

**PERANAN MANAJEMEN OPERASIONAL DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
DI NIKITA HOTEL BUKITTINGGI**

ULTRA ZAKA ULFIKRI

NIM : 16.10002.93302.014



PROGRAM STUDI PERHOTELAN

FAKULTAS PARIWISATA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

2021

**PERANAN MANAJEMEN OPERASIONAL DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
DI NIKITA HOTEL BUKITTINGGI**

Proyek Akhir Ini Diajukan

Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar

Sarjana Terapan Pariwisata



Oleh

ULTRA ZAKA ULFIKRI

161000293302014

PROYEK AKHIR PERHOTELAN

FAKULTAS PARIWISATA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT

2021

PERNYATAAN PERSETUJUAN SIDANG PROYEK AKHIR

Proyek Akhir ini telah diperiksa, disetujui, dan disahkan oleh Tim Pembimbing untuk selanjutnya di pertanggungjawabkan pada Sidang Proyek Akhir Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Bukittinggi, 15 September 2021

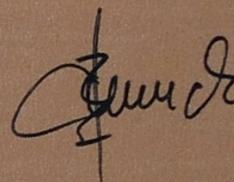
Pembimbing I,

Pembimbing II



Wina Asty, S.Pd.,MM.Par

NIDN. 1019048301



WINDA DIANA, M.Par

NIDN. 1009058801

Menyetujui :

Ketua Program Studi Perhotelan



Wina Asty, S.Pd.,MM.Par

NIDN. 1019048301

PERNYATAAN PENGESAHAN SIDANG PROYEK AKHIR

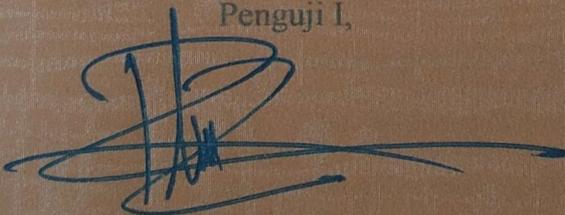
Tim Penguji Sidang Proyek Akhir Mahasiswa Program Studi Perhotelan Fakultas
Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, Menyatakan bahwa
Proyek Akhir yang Diajukan oleh :

Nama : Ultra Zaka Ulfikri
NIM : 161000293302014
Judul : Peranan Manajemen Operasional Dalam
Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Nikita
Hotel Bukittinggi

Telah berhasil dipertahankan dihadapan tim penguji dan diterima sebagai syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada Program Studi
Perhotelan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

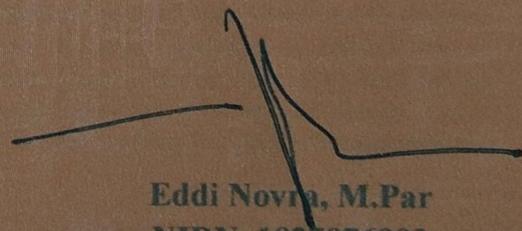
Bukittinggi, 15 September 2021

Penguji I,



Rozi Yuliani, S.ST.Par.MM
NIDN. 1031078602

Penguji II



Eddi Novra, M.Par
NIDN. 1027076903

Menyetujui :
Dekan,



Rozi Yuliani, S.ST.Par.MM
NIDN. 1031078602

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ultra Zaka Ulfikri

NIM : 161000293302014

Dengan ini menyatakan bahwa Proyek Akhir saya yang berjudul **Peranan Manajemen Operasional Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Nikita Hotel** adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber yang saya kutip secara langsung maupun tidak langsung ataupun yang dirujuk adalah benar. Jika ternyata dikemudian hari dinyatakan karya saya ini merupakan hasil dari mencontoh (plagiat) sebagian atau keseluruhan dari karya ini maka saya bersedia diproses sesuai dengan hukum dan perundang-undangan yang berlaku di Negara Republik Indonesia.

Bukittinggi, 15 September 2021

Saya yang menyatakan



Ultra Zaka Ulfikri

**FAKULTAS PARIWISATA
PROGRAM STUDI PERHOTELAN**

**Proyek Akhir, September 2021
Ultra Zaka Ulfikri**

**Peranan Manajemen Operasional Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di
Nikita Hotel (Studi Kasus New Normal)**

ABSTRAK

Ultra Zaka Ulfikri (2021), Dalam situasi new normal seperti saat ini dibutuhkan usaha yang lebih untuk mengelola jalannya suatu industri perhotelan. Dimana terdapat protokol kesehatan dan SOP yang diberikan oleh pemerintah untuk ditaati agar hotel yang dikelola dapat beroperasi dengan aman. Salah satu usaha yang dapat dilakukan oleh pengelola hotel pada saat new normal ini yaitu meningkatkan mutu pelayanan yang ada di hotel. Hal ini dapat menjaga *image* hotel dalam mengait tamu yang akan berkunjung. Oleh karena itu untuk mencapai mutu pelayanan tersebut perusahaan dibutuhkan upaya dengan perencanaan yang baik. Nikita Hotel adalah salah satu hotel yang terkena dampak COVID-19, walaupun demikian hotel harus tetap bertahan dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan HRD Nikita Hotel Bukittinggi yaitu Ibu Yaya Abrar menyatakan bahwa, Sebelum dan sesudah pandemi Nikita Hotel tetap memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu namun, karena kondisi new normal saat sekarang ini harus mematuhi protokol kesehatan dan sesuai dengan CHSE. Berdasarkan kondisi tersebut penulis ingin meneliti bagaimana peranan manajemen operasional dalam meningkatkan mutu pelayanan di era new normal.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. dengan objek penelitian peranan manajemen operasional dalam meningkatkan mutu pelayanan di era new normal di Nikita Hotel Bukittinggi. informan pada penelitian ini adalah 2 orang *top management* operasional 1 orang *middle management* dan 10 orang *first line management* yaitu seluruh karyawan yang ada di Nikita Hotel. metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan manajemen operasional dalam meningkatkan mutu pelayanan di Nikita Hotel berjalan sesuai rencana didalam kondisi new normal. Semua aktivitas di Nikita Hotel menjalankan protokol kesehatan dengan lancar dan telah bersertifikat CHSE. Selalu menjaga CHSE di lingkungan hotel sehingga hotel dapat beroperasi dengan aman dan lancar di saat situasi new normal ini dan selalu up to date tentang kebijakan-kebijakan baru dari pemerinthan sekitar.

Kata Kunci : Manajemen Operational, Mutu Pelayanan dan CHSE

**FACULTY OF TOURISM
HOSPITALITY STUDY PROGRAM**

**Final Project, September 2021
Ultra Zaka Ulfikri**

The Role of Operational Management in Improving Service Quality at Nikita Hotel (New Normal Case Study)

ABSTRACT

Ultra Zaka Ulfikri (2021), In a new normal situation like today, more effort is needed to manage the course of a hotel industry. Where there are health protocols and SOPs given by the government to be obeyed so that managed hotels can operate safely. One of the efforts that can be done by hotel managers during this new normal is to improve the quality of service at the hotel. This can maintain the *image of the* hotel in hooking guests who will visit. Therefore, to achieve the quality of service, the company needs efforts with good planning. Nikita Hotel is one of the hotels affected by COVID-19, however the hotel must survive by providing the best service to guests. Based on the results of interviews with researchers with HRD Nikita Hotel Bukittinggi, Mrs. Yaya Abrar stated that, Before and after the pandemic Nikita Hotel still provided the best service to guests, however, due to new normal conditions at this time, they had to comply with health protocols and in accordance with CHSE. Based on these conditions, the author wants to examine how the role of operational management in improving service quality in the new normal era.

This type of research is descriptive qualitative. with the object of research the role of operational management in improving service quality in the new normal era at Nikita Hotel Bukittinggi. the informants in this study were 2 *top management* operations, 1 person *middle management* and 10 *first line management*, namely all employees at Nikita Hotel. Data collection methods used in this study are interviews, observation and documentation.

The results showed that the role of operational management in improving the quality of service at Nikita Hotel went according to plan under new normal conditions. All activities at Nikita Hotel run health protocols smoothly and are CHSE certified. Always maintain CHSE in the hotel environment so that the hotel can operate safely and smoothly during this new normal situation and always be up to date on new policies from the surrounding government.

Keywords: Operational Management, Service Quality and CHSE

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI PROYEK AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah

Sumatera Bara, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ultra Zaka Ulfikri

Nim : 161000293302014

Program Studi : Perhotelan

Jenis Karya Ilmiah : Proyek Akhir

Demi pemngembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non exclusive Royalty Free Right) atas proyek akhir saya yang berjudul :

**“Peranan Manajemen Operasional Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan
Di Nikita “**

Dengan demikian Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan proyek akhir selama tetap mencantumkan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Bukittinggi

Pada Tanggal : 12 September 2021

Saya yang menyatakan

Ultra Zaka Ulfikri

RIWAYAT HIDUP

Ultra Zaka Ulfikri dilahirkan di Cupak, 13 Juni 1996 adalah putra Pertama dari 3 bersaudara dari pasangan orang tua Sukarman dan Nurhaida

Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar Muhammadiyah (SDM) 01 Koto baru Solok pada tahun 2009, Madrasah Tsanawiyah Swasta Thawalib Putra Padang Panjang pada tahun 2013 dan Madrasah Aliyah Swasta Thawalib Putra Padang Panjang pada tahun 2016. Pada tahun itu penulis diterima di jurusan perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

Ultra Zaka Zulfikri



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, Puji dan syukur penulis ucapkan kepada ALLAH SWT yang telah melimpahkan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proyek akhir yang berjudul ” **Peranan Manajemen Operasional Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Nikita Hotel.**

Dalam penyusunan proyek akhir ini penulis menyadari bahwa banyak kendala yang dihadapi. Kurangnya pengalaman dalam melakukan kepenulisan dan juga sumber bacaan, namun dengan semua hambatan dan rintangan yang ada penulis dapat menyelesaikannya dengan baik dengan bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih banyak yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Riki Saputra, MA selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumater Barat.
2. Ibuk Rozi Yuliani, S.ST. Par, MM selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
3. Ibuk Wina Asty. S.Pd., MM.Par selaku Ketua Program Studi perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
4. Ibuk Wina Asty. S.Pd., MM.Par selaku dosen pembimbing pertama yang telah bersedia meluangkan waktunya dengan sabar untuk

membimbing penulis agar bisa memberikan yang terbaik dan Ibu Winda, M.Par selaku dosen pembimbing kedua yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan saran, kritikan, dan masukan agar penulis bisa memberikan yang terbaik.

