

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Gambaran Umum Kabupaten Probolinggo

a. Sejarah Kabupaten Probolinggo

Kabupaten Probolinggo Pada saat pemerintahan Prabu Rajasanagara (1350-1389), Probolinggo dikenal dengan sebutan Banger, banger sendiri adalah nama sungai yang mengalir di tengah dukuh Banger yang kecil di Probolinggo dibawah pimpinan Akuwu. Nama Banger ternyata pertama kali diambil dari buku Negara Kertagama yang ditulis oleh Mpu Prapanca dari kerajaan Majapahit. Dalam usahanya mendekati diri terhadap warga, Prabu Hayam Wuruk didampingi Patih Amangkubumi mengelilingi daerah-daerah sekitarnya antara lain, Lumajang serta Bondowoso. Tak terkecuali juga desa Banger, di desa Banger Prabu Hayam Wuruk disambut dengan antusias warga yang bahagia, sehingga beliau meminta untuk memperluas wilayah Banger yang sekarang menjadi daerah Kabupaten Probolinggo pada 4 september 1359 Masehi. Perintah perluasan wilayah dengan hutan itulah yang menjadikan adanya nama Probolinggo. Itulah sejarah singkat tentang Probolinggo. Kabupaten yang satu ini adalah Kabupaten yang dikelilingi oleh tiga gunung yaitu Gunung Semeru, Gunung Argopuro, dan

Pegunungan Tengger. Probolinggo tepatnya berada di Provinsi Jawa Timur. Daerah Kabupaten Probolinggo memiliki semboyan “*Prasaja Ngesti Wibawa*” yang artinya dengan tulus ikhlas untuk menuju kemuliaan. (*Probolinggo, 2019*)



Gambar 4.1 : Gambar Logo Kabupaten Probolinggo

Sumber : probolinggokab.go.id/logo-kabupaten/

Makna lambang Kabupaten Probolinggo

- Bintang berwarna kuning merupakan pertanda KETUHANAN YANG MAHA ESA.
- Sungai sebagai pertanda “Sungai Banger”. Sebuah sungai yang semula bernama di daerah Kabupaten ini pada zaman Bupati Probolinggo yang pertama Kyai Tumenggung Djojolelono (tahun : 1746-1768).
- Angin berwarna merah putih merupakan ciri khas dari daerah Kabupaten Probolinggo, yang terkenal dengan sebutan “ANGIN GENDING”. Angin yang arusnya sangat deras yang datang setiap

musim kemarau dari arah tenggara.

- Gunung, sebagai pertanda “GUNUNG BROMO”. Sebuah gunung di daerah Kabupaten Probolinggo, terletak di Pegunungan Tengger dalam sebuah kaldera yang luas dengan garis tengahnya kurang lebih 11 (sebelas) kilometer.
- Dataran tanah berwarna hijau, merupakan pertanda keadaan tanah daerah Kabupaten Probolinggo yang cukup subur.
- Gelombang air laut, yang menunjukkan letak daerah Kabupaten Probolinggo di tepi pantai Selat Madura.
- Daun anggur sebanyak 4 (empat) helai berwarna hijau muda, dengan buah anggur 17 (tujuh belas) buah menunjukkan hasil buah-buahan khas daerah Kabupaten Probolinggo (terkenal sejak tahun 1913).
- Daun mangga sebanyak 5 (lima) helai berwarna hijau, dengan buah mangga 8 (delapan) buah, menunjukkan buah-buahan yang terkenal di seluruh Indonesia dan di sekitarnya serta merupakan buah-buahan khas daerah Kabupaten Probolinggo.
- Pita dasar dengan warna putih berisi Semboyan “PRASAJA NGESTI WIBAWA”. Makna semboyan: PRASAJA, berarti: bersahaja, terbuka, jujur, beres dan terus terang. NGESTI, berarti: menginginkan, menciptakan dan mempunyai tujuan. WIBAWA, berarti: mukti, luhur dan mulia. “PRASAJA NGESTI WIBAWA”, berarti : Dengan rasa tulus ikhlas bersahaja, beres menuju kemuliaan.

Makna Warna-warna Yang Digunakan :

- Warna Kuning berarti : Keagungan, Keluhuran, Kemuliaan.

- Warna Biru berarti : Kesetiaan.
- Warna Hijau berarti : Kesuburan, Kemakmuran. (*Probolinggo, 2019*)

b. Letak Geografis Kabupaten Probolinggo

Kabupaten Probolinggo merupakan salah satu Kabupaten yang terletak di Provinsi Jawa Timur berada pada posisi 112°50'-113°30' Bujur Timur (BT) dan 7°40'-8°1'-' Lintang Selatan (LS), dengan luas wilayah sekitar 169.616,65 Ha atau + 1.696,17 km² (1,07% dari luas daratan dan lautan provinsi Jawa Timur). Dengan rincian sebagai berikut:

1. Permukiman : 147,74 Km²
2. Persawahan : 373,13 Km²
3. Tegal : 513,80 Km²
4. Perkebunan : 32,81 Km²
5. Hutan : 426,46 Km²
6. Tambak/kolam : 13,99 Km²
7. Pulau Gili Ketapang : 0,60 Km²
8. Lain-lain : 188,24 Km²

Wilayah Kabupaten Probolinggo berbatasan dengan:

1. Sebelah Utara : Selat Madura.
2. Sebelah Timur : Kabupaten Situbondo dan Kabupaten Jember.
3. Sebelah Barat : Kabupaten Pasuruan.
4. Sebelah Selatan : Kabupaten Lumajang dan Kabupaten Malang.

5. Sedangkan di sebelah utara bagian tengah terdapat Daerah otonomi yaitu Kota Probolinggo.

Dilihat dari Geografisnya Kabupaten Probolinggo terletak di lereng pegunungan yang membujur dari Barat ke Timur, yaitu Gunung Semeru, Argopuro, Lamongan dan Tengger. Selain itu terdapat gunung lainnya yaitu Gunung Bromo, Widodaren, Gilap, Gambir, Jombang, Cemoro Lawang, Malang dan Batuujajar. Dilihat dari ketinggian berada pada 0 - 2500 m diatas permukaan laut dengan temperatur rata-rata 27°C-30°C. Lokasi Kabupaten Probolinggo yang berada di sekitar garis khatulistiwa menyebabkan daerah ini mengalami perubahan iklim dua jenis setiap tahun, yaitu musim kemarau dan musim penghujan. Untuk musim kemarau berkisar pada bulan april hingga bulan oktober dengan rata-rata curah hujan + 229 mm per hari hujan. Curah hujan yang cukup tinggi terjadi pada bulan Desember sampai dengan bulan Maret dengan rata-rata curah hujan + 360 mm per hujan. Diantara dua musim tersebut terdapat musim pancaroba yang biasanya ditandai dengan tiupan angin kering yang cukup kencang yang berhembus dari arah tenggara ke Barat laut biasa disebut “Angin Gending”.

Selain itu Kabupaten Probolinggo memiliki beberapa obyek wisata yaitu Gunung Bromo, Air Terjun Madakaripura, Pulau Gili Ketapang dengan taman lautnya, Pantai Bentar, Arum Jeram Sungai Pekalen, Ranu Segaran, Sumber Air Panas serta Candi Jabung, yang mencerminkan kejayaan masa lalu.

Adapun pembagian wilayah administratif, secara yuridis formal

dibentuk dengan undang- undang Nomor 12 Tahun 1950 Tentang pembentukan daerah-daerah Kabupaten dalam lingkungan Provinsi Jawa Timur, yang terdiri dari 24 wilayah Kecamatan, 325 Desa dan 5 Kelurahan, 1642 Rukun Warga (RW) dan 5.864 Rukun Tetangga (RT).



Gambar 4.2 : Peta Administratif Kabupaten Probolinggo

Sumber : kabupatenprob.go.id/kondisi-geografis/

c. Visi Misi Kabupaten Probolinggo

VISI

Terwujudnya Kabupaten Probolinggo Yang Sejahtera, Berkeadilan, Mandiri, Berwawasan Lingkungan dan Berakhlak Mulia.

MISI

- Mewujudkan Kesejahteraan Masyarakat Melalui Peningkatan Daya Saing.
- Daerah, Pertumbuhan Ekonomi Berbasis Kerakyatan, dan Optimalisasi.
- Pengelolaan Sumber Daya Yang Berkelanjutan.

- Mewujudkan Masyarakat Yang Berakhlak Mulia Melalui Peningkatan.
- Kualitas Pelaksanaan Otonomi Daerah Dalam Penyelenggaraan.
- Kepemerintahan Yang Baik dan Bersih. (*Visi misi portal kabupaten probolinggo, 2019*)

2. Gambaran Umum Hotel Sari Indah

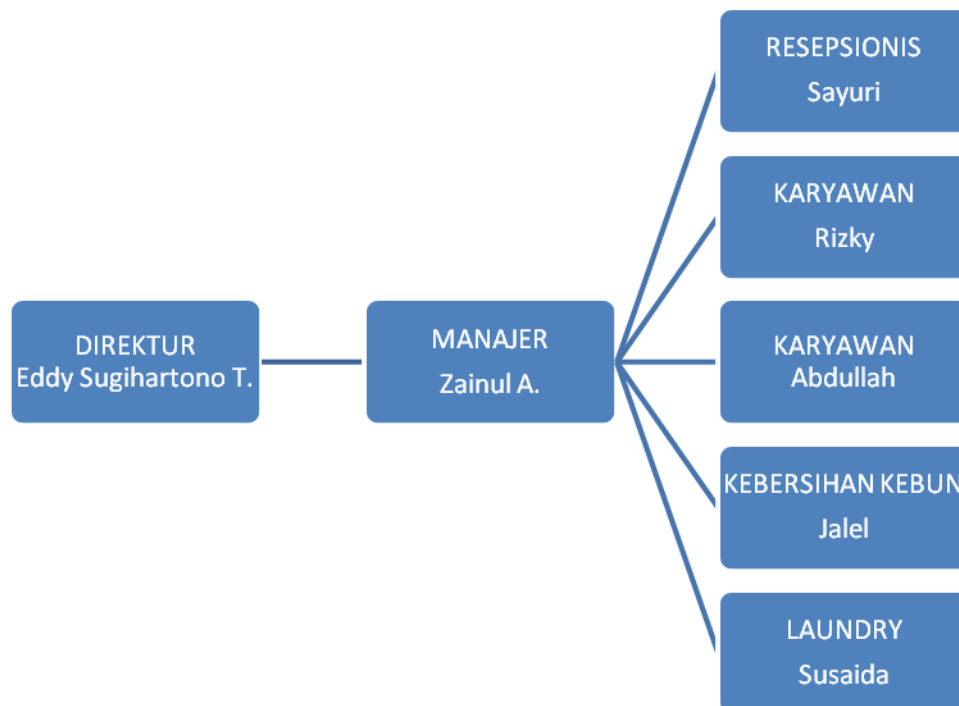
Pajurangan merupakan salah satu desa yang ada di Kecamatan Gending, Kabupaten Probolinggo, Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Desa ini dilalui Jalan Nasional Rute 1. Desa Pajurangan ini merupakan tempat dimana Angin Gending berhembus paling kuat. Jumlah penduduk desa ini adalah 3.492 jiwa (2010). Penghasilan utama penduduk yang tinggal di desa Pajurangan ini adalah bercocok tanam, yaitu antara lain tanaman tebu, padi, bawang, dan jagung. (*Wikipedia Pajurangan, Gending, Probolinggo, 2023*)

