

**MANAJEMEN PENGELOLAAN DI HOTEL
SYAHRIAL MAKMUR WAMENA KABUPATEN
JAYAWIJAYA**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Akademik Gelar Sarjana Administrasi Bisnis Pada
Program Studi Administrasi Bisnis*



Oleh:

DISSI KOGOYA

NIM. 2018 – 13– 014

**YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM DI TANAH PAPUA
CABANG KABUPATEN JAYAWIJAYA
UNIVERSITAS AMAL ILMIAH (UNAIM) YAPIS WAMENA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN

MANAJEMEN PENGELOLAAN DI HOTEL SYAHRIAL MAKMUR WAMENA KABUPATEN JAYAWIJAYA

Identitas Penulis,

NAMA : **DISSI KOGOYA**
NIM : 2018 – 13 – 014
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS
WAKTU PENELITIAN : ± 2 Bulan

Telah diperiksa dan disetujui

Pada Tanggal : 2022

Pembimbing I

Pembimbing II

TIOMY B. ADI, S.E., M.Si
NIDN. 1415057501

DEFRAN SISKA, S.E., M.M
NIDN. 14017098702

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Administrasi Bisnis

TATI HARYATI, S.Sos., M.AB
NIDN. 1426048401

HALAMAN PENGESAHAN

MANAJEMEN PENGELOLAAN DI HOTEL SYAHRIAL MAKMUR WAMENA KABUPATEN JAYAWIJAYA

Telah Dipertahankan Skripsi Ini di Depan Panitia Ujian Skripsi

Pada **Hari Rabu**, Tanggal 29 September **2022**

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Ketua,

Sekretaris,

.....
NIDN.

.....
NIDN.

Anggota I,

Anggota II,

.....
NIDN.

.....
NIDN.

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

DEFRAN SISKI, S.E., M.M
NIP. 197004081997021002

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji dan Syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, rahmat, hidayah, petunjuk, perlindungan, serta pertolongan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Di dalam proses penyusunan dan penulisan skripsi ini, penulis banyak menerima bimbingan, petunjuk, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini secara khusus penulis dengan tulus hati menyampaikan banyak terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Bapak **Dr. H. Rudihartono Ismail, M. Pd** selaku Rektor Universitas Amal Ilmiah (UNA'IM) Yapis Wamena yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di kampus ini;
2. Ibu **Defran Siska, S.E., M.M** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang memberikan kesempatan untuk menimba ilmu di fakultas ini;
3. Bapak **Tati Haryati, S.Sos., M.AB** selaku Kaprodi Administrasi Bisnis yang telah memberikan kesempatan untuk belajar di prodi ini;
4. Bapak **Tiomy Butsianto Adi, S.E., M.Si** selaku Pembimbing I dan yang telah banyak memberikan masukan, bimbingan, dan petunjuknya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan sesuai waktu yang diharapkan;
5. Bapak **H. Agus Sumaryadi, S.Pt., M.Si** selaku dosen wali yang telah banyak memberikan saran selama menimba ilmu di kampus ini;
6. Bapak/Ibu Dosen yang ada di Lingkungan Universitas Amal Ilmiah (UNA'IM) Yapis Wamena, Khususnya Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah mendidik, membina, dan mengabdikan ilmu kepada penulis, serta seluruh staff yang telah membantu penulis selama menekuni bidang studi;
7. Orang tuaku tercinta, Ayahanda **Temin Kogoya**, dan Ibunda **Terina Wenda** yang telah membesarkan penulis serta adik – adikku, Om Etius

- Wenda juga keluargaku yang lain yang tak bisa penulis sebut satu – satu yang telah memberikan doa, restu, dan dukungan secara moril dan materil sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan tepat waktu;
8. Seluruh rekan – rekan mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis Angkatan 2018 Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena yang menjadi teman seperjuangan selama kuliah, terima kasih atas kebersamaannya selama penulis duduk di bangku perkuliahan; dan
 9. Semua pihak yang tidak sempat disebutkan satu persatu, yang dengan rela membantu penulis, baik selama menekuni studi maupun dalam proses penyusunan skripsi ini.

Sebagai manusia biasa, penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini, tidak terlepas dari kekurangan dan kesalahan, dimana masih jauh dari suatu karya ilmiah yang baik. Maka penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik yang konstruktif dari semua pihak demi penyempurnaan penulisan ini. Semoga semua amal bakti yang diberikan kepada penulis kiranya dibalas oleh Tuhan Yang Maha Esa dan semoga skripsi ini juga bermanfaat di hati pembaca.

Wamena, 05 Desember 2022

Penulis,

DISSI KOGOYA
NIM. 2018 – 13 – 014

ABSTRAKSI

DISSI KOGOYA. 2018–13–014. “*Manajemen Pengelolaan di Hotel Syahrail Makmur Wamena Kabupaten Jayawijaya*” Pembimbing: (Tiomy Butsianto Adi dan Defran Siska).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen pengelolaan di Hotel Syahrail Makmur Wamena Kabupaten Jayawijaya. Masalah penelitian adalah manajemen yang belum sesuai dengan syariah, belum jelas arahnya, hanya bisnis semata, dan pengelolaan hotel yang tidak mengedepankan kebutuhan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan manajemen Hotel Syahrail Makmur dapat dikategorikan **baik** yang ditandai dengan skor sebesar **77,25** yang dibuktikan dengan: (a) Indikator perencanaan dengan skor 81,6 yang dikategorikan baik; (b) Indikator pengorganisasian dengan skor 87 dikategorikan baik; (c) Indikator pengarahan dan pergerakan dengan nilai skor sebesar 68,8 dikategorikan kurang baik; dan (d) Indikator Lingkungan Sekolah dengan nilai skor 71,6 dikategorikan kurang baik. Jadi, hasil variabel manajemen dengan nilai skor **77,25** dilaksanakan **baik**.

Kata Kunci: Manajemen, Pengelolaan, Hotel

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAKSI	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	8
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
1. Tujuan Penelitian	9
2. Kegunaan Penelitian	9
BAB II TINJAUAN TEORITIS	
A. Kajian Teori	10
1. Manajemen	10
2. Tujuan Manajemen	11
3. Fungsi Manajemen	12
4. Manajemen Pengelolaan	17
5. Prinsip-Prinsip Manajemen Pengelolaan	17
6. Manajemen Hotel Syariah	19
7. Manajemen Pengelolaan Hotel Syariah	21
8. Tinjauan Tentang Hotel Syariah	24
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Definisi Operasional	29
D. Kerangka Konseptual Penelitian	30
BAB III METODE DAN TEKNIK PENULISAN	
A. Lokasi dan Waktu penelitian	32
1. Lokasi Penelitian	32
2. Waktu Penelitian	32
B. Jenis Penelitian	32
C. Populasi dan Sampel	32
1. Populasi	32
2. Sampel	32

D. Instrumen Penelitian	33
E. Teknik Pengumpulan data	34
1. Studi Kepustakaan	34
2. Kuesioner atau Angket	34
3. Observasi	34
4. Dokumentasi	34
F. Teknik Analisa Data	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Hasil Penelitian	36
1. Keadaan Lokasi Penelitian	36
a. Sejarah Kabupaten Jayawijaya	36
b. Sejarah Singkat Hotel Syahrial Makmur	37
c. Visi Misi Hotel Syahrial Makmur	37
d. Struktur Manajemen Organisasi Hotel Syahrial Makmur	37
e. Sarana dan Prasarana Hotel Syahrial Makmur	38
2. Keadaan Responden	39
a. Keadaan Responden Menurut Jenis Kelamin Karyawan Hotel Syahrial Makmur	39
b. Keadaan Responden Menurut Umur Karyawan Hotel Syahrial Makmur	39
c. Keadaan Responden Menurut Lama Bekerja Karyawan Hotel Syahrial Makmur	40
d. Keadaan Responden Menurut Pendidikan Karyawan Hotel Syahrial Makmur	40
e. Keadaan Responden Menurut Agama Karyawan Hotel Syahrial Makmur	41
3. Analisis Data	41
a. Perencanaan	42
b. Pengorganisasian	45
c. Pengarahan dan Pergerakan	49
d. Pengawasan	53
B. Pembahasan	57
1. Perencanaan	57
2. Pengorganisasian	58
3. Pengarahan dan Pergerakan	59
4. Pengawasan	61
BAB V PENUTUP	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Matriks Penelitian Terdahulu	27
3.1	Pengukuran Variabel Instrumen Skala Likert	33
3.2	Interpretasi Nilai Skor	35
4.1	Sarana dan Prasarana Hotel Syahrial Makmur	38
4.2	Keadaan Responden Menurut Jenis Kelamin Karyawan Hotel Syahrial Makmur	39
4.3	Keadaan Responden Menurut Umur Karyawan Hotel Syahrial Makmur	39
4.4	Keadaan Responden Menurut Lama Bekerja Karyawan Hotel Syahrial Makmur	40
4.5	Keadaan Responden Menurut Pendidikan Karyawan Hotel Syahrial Makmur	41
4.6	Keadaan Responden Menurut Agama Karyawan Hotel Syahrial Makmur	41
4.7	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan dari Sub Indikator Setiap Awal Tahun Dilakukan Perencanaan Jangka Pendek Oleh Pemilik Hotel Syahrial Makmur	42
4.8	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan dari Sub Indikator Perencanaan Dilakukan Oleh Pihak Hotel Syahrial Makmur Sebagai Langkah Awal Dalam Bertindak	43
4.9	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan dari Sub Indikator Seluruh Kegiatan Yang Dilakukan Di Hotel Syariah Makmur Sesuai Dengan Perencanaan Sebelumnya	43
4.10	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Dari Sub Indikator Pekerjaan Yang Ada Di Hotel Syariah Makmur Jarang Meleset Dari Perencanaan Awal.....	44
4.11	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Dari Sub Indikator Perencanaan Yang Disusun Disesuaikan Dengan Visi Misi Hotel Syariah Makmur	45
4.12	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Dari Sub Indikator Seluruh Karyawan Di Hotel Syariah Makmur Diberikan Pekerjaan Sesuai Bidang Masing-Masing	46
4.13	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Dari Sub Indikator Adanya Koordinasi Yang Baik Dalam	

	Setiap Pekerjaan Di Hotel Syariah Makmur	47
4.14	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Dari Sub Indikator Seluruh Karyawan Bekerja Sesuai Tupoksi Yang Tertera Di Struktur Organisasi	47
4.15	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Dari Sub Indikator Pembagian Kerja Sesuai Dengan Bidang Keahlian Masing-Masing	48
4.16	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Dari Sub Indikator Seluruh Keputusan Yang Diambil Oleh Manajer Hotel Syahrial Makmur Dilakukan Secara Efektif.....	48
4.17	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Dari Sub Indikator Setiap Pagi, Manajer Hotel Syariah Makmur Melakukan <i>Briefing</i> Sebelum Bekerja	49
4.18	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Dari Sub Indikator Pelaksana Perencanaan Mengenai Prosedur Pelaksanaan Program Kerja Dan Anggaran Di Setiap Unit Kerja Di Hotel Syariah Makmur Sudah Jelas	50
4.19	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Dari Sub Indikator Syariah Makmur Adalah Sebagai Bentuk Kepedulian Pemilik Hotel Agar Tetap Terkontrol.....	51
4.20	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Dari Sub Indikator Seluruh Mobilisasi Untuk Kepentingan Tamu Yang Berkunjung, Ditangani Oleh Pihak Yang Telah Ditunju	51
4.21	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Dari Sub Indikator Pemimpin Menjadi <i>Role Model</i> Dalam Setiap Tindakan Unutk Menciptakan Lingkungan Kerja Yang Kondusif.....	52
4.22	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Dari Sub Manajer Hotel Syariah Makmur Selalu Melakukan Pengawasan Setiap Perodik Tertentu	53
4.23	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan Dari Sub Indikator Kegiatan Dilakukan Pengendalian Setiap Ada Yang Memesan Kamar Hotel Syariah Makmur	54
4.24	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan dari Sub Indikator dilakukan proses perbaikan dengan segera jika terdapat kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan	54
4.25	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan dari Sub Indikator tidak ada pengawasan dari pihak Hotel Syariah Makmur	55
4.26	Jawaban Responden Terhadap Pernyataan dari Sub Indikator adanya manajemen audit untuk sistem	

	informasi yang ada di Hotel Syariah Makmur	56
4.27	Nilai Rata – Rata Indikator Perencanaan	57
4.28	Nilai Rata – Rata Indikator Pengorganisasian	58
4.29	Nilai Rata – Rata Indikator Pengarahan dan Pergerakan.....	59
4.30	Nilai Rata – Rata Indikator Pengawasan	61
4.31	Hasil Rata – Rata Variabel Manajemen	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
3.1	Kerangka Konseptual Penelitian	30
4.1	Struktur Manajemen Hotel Syahrial Makmur	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Instrumen Penelitian	65
2	Tabulasi Data	70
3	Data Hasil Penelitian	73
4	Tabel Penolong	80
5	Dokumentasi Kegiatan Penelitian	81
6	Surat Ijin Melakukan Penelitian	86
7	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian	87
8	Biodata Penulis	88

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manajemen adalah Suatu Proses perencanaan untuk pengorganisasian pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi penggunaan sumberdaya organisasi lainnya, agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Manajemen proses pengelolaan Hotel Syariah Makmur Kabupaten Jayawijaya merupakan salah satu mewujudkan pembangunan hotel yang kualitas tinggi, di Kota Wamena, maka semua orang berkunjung untuk menginap hotel tersebut, sehingga semua kalangan Pegawai Negeri Sipil maupun lapisan masyarakat, legedaris di Tanah Papua Wamena, dan pada umumnya di indonesia untuk itu semua masyarakat menginap hotel syariah makmur ini. Manajemen pengelolaan adalah sebuah proses pengorganisasian dan pengendalian untuk penggunaan sumber daya manusia secara efektif untuk mencapai tujuan atau sasaran, pimpinan yang bertanggung jawab atas jalannya perusahaan dan organisasi perhotelan merupakan suatu proses mengelola dalam kegiatan yang mencapai tujuan dan sasaran, manajemen artinya mengelola atau mengatur suatu kegiatan untuk mencapai tujuan.

Pada dasarnya manusia itu tidak lepas dari kegiatan manajemen dalam kesehariannya mereka maka kehidupannya, ia selalu melakukan pengelolaan manajemen waktunya atau dirinya, keluarganya untuk memenuhi kebutuhan manusia atau tujuan yang diinginkan. Manajemen dibutuhkan oleh semua organisasi, manajemen akan memberikan kemudahan dalam pencapaian tujuan, dapat menjaga keseimbangan di antara tujuan -

tujuan yang saling bertentangan dan dapat mencapai tujuan yang efektif dan efisien. Namun apabila tanpa manajemen semua usaha akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan lebih sulit, begitu pula dalam pemasaran atau perhotelan.

Mengenai istilah pemasaran atau lebih dikenal dengan istilah marketing pada saat ini sudah sangat berkembang di segala sektor kegiatan, demikian pula pengertian marketing sudah lebih luas dan lebih halus. Jika zaman dahulu dikatakan “*economics of scarcity*” layanan yang diterima para konsumen sangat minim, karena para produsen dan penjual hotel berkuasa. Sedangkan sekarang sudah berubah produsen berada pada posisi persaingan tajam. Mereka berebut pasaran, berusaha merayu konsumen, mulai menurunkan harga Hotel Syariah Makmur Kabupaten Jayawijaya, memasang tarif yang murah, memberikan layanan yang sangat memuaskan pada konsumen. Sekarang istilah marketing fokusnya ialah kepuasan konsumen.

Pengelolaan merupakan suatu terjemahan dari kata “management” adalah mengatur terbawah oleh dasarnya arus penambahan kata pungut ke dalam bahasa Indonesia, istilah inggris tersebut lalu di Indonesia menjadi manajemen. Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur, atau pengaturan yang dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi- fungsi manajemen. Jadi manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan melalui aspek-aspeknya antara lain *planning, organising, actuating, dan controlling*.

Menurut *Suharsimi Arikunta* pengelolaan adalah substantifa dari mengelola, sedangkan mengelola berarti suatu tindakan yang dimulai dari penyusunan data, merencana, mengorganisasikan, melaksanakan, sampai dengan pengawasan

dan penilaian. Dijelaskan kemudian pengelolaan menghasilkan sesuatu itu yang dapat merupakan sumberdaya penyempurnaan dan peningkatan manajemen pengelolaan selanjutnya.

