidak berkenaan dengan standar tunggal efisiensi, tetapi juga dengan standar lainnya, konsep utama yang ditampilkan Simon adalah Rasionalitas. Hal tersebut adalah model rasional pandangan Herbert A Simon.

Kedua, *public choice* (pilihan publik), didasarkan pada tiga asumsi kunci sebagai berikut :

- a) Teori ini berfokus pada orang dan membuat gagasan bahwa orang membuat keputusan yang logis, berpusat pada diri sendiri dan terlihat mengeksploitasi orang lain.
- b) Paradigma ini menekankan barang public sebagai output melalui organisasi pemerintah.
- c) Teori ini didasarkan pada gagasan bahwa berbagai skenario

pengambilan keputusan akan mengarah pada berbagai strategi pengambilan keputusan.

Konsep administrasi publik klasik didasarkan pada menempatkan organisasi tertutup di mana interaksi masyarakat dan pemerintah dipandang tidak penting.

2) Paradigma *New Public Management* (Manajemen Publik Baru) 1990- 2000

Lemahnya birokrasi tradisional dalam paradigma administrasi publik klasik, memunculkan ide *new public management* (NPM) pada awal tahun 1990-an.

Denhardt dan Denhardt 2013:13 dalam Sabaruddin 2015 menjelaskan perspektif baru manajemen publik, mengatakan bahwa setiap karyawan atau manajer harus mencari cara baru dan inovatif untuk mencapai hasil terbaik. NPM bertujuan untuk menggenjot produksi, efektifitas, dan efisiensi sehingga kurang memperhatikan keadilan sosial. Nilai- nilai ekonomi (bisnis) yang dianut oleh NPM seringkali berbenturan dengan cita- cita demokrasi dan kesejahteraan umum. Di satu sisi, mengalihdayakan pengelolaan layanan publik ke sektor swasta meningkatkan kinerja mereka, tetapi juga menguntungkan mereka yang memiliki kekayaan dan kekuasaan.

3) Paradigma *New Public Service* (Pelayanan Publik baru)

Menurut Denhardt & Denhardt 2003 :170 (dikutip dalam Sabaruddin 2015: 21) , perspektif NPS menampilkan pandangan dari

sudut pandang warga negara , dan signifikansinya bagi pemerintahan yang demokratis. Jati diri warga negara tidak hanya dilaksanakan semata-mata sebagai kepentingan pribadi, tetapi juga melibatkan nilai, kepercayaan, dan kepedulian terhadap orang lain. Sesuai dengan NPS, administrasi publik tidak bisa dijalankan seperti perusahaan swasta seperti dikehendaki NPM dengan alasan bahwa administrasi Negara harus mampu menciptakan suasana demokratis dalam keseluruhan proses kebijakan publik, dengan memperhatikan kepentingan dan nilai sosial. Pegawai pemerintah memberikan pelayanan untuk kepentingan Demokrasi tetapi tidak melayani pelanggan (Dernhardt dan dernhardt dalam Syafri 2012:196).

d. Hubungan Administrasi Dengan Manajemen

Administrasi adalah penyelenggaranya dan **manajemen** adalah orang yang menyelenggarakan kerja. Oleh karena itu, menggabungkan keduanya menghasilkan koordinasi upaya manusia menuju tujuan bersama.

e. Hubungan Administrasi Dengan Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan bagian dari administrasi oleh karena itu, untuk lebih jelasnya akan diuraikan dalam sebuah teori-teori, dan salah satu aspek penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya yang bersangkutan dengan pemerintah, untuk itulah pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi mulai dari pemerintahan yang paling tinggi sampai ke tingkat

pemerintahan yang terendah. Hal tersebut dimaksudkan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat (Undang-undang No.32 Tahun 2004).

Pelayanan mempunyai dua istilah penting yang perlu diketahui yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain (Poerwadarminta, 1995:572).

Dari kedua pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu proses atau rangkaian kegiatan yang terdapat suatu usaha untuk membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, dan merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelayanan publik adalah segala pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau swasta kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhannya.

2. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa Perancis, yaitu “Manajemen” yang berarti seni untuk mengatur atau mengelola sesuatu. Dalam bahasa Inggris, kata “Manage” berarti mengendalikan atau mengelola. Secara umum, manajemen dikenal sebagai sebuah proses yang mengatur kegiatan atau perilaku sehingga menimbulkan efek yang baik.

