

ANALISIS MANAJEMEN PELAYANAN HOTEL SARI INDAH DI KABUPATEN PROBOLINGGO

Riza Dwi Retno

Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik,
Universitas Panca Marga

Email :
retnorizadwi@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik merupakan salah satu kajian penting dalam studi ilmu administrasi publik. Hotel adalah bidang usaha bisnis yang bergerak dibidang pelayanan dan salah satu bangunan yang disewakan untuk sebagai tempat istirahat sejenak bagi orang yang sedang melakukan perjalanan. Metode yang digunakan dalam penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Fokus dalam penelitian ini menganalisis manajemen pelayanan hotel melalui model kualitas Segitiga Jasa Pelayanan (*Service Triangle*), yang terdapat 3 indikator yaitu strategi pelayanan, sistem pelayanan, dan sumber daya manusia. Hasil dari penelitian yang peneliti lakukan adalah bahwa analisis manajemen pelayanan hotel Sari Indah di Kabupaten Probolinggo sudah cukup layak untuk di kawasan pedesaan dibuktikan dengan adanya peraturan-peraturan yang begitu ketat dan bangunan hotel ini juga digunakan untuk tempat isolasi covid-19 pada tahun 2021, selain itu kawasan sekitar hotel terdapat beberapa usaha lainnya, dan banyak pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan hotel tersebut. Pada ketiga indikator tersebut yaitu strategi pelayanan, sistem pelayanan, dan sumber daya manusia tidak dapat dipisahkan antara satu dengan lainnya. Seorang manajer telah membuat salah satu visi misi sebagai salah satu strategi perusahaan untuk mencapai kesuksesan. Kepuasan pelanggan adalah tujuan utama dalam bisnis ini di bidang perhotelan dan dengan adanya bangunan hotel tersebut membuat wilayah lebih produktif lagi daripada sebelumnya, seperti mengurangi pengangguran, banyak bisnis di bidang kuliner, dan ada bangunan baru di sekitar hotel yaitu exit tol Gending.

Kata Kunci : *Pelayanan, Hotel, Model Manajemen Pelayanan.*

Abstract

Public service is one of the important studies in the study of public administration. Hotel is a business sector engaged in services and one of the buildings that is rented out as a place for a short break for people who are traveling. The method used in this research uses a qualitative descriptive method using a case study approach. Data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The focus in this study is to analyze hotel service management through the Service Triangle quality model, which has 3 indicators, namely service strategy, service system, and human resources. The results of the research that the researchers conducted were that the analysis of the service management of the Sari Indah hotel in Probolinggo Regency was sufficiently feasible for rural areas as evidenced by the existence of very strict regulations and this hotel building was also used as a place for Covid-19 isolation in 2021, apart from In the area around the hotel there are several other businesses, and many customers use the hotel's services. The three indicators, namely service strategy, service system, and human resources cannot be

separated from one another. A manager has made one vision and mission as one of the company's strategies to achieve success. Customer satisfaction is the main goal in this business in the hospitality sector and with the hotel building it makes the area even more productive than before, such as reducing unemployment, many businesses in the culinary field, and there is a new building around the hotel, namely the Gending toll exit.

Keywords : *Service, Hotel, Service Management Model.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu kajian penting dalam studi ilmu administrasi publik. Studi ini memungkinkan masyarakat mengetahui bahwa pelayanan publik merupakan kewajiban negara untuk masyarakat. Semangat dari pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Selain itu, masyarakat merupakan kelompok yang sangat dekat dengan pelayanan publik karena kebutuhan administrasi yang harus dilengkapi sebagai bagian dari tata kelola negara.