5. Ibu Vina Kumala, SE., MM, Ak selaku General Manager Nikita Hotel Bukittinggi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian, sebagai syarat untuk memenuhi program
6. Ibu Yaya Abrar selaku Human Resources Development di Nikita Hotel Bukittinggi yang sudah berkenan memberikan informasi demi kelancaran proses penelitian dan penyelesaian proyek akhir.
7. Kepada keluarga dan orang tua yang selalu memberikan dukungan, semangat dan do'anya untuk penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan proyek akhir dengan baik.

Penulis pun menyadari bahwa proyek akhir ini jauh dari kesempurnaan, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan juga kritikan yang bersifat membangun demi kesempurnaan bagi proyek akhir ini. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih banyak, dan berharap proyek akhir ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca, terutama bagi penulis sendiri.

Bukittinggi, 14 September 2021

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Manajemen Operasional	
2.1.1 Pengertian Manajemen Operasional	7
2.1.2 Pentingnya Manajemen Dalam Perusahaan	7
2.1.3 Tugas Dan Tanggung Jawab Manajemen Operasional	8
2.1.4 Tujuan Manajemen Operasional.	12
2.2 Mutu Pelayanan	
2.2.1 Pengertian Mutu Pelayanan.....	13
2.2.2 Jenis-Jenis Kualitas Pelayanan.....	15
2.3 Protokol Kesehatan New Normal.	16
2.4 Kerangka Konseptual	19
2.5 Hipotesis.....	20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.2 Waktu Penelitian dan Lokasi Penelitian.	22
3.3 Informan Penelitian.....	22
3.4 Objek Penelitian.....	23
3.5 Instrumen Penelitian.....	23
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.7 Teknik Analisa Data.....	26
3.8 Teknik Keabsahan Data.	28

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.	30
4.1.1 Profil Nikita Hotel.....	30
4.1.2 Struktur Organisasi Nikita Hotel.....	35
4.1.3 Hasil Wawancara	38
4.2 Pembahasan Penelitian.....	41

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	50
5.2 Saran.....	50

DAFTAR PUSTAKA	51
-----------------------------	-----------

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Bagan Kerangka Konseptual.	20
Gambar 3.1 Triangulasi “Teknik” Pengumpulan Data (Bermacam Cara Pada Sumber Yang Sama)	28
Gambar 3.2 Triangulasi “Teknik” Pengumpulan Data (Bermacam Cara Pada Sumber Yang Berbeda).	28
Gambar 4.1 Nikita Hotel.	29
Gambar 4.2 Standar Room.	30
Gambar 4.3 Air Conditioner	30
Gambar 4.4 Televisi	31
Gambar 4.5 Sajadah.	31
Gambar 4.6 Deluxe Room.	32
Gambar 4.7 Suite Room.	32
Gambar 4.8 Fasilitas Suite Room.	33
Gambar 4.9 Tea And Coffe	33
Gambar 4.10 Bagan Struktur Organisasi.	34
Gambar 4.11 Sertifikat CHSE.	40
Gambar 4.12 Tempat Cuci Tangan.	41
Gambar 4.13 Mencuci tangan.	42
Gambar 4.14 Memakai Masker.	43
Gambar 4.15 Disinfectant.	44
Gambar 4.16 Meja Makan.	45
Gambar 4.17 Cutleries.	45
Gambar 4.18 Vitamin.	46
Gambar 4.19 Jamu.	46
Gambar 4.20 Menjalankan Protokol Kesehatan.	47

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Persentase Occupancy Tamu Menginap di Nikita Hotel Dari Tahun 2018 Sampai Tahun 2021.....	4
Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen.....	23



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel merupakan suatu perusahaan yang di kelola secara komersil yang menyediakan penginapan, makanan, minuman dan fasilitas lainnya yang di peruntukkan untuk umum. Perhotelan merupakan unsur penting dalam dunia pariwisata. Selain menyediakan penginapan, industri perhotelan juga menyediakan jasa akomodasi bagi para wisatawan. Hal ini meningkatkan jumlah kunjungan wisata di daerah tersebut. Jumlah kunjungan wisatawan yang mengalami peningkatan berpengaruh pada pertumbuhan industri perhotelan.

“Hotel adalah suatu badan usaha yang menyediakan layanan menginap untuk orang-orang yang melakukan perjalanan. Dikelola oleh pemilik atau ownernya dengan layanan tempat tidur beserta fasilitasnya makanan dan minuman serta fasilitas lengkap lainnya. Untuk dapat menggunakan layanan yang disediakan oleh pemilik hotel menurut sulastiyono, seseorang harus membayar dengan tarif atau harga yang sudah ditentukan”.

Pesatnya pertumbuhan industri perhotelan menimbulkan tingkat persaingan antar hotel yang tinggi. Hal ini menjadi tantangan terhadap setiap hotel dalam mengelola sistem pemasaran hotel tersebut. Para pengelola hotel harus berusaha sebaik mungkin dalam memanfaatkan pasar yang ada dengan memberi *image* dan layanan khusus kepada para tamunya.

Widhiarsa yang di kutip oleh Hengki mangiring parulian simarta,dkk (2018:44) menjelaskan bahwa perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang mampu menyediakan produk dan jasa yang berkualitas.

Dalam situasi new normal seperti saat ini dibutuhkan usaha yang lebih untuk mengelola jalannya suatu industri perhotelan. Dimana terdapat protokol kesehatan dan SOP yang diberikan oleh pemerintah untuk ditaati agar hotel yang dikelola dapat beroperasi dengan aman.

Menurut Putri,Namira Nurul (2016:2) menjelaskan bahwa hotel yang bertahan adalah hotel yang dapat memberikan pelayanan terbaik untuk tamu. Jika kualitas pelayanan tersebut tidak di jaga maka akan mengurangi kepuasan tingkat kepuasan pelanggan.

Menurut Lewis and Booms dalam Pratiwi,Meva (2018) kualitas layanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa sesuai dengan ekspektasi pelanggan, yang artinya pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Salah satu usaha yang dapat dilakukan oleh pengelola hotel pada saat new normal ini yaitu meningkatkan mutu pelayanan yang ada di hotel. Hal ini dapat menjaga *image* hotel dalam mengait tamu yang akan berkunjung. Oleh karena itu untuk mencapai mutu pelayanan tersebut perusahaan dibutuhkan upaya dengan perencanaan yang baik.

Nikita Hotel adalah salah satu hotel yang terkena dampak COVID-19, walaupun demikian hotel harus tetap bertahan dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu. Hotel Nikita beroperasi dari tahun 1994, memiliki 31 kamar yang beralamat di Jl. Sudirman No.55, Bukit Cangang Kayu Ramang, Kec.Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat.

Menurut penjelasan salah satu karyawan Nikita Hotel yang bernama Yaya Abrar, melalui wawancara pada tanggal 1 Juni 2021, “Mengatakan bahwa sebelum pandemic pelayanan yang diberikan kepada tamu sangat normal seperti biasanya, peralatan selalu dibersihkan dan di *setting* sehari sebelum *event*. Mutu pelayanan yang diberikan yaitu *excellent service*, yang membuat tamu merasa nyaman dan merasakan suasana menginap di hotel seperti berada dirumah sendiri. Pada saat pandemi segala sesuatunya harus berubah dengan menaati protokol kesehatan seperti memakai masker, mencuci tangan, dan menjaga jarak. Pada saat melayani tamu yang datang ke Nikita Hotel kita selalu tetap waspada dan mengingatkan tamu untuk mematuhi protokol kesehatan yang berlaku. Namun ketika pandemi dan berlaku PSBB (Pembatasan social berskala besar) boleh dibilang tidak ada keramaian di hotel seperti sebelumnya pada keadaan normal. *Breakfast* disediakan di *box*, dan penyemprotan *disinfectant* yang harus dilakukan di area umum dan di kamar. Pihak hotel selalu semaksimal mungkin memberikan pelayanan terbaik kepada tamu dengan aturan protokol kesehatan yang berlaku.

Setelah adanya new normal pihak hotel kembali melayani tamu seperti halnya di keadaan normal, namun tidak meninggalkan aturan dan selalu menerapkan protokol kesehatan yang telah ditetapkan pemerintah. Karena itu peran manajemen operasional sangat penting dalam meningkatkan mutu pelayanan demi kepuasan pelanggan. Bisa kita lihat perbandingan *occupancy* di Hotel tersebut pada sebelum Covid-19 tahun 2018 sampai new normal tahun 2021 pada tabel 1.1 dibawah ini :

Tabel 1.1 Persentase Occupancy Tamu Menginap di Nikita Hotel dari tahun 2018 sampai tahun 2021

PERIODE WAKTU BEROPERASI	KAMAR BEROPERASI	TARGET	PERSENTASE OCCUPANCY
Sebelum pandemic pada tahun 2018	31	100%	85%
Pada masa pandemic covid-19 (PSBB) pada tahun 2019	31	100%	82%
New Normal pada tahun 2020	31	100%	20%

Sumber : Karyawan front office nikita hotel

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa di Nikita Hotel walaupun sebelum dan sesudah pandemi dilihat dalam persentase pencapaian *occupancy* dari tahun 2018 sampai 2020 tidak mencapai target 100%. Berdasarkan dari masalah yang ada di latarbelakang, dilihat dari segi layanan mereka selau meningkatkan pelayanan, tetapi di lihat dari segi pencapaian target, mereka tidak memenuhi target *occupancy*. Maka dari itu penulis inigin meneliti tentang bagaimanan **“Peranan Manajemen Operasional Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Nikita Hotel”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari penjabaran latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Tidak memenuhi target *occupancy* per tahun
2. Menerapkan protokol kesehatan di era new normal
3. Penerapan pelayanan *excellent service*

1.3 Batasan Masalah

Dari identifikasi masalah di atas, maka penulis membatasi masalah penelitian yaitu melihat bagaimana manajemen operasional dalam meningkatkan mutu pelayanan di masa new normal.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian adalah bagaimana peranan manajemen operasional meningkatkan mutu pelayanan di masa new normal.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan manajemen operasional dalam meningkatkan mutu pelayanan.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dilaksanakannya proyek akhir ini terbagi menjadi dua, yaitu :

1. Secara Akademis

Sebagai sarana peneliti untuk mengimplementasikan teori yang telah didapatkan selama perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.