Hotel Sari Indah adalah salah satu usaha bisnis dibidang perhotelan yang berdiri di desa Pajurangan, dimana hotel ini juga merupakan bangunan hotel yang berdiri di pedesaan yang masyarakatnya masih kental dengan budaya agamanya. Hotel Sari Indah ini terletak di desa Pajurangan yang beralamatkan Jalan Raya Pajurangan RT 001 RW 001, Desa Pajurangan, Kecamatan Gending, Kabupaten Probolinggo, Provinsi Jawa Timur. Luas bangunan kurang lebih 6.000 m², yang memiliki jumlah kamar 54 kamar, dengan rincian antara lain 11 kamar dengan tambahan fasilitas AC dan TV, 24 kamar dengan tambahan fasilitas kipas angin dan TV, serta 19 kamar dengan tambahan fasilitas kipas angin.

Selain hotel Sari Indah sebagai usaha bisnis dalam bidang perhotelan,

hotel ini juga dimanfaatkan untuk tempat isolasi pasien covid-19 pada tahun 2021 oleh pemerintah setempat. Pada Tahun 2021 kasus aktif covid-19 di kabupaten Probolinggo terus meningkat, yang membuat tempat isolasi penuh. Satgas penanganan Covid-19 memanfaatkan adanya hotel Sari Indah (SI) Gending sebagai tempat isolasi pasien covid- 19 dikarenakan dua tempat isolasi yaitu puskesmas Paiton dan puskesmas Maron penuh (Arifin, J. (2021)). Dengan kasus demikian, analisis manajemen pelayanan hotel Sari Indah di kabupaten Probolinggo sangat diperlukan untuk meningkatkan ekspansi hotel untuk kepuasan pelanggan, karena kepuasan pelanggan adalah tujuan utama bagi pengusaha bisnis dalam bidang perhotelan.

Struktural Hotel Sari Indah



Bagan 4.3 : Struktural Hotel Sari Indah

Sumber : Wawancara dengan salah satu karyawan hotel

B. Penyajian Data dan Fokus Penelitian

Pelaksanaan wawancara dengan informasi di lokasi penelitian yang dilakukan dengan wawancara secara langsung. Dalam hal ini terdapat variabel, sub variabel, dan beberapa indikator yang digunakan untuk melakukan penelitian. Adapun sub konsep yang ditemukan dalam bagian tulisan ini disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel Penyajian Data

Penyajian data		
Variabel	Sub Variabel/ Aspek	Indikator
Analisis Manajemen Pelayanan Hotel Sari Indah di Kabupaten Probolinggo	Strategi	Upaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan SOP yang berlaku.
		Evaluasi dalam kegagalan.
	Sistem	Profesionalisme sumber daya manusia.
		Sarana dan prasarana.
		Sistem informasi pelayanan.
	Sumber Daya Manusia	Pendidikan.
		Lingkungan sekitar.
		Reward atau penghargaan.

Sumber : Diolah oleh Peneliti dari konsep yang digunakan pada landasan teori

1. Manajemen pelayanan hotel

a. Strategi Pelayanan

Berbicara mengenai strategi pelayanan terdapat beberapa indikator

yang mempengaruhi yaitu antara lain upaya dalam meningkatkan pelayanan, dan evaluasi dalam meminimalisir kegagalan-kegagalan yang terjadi. Strategi itu sendiri yang artinya cara bagaimana menyikapi suatu keadaan serta memberikan solusi untuk mampu keluar dari masalah tersebut. Solusi ataupun cara yang diambil berdasarkan kondisi kebutuhan dan mampu memberikan jalan terbaik dari keadaan yang terjadi.

Dalam beberapa indikator diatas dapat dijelaskan yang pertama adalah upaya dalam meningkatkan pelayanan, hal ini salah satu kebutuhan yang mendasar bagi pengusaha bisnis di bidang perhotelan, karena strategi perlu dilakukan untuk menarik perhatian pelanggan untuk menggunakan jasa pelayanan hotel. Kepuasan pelanggan adalah tujuan utama bagi pengusaha bisnis terutama dalam bidang perhotelan, ketika pelanggan merasa puas dengan layanan jasa yang telah diberikan maka kemungkinan besar pelanggan akan menggunakan layanan jasa ini kembali. Namun, tidak dipungkiri bahwa dalam upaya dalam meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan masih ada kendala-kendala yang terjadi di lapangan seperti ada salah satu pelanggan yang tidak merasa puas dengan layanan yang telah diberikan oleh karyawan hotel padahal karyawan tersebut telah melakukan pekerjaannya sesuai dengan SOP yang berlaku.

Dalam meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan masih ada kendala yang terjadi, maka perlu adanya evaluasi dalam meminimalisir kegagalan-kegagalan yang terjadi. Strategi pelayanan ini dilakukan untuk mengurangi kejadian-kejadian yang tidak diinginkan oleh perusahaan. Dengan demikian seorang manajer melakukan upaya-upaya yang terbaik

untuk perusahaannya agar bisnis yang dijalankannya berjalan sesuai dengan apa yang diinginkan dan terus meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan dengan cara mengevaluasi kendala-kendala yang terjadi. Seorang manajer melakukan evaluasi dengan cara melakukan mengadakan rapat pada waktu tertentu dengan karyawan, rapat tersebut dilakukan dengan tujuan tidak ada miss komunikasi antara atasan dengan bawahan, serta menerima kritik dan saran dari pelanggan guna meningkatkan kepuasan pelanggan itu sendiri.

Dapat disimpulkan dari penjelasan diatas bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan atau proses yang berlangsung secara berkesinambungan atau terus menerus dalam interaksi antara seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik dan terbaik. Kepuasan pelanggan adalah kunci sukses dalam bisnis. Tentu saja tujuan ini dapat dicapai salah satunya dengan pelayanan prima. Pelayanan prima adalah bagaimana pelanggan merasa nyaman dan mudah dalam setiap proses pelayanan yang diberikan. *(wawancara dengan karyawan)*

b. Sistem Pelayanan

Sistem Pelayanan merupakan tata cara untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan melibatkan seluruh fasilitas fisik yang dimiliki dan sumber daya manusia yang ada. Sistem pelayanan sepaket dengan pelayanan serta dirancang sedemikian agar pelanggan tidak bingung dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Indikator sistem pelayanan ini meliputi sebagai berikut yang pertama adalah profesionalisme sumber daya

manusia, sarana dan prasarana, serta sistem informasi pelayanan.

Kualitas sumber daya manusia juga memiliki hubungan dengan profesional kerja. Peran sumber daya manusia (SDM) tidak diragukan lagi, karena memberikan kontribusi kepada suatu perusahaan. Istilah SDM menunjukkan adanya potensi, kemampuan, kualitas, keterampilan. Sumber daya manusia yang berkualitas yaitu SDM yang mampu bersikap profesional ketika bekerja dan memiliki keterampilan (Hrab, 2014). Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan untuk mengambil langkah bagaimana memanfaatkan kualitas sumber daya manusia dengan efektif. Sumber daya manusia yang berkualitas tentu memiliki kompetensi, dan kompetensi yang dimiliki dapat dikembangkan melalui pengembangan sumber daya manusia (Rao, 1995) (Imelda et al., 2022). Pada hotel Sari Indah ini profesionalisme sumber daya manusia sudah cukup efektif dikarenakan karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan prosedur pelayanan yang sudah ada di hotel yaitu ramah terhadap tamu, berbicara sopan, berpakaian rapi, dan lain sebagainya.

Indikator yang kedua adalah sarana dan prasarana. Pengertian sarana itu sendiri adalah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat untuk mencapai tujuan, sedangkan prasarana adalah sebagai suatu yang berperan sebagai penunjang utama terselenggaranya kegiatan ataupun proses (KBBI, 2008). Sarana lebih ditujukan untuk alat atau benda-benda yang bergerak, sedangkan prasarana lebih ditujukan alat atau benda-benda yang tidak bergerak. Sarana dan prasarana yang ada di hotel Sari Indah ini cukup memadai meskipun tidak lengkap seperti hotel-hotel yang berbintang pada

umumnya, namun hal itu tidak mengurangi pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada pelanggan maupun tamu yang datang untuk menggunakan jasa pelayanan ini. Fasilitas yang ada pada hotel Sari Indah antara lain mushola, kantin, toilet, kamar, wastafel, dan lobi.

Indikator yang terakhir adalah sistem informasi pelayanan. Sistem informasi ini sangat bermanfaat untuk memudahkan pelanggan mendapatkan informasi ataupun memesan (*booking*) hotel ini dengan mudah. Dengan sistem informasi ini hotel tidak perlu menjelaskan satu persatu apa saja fasilitas yang ada di hotel Sari Indah, bagaimana prosedur untuk memesan hotel ini, dan hal sebagainya. Dengan adanya zaman yang semakin canggih maka hotel ini memanfaatkan teknologi yang ada sebagai salah satu sistem informasi yaitu melalui sosial media. Adanya sosial media pelanggan bisa booking hotel secara online. Namun, dengan keterbatasan sumber daya manusia yang kurang paham menggunakan IT (ilmu teknologi) maka masih ada kendala-kendala yang terjadi di lapangan.