Pelayanan publik di pemerintah daerah diatur sedemikian rupa sehingga tercipta ketertiban publik. Salah satu tujuannya adalah izin mendirikan pembangunan hotel yang dikelola lewat UPT Pelayanan Satu Pintu, yang mana Dinas Perizinan dan Pelayanan Modal sebagai unit penyelenggara. Pelayanan publik dalam izin mendirikan hotel kerap kali menjadi persoalan di kalangan masyarakat. Salah satu persoalannya adalah mendirikan hotel bukan hal yang mudah. Mendirikan hotel seringkali mendapat penolakan. Masyarakat masih melihat hotel sebagai sumber masalah. Ini tidak bisa lepas dari stigma hotel sebagai pusat hiburan atau sebutan lainnya yang melanggar norma agama. Hal serupa juga sempat menjadi polemik.

Hotel adalah bidang usaha dan bisnis seperti halnya tempat hiburan malam. Secara teoritis kesuksesan suatu usaha ditentukan

dengan penerimaan masyarakatnya, budayanya, dan pemasarannya (Tambunan 2002). Penelitian terkait bisnis perhotelan sangat dekat dengan pendekatan bisnis dan manajemen serta sosiologi. Namun keterbatasan penelitian ini adalah penelitian ini tidak mengkaji seluk beluk bisnis dan kesuksesan bisnis hotel di Kabupaten Probolinggo. Penelitian ini ingin mengkaji upaya manajemen pelayanan hotel untuk meningkatkan okupansi hotel yang menjadi ruang lingkup manajemen pemasaran. Penelitian ini menggali karakteristik sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan klien, budaya pelayanan pada perusahaan jasa, dan sumber daya manusia yang mengutamakan kebutuhan masyarakat serta sumber daya yang memadai dengan menggunakan metode ilmu administrasi. Ini adalah faktor-faktor yang dapat digunakan oleh model manajemen segitiga pelayanan untuk menggambarkan manajemen. Mengingat lokasi hotel Sari Indah berada di pedesaan dan budaya masyarakat setempat masih kental dengan norma agama, maka penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi model manajemen pelayanan hotel di Kabupaten Probolinggo guna meningkatkan okupansi hotel.

Berbagai penelitian terdahulu telah dilakukan yang meneliti tentang manajemen pelayanan hotel di berbagai daerah baik di tingkat Internasional, Nasional, maupun di tingkat lokal. Salah satunya adalah Yurike Ari Susanti dan Renny Oktafia (2020) dalam penelitiannya yang berjudul "Implementasi

Pelayanan Prima Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Customer Pada Hotel Walan Syariah Sidoarjo". Pelayanan prima pada Hotel Walan Syariah dilihat dari enam indikator yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab dikategorikan baik, karena pelanggan atau pengguna jasa pelayanan tersebut merasa sangat puas dan customer Hotel Walan Syariah Sidoarjo mengalami kenaikan jumlah wisatawan. Hal itu membuktikan bahwa kualitas pelayanan prima yang diterapkan Hotel Walan Syariah sangat baik.

Mega Intan Wahyuni dan Anastasia Susty Ambarriani (2015) dengan penelitian yang berjudul "Penerapan Manajemen Kualitas Pada Hotel Non-Bintang di Kota Yogyakarta". Penelitian ini menyimpulkan bahwa hasil yang diperoleh berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan adalah penerapan manajemen kualitas pada hotel non bintang di Kota Yogyakarta menunjukkan persentase yang tinggi yaitu sebesar 82,28% dengan interpretasi bahwa hotel non bintang sudah menggunakan dan menerapkan indikator pengukur penerapan manajemen kualitas pada bisnisnya dengan baik.

Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Islam Indonesia yang meneliti tentang pelayanan hotel dalam penelitian yang berjudul "Analisis Kualitas Pelayanan Hotel Laa Royba Di Pekalongan" yaitu Muhammad Fakhry Amrullah (2018) menyimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan melalui Tingkat persepsi kinerja dan tingkat harapan dari dimensi-dimensi pelayanan.