2. Secara Praktis

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sain Terapan, serta penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, khususnya dibidang perhotelan dan merupakan satu kesempatan yang baik untuk mengetahui secara langsung mengenai pemasaran produk yang digunakan dalam keadaan yang tak terduga.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Operasional

2.1.1 Pengertian Manajemen Operasional

Dalam sebuah perusahaan peran manajemen operasional sangat diperlukan untuk mengontrol aktivitas produksi. Manajemen Operasional adalah bagian manajemen yang berkaitan dengan mengawasi, merancang, dan mengendalikan kegiatan produksi, menurut gamedia.com.

2.1.2 Pentingnya Manajemen Dalam Perusahaan

Manajemen ini membantu beberapa bidang pengelolaan operasional. Seperti yang dijelaskan beberapa poin berikut ini.

1. Membantu perusahaan mencapai tujuan

Manajemen operasional membantu perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Manajemen ini harus bisa memastikan semua kegiatan perusahaan berjalan semestinya.

2. Membantu meningkatkan produktivitas kerja

Manajemen operasional membantu pekerja lebih produktif. Manajer operasi sebagai penanggung jawab manajemen ini berkewajiban melatih dan mendidik pekerja.

3. Membantu meningkatkan niat baik

Niat baik disini berarti tujuan perusahaan dalam menjalankan usahanya untuk memberi kepuasan pada pelanggan. Manajemen operasional

membantu eksistensi perusahaan, juga membantu untuk mencapai niat baik ini. Manajemen ini memastikan mengirim produk terbaik demi kebahagiaan pelanggan.

4. Membantu Memotivasi Karyawan

Manajemen ini membantu para pekerja memahami perannya dalam perusahaan. Para pekerja tersebut di bawah pengawasan manajer operasi hingga dapat bekerja sesuai porsi yang diberikan dalam suasana mendukung. Pekerja juga akan diberi hadiah dan penghargaan sesuai kinerjanya.

2.1.3 Tugas Dan Tanggung Jawab Manajemen Operasional

Menurut George R. Terry dalam Sukarna (2011:10) terdapat 4 fungsi manajemen, yang dalam dunia manajemen dikenal sebagai POAC; Yaitu: *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (penggerakan/pengarahan) dan *controlling* (pengendalian).

a. *Planning* (perencanaan)

Perencanaan ialah kegiatan yang akan dilakukan di masa yang akan datang untuk mencapai suatu tujuan. Perencanaan adalah fungsi manajemen yang paling dasar karena manajemen meliputi penyeleksian di antara bagian pilihan dari tindakan). Empat tujuan yang penting dari perencanaan:

- a. Mengurangi atau mengimbangi ketidakpastian dan perubahan yang akan datang.
- b. Memusatkan perhatian kepada sasaran.

- c. Menjamin atau mendapatkan proses pencapaian tujuan terlaksana secara efisien dan efektif.
- d. Memudahkan pengendalian. Jadi perencanaan dalam manajemen kesiswaan perlu dilakukan, yaitu sebagai patokan dalam melaksanakan kegiatan.

b. *Organizing* (pengorganisasian)

Istilah organisasi mempunyai dua pengertian umum. Pertama, organisasi diartikan sebagai suatu lembaga atau kelompok fungsional, misalnya, sebuah perusahaan, sebuah sekolah, sebuah perkumpulan, badan-badan pemerintahan. Kedua, merujuk pada proses pengorganisasian yaitu bagaimana pekerjaan diatur dan dialokasikan di antara para anggota, sehingga tujuan organisasi itu dapat tercapai secara efektif. Sedangkan organisasi itu sendiri diartikan sebagai kumpulan orang dengan sistem kerjasama untuk mencapai tujuan bersama. Dalam sistem kerjasama secara jelas diatur siapa menjalankan apa, siapa bertanggung jawab atas siapa, arus komunikasi, dan memfokuskan sumber daya pada tujuan.

Pengorganisasian sebagai proses membagi kerja ke dalam tugas-tugas yang lebih kecil, membebankan tugas-tugas itu kepada orang yang sesuai dengan kemampuannya, dan mengalokasikan sumber daya, serta mengkoordinasikannya dalam rangka efektivitas pencapaian tujuan organisasi.

Jadi setelah melaksanakan perencanaan langkah selanjutnya adalah pengorganisasian, dalam hal ini harus jelas siapa yang menjalankan dan apa yang dijalankan, agar semuanya berjalan dengan lancar.

c. *Actuating* (penggerakan/pengarahan)

Penggerakan/pengarahan adalah fungsi manajemen yang terpenting dan paling dominan dalam proses manajemen. Fungsi ini baru dapat diterapkan setelah rencana, organisasi, dan karyawan ada. Jika fungsi ini diterapkan maka proses manajemen dalam merealisasi tujuan dimulai. Penerapan fungsi ini sangat sulit, rumit, dan kompleks, karena karyawan tidak dapat dikuasai sepenuhnya. Hal ini disebabkan karyawan adalah makhluk hidup yang punya pikiran, perasaan, harga diri, cita-cita, dan lainnya.

Pelaksanaan pekerjaan dan pemanfaatan alat-alat bagaimanapun canggihnya baru dapat dilakukan jika karyawan (manusia) ikut berperan aktif melaksanakannya. Fungsi pengarahan ini adalah ibarat starter mobil, artinya mobil baru dapat berjalan jika kunci starternya telah melaksanakan fungsinya. Demikian juga proses manajemen, baru terlaksana setelah fungsi pengarahan diterapkan.

Definisi pengarahan ini dikemukakan oleh Malayu S. P. Hasibuan sebagai berikut: pengarahan adalah mengarahkan semua bawahan agar mau bekerjasama dan bekerja efektif dalam mencapai tujuan. Oleh karena itu pengarahan perlu dijalankan dengan sebaik baiknya, dan perlu adanya

kerjasama yang baik pula di antara semua pihak baik dari pihak atasan maupun bawahan.

d. *Controlling* (pengendalian/pengawasan)

Setelah melaksanakan perencanaan, pengorganisasian, dan pengarahan, langkah selanjutnya adalah pengawasan. Menurut Chuck Williams dalam buku *Management, Controlling is monitoring progress toward goal achievement and taking corrective action when progress isn't being made.*

Pengawasan adalah peninjauan kemajuan terhadap pencapaian hasil akhir dan pengambilan tindakan pembetulan ketika kemajuan tersebut tidak terwujud. Pengawasan/pengendalian adalah fungsi yang harus dilakukan manajer untuk memastikan bahwa anggota melakukan aktivitas yang akan membawa organisasi ke arah tujuan yang ditetapkan.

Pengawasan yang efektif membantu usaha-usaha kita untuk mengatur pekerjaan yang direncanakan dan memastikan bahwa pelaksanaan pekerjaan tersebut berlangsung sesuai dengan rencana.

Pengawasan/pengendalian ini berkaitan erat sekali dengan fungsi perencanaan dan kedua fungsi ini merupakan hal yang saling mengisi, karena:

- a) Pengendalian harus terlebih dahulu direncanakan.
- b) Pengendalian baru dapat dilakukan jika ada rencana.
- c) Pelaksanaan rencana akan baik, jika pengendalian dilakukan dengan baik.

- d) Tujuan baru dapat diketahui tercapai dengan baik atau tidak setelah pengendalian atau penilaian dilakukan.

Tujuan pengendalian adalah sebagai berikut:

- a. Supaya proses pelaksanaan dilakukan sesuai dengan ketentuan- ketentuan dari rencana.
- b. Melakukan tindakan perbaikan (*corrective*), jika terdapat penyimpangan- penyimpangan (*deviasi*).
- c. Supaya tujuan yang dihasilkan sesuai dengan rencananya.

Maka inti dari pengawasan adalah untuk mengatur pekerjaan yang direncanakan dan memastikan bahwa pelaksanaan pekerjaan tersebut berlangsung sesuai rencana atau tidak. Kalau tidak sesuai dengan rencana maka perlu adanya perbaikan.

2.1.4 Tujuan Manajemen Operasional

Manajemen ini bertugas mengatur seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan. Sumber daya tersebut berupa bahan baku, pekerja, mesin, dan perlengkapan lainnya, dan memastikan seluruh proses produksi berjalan efisien dan efektif. Berikut ini tujuan dari manajemen operasional seluruh sumber daya :

1. Manajemen ini bertujuan meningkatkan efisiensi perusahaan, atau dikenal juga dengan *efficiency*.
2. Mempunyai tujuan meningkatkan produktivitas perusahaan, atau dikenal juga dengan *productivity*.

3. Bertujuan meminimalisir biaya pengeluaran perusahaan untuk berbagai kegiatan, dikenal juga dengan istilah *economy*.
4. Memiliki tujuan meningkatkan kualitas perusahaan, atau dikenal juga dengan *quality*.
5. Mempunyai tujuan mengontrol waktu proses produksi seminimal mungkin, dikenal juga dengan *reduced processing time*.

2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml dalam Sulistiono, Ari Budi (2010:11), mengemukakan kualitas pelayanan di defenisikan sebagai penilaian yang diberikan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang mereka dapatkan.

Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan dari persepsi atau sudut pandang dari penyedia jasa, melainkan sudut pandang dari pelanggan karena merekalah yang menikmati dan merasakan jasa perusahaan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan nilai menyeluruh atas keunggulan atau jasa dari sebuah perusahaan. Menurut Tjiptono dalam Sulistiono, Ari Budi (2010:11). Adapun lima dimensi kualitas pelayanan meliputi:

1. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang disajikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Responsive (*responsiveness*) yaitu keinginan untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin.
3. Keyakinan (*assurance*) yaitu pengetahuan dan kesopansantunan para pegawai perusahaan serta kemampuan menumbuhkan rasa percaya diri konsumen terhadap perusahaan.
4. Empati (*empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
5. Berwujud (*tangible*) yaitu penampilan fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi

Berdasarkan definisi tentang kualitas yang konvensional maupun yang lebih strategis, dapat dinyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok:

- a) Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.
- b) Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

2.2.2 Jenis-jenis Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan tidak hanya terfokus pada pengguna jasa tetapi juga dilaksanakan oleh orang-orang yang ada di dalam perusahaan, karena manajemen perusahaan akan mencerminkan suatu kualitas pelayanan karyawan yang baik kepada pelanggan.

Berdasarkan bentuknya kualitas pelayanan terbagi atas :

1. Kualitas pelayanan internal

Kualitas pelayanan internal merupakan suatu interaksi yang terjadi antar karyawan didalam sebuah perusahaan dengan fasilitas yang tersedia.