Dari penjelasan di atas bahwa sistem pelayanan sangat berpengaruh besar terhadap pelayanan hotel sebab sistem ini lah yang memudahkan pengusaha bisnis di bidang perhotelan memberikan informasi kepada pelanggan maupun membantu karyawan memberikan laporan hasil pekerjaannya kepada atasan, serta dengan adanya sistem ini membuat hasil laporan tersusun rapi. (*wawancara dengan karyawan*)

c. Sumber daya manusia

Berbicara mengenai sumber daya manusia terdapat beberapa indikator yang mempengaruhi yaitu pendidikan, lingkungan sekitar, dan reward atau

penghargaan. Dalam beberapa indikator diatas dapat dijelaskan yang pertama adalah pendidikan, hal ini menjadi salah satu kebutuhan yang mendasar bagi mereka yang ingin mendapatkan pekerjaan yang baik. Namun, tidak semua orang bisa memperoleh pendidikan yang layak dikarenakan biaya yang tidak cukup dalam memenuhi kebutuhan hidupnya, untuk mencukupi kebutuhan sehari-hari saja kurang apalagi untuk biaya sekolah.

Indikator selanjutnya adalah lingkungan sekitar, dimana lingkungan sekitar ini memiliki dampak yang begitu besar bagi terbentuknya karakter seseorang. Lingkungan yang baik akan membentuk karakter seseorang dengan baik, begitupun sebaliknya. Jika lingkungan hotel sekitar nyaman maka pegawai dalam melakukan pekerjaannya dengan aman, serta dengan adanya bangunan hotel juga berdampak positif bagi warga sekitar karena adanya hotel ini menjadikan sebuah peluang usaha bagi warga sekitar yaitu usaha dibidang kuliner. Selain itu, mengurangi pengangguran warga sekitar.

Indikator yang terakhir adalah reward atau penghargaan. Dimana setiap usaha apalagi usaha dalam bidang perhotelan yang mana usaha ini memberikan sebuah jasa pelayanan terhadap tamu atau pelanggan yang datang untuk menggunakan jasa ini maka setiap karyawan harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan agar pelanggan merasakan kepuasan tersendiri dari layanan yang diberikan. Oleh karena itu, maka manajer harus memberikan reward atau penghargaan kepada karyawan yang sudah melakukan pekerjaannya dengan baik serta sesuai

dengan prosedur hotel itu sendiri. Reward atau penghargaan yang diberikan kepada karyawan berupa gaji, insentif atau bonus, lingkungan yang aman, nyaman, serta liburan pada waktu tertentu agar karyawan tidak merasakan bosan ketika melakukan pekerjaannya. Ketiga indikator tersebut sangat berhubungan karena ketika pendidikan rendah maka akan menjadikan lingkungan yang kurang nyaman, aman, dan kurang baik. Lingkungan yang tidak aman maka akan merugikan pihak pengusaha bisnis tersebut. *(wawancara dengan karyawan)*

2. Analisis manajemen pelayanan hotel Sari Indah di Kabupaten Probolinggo

a. Strategi

Strategi itu sendiri adalah hal yang tidak asing lagi di dunia bisnis apalagi bagi pengusaha di bidang perhotelan. Strategi digunakan untuk meminimalisir kegagalan-kegagalan yang terjadi di lapangan, adapun caranya yaitu bagaimana manajer meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dan mengevaluasi kegagalan-kegagalan yang terjadi sehingga kegagalan tersebut tidak terjadi dikemudian hari. Dalam hal ini Strategi memiliki beberapa indikator yang berdampak pada manajemen pelayanan hotel Sari Indah di Kabupaten Probolinggo antara lain sebagai berikut.

1. Upaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan

Kualitas kondisi adalah yang terus berubah yang mencakup apa yang dimiliki, proses, dan lingkungan yang diharapkan dapat memenuhi atau melebihi rencana dan harapan. Kualitas pelayanan, menurut Kotler dan Keller (2012:36) dalam Ananda KP dkk, adalah seluruh tindakan atau

kinerja yang dapat diberikan oleh pelayan yang tidak berwujud; Kotler (2013:37) dalam Ananda KP dkk menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya pemberi jasa untuk memenuhi harapan konsumen dalam semua kegiatan yang diberikan dengan cara yang mudah, cepat, tepat, dan ramah. Kasmir (2017) mendefinisikan kualitas pelayanan dalam Ginting sebagai tindakan atau tindakan individu atau organisasi yang bertujuan untuk membuat tamu puas.

Manajemen melakukan upaya sebaik mungkin untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan dengan cara membentuk peraturan-peraturan yang harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh karyawan hotel. Selain itu, manajemen juga memberikan fasilitas yang lengkap dan bersih, serta memberikan lingkungan yang nyaman, aman, dan tenang. Hal ini dilakukan untuk kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan ini.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan adalah usaha yang dilakukan oleh suatu perusahaan atau manajemen. Kualitas pelayanan dapat kita rasakan saat kita menggunakan suatu produk, sehingga suatu perusahaan berusaha memberikan layanan prima untuk memenuhi keinginan pelanggan dan akhirnya membuat pelanggan puas. (Taka et al., 2023)

Data hasil dari penelitian ini didapatkan melalui wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 08 Maret – 31 Mei 2023. Peneliti melakukan wawancara dengan seorang karyawan hotel. Dari hasil wawancara Bapak Arif Febrianto, mengatakan:

“Saya selaku karyawan hotel Sari Indah di sini melakukan pekerjaan saya sebaik mungkin sesuai dengan peraturan yang berlaku di hotel ini. Selain itu, hotel ini memberikan fasilitas seperti ruangan yang bersih, pelayanan yang ramah, dan lingkungan yang aman membuat pengunjung bakalan betah di hotel ini, meskipun hotel ini berada di lingkungan pedesaan namun pelayanannya cukup memuaskan bagi pengunjung.” (wawancara dengan Bapak Arif Febrianto sebagai karyawan hotel penjaga lobi, pada hari Rabu tanggal 17 Mei 2023 pukul 11.36 WIB di lobi hotel Sari Indah Pajurangan).

Berdasarkan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan hotel Sari Indah telah melakukan upaya yang semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan terhadap pelanggan karena kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama bagi manajemen hotel.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Abdullah selaku karyawan hotel Sari Indah. Dari hasil wawancara Bapak Abdullah, mengatakan:

“Memberikan pelayanan yang ramah kepada pengunjung sehingga tamu merasa nyaman saat berada ataupun menginap di hotel ini, dan jika bepergian akan menggunakan jasa kami lagi sebagai tempat beristirahat sejenak ketika melakukan perjalanan jauh dari tempat aslinya.” (wawancara dilakukan di hotel Sari Indah Pajurangan pada tanggal 17 Mei 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa karyawan pada hotel Sari Indah telah melakukan pekerjaannya sesuai dengan peraturan yang berlaku yaitu memberikan pelayanan yang ramah, sehingga omset atau presentasi pengunjung akan terus meningkat dengan adanya pelayanan yang baik di hotel ini.

Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Alfarizi Ramadhan sebagai pengunjung hotel Sari Indah, dan Bapak Alfarizi Ramadhan, mengatakan:

“Karyawan hotel ini sudah melakukan tugasnya dengan baik dan melayani pengunjung dengan ramah apalagi dengan karyawan yang bertugas di resepsionis, beliau melayani pelanggan dengan sabar.”

(wawancara dengan beliau di Hotel Sari Indah pada tanggal 17 Mei 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa hotel ini memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggannya.

Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Salman sebagai pengunjung hotel, Bapak Salman mengatakan:

“Cukup baik, dan kamar juga bersih serta harum ketika saya memasuki kamar hotel.” (wawancara dilakukan di Hotel Sari Indah, 17 Mei 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel Sari Indah, serta kebersihan tetap terjaga.

2. Evaluasi dalam kegagalan

Evaluasi ini sangat diperlukan dalam manajemen bisnis apalagi dalam usaha dibidang perhotelan yang mana usaha ini memberikan sebuah jasa, dengan demikian, untuk meminimalisir hal-hal yang tidak diinginkan atau bahkan hal yang sudah terjadi tidak ingin terjadi lagi maka seorang manajer melakukan evaluasi terhadap pelayanan jasa yang telah diberikan kepada pelanggan.

Data dari hasil observasi ini di dapatkan melalui observasi, wawancara serta dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 08 Maret 2023 - 31 Mei 2023. Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Arif Febrianto selaku karyawan bagian lobi hotel Sari Indah, mengatakan:

“Manajer melakukan evaluasi dengan cara melakukan rapat baik sebulan sekali, 3 bulan sekali, ataupun pada waktu-waktu tertentu dengan jajaran struktural karyawan mulai dari atas hingga karyawan paling bawah untuk meminimalisir kegagalan-kegagalan yang tidak

diinginkan oleh perusahaan ini.” (Wawancara pada tanggal 17 Mei 2023).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa manajer hotel Sari Indah sudah memiliki strategi-strategi tertentu untukantisipasi kegagalan-kegagalan yang tidak diinginkan, dengan adanya rapat atau pertemuan mulai dari atasan hingga karyawan bawah dilakukan agar tidak terjadi miss komunikasi.

Penelitian melakukan wawancara dengan Bapak Abdullah sebagai karyawan hotel. Dari hasil wawancara Bapak Abdullah, mengatakan:

“Sebelum melakukan pergantian shift maka karyawan yang bekerja di sini dikumpulkan untuk briefing dengan tujuan menjelaskan tugas masing-masing karyawan dari sebelumnya ke karyawan selanjutnya, hal tersebut bertujuan agar pelayanan yang diberikan kepada pelanggan secara maksimal dan kegagalan-kegagalan minim terjadi.” (wawancara dilakukan di halaman hotel Sari Indah pada tanggal 17 Mei 2023).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa karyawan pada hotel ini sangat patuh terhadap peraturan yang berlaku, dan bekerjasama dengan baik. Serta menerima masukan-masukan untuk kebaikan pelayanan dengan tujuan kepuasan tamu itu sendiri.

Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Alfarizi Ramadhan sebagai pengunjung hotel Sari Indah, dan Bapak Alfarizi Ramadhan, mengatakan:

“Saya pernah ketika booking hotel ini pada pergantian shift sore semua karyawan berkumpul untuk briefing pergantian jam kerja dan pergantian karyawan.” (wawancara dilakukan di hotel Sari Indah, 17 Mei 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa hotel ini kerjasama antara karyawan sangat baik, loyalitas terhadap pekerjaannya sangat tinggi.

Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Salman sebagai pengunjung hotel, Bapak Salman mengatakan:

“Evaluasinya ya melalui saran-saran atau masukan dari pelanggan agar hal yang pelanggan kurang senangi bisa diperbaiki lagi dan pelanggan yang awalnya tidak puas menjadi puas dengan layanan yang telah diberikan.” (wawancara di hotel Sari Indah,2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelanggan harus memberikan saran dan kritik untuk kemajuan hotel ini agar hotel semakin berkembang dan memiliki inovasi-inovasi terbaru.

b. Sistem

Sistem adalah satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Sistem ini dirancang untuk memudahkan suatu pekerjaan, dimana pada penelitian ini sistem yang dimaksud adalah sistem pelayanan. Sistem pelayanan ini harus konsisten dengan paket pelayanan dan disusun secara sederhana dengan tujuan agar tidak membingungkan pelanggan. Dalam hal ini sistem memiliki beberapa indikator yaitu meliputi:

1. Profesionalisme sumber daya manusia.

Profesionalitas dalam bekerja akan menentukan kesuksesan karir, karena itu sikap profesional harus dimiliki setiap karyawan dalam menjalankan pekerjaannya sesuai dengan keahlian atau kemampuan yang dimiliki. Seorang karyawan yang memiliki sikap profesional dapat memposisikan dirinya agar mampu memahami tugas dan tanggung jawab, hubungan dan relasi, serta fokus dan konsisten terhadap urusan pekerjaannya.

Pengertian profesionalisme sumber daya manusia itu sendiri adalah seorang, atau sekumpulan orang yang diberi amanah untuk

memelihara, melakukan, dan mengembangkan karyawan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan mencapai visi misinya.

Data dari hasil observasi ini di dapatkan melalui observasi, wawancara serta dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 08 Maret 2023 - 31 Mei 2023. Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Arif Febrianto selaku karyawan bagian lobi hotel Sari Indah, mengatakan:

“Ya mengutamakan pelayanan jasa kepada pelanggan daripada hal-hal lainnya, satu contoh datang tepat waktu misalnya, membersihkan ruangan-ruangan dengan bersih, menata benda-benda dengan rapi agar terlihat rapi dan indah.” (wawancara dilakukan di lobi hotel Sari Indah pada tanggal 17 Mei 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam bekerja apapun dan dimanapun harus profesional, seorang karyawan harus memiliki jiwa yang profesional dalam melakukan pekerjaannya. Karena, ketika seorang karyawan tidak profesional maka tidak akan tercipta kerjasama yang baik.

Penelitian melakukan wawancara dengan Bapak Abdullah sebagai karyawan hotel. Dari hasil wawancara Bapak Abdullah, mengatakan:

“Pada jam kerja karyawan tidak boleh main hape agar kerjaan yang dikerjakan selesai tepat waktu, tidak membawa masalah pribadi ke dalam pekerjaan, misal karyawan satu dengan karyawan satunya memiliki masalah pribadi, pada lingkungan kerja tidak boleh menyangkut pautkan masalah tersebut ke dalam kerjaan agar lingkungan kondusif dan dalam melayani pelanggan lebih tenang.” (Wawancara dilakukan di lobi hotel Sari Indah pada tanggal 17 Mei 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa profesionalisme dalam bekerja dianggap sebagai salah satu aspek terpenting untuk mencapai kesuksesan dalam pekerjaan.

2. Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana adalah salah satu pendukung untuk tercapainya suatu tujuan. Selain mempermudah pekerjaan, dengan adanya sarana dan prasarana juga mempercepat proses kerja suatu organisasi atau lembaga. Produktivitas kegiatan dapat meningkat karena terbantu dengan adanya sarana dan prasarana.

Data hasil dari penelitian ini didapatkan melalui wawancara yang dilakukan peneliti pada tanggal 08 Maret – 31 Mei 2023. Peneliti melakukan wawancara dengan seorang karyawan hotel. Dari hasil wawancara Bapak Arif Febrianto, mengatakan:

“Sarana dan prasarana di hotel ini beragam mulai dari kamar yang berisi kasur, meja, ac, kamar mandi dalam, mushola, kantin, dan lobi.”
(wawancara pada tanggal 17 Mei 2023 di lobi hotel Sari Indah).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana di hotel Sari Indah cukup memadai meskipun hotel ini tidak berbintang dan bangunannya berdiri di wilayah perdesaan, namun hal itu tidak mengurangi pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan.

Penelitian melakukan wawancara dengan Bapak Abdullah sebagai karyawan hotel. Dari hasil wawancara Bapak Abdullah, mengatakan:

“Sarana dan Prasarana yang ada di hotel ini ada kamar, tempat parkir yang cukup luas, ada resepsionis, ada wifi, tempat laundry dan lainnya.”
(wawancara di hotel Sari Indah pada tanggal 17 Mei 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa

sarana dan prasarana cukup lengkap meskipun ada beberapa sarana dan prasarana yang tidak ada di hotel Sari Indah yaitu tempat karaoke keluarga.

Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Alfarizi Ramadhan sebagai pengunjung hotel Sari Indah, dan Bapak Alfarizi Ramadhan, mengatakan:

“Sebagai pengunjung yang menggunakan jasa pelayanan hotel sari ini maka sarana dan prasarana cukup memadai bagi hotel yang berada di lingkungan pedesaan. Dimana lokasinya yang strategis di dekat jalan pantura yang memudahkan pengunjung untuk menggunakan jasa hotel ini sebagai tempat sementara beristirahat dari perjalanan.” (wawancara dilakukan di hotel Sari Indah pada tanggal 17 Mei 2023, namun Bapak Alfarizi tidak mau untuk di dokumentasi).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa hotel ini memiliki tempat yang sangat strategis dan akses keluar masuk hotel langsung jalan pantura Pajurangan sehingga tamu tidak kesulitan untuk mencari tempat penginapan lagi untuk beristirahat.

Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Ari Firmansyah sebagai pengunjung hotel, Bapak Ari Firmansyah mengatakan:

“Untuk sarana dan prasarana yang ada di hotel sari indah menurutku masih kurang sebab tidak ada gedung untuk berkaraoke sekeluarga, dan pantas aja hotel ini masih tidak berbintang. Saran saya sebaiknya ditingkatkan dan diperbaiki lagi sarana dan prasarana agar hotel ini memiliki ciri khas yang berbeda dengan hotel lainnya walaupun bangunan ini dibangun di daerah pedesaan.” (wawancara dilakukan di hotel Sari Indah pada tanggal 17 Mei 2023, namun narasumber tidak mau di dokumentasikan).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa hotel ini masih tidak termasuk hotel yang berbintang dikarenakan masih ada sarana dan prasarana yang kurang. Dengan adanya masukan dari

pengunjung maka pihak manajemen harus memperbaiki dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan di hotel ini.

3. Sistem informasi pelayanan.

Sistem informasi pelayanan sangat dibutuhkan untuk memudahkan pekerjaan karyawan, selain itu untuk dapat meningkatkan aksesibilitas data yang telah disajikan kepada para pengguna informasi dengan cepat dan akurat tanpa adanya perantara. Sistem informasi pelayanan ini juga menyimpan data-data penting pengunjung yang sudah pernah memakai jasa pelayanan ini sehingga data pengunjung aman.

Data dari hasil observasi ini di dapatkan melalui observasi, wawancara serta dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 08 Maret 2023 - 31 Mei 2023. Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Arif Febrianto selaku karyawan bagian lobi hotel Sari Indah, mengatakan:

“Sistem informasi yang digunakan pada hotel ini cukup lengkap, seperti papan nama yang dipasang di depan agar memudahkan memberikan informasi kepada masyarakat baik masyarakat sekitar maupun masyarakat lainnya seperti pengguna jalan karena letak hotel Sari Indah ini berada di dekat jalan pantura. Sistem informasi yang digunakan juga memudahkan karyawan untuk mendata jumlah pengunjung yang datang (check in), pengunjung yang keluar (check out), dan lain-lain.” (wawancara dilakukan di lobi hotel pada tanggal 17 Mei 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi ini sudah cukup moderen sehingga pengunjung mudah mendapatkan akses informasi tentang hotel Sari Indah Pajurangan ini.

Penelitian melakukan wawancara dengan Bapak Abdullah sebagai karyawan hotel. Dari hasil wawancara Bapak Abdullah, mengatakan:

“Adanya resepsionis di hotel ini digunakan sebagai salah satu sistem informasi pelayanan, selain itu sistem informasi bisa digunakan secara offline maupun online. Informasi secara offline yaitu berupa banner yang dipasang di luar dan yang secara online yaitu melalui sosial media.” (wawancara pada tanggal 17 Mei 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen hotel Sari Indah ini memanfaatkan ilmu teknologi untuk memudahkan pengunjung mengakses informasi mengenai hotel ini.

Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Alfarizi Ramadhan sebagai pengunjung hotel Sari Indah, dan Bapak Alfarizi Ramadhan, mengatakan:

“Sistem informasi pelayanan pada hotel ini sangat mudah, tidak membingungkan bagi pengunjung untuk mendapatkan informasi apapun tentang pelayanan hotel Sari indah ini, dengan cara menghubungi resepsionis dan karyawan resepsionisnya juga ramah terhadap pengunjung yang ingin menggunakan jasa pelayanan hotel ini.” (wawancara ini dilakukan di hotel Sari indah, pada tanggal 17 Mei 2023 dan Bapak Alfarizi tidak mau di dokumentasikan).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya resepsionis maka pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel tidak membuat pelanggan bingung, serta mendapatkan informasi mengenai pelayanan di hotel ini sangatlah mudah.

Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Ari Firmasyah sebagai pengunjung hotel, Bapak Ari Firmansyah mengatakan:

“Pada hotel ini sistem informasi masih kurang sebab tidak ada alat komunikasi seperti telepon yang menyambung dengan resepsionis. Namun, pengunjung bisa menghubungi resepsionis melalui alat komunikasi milik pribadi seperti HP melalui nomer yang sudah tertera di setiap kamar, baik untuk keperluan lain ataupun memesan makanan dan minuman.” (wawancara di hotel Sari Indah pada tanggal 17 mei 2023, namun narasumber tidak mau di dokumentasikan).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa

sistem informasi masih kurang memadai, oleh karena itu hotel ini belum termasuk hotel yang berbintang. Tetapi, manajemen berupaya memberikan sistem informasi melalui nomor yang tertera pada setiap kamar untuk mempermudah pelanggan menghubungi resepsionis.

c. Sumber daya manusia

Sumber daya manusia sangat berpengaruh besar terhadap suksesnya suatu bisnis apalagi di bidang perhotelan. Karena pada bisnis ini memberikan suatu pelayanan terhadap konsumen, potensi yang dimiliki setiap individu dimanfaatkan untuk keberhasilan dalam mencapai tujuan baik secara perorangan maupun secara kelompok. Dalam hal ini sumber daya manusia memiliki beberapa indikator yang berdampak pada manajemen pelayanan hotel Sari Indah di Kabupaten Probolinggo antara lain sebagai berikut.