Menurut pendekatan ilmu administrasi hanya mengkaji aspek sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan

klien, budaya pelayanan dalam suatu perusahaan jasa, dan sumber daya manusia yang mengutamakan kebutuhan masyarakat dan sumber daya yang cukup. Penelitian dilakukan untuk mengetahui tentang manajemen pelayanan hotel Sari Indah yang berada di Kabupaten Probolinggo, mengingat hotel ini berdiri di wilayah pedesaan dimana untuk mendirikan bangunan hotel tidak mudah dikarenakan akan berdampak pada masyarakat sekitar terutama pada lingkungan sekitar. Masyarakat masih melihat hotel sebagai sumber masalah. Ini tidak bisa lepas dari stigma hotel sebagai pusat hiburan atau sebutan lainnya yang melanggar norma agama.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil lokasi di Kabupaten Probolinggo, yang difokuskan pada Hotel Sari Indah di Kabupaten Probolinggo, maka dalam penelitian ini lebih fokus pada jawaban bagaimana manajemen pelayanan hotel Sari Indah dalam meningkatkan okupansi hotel.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua macam yaitu pertama sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama, baik dari individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti. Data diperoleh dari wawancara dimana peneliti terjun langsung dalam wawancara di lapangan. Peneliti melakukan observasi atau pengamatan langsung di lapangan yaitu pada kepala hotel, karyawan hotel, dan masyarakat baik kepada pengunjung/tamu (pelancong)

maupun kepada masyarakat sekitar hotel. Hal ini dilakukan untuk memperoleh sumber data primer untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan hotel di Kabupaten Probolinggo. Sumber data sekunder Sumber data sekunder adalah catatan, dokumentasi perusahaan, publikasi pemerintah, analisis industri oleh media, situs Web, internet dan seterusnya (Sekaran, 2011). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Ketiga teknik tersebut dilakukan secara terjun langsung kelapangan untuk mendapatkan informasi dari penelitian ini. Teknik observasi dan wawancara kepada manajer hotel, karyawan hotel, dan masyarakat sekitar baik kepada pelanggan/tamu maupun kepada masyarakat sekitar hotel.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Manajemen dan Model Manajemen Pelayanan

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.

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*).

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.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen pelayanan hotel

Berbicara mengenai strategi pelayanan terdapat beberapa indikator yang mempengaruhi yaitu antara lain 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 ini. Yang kedua adalah evaluasi dalam meminimalisir kegagalan-kegagalan yang terjadi. Dalam meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan masih ada kendala yang terjadi, maka perlu adanya evaluasi dalam meminimalisir kegagalan-kegagalan yang terjadi. Dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan merupakan suatu kegiatan atau proses yang berlangsung secara berkesinambungan atau terus menerus dalam interaksi antara seseorang dengan orang lain dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sistem Pelayanan merupakan tata cara untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan melibatkan seluruh fasilitas fisik yang dimiliki dan sumber daya manusia yang ada. Indikator kualitas sumber daya manusia yaitu pertama profesional. 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 pekerjaan kepada atasan, serta dengan adanya sistem ini membuat hasil laporan tersusun rapi. 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). Indikator yang terakhir adalah sistem informasi pelayanan. Dimana pada sistem ini hotel Sari Indah menggunakan sosial media untuk menginformasikan maupun mempromosikan hotel ini.

Berbicara mengenai sumber daya manusia terdapat beberapa indikator yang mempengaruhi yaitu pendidikan, lingkungan sekitar, dan penghargaan atau penghargaan. Sumber daya manusia sangat berhubungan dengan pendidikan, karena ketika pendidikan rendah maka sumber daya manusia juga rendah, sehingga akan menjadikan lingkungan yang kurang nyaman, aman, dan kurang baik. Lingkungan yang tidak aman maka akan merugikan pihak pengusaha bisnis tersebut. 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 merasa bosan saat melakukan pekerjaannya.

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 : Hasil Analisis (Peneliti, 2023)

Analisis manajemen pelayanan hotel Sari Indah di Kabupaten Probolinggo antara lain sebagai berikut:

1. Strategi, yang artinya 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. Indikator strategi adalah upaya dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dan evaluasi dalam kegagalan. Seorang manajer telah melakukan upaya semaksimal mungkin untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Salah satu usaha seorang manajer adalah membuat peraturan-peraturan dan visi misi perusahaan yang harus dicapai.