Hotel syariah makmur merupakan sebuah bangunan hotel yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada. Hotel adalah bangunan yang berkualitas tinggi dan kemewahan ada beberapa berkamar yang disewakan sebagai tempat tidur, menginap hotel ini ada tempat makan minum fasilitas lengkap sehingga orang-orang yang sedang mengunjung dalam perjalanan ke hotel tersebut dalam bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan, dan minum. Meningkatkan pengelolaan hotel di syariah makmur kabupaten jayawijaya, merupakan salah satu aspek yang terpenting dapat dilakukan untuk mengembangkan kualitas pelayanan hotel syariah makmur kabupaten jayawijaya tersebut banyak orang yang pengujung di kota wamena papua, karena ada menikmati pelayanan dan fasilitas kamar sangat memuaskan setiap orang yang mengunjung menginap hotel tersebut, maka semua kelegapan hotel merupakan dua hal penting yang saling bergantung dan tidak dapat dipisahkan antara satu sama lain.

Hotel syariah makmur memberikan jasa pelayanan dan fasilitas dikarenakan adanya kegiatan. Hotel sebagai penyedia tempat tinggal sementara bagi para manajer dan menyediakan fasilitas yang mampu memberikan kesan positif bagi pengujung. Hal tersebut dapat menjadi faktor penarik bagi para konsumen dan mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan

harapan manajer untuk perkembangan hotel syariah makmur kabupaten jayawijaya dan perekonomian daerah.

Mengelola hotel secara tepat dan professional akan meningkatkan serta menjaga kenyamanan di Hotel Syahrial Makmur Kabupaten Jayawijaya dan menjaga kelangsungan usaha hotel di Wamena. Namun, persaingan antar hotel yang ketat saat ini membutuhkan kegiatan promosi dan pengelolaan penyediaan kamar hotel yang baik. Semakin tinggi kualitas kamar, maka fasilitas dan pelayanan yang disediakan oleh hotel akan bertambah.

Tarif sewa kamar yang dibebankan pada kamar tersebut adalah tarif *single* dan tarif *double*. Persaingan bisnis dibidang jasa perhotelan khususnya di Syariah Makmur Kabupaten Jayawijaya saat ini semakin ketat. Persaingan yang ketat antara hotel tersebut menyebabkan masing-masing hotel berusaha memberikan pelayanan dan fasilitas semaksimal mungkin.

Agar dapat bertahan dan menang dalam persaingan tersebut, pihak hotel dituntut untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikannya. Hotel Syahrial sebagai hotel yang menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman, dan jasa lainnya, harus selalu memperhatikan tentang kualitasnya. Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan kemudian kemunculan suatu sistem penentuan perhitungan harga pokok jasa berbasis aktivitas yang dirancang mengatasi distorasi pada akuntansi biaya tradisional. Sistem akuntansi ini disebut *Activiti-Based Costing*.

Definisi metode *Activiti-Based Costing* (ABC) merupakan suatu system kalkulasi biaya yang pertama kali menelusuri biaya ke aktivitas dan kemudian ke produk/jasa. Produk dalam *Activiti-based Costing* dapat di artikan sebagai barang atau jasa yang berusaha di promosi hotel oleh karena itu perusahaan,

termasuk jasa penginapan, pelayanan kesehatan, asuransi, pinjaman bank, pelayanan konsultan, bensin, bioskop, roti, dan lain-lain. Semua produk tersebut diatas maka dihasilkan melalui aktivitas perusahaan Hotel Syariah Makmur Kabupaten Jayawijaya dan aktivitas inilah yang mengkonsumsi sumber daya.

Menurut Eko Kurniasih Pratiwi (2017), pengelolaannya menggunakan sistem dan teknologi yang modern sehingga membantu kinerja karyawan hotel dengan baik dan sesuai dengan pelayanan yang baik. Hal ini tentu memberikan pengaruh besar terhadap waktu pelayanan tamu dengan cepat dan efisien. Kemudian mempermudah para staf untuk mengelola pembayaran dari tamu dengan adanya menu payment pada sistemnya.

Di sisi lain sebagai alat bantu utama bagi staf manajerial dengan system yang didesain secara khusus untuk kebutuhan staf manajerial untuk pekerjaan mengelola hotel menjadi sangat mudah. Dengan demikian efisiensi kerja terjaga, administratif dalam pengelolaan tamu bisa dilakukan dengan lebih cepat dan efektif. Staf *front desk* dapat lebih cepat melayani tamu dengan resiko kesalahan input data yang lebih rendah.

Hal ini sangat berpengaruh pada kinerja manajemen secara keseluruhan. Manajer Hotel Syariah Makmur Kabupaten Jayawijaya kemudian menerjemahkan tujuan-tujuan ini menjadi proyek – proyek khusus untuk para bawahan mereka. Sedangkan tingkat bawah lebih banyak mengeluarkan waktunya untuk mengarahkan dan mengawasi tugas-tugas dalam proyek tersebut. Unsur pelayanan berhubungan dengan segala yang dikerjakan oleh actor dalam pelayanan.

Perbedaan utama perhitungan harga Hotel Syariah Makmur di antara akuntansi biaya tradisional dengan adalah

jumlah *cost driver* (pemicu biaya) yang digunakan. Dalam sistem yang penentuan perhitungan harga pokok dan jasa dengan metode menggunakan *cost driver* dalam jumlah lebih banyak dibandingkan dengan sistem akuntansi biaya tradisional yang hanya menggunakan satu atau dua *cost driver* berdasarkan unit.

Dalam metode, menganggap bahwa timbulnya biaya disebabkan oleh adanya aktivitas yang dihasilkan oleh jasa. Pendekatan ini menggunakan *cost driver* yang berdasarkan aktivitas yang menimbulkan biaya dan akan lebih baik apabila diterapkan pada perusahaan yang menghasilkan keanekaragaman jasa. Demi kelangsungan hidup perusahaan pada saat ini, maka perlu menerapkan fungsi-fungsi manajemen yang meliputi: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan atau penggerakan, dan pengawasan sehingga manajemen hotel harus dapat bersaing dengan hotel-hotel lain yang setingkat dengan Hotel Syariah Makmur.

Dalam pengelolaan kinerja karyawan, Hotel Syariah makmur mempekerjakan 3 Karyawan, dengan meminimalisir jumlah karyawan yang bekerja di Hotel Syariah Makmur tersebut diharapkan pekerjaan akan maksimal dan saling tanggung jawab atas pekerjaannya dan mengurangi intensitas menganggur dalam bekerja. Hotel ini menerapkan sistem 2 (Dua) Kali *shift* yaitu shift 2 (Dua) dan istirahat 1 (Satu) Hari. Pelayanan yang segera dan cepat sangat sekali diutamakan bagi semua bisnis yang menawarkan jasa tak terkecuali Hotel Syahrial Makmur.

Hotel Syahrial Makmur telah menerapkan keutamaan pelanggan dengan merespon pelanggan secara cepat dan segera dalam melakukan reservasi hotel, pemesanan kamar hotel, dan komplain tamu menginap hotel. Dalam pelayanan reservasi hotel yang segera dan cepat, Hotel Syahrial Makmur menyediakan nomor telepon hotel agar

mempermudah tamu menginap di hotel saat reservasi hotel sebelum pemesanan hotel terjadi. Komplain pelanggan ditanggapi dengan cepat dan segera di *follow up* permasalahan yang ada dan ditangani dengan sebaik dan sebijak mungkin.

Pemesanan kamar hotel selain menggunakan aplikasi online atau alat bantu cepat dengan teknologi canggih, ketika kita akan melakukan *check in*, kita akan mengisi *form* terlebih dahulu dengan segala ketentuan dan peraturan yang ada di Hotel Syariah Makmur Kabupaten Jayawijaya salah satunya adalah, jika tamu berpasangan diharuskan untuk menunjukkan KTP/KK/foto pernikahan. Kemudian kita akan mendapatkan fasilitas nomor telepon *customer service* jika ada hal yang dibutuhkan. Hotel Syahrial Makmur Kabupaten Jayawijaya memiliki kapasitas 23 kamar dengan tipe dan harga kamar yang sama. Demi memudahkan para tamu menginap di Hotel Syahrial Makmur Kabupaten Jayawijaya.

Fasilitas yang diberikan hotel sangat memuaskan dari mulai TV, *bed*, lemari, AC, meja, *closet* yang terpisah dengan kamar mandi, shower air panas dan dingin, tissue, handuk, sabun, sikat gigi dan pasta gigi, serta *coffe break* di pagi hari. Demi kepuasan tamu hotel, bagian *front office* siap untuk menerima keluhan kesah pelanggan, komplain pelanggan, saran dan masukan dari pelanggan hotel. Ketika ada ketidakpuasan tamu hotel terhadap harga kamar yang menurutnya tidak sesuai, maka hotel memberikan informasi harga pasar yang sesuai dengan tingkatan.

Pelayanan dan penawaran pihak Hotel Syahrial Makmur biasanya akan memberikan informasi dan penawaran tentang informasi promo harga menginap hotel dengan tipe kamar, dan diberikan informasi *up grade* kamar dengan fasilitas terbaru di Hotel Syahrial Makmur akan diberikan kepada pelanggan yang sudah sering menggunakan jasa hotel ini.

Pada masalah pengelolaan sebuah hotel syariah, manajemen sangat diperlukan untuk mencapai tujuan penting untuk memberantas buta aksara dengan pengelolaan program keaksaraan fungsional di Wamena.

Permasalahan yang terjadi pada Hotel Syahrial Makmur Kabupaten Jayawijaya adalah manajemen yang belum sesuai dengan syariah, belum jelas arahnya, hanya bisnis semata, dan pengelolaan hotel yang tidak mengedepankan kebutuhan masyarakat. Dari latar belakang penelitian, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen pengelolaan Hotel Syahrial Makmur Kabupaten Jayawijaya. Berdasarkan uraian di atas, maka penulisan tertarik mengambil judul: “**Manajemen Pengelolaan di Hotel Syariah Makmur Wamena Kabupaten Jayawijaya**”.

B. Batasan Penelitian

Berdasarkan uraian batasan masalah diatas maka, pada penelitian ini adalah bagaimana manajemen pengelolaan di Hotel Syahrial Makmur Kabupaten Jayawijaya dengan menggunakan indikator, yaitu: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, atau pengarahan dan pengawasan, dan pengendalian.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dalam penyusunan penelitian ini penulis terlebih dahulu merumuskan masalah sebagai dasar kajian penelitian yang akan dilakukan, yaitu: bagaimana manajemen pengelolaan di Hotel Syahrial Makmur Kabupaten Jayawijaya?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen Pengelolaan di Hotel Syahrial Makmur Kabupaten Jayawijaya.

2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian dalam penelitian ini adalah:

a. Kegunaan Teoritis

Sebagai alat ukur mempraktekkan teori- teori yang telah diperoleh selama perkuliahan sehingga penulis dapat menambah pengetahuan secara teoritis mengenai masalah-masalah yang dihadapi khususnya mengenai manajemen pengelolaan di Hotel Syahrial Makmur.

b. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak manajemen Hotel Syariah dalam pengelolaan hotel guna meningkatkan pendapatan Hotel Syahrial Makmur.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Manajemen

Manajemen adalah suatu proses perencanaan dan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Ada beberapa pengertian manajemen yang dikemukakan oleh ahli ekonomi. Menurut Oey Liang Lee, manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan pengorganisasian, dan penusunan, pengarahan, dan pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut James A.F. Stoner, manajemen adalah sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian menggunakan sumberdaya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Menurut George R. Terry, manajemen merupakan proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan, meliputi: perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan yang dilakukan untuk menemukan serta mencapai sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. George R Terry Leslie W. Rue mengungkapkan tentang manajemen bahwa manajemen pada dasarnya suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata.

Menurut James A.F stoner mengemukakan bahwa manajemen dinilai bahwa sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Jadi, manajemen

tersebut dapat disimpulkan bahwa suatu proses berupa: perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian yang merupakan suatu seni yang bertujuan untuk melakukan suatu usaha supaya dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

2. Tujuan Manajemen

Menurut Siswanto (2007:11) tujuan manajemen adalah sesuatu yang ingin direalisasikan, yang menggambarkan cakupan tertentu dan menyarankan pengarahan kepada usaha seorang manajer. Tujuan manajemen adalah untuk memperoleh hasil maksimal sebuah proses dengan biaya atau usaha seminimal mungkin, dengan mendayagunakan seluruh aspek pendukung berupa Sumber Daya Manusia (SDM), asset dan finansial yang telah diatur sesuai perencanaan. Untuk itu diperlukan sebuah kompetisi terarah agar tujuan dari manajemen dapat dicapai secara maksimal.

Tujuan dari manajemen dapat optimal asalkan dilakukan kontrol pada saat pelaksanaan perencanaan. Adapun tujuan dari manajemen, yakni:

- a. Menjalankan dan menilai strategi perencanaan yang telah dikonsepsi agar pelaksanaannya berjalan sesuai arahan;
- b. Melakukan peninjauan terhadap pelaksanaan fungsi manajemen juga cara kerja kelompok ketika menjalankan tugasnya;
- c. Melakukan pembaharuan terhadap fungsi manajemen terutama pada strategi pelaksanaannya. Hal ini dilakukan agar tetap tercapai apabila ada kendala dalam pelaksanaan rencana;
- d. Meninjau kekuatan organisasi, mengetahui kelemahan, juga mengantisipasi ancaman yang mungkin terjadi; dan

- e. Membuat sebuah terobosan baru yang berfungsi meningkatkan kinerja kelompok. Inovasi ini juga pastinya akan berimbas positif terhadap pencapaian rencana sesuai target.

3. Fungsi-Fungsi Manajemen

Manajemen adalah proses dimana kita memulai untuk mengkoordinasi sesuatu. Faktor penting dalam manajemen adalah bagaimana kita dapat mencapai sebuah tujuan, bagaimana kita menyeimbangkan tujuan-tujuan yang sekiranya bertentangan, dengan manajemen pula, bagaimana kita membuat pekerjaan menjadi efektif dan tentunya efisien. Menurut Henry Fayol, dalam bukunya yang berjudul *General and Industrial Managemen*, dijelaskan ada 5 fungsi manajemen, yaitu: *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *commanding* (pemberian perintah), dan *controlling* (pengendalian).

Pengorganisasian adalah sebuah fungsi dari manajemen yang tujuannya membagi-bagi tugas sesuai kemampuan yang dimiliki. Fungsi manajemen ini diperlukan untuk kelompok atau organisasi. Dimana dengan organisasi atau perusahaan tersebut ada tugas yang dibagikan sesuai dengan jabatan masing-masing.

Pengarahan dibutuhkan setelah tugas dibagi pada individu atau kelompok sesuai dengan bidang masing-masing. Pengarahan dibutuhkan agar tujuan bisa dicapai dengan baik dan minimalkan resiko terhambatnya sebuah rencana. Pengarahan bisa dilakukab dengan cara membimbing, konsultasi terkait tugas, dan pemberian motivasi. **Pengawasan** merupakan fungsi manajemen untuk menilai hasil kerja yang telah dilakukan.

Evaluasi dibutuhkan untuk mengontrol kemajuan dari rencana yang telah dicanangkan. Bisa juga digunakan untuk menilai apakah perlu diadakan perubahan strategi atau tidak. **Perencanaan** dibutuhkan untuk menyusun rencana strategi ketika akan memulai

sebuah kegiatan atau usaha. Perencanaan adalah penentuan terlebih dahulu apa yang akan dikerjakan.

Perencanaan yang baik memuat unsur-unsur pertanyaan, seperti: *what, why, where, when, who*, dan *how*. Dalam perencanaan, membuat strategi yang dirumuskan untuk mencapai tujuan. **Pengarahan** yaitu suatu rangkaian kegiatan untuk memberikan petunjuk atau intruksi dari seorang atasan kepada bawahan atau kepada orang yang diorganisasikan dalam kelompok formal dan untuk pencapaian tujuan bersama.

Commanding disini diartikan sebagai pemberian perintah dimana biasanya pemberian perintah diberikan oleh ketua selaku pimpinan tertinggi. *Commanding* ini sama halnya dengan *actuating*. Menurut G.R Terry, dalam bukunya yang berjudul *Principle of Management*, dijelaskan ada 5 fungsi manajemen yaitu *planning, organizing, actuating, dan controlling*. Fungsi yang dijelaskan oleh G.R Terry memiliki kesamaan dengan fungsi manajemen secara umum.

