

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian akhir dari skripsi ini, peneliti akan mengemukakan beberapa kesimpulan dan saran yang didasarkan pada temuan hasil penelitian dan uraian pada bab-bab sebelumnya mengenai masalah yang diteliti, yaitu studi analisis deskriptif kualitatif mengenai analisis manajemen pelayanan hotel Sari Indah di Kabupaten Probolinggo

A. KESIMPULAN

Dalam skripsi ini, peneliti berupaya meneliti realita yang terjadi pada manajemen pelayanan. 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 demikian setiap perusahaan dibidang apapun khususnya perusahaan dibidang perhotelan yang mana hotel ini memberikan jasa pelayanan pasti memiliki kendala yang menjadi tantangan. Karena itu, seorang manajer harus mengevaluasi kendala-kendala yang terjadi agar kendala tersebut tidak terjadi dikemudian hari, dengan tujuan untuk meminimalisir hal-hal yang tidak diinginkan.

Pelayanan mempunyai dua istilah penting yang perlu diketahui yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan apa yang dibutuhkan seseorang. Dari beberapa karyawan maupun atasan yang telah diwawancarai, maka profesional dalam bekerja sangat dibutuhkan untuk menciptakan lingkungan kerja yang baik, aman, dan nyaman. Dalam sebuah

perusahaan pasti ada sarana dan prasarana, jika sarana dan prasarana kurang memadai maka pelayanan sistem akan terganggu dan administrasi juga terhambat. Dimana manajemen itu sendiri adalah orang yang menyelenggarakan kerja, sedangkan administrasi adalah penyelenggaranya. 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 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.

Pendidikan merupakan hal utama dalam mempelajari 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 mampu mengelola, merencanakan, dan mengatur sebuah administrasi. Paradigma New Public Service (Pelayanan Publik Baru) yang menyimpulkan bahwa administrasi negara harus mampu menciptakan suasana perdamaian dalam keseluruhan proses kebijakan publik, dengan memperhatikan kepentingan dan nilai sosial. 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.

Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik pemerintah negeri maupun pemerintah swasta untuk memenuhi kebutuhannya, demikian pula 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.

Hasil dari penelitian yang peneliti lakukan bahwa analisis manajemen pelayanan hotel Sari Indah di Kabupaten Probolinggo tidak sesuai dengan realita di lapangan. Sebab, bangunan hotel ini masih jauh dikatakan layak baik dari segi pelayanan maupun dari segi fasilitas. Masih banyak pro dan kontra yang terjadi, karena itu tampak bangunan ini dari depan seperti bangunan perumahan serta bangunan ini jauh dari pemukiman warga sekitar. Sistem administrasinya juga masih bebas, harga penyewaan jasa pelayanan ini juga terbilang murah sebanding dengan fasilitas dan pelayanan yang didapatkan oleh konsumen. Administrasi yang terlalu bebas ini menjadikan hotel di anggap sebagai tempat pusat hiburan maupun sebutan lainnya yang melanggar norma agama. Tidak ada perbaikan pelayanan maupun penambahan fasilitas hotel ini, sehingga hotel Sari Indah di Kabupaten Probolinggo sampai saat ini masih belum memenuhi kriteria hotel berbintang.

Namun selain sisi negatif, bangunan hotel Sari Indah ini juga memiliki sisi positif bagi masyarakat sekitar yaitu mengurangi pengangguran, dan peluang besar untuk membangun sebuah usaha dibidang kuliner meskipun konsumen yang datang tidak dari tamu hotel, melainkan dari masyarakat luar. Selain itu, wilayah desa Pajurangan lebih produktif lagi dibandingkan sebelumnya.

B. SARAN

Dalam penelitian maka seorang peneliti harus mampu memberikan sesuatu yang berguna maupun yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, instansi atau lembaga, serta berbagai pihak yang berkaitan dengan penelitian ini. Setelah peneliti menyelesaikan pembahasan pada skripsi ini, maka pada bab penutup peneliti mengemukakan saran-saran sesuai dengan hasil observasi dalam pembahasan skripsi ini. Adapun saran-saran yang peneliti berikan sebagai berikut:

1. Saran untuk instansi hotel Sari Indah Kabupaten Probolinggo.

- a. Saran dari penelitian ini, sebaiknya manajemen hotel ini memperbaiki pelayanan dan menambah fasilitas sarana dan prasarana hotel ini agar hotel ini lebih bersih, nyaman, tidak tampak seperti bangunan perumahan, dan termasuk kriteria salah satu hotel berbintang meskipun bangunan ini berdiri di kawasan wilayah pedesaan.
- b. Sebaiknya manajemen hotel Sari Indah ini lebih memanfaatkan teknologi yang sudah canggih ini seperti facebook, twitter, maupun Youtube sebagai salah satu informasi online untuk menginformasikan

kepada masyarakat dengan jangkauan lebih luas lagi.

- c. Memperketat lagi administrasinya agar tidak terlalu bebas bagi orang yang ingin menggunakan jasa pelayanan hotel ini. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan untuk menghindari pro dan kontra atas persepsi masyarakat mengenai hotel yang dianggap sebagai pusat hiburan dan sebutan lainnya yang melanggar norma agama, dikarenakan hotel ini berdiri di kawasan pedesaan.

2. Saran untuk peneliti selanjutnya.

Adapun saran-saran untuk peneliti selanjutnya antara lain sebagai berikut:

- a. Saran bagi penelitian selanjutnya yang akan meneliti dengan kajian yang sama sebaiknya mengembangkan penelitian tujuan yang ingin diteliti dan lebih memfokuskan terhadap apa yang diteliti.
- b. Peneliti harus memahami tentang fokus kajian yang akan diteliti dengan memperbanyak studi literatur yang berkaitan dengan fokus kajian yang akan diteliti.
- c. Untuk para peneliti selanjutnya, disarankan agar meningkatkan lagi ketelitian baik dalam segi kelengkapan data yang diperoleh dari wawancara dan observasi yang telah dilakukan.