1. Pendidikan

Pendidikan adalah hal dasar untuk membentuk sumber daya manusia yang berkualitas, akan tetapi tidak semua orang bisa mendapatkan pendidikan yang layak karena beberapa faktor yaitu salah satunya faktor ekonomi. Pada hotel Sari Indah pajurangan rekrutmen karyawan yang memiliki pendidikan yang cukup dikarenakan kemampuan setiap individu dibutuhkan untuk usaha bisnis ini yang bergerak dibidang pelayanan.

Data dari hasil observasi ini di dapatkan melalui observasi, wawancara serta dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal

08 Maret 2023 - 31 Mei 2023. Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Arif Febrianto selaku karyawan bagian lobi hotel Sari Indah, mengatakan:

“Minimal ijazah yang di gunakan untuk mendaftar kerja disini (Hotel Sari Indah) adalah SMA/SMK dan sederajat.” (wawancara di lobi hotel Sari Indah pada tanggal 17 Mei 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pendidikan dan sumber daya manusia (SDM) sangatlah penting dan sangat berdampingan. khususnya warga kecamatan gending secara umum rata-rata Pendidikan SMA Sederajat.

Penelitian melakukan wawancara dengan Bapak Abdullah sebagai karyawan hotel. Dari hasil wawancara Bapak Abdullah, mengatakan:

“Ijazah terakhir adalah ijazah SMA.” (wawancara dilakukan dihotel Sari Indah pada tanggal 17 Mei 2023).

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa karyawan yang bekerja pada hotel Sari Indah memiliki ijazah minimal SMA sederajat, karena pendidikan SMA dianggap memiliki kualitas sumber daya manusia yang cukup.

Penelitian melakukan wawancara dengan Bapak Salman sebagai masyarakat sekitar. Dari hasil wawancara Bapak Salman, mengatakan:

“Untuk melamar pekerjaan di hotel itu minimal ijazah SMA/SMK atau sederajat.” (wawancara dilakukan di warung bakso pada tanggal 17 Mei 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa untuk menjadi karyawan di hotel Sari Indah tersebut harus memiliki ijazah minimal SMA sederajat.

2. Lingkungan sekitar

Lingkungan bisnis internal: Lingkungan bisnis internal adalah faktor-faktor yang ada di dalam perusahaan dan biasanya dapat dikendalikan oleh perusahaan. Ini memungkinkan perusahaan untuk menangani masalah yang muncul ketika lingkungan bisnis eksternal berubah. Lingkungan bisnis eksternal: Faktor-faktor yang ada di luar perusahaan dan biasanya tidak dapat dikendalikan oleh perusahaan yang memengaruhi upaya visi, misi, dan tujuan atau target perusahaan. (Manajemen et al., 2018)

Lingkungan sekitar adalah salah satu faktor yang sangat berpengaruh besar terhadap dampak ekonomi dan kemajuan wisata. Letak bangunan hotel ini sangat strategis karena dilingkungan sekitar terdapat beberapa sektor usaha yaitu berupa SPBU, dekat dengan pintu masuk tol Gending, rumah makan, pabrik kayu, dan kantor salah satu partai politik.

Data dari hasil observasi ini di dapatkan melalui observasi, wawancara serta dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 08 Maret 2023 - 31 Mei 2023. Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Arif Febrianto selaku karyawan bagian resepsionis hotel Sari Indah, mengatakan:

“Lingkungan sekitar hotel ini cukup ramai dikarenakan lokasinya berdekatan pintu masuk tol bahkan di pinggir jalan pantura sehingga rame dengan suara kendaraan yang berlalu-lalang.” (wawancara dilakukan di depan resepsionis hotel Sari Indah, pada tanggal 17 Mei 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa

lingkungan hotel Sari Indah pajurangan di kabupaten probolinggo adalah tempat yang strategis untuk membangun bisnis apalagi di bidang perhotelan sebab tempatnya berdekatan dengan pintu keluar masuk tol Gending, yang mana banyak orang yang membutuhkan tempat peristirahatan untuk melepas rasa lelah dalam perjalanan.

Penelitian melakukan wawancara dengan Bapak Abdullah sebagai karyawan hotel. Dari hasil wawancara Bapak Abdullah, mengatakan:

“Lingkungannya cukup aman, halamannya luas dan kendaraan roda empat bisa parkir di depan kamar masing-masing.” (wawancara pada tanggal 17 Mei 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa keamanan di lingkungan hotel ini cukup aman, sehingga kendaraan pengunjung terparkir dengan aman.

Penelitian melakukan wawancara dengan Bapak Salman sebagai masyarakat sekitar. Dari hasil wawancara Bapak Salman, mengatakan:

“Menurut saya sebagai warga sekitar hotel ini, keberadaan hotel ini sangat membantu perekonomian warga sekitar sebab banyak kesempatan warga untuk mendirikan usaha seperti saya. Banyak warga sekitar juga yang bisa bekerja sehingga mengurangi pengangguran yang ada di desa ini.” (wawancara dilakukan di warung bakso, pada tanggal 17 Mei 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa adanya hotel ini berdampak positif bagi warga sekitar apalagi untuk bisnis, meskipun hotel ini berdiri di kawasan perdesaan yang mana masih banyak masyarakat yang pro dan kontra terhadap bangunan hotel ini.

3. Reward atau penghargaan

Perencanaan, pengorganisasian, pembangunan staf, penggerakan,

dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pengadaan, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pengangkutan tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi disebut manajemen sumber daya manusia (Bangun Wilson, 2012:6). Manajemen sumber daya manusia berfungsi untuk meningkatkan motivasi karyawan perusahaan, terutama melalui penerapan sistem reward (Murti dan Sri Mulyani, 2013:10-11). (Fuady, 2020)

Reward atau penghargaan adalah suatu apresiasi yang diberikan oleh manajer terhadap karyawan atas kinerja yang telah diberikan kepada suatu perusahaan dan dengan tujuan untuk meningkatkan motivasi karyawan lain untuk bisa berhasil juga. Selain itu untuk menjadikan suasana kerja yang kompetitif dan produktif.

Data dari hasil observasi ini di dapatkan melalui observasi, wawancara serta dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 08 Maret 2023 - 31 Mei 2023. Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Arif Febrianto selaku karyawan bagian resepsionis hotel Sari Indah, mengatakan:

“Karyawan mendapatkan bonus seperti THR pada hari raya dan bonus-bonus lainnya, serta mendapatkan tempat kerja yang aman dan tenang sehingga untuk bekerja pun jadi nyaman.” (wawancara dengan Bapak Arif, 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa manajer memberikan reward ataupun penghargaan kepada karyawan sebagai apresiasi telah melakukan pekerjaannya dengan baik.

Penelitian melakukan wawancara dengan Bapak Abdullah sebagai

karyawan hotel. Dari hasil wawancara Bapak Abdullah, mengatakan:

“Rewardnya adalah diberikan bonus atau uang tambahan selain gaji kepada karyawan yang memiliki kinerja yang baik, selain itu ada momen tertentu atasan mengajak karyawannya berlibur ya walaupun hanya ke tempat wisata di dekat-dekat sini aja misalnya ke daerah Malang.” (wawancara dengan Bapak Abdullah, 2023).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa seorang manajer memberikan bonus di luar dari gaji setiap bulannya serta memberikan libur sebagai salah satu cara manajer untuk menjaga mental karyawannya dari rasa jenuh dan bosan terhadap pekerjaannya.

Berikut adalah kesimpulan dari data primer hasil wawancara:

Tabel Kesimpulan Hasil Wawancara

Variabel	Sub Variabel/ Aspek	Indikator	Kesimpulan
Analisis Manajemen Pelayanan Hotel Sari Indah di Kabupaten Probolinggo	Strategi	Upaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan SOP yang berlaku	Dari hasil wawancara dengan beberapa informan, manajer berupaya semaksimal mungkin untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan dengan menerapkan peraturan- peraturan tertentu kepada karyawan, selain itu hotel ini dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai sehingga karyawan bekerja secara profesional dan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah tujuan utama bagi pengusaha dibidang perhotelan yang bergerak menjual jasa.
		Evaluasi dalam kegagalan	Pada dunia bisnis pasti perusahaan memiliki kendala-kendala yang terjadi, kendala tersebut yang membuat suatu perusahaan tidak berjalan dengan lancar. Hal itu sangat dihindari oleh perusahaan manapun sehingga seorang manajer memiliki inisiatif tertentu untuk meminimalisir kendala-kendala tersebut. Dengan mengevaluasi kegagalan-kegagalan yang terjadi agar tidak terjadi dikemudian hari, strategi yang dilakukan seorang manajer salah satunya dengan cara mengadakan rapat ataupun pertemuan dengan jajaran staf mulai dari direktur hingga karyawan paling bawah, dengan bertujuan

Variabel	Sub Variabel/ Aspek	Indikator	Kesimpulan
			agar tidak terjadi miss komunikasi antar karyawan.
	Sistem	Profesionalisme sumber daya manusia	Seorang karyawan yang memiliki sikap yang profesional maka akan bisa memposisikan dirinya apa tugas dan tanggung jawabnya terhadap pekerjaannya, serta bisa bekerjasama dengan baik.
		Sarana dan prasarana	Dari beberapa informan dapat disimpulkan bahwa dengan adanya sarana dan prasarana sangat membantu produktivitas pekerjaan dan membantu mencapai sebuah tujuan. Akan tetapi, sarana dan prasarana di hotel Sari Indah ini masih belum lengkap, karena bangunannya masih bangunan biasa yang tidak tampak seperti hotel, dan tidak ada tempat karaoke keluarga sehingga hotel ini masih belum dikategorikan hotel yang berbintang.
		Sistem informasi pelayanan	Manajemen pada hotel ini sudah memanfaatkan teknologi sebagai sistem informasi pelayanan.
	Sumber Daya Manusia	Pendidikan	Kesimpulannya adalah masyarakat di desa kecamatan Gending yang mana letak bangunan hotel itu berdiri rata-rata pendidikan terakhir adalah SMA atau sederajat.
		Lingkungan	Adanya bangunan hotel ini membuat lingkungan sekitar berdampak positif.