Menurut Ernest Dale, fungsi manajemen menyangkut: *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *staffing* (penyusunan kerja), *directing* (pengarahan), *inovation* (inovasi), *reporting* (penyajian laporan), dan *controlling* (pengarahan). Sebenarnya seperti yang dijelaskan diatas namun disini *staffing* (penyusunan kerja) yaitu para tenaga kerja dibagi menjadi beberapa bagian sesuai dengan porsinya dalam ketenagakerjaan sama pengertiannya dengan *organizing* (pengorganisasian), *directing* (pengarahan), yaitu dimana pengarahan dilakukan dalam sebuah pelaksanaan yang mengarahkan adalah pimpinan, *innovating* (inovasi) dalam pelaksanaan lahirilah inovasi baru untuk memberikan tambahan agar tujuan cepat terselesaikan dan tercapai, dan juga *reporting* (penyajian laporan), penyajian laporan disini berguna untuk melaporkan segala apa saja yang telah dilaksanakan,

guna pengambilan keputusan serta kebijakan dan kendala apa saja yang dihadapi yang berguna dalam pengendalian nantinya. Menurut seorang ahli manajemen S.P Siagian dalam bukunya yang berjudul Filsafat Administrasi, dijelaskan ada 5 fungsi manajemen, yaitu:

- a. **Perencanaan (*planning*)** yaitu suatu proses dan rangkaian kegiatan untuk menetapkan tujuan terlebih dahulu pada suatu jangka waktu/periode tertentu serta tahapan/langkah-langkah yang harus ditempuh untuk mencapai tujuan tersebut;
- b. **Pengorganisasian (*organizing*)** yaitu suatu proses dan rangkaian kegiatan dalam pembagian kerja yang direncanakan untuk diselesaikan oleh anggota kelompok pekerjaan, penentuan hubungan pekerjaan yang baik diantara mereka, serta pemberian lingkungan dan fasilitas pekerjaan yang kondusif.
- c. **Pemberian motivasi (*Motivating*)** atau pemotivasian yaitu suatu proses dan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh seorang atasan dalam memberikan inspirasi, semangat, dan kegairahan kerja serta mendorong kepada bawahan untuk dapat melakukan suatu kegiatan yang semestinya;
- d. **Pengendalian/pengawasan (*controlling*)** yaitu suatu proses dan rangkaian kegiatan untuk mengusahakan agar suatu pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dan tahapan yang harus dilalui. Dengan demikian, apabila ada kegiatan yang tidak sesuai dengan rencana dari tahapan tersebut, diadakan suatu tindakan.; dan
- e. **Pemberian evaluasi (*evaluating*)** yaitu untuk meningkatkan mutu program, memberikan justifikasi atau penggunaan sumber-sumber yang ada dalam kegiatan, memberikan kepuasan dalam pekerjaan dan menelaah setiap hasil yang telah direncanakan.

Menurut T. Hani Handoko, manajemen merupakan proses bekerja bersama demi menentukan, mengintegrasikan, dan mencapai sebuah tujuan organisasi dengan sebuah pelaksanaan dari fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan, kepemimpinan dan pengawasan. Tokoh ini memiliki perbedaan dengan tokoh lain dalam menjelaskan fungsi manajemen, yakni dalam manajemen harus ada fungsi penyusunan personalia dan kepemimpinan. Dengan demikian dapat disimpulkan fungsi manajemen, meliputi:

- a. **Fungsi Perencanaan.** Berarti menentukan tujuan untuk kinerja organisasi dimasa yang akan datang serta memutuskan tugas dan penggunaan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam manajemen sebelum melaksanakan kegiatan harus merencanakan strategi agar tujuan tercapai dengan baik;
- b. **Fungsi Pengorganisasian.** Meliputi penentuan dan pengelompokan tugas kedalam bagian/departemen, menentukan siapa yang melaksanakan dan alokasi sumber daya diantara organisasi. Atau dengan kata lain pengorganisasian adalah membagi suatu tugas atau rencana ke dalam beberapa tugas kecil kepada karyawan yang ada;
- c. **Fungsi Pelaksanaan/Pengarahan/Penggerakan Dan Kepemimpinan.** Meliputi kegiatan yang mempergunakan pengaruh dan memberikan motivasi kepada karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. Pimpinan harus mengarahkan setiap sumber daya yang ada agar pelaksanaan dari setiap rencana yang ada berjalan baik;
- d. **Fungsi Pengawasan dan Pengendalian.** Meliputi kegiatan mengawasi aktivitas karyawan, menentukan apakah organisasi dapat memenuhi target dan melakukan koreksi bila diperlukan. Fungsi pengawasan diperlukan agar semua

rencana berjalan dengan baik, pimpinan harus mengawasi jalannya kegiatan tersebut.

Hal ini tentu memberikan pengaruh besar terhadap waktu pelayanan tamu dengan cepat dan efisien. Kemudian mempermudah para staf untuk mengelola pembayaran dari tamu dengan adanya menu payment pada sistemnya. Di sisi lain sebagai alat bantu utama bagi staf manajerial dengan system yang didesain secara khusus untuk kebutuhan staf manajerial untuk pekerjaan mengelola hotel menjadi sangat mudah.

Dengan demikian, efisiensi kerja terjaga, administratif dalam pengelolaan tamu bisa dilakukan dengan lebih cepat dan efektif. Staf *front desk* dapat lebih cepat melayani tamu dengan resiko kesalahan input data yang lebih rendah. Hal ini sangat berpengaruh pada kinerja manajemen secara keseluruhan.

Jenis- jenis evaluasi dibagi menjadi tiga kategori, yaitu:

- a. **Evaluasi pada tahap** perencanaan. Evaluasi sering digunakan dalam tahap perencanaan dengan tujuan untuk mencoba memilih dan membentuk skala prioritas terhadap berbagai alternatif dan kemungkinan dari berbagai cara untuk mencapai tujuan;
- b. **Evaluasi pada tahap** pelaksanaan. Evaluasi pada tahap ini merupakan bentuk kegiatan melakukan analisis menentukan tingkat kemajuan pelaksanaan di bandingkan dengan yang sudah direncanakan; dan
- c. **Evaluasi strategis**. Evaluasi strategis merupakan proses terakhir dalam suatu kegiatan manajemen organisasi. Kegiatan evaluasi dilakukan untuk menilai dengan mencermati apakah strategi yang telah dirumuskan berjalan dengan baik atau tidak.

4. **Manajemen Pengelolaan**

Menurut Badrudin (2013) manajemen pengelolaan bahwa alam tataran praktis pengertian manajemen dibagi ke dalam beberapa definisi, antara lain bahwa manajemen menentukan kerja tim, delegasi dan hasil. Manajemen dalam pengelolaannya menggunakan sistem dan teknologi yang modern sehingga membantu kinerja karyawan hotel dengan baik dan sesuai dengan pelayanan yang baik. Dalam pengelolaannya terhadap tamu menginap hotel, demi kemudahan dan kelancaran pelayanan tamu menginap.

Selain memudahkan proses reservasi, sistem hotel dari caption juga mempermudah proses *check in* dan *check out* tamu yang bisa dilakukan dengan sekali klik saja. Istilah manajemen berasal dari kata kerja *to manage* berarti *control*, dalam bahasa Indonesia dapat diartikan sebagai mengendalikan, menangani atau mengelola. Secara sederhana, manajemen berarti cara kerja (sistem) untuk mengelola suatu kegiatan sehingga dicapai efektifitas dan efisiensi hasil seoptimal mungkin.

5. **Prinsip-Prinsip Manajemen Pengelolaan**

Harun dan Lukman (1992) mengemukakan bahwa pengelolaan adalah “suatu totalitas yang terpadu”. Sedangkan Moekijat (2000) menyatakan bahwa pengelolaan adalah rangkaian kegiatan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, petunjuk pelaksanaan, pengendalian dan pengawasan”. Dipertegas lagi oleh Atmosudirjo (1998) bahwa manajemen merupakan pengendalian dan pemanfaatan semua faktor dan sumber daya menurut suatu perencanaan diperlukan untuk mencapai tujuan kerja tertentu.

Dalam hal ini Fayol (1996) menambahkan dengan *directing* dan *actuating* dalam prinsip manajemennya. Dari sekian banyak

prinsip manajemen yang dapat diajarkan dan dipelajari oleh seorang calon manajer, diantaranya yang terpenting adalah:

- a. **Prinsip pembagian kerja.** Tujuan dari pembagian kerja adalah agar dengan usaha yang sama dapat diperoleh hasil kerja yang terbaik, pembagian kerja sendiri dapat membantu pemutusan tujuan, dan disamping itu juga merupakan alat terbaik untuk memanfaatkan individu - individu dan kelompok orang sesuai dengan bidang keahliannya masing-masing;
- b. **Prinsip wewenang dan tanggung jawab.** Setiap manajer harus memiliki keseimbangan antara tanggung jawab dan wewenang. Wewenang harus didelegasikan atau dibagi oleh seorang manajer pada pihak -pihak yang lain untuk melaksanakan kewajiban-kewajiban khusus. Pendelegasian wewenang adalah untuk memutuskan perkara - perkara yang cenderung menjadi kewajibannya. Namun wewenang akhir tetap berada pada manajer yang memegang wewenang untuk mengelola seluruh kegiatan dan memikul tanggung jawab terakhir;
- c. **Prinsip Tata Tertib dan Disiplin.** Setiap manajer harus memiliki keseimbangan antara tanggung jawab dan wewenang. Wewenang harus didelegasikan atau dibagi oleh seorang manajer pada pihak -pihak yang lain untuk melaksanakan kewajiban-kewajiban khusus. Pendelegasian wewenang adalah untuk memutuskan perkara-perkara yang cenderung menjadi kewajibannya. Namun wewenang akhir tetap berada pada manajer yang memegang wewenang untuk mengelola seluruh kegiatan dan memikul tanggung jawab terakhir;
- d. **Prinsip Semangat Kesatuan.** Bersatu kita teguh bercerai kita berai, pribahasa itulah yang sering kita dengar

- dalam kehidupan sehari-hari begitu gambaran dari prinsip semangat kesatuan yang ada di setiap organisasi, karena semangat kesatuan ini harus selalu dipahami oleh suatu kelompok yang akan melakukan usaha bersama. Setiap orang harus memiliki rasa senasib sepenanggungan, berjiwa kesatuan, dari yang paling atas hingga paling bawah sehingga setiap orang akan bekerja dengan senang dan memudahkan timbulnya inisiatif dan prakarsa untuk memajukan usaha; dan
- e. **Prinsip Keadilan dan Kejujuran.** Dalam suatu manajemen seorang manajer harus bisa bersikap adil kepada bawahannya, sehingga setiap orang bisa bekerja dengan sungguh-sungguh dan setia, keadilan disini yaitu misalnya berupa penempatan tenaga kerja yang sesuai dengan pendidikan atau pada bidangnya, serta pembagian upah yang didasarkan oleh berat-ringan pekerjaan dan tanggung jawab seseorang bawahan. Sedangkan kejujuran dituntut agar masing-masing orang bekerja untuk kepentingan bersama dari usaha yang dilakukan.

6. **Manajemen Hotel Syariah**

Menurut Anwar Basmallah (2011), menyatakan bahwa hotel syariah merupakan suatu jasa akomodasi yang beroperasi dan menganut prinsip-prinsip pedoman ajaran Islam. Secara operasionalnya, pelayanan yang diberikan di hotel syariah tentunya hampir menyerupai hotel konvensional/non-syariah pada umumnya. Namun konsep hotel ini menyeimbangkan aspek-aspek spiritual Islam yang berlaku di dalam pengelolaan dan pengoperasiannya.

Dalam pandangan awam, hotel syariah kadang masih dianggap sebagai suatu bisnis usaha jasa yang hanya dikhususkan untuk pangsa pasar muslim. Padahal hotel syariah merupakan akomodasi yang juga beroperasi 24 Jam dan terbuka untuk segala kalangan, baik masyarakat muslim maupun non- muslim. Adapun rambu-rambu syariah yang bersifat umum dalam menjalankan usaha ekonomi, termasuk usaha perhotelan, meliputi:

- a. Tidak memproduksi, memperdagangkan, menyediakan, atau menyewakan produk atau jasa yang secara keseluruhan maupun sebagiannya dilarang dalam ketentuan syariah. Seperti dalam hal makanan, mengandung unsur babi, minuman beralkohol, perjudian, perzinaan, dan yang semacam itu;
- b. Tidak mengandung unsur kezhaliman, kemungkaran, kemaksiatan maupun kesesatan yang terlarang dalam kaidah syariah, baik secara langsung maupun tidak langsung;
- c. Tidak ada pula unsur penipuan, kecurangan, kebohongan, ketidakjelasan, resiko yang berlebihan dan membahayakan; dan
- d. Ada komitmen menyeluruh dan konsekuen dalam menjalankan perjanjian yang disepakati antar pihak-pihak terkait.

Menurut Widyarini (2013), hotel syariah adalah hotel yang menerapkan syariah Islam ke dalam kegiatan operasional hotel. Kesyariahan hotel ditonjolkan oleh manajemen dengan memunculkan moto, logo, ornamen interior, fasilitas kamar, fasilitas hotel maupun seragam atau pakaian yang dikenakan para karyawan hotel. Salah satu persyaratan Hotel non bintang adalah fasilitas yang merupakan produk hotel.

Dimiyati (1992) mendefinisikan bahwa produk hotel adalah “Segala sesuatu yang sengaja disediakan untuk dipakai atau dipergunakan dan dinikmati oleh tamu. Produk yang dimaksud disini bukan hanya sekedar fasilitas mandi, makan dan minum, tetapi segala sesuatu yang dapat memenuhi kebutuhan tamu”.

Soekadijo (1996) menambahkan bahwa “Fasilitas mandi didalam hotel yang paling baik menurut gaya kepariwisataan ialah bak untuk mandi rendam (*bathhtub*)”.

7. **Manajemen Pengelolaan Hotel Syariah**

Istilah peran manajemen menunjuk pada pola tingkah laku manajerial. Menurut Nicholas M. Butter orang dapat dikelompokkan kedalam tiga golongan yaitu: orang yang membuat sesuatu terjadi, orang yang melihat sesuatu terjadi, dan orang yang tidak tau apa yang akan terjadi. Manajer dibayar untuk membuat sesuatu terjadi dan mereka merupakan orang-orang yang melakukan sesuatu dibebankan pada dirinya saja. Sekarang, keterampilan baru diperlukan yaitu keterampilan seorang manajer.

Manajer harus dapat mengorganisasi dengan memberi tugas, dan kemudian mengkoordinasi mereka. Manajer juga harus menjadi seorang pemimpin, dan mendorong orang lain untuk membuat sesuatu yang baik. Manajer juga harus membandingkan apa yang diharapkan dengan kenyataan yang terjadi, dan memperbaiki penyimpangan-penyimpangan. Semua ini ditunjukkan untuk menghasilkan sesuatu lebih banyak dan lebih baik.

Ada tiga metode untuk menggolongkan manajer yaitu: berdasarkan sebutan, dalam elemen ini dapat membedakan di antara eksekutif, manajer, *supervisor*. Berdasarkan posisi dapat dibedakan antara manajemen. Puncak, manajemen hotel, dan manajemen tingkat bawah.

Berdasarkan tingkat, dapat dibedakan manajemen tingkat pertama, kedua dan ketiga. Dalam praktek banyak tingkatan manajemen, masing-masing bekerja dengan para

bawahannya. Manajer tingkat lebih tinggi menghabiskan waktunya lebih banyak untuk perencanaan dan tujuan.

Hal tersebut diatas diperkuat oleh pernyataan Budi (2013) bahwa “Kualitas layanan jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan”. Demikian pula dengan Mulyadi dan Andri (2014) yang menyatakan bahwa rendahnya kualitas pelayanan disebabkan sumber daya manusia yang dihasilkan oleh lembaga pendidikan kurang memenuhi standar kompetensi untuk pekerjaan dibidang pariwisata”. Demikian disampaikan oleh Soekadijo (1996).

Belum banyak aktivitas di bidang perhotelan yang dapat digantikan oleh mesin. Aktivitas yang dimaksud antara lain pelayanan makan, minum, pertunjukan. Kegiatan hotel tersebut merupakan kebutuhan yang sangat penting dalam mengantisipasi perkembangan kepariwisataan dimasa yang akan datang, oleh karena itu sumber daya manusia masih menjadi penentu terhadap maju tidaknya suatu usaha.

Pernyataan ini didukung oleh Suwantoro (1997) yang mengatakan bahwa “untuk dapat menciptakan SDM pariwisata yang berkualitas dan sesuai dengan tuntutan perkembangan kepariwisataan nasional, regional, maupun internasional diperlukan keterlibatan pelaku pariwisata secara berimbang dan menyeluruh”. Hal tersebut di atas sejalan dengan yang dikemukakan oleh Noe dkk (2010:6) bahwa “Sumber daya manusia sebagai alat untuk berkontribusi terhadap profitabilitas, kualitas“. Dalam kutipan ini jelas menunjukkan bahwa perhotelan tidak dapat dipisahkan dari sumber daya manusia yang kompeten dan berkualitas, sehingga mampu bekerja secara profesional.