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah

- a. Pola manajemen perusahaan
- b. Penyediaan fasilitas pendukung
- c. Pengembangan sumber daya manusia
- d. Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja
- e. Pola insentif

2. Kualitas Pelayanan Eksternal

Mengenai kualitas pelayanan kepada pelanggan eksternal, kualitas layanan ditentukan oleh beberapa faktor yaitu :

- a. Berkaitan dengan penyediaan jasa
- b. berkaitan dengan penyediaan barang

Kualitas pelayanan dapat pula dibagi menjadi dua menurut jenisnya, yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas fungsi

Menekankan bagaimana layanan dilaksanakan, terdiri dari dimensi kontrak dengan konsumen, sikap dan perilaku, hubungan internal, penampilan, kemudahan akses dan service.

2. Reputasi perusahaan

Dicerminkan oleh citra perusahaan dan reputasi dimata konsumen.

2.3 Protokol Kesehatan New Normal (CHSE)

Protokol Kesehatan yang sesuai dengan CHSE adalah penerapan protokol kesehatan yang berbasis pada *cleanliness* (kebersihan), *health* (kesehatan), *safety* (keamanan), dan *environment sustainability* (kelestarian lingkungan). Dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. *Cleanliness.*

Pada aspek kebersihan, secara umum pelaku usaha harus memastikan kebersihan pada tempat usahanya, seperti ketersediaan sabun cuci tangan atau *hand sanitizer* untuk pengunjung. Memastikan tempat usaha selalu bersih, baik dari kuman, bakteri, maupun virus dengan penyemprotan disinfektan juga merupakan syarat dalam memenuhi aspek ini.

2. *Health.*

Dalam menjaga kesehatan di area usaha, pelaku usaha perlu menjaga kesehatan baik para pekerja maupun pengunjung. Mulai dari iipengecekan

suhu tubuh, pemakaian masker, hingga menerapkan pembatasan sosial dengan pengaturan jarak serta meminimalisasi kerumunan.

3. *Safety.*

Untuk menjaga keamanan serta keselamatan, pelaku usaha perlu menyiapkan prosedur penyelamatan apabila sewaktu-waktu terjadi bencana atau kondisi darurat yang tidak diinginkan. Hal ini bertujuan untuk menjamin keselamatan orang-orang yang berada dalam area tersebut.

4. *Environment*

Sustainability. Pelaku usaha perlu memastikan bahwa usahanya telah menerapkan kondisi yang ramah lingkungan. Misalnya saja dengan penggunaan perlengkapan dan bahan ramah lingkungan, hingga mengondisikan area agar terasa nyaman untuk pengunjung.

Selain sebagai langkah pemerintah dalam mengembalikan perekonomian nasional, Sertifikasi CHSE juga menjadi upaya para pemilik usaha dalam mengembalikan kepercayaan masyarakat melalui peningkatan *brand image*.

\Kiranya melalui protokol kesehatan CHSE ini, sektor pariwisata dan ekonomi kreatif dalam negeri dapat segera bangkit dan pulih. Karena itu, sebagai calon pegiat pariwisata, kamu pun tidak perlu khawatir dan ragu untuk melanjutkan pendidikan di bidang pariwisata.

2.4 Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler dalam Simarmata, H. dkk (2018:47) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan dari kinerja produk dengan harapannya. Sehingga dijelaskan bahwa kepuasan merupakan rasa senang atau kecewa yang ditimbulkan ketika membandingkan antara harapan akan produk atau jasa yang diberikan penyedia jasa dengan realita yang diterima oleh konsumen.

Menurut Tjiptono dalam Nugroho (2015:156) keuntungan mendapatkan kepuasan pelanggan adalah :

- a. Perusahaan akan memiliki reputasi yang positif di benak konsumen
- b. Mendorong loyalitas konsumen
- c. Keinginan konsumen untuk mempromosikan perusahaan kepada lingkungannya
- d. Mendorong peningkatan volumen penjualan
- e. Mendorong hubungan yang harmonis dengan pelanggan
- f. Mendorong terciptanya cross selling dari produk-produk perusahaan

Menurut Yuvtaluph dan Budiyanto (2014:10) menjelaskan untuk mengukur kepuasan pelanggan maka parameter yang digunakan adalah Jasa yang disediakan telah sesuai dengan harapan pelanggan

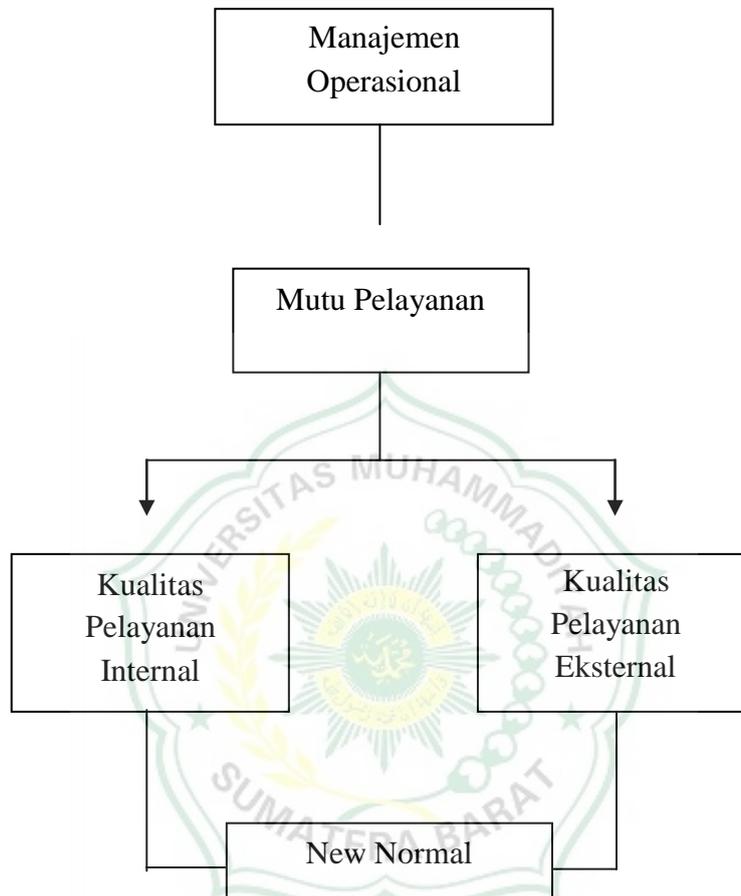
1. Kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan telah sesuai dengan harapan pelanggan.
2. Kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut penting telah sesuai dengan harapan pelanggan

3. Minat pembelian ulang pelanggan terhadap jasa perusahaan
4. Memberikan rekomendasi kepada orang lain
5. Kepuasan pelanggan terhadap produk perusahaan

2.4 Kerangka Konseptual

Untuk melihat kualitas pelayanan yang ada di Nikita Hotel, terlebih dahulu harus melihat bagaimana tugas dan fungsi manajemen operasional, fungsi manajemen operasional tersebut merupakan *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *conrolling*. Dengan melihat jenis-jenis mutu pelayanan dan memperhatikan kualitas pelayanan internal dan kualitas pelayanan eksternal, karena yang dapat memberikan citra yang baik kepada suatu perusahaan hanyalah orang-orang yang menerima jasa tersebut. Maka dari itu kita harus meningkatkan mutu pelayanan internal dan juga mutu pelayanan eksternalnya.

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Konseptual



Sumber : *Kajian pustaka*

2.5 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas permasalahan yang dihadapi dan kebenarannya harus diuji atau dibuktikan melalui penelitian. Hipotesis akan ditolak apabila tidak terbukti kebenarannya. Berdasarkan kerangka berpikir yang telah diuraikan diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah bagaimana peran manajemen untuk meningkatkan mutu pelayanan di Nikita hotel (Studi Kasus New Normal).

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian dengan jenis deskriptif kualitatif. Menurut Johnny Saldana (2011:6) Penelitian Kualitatif merupakan payungnya berbagai metode penelitian naturalistik dalam kehidupan sosial. Data atau informasi yang berupa teks hasil wawancara, catatan lapangan, dokumen, bahan-bahan yang bersifat visual seperti *artifact*, foto-foto, video, data dari internet, dokumen pengalaman hidup manusia dianalisis secara kualitatif.

Menurut Sugiyono dalam Prasanti, Dita (2018) menyatakan bahwa metode kualitatif adalah meneliti sesuatu objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif, dan penelitian ini lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Dapat disimpulkan metode kualitatif menceritakan dan menggambarkan kondisi di lapangan secara tertulis dan alamiah sesuai dengan fakta-fakta yang ada. Maka penelitian ini ingin melihat bagaimana efektifitas pemasaran produk dalam kondisi covid-19.



3.2 Waktu Penelitian dan Lokasi Penelitian

Peneliti mempersiapkan penelitian ini dari bulan Januari sampai pada bulan Februari 2021 dimulai dari Observasi, Pembuatan proposal, wawancara dan penelitian. Lokasi penelitian dilakukan di Nikita Hotel, yang beralamat di Jl. Sudirman No.55, Bukit Cngang Kayu Ramang, Kec.Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat

3.3 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian Menurut Burhan Bungin (2011:78).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan informan sebagai subjek penelitian. Informan ada dua yaitu informan kunci dan informan biasa:

- a. Informan kunci adalah seluruh manajemen operasional yang ada di Nikita Hotel yang berjumlah 3 orang yaitu *General Manager*, *Konsultan* dan *Human Resources Development*.
- b. Informan biasa adalah orang yang bersedia memberikan informasi untuk melengkapi informasi yang didapatkan pada informan kunci yaitu Karyawan Nikita Hotel yang berjumlah 10 orang di bagian *Front Office*, *Houskeeping*, dan *Food and Beverage*.

3.4 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan variable penelitian yaitu merupakan inti dari problematika penelitian (SuharsimiArikunto dalam Dadi, 2015 : 40). Sedangkan menurut Ahmad Watik (2007), variabel adalah sebagai konsep yang mempunyai variabilitas. Objek penelitian ini merupakan dari apa yang akan kita teliti. Dalam penelitian kualitatif tidak ada disebutkan variabel tetapi adalah objek penelitian, Maka objek penelitian ini adalah efektivitas pemasaran produk.