Variabel	Sub Variabel/ Aspek	Indikator	Kesimpulan
		sekitar	
		Reward atau penghargaan	Reward ini diberikan untuk sebagai imbalan atas pekerjaan yang dilakukan secara maksimal.

Selain itu, peneliti juga melakukan observasi secara langsung ke hotel Sari Indah dan lingkungan sekitarnya. Berikut ini adalah hasilnya:

Hasil Observasi				
Link foto		https://drive.google.com/file/d/1Pj19Moe6BdcuU8XfHIjHQqa6iwvx8XM/view?usp=drive_link	https://drive.google.com/file/d/1P_xKsdVWVwwofZn9n4onFTJaVe8il3E6/view?usp=drive_link	https://drive.google.com/file/d/1VbzkUHclKZYVvd72eoSwuZNE20Fb_vSQ/view?usp=drive_link
Variabel/konsep yang diteliti	Indikator	Hotel sari Indah	Warung bakso	Pintu gerbang Tol Gending (Jalan pantura pajurangan)
Strategi Pelayanan	Tingkat perkembangan adanya bangunan hotel di kawasan perdesaan	Bangunan yang ada pada hotel ini sejak dulu hingga saat ini masih tetap sama, bangunan yang tampak dari luar bukan seperti bangunan hotel. Nama papan yang terpampang di luar juga kecil sehingga masyarakat kebanyakan tidak mengetahui adanya bangunan	Dengan adanya bangunan hotel di sekitar, maka masyarakat memanfaatkan peluang tersebut untuk mendirikan usaha dibidang kuliner. Hal ini berdampak positif bagi warga sekitar, yang awalnya tidak	Adanya bangunan baru di sekitar hotel membuat hotel Sari Indah dikenal banyak orang dan dijadikan tempat istirahat sejak bagi masyarakat yang melakukan perjalanan. Dan hotel itu lebih produktif lagi dikarenakan dengan adanya

Hasil Observasi				
		hotel tersebut. Pelanggan yang datang pada hotel ini tidak banyak, sehingga karyawan tidak begitu sibuk dalam pekerjaannya. Peneliti juga melihat ada beberapa karyawan pada waktu jam kerja sangat santai dikarenakan tamu yang datang ke hotel ini tidak banyak.	mempunyai usaha sekarang sudah memiliki usaha dan setiap harinya selalu rame meskipun tidak semua pelanggan hotel membeli makanan dari luar.	pintu tol Gending membuat lingkungan sekitar lebih rame daripada biasanya.
Sistem Pelayanan	Tingkat sistem informasi pelayanan dan perbaikan fasilitas di tempat yang diobservasi	Sistem informasi yang ada pada hotel ini kurang memadai, hanya terdapat nama papan yang kecil dan ketika pada malam hari lampu sebagai penerang nama papan tersebut kurang terang sehingga terkesan tidak ada nama papan sebagai identitas hotel tersebut.	Lingkungan sekitar kebanyakan orang yang membuka usaha bisnis dibidang kuliner, dengan adanya bangunan hotel di desa maka fasilitas di warug bakso ini diperluas lagi karena ramainya konsumen, meskipun konsumen tersebut tidak berasal dari tamu hotel	Sejak dibangun pintu exit tol Gending maka banyak lampu yang didirikan sebagai penerangan jalan dan sekitar. Pemandangan sekitar jauh lebih indah dan ramai daripada sebelumnya. Dengan begitu, wilayah sekitar hotel lebih produktif lagi.

Hasil Observasi				
			Sari Indah, dan kebanyakan konsumen dari luar. Bahkan warung bakso ini sudah membuka beberapa cabang di Kabupaten Probolinggo.	
Sumber Daya Manusia	Tingkat pengurangan pengangguran di sekitar tempat observasi	Adanya hotel Sari Indah ini membuka peluang merekrut orang sebagai karyawan. Sebuah perusahaan pasti membutuhkan orang untuk membantu mensukseskan apa yang menjadi tujuan perusahaan itu sendiri. Dengan adanya kesempatan ini maka pengangguran di sekitar berkurang dan membantu perekonomian masyarakat sekitar khususnya masyarakat di Kecamatan Gending.	Warung bakso di sekitar lebih produktif lagi dan banyak usaha kuliner lainnya, dengan memanfaatkan wilayah yang produktif untuk membuka usaha baik usaha dibidang kuliner maupun usaha lainnya. Seperti warung bakso ini yang awalnya hanya ada 2 orang pegawai saja, kini warung bakso menambah karyawan karena kewalahan untuk melayani pembeli.	Sejak adanya pembangunan pintu exit tol Gending membuat wilayah desa Pajurangan semakin rame, dan banyak usaha bisnis yang mulai berdiri. Pembangunan exit tol tersebut juga berdampak positif bagi warga sekitar dikarenakan pembangunan pintu exit tol membutuhkan karyawan yang di rekrut dari masyarakat sekitar maupun dari PT pembangunan pintu tol itu sendiri.

Sumber : Diolah oleh peneliti di lapangan, 2023.

Tabel Kesimpulan Observasi dari Unit Analisis yang diteliti

PENYAJIAN DATA			
Variabel	Sub Variabel/ Aspek	Indikator	Kesimpulan Observasi
Analisis Manajemen Pelayanan Hotel Sari Indah di Kabupaten Probolinggo	Strategi Pelayanan	Upaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan SOP yang berlaku.	Dari hasil observasi yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Hotel Sari Indah cukup layak, karena karyawan hotel ini mengikuti peraturan-peraturan yang telah dibuat oleh seorang manajer, dengan kata lain karyawan hotel ini memiliki loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaannya di perusahaan ini.
		Evaluasi dalam kegagalan.	Melalui observasi dapat disimpulkan bahwa setiap perusahaan manapun pasti mempunyai kendala-kendala yang tidak diinginkan. Seorang manajer harus mempunyai inisiatif tersendiri untuk meminimalisir kegagalan terjadi, dan karyawan juga harus memperhatikan, mendengarkan, serta melakukan apa aja kritik dan saran dari pelanggan hotel ini untuk kemajuan hotel ini. Mengevaluasi kegagalan-kegagalan itu sangat penting agar hal yang tidak diinginkan tidak terjadi lagi dikemudian hari, dan memperbaiki kekurangan yang ada di Hotel Sari

PENYAJIAN DATA			
Variabel	Sub Variabel/ Aspek	Indikator	Kesimpulan Observasi
			Indah ini.
	Sistem Pelayanan	Profesionalisme sumber daya manusia.	Perusahaan perlu memiliki karyawan yang profesional dalam melakukan pekerjaannya, dan seorang karyawan harus menanamkan sifat yang profesional dalam bekerja agar tidak sewenang-wenang melakukan pekerjaannya dan visi dan misi perusahaan itu tercapai. Jika karyawan bekerja secara profesional maka akan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, dan aman.
		Sarana dan Prasarana.	Sarana dan prasarana di hotel ini kurang lengkap sehingga karyawan ini tidak terlalu banyak, karena dari jalan pantura hotel ini tidak seperti hotel melainkan tampak seperti perumahan biasa. Ada beberapa fasilitas tidak dapat digunakan dengan baik, hal ini membuat pelanggan tidak merasakan puas dalam menggunakan jasa pelayanan hotel ini.
		Sistem Informasi Pelayanan.	Dapat disimpulkan bahwa sistem informasi pelayanan masih kurang baik meskipun resepsionis di hotel ini jelas dan karyawannya juga ramah dalam melayani pelanggan. Tetapi, ketika pelanggan ingin memesan makanan dan minuman harus keluar kamar dulu untuk pergi ke kantin,

PENYAJIAN DATA			
Variabel	Sub Variabel/ Aspek	Indikator	Kesimpulan Observasi
			walaupun di setiap kamar sudah tertera nomor HP. Dan secara online nomor yang tertera di websitenya tidak merespon dengan baik, bahkan sudah tidak aktif lagi sehingga hal ini menyulitkan pelanggan untuk booking tempat ini dan harus dilakukan secara offline.
	Sumber Daya Manusia	Pendidikan.	Berdasarkan hasil observasi, pendidikan sangat berpengaruh dalam membentuk sumber daya manusia yang berkualitas. Warga sekitar hotel rata-rata pendidikan terakhir adalah SMA dan sederajat meskipun di daerah pedesaan.
		Lingkungan Sekitar.	Lingkungan sangat berpengaruh besar terhadap suksesnya suatu perusahaan, lingkungan yang tidak produktif menjadi lingkungan yang produktif, yang awalnya adalah kawasan yang gelap kini menjadi kawasan yang ramai, dan menjadi peluang besar untuk membangun usaha baik di bidang kuliner untuk membantu perekonomian keluarga, adanya SPBU karena dekat dengan jalan pantura, dan bekerja di exit tol Gending. Hal ini adalah salah satu dampak positif untuk mengurangi pengangguran warga sekitar.

PENYAJIAN DATA			
Variabel	Sub Variabel/ Aspek	Indikator	Kesimpulan Observasi
		Reward atau penghargaan.	Reward atau penghargaan ini adalah salah satu cara manajer untuk meningkatkan kinerja karyawan untuk melakukan pekerjaannya lebih giat dan rajin lagi, serta mendorong karyawan lain untuk bisa sukses juga. Dengan diadakan liburan bagi karyawan itu adalah inisiatif seorang manajer menjaga kewarasan karyawannya dari rasa bosan terhadap pekerjaannya.

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2023.

C. Analisis dan Interpretasi Data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dengan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Sugiyono (2009), yang terdiri dari empat komponen yaitu: Pengumpulan data, Reduksi data, Penyajian data, dan Penarikan kesimpulan.

Dalam skripsi ini, peneliti berupaya meneliti sebuah realita yang terjadi pada manajemen pelayanan. Berdasarkan wawancara dan observasi mengenai analisis manajemen pelayanan hotel sebagai berikut:

Analisis Manajemen Pelayanan Hotel Sari Indah di Kabupaten Probolinggo

1. Strategi Pelayanan

- a. Upaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan SOP yang berlaku.