Didukung pula oleh Arsyad, dkk (2011) bahwa “tidak ada Negara dengan kualitas SDM rendah yang maju dari sisi

pembangunan ekonominya. Sebaliknya tidak ada Negara dengan kualitas SDM tinggi yang masuk pada kategori Negara Miskin”. Sementara itu Bagyono (2012) juga mengatakan bahwa seseorang karyawan dapat dinyatakan kompeten apabila memiliki berbagai keterampilan yang dapat menunjang pekerjaannya. Mulyadi dan Akhmad Faturahman (2016) yang mengemukakan tentang kompetensi yang harus dimiliki bagi seseorang karyawan di industri perhotelan, bahwa unsur kompetensi bagi manager hotel terakumulasi kedalam tiga hal, yaitu: pengetahuan (*basic theoretical knowledge*), kemampuan teknis *hand-on operating skill*), serta kemampuan manajemen diri (*self adjustment abilities*).

Selain ketiga unsur tersebut kemampuan berbahasa asing yang sangat penting dalam menentukan seberapa baik kompetensi layanan dari seorang manager hotel. Nugroho (2011) menambahkan bahwa penyeimbangan sumber daya manusia dapat dilakukan melalui program pelatihan. Demikian pula dengan pernyataan Suyatno (2011) bahwa pendidikan dan pelatihan hendaknya dilakukan setiap saat, baik yang terkait dengan keluhan tamu ataupun tidak”.

Selain itu keterampilan dan *check-in* dan *check-out* bagi kelompok dan individu. Selain itu, keterampilan berbahasa asing sangat dibutuhkan dalam mendukung pekerjaan, agar tidak terjadi kesalahpahaman yang diakibatkan adanya komunikasi yang tidak saling memahami bahasa. Kesopanan dapat diwujudkan dalam bentuk sikap dan perilaku petugas hotel jika berhadapan dengan tamu, sebagaimana yang dikemukakan oleh Suyatno (2011) bahwa, dengan sikap yang ekspresif hambatan informasi itu dapat dikurangi.

Didukung dengan pernyataan Isdaryono (2013) bahwa “Implementasi dari *Global Code of Ethic for Tourism*” harus segera diterapkan diseluruh jajaran pariwisata”. Pendapat para pakar di

atas tentang pelayanan berintikan pada sumber daya manusia yang berpengetahuan dan memiliki keterampilan sesuai dengan bidang masing-masing serta kesopanan petugas hotel.

8. **Tinjauan Tentang Hotel Syariah Makmur**

Hotel Syariah Makmur merupakan bentuk pelayanan untuk mengunjung ke hotel tersebut rasa kepuasan dan menikmati kualitas kamar dan pelayanan karyawan di tempat penginapan tersebut, agar memiliki kemampuan kerja, berhitung, dan menganalisis, berorientasi pada kehidupan sehari-hari dengan memanfaatkan potensi yang ada di lingkungan sekitarnya dibutuhkan terkait dengan kemampuan tugas pelayanan itu, sehingga dengan kemampuan itu mereka dapat menguasai hotel itu sendiri maka semua dibutuhkan dalam komunikasi dengan manajer baik. Filosofi sebagaimana dikemukakan oleh Bynham (1995:1) yang menyatakan bahwa pada dasarnya keaksaraan termasuk ideologi. Dengan berupa ideologi tentu saja keaksaraan tidak bersifat netral, semuanya tergantung pada keputusan sebagai sesuatu yang tidak netral maka program kerja harus memepertimbangkan faktor-faktor lain yang memepengaruhi keaksaraan tersebut.

Mendinifisikan kemampuan kerja sebuah hotel syariah sebagai perusahaan sangat di populer di Indonesia semua seorang akan bergunjung penginapan yang berkualitas tinggi dan harganya tarif murah maka semua masyarakat diperlukan dalam kehidupan sehari-hari, dan seseorang dikatakan mempunyai kesenangan hidup jika seseorang tersebut dapat terlibat dalam aktivitas dimana pun mereka pergi hidup ini adalah Seni dan seperti uap air maka baik buruk semua akan yalani dan hidup ini kesembatan

melakukan sebuah pekerjaan Tuhan yang di berikab kepada kami sehingga manusia luput dari kesalahan hidup manusia itu sendiri merupakan kelompok dan sebagainya.

Dari beberapa pengertian tersebut, dapat ditarik disimpulkan bahwa fungsional hotel syariah Makmur suatu program yang diselenggarakan oleh perusahaan perhotelan agar bisa mendapatkan hotel syariah dan berhitung tarif sewa hotel syariah berhubungan dengan kehidupan keseharinya yang diperoleh atau terkait dengan pekerjaan itu sendiri. Jadi dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa suatu pengelolaan meliputi banyak kegiatan dan semua itu bersama-sama menghasilkan hasil akhir yang memberikan informasi bagi yang penyempuranaan kegiatan.

Dari pendapat di atas dapat dikatakan bahwa pengelolaan merupakan usaha dari seseorang atau masyarakat agar sumber daya yang dimilikinya menjadi penunjang dalam setiap kegiatan, khususnya usaha pariwisata. Sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Menteri 2013. Dia memfokuskan pengelolaan pada adanya struktur organisasi yang dilengkapi dengan uraian tugas dari masing-masing karyawan. Ketiga aspek tersebut meliputi kriteria mutlak pada standar usaha hotel.

B. Penelitian Terdahulu

Menurut Rhonda Abrams dan Alice Laplante (2010) pengertian operasional merupakan bagian yang penting karena tanpanya, maka tidak ada yang dapat dikerjakan. Definisi operasional bagaimana operasi atau kegiatan yang harus dilakukan untuk memperoleh indikator yang menunjukkan konsep dimaksud. Definisi operasional adalah suatu yang diberikan kepada suatu variable dengan cara memberikan arti. Dalam penelitian ini hanya menggunakan 1 (satu) variabel atau

variable mandiri yaitu manajemen pengelolaan Syariah Makmur Kabupaten Jayawijaya.

Agar penelitian ini lebih terarah serta sesuai dengan tujuan yang diinginkan berdasarkan konsep yang diajarkan. Maka dasar penelitian permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep atau teori yang digunakan. Untuk memudahkan peneliti dalam membedakan penelitian dengan peneliti terdahulu, maka disusun Matriks Penelitian Terdahulu seperti yang tampak pada Tabel 2.1 berikut:

Tabel 2.1
Matriks Penelitian Terdahulu

No.	Tahun	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
1	2020	Monalisa Ibrahim Ahmad Mustanir A.Astinah Adnan Nur Alizah	Manajemen Pengelolaan BUMDes Desa Bila Riase	Observasi adalah mengadakan pengamatan secara langsung, observasi dapat dilakukan dengan tes, kuesioner, ragam gambar, dan rekaman suara. (Ahmad:2015). Observasi pada penelitian ini dilakukan di BUMDes desa Bila Riase agar mengetahui manajemen pengelolaan BUMDes dan partisipasi masyarakat	Movere Journal, Vol 2, No. 2, Hal 56-62
2	2017	Eko Kurniasih Pratiwi	Analisis Manajemen Hotel Adilla Syariah Yogyakarta (Tinjauan Fatwa DSN MUI No: 108/DSN-MUI/X/2016)	Perhotelan syariah karena penerapan syariah dalam bisnis perhotelan sangat menguntungkan. Saat ini bisnis syariah telah menjadi gaya hidup umat Islam	CAKRAWALA: Jurnal Studi Islam, Vol. XII, No. 1, 25
3	2013	Widyarini	Pengelolaan Hotel Syariah di Yogyakarta	Hotel (penginapan) Syariah haruslah mengacu pada Al-Quran dan Hadis. Artinya di dalam penawaran jasanya hotel syariah harus mengedepankan kehalalan baik dalam proses maupun hasil produk dan menerapkan pelayanan yang syar'i. Dari ketiga sampel hotel syariah yang ada di Yogyakarta, ternyata belum secara lengkap menerapkan kesyariahan secara utuh. Namun demikian hotel syariah merupakan awal	EKBISI, Vol. VIII, No. 1, Desember 2013, hal. 1-12 ISSN:1907-9109

				<p>perkembangan yang baik guna menghindari kemaksiatan yang berkelanjutan di lingkungan masyarakat. Sehingga masyarakat muslim yang memiliki tingkat keimanan yang Kurang Baik, merasa bersyukur dengan penawaran hotel syariah, karena bisa mendapatkan tempat yang nyaman dan berkah dalam beristirahat.</p>	
4	2011	<p>Diza Malida Ayuningshi' Asa Prihambodo, Ayu Yenny Susilowati, & R. sahendhey Noor,SK</p>	<p>Pengelolaan sumber daya manusia dalam bisnis hotel Musafira dan hotel perwita sari Yogyakarta</p>	<p>Hotel secara keseluruhan dalam pengelolaan SDM di ketiga hotel tersebut mulai dari perencanaan hingga pemeliharaan untuk meminimalkan pemutusan hubungan kerja dari pihak hotel hamper sama dalam perencanaan semua hotel.</p>	<p>Jurnal Manajemen, Vol.1, No.1</p>

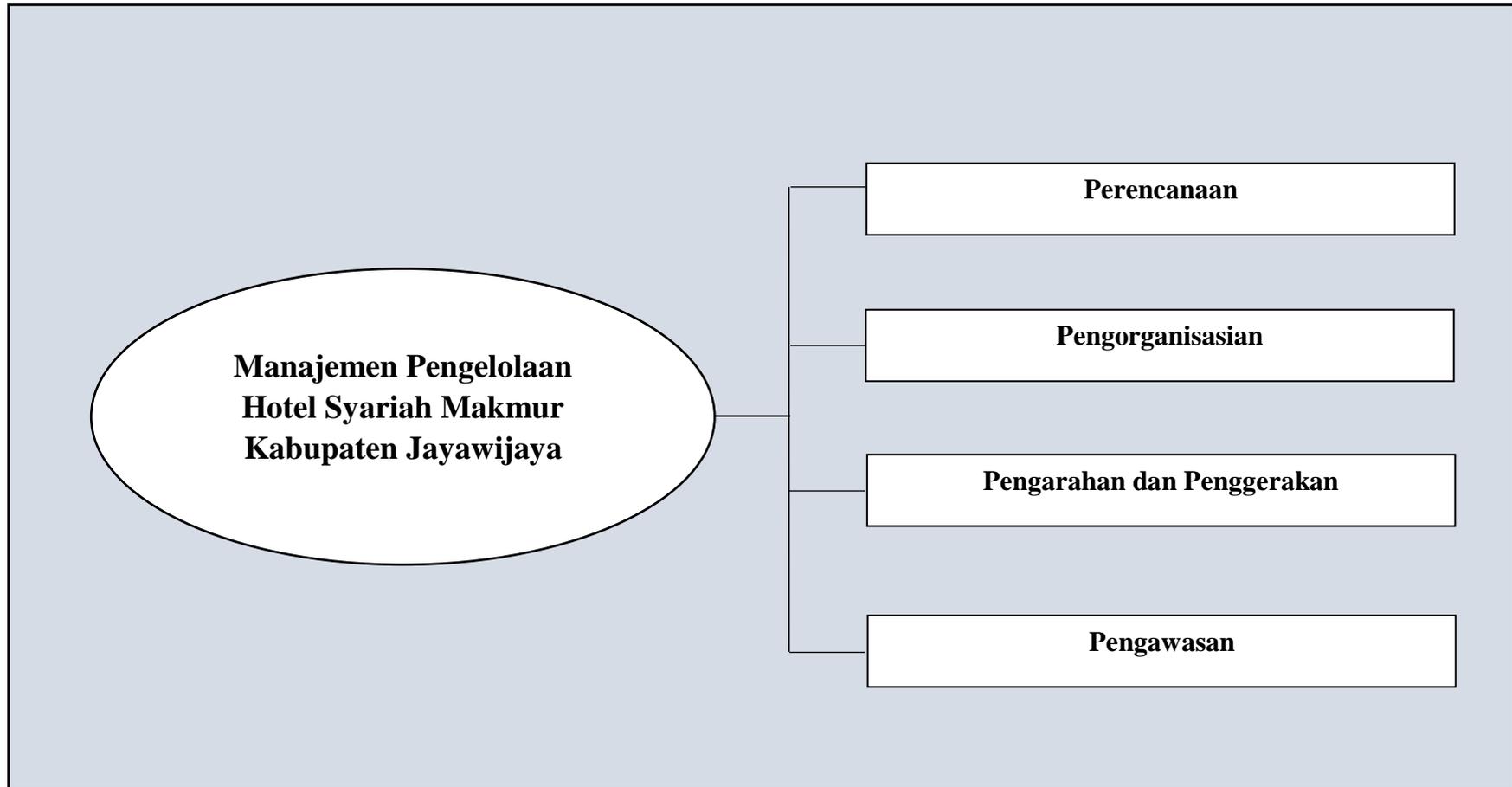
C. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat yang dapat diamati. Variabel dalam penelitian ini yakni sistem pengelolaan pada Hotel Syahrial Makmur di Kabupaten Jayawijaya. Dari definisi operasional penulis mengambil indikator bahwa Manajemen Pengelolaan Hotel Syahrial Makmur dipengaruhi oleh 5 (Lima) faktor, yaitu:

1. **Manajemen pengelolaan** adalah merupakan suatu proses pengaturan dan pengelolan dalam suatu perusahaan demi mewujudkan tujuan atau target yang ingin dicapai oleh suatu perusahaan atau individu;
2. **Perencanaan** adalah Berarti menentukan tujuan untuk kinerja organisasi dimasa akan datang serta memutuskan tugas dan tanggung jawab sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut.
3. **Pengorganisasian** adalah meliputi penentuan dan pengelompokkan tugas kedalam bagian departemen, menentukan siapa yang melaksanakan dan alokasi sumber daya di antara organisasi;
4. **Pengarahan/penggerakan** meliputi kegiatan yang mempergunakan pengaruh dan memberikan motivasi kepada karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. Manajer mengarahkan, memimpin dan mempengaruhi bawahan; dan
5. **Pengawasan** adalah meliputi kegiatan mengawasi aktivitas karyawan, menentukan apakah organisasi dapat memenuhi target dan melakukan koreksi bila diperlukan. Manajer berupaya untuk meyakinkan bahwa organisasi bergerak dalam jalur tujuan yang sesuai.

D. Kerangka Konseptual Penelitian

Gambar 2.1
Kerangka Konseptual dalam Penelitian



Pada Gambar 2.1 di atas menunjukkan bahwa manajemen pengelolaan di Hotel Syahrial Makmur dalam pelaksanaan dinilai dengan menggunakan indikator-indikator, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pergerakan, dan pengawasan.

BAB III

METODE DAN TEKNIK PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel Syahrial Makmur yang beralamat di Jl. Gatot Subroto, Kabupaten Jayawijaya.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai Bulan Agustus – September 2022.

B. Jenis Penelitian

Menurut Hadari Nawawi (1995:83) menyatakan bahwa penelitian deskriptif dapat diartikan sebagai produk masalah yang di teliti dalam menggambarkan keadaan subyek atau obyek penelitian (seseorang, karyawan, konsumen atau pelanggan dan lain-lain.) dengan berdasarkan pada fakta yang nampak atau sebagaimana adanya.

C. Populasi dan Sampel

1) Populasi

Masri Singarimbun (1998:157) mengemukakan bahwa populasi atau generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah manajer dan karyawan serta konsumen Hotel Syahrial Makmur yaitu sebanyak 25 orang (*sumber: Hotel Syahrial Makmur*).

2) Sampel

Menurut Winarno Surakhmad (1982:102) mengemukakan bahwa "Sampel adalah bagian dari jumlah populasi dan

karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penentuan sampel hendaknya memperhitungkan berbagai aspek karena kesimpulan dari hasil penelitian yang dipelajari melalui sampel harus dapat diperlakukan untuk populasi. Jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah penarikan sampel berdasarkan sampling jenuh.

Menurut Sugiono (2016:85) sampling jenuh adalah "teknik penentuan sampel semua anggota populasi relatif kecil, kurang dari 25 Orang atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Sehingga, jumlah keseluruhan sampel pada penelitian ini adalah seluruh Karyawan Hotel Syariah Kabupaten Jaywijaya sebanyak 25 Orang.

D. Instrumen Penelitian

Adapun instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner dengan skala likert. Menurut sugiyono (2010) *skala likert* adalah alat ukur yang di gunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan perspsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap instrument yang digunakan *skala likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang berupa kata-kata dan untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban tersebut dapat diberi skor, yaitu:

Tabel 3.1
Pengukuran Variabel Instrumen Skala Likert

No	Jawaban	Skala
1	Sangat Baik	5
2	Baik	4
3	Kurang Baik	3
4	Tidak Baik	2
5	Sangat Tidak Baik	1

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang lebih akurat, sehingga relevan dengan objek penelitian, akan peneliti akan menggunakan teknik pengumpulan data, sebagai berikut:

1. **Studi Kepustakaan**, yakni peneliti melakukan studi kepustakaan dari berbagai literatur untuk memperoleh informasi atau peralatan dasar yang berkaitan dengan penelitian, seperti: buletin-buletin, jurnal-jurnal, penelitian-penelitian yang telah dilaksanakan sebelumnya;
2. **Kuesioner atau Angket** yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan yang terstruktur bentuk pilihan ganda. Sebagaimana diketahui bahwa indikator yang digunakan untuk penyusunan kuisisioner yaitu indikator evaluasi, tarif sewa kamar, biaya promosi;
3. **Observasi**, yaitu metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung pada objek yang diteliti dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang jelas mengenai manajemen pengelolaan di Hotel Syahrial Makmur; dan
4. **Dokumentasi**, yaitu suatu metode pengumpulan data dengan cara membuka dokumen-dokumen atau catatan yang dan juga dengan kamera HP.

F. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan cara perhitungan skor yang disajikan sebagai berikut:

Jumlah skor ideal (maksimum) = skor tertinggi x jumlah sampel

Skor maksimum = $5 \times 25 = 125$

Jumlah skor minimum = skor terendah x jumlah sampel

$$\text{Skor minimum} = 1 \times 25 = 25$$

Berdasarkan perhitungan skor minimum dan skor maksimum, maka tabel interpretasi dibuat sebagai berikut:

Tabel 3.2
Interpretasi Nilai Skor

No.	Interval Jumlah Skor	Predikat
1.	$101 < \text{Jumlah Skor} \leq 125$	Sangat Baik
2.	$76 < \text{Jumlah Skor} \leq 100$	Baik
3.	$51 < \text{Jumlah Skor} \leq 25$	Kurang Baik
4.	$26 < \text{Jumlah Skor} \leq 50$	Tidak Baik
5.	$1 < \text{Jumlah Skor} \leq 25$	Sangat Tidak Baik

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Keadaan Lokasi Penelitian

a. Sejarah Kabupaten Jayawijaya

Sejarah Kabupaten Jayawijaya sangat berhubungan erat dengan sejarah perkembangan Gereja di wilayah ini, karena daerah ini adalah daerah terisolasi dari dunia luar, tetapi sejak Tahun 1950-an misionaris mulai berdatangan dan mulai melakukan penginjilan di daerah ini. Perkampungan yang pertama kali diketahui di Lembah Baliem diperkirakan sekitar ratusan tahun yang lalu. Banyak eksplorasi di dataran tinggi pedalaman Papua yang dilakukan.

Salah satu di antaranya yang pertama adalah Ekspedisi Lorentz pada tahun 1909-1910 (Netherlands), tetapi mereka tidak beroperasi di Lembah Baliem. Kemudian penyidik asal Amerika yang bernama Richard Archold anggota timnya adalah Orang pertama yang mengadakan kontak dengan penduduk asli yang belum pernah mengadakan kontak dengan negara lain sebelumnya. Ini terjadi pada Tahun 1935. Kemudian juga telah diketahui bahwa penduduk Suku Dani adalah para petani yang terampil dengan menggunakan kapak batu, alat pengikis, pisau yang terbuat dari tulang binatang, bambu atau tombak kayu dan tongkat galian. Pengaruh Eropa dibawa ke para Misionaris yang membangun pusat Misi Protestan di Hetegima sekitar Tahun 1955. Kemudian setelah Bangsa Belanda mendirikan Kota Wamena maka agama Katholik mulai berdatangan.

b. Sejarah Singkat Hotel Syahrial Makmur

Hotel Syahrial Makmur merupakan perusahaan yang berdiri pada Tahun 2005, bergerak di bidang jasa perhotelan (akomodasi) yang terletak di Jalan Gatot Subroto No 51, Wamena. Berdirinya Hotel Syahrial Makmur dikarenakan berharap dapat memenuhi kebutuhan para wisatawan yang datang ke Wamena.

c. Visi Misi Hotel Syahrial Makmur

1) Visi

Mewujudkan dunia usaha yang berlandaskan nilai-nilai budaya

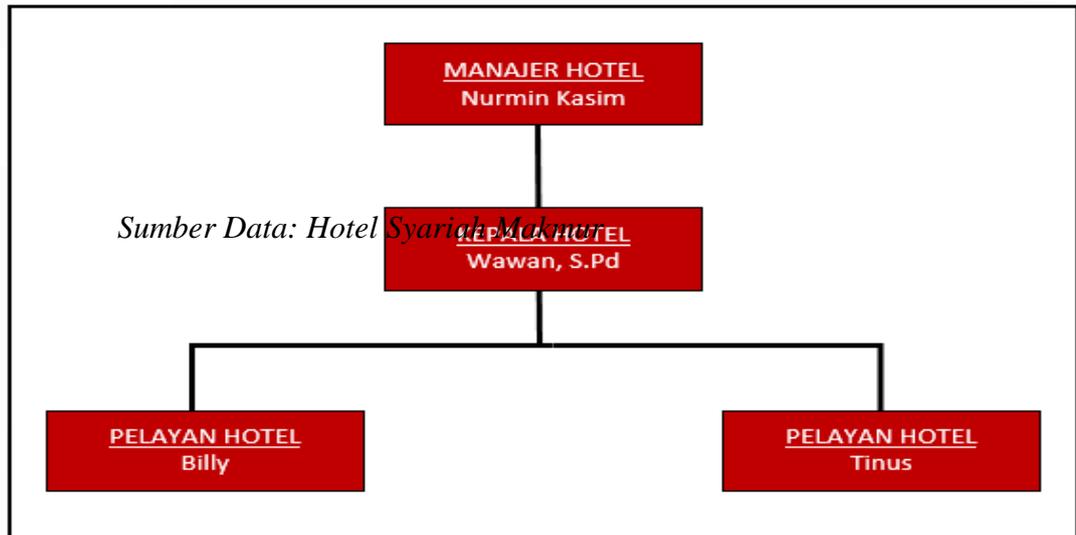
2) Misi

- a) Hanya menyediakan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan;
- b) Tidak dapat menerima dan berhak menolak pasangan yang bukan muhrim, tamu yang dibawah pengaruh alkohol dan obat terlarang untuk bermalam; dan
- c) Memberikan pelayanan yang ramah, murah senyum, bersahabat, sopan, dan cepat.

d. Struktur Organisasi Hotel Syahrial Makmur

Struktur organisasi adalah sebuah usunan komponen atau unit kerja pada suatu organisasi, dalam struktur organisasi tersebut ada pembagian kerja, fungsi setiap unit, serta kegiatan yang sudah dikoordinasikan. Struktur organisasi juga bisa memberikan gambaran mengenai tugas, alur perintah atasan, hingga tujuan saat menyampaikan laporan hasil kerja. Adapun struktur organisasi pada Hotel Syahrial Makmur Kabupaten Jayawijaya, sebagai berikut:

Gambar 4.1
Struktur Manajemen Hotel Hotel Syahrial Makmur



Sumber Data: Hotel Syahrial Makmur

e. **Sarana dan Prasarana Hotel Syahrial Makmur**

Hotel Syahrial Makmur merupakan hotel kelas melati yang memiliki fasilitas bintang dua dengan banyaknya 20 unit kamar dengan harga terjangkau mulai dari Rp. 500.000,00 sampai dengan Rp. 750.000,00. Di dalam setiap kamar terdapat musolah umum yang berada di lantai dua hotel, dan free hot spot in all hotel area.

Tabel 4.1
Sarana & Prasarana Hotel Syahrial Makmur

No.	Tipe	Fasilitas
1	<i>Junior Suite Room</i>	Terdapat dua kamar <i>junior suite room</i> dengan harga Rp. 750.000, para tamu akan mendapatkan fasilitas AC, LCD TV, kulkas, <i>hot water</i> , <i>fast wifi access</i> , <i>single bed</i> serta sarapan pagi.
2	<i>Standart Room</i>	Terdapat lima belas kamar dengan harga Rp. 500.000, para tamu akan mendapatkan fasilitas AC, LCD TV, <i>hot water</i> , <i>double bed</i> , <i>fast wifi access</i> , serta sarapan pagi.

2. Keadaan Responden

Responden yang digunakan pada penelitian ini adalah pada Hotel Syahrial Makmur yang memiliki responden sebanyak 25 Orang. Untuk lebih jelasnya keadaan responden dapat dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

a. Keadaan Responden Menurut Jenis Kelamin

Keadaan responden menurut jenis Karyawan Hotel Syahrial Makmur dapat dilihat pada Tabel 4.2 berikut:

Tabel 4.2

Keadaan Responden Menurut Jenis Kelamin
Karyawan Hotel Syahrial Makmur

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Presentase
1.	Laki-Laki	19	54,67 %
2.	Perempuan	6	45,33 %
Jumlah		25	100,00 %

Sumber Data: Data Primer 2022

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas, terlihat bahwa Karyawan Hotel Syahrial Makmur berjenis kelamin laki-laki sebanyak 19 Orang atau 76,00 % dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 6 Orang atau 24,00 %.

b. Keadaan Responden Menurut Umur

Keadaan responden menurut umur Karyawan Hotel Syahrial Makmur dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3

Keadaan Responden Menurut Umur
Karyawan Hotel Syahrial Makmur

No.	Umur	Jumlah (Orang)	Presentase
1.	20 - 30 Tahun	6	24,00 %
2.	30 - 40 Tahun	9	36,00 %
3.	40 - 50 Tahun	7	28,00 %
4.	50 - 60 Tahun	3	12,00 %
Jumlah		25	100,00 %

Sumber Data: Data Primer 2022

Berdasarkan Tabel 4.3 di atas, terlihat bahwa Karyawan Hotel Syahrial Makmur yang berumur 20 – 30 adalah sebanyak 6 Orang atau 24,00 %, yang berumur antara 30 – 40 sebanyak 9 Orang atau 36,00 %, yang berumur antara 40 – 50 sebanyak 7 Orang atau 28,00 %, dan yang berumur antara 50 – 60 sebanyak 8 Orang atau 12,00 %.

c. **Keadaan Responden Menurut Lama Bekerja**

Keadaan responden menurut lama bekerja Karyawan Hotel Syahrial Makmur dapat dilihat pada Tabel 4.4 berikut:

Tabel 4.4
Keadaan Responden Menurut Lama Bekerja
Karyawan Hotel Syahrial Makmur

No.	Agama	Jumlah (Orang)	Persentase
1.	1 - 5 Tahun	10	40,00
2.	6 - 10 Tahun	9	36,00
3.	11 - 25 Tahun	6	24,00
Jumlah		25	100,00 %

Sumber: Data Primer 2022

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa Karyawan Hotel Syahrial Makmur, yang beragama Islam sebanyak 10 Orang atau 40,00 %, yang beragama Kristen sebanyak 9 Orang atau 36,00 %, dan yang beragama Katolik sebanyak 6 Orang atau 24,00 %.

d. **Keadaan Responden Menurut Pendidikan**

Keadaan responden menurut pendidikan Karyawan Hotel Syahrial Makmur dapat dilihat pada Tabel 4.5 berikut:

Tabel 4.5
Keadaan Responden Menurut Pendidikan
Karyawan Hotel Syahrial Makmur

No.	Agama	Jumlah (Orang)	Persentase
1.	SMP	1	4,00
2.	SMA	15	60,00
3.	Sarjana	9	36,00
Jumlah		25	100,00 %

Sumber: Data Primer 2022

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa Karyawan Hotel Syahrial Makmur, yang berpendidikan SMP sebanyak 1 Orang atau 4,00 %, yang berpendidikan SMA sebanyak 15 Orang atau 60,00 %, dan yang berpendidikan Sarjana sebanyak 9 Orang atau 36,00 %.

e. **Keadaan Responden Menurut Agama**

Keadaan responden menurut agama Karyawan Hotel Syahrial Makmur dapat dilihat pada Tabel 4.6 berikut:

Tabel 4.6
Keadaan Responden Menurut Agama
Karyawan Hotel Syahrial Makmur

No.	Agama	Jumlah (Orang)	Persentase
1.	Islam	8	32,00 %
2.	Kristen	10	40,00 %
3.	Katolik	7	28,00 %
Jumlah		25	100,00 %

Sumber: Data Primer 2022

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa Karyawan Hotel Syahrial Makmur, yang beragama Islam sebanyak 8 Orang atau 32,00 %, yang beragama Kristen sebanyak 10 Orang atau 40,00 %, dan yang beragama Katolik sebanyak 7 Orang atau 28,00 %.

2. Analisis Data

Jumlah Mahasiswa yang ada di Hotel Syahrial Makmur sebanyak 25 Orang (Responden), melalui indikator: (a)

Perencanaan; (b) Pengorganisasian; (c) Pengarahan dan pergerakan; dan (d) Pengawasan yang disajikan seperti di bawah ini:

a. **Perencanaan**

Untuk mengetahui frekuensi jawaban responden terhadap tabel-tabel di bawah ini:

Tabel 4.7

Jawaban responden terhadap pernyataan sub indikator setiap awal tahun dilakukan perencanaan jangka pendek oleh pemilik Hotel Syahrial Makmur

PREDIKAT	SKOR	FREKUENSI	NILAI SKOR
Sangat Baik	5	8	40
Baik	4	6	24
Kurang Baik	3	5	15
Tidak Baik	2	2	4
Sangat Tidak Baik	1	4	4
TOTAL		25	87

Sumber Data: Data Primer 2022

Dari Tabel 4.7 di atas dilihat bahwa jumlah responden sebanyak 25 Orang, dan yang menjawab Sangat Baik sebanyak 8 Orang dengan nilai skor 40, kemudian yang menjawab Baik sebanyak 6 Orang atau dengan nilai skor 24, yang menjawab Kurang Baik sebanyak 5 Orang atau dengan nilai skor 15, yang menjawab Tidak Baik sebanyak 2 Orang atau dengan nilai skor 4, dan Sangat Tidak Baik sebanyak 4 Orang atau dengan nilai skor 4, sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap sub indikator *setiap awal tahun dilakukan perencanaan jangka pendek oleh pemilik Hotel Syahrial Makmur* yang ditandai dengan skor **87** yang dikategorikan **baik**.

Tabel 4.8

Jawaban responden terhadap pernyataan dari sub indikator perencanaan dilakukan oleh pihak Hotel Syahrial Makmur sebagai langkah awal dalam bertindak

PREDIKAT	SKOR	FREKUENSI	NILAI SKOR
Sangat Baik	5	4	20
Baik	4	7	28
Kurang Baik	3	5	15
Tidak Baik	2	4	8
Sangat Tidak Baik	1	5	5
TOTAL		25	76

Sumber Data: Data Primer 2022

Dari Tabel 4.8 di atas dilihat bahwa jumlah responden sebanyak 25 Orang, yang menjawab Sangat Baik sebanyak 4 Orang atau dengan skor nilai 20, yang menjawab Baik sebanyak 7 atau dengan skor nilai 28, yang menjawab Kurang Baik sebanyak 5 Orang atau dengan nilai skor 15, yang menjawab Tidak Baik sebanyak 4 Orang atau dengan nilai skor 8, dan Sangat Tidak Baik sebanyak 5 Orang atau dengan nilai skor 5, sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap sub indikator *perencanaan dilakukan oleh pihak Hotel Syahrial Makmur sebagai langkah awal dalam bertindak* yang ditandai dengan skor sebesar **76** yang dikategorikan **baik**.

Tabel 4.9

Jawaban responden terhadap pernyataan dari sub indikator seluruh kegiatan yang dilakukan di Hotel Syariah Makmur sesuai dengan perencanaan sebelumnya

PREDIKAT	SKOR	FREKUENSI	NILAI SKOR
Sangat Baik	5	5	25
Baik	4	4	16
Kurang Baik	3	4	12
Tidak Baik	2	6	12
Sangat Tidak Baik	1	6	6
TOTAL		25	71

Sumber Data: Data Primer 2022

Dari Tabel 4.9 di atas dilihat bahwa jumlah responden sebanyak 25 Orang, yang menjawab Sangat Baik sebanyak 5 Orang atau dengan nilai skor 25, yang menjawab Baik sebanyak 4 Orang atau dengan nilai skor 16, yang menjawab Kurang Baik sebanyak 4 Orang atau dengan nilai skor 12, yang menjawab Tidak Baik sebanyak 6 Orang atau dengan nilai skor 12, dan Sangat Tidak Baik sebanyak 6 Orang atau dengan nilai skor 6, sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap sub indikator *seluruh kegiatan yang dilakukan di Hotel Syariah Makmur sesuai dengan perencanaan sebelumnya* yang ditandai skor sebesar **71** yang dikategorikan **kurang baik**.