3.5 Instrumen Penelitian

Menurut valid (Moleong, 2014: 168), Didalam penelitian dibutuhkan instrument untuk mendapatkan data yang valid. Dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah instrumen penelitian utama dan didukung oleh instrumen lainnya seperti panduan observasi dan panduan wawancara. Dengan penjelasan tersebut, maka defenisi instrumen penelitian ini dikemukakan dengan menggunakan kisi-kisi pada tabel 3.1

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen

Objek Penelitian	Indikator	Sub Indikator	Item	Jumlah
Manajemen Operasional	Fungsi Manajemen Operasional	1. Planning 2. Orginizing 3. Actuating 4. Controlling	1,2,3,4	4

Mutu Pelayanan	Kualitas Pelayanan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pola manajemen perusahaan 2) Penyediaan fasilitas pendukung 3) Pengembangan sumber daya manusia 4) Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja 5) Pola insentif 	5,6,7,8,9	5
	Kualitas Pelayanan Eksternal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berkaitan dengan penyediaan jasa 2. berkaitan dengan penyediaan barang 	10,11	2

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini ada beberapa :

1. Data Primer

a. Observasi

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki, Supardi (2006). Dalam hal ini peneliti akan mengunjungi Nikita Hotel Bukittinggi, Sumatera Barat.

b. Wawancara

Salah satu metode pengumpulan data dengan cara wawancara, yaitu mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung

kepada responden. Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab (hadi & Haryono; Emzir, 2010).

Menurut Sugiyono (2013) mengemukakan beberapa macam wawancara, yaitu: wawancara terstruktur, wawancara semi terstruktur, dan wawancara tak berstruktur.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka teknik wawancara dalam penelitian ini adalah secara tidak terstruktur. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi dari pihak hotel atau yang mewakili yaitu Front Office Nikita Hotel yang peneliti anggap mampu memberikan jawaban mengenai permasalahan yang dikaji yaitu peran manajemen operasional untuk meningkatkan mutu pelayanan di Nikita Hotel (studi kasus new normal).

c. Dokumentasi

Menurut Arikunto (2000) dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variasi yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah kabar, majalah, prasasti, notulen, raport, leger, dan sebagainya (Sugiyono,2008).

Teknik dokumentasi digunakan untuk mendapatkan gambar-gambar pada objek penelitian, yaitu berupa foto lokasi Nikita Hotel, serta gambar lainnya.

2. Data Sekunder

a. Studi Kepustakaan

Studi keputastakaanya itu pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku, karya ilmiah, pendapat para ahli yang memiliki relevansi dengan masalah yang diteliti.

3.7 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknis analisis interaktif. Teknis analisis interaktif yaitu teknis analisis yang menghubungkan antara dua data yang diperoleh dari hasil penelitian dengan teori yang ada, sehingga dapat ditarik kesimpulan. Adapun model analisis data yang digunakan adalah model analisis interaktif, Miles dan Huberman (2009):

a. Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data dilakukan sebelum penelitian, pada saat penelitian atau bahkan di akhir penelitian (Haris Herdiansyah, 2010: 164).

Data dikumpulkan berdasarkan teknik pengumpulan data yang telah dipaparkan di atas yang meliputi wawancara, observasi, serta dokumentasi.

b. Reduksi Data

analisis data yang dilakukan dengan memilih yang pokok, mengarahkan pada yang penting, membuang yang tidak perlu dari hasil informasi yang didapat dilapangan. Dengan demikian data yang telah direduksi akan

memberikan kemudahan bagi peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya, sehingga mampu memberikan hasil akhir dengan baik.

c. Penyajian data.

Merupakan sekumpulan informasi dalam bentuk uraian dari hasil proses reduksi data. Dalam penyajian data ada yang berupa naratif, tabel, bagan, grafik. Penyajian data dalam penelitian ini adalah memberikan hasil penelitiannya itu gambaran umum tentang Nikita Hotel Bukittinggi dan mendeskripsikan peran manajemen operasional untuk meningkatkan mutu pelayanan di Nikita Hotel.

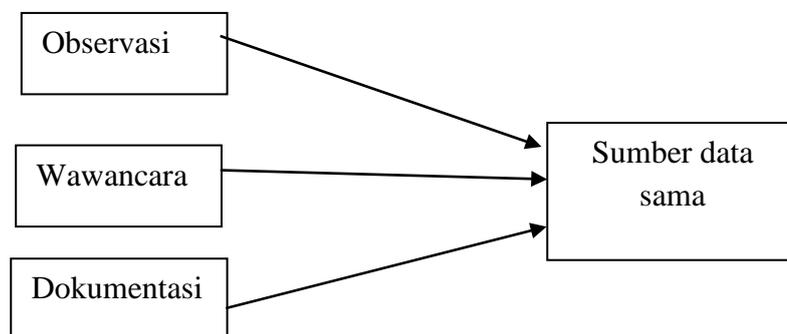
d. Penarikan kesimpulan/ *verification*.

Penarikan kesimpulan dilakukan oleh peneliti dari semua data yang telah dikumpulkan selama penelitian dan kemudian tersebut diverifikasi atau diuji kebenaran dan validitasnya. Dalam pengolahan data, peneliti mulai mencari makna dari data-data yang sudah terkumpul. Kemudian peneliti mencari penjelasan lalu menyusun pola-pola hubungan tertentu yang mudah dipahami. Data tersebut dihubungkan dan dibandingkan antara satu dengan lainnya sehingga mudah ditarik kesimpulan sebagai jawaban benar atas setiap permasalahan yang ada. Setelah melalui proses penyajian data dan diperoleh hasil penelitian, maka peneliti pada babak hir ini menyimpulkan mengenai peran manajemen untuk meningkatkan mutu pelayanan di Nikita Hotel.

3.8 Teknik Keabsahan data

Menurut Moleong (2011: 330), Keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan proses triangulasi. Teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu sendiri. Mengingat bahwa triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang telah diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif (Patton, dalam Moleong, 2011:330). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber untuk memeriksa keabsahan data. Dengan teknik triangulasi, yaitu peneliti melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi secara bersamaan. Hal ini dapat di gambarkan seperti gambar 3.1 dan gambar 3.2 di bawah ini

Gambar 3.1 Triangulasi "Sumber" pengumpulan data (bermacam cara pada sumber yang sama)



Gambar 3.2 Triangulasi "Teknik" pengumpulan data (bermacam cara pada sumber yang berbeda)

Manajemen
Operasional



BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Profil Nikita Hotel

Nikita Hotel di bangun pada tahun 1994 yang memiliki 17 kamar. Nikita Hotel direnovasi pada tahun 2014 menjadi bangunan 5 lantai yang memiliki 31 kamar dengan ciri khas arsitektur atap bergonjong yang menggambarkan budaya minangkabau.

Nikita merupakan perusahaan milik putera daerah Bukittinggi yaitu bapak H.Aidil Azwar. Beliau berasal dari Kota Bukittinggi dan berdomisili dengan keluarganya di pusat Kota Bukittinggi.

Memiliki 3 jenis tipe kamar yaitu; *standar room*, *deluxe room*, dan *suite room* dengan luas yang berbeda dan fasilitas yang berbeda juga. *Standar room* memiliki fasilitas seperti; AC, TV, WIFI, air panas, Kemudian *deluxe room* memiliki fasilitas yang sama dengan *standar room*, yang membedakan hanya luas ruangan saja, sedangkan *suite room* memiliki tambahan fasilitas seperti ; Sofa, mini bar, disediakan teh dan kopi. Dapat di lihat pada gambar dibawah ini ;

Gambar 4.1 Nikita Hotel

Gambar 4.1 Nikita Hotel



Sumber : Peneliti, 2021

Gambar 4.2 Standar room



Sumber : Peneliti, 2021

Gambar 4.3 Air Conditioner



Sumber : Peneliti, 2021

Gambar 4.4 Televisi



Sumber : Peneliti, 2021

Gambar 4.5 Sajadah



Sumber : Peneliti, 2021

Gambar 4.6 Deluxe Room



Sumber : Peneliti, 2021

Gambar 4.7 Suite Room



Sumber : Peneliti, 2021

Gambar 4.8 Fasilitas Suite Room



Sumber : Peneliti, 2021

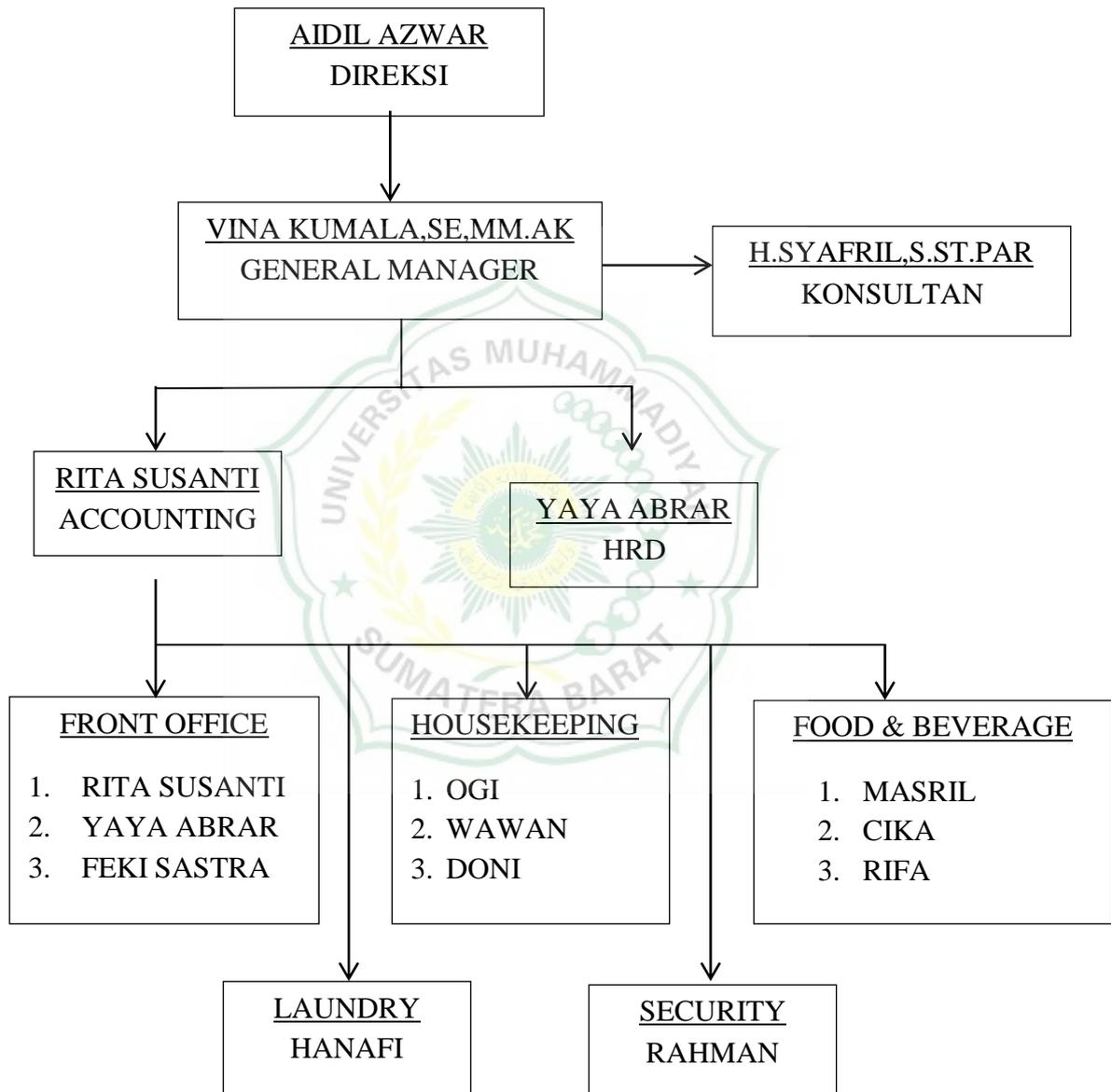
Gambar 4.9 Tea and Coffe



Sumber : Peneliti, 2021

4.1.2 Struktur Organisasi Nikita Hotel

Gambar 4.10 Bagan Struktur Organisasi



Sumber : Nikita Hotel, 2021

Berdasarkan bagan struktur organisasi di atas, terdapat 5 fungsi jabatan yang aktif, berikut penjelasannya :