Dalam kehidupan sehari-hari, manusia tidak dapat dipisahkan dari kegiatan administrasi. Manajemen merupakan unsur yang memegang peranan sangat penting dalam mencapai tujuan berbagai kegiatan. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa karyawan hotel sebagai manajemen sedangkan peraturan yang berlaku di Hotel tersebut adalah sebagai administrasinya. kedua hal tersebut tidak dapat dipisahkan sebab ketika suatu perusahaan tidak memiliki administrasi maka perusahaan tidak akan berjalan, begitu sebaliknya ketika suatu perusahaan bergerak dibidang pelayanan tidak memiliki sumber daya manusia yaitu karyawan maka perusahaan itu tidak ada pelayanan yang terjadi.

Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan yaitu karyawan Hotel Sari Indah mengatakan bahwa mereka sudah melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP yang berlaku dikarenakan pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggan.

b. Evaluasi dalam kegagalan.

Lemahnya birokrasi tradisional dalam paradigma administrasi publik klasik, memunculkan ide new public management (NPM) pada awal tahun 1990-an. Menurut 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. Dengan demikian setiap perusahaan dibidang apapun khususnya perusahaan dibidang perhotelan yang mana hotel ini memberikan jasa pelayanan pasti ada saja kendala yang terjadi. oleh karena itu, seorang manajer harus mengevaluasi kendala-kendala yang terjadi sehingga kendala tersebut tidak terjadi dikemudian hari, dengan tujuan untuk meminimalisir hal-hal yang tidak diinginkan.

Manajer atau atasan hotel ini selalu mengadakan rapat untuk mengevaluasi kendala- kendala yang tidak diinginkan ketika terjadi di lapangan untuk meminimalisir kegagalan- kegagalan yang terjadi, sehingga manajer maupun karyawan memiliki inisiatif sendiri untuk meningkatkan pelayanan hotel agar pelanggan ataupun pengguna jasa ini merasakan puas dengan layanan hotel Sari Indah ini.

2. Sistem Informasi Pelayanan

a. Profesionalisme sumber daya manusia

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 teori tersebut dapat berkaitan dengan konsep yang telah diteliti, sebab seorang karyawan yang berprofesional dalam menjalankan tugasnya maka karyawan tersebut bisa memposisikan diri apa saja tugas dan tanggung jawab seorang karyawan sehingga karyawan tersebut dapat bekerjasama dengan baik, dan memberikan pelayanan dan melayani pelanggan dengan tenang, ramah, sopan, dan lain sebagainya.

Dari beberapa karyawan maupun atasan yang telah diwawancarai, maka profesional dalam bekerja sangat dibutuhkan untuk menciptakan lingkungan kerja yang baik, aman, dan nyaman. Dengan demikian, maka karyawan melakukan pekerjaan dengan baik dan pelanggan pun akan merasakan lingkungan hotel dengan tenang serta mendapatkan pelayanan yang cukup memuaskan dari karyawan hotel Sari Indah ini.

b. Sarana dan prasarana

Dalam sebuah perusahaan pasti ada sarana dan prasarana, jika sarana dan prasarana kurang memadai maka sistem pelayanan akan terganggu dan administrasi juga terhambat. Dimana manajemen itu sendiri adalah orang yang menyelenggarakan kerja, sedangkan administrasi adalah penyelenggaranya. Keduanya akan berjalan dengan baik dan efisien karena terbantu dengan adanya sarana dan prasarana yang lengkap.

Sarana dan Prasarana sangat dibutuhkan untuk mendukung kelengkapan dan kenyamanan pengunjung saat menggunakan layanan jasa hotel ini. Kepuasan pelanggan adalah tujuan utama bagi perusahaan bisnis yang bergerak dibidang perhotelan.

c. Sistem informasi pelayanan

Sistem informasi ini merupakan sarana dan prasarana yang ada di hotel ini, selain itu sistem informasi ini memudahkan karyawan dalam bekerja dan menginformasikan apa saja yang terkait dengan hotel Sari Indah ini kepada masyarakat umum, yang mana sistem informasi juga merupakan bagian dari manajemen. Manajemen itu sendiri artinya seni untuk mengatur dan mengelola sesuatu.

Sistem di dalam suatu organisasi disebut sistem informasi. Sistem ini menggabungkan kebutuhan pengolahan transaksi harian, membantu operasi, bertanggung jawab atas kegiatan manajemen dan strategi, dan memberikan laporan kepada pihak luar tertentu. Data dapat dianggap sebagai sumber informasi karena mereka adalah representasi kejadian dalam bentuk angka, simbol, atau karakter yang memiliki arti. Informasi pada tingkat organisasi tertentu mungkin juga merupakan informasi pada tingkat organisasi lainnya. Diolah menjadi informasi oleh suatu model, data dikirim ke orang lain untuk digunakan untuk membuat keputusan, membuat tindakan, dan menghasilkan sejumlah data kembali. Input dianggap sebagai input, dan kemudian diproses kembali oleh model, membentuk siklus. (Hipolito Da Silva Baptista, 2023)

Salah satu contoh pelayanan yang diberikan adalah sistem informasi pelayanan. Dengan adanya sistem informasi ini memudahkan

karyawan untuk menyampaikan hasil laporan kepada atasan serta membantu pekerjaan karyawan dalam bekerja. Selain itu, sistem informasi pelayanan ini juga memudahkan pelanggan untuk mendaftar secara online. Akan tetapi pendaftaran online masih tidak bisa dilakukan dengan baik dikarenakan nomor yang tertera tidak meresponnya bahkan tidak aktif lagi.

3. Sumber Daya Manusia

a. Pendidikan

Pendidikan merupakan hal utama dalam mempelajari sebuah ilmu, orang yang sudah belajar di dunia pendidikan akan berbeda kualitasnya dengan orang yang tidak berpendidikan. Manajemen ini sangat memerlukan orang-orang yang memiliki sumber daya manusia yang berkualitas untuk mengelola, merencanakan, dan mengatur sebuah administrasi.

Pendidikan terakhir yang menjadi syarat untuk menjadi karyawan hotel ini adalah SMA/SMK dan sederajat, dimana pendidikan SMA sudah dianggap memiliki kemampuan lebih dibandingkan dengan pendidikan di bawahnya.

b. Lingkungan sekitar

Paradigma New Public Service (Pelayanan Publik baru) yang menyimpulkan bahwa administrasi negara harus mampu menciptakan suasana demokratis dalam keseluruhan proses kebijakan publik, dengan memperhatikan kepentingan dan nilai sosial. Dengan demikian bahwa lingkungan sekitar hotel juga harus diperhatikan, apakah keberadaan hotel

ini memberikan dampak negatif atau positif bagi warga sekitar, karena bangunan hotel apalagi di kawasan perdesaan masih ada pro dan kontra.

Keberadaan hotel ini memberikan dampak positif bagi warga sekitar, salah satunya adalah peluang bagi warga sekitar untuk mendirikan sebuah usaha dibidang kuliner serta mengurangi pengangguran yang ada di wilayah tersebut. Meskipun hotel ini berada di lingkungan pedesaan yang lingkungannya masih sangat kental ilmu agamanya namun tidak mengurangi ataupun mengganggu lingkungan sekitar hotel ini.

c. Reward atau penghargaan

Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik pemerintah negeri maupun pemerintah swasta untuk memenuhi kebutuhannya, dengan demikian seorang manajer memerlukan tenaga karyawan untuk melayani pelanggan dengan baik dan karyawan mendapatkan upah dari pekerjaannya yang telah dilakukan. Pekerjaan yang baik akan diberikan bonus sebagai apresiasi telah melakukan pekerjaan dengan baik sehingga tujuan utama manajer akan tercapai.

Penghargaan yang diberikan setimpal dengan pekerjaan yang telah dikerjakan. Karyawan yang cekatan dalam bekerja maka akan mendapatkan bonus, dan lingkungan kerja yang aman dan nyaman membuat karyawan merasa tenang dalam bekerja, tidak hanya karyawan saja tetapi pelanggan akan ikut merasakan puas dengan layanan yang diberikan karyawan hotel dan lingkungan yang aman akan membuat pelanggan damai dalam menggunakan jasa pelayanan hotel Sari Indah ini.

Tabel kesimpulan interpretasi data

Variabel	Sub Variabel/Aspek	Indikator	Interpretasi data	Keterkaitan dengan Konsep dalam Tinjauan pustaka
Analisis Manajemen Pelayanan Hotel Sari Indah di Kabupaten Probolinggo	Strategi	Upaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan SOP yang berlaku	Berdasarkan hasil wawancara dari beberapa informan yaitu karyawan hotel Sari Indah mengatakan bahwa mereka sudah melaksanakan tugas sesuai dengan SOP yang berlaku dikarenakan pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri bagi pelanggan	Dalam kehidupan sehari-hari, manusia tidak dapat dipisahkan dari kegiatan administrasi. Manajemen merupakan unsur yang memegang peranan sangat penting dalam mencapai tujuan berbagai kegiatan. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa karyawan hotel sebagai manajemen sedangkan peraturan yang berlaku di Hotel tersebut adalah sebagai administrasinya. kedua hal tersebut tidak dapat dipisahkan sebab ketika suatu perusahaan tidak memiliki administrasi maka perusahaan tidak akan berjalan, begitu sebaliknya ketika suatu perusahaan bergerak dibidang

Variabel	Sub Variabel/Aspek	Indikator	Interpretasi data	Keterkaitan dengan Konsep dalam Tinjauan pustaka
				<p>pelayanan tidak memiliki sumber daya manusia yaitu karyawan maka perusahaan itu tidak ada pelayanan yang terjadi.</p>
		<p>Evaluasi dalam kegagalan</p>	<p>Manajer atau atasan hotel ini selalu mengadakan rapat untuk mengevaluasi kendala-kendala yang tidak diinginkan ketika terjadi di lapangan untuk meminimalisir kegagalan-kegagalan yang terjadi, sehingga manajer maupun karyawan memiliki inisiatif sendiri untuk meningkatkan pelayanan hotel agar pelanggan ataupun pengguna jasa ini merasakan puas dengan layanan hotel</p>	<p>Lemahnya birokrasi tradisional dalam paradigma administrasi publik klasik, memunculkan ide new public management (NPM) pada awal tahun 1990-an. Menurut 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. Dengan demikian setiap perusahaan dibidang apapun khususnya perusahaan dibidang perhotelan yang mana hotel ini</p>