Secara etimologi, definisi manajemen adalah sebuah seni mengarahkan

orang lain untuk mencapai tujuan utama sebuah organisasi atau bisnis melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan dan pengawasan sumber daya dengan cara yang efektif dan efisien.

Dalam sebuah perusahaan, terdapat masing-masing divisi yang dipimpin oleh seorang manajer ini sudah jelas adalah untuk mengatur kinerja karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Secara umum Manajemen berarti ilmu yang mempelajari bagaimana mengarahkan orang lain dalam suatu kegiatan untuk mencapai suatu tujuan utama sebagai satu organisasi dengan proses dan perencanaan dan sistem yang telah ditetapkan agar orang-orang yang diarahkan untuk melakukan suatu pekerjaan dapat melakukan tugas atau pekerjaan dengan efektif dan efisien. Efektif dalam hal ini adalah untuk mencapai tujuan sesuai perencanaan dan efisiensi untuk melaksanakan pekerjaan dengan benar dan terorganisir.

- a) **George R Terry**, Manajemen sebuah proses yang khas yang terdiri dari beberapa tindakan, perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan.
- b) **Mary Parker Follet**, Manajemen sebuah seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain, seorang manajer bertugas mengatur dan menggerakkan orang lain untuk mencapai tujuan sebuah perusahaan.
- c) **Henry Fayol**, Manajemen suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pengawasan/kontrol terhadap sumber daya yang ada agar mencapai tujuan secara efektif dan efisien.
- d) **Lawrence A Appley**, Manajemen sebuah keahlian yang dimiliki seseorang atau organisasi untuk menggerakkan orang lain agar mau

melakukan sesuatu.

- e) **Oey Liang Lee**, Manajemen adalah ilmu dan seni dalam perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengendalian terhadap sumber daya yang telah ditemukan sebelumnya.
- f) **Bennett N B Silalahi**, Manajemen adalah ilmu tentang perilaku yang terdiri dari aspek sosial eksak, bukan dari tanggung jawab keselamatan dan kesehatan kerja, baik dari sisi perencanaan maupun dari sisi pengorganisasian dan pengendalian.

Penerapan manajemen yang baik pada suatu perusahaan sangat dibutuhkan untuk mengatur dan mengorganisir tugas-tugas dari setiap organisasi kerja yang ada dalam perusahaan. Setiap organisasi kerja memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing sehingga sistem kerja dari atas ke bawah (hierarki) membentuk menjadi rantai komando yang kompleks serta saling mengawasi satu dengan lainnya.

Ketika perusahaan menerapkan sistem manajemen yang kurang baik, maka akan terjadi ketidak selarasan kerja antara satu organisasi dengan organisasi lainnya sehingga banyak terjadi miss komunikasi dan kekacauan sistem kerja.

Kunci dari lancarnya suatu sistem kerja dalam perusahaan adalah efisiensi dan efektivitas yang akan mempengaruhi hasil yang sesuai dengan harapan dan sasaran yang ingin dicapai bersama. Dengan adanya penerapan sistem manajemen yang baik pula dapat mengarahkan karyawan pada tugasnya masing-masing dan tidak memberatkan karyawan akibat ketidakjelasan rantai komando sehingga karyawan terkadang tidak menjalankan fungsinya atau

malah salah dalam tugas utamanya.

a. Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi. Selain itu, pengertian manajemen menurut para ahli diantaranya Gibson dan Donnely dan Ivancevich dalam buku Ratminto (2005:2) mendefinisikan manajemen sebagai berikut : “Suatu prosedur tertentu yang dilakukan oleh satu orang atau lebih untuk mengkoordinasikan berbagai kegiatan lain guna mencapai hasil yang tidak mungkin dicapai jika satu orang bekerja sendirian”.

Sedangkan menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2005:2). manajemen pelayanan dapat diartikan yaitu: “Merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan, dan menyelesaikan kegiatan layanan menggunakan ilmu pengetahuan dan seni untuk memenuhi tujuan layanan yang ketat, membina hubungan dengan pelanggan, dan mengontrol kualitas layanan”. Seringkali manajemen publik identik dengan manajemen dibidang pemerintahan.