1. Direksi

Direksi berperan sebagai koordinator, komunikator, pengambil keputusan, pemimpin, pengelola, sekaligus eksekutor dalam sebuah hotel.

2. *General Manager*

General Manager bertugas dalam merencanakan, mengorganisir dan mengatur seluruh operasional manajemen hotel sehari-hari sehingga bisa menghasilkan kinerja yang efisien dan menguntungkan bagi pihak perusahaan (hotel yang dikelola).

3. Konsultan

Konsultan berperan sebagai *Owner Representative* yang bertugas untuk memonitor, mengevaluasi, menganalisa serta memberikan solusi atas hasil kerja dan kinerja Hotel Management Operasional agar selalu optimal.

4. *Accounting*

department yang bertugas untuk mencatat seluruh transaksi keuangan, dan membuat laporan keuangan hotel baik pemasukan dan pengeluaran.

5. HRD (*Human Resources Development*)

HRD berperan dalam pemeliharaan, peningkatan, dan menganalisa kinerja masing-masing karyawan untuk mencapai goal dari perusahaan tersebut.

6. *Front Office*

Front Office berfungsi sebagai tempat pembayaran administrasi untuk menunjang kepuasan tamu. Disamping berfungsi untuk menyambut kedatangan tamu, segala persiapan, seperti reservasi dan registrasi, juga merupakan kegiatan yang tidak kalah penting.

7. *Housekeeping*

Housekeeping bertugas menjaga, membersihkan, dan merawat keseluruhan kamar hotel baik bagian dalam maupun bagian luarnya.

8. *Food & Beverage*

Food & Beverage berfungsi untuk memudahkan tamu dalam mendapatkan pelayanan makanan dan minuman selama berada di hotel. Departemen ini memiliki peranan penting dalam mendatangkan tamu, karena tamu yang tinggal di hotel tidak saja memerlukan kamar tetapi juga memerlukan makanan dan minuman.

9. *Laundry*

Laundry merupakan salah satu bagian dari team housekeeping yang mempunyai tugas untuk mencuci segala linen dan kain hotel dan mencuci pakaian dari tamu juga. Tentunya

keberadaan *laundry section* team dalam hal ini sangat penting berkaitan dengan kebersihan kain ataupun linen yang ada di hotel.

10. Security

Menyelenggarakan keamanan dan ketertiban di lingkungan hotel yang meliputi aspek pengamanan fisik, personel, informasi dan pengamanan teknis lainnya. Mengurus dan mengusahakan sesuatu (seperti memelihara, merawat). Melakukan atau melaksanakan (perintah, peraturan, rencana).

4.1.3 Hasil Wawancara

Wawancara dilakukan kepada 13 orang responden yang mana, 2 orang *top management*, 1 orang *middle management*, dan 10 *first line management*. Wawancara dilakukan pada tanggal 1 Agustus sampai 30 Agustus 2021. Rekap hasil wawancara peneliti dapat dilihat pada tabel 4.1 hasil wawancara dilampiran (1). Dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa :

a. Manajemen Operasional

1. Pertanyaan 1 : 13 orang responden menjawab pada saat new normal Nikita Hotel menggunakan SOP yang sesuai dengan protokol kesehatan yaitu CHSE
2. Pertanyaan 2 : 13 orang menjawab Ada
3. Pertanyaan 3 : 13 orang responden menjawab iya
4. Pertanyaan 4 : 13 orang menjawab ada

5. Pertanyaan 5 : 7 orang responden menjawab Manajemen operasional lebih memfokuskan pada aturan CHSE, dengan melakukan briefing setiap pagi, 4 orang responden menjawab dibagi dengan 2 shift dan diberi gaji 75% dan 1 orang menjawab cukup baik.
6. Pertanyaan 6 : 13 orang menjawab pasti ada yang bertambah dan berkurang
7. Pertanyaan 7 : 13 responden menjawab 7 orang
8. Pertanyaan 8 : 13 orang responden menjawab Manajemen Operasional menjalankan rancangan sesuai proses dan CHSE
9. Pertanyaan 9 : 13 orang responden menjawab iya
10. Pertanyaan 10 : 13 responden menjawab iya
11. Pertanyaan 11 : 13 responden menjawab Manajemen operasional selalu mengontrol karyawannya
12. Pertanyaan 12 : 13 orang responden menjawab setiap hari
13. Pertanyaan 13 : 13 responden menjawab dengan melaksanakan CHSE seperti memakai masker, menjaga jarak, mencuci tangan, mengurangi mobilitas dan menjauhi kerumunan
14. Pertanyaan 14 : 13 orang menjawab dengan cara mengawasi, mengontrol, mengevaluasi
15. Pertanyaan 15 : 13 menjawab yang diterapkan 5 M, dan sebelum memasuki hotel wajib memakai masker dan cek suhu tubuh terlebih dahulu
16. Pertanyaan 16 : 13 orang menjawab Houskeeping

17. Pertanyaan 17 : 13 orang responden menjawab dengan memberikan arahan tentang proses yang sesuai dengan CHSE dan mengadakan training supaya karyawan mengetahui tentang alat yang digunakan saat new normal

b. Kualitas Pelayanan

18. Pertanyaan 18 : 13 orang responden menjawab Kualitas pelayanan yang diberikan tetap sama namun tetap disesuaikan dengan proses dan CHSE

19. Pertanyaan 19 : 13 Orang menjawab fasilitas pendukung yang disediakan yaitu tempat cuci tangan, masker, vitamin, handsanitizer

20. Pertanyaan 20 : 13 orang menjawab cukup baik karena diberikan pelatihan dalam pengenalan alat

21. Pertanyaan 21 : 13 orang menjawab bulan november 2020

22. Pertanyaan 22 : 13 responden menjawab ada

23. Pertanyaan 23 : 13 orang menjawab sudah sesuai

24. Pertanyaan 24 : 13 orang menjawab Sama-sama menjaga kebersihan dan mengikuti proses yang berlaku dan sesuai dengan CHSE

25. Pertanyaan 25 : 13 Orang responden menjawab tidak

26. Pertanyaan 26 : 13 orang responden menjawab memberikan kualitas pelayanan yang terbaik, seperti memberikan fasilitas cuci tangan, handsanitizer

27. Pertanyaan 27 : 13 orang menjawab sudah terpenuhi

28. Pertanyaan 28 : 13 orang responden menjawab tidak ada kompalin

29. Pertanyaan 29 : 1 orang menjawab tidak ada supplayear barang 12 orang menjawab hubungan dengan supplayear baik-baik saja.

4.2 Pembahasan Penelitian

a. Manajemen Operasional

Berdasarkan dari jawaban semua responden, Peneliti dapat menyimpulkan bahwa Manajemen Operasional telah menjalankan rancangan *Standart Operational Procedure* yang sesuai dengan Protokol Kesehatan dan CHSE. Dapat dilihat dari pada lampiran (2) dan Nikita Hotel juga sudah memiliki sertifikat CHSE dapat di lihat pada gambar 4.11 di bawah ini;

Gambar 4.11 Sertifikat CHSE



Sumber : Peneliti, 2021

b. Kualitas Pelayanan

Dilihat dari Kualitas Pelayanan Internal, Kebijakan Nikita Hotel dalam memberikan kualitas pelayanan di saat new normal sudah sesuai dengan protokol kesehatan dan CHSE yang selalu di kontrol oleh manajemen operasional yaitu;

1. Mencuci tangan

Tempat mencuci tangan telah disediakan di lobby hotel, sebelum masuk ke hotel diwajibkan untuk mencuci tangan terlebih dahulu.