Tabel 4.10

Jawaban responden terhadap pernyataan dari sub indikator pekerjaan yang ada di Hotel Syariah Makmur jarang meleset dari perencanaan awal

PREDIKAT	SKOR	FREKUENSI	NILAI SKOR
Sangat Baik	5	9	45
Baik	4	0	0
Kurang Baik	3	5	15
Tidak Baik	2	4	8
Sangat Tidak Baik	1	6	6
TOTAL		25	74

Sumber Data: Data Primer 2022

Dari Tabel 4.10 di atas dilihat bahwa jumlah responden sebanyak 25 Orang, yang menjawab Sangat Baik sebanyak 9 Orang atau dengan nilai skor 45, yang menjawab Baik sebanyak 0 Orang atau dengan nilai skor 0, yang menjawab Kurang Baik sebanyak 5 Orang atau dengan nilai skor 15, yang menjawab Tidak Baik sebanyak 4 Orang atau dengan nilai skor 8, dan Sangat Tidak Baik sebanyak 6 Orang atau dengan nilai skor 6. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap sub indikator *pekerjaan yang ada di Hotel Syariah*

Makmur jarang meleset dari perencanaan awal yang ditandai skor sebesar **74** yang dikategorikan **kurang baik**.

Tabel 4.11

Jawaban responden terhadap pernyataan dari sub indikator perencanaan yang disusun disesuaikan dengan visi misi Hotel Syariah Makmur

PREDIKAT	SKOR	FREKUENSI	NILAI SKOR
Sangat Baik	5	15	75
Baik	4	2	8
Kurang Baik	3	4	12
Tidak Baik	2	1	2
Sangat Tidak Baik	1	3	3
TOTAL		25	100

Sumber Data: Data Primer 2022

Dari Tabel 4.11 di atas dilihat bahwa jumlah responden sebanyak 25 Orang, yang menjawab Sangat Baik sebanyak 15 Orang atau dengan nilai skor 75, yang menjawab Baik sebanyak 2 Orang atau dengan nilai skor 8, yang menjawab Kurang Baik sebanyak 4 Orang atau dengan nilai skor 12, yang menjawab Tidak Baik sebanyak 1 Orang atau dengan nilai skor 2, dan Sangat Tidak Baik sebanyak 3 Orang atau dengan nilai skor 3, sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap sub indikator *perencanaan yang disusun disesuaikan dengan visi misi Hotel Syariah Makmur* yang ditandai skor sebesar **100** yang dikategorikan **baik**.

b. **Pengorganisasian**

Untuk mengetahui frekuensi jawaban responden terhadap indikator **pengorganisasian**, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.12

Jawaban responden terhadap pernyataan dari sub indikator seluruh karyawan di Hotel Syariah Makmur diberikan pekerjaan sesuai bidang masing-masing

PREDIKAT	SKOR	FREKUENSI	NILAI SKOR
Sangat Baik	5	1	5
Baik	4	10	40
Kurang Baik	3	4	12
Tidak Baik	2	6	12
Sangat Tidak Baik	1	4	4
TOTAL		25	73

Sumber Data: Data Primer 2022

Dari Tabel 4.12 di atas dilihat bahwa jumlah responden sebanyak 25 Orang, yang menjawab Sangat Baik sebanyak 1 Orang atau nilai skor 5, yang menjawab Baik sebanyak 10 Orang atau dengan nilai skor 40, sedangkan yang menjawab Kurang Baik sebanyak 4 Orang atau dengan nilai skor 12, yang menjawab Tidak Baik sebanyak 6 Orang atau dengan nilai skor 12, dan yang menjawab Sangat Tidak Baik sebanyak 4 Orang atau dengan nilai skor 4, sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap sub indikator *seluruh karyawan di Hotel Syariah Makmur diberikan pekerjaan sesuai bidang masing-masing* yang ditandai dengan skor **73** yang dikategorikan **kurang baik**.

Tabel 4.13

Jawaban responden terhadap pernyataan dari sub indikator anda adanya koordinasi yang baik dalam setiap pekerjaan di Hotel Syariah Makmur.

PREDIKAT	SKOR	FREKUENSI	NILAI SKOR
Sangat Baik	5	13	65
Baik	4	1	4
Kurang Baik	3	4	12
Tidak Baik	2	5	10
Sangat Tidak Baik	1	2	2
TOTAL		25	93

Sumber Data: Data Primer 2022

Dari Tabel 4.13 di atas dilihat bahwa jumlah responden sebanyak 25 Orang, yang menjawab Sangat Baik sebanyak 1 Orang atau dengan nilai skor 5, yang menjawab Baik sebanyak 10 Orang atau nilai skor 40, yang menjawab Kurang Baik sebanyak 4 Orang atau nilai skor 12, yang menjawab Tidak Baik sebanyak 6 Orang atau nilai skor 12 dan yang menjawab Sangat Tidak Baik sebanyak 4 Orang atau nilai skor 4, sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap sub indikator *Adanya koordinasi yang baik dalam setiap pekerjaan di Hotel Syariah Makmur* yang diatandai dengan skor sebesar **93** yang dikategorikan **baik**.

Tabel 4.14

Jawaban responden terhadap pernyataan dari sub indikator seluruh karyawan bekerja sesuai tupoksi yang tertera di struktur organisasi.

PREDIKAT	SKOR	FREKUENSI	NILAI SKOR
Sangat Baik	5	5	10
Baik	4	11	44
Kurang Baik	3	2	6
Tidak Baik	2	4	8
Sangat Tidak Baik	1	3	3
TOTAL		25	86

Sumber Data: Data Primer 2022

Dari Tabel 4.14 di atas dilihat bahwa jumlah responden sebanyak 25 Orang, yang menjawab Sangat Baik sebanyak 20 Orang atau dengan nilai skor 100, yang menjawab Baik sebanyak 11 Orang atau nilai skor 44, sedangkan jawaban Kurang Baik sebanyak 13 Orang atau dengan nilai skor 39, yang menjawab Tidak Baik sebanyak 14 Orang atau dengan nilai skor 28, dan Sangat Tidak Baik sebanyak 17 Orang atau nilai skor 17. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap sub indikator *seluruh karyawan bekerja sesuai tupoksi*

yang tertera di struktur organisasi yang ditandai dengan skor **86** yang dikategorikan **baik**.

Tabel 4.15

Jawaban responden terhadap pernyataan dari sub indikator pembagian kerja sesuai dengan bidang keahlian masing-masing

PREDIKAT	SKOR	FREKUENSI	NILAI SKOR
Sangat Baik	5	4	20
Baik	4	5	20
Kurang Baik	3	11	33
Tidak Baik	2	1	2
Sangat Tidak Baik	1	4	4
TOTAL		25	79

Sumber Data: Data Primer 2022

Dari Tabel 4.15 di atas dilihat bahwa jumlah responden sebanyak 25 Orang, yang menjawab Sangat Baik sebanyak 4 Orang atau dengan nilai skor 20, yang menjawab Baik sebanyak 5 Orang atau nilai skor 20, sedangkan jawaban Kurang Baik sebanyak 11 Orang atau dengan nilai skor 33, yang menjawab Tidak Baik sebanyak 30 Orang atau dengan nilai skor 60, dan Sangat Tidak Baik sebanyak 1 Orang atau nilai skor 2, sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap sub indikator *pembagian kerja sesuai dengan bidang keahlian masing-masing* yang ditandai dengan skor **29** yang dikategorikan **baik**.

Tabel 4.16

Jawaban responden terhadap pernyataan dari sub indikator seluruh keputusan yang diambil oleh manajer Hotel Syahril Makmur dilakukan secara efektif

PREDIKAT	SKOR	FREKUENSI	NILAI SKOR
Sangat Baik	5	11	55
Baik	4	10	40
Kurang Baik	3	2	6
Tidak Baik	2	1	2
Sangat Tidak Baik	1	1	1
TOTAL		25	104

Sumber Data: Data Primer 2022

Dari Tabel 4.16 di atas dilihat bahwa jumlah responden sebanyak 25 Orang, yang menjawab Sangat Baik sebanyak 11 Orang atau dengan nilai skor 55, yang menjawab Baik sebanyak 10 Orang atau nilai skor 40, sedangkan jawaban Kurang Baik sebanyak 2 Orang atau dengan nilai skor 6 yang menjawab Tidak Baik sebanyak 2 Orang atau dengan nilai skor 2, dan Sangat Tidak Baik sebanyak 1 Orang atau nilai skor 1, sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap sub indikator *seluruh keputusan yang diambil oleh manajer Hotel Syariah Makmur dilakukan secara efektif* yang ditandai dengan skor **104** yang dikategorikan **baik**.

c. **Pengarahan dan Pergerakan**

Untuk mengetahui frekuensi jawaban responden terhadap indikator **Pengarahan dan Pergerakan**, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.17

Jawaban responden terhadap pernyataan dari sub indikator setiap pagi, manajer Hotel Syariah Makmur melakukan briefing sebelum bekerja.

PREDIKAT	SKOR	FREKUENSI	NILAI SKOR
Sangat Baik	5	3	15
Baik	4	3	12
Kurang Baik	3	5	15
Tidak Baik	2	10	20
Sangat Tidak Baik	1	4	4
TOTAL		25	66

Sumber Data: Data Primer 2022

Dari Tabel 4.17 di atas dilihat bahwa jumlah responden sebanyak 25 Orang, yang menjawab Sangat Baik sebanyak 20 Orang atau nilai skor 100, yang menjawab Baik sebanyak 10 Orang atau nilai skor 40, yang menjawab Kurang Baik sebanyak 0 Orang atau nilai skor 46, yang menjawab Tidak Baik sebanyak

23 Orang atau nilai skor 8, dan Sangat Tidak Baik sebanyak 22 Orang atau dengan nilai skor 22, sehingga dapat disimpulkan tanggapan responden terhadap sub indikator *setiap pagi, manajer Hotel Syariah Makmur melakukan briefing sebelum bekerja* yang ditandai dengan skor sebesar **66** yang dapat dikategorikan **kurang baik**.

Tabel 4.18

Jawaban responden terhadap pernyataan dari sub indikator pelaksana perencanaan mengenai prosedur pelaksanaan program kerja dan anggaran di setiap unit kerja di Hotel Syariah Makmur sudah jelas

PREDIKAT	SKOR	FREKUENSI	NILAI SKOR
Sangat Baik	5	4	20
Baik	4	5	20
Kurang Baik	3	5	15
Tidak Baik	2	6	12
Sangat Tidak Baik	1	5	5
TOTAL		25	72

Sumber Data: Data Primer 2022

Dari Tabel 4.18 di atas dilihat bahwa jumlah responden sebanyak 25 Orang, yang menjawab Sangat Baik sebanyak 4 Orang atau nilai skor 20, yang menjawab Baik sebanyak 5 Orang atau nilai skor 20, yang menjawab Kurang Baik sebanyak 5 Orang atau nilai skor 15, yang menjawab Tidak Baik sebanyak 6 Orang atau nilai skor 12, dan Sangat Tidak Baik sebanyak 5 Orang atau nilai skor 5, sehingga dapat disimpulkan oleh bahwa tanggapan responden terhadap sub indikator *pelaksana perencanaan mengenai prosedur pelaksanaan program kerja dan anggaran di setiap unit kerja di Hotel Syariah Makmur sudah jelas* yang ditandai dengan skor **72** yang dikategorikan **kurang baik**.

Tabel 4.19

Jawaban responden terhadap pernyataan dari sub indikator manfaat pengarahan kepada seluruh karyawan yang ada di Hotel Syariah Makmur adalah sebagai bentuk kepedulian pemilik hotel agar tetap terkontrol

PREDIKAT	SKOR	FREKUENSI	NILAI SKOR
Sangat Baik	5	6	30
Baik	4	9	36
Kurang Baik	3	0	0
Tidak Baik	2	4	8
Sangat Tidak Baik	1	6	6
TOTAL		25	80

Sumber Data: Data Primer 2022

Dari Tabel 4.19 di atas dilihat bahwa jumlah responden sebanyak 25 Orang, yang menjawab Sangat Baik sebanyak 6 Orang atau nilai skor 30, yang menjawab Baik sebanyak 9 Orang atau nilai skor 36, yang menjawab Kurang Baik sebanyak 0 Orang atau nilai skor 0, yang menjawab Tidak Baik sebanyak 4 Orang atau nilai skor 8, dan yang menjawab Sangat Tidak Baik sebanyak 6 Orang atau dengan nilai skor 6, sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap sub indikator *manfaat pengarahan kepada seluruh karyawan yang ada di Hotel Syariah Makmur adalah sebagai bentuk kepedulian pemilik hotel agar tetap terkontrol* ditandai dengan skor sebesar **80** yang dikategorikan **cukup berminat**.

Tabel 4.20

Jawaban responden terhadap pernyataan dari sub indikator seluruh mobilisasi untuk kepentingan tamu yang berkunjung, ditangani oleh pihak yang telah ditunju

PREDIKAT	SKOR	FREKUENSI	NILAI SKOR
Sangat Baik	5	2	10
Baik	4	5	20
Kurang Baik	3	1	3
Tidak Baik	2	9	18
Sangat Tidak Baik	1	8	8
TOTAL		25	59

Sumber Data: Data Primer 2022

Dari Tabel 4.20 di atas dilihat bahwa jumlah responden sebanyak 25 Orang, yang menjawab Sangat Baik sebanyak 2 Orang atau nilai skor 10, yang menjawab Baik sebanyak 5 Orang atau nilai skor 20, yang menjawab Kurang Baik sebanyak 1 Orang atau nilai skor 3, yang menjawab Tidak Baik sebanyak 9 Orang atau nilai skor 18, dan yang menjawab Sangat Tidak Baik sebanyak 8 Orang atau dengan nilai skor 8, sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap sub indikator *seluruh mobilisasi untuk kepentingan tamu yang berkunjung, ditangani oleh pihak yang telah ditunju* yang ditandai dengan skor sebesar **59** yang dikategorikan **kurang baik**.

Tabel 4.21

Jawaban responden terhadap pernyataan dari sub indikator pemimpin menjadi *role model* dalam setiap tindakan untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif

PREDIKAT	SKOR	FREKUENSI	NILAI SKOR
Sangat Baik	5	4	20
Baik	4	5	20
Kurang Baik	3	2	6
Tidak Baik	2	7	14
Sangat Tidak Baik	1	7	7
TOTAL		25	67

Sumber Data: Data Primer 2022

Dari Tabel 4.21 di atas dilihat bahwa jumlah responden sebanyak 25 Orang, yang menjawab Sangat Baik sebanyak 4 Orang atau nilai skor 20, yang menjawab Baik sebanyak 5 Orang atau nilai skor 20, yang menjawab Kurang Baik sebanyak 2 Orang atau nilai skor 6, yang menjawab Tidak Baik sebanyak 7 Orang atau nilai skor 14, dan yang menjawab Sangat Tidak Baik sebanyak 7 Orang atau dengan nilai skor 7, sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap sub indikator *pemimpin menjadi role model dalam*

setiap tindakan unutm menciptakan lingkungan kerja yang kondusif ditandai dengan skor sebesar **67** yang dikategorikan **kurang baik**.

d. **Pengawasan**

Untuk mengetahui frekuensi jawaban responden terhadap indikator **pengawasan** dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.22

Jawaban responden terhadap pernyataan dari sub indikator manajer Hotel Syariah Makmur selalu melakukan pengawasan setiap perodik tertentu

PREDIKAT	SKOR	FREKUENSI	NILAI SKOR
Sangat Baik	5	3	15
Baik	4	5	20
Kurang Baik	3	6	18
Tidak Baik	2	5	10
Sangat Tidak Baik	1	6	6
TOTAL		25	69

Sumber Data: Data Primer 2022

Dari Tabel 4.22 di atas dilihat bahwa jumlah responden sebanyak 25 Orang, yang menjawab Sangat Baik sebanyak 3 Orang atau dengan nilai skor 15, yang menjawab Baik sebanyak 5 Orang atau nilai skor 20, yang menjawab Kurang Baik sebanyak 6 Orang atau nilai skor 18, yang menjawab Tidak Baik sebanyak 5 Orang atau nilai skor 10, dan yang menjawab Sangat Tidak Baik sebanyak 6 Orang atau 6, sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden atas sub indikator *manajer Hotel Syariah Makmur selalu melakukan pengawasan setiap perodik tertentu* yang ditandai dengan skor sebesar **69** yang dikategorikan **kurang baik**.

Tabel 4.23

Jawaban responden terhadap pernyataan dari sub indikator kegiatan dilakukan pengendalian setiap ada yang memesan kamar Hotel Syariah Makmur

PREDIKAT	SKOR	FREKUENSI	NILAI SKOR
Sangat Baik	5	3	15
Baik	4	5	20
Kurang Baik	3	5	15
Tidak Baik	2	8	16
Sangat Tidak Baik	1	4	4
TOTAL		25	70

Sumber Data: Data Primer 2022

Dari Tabel 4.23 di atas dilihat bahwa jumlah responden sebanyak 25 Orang, yang menjawab Sangat Baik sebanyak 3 Orang atau nilai skor 15, yang menjawab Baik sebanyak 5 Orang atau nilai skor 20, yang menjawab Kurang Baik sebanyak 5 Orang atau nilai skor 15, yang menjawab Tidak Baik sebanyak 8 Orang atau nilai skor 16, dan Sangat Tidak Baik sebanyak 4 Orang atau nilai skor 4, sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap sub indikator *dilakukan pengendalian setiap ada yang memesan kamar Hotel Syariah Makmur* yang ditandai dengan skor **70** yang dikategorikan **kurang baik**.