Rinaldi, Runi. (2012:45) menjelaskan bahwa manajemen merupakan studi lintas disiplin dari perspektif tipikal organisasi. Ini berfungsi sebagai jembatan antara fungsi perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian di satu bidang dan SDM, keuangan, logistik, teknologi informasi, dan politik di tempat lain.

Selain itu, manajemen pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai suatu proses perencanaan, pengimplementasian, mengarahkan, dan mengkoordinasikan penyelesaian aktivitas pelayanan publik demi

tercapainya tujuan pelayanan publik yang telah ditentukan sebelumnya. Pelayanan yang berkualitas tentu saja akan berpengaruh pada manajemen pelayanan publik yang baik, sebaliknya buruknya kualitas pelayanan publik maka akan berpengaruh pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan itu sendiri.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah sebuah proses. Sehingga objek utama dari manajemen pelayanan publik adalah pelayanan itu sendiri, jadi manajemen pelayanan publik adalah manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan dengan tujuan mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tepat waktu, aman, serta tepat sasaran bagi klien.

Rinaldi, Runi. (2012:45) berpendapat bahwa : Pelayanan publik secara otomatis akan dapat membentuk citra tentang kinerja birokrasi. Setiap kebijakan negara yang berhubungan dengan pelayanan publik tidak lepas dari birokrasi. Sehubungan dengan hal tersebut, kualitas pelayanan pelayanan yang diberikan oleh aparatur telah lama berdampak negatif terhadap praktik birokrasi kepegawaian.

b. Model Manajemen Pelayanan

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, memuaskan kebutuhan pelanggan merupakan suatu ide bagaimana cara perusahaan untuk memberikan jasa berkualitas kepada pelanggan. Dengan demikian, ada salah satu model kualitas jasa yang dapat dijadikan rujukan untuk dapat membangun kualitas jasa, adalah model kualitas Segitiga Jasa Pelayanan (*Service Triangle*). Suatu model interaktif manajemen

pelayanan yang menghubungkan perusahaan dengan pelanggannya yang disebut dengan *Service Triangle*. Model tersebut terdiri dari tiga elemen, yaitu :



Gambar 2.1: Model segitiga pelayanan jasa dalam manajemen.

Sumber : Albrecht & Bradford dalam buku Ratminto dan Atik Winarsih (2009).

Menurut teori dalam buku Ratminto, ilustrasi di atas menunjukkan bahwa pelayanan yang baik dapat tercapai jika perusahaan memberikan jasa yang berkualitas kepada pelanggan pengguna sistem pelayanan (rakyat/pelanggan). Dengan demikian, perusahaan jasa pelayanan dapat menetapkan prioritas dan memperhatikan beberapa faktor, antara lain :

1. Strategi pelayanan (*Service strategy*).

Strategi untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan kualitas sebaik mungkin sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Standar perusahaan dibuat berdasarkan keinginan dan harapan pelanggan. Pelayanan juga dilakukan seefektif mungkin agar beda dengan pesaing. Untuk merumuskan pelayanan yang efektif, perusahaan harus berfokus kepada kepuasan pelanggan agar pelanggan melakukan pembelian ulang dan perusahaan bisa mendapatkan pelanggan baru.

2. Sumber daya si pemberi jasa (*Service people*).

Orang yang berinteraksi langsung maupun tidak langsung dengan pelanggan harus memberikan pelayanan secara tulus (*empathy*), responsive, ramah, focus, dan menyadari bahwa kepuasan pelanggan adalah segalanya. Untuk itu perusahaan perlu juga menciptakan keadaan yang nyaman bagi para karyawan dengan cara menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, rasa aman dalam bekerja, upah yang layak, manusiawi dan sistem penilaian kinerja.