2. 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: Profesionalisme sumber daya manusia, sarana dan prasarana, dan terakhir adalah sistem informasi pelayanan. Ketiga indikator tersebut saling berkesinambungan, dengan adanya sarana dan prasarana yang lengkap maka mempermudah pekerjaan dan sistem berjalan dengan lancar. Seorang karyawan yang memiliki sikap yang profesional maka akan bisa memposisikan dirinya apa tugas dan tanggung jawabnya

terhadap pekerjaannya, serta bisa bekerjasama dengan baik.

3. 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. Indikator sumber daya manusia antara lain: pendidikan, lingkungan sekitar, dan reward atau penghargaan.

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. 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 agar tidak terjadi miss komunikasi antar karyawan.

Seorang karyawan yang memiliki sikap yang profesional maka akan bisa

memposisikan dirinya apa tugas dan tanggung jawabnya terhadap pekerjaannya, serta bisa bekerjasama dengan baik. 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. dan manajemen pada hotel ini sudah memanfaatkan teknologi sebagai sistem informasi pelayanan.

Kesimpulannya adalah masyarakat di desa kecamatan Gending yang mana letak bangunan hotel itu berdiri rata-rata pendidikan terakhir adalah SMA atau sederajat. Dengan adanya bangunan hotel ini membuat lingkungan sekitar berdampak positif. Karyawan yang bekerja dengan baik secara maksimal akan mendapatkan reward atau penghargaan sebagai imbalan atas pekerjaan yang dilakukan.

KESIMPULAN

Pada bagian akhir dari penelitian 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. Dalam penelitian ini, peneliti berupaya meneliti realita yang terjadi pada manajemen pelayanan. Dalam kehidupan sehari-hari, manusia tidak dapat dipisahkan dari kegiatan administrasi. 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. 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.

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.

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.

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.

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.

- 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.

DAFTAR PUSTAKA

li, B. A. B., Pustaka, T., & Publik, A. (2012). 7. *Bab li_2018137Adn*. 13–56.

Kusniawati, A. (2017). Implementasi Strategi Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Nilai Pelanggan serta Implikasinya Tingkat Hunian Kamar. *Kontingensi : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 5(2), 98–106. <https://doi.org/10.56457/jimk.v5i2.43>

Manajemen, P., Ekonomi, F., & Indonesia, U. I. (2018). *Analisis kualitas pelayanan hotel laa royba di pekalongan jurnal*.

Melihat Lebih Dekat Capella Ubud, Hotel Terbaik di Dunia. (2023). Di akses 1 February 2023, dari <https://www.havehalalwilltravel.com/capella-ubud-bali-review>

Omah Adem Guest House-Yogyakarta Updated 2023 Room Price-Reviews & Deals | Trip.com. (2023). Di akses 1 February 2023, dari <https://www.trip.com/hotels/yogyakarta-hotel-detail-9926677/omah-adem-guest-house/>

Ristiani, I. Y. (2020). Coopetition: Jurnal Ilmiah Manajemen Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal 89*

Triangle), M. (2023). Model Kualitas Segitiga Jasa (Service Triangle). Di akses 1 February 2023, dari <https://zmanajemen.blogspot.com/2018/05/model-kualitas-segitiga-jasa-service.html>

Manajemen, P., Ekonomi, F., & Indonesia, U. I. (2018). *Analisis kualitas pelayanan hotel laa royba di pekalongan jurnal*.

Susanti, Y. A., & Oktafia, R. (2020). Implementasi Pelayanan Prima Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Customer Pada Hotel Walan Syariah Sidoarjo. *Jurnal Masharif Al-Syariah*, 5(2), 104–116. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/Maqasid>

Wahyuni, M. I. (2015). Penerapan Manajemen Kualitas pada Hotel Non-Bintang di Kota Yogyakarta. *Modus*, 31(1), 61–71.