Tabel 4.24

Jawaban responden terhadap pernyataan dari sub indikator dilakukan proses perbaikan dengan segera jika terdapat kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan

PREDIKAT	SKOR	FREKUENSI	NILAI SKOR
Sangat Baik	5	5	25
Baik	4	8	32
Kurang Baik	3	6	18
Tidak Baik	2	2	4
Sangat Tidak Baik	1	4	4
TOTAL		25	83

Sumber Data: Data Primer 2022

Dari Tabel 4.24 di atas dilihat bahwa jumlah responden sebanyak 25 Orang, yang menjawab Sangat Baik sebanyak 5

Orang atau nilai skor 25, yang menjawab Baik sebanyak 8 Orang atau nilai skor 32, yang menjawab Kurang Baik sebanyak 6 Orang atau nilai skor 18, yang menjawab Tidak Baik sebanyak 2 Orang atau nilai skor 4, dan yang menjawab Sangat Tidak Baik sebanyak 4 Orang atau nilai skor 4, sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap sub indikator *dilakukan proses perbaikan dengan segera jika terdapat kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan* yang ditandai dengan skor sebesar **83** yang dikategorikan **kurang baik**.

Tabel 4.25

Jawaban responden terhadap pernyataan dari sub indikator tidak ada pengawasan dari pihak Hotel Syariah Makmur

PREDIKAT	SKOR	FREKUENSI	NILAI SKOR
Sangat Baik	5	3	15
Baik	4	5	20
Kurang Baik	3	6	18
Tidak Baik	2	6	12
Sangat Tidak Baik	1	5	5
TOTAL		25	70

Sumber Data: Data Primer 2022

Dari Tabel 4.25 di atas dilihat bahwa jumlah responden sebanyak 25 Orang, yang menjawab Sangat Baik sebanyak 3 Orang atau nilai skor 15, yang menjawab Baik sebanyak 5 Orang atau nilai skor 20, yang menjawab Kurang Baik sebanyak 6 Orang atau nilai skor 18, yang menjawab Tidak Baik sebanyak 6 Orang atau nilai skor 12, dan yang menjawab Sangat Tidak Baik sebanyak 5 Orang atau nilai skor 5, sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap sub *idak ada pengawasan dari pihak Hotel Syariah Makmur* yang ditandai dengan skor sebesar **70** yang dikategorikan **kurang baik**.

Tabel 4.26

Jawaban responden terhadap pernyataan dari sub indikator adanya manajemen audit untuk sistem informasi yang ada di Hotel Syariah Makmur

PREDIKAT	SKOR	FREKUENSI	NILAI SKOR
Sangat Baik	5	5	25
Baik	4	3	12
Kurang Baik	3	3	9
Tidak Baik	2	6	12
Sangat Tidak Baik	1	8	8
TOTAL		25	66

Sumber Data: Data Primer 2022

Dari Tabel 4.26 di atas dilihat bahwa jumlah responden sebanyak 25 Orang, yang menjawab Sangat Baik sebanyak 5 Orang atau nilai skor 25, yang menjawab Baik sebanyak 3 Orang atau nilai skor 12, yang menjawab Kurang Baik sebanyak 3 Orang atau nilai skor 9, yang menjawab Tidak Baik sebanyak 6 Orang atau nilai skor 12, dan yang menjawab Sangat Tidak Baik sebanyak 8 Orang atau nilai skor 8, sehingga dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden terhadap sub indikator *adanya manajemen audit untuk sistem informasi yang ada di Hotel Syariah Makmur* yang ditandai dengan skor sebesar **66** yang dikategorikan **kurang baik**.

Dari 25 responden di Hotel Syahrial Makmur dan responden yang berasal dari mahasiswa, maka dapat dihitung skornya sebagai berikut:

Jumlah Skor untuk 565 Orang yang menjawab SS	=	115 X 5 =	575
Jumlah Skor untuk 436 Orang yang menjawab S	=	103 X 4 =	412
Jumlah Skor untuk 225 Orang yang menjawab CS	=	125 X 3 =	375
Jumlah Skor untuk 194 Orang yang menjawab TS	=	106 X 2 =	212
Jumlah Skor untuk 95 Orang yang menjawab STS	=	51 X 1 =	51
Jumlah	=		1.625

Jumlah skor ideal (skor tertinggi)	=	5 x 25	=	125
Jumlah skor rendah	=	1 X 25	=	25

B. Pembahasan

1. Perencanaan

Hasil jawaban responden dari tiap sub indikator pada indikator **perencanaan** dapat dikategorikan **baik** yang tampak pada Tabel 4.27 berikut:

Tabel 4.27
Nilai Rata – Rata Indikator Perencanaan

No.	Uraian	Nilai skor	Predikat
1	Setiap awal tahun dilakukan perencanaan jangka pendek oleh pemilik Hotel Syariah Makmur.	87	Baik
2	Perencanaan dilakukan oleh pihak Hotel Syariah Makmur sebagai langkah awal dalam bertindak.	76	Baik
3	Seluruh kegiatan yang dilakukan di Hotel Syariah Makmur sesuai dengan perencanaan sebelumnya.	71	Kurang Baik
4	Pekerjaan yang ada di Hotel Syariah Makmur jarang meleset dari perencanaan awal.	74	Kurang Baik
5	Perencanaan yang disusun disesuaikan dengan visi misi Hotel Syariah Makmur.	100	Baik
Rata – Rata		81,6	Baik

Nilai rata – rata dari responden terhadap indikator **perencanaan** dapat dikategorikan **baik** yang ditandai dengan rata-rata skor sebesar **81,6** seperti yang tertuliskan di Tabel 4.26 di atas, dimana sub indikator “Setiap awal tahun dilakukan perencanaan jangka pendek oleh pemilik Hotel Syariah Makmu.” dikategorikan **baik** karena memiliki nilai skor sebesar **87**, untuk sub indikator “Perencanaan dilakukan oleh pihak Hotel Syariah Makmur sebagai langkah awal dalam bertindak.” dikategorikan **baik** karena memiliki

skor sebesar **76**, untuk sub indikator “Seluruh kegiatan yang dilakukan di Hotel Syariah Makmur sesuai dengan perencanaan sebelumnya.” dikategorikan **kurang baik** karena memiliki skor sebesar **71**, untuk sub indikator “Pekerjaan yang ada di Hotel Syariah Makmur jarang meleset dari perencanaan awal.” dikategorikan **kurang baik** karena memiliki skor sebesar **74**, dan untuk indikator “Perencanaan yang disusun disesuaikan dengan visi misi Hotel Syariah Makmur.” juga dikategorikan Baik karena memiliki nilai skor sebesar **100**.

2. Pengorganisasian

Hasil jawaban responden dari tiap sub indikator pada indikator **pengorganisasian** dapat dikategorikan **baik** yang tampak pada Tabel 4.28 berikut:

Tabel 4.28
Nilai Rata – Rata Indikator Pengorganisasian

No.	Uraian	Nilai skor	Predikat
1	Seluruh karyawan di Hotel Syariah Makmur diberikan pekerjaan sesuai bidang masing-masing.	73	Kurang Baik
2	Adanya koordinasi yang baik dalam setiap pekerjaan di Hotel Syariah Makmur.	93	Baik
3	Seluruh karyawan bekerja sesuai tupoksi yang tertera di struktur organisasi.	86	Baik
4	Pembagian kerja sesuai dengan bidang keahlian masing-masing.	79	Baik
5	Seluruh keputusan yang diambil oleh manajer Hotel Syariah Makmur dilakukan secara efektif.	104	Sangat Baik
Rata – Rata		87	Baik

Nilai rata – rata dari responden terhadap indikator Ketertarikan dapat dikategorikan **baik** yang ditandai dengan rata-

rata skor sebesar **87** seperti yang tertuliskan di Tabel 4.27 di atas, dimana sub indikator “Seluruh karyawan di Hotel Syariah Makmur diberikan pekerjaan sesuai bidang masing-masing.” dikategorikan **kurang baik** karena memiliki nilai skor sebesar **73**, untuk sub indikator “Adanya koordinasi yang baik dalam setiap pekerjaan di Hotel Syariah Makmur.” dikategorikan **baik** karena memiliki skor sebesar **93**, untuk sub indikator “Seluruh karyawan bekerja sesuai tupoksi yang tertera di struktur organisasi.” dikategorikan Sangat **minat tinggi** karena memiliki skor sebesar **86**, untuk sub indikator “Pembagian kerja sesuai dengan bidang keahlian masing-masing.” dikategorikan **baik** karena memiliki skor sebesar **79**, dan untuk indikator “Seluruh keputusan yang diambil oleh manajer Hotel Syariah Makmur dilakukan secara efektif.” juga dikategorikan **sangat baik** karena memiliki nilai skor sebesar **104**.

3. Pengarahan dan Pergerakan

Hasil jawaban responden dari tiap sub indikator pada indikator **pengarahan dan pergerakan** dapat dikategorikan **kurang baik** yang tampak pada Tabel 4.29 berikut:

Tabel 4.29
Nilai Rata – Rata Indikator Pengarahan dan Pergerakan

No.	Uraian	Nilai skor	Predikat
1	Setiap pagi, manajer Hotel Syariah Makmur melakukan briefing sebelum bekerja.	66	Kurang Baik
2	Pelaksana perencanaan mengenai prosedur pelaksanaan program kerja dan anggaran di setiap unit kerja di Hotel Syariah Makmur sudah jelas.	72	Kurang Baik
3	Manfaat pengarahan kepada seluruh karyawan yang ada di Hotel Syariah Makmur adalah sebagai bentuk kepedulian pemilik hotel agar tetap	80	Baik

	terkontrol.		
4	Seluruh mobilisasi untuk kepentingan tamu yang berkunjung, ditangani oleh pihak yang telah ditunjuk.	59	Kurang Baik
5	Pemimpin menjadi role model dalam setiap tindakan untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.	67	Kurang Baik
Rata – Rata		68,8	Kurang Baik

Nilai rata – rata dari responden terhadap indikator **pengarahan dan pergerakan** dapat dikategorikan **kurang baik** yang ditandai dengan rata-rata skor sebesar **68,8** seperti yang tertuliskan di Tabel 4.28 di atas, dimana sub indikator “Setiap pagi, manajer Hotel Syariah Makmur melakukan briefing sebelum bekerja.” dikategorikan **kurang baik** karena memiliki nilai skor sebesar **66**, untuk sub indikator “Pelaksana perencanaan mengenai prosedur pelaksanaan program kerja dan anggaran di setiap unit kerja di Hotel Syariah Makmur sudah jelas.” dikategorikan **kurang baik** karena memiliki skor sebesar **72**, untuk sub indikator “Manfaat pengarahan kepada seluruh karyawan yang ada di Hotel Syariah Makmur adalah sebagai bentuk kepedulian pemilik hotel agar tetap terkontrol.” dikategorikan **baik** karena memiliki skor sebesar **80**, untuk sub indikator “Seluruh mobilisasi untuk kepentingan tamu yang berkunjung, ditangani oleh pihak yang telah ditunjuk.” dikategorikan **kurang baik** karena memiliki skor sebesar **59**, dan untuk indikator “Pemimpin menjadi role model dalam setiap tindakan untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.” juga dikategorikan **Kurang Baik** karena memiliki nilai skor sebesar **67**.

4. Pengawasan

Hasil jawaban responden dari tiap sub indikator pada indikator **pengawasan** dapat dikategorikan **kurang baik** yang tampak pada Tabel 4.30 berikut:

Tabel 4.30
Nilai Rata – Rata Indikator Pengawasan

No.	Uraian	Nilai skor	Predikat
1	Manajer Hotel Syariah Makmur selalu melakukan pengawasan setiap perodik tertentu.	69	Kurang Baik
2	Dilakukan pengendalian setiap ada yang memesan kamar Hotel Syariah Makmur.	70	Kurang Baik
3	Dilakukan proses perbaikan dengan segera jika terdapat kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan.	83	Baik
4	Tidak ada pengawasan dari pihak Hotel Syariah Makmur.	70	Kurang Baik
5	Adanya manajemen audit untuk sistem informasi yang ada di Hotel Syariah Makmur.	66	Kurang Baik
Rata – Rata		71,6	Kurang Baik

Nilai rata – rata dari responden terhadap indikator **pengawasan** dapat dikategorikan **kurang baik** yang ditandai dengan rata-rata skor sebesar **71,6** seperti yang tertuliskan di Tabel 4.29 di atas, dimana sub indikator “Manajer Hotel Syariah Makmur selalu melakukan pengawasan setiap perodik tertentu.” dikategorikan **kurang baik** karena memiliki nilai skor sebesar **69**, untuk sub indikator “Dilakukan pengendalian setiap ada yang memesan kamar Hotel Syariah Makmur.” dikategorikan **kurang baik** karena memiliki skor sebesar **70**, untuk sub indikator “Dilakukan proses perbaikan dengan segera jika terdapat kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan.” dikategorikan **baik** karena memiliki

skor sebesar **83**, untuk sub indikator “Tidak ada pengawasan dari pihak Hotel Syariah Makmur.”, dikategorikan **kurang baik** karena memiliki skor sebesar **70**, dan untuk indikator “Adanya manajemen audit untuk sistem informasi yang ada di Hotel Syariah Makmur.” dikategorikan **kurang baik** karena memiliki nilai skor sebesar **66**.

Pada penelitian **Kurniasih, E. P. (2017)** yang berjudul Analisis Manajemen Hotel Adilla Syariah Yogyakarta (Tinjauan Fatwa DSN MUI No: 108/DSN-MUI/X/2016 dengan hasil yang menyatakan bahwa hasil penelitian alasan mengadakan perhotelan syariah karena penerapan syariah dalam bisnis perhotelan sangat menguntungkan. Saat ini bisnis syariah telah menjadi gaya hidup umat Islam. Sedangkan pada penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen Hotel Syahrail Makmur sudah baik, namun perlu memperhatikan pengawasan dan pengarahan agar ke depannya bisa lebih baik dalam hal , seperti yang tampak pada Tabel 4.31 berikut:

Tabel 4.31
Hasil Rata – Rata Variabel Manajemen

No	Indikator	Skor	Predikat
1	Perencanaan	81,6	Baik
2	Pengorganisasian	87	Baik
3	Pengarahan dan Pergerakan	68,8	Kurang Baik
4	Pengawasan	71,6	Kurang Baik
Rata – Rata		77,25	Baik

Nilai rata – rata dari responden di tiap indikator terhadap variabel Manajemen dengan indikator perencanaan dengan skor **81,6** yang dikategorikan **baik**, untuk indikator pengorganisasian dengan skor **87** dikategorikan **baik** untuk indikator pengarahan dan pergerakan dengan nilai skor sebesar **68,8** dikategorikan **kurang baik**, dan untuk indikator pengawasan dengan nilai skor **71,6** dikategorikan **kurang baik**. Untuk itu, dapat disimpulkan bahwa manajemen Hotel Syahrail Makmur dapat dikategorikan **baik**

terhadap wirausaha yang ditandai dengan skor sebesar **77,25** seperti yang tampak pada Tabel 4.30 di atas.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi dan analisa data, maka dapat disimpulkan manajemen Hotel Syhrrail Makmur dapat dikategorikan **baik** yang ditandai dengan skor sebesar **77,25** yang dibuktikan dengan:

- a. Indikator perencanaan dengan skor 81,6 yang dikategorikan baik;
- b. Indikator pengorganisasian dengan skor 87 dikategorikan baik;
- c. Indikator pengarahan dan pergerakan dengan nilai skor sebesar 68,8 dikatergorikan kurang baik; dan
- d. Indikator Lingkungan Sekolah dengan nilai skor 71,6 dikategorikan kurang baik.

Jadi, hasil variabel manajemen dengan nilai skor **77,25** dilaksanakan **baik**.