Variabel	Sub Variabel/Aspek	Indikator	Interpretasi data	Keterkaitan dengan Konsep dalam Tinjauan pustaka
			Sari Indah ini.	memberikan jasa pelayanan pasti ada saja kendala yang terjadi. oleh karena itu, seorang manajer harus mengevaluasi kendala-kendala yang terjadi sehingga kendala tersebut tidak terjadi dikemudian hari, dengan tujuan untuk meminimalisir hal-hal yang tidak diinginkan.
	Sistem	Profesionalisme sumber daya manusia	Dari beberapa karyawan maupun atasan yang telah diwawancarai, maka profesional dalam bekerja sangat dibutuhkan untuk menciptakan lingkungan kerja yang baik, aman, dan nyaman. Dengan demikian, maka karyawan melakukan pekerjaan dengan baik dan	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 teori tersebut dapat berkaitan dengan konsep yang telah

Variabel	Sub Variabel/Aspek	Indikator	Interpretasi data	Keterkaitan dengan Konsep dalam Tinjauan pustaka
			pelanggan pun akan merasakan lingkungan hotel dengan tenang serta mendapatkan pelayanan yang cukup memuaskan dari karyawan hotel Sari Indah ini	diteliti, sebab seorang karyawan yang profesional dalam menjalankan tugasnya maka karyawan tersebut bisa memposisikan diri apa saja tugas dan tanggung jawab seorang karyawan sehingga karyawan tersebut dapat bekerjasama dengan baik, dan memberikan pelayanan dan melayani pelanggan dengan tenang, ramah, sopan, dan lain sebagainya
		Sarana dan prasarana	Sarana dan Prasarana sangat dibutuhkan untuk mendukung kelengkapan dan kenyamanan pengunjung saat menggunakan layanan jasa hotel ini. Kepuasan pelanggan adalah tujuan utama bagi perusahaan bisnis	Dalam sebuah perusahaan pasti ada sarana dan prasarana, jika sarana dan prasarana kurang memadai maka sistem pelayanan akan terganggu dan administrasi juga terhambat. Dimana manajemen itu sendiri adalah orang yang menyelenggarakan kerja, sedangkan administrasi adalah

Variabel	Sub Variabel/Aspek	Indikator	Interpretasi data	Keterkaitan dengan Konsep dalam Tinjauan pustaka
			yang bergerak dibidang perhotelan.	penyelenggaranya. Keduanya akan berjalan dengan baik dan efisien karena terbantu dengan adanya sarana dan prasarana yang lengkap.
		Sistem informasi pelayanan	Salah satu contoh pelayanan yang diberikan adalah sistem informasi pelayanan. Dengan adanya sistem informasi ini memudahkan karyawan untuk menyampaikan hasil laporan kepada atasan serta membantu pekerjaan karyawan dalam bekerja. Selain itu, sistem informasi pelayanan ini juga memudahkan pelanggan untuk mendaftar secara online. Akan tetapi	Sistem informasi ini merupakan sarana dan prasarana yang ada di hotel ini, selain itu sistem informasi ini memudahkan karyawan dalam bekerja dan menginformasikan apa saja yang terkait dengan hotel Sari Indah ini kepada masyarakat umum, yang mana sistem informasi juga merupakan bagian dari manajemen. Manajemen itu sendiri artinya seni untuk mengatur dan mengelola sesuatu.

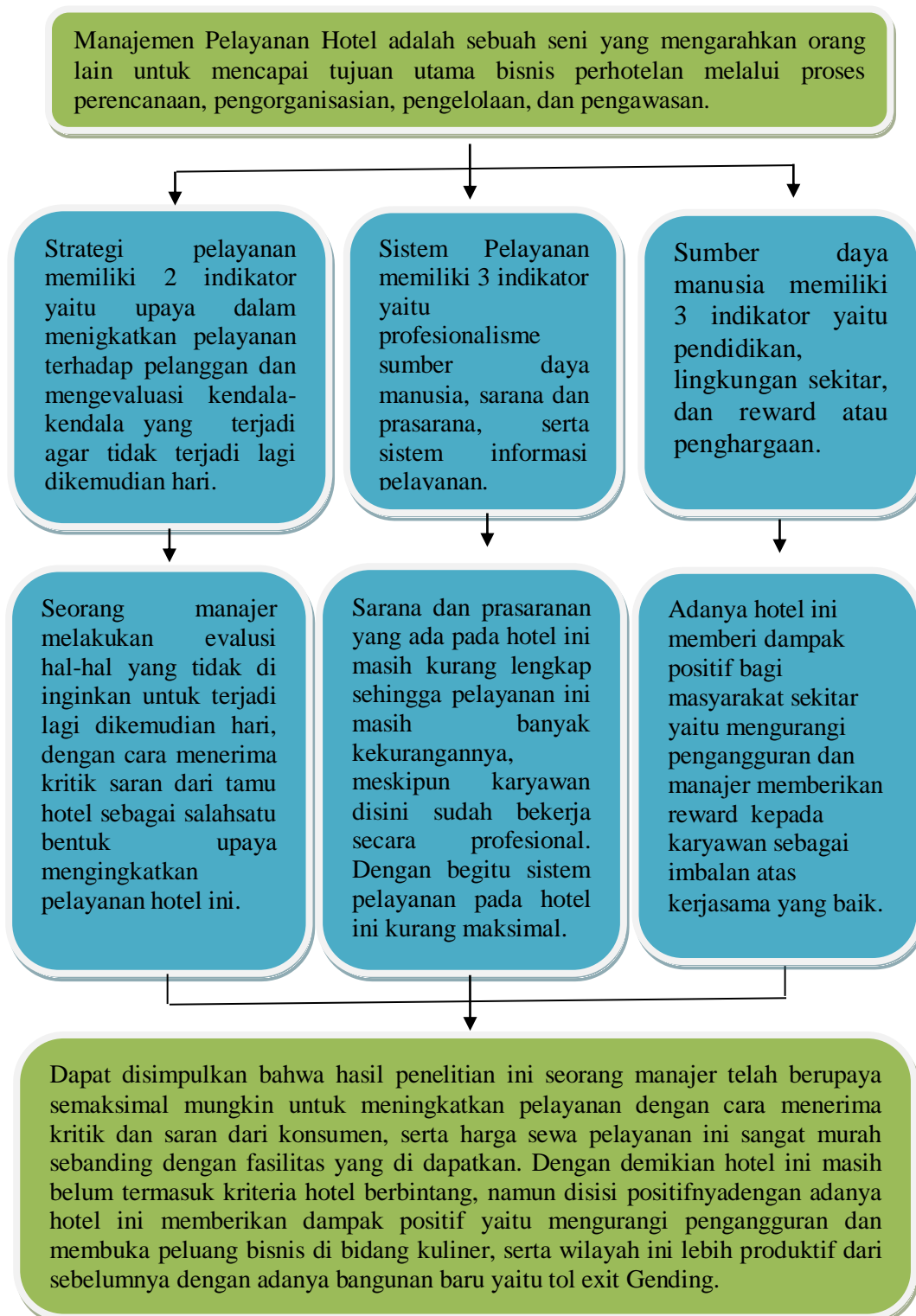
Variabel	Sub Variabel/Aspek	Indikator	Interpretasi data	Keterkaitan dengan Konsep dalam Tinjauan pustaka
			pendaftaran online masih tidak bisa dilakukan dengan baik dikarenakan nomor yang tertera tidak meresponnya bahkan tidak aktif lagi.	
	Sumber Daya Manusia	Pendidikan	Pendidikan terakhir yang menjadi syarat untuk menjadi karyawan hotel ini adalah SMA/SMK dan sederajat, dimana pendidikan SMA sudah dianggap memiliki kemampuan lebih dibandingkan dengan pendidikan di bawahnya.	Pendidikan merupakan hal utama dalam mempelajari sebuah ilmu, orang yang sudah belajar di dunia pendidikan akan berbeda kualitasnya dengan orang yang tidak berpendidikan. Manajemen ini sangat memerlukan orang-orang yang memiliki sumber daya manusia yang berkualitas untuk mengelola, merencanakan, dan mengatur sebuah administrasi.
		Lingkungan sekitar	Keberadaan hotel ini memberikan dampak positif	Paradigma New Public Service (Pelayanan Publik baru) yang

Variabel	Sub Variabel/Aspek	Indikator	Interpretasi data	Keterkaitan dengan Konsep dalam Tinjauan pustaka
			<p>bagi warga sekitar, salah satunya adalah peluang bagi warga sekitar untuk mendirikan sebuah usaha dibidang kuliner serta mengurangi pengangguran yang ada di wilayah tersebut. Meskipun hotel ini berada di lingkungan pedesaan yang lingkungannya masih sangat kental ilmu agamanya namun tidak mengurangi ataupun mengganggu lingkungan sekitar hotel ini.</p>	<p>menyimpulkan bahwa administrasi negara harus mampu menciptakan suasana demokratis dalam keseluruhan proses kebijakan publik, dengan memperhatikan kepentingan dan nilai sosial. Dengan demikian bahwa lingkungan sekitar hotel juga harus diperhatikan, apakah keberadaan hotel ini memberikan dampak negatif atau positif bagi warga sekitar, karena bangunan hotel apalagi di kawasan pedesaan masih ada pro dan kontra.</p>
		Reward atau penghargaan	<p>Penghargaan yang diberikan setimpal dengan pekerjaan yang telah dikerjakan. Karyawan yang cekatan</p>	<p>Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik pemerintah negeri maupun pemerintah swasta untuk memenuhi kebutuhannya,</p>

Variabel	Sub Variabel/Aspek	Indikator	Interpretasi data	Keterkaitan dengan Konsep dalam Tinjauan pustaka
			<p>dalam bekerja maka akan mendapatkan bonus, dan lingkungan kerja yang aman dan nyaman membuat karyawan merasa tenang dalam bekerja, tidak hanya karyawan saja tetapi pelanggan akan ikut merasakan puas dengan layanan yang diberikan karyawan hotel dan lingkungan yang aman akan membuat pelanggan damai dalam menggunakan jasa pelayanan hotel Sari Indah ini.</p>	<p>dengan demikian seorang manajer memerlukan tenaga karyawan untuk melayani pelanggan dengan baik dan karyawan mendapatkan upah dari pekerjaannya yang telah dilakukan. Pekerjaan yang baik akan diberikan bonus sebagai apresiasi telah melakukan pekerjaan dengan baik sehingga tujuan utama manajer akan tercapai.</p>

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2023

D. Kerangka Hasil Penelitian



Gambar 4.4 : Kerangka Hasil Penelitian

Sumber: Retno, 2023