Bisa di lihat pada gambar 4.12 dan gambar 4.13 dibawah ini;

Gambar 4.12 Tempat Cuci Tangan



Sumber : Peneliti, 2021

Gambar 4.13 Mencuci tangan



Sumber : Peneliti, 2021

2. Memakai masker

Memakai masker adalah salah satu yang harus diterapkan oleh karyawan hotel yang sesuai dengan protokol kesehatan dan CHSE, dapat di lihat pada gambar 4.14 dibawah ini :

Gambar 4.14 Memakai Masker



Sumber : Peneliti, 2021

3. Menyemprotkan *disinfectant*

Penyemprotan *disinfectant* dilakukan setelah tamu *check out*, jika selesai penyemprotan petugas *roomboy* segera membersihkan kamar dan mengganti *sheet* yang baru dan siap untuk di jual kembali. Sedangkan penyemprotan seluruh area hotel dilakukan sekali dalam sebulan. Dapat di lihat pada gambar 4.15 dibawah ini;

Gambar 4.15 Disinfectant



Sumber : Peneliti, 2021

4. Menjaga jarak

Pada saat masuk ke hotel di harapkan untuk tetap menjaga jarak, demi kenyamanan bersama. Manajemen *restaurant* juga setting table dengan jarak 1 meter dan membungkus *cutleries* dengan plastik . Gambar 4.16 meja makan dan 4.17 *Cutleries* dapat dilihat dibawah ini;

Gambar 4.16 Meja Makan



Sumber : Peneliti, 2021

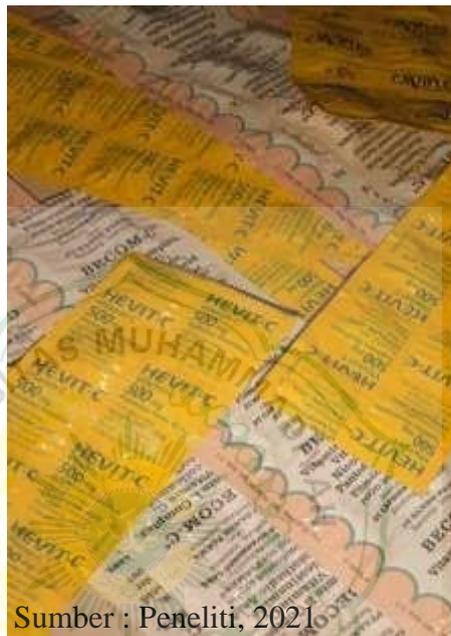
Gambar 4.17 Cutleries



Sumber: Peneliti, 2021

5. Fasilitas pendukung bagi karyawan seperti; masker, *handsanitizer*, vitamin dan jamu yang di minum 2 sampai 3 kali dalam seminggu untuk tetap menjaga imun dalam tubuh, dapat dilihat pada gambar 4.18 dan gambar 4.19 dibawah ini ;

Gambar 4.18 Vitamin



Sumber : Peneliti, 2021

Gambar 4.19 Jamu



Sumber : Penelitian, 2021

6. Pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan hotel yaitu pelatihan bagi karyawan untuk mengenalkan alat yang digunakan pada saat new normal pada bulan November 2020.
7. Suasana kerja dan keselarasan kerja sesama karyawan pada saat new normal juga sangat kompak, saling membantu dalam menjalankan protokol kesehatan dan CHSE. Dapat dilihat pada gambar 4.20 dibawah ini ;

Gambar 4.20 Menjalankan Protokol Kesehatan



Sumber : Nikita Hotel, 2021

8. Karena dampak pandemi pendapatan belum stabil karena itu tidak diberikan *insentif service* kepada karyawan dan *salary* hanya 75%. Walaupun begitu Nikita Hotel tetap memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu sehingga tidak adanya komplain.
9. Kualitas pelayanan eksternal hotel seperti Hubungan hotel dengan penyedia jasa dan barang juga baik-baik saja, hotel akan mengorder sesuai kebutuhan yang diperlukan saja.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa peran manajemen dalam saat new normal berjalan sesuai dengan protokol kesehatan dan sesuai dengan CHSE, karena Standard Operational Procedure (SOP) yang di rancang oleh manajemen operasional dan di laksanakan oleh semua karyawan. Hal ini sesuai dengan Kementerian Kesehatan RI melalui Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/382/2020 mengenai protokol kesehatan bagi masyarakat.





BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

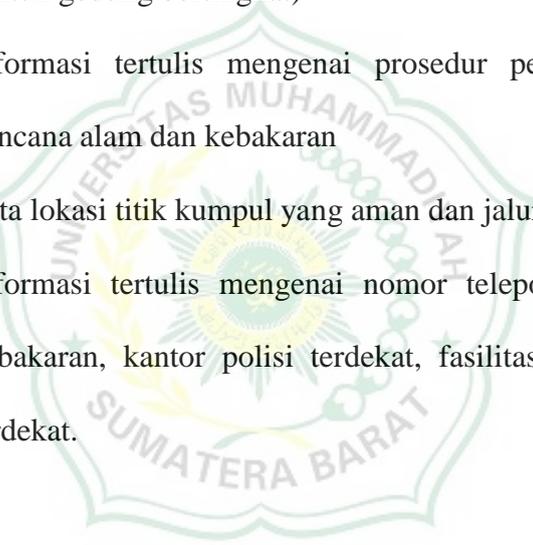
1. Manajemen Operasional telah menjalankan rancangan *Standart Operational Procedure* yang sesuai dengan Protokol Kesehatan dan CHSE. Dapat dilihat dari pada lampiran (2) dan Nikita Hotel juga sudah memiliki sertifikat CHSE.
2. Kualitas Pelayanan Internal, Kebijakan Nikita Hotel dalam memberikan kualitas pelayanan di saat new normal sudah sesuai dengan protokol kesehatan dan CHSE yang selalu di kontrol oleh manajemen operasional

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti menyarankan saran berupa sebagai berikut :

1. SOP di Hotel Nikita ditingkatkan agar sesuai dengan sertifikat CHSE dan dijalankan dengan baik oleh semua karyawan hotel.
2. Penyemprotan disinfektant seharusnya dilakukan sekali seminggu, sehingga tamu yang menginap merasa nyaman dan aman.
3. Menyediakan peralatan dan perlengkapan keselamatan dan keamanan, sedikitnya:
 - Kotak P3K yang dilengkapi perlengkapan penanganan kecelakaan

- Smoke detector dan sistem alarm yang berfungsi dengan baik dan selalu diperiksa secara reguler
- Beberapa jenis alat pemadam kebakaran yang berfungsi dengan baik dan tervalidasi, disertai penjelasan tentang cara penggunaannya
- Rambu penanda pintu darurat dalam dua bahasa (emergency exit) tercetak jelas
- Pintu darurat berstandar (bila memungkinkan) dan tangga darurat (untuk gedung bertingkat)
- Informasi tertulis mengenai prosedur penyelamatan diri dari bencana alam dan kebakaran
- Peta lokasi titik kumpul yang aman dan jalur evakuasi di hotel
- Informasi tertulis mengenai nomor telepon penting: pemadam kebakaran, kantor polisi terdekat, fasilitas pelayanan kesehatan terdekat.



DAFTAR PUSTAKA

- Ahamd. Manajemen Operasional : *Pengertian, Tujuan Ciri Fungsi* (online) (<https://www.gramedia.com>)
- Fitra, Muh. 2017. *Metode Penelitian : Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus* . Jawa Barat : CV Jejak.
- Kementerian Kesehatan RI melalui Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor Hk.01.07/Menkes/382/2020 mengenai protokol kesehatan bagi masyarakat. Mei 2020
- Okta, Widhiarsa dan Yoestini. 2011. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel. Undergraduate*. Universitas Diponegoro
- Pratiwi, Meva. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga, Terhadap Kepuasan Konsumen di Penginapan Lebar Daun Palembang*. Skripsi. UIN Raden Ftah Palembang
- Putri, Namira Nurul. 2016. *Kualitas Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Hotel Steve 6 Bnadung*. Skripsi. Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung
- Raco, J. R. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif : Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta : Gresindo
- Sulistiono, Ari Budi. 2010. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Keputusan menginap*. Skripsi. Universitas Diponegoro Semarang
- Sulastiyino, Agus. 2006. *Teknik Dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel*
- Simarmata, Hengki Mangiring Prulian, dkk. 2018. *Peningkatan Kualitas Layanan Untuk Kepuasan Pelanggan Hotel*. Manajemen Administrasi Perkantoran , Politeknik Bisnis Indonesia. Jurnal.
- Simarmata, Hengki Mangiring Prulian, dkk. 2018. *Peningkatan Kualitas Layanan Untuk Kepuasan Pelanggan Hotel*. Manajemen Administrasi Perkantoran , Politeknik Bisnis Indonesia. Jurnal.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, CV
- Utama, Rony. 2019. *Manajemen Operasi*. UM Jakarta Press

Widhiarsha, O. 2011. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel Studi Kasus Pada Hotel Ciputra di Semarang*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang

Yufluph, H dan Budiyanto. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. 3 (12) : 1-15