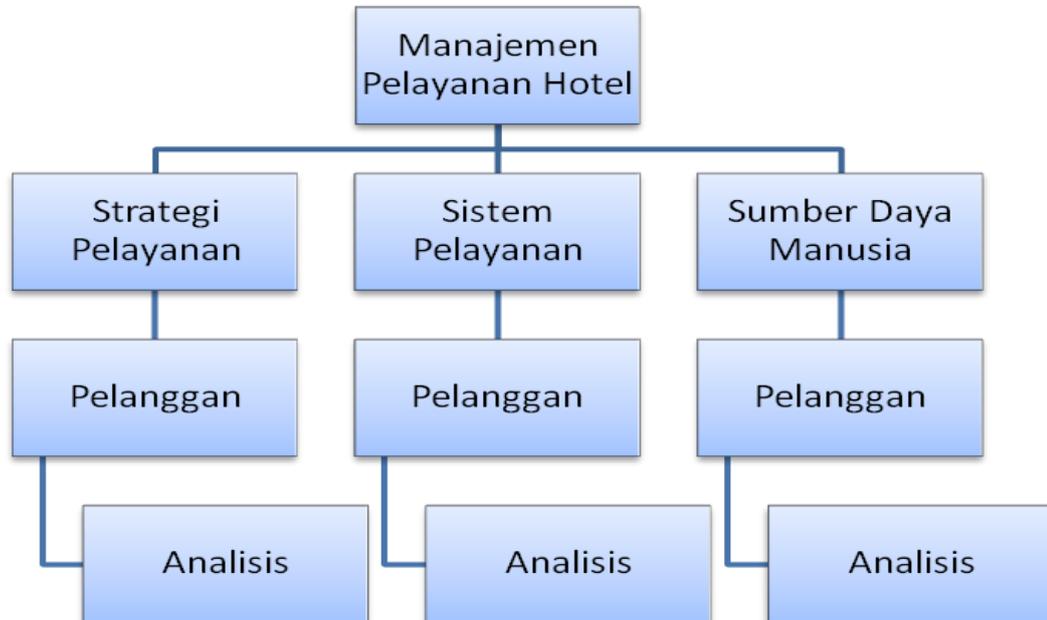
3. Sistem pelayanan (*Service system*)

adalah prosedur pelayanan kepada pelanggan yang melibatkan seluruh fasilitas fisik termasuk sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pengguna jasa atau masyarakat. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Standar perusahaan dibuat berdasarkan keinginan dan harapan pelanggan. Selain itu, orang yang berinteraksi langsung maupun tidak langsung dengan pelanggan harus memberikan pelayanan secara tulus (*empathy*), responsive, ramah, focus, dan menyadari bahwa kepuasan pelanggan adalah segalanya. Pemberi jasa pelayanan harus memberikan pelayanan terbaik serta mengutamakan kepentingan pelanggan diatas kepentingan pribadi. Dengan demikian sumber daya manusia juga harus memiliki kompetensi yang baik dalam hal melayani kepentingan pelanggan agar pengguna jasa pelayanan akan merasakan puas

atas layanan yang telah diberikan oleh pihak jasa.

C. Kerangka Pemikiran



Gambar 2.2 : kerangka pemikiran.

Sumber : Retno, 2023.

Dalam manajemen pelayanan hotel banyak sekali cara-cara perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan agar pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan tersebut merasakan kepuasan tersendiri dan perusahaan itu mempunyai nilai tambah dari pelanggan yang telah menggunakan jasanya, sehingga pada kemudian hari pelanggan akan kembali menggunakan jasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan itu.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa, memuaskan kebutuhan pelanggan merupakan salah satu tujuan utama perusahaan untuk memberikan jasa berkualitas kepada pelanggan. Perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan harus memperhatikan beberapa faktor diantaranya: Strategi

Pelayanan, Sistem Pelayanan, dan Sumber Daya Manusia. Hal tersebut dikemukakan oleh Albrecht & Bradford dalam buku Ratminto dan Atik Winarsih (2009).

Mengacu pada judul peneliti yaitu “Analisis Manajemen Pelayanan Hotel Sari Indah di Kabupaten Probolinggo.” Maka peneliti menggunakan tiga indikator antara lain Strategi pelayanan, sistem pelayanan, dan Sumber daya manusia. Pada ketiga indikator tersebut saling bersinergi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan. Jika salah satu dari indikator tersebut tidak dapat berjalan dengan baik maka akan berdampak pada kepuasan pelanggan, dengan demikian akan ada penurunan baik dari pendapatan hasil hotel itu sendiri maupun berkurangnya pelanggan dalam menggunakan pelayanan jasanya.