DOKUMENTASI

Dokumentasi wawancara dengan Bapak Syafril,S.ST.Par



Wawancara dengan HRD Ibu Yaya Abrar



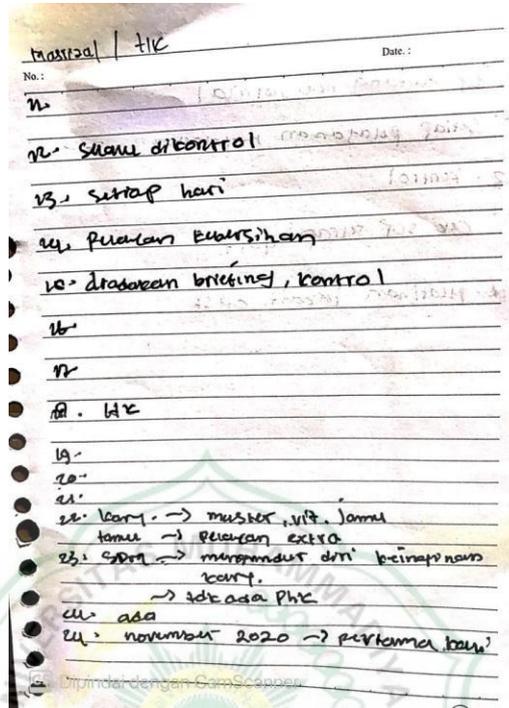
Wawancara dengan Karyawan F&b Chika



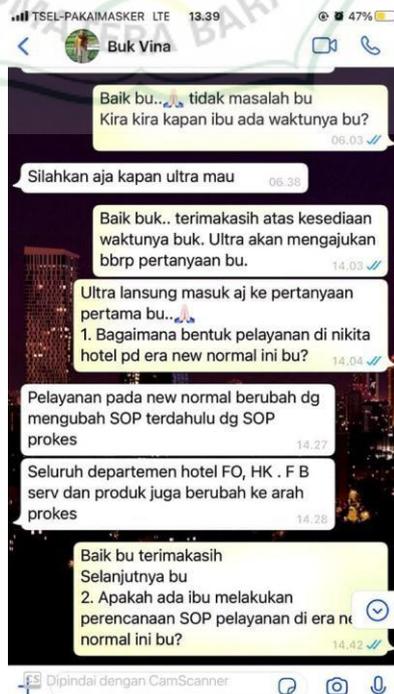
Wawancara dengan Karyawan HK Doni



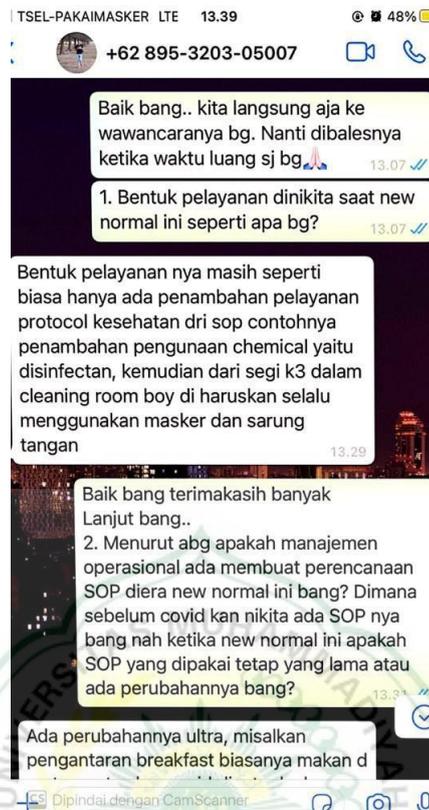
BUKTI WAWANCARA



Wawancara GM Ibu Vina Kumala,SE.MM,Ak



Wawancara karyawan HK Wawan



NO	PERTANYAAN			
		1	2	3
1	1	Merubah SOP sebelumnya dengan SOP yang menerapkan proses kerja	Semua pelayanan tetap menerapkan CHSE	Sesuai CHSE
2	2	Manajemen membuat rancangan SOP sebelum pandemi dan saat new normal	Tentu ada	Ada
3	3	Iya setiap departemen memiliki SOP	Iya	Iya
4	4	Tentu ada	Ada	Ada
5	5	Memberikan arahan tentang CHSE, wajib vaksin	Dengan metode shift, gaji 75%	Karyawan di bagi 2 shift, gaji 75%
6	6	Lebih memperhatikan kesehatan dengan mematuhi proses, dan berkurang occupancy	Pati ada yang bertambah dan ada juga yang berkurang	Semuanya samatapi sesuai dengan CHSE
7	7	Ada 7 orang	7 orang setiap harinya	7 orang
8	8	Memberikan arahan dengan briefing setiap paginya, sesuai dengan proses	setiap pagi briefing dan selalu memberitahu tentang SOP pelayanan	iya selalu briefing setiap pagi
9	9	Tentu saja	Iya	Iya
10	10	Iya harus	Harus	Tentu
11	11	Selalu saya kontrol	Iya	Ada
12	12	Setiap hari	Setiap hari	Ada setiap hari
13	13	Selalu taat proses	Kebersihan nomor satu	Selalu mengarahkan karyawan agar selalu menjaga kebersihan

14	14	Melakukan briefing, mengontrol, dan selalu mengingatkan proses	Mengontrol karyawan	Selalu mengingatkan
15	15	Menjaga jarak, memakai masker, sesuai CHSE	Menjaga kebersihan, memakai masker, minum vitamin	5 M sesuai dengan proses
16	16	Housekeeping	Housekeeping	Housekeeping
17	17	Selalu mengingatkan karyawan dalam bekerja selalu menerapkan CHSE	Memberikan kesadaran kepada karyawan pentingnya kebersihan	Selalu mengingatkan
18	18	Kebijakan yang kita terapkan sudah sesuai dengan SOP proses yang selalu di kontrol	Kualitas pelayanan yang diberikan tentunya yang terbaik bagi tamu	Memberikan kualitas pelayanan yang terbaik
19	19	Fasilitas pendukung, tempat cuci tangan, handsanitizer, vitamin	Memberikan masker, vitamin, handsanitizer	Handsanitizer, masker
20	20	SDM cukup melengkapi, diberikan pelatihan	Diberikan pelatihan	ada pelatihan
21	21	November 2020	November 2020	November 2020
22	22	Tentu ada	Ada	Ada
23	23	Sudah	sudah	sudah
24	24	Sama2 menjaga dan mematuhi proses	Lebih kompak, taat proses, dan saling membantu	Saling mengingatkan
25	25	Saat new normal tidak ada service	Tidak	Tidak
26	26	Memberikan kualitas pelayanan yang terbaik	Memberikan pelayanan yang terbaik	Memberikan yang terbaik
27	27	Kebutuhan tamu selalu terpenuhi	Terpenuhi	Terpenuhi
28	28	Tidak ada complain	Tidak ada	Tidak

29	29	Kita tidak ada supplier barang	Seperti biasanya	Melihat bagaimana keadaan saat ini
----	----	--------------------------------	------------------	------------------------------------



--	--	--	--	--



JAWABAN RESPONDEN

4	5	6	7	8
Menjaga jarak,selalu menyemprokan disinfactan	Menyemprotkan disinfactan ke seluruh ruangan	Sesuai CHSE	Pelayanan sesuai dengan proses kerja	Tetap mematuhi proses
SOP sama tetapi harus sesuai dengan proses	Tidak ada perubahan,tapi sesuai CHSE	Ada	Ada	Semua sama tetapi tetap sesuai dengan CHSE
Ada	Ada	Iya	iya	Ada
Ada	Ada	Ada	Ada	Ada
Diberi vitamin,menjaga kesehatan	Cukup baik	Diberikan arahan dan bimbingan	Selalu di kontrol	Dibagi dengan 2shift
Bertambahnya makantamu menggunakan box di antar ke kamar	Ada yang berkurang ada yang bertambah	Ada yang bertambah seperti menyemprotkan disinfactan,ujung menjadi berkurang	Pasti ada yang bertambah dan berkurang	Lebih menerapkan proses
7 orang	7 orang	Setiap hari ada 7 orang	7 orang	7 orang
Taat proses	Selalu mematuhi proses	Mengarahkan dan mengontrol karyawan	Mengontrol agar karyawan selalu menerapkan proses	Menjalankan CHSE
Iya	Iya	Iya	Tentu	Iya
Iya	Harus	Iya	Tentunya	Iya
Ada	Ada	Ada	Ada	Ada
setiap hari	Setiap hari	Setiap hari selalu di kontrol	Setiap hari	Setiap hari
Selalu menjaga kebersihan	Kebersihan	SOP menerapkan CHSE	Tidak lepas dari proses	Lebih meningkatkan kebersihan

Mmemberitahu melalui group wa, secara langsung	SELALU MENGONTROL	Menerapkan proses, mengontrol, mengorganisir, mengevaluasi	Mengarahkan karyawan	Mengawasi karyawan
Menerapkan CHSE	5 M dan sesuai CHSE	5 M sesuai proses	Penerapan CHSE	5 M
Housekeeping	Houskeeping	Houskeeping	Houskeeping	Houskeeping
Ada mengingatkan	Selalu memberikan arahan	Di bagi 2 shift	Mengadakan training	Pengenalan alat
Pelayanan tetap sama, namun lebih diperhatikan tentang kebersihannya	Sudah sesuai dengan proses	Semua sesuai dengan SOP pelayanan dengan menerapkan CHSE	Kualitas pelayanan lebih di tingkatkan	Kebersihan lebih di perhatikan
Vitamin, jamu, masker	Masker, vitamin, masker	IYA	Masker, handsanitizer	Vitamin, masker
Ada	Pelatihan ada 1 kali	Ada	1 kali	Ada
November 2020	November 2020	November 2020	November 2020	November 2020
Ada sudah	Ada sudah	Ada sudah	Ada sudah	Ada sudah
Saling membantu	Selalu mengingatkan	Saling membantudan menngingatkan	Nyaman	Saling menjaga kebersihan
Tidak	Tidak ada perubahan, tapi sesuai CHSE	Tidak	Tidak	Tidak
Kualitas pelayanan yang terbaik	Memberikan yang terbaik	Kualitas pelayanan yang terbaik	Kualitas pelayanan yang terbaik	Kualitas pelayanan yang terbaik
Terpenuhi	Terpenuhi	Terpenuhi	Terpenuhi	Terpenuhi
Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak
Seperti biasa	Hubungan baik	Hubungan baik	Hubungan baik	Hubungan baik

--	--	--	--	--



9	10	11	12	13
Menjaga kebersihan, menjaga jarak, menyemprotkan disinfektan	Menerapkan CHSE	SOP sesuai proses	Menerapkan 5M	Pelayanan sesuai dengan proses kerja
Tentu ada	Ada	Ada	Iya ada	Ada
ada	Ada	Iya	Iya ada	Iya
ada	Ada	Ada	Ada	Ada
Dikontrol, briefing	Menerapkan 2shift	Brefing setiap pagi	Sebelum melakukan aktivitas di briefing dlu	Menerapkan 2shift
Sesuai CHSE	Memeriksa suhu tubuh sebelum masuk ke hotel	Selalu memakai masker dan menjaga jarak	Taat proses	Lebih menerapkan proses
7 orang	7 orang	7 orang	ada 7 orang	7 orang
Brifing di pagihari	Mengevaluasi kinerja karyawan	Mengawasi karyawan agar taat pada proses	Rancangan sesuai dengan aturan proses	Rancangan sesuai dengan aturan proses
Iya	Pasti	Iya	Iya ada	iya
Iya	Iya	Iya	Iya ada	iya
ada	Ada	Ada	Ada	Ada
Setiap hari	Setiap hari	Setiap hari	Setiap hari	Setiap hari
Menerapkan 5M	Menjaga kebersihan	Menerapkan SOP sesuai proses	Sesuai CHSE	Sesuai CHSE

Mengontrol karyawan	Mengawasi karyawan	Menerapkan proses, mengontrol, mengorganisir, mengevaluasi	Mengarahkan	Menerapkan proses, mengontrol, mengorganisir, mengevaluasi
Sesuai proses dan CHSE	CHSE	Menjaga kebersihan, memakai masker, minum vitamin	Penerapan CHSE	Penerapan CHSE
Houskeeping	Houskeeping	Houskeeping	Houskeeping	Houskeeping
Mengawasi kinerja karyawan	Memberikan arahan	Saling mengingatkan	Meningkatkan kebersihan	Meningkatkan kebersihan
Sangat bagus	Memberikan yang terbaik bagi tamu	Kenyamanan sangat diperhatikan	Bagus	Kenyamanan sangat diperhatikan
Masker, hand sanitizer, jamu	Ada	Ada	Iya ada	Ada
ada	Ada 1 kali	Ada	Ada	Ada
November 2020	November 2020	November 2020	November 2020	November 2020
Ada	Ada	Ada	Ada	Ada
sudah	sudah	sudah	sudah	sudah
Aman	Kompak	Taat proses	Sesuai CHSE	Sesuai CHSE
Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak
Kualitas pelayanan yang terbaik	Kualitas pelayanan yang terbaik	Kualitas pelayanan yang terbaik	Kualitas pelayanan yang terbaik	Memberikan yang terbaik
Terpenuhi	Terpenuhi	Terpenuhi	Terpenuhi	Terpenuhi
Tidak	Tidak	Tidak	Tidak	Tidak

Hubungan baik				
---------------	---------------	---------------	---------------	---------------



--	--	--	--	--