B. Saran

1. Diharapkan agar pihak hotel bisa memberikan pengarahan yang lebih baik kepada seluruh karyawan;
2. Diharapkan kepada pihak hotel untuk lebih melakukan pengawasan kepada seluruh pekerjaan yang diberikan kepada karyawan; dan
3. Pihak hotel hendaknya untuk meningkatkan manajemen di Hotel Syhrrial Makmur.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro, Gunawan. (2010). *Manajemen Pemasaran; Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran*. Yogyakarta; Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Anoraga, P, (2000). *Manajemen Bisnis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chusk, Williams. (2001). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta; Salemba Empat, Translation.
- Diputra, Y.B. (2007). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Dan Penetapan Harga terhadap Loyalitas Konsumen Pada Hotel Arwana di Jakarta*. Semarang; FE UNNES (Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang).
- Eko. Kurniasih. Pratiwi (2017). *Analisis Manajemen Adilla Syariah*. Yogyakarta: Cakrawala.
- Fayol, Henry. (1985). *Industri dan Manajemen Umum, Terj. Winardi*. London: Sir Issac and Son.
- Ferdinand, Agusty. (2006). *Metode Penelitian Manajemen; Pedoman Penelitian Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Semarang; BP UNDIP (Badan Penerbit Universitas Diponegoro).
- George R Terry Leslie W Rue. (2014). *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi aksara.
- Handoko, Hani. (2003). *Manajemen*. Yogyakarta: BP.Fakultas Ekonomi UGM.
- Indiyo Gitosudarmo. (2000). *Manajemen Pemasaran, Edisi Pertama*. Yogyakarta: BPFY Yogyakarta.
- Mulyadi. (2009). *Akuntansi Manajemen: Konsep, Manfaat, dan Rekayasa, Edisi 3*. Yogyakarta: Salemba Empat.
- Nawawi, Hadari. (1995). *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Nangoi, R (1996). *Menentukan Strategi Pemasaran Dalam Menghadapi Persaingan*. Jakarta; Rajawali Press.

- Safitri Nirwanani. (2014). “*Penentuan Tariff Sewa Kamar Dan Biaya Promosi Untuk Peningkatan Jumlah Hunian Kamar Pada Hotel Inna Garuda Yogyakarta Tahun 2008-2013*”.
- Singaribun, Masri. (1998). *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Siswanto. (2012). *Pengantar Akuntansi*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Sugiono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: PT. Alfabeta.
- Surachmad, Winarno. (1982). *Pengantar Penelitian Ilmiah, Dasar, Metode dan Teknik*, Cetakan Ke VII. Bandung: Tarsito.
- Sutojo, S. (1983). *Kerangka Dasar Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wibowo. (2014).”*Manajemen Kinerja*”, *Edisi keempat*. Jakarta: Rajawali Pers
- Widiyarini. (2013). *Pengelolaan Hotel Syariah di Yogyakarta*. EKBISI, Vol. VIII, No. 1, Hal. 1-12. ISSN:1907-9109

Lampiran 1 Instrumen Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

Manajemen Pengelolaan di Hotel Syahrial Makmur

1. IDENTITAS RESPONDEN

- a. No. responden :
- b. Usia :
- c. Agama :
- d. Jenis kelamin :
- e. Tingkat pendidikan :
- f. Jabatan :
- g. Pangkat :
- h. Golongan :
- i. Lama Dinas :

2. PETUNJUK PENGISIAN

Isilah jawaban menurut Anda yang benar dengan memberikan tanda silang (x) dari salah satu alternatif jawaban yang tersedia, sesuai dengan penelitian Bapak/Ibu tentang Manajemen Pengelolaan di Hotel Syahrial Makmur.

3. KETERANGAN

- SB = Sangat Baik
- B = Baik
- KB = Kurang Baik
- TB = Tidak Baik
- STB = Sangat Tidak Baik

Manajemen Pengelolaan di Hotel Syahrial Makmur Wamena Kabupaten Jayawijaya

NO.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SB	B	KB	TB	STB
<i>Perencanaan</i>						
1	Setiap awal tahun dilakukan perencanaan jangka pendek oleh pemilik Hotel Syahrial Makmur .					
2	Perencanaan dilakukan oleh pihak Hotel Syahrial Makmur sebagai langkah awal dalam bertindak.					
3	Seluruh kegiatan yang dilakukan di Hotel Syahrial Makmur sesuai dengan perencanaan sebelumnya.					
4	Pekerjaan yang ada di Hotel Syahrial Makmur jarang meleset dari perencanaan awal.					
5	Perencanaan yang disusun disesuaikan dengan visi misi Hotel Syahrial Makmur.					
<i>Pengorganisasian</i>						
1	Seluruh karyawan di Hotel Syahrial Makmur diberikan pekerjaan sesuai bidang masing-masing.					
2	Adanya koordinasi yang baik dalam setiap pekerjaan di Tidak ada pengawasan dari pihak Hotel Syahrial Makmur.					
3	Seluruh karyawan bekerja sesuai tupoksi yang tertera di struktur organisasi.					
4	Pembagian kerja sesuai dengan bidang keahlian masing-masing.					
5	Seluruh keputusan yang diambil oleh manajer Hotel Syahrial Makmur dilakukan secara efektif.					
<i>Pengarahan & Pergerakan</i>						
1	Setiap pagi, manajer Hotel Syahrial Makmur melakukan <i>briefing</i> sebelum bekerja.					
2	Pelaksana perencanaan mengenai prosedur pelaksanaan program kerja dan anggaran di setiap unit kerja di Hotel Syahrial Makmur sudah jelas.					

3	Manfaat pengarahan kepada seluruh karyawan yang ada di Hotel Syahrial Makmur adalah sebagai bentuk kepedulian pemilik hotel agar tetap terkontrol.					
4	Seluruh mobilisasi untuk kepentingan tamu yang berkunjung, ditangani oleh pihak yang telah ditunjuk.					
5	Pemimpin menjadi <i>role model</i> dalam setiap tindakan untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.					
<i>Pengawasan</i>						
1	Manajer Hotel Syahrial Makmur selalu melakukan pengawasan setiap perodik tertentu.					
2	Dilakukan pengendalian setiap ada yang memesan kamar Hotel Syahrial Makmur.					
3	Dilakukan proses perbaikan dengan segera jika terdapat kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan.					
4	Tidak ada pengawasan dari pihak Hotel Syahrial Makmur.					
5	Adanya manajemen audit untuk sistem informasi yang ada di Hotel Syahrial Makmur.					

Lampiran 2 Tabulasi Data

Manajemen Pengelolaan di Hotel Syahrial Makmur Wamena Kabupaten Jayawijaya								
NO.	PERNYATAAN	JAWABAN						
		SB	B	KB	TB	STB		
<i>Perencanaan</i>								
1	Setiap awal tahun dilakukan perencanaan jangka pendek oleh pemilik Hotel Syahrial Makmur.	8	6	5	2	4	25	
JUMLAH SKOR		40	24	15	4	4	87	Baik
PRESENTASE		10,7	8,0	6,7	2,7	5,3		
2	Perencanaan dilakukan oleh pihak Hotel Syahrial Makmur sebagai langkah awal dalam bertindak.	4	7	5	4	5	25	
JUMLAH SKOR		20	28	15	8	5	76	Baik
PRESENTASE		5,3	9,3	6,7	5,3	6,7		
3	Seluruh kegiatan yang dilakukan di Hotel Syahrial Makmur sesuai dengan perencanaan sebelumnya.	5	4	4	6	6	25	
JUMLAH SKOR		25	16	12	12	6	71	Kurang Baik

PRESENTASE		6,7	5,3	5,3	8,0	8,0	
4	Pekerjaan yang ada di Hotel Syahrial Makmur jarang meleset dari perencanaan awal.	9	0	5	4	6	24
JUMLAH SKOR		45	0	15	8	6	74
PRESENTASE		12,0	0,0	6,7	5,3	8,0	
5	Perencanaan yang disusun disesuaikan dengan visi misi Hotel Syahrial Makmur.	15	2	4	1	3	25
JUMLAH SKOR		75	8	12	2	3	100
PRESENTASE		20,0	2,7	5,3	1,3	4,0	
<i>Pengorganisasian</i>							
1	Seluruh karyawan di Hotel Syahrial Makmur diberikan pekerjaan sesuai bidang masing-masing.	1	10	4	6	4	25
JUMLAH SKOR		5	40	12	12	4	73
PRESENTASE		1,3	13,3	5,3	8,0	5,3	
2	Adanya koordinasi yang baik dalam setiap pekerjaan di Hotel Syahrial Makmur.	13	1	4	5	2	25
JUMLAH SKOR		65	4	12	10	2	93

Kurang Baik

Baik

Kurang Baik

Baik

PRESENTASE		17,3	1,3	5,3	6,7	2,7		
3	Seluruh karyawan bekerja sesuai tupoksi yang tertera di struktur organisasi.	5	11	2	4	3	25	
JUMLAH SKOR		25	44	6	8	3	86	Baik
PRESENTASE		6,7	14,7	2,7	5,3	4,0		
4	Pembagian kerja sesuai dengan bidang keahlian masing-masing.	4	5	11	1	4	25	
JUMLAH SKOR		20	20	33	2	4	79	Baik
PRESENTASE		5,3	6,7	14,7	1,3	5,3		
5	Seluruh keputusan yang diambil oleh manajer Hotel Syahrial Makmur dilakukan secara efektif.	11	10	2	1	1	25	
JUMLAH SKOR		55	40	6	2	1	104	Sangat Baik
PRESENTASE		14,7	13,3	2,7	1,3	1,3		
<i>Pengarahan & Pergerakan</i>								
1	Setiap pagi, manajer Hotel Syahrial Makmur melakukan briefing sebelum bekerja.	3	3	5	10	4	25	
JUMLAH SKOR		15	12	15	20	4	66	Kurang Baik
PRESENTASE		4,0	4,0	6,7	13,3	5,3		

2	Pelaksana perencanaan mengenai prosedur pelaksanaan program kerja dan anggaran di setiap unit kerja di Hotel Syahrial Makmur sudah jelas.	4	5	5	6	5	25	
JUMLAH SKOR		20	20	15	12	5	72	Kurang Baik
PRESENTASE		5,3	6,7	6,7	8,0	6,7		
3	Manfaat pengarahan kepada seluruh karyawan yang ada di Hotel Syahrial Makmur adalah sebagai bentuk kepedulian pemilik hotel agar tetap terkontrol.	6	9	0	4	6	25	
JUMLAH SKOR		30	36	0	8	6	80	Baik
PRESENTASE		8,0	12,0	0,0	5,3	8,0		
4	Seluruh mobilisasi untuk kepentingan tamu yang berkunjung, ditangani oleh pihak yang telah ditunjuk.	2	5	1	9	8	25	
JUMLAH SKOR		10	20	3	18	8	59	Kurang Baik
PRESENTASE		2,7	6,7	1,3	12,0	10,7		
5	Pemimpin menjadi <i>role model</i> dalam setiap tindakan untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif..	4	5	2	7	7	25	

JUMLAH SKOR		20	20	6	14	7	67	Kurang Baik
PRESENTASE		5,3	6,7	2,7	9,3	9,3		
<i>Pengawasan</i>								
1	Manajer Hotel Syahrial Makmur selalu melakukan pengawasan setiap perodik tertentu.	3	5	6	5	6	25	
JUMLAH SKOR		15	20	18	10	6	69	Kurang Baik
PRESENTASE		4,0	6,7	8,0	6,7	8,0		
2	Dilakukan pengendalian setiap ada yang memesan kamar Hotel Syahrial Makmur.	3	5	5	8	4	25	
JUMLAH SKOR		15	20	15	16	4	70	Kurang Baik
PRESENTASE		4,0	6,7	6,7	10,7	5,3		
3	Dilakukan proses perbaikan dengan segera jika terdapat kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan.	5	8	6	2	4	25	
JUMLAH SKOR		25	32	18	4	4	83	Baik
PRESENTASE		6,7	10,7	8,0	2,7	5,3		
4	Tidak ada pengawasan dari pihak Hotel Syahrial Makmur.	3	5	6	6	5	25	
JUMLAH SKOR		15	20	18	12	5	70	Kurang Baik

PRESENTASE		4,0	6,7	8,0	8,0	6,7	
5	Adanya manajemen audit untuk sistem informasi yang ada di Hotel Syahrial Makmur.	5	3	3	6	8	25
JUMLAH SKOR		25	12	9	12	8	66
PRESENTASE		6,7	4,0	4,0	8,0	10,7	
JUMLAH NILAI SKOR (Untuk Tiap Kategori)		565	436	255	194	95	
TOTAL NILAI SKOR (Untuk Tiap Kategori)		282 5	1744	765	388	95	5817
JUMLAH NILAI SKOR (Untuk Tiap Sub Indikator)		408	435	344	358		
RATA-RATA NILAI SKOR (Untuk Tiap Sub Indikator)		81,6	87	68,8	71,6	309	77,25
		I	II	III	IV	Indikator	
Interpretasi		Baik	Baik	Kurang Baik	Kurang Baik		Baik

Kurang Baik

NO. RESP	SKOR ITEM UNTUK NO. 1																				SKOR TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	1	5	4	3	2	2	4	5	2	1	2	3	3	5	3	4	5	3	4	4	65
2	3	1	5	1	2	3	5	5	2	1	2	2	5	5	1	3	5	3	5	5	64
3	4	4	2	1	4	2	4	4	4	5	1	2	3	2	2	4	3	3	5	2	61
4	3	5	2	1	5	5	5	4	5	2	3	4	3	5	3	2	5	4	4	1	71
5	4	2	4	4	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	1	4	4	3	5	5	69
6	3	5	5	4	5	5	4	1	1	5	3	4	3	5	4	4	5	1	5	1	73
7	5	3	2	2	3	2	2	5	5	2	2	3	3	5	1	5	4	2	3	4	63
8	4	5	4	4	4	5	2	3	3	1	4	4	3	3	1	5	4	2	3	4	68
9	5	5	4	4	4	5	4	5	4	1	4	3	2	5	1	5	4	1	3	3	72
10	2	3	2	3	5	5	4	5	1	5	2	2	3	5	5	5	4	1	1	2	65
11	1	5	4	3	2	2	4	5	2	1	2	3	3	5	3	4	5	3	4	4	65
12	3	1	5	1	2	3	5	5	2	1	2	2	5	5	1	3	5	3	5	5	64
13	4	4	2	1	4	2	4	4	4	5	1	2	3	2	2	4	3	3	5	2	61
14	3	5	2	1	5	5	5	4	5	2	3	4	3	5	3	2	5	4	4	1	71
15	4	2	4	4	2	4	3	5	3	3	2	3	3	5	1	4	4	3	5	5	69
16	3	5	5	4	5	5	4	1	1	5	3	4	3	5	4	4	5	1	5	1	73
17	5	3	2	2	3	2	2	5	5	2	2	3	3	5	1	5	4	2	3	3	62
18	2	4	2	3	2	3	4	2	2	2	2	5	2	1	2	4	2	3	4	4	55
19	3	3	2	5	3	4	3	4	3	3	2	4	3	2	3	5	3	2	2	1	60
20	2	3	2	3	5	5	4	5	1	5	2	2	3	5	5	5	4	1	2	4	68
21	1	5	4	3	2	2	4	5	2	1	2	3	3	5	3	4	5	3	3	3	63
22	3	1	5	1	2	3	5	5	2	1	2	2	5	5	1	3	5	3	2	2	58
23	4	4	2	1	4	3	2	4	3	3	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	57

24	4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	5	3	2	5	4	3	4	64
25	4	2	4	4	2	4	3	4	3	3	3	4	3	5	3	3	2	3	3	2	64
Σ	80	87	82	65	82	88	91	103	71	66	58	77	79	107	59	97	103	64	91	75	1625

Lampiran 3 Data Hasil Penelitian

KEADAAN RESPONDEN

Tabel 4.2

Keadaan Responden Menurut Jenis Kelamin
Karyawan Hotel Syahrial Makmur

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Presentase
1	Laki-Laki	19	76,00
2	Perempuan	6	24,00
Jumlah		25	100,00

Tabel 4.3

Keadaan Responden Menurut Umur
Karyawan Hotel Syahrial Makmur

No.	Umur	Jumlah (Orang)	Presentase
1	20 - 30 Tahun	6	24,00
2	30 - 40 Tahun	9	36,00
3	40 - 50 Tahun	7	28,00
4	50 - 60 Tahun	3	12,00
Jumlah		25	100,00

Tabel 4.4

Keadaan Responden Menurut Lama Kerja
Karyawan Hotel Syahrial Makmur

No.	Lama Bekerja	Jumlah (Orang)	Persentase
1	1 - 5 Tahun	10	40,00
2	6 - 10 Tahun	9	36,00
3	11 - 25 Tahun	6	24,00
Jumlah		25	100,00

Tabel 4.5

Keadaan Responden Menurut Pendidikan
Karyawan Hotel Syahrial Makmur

No.	Agama	Jumlah (Orang)	Persentase
1	SMP	1	4,00
2	SMA	15	60,00
3	Sarjana	9	36,00
Jumlah		25	100,00

Tabel 4.6

Keadaan Responden Menurut Agama
Karyawan Hotel Syahrial Makmur

No.	Agama	Jumlah (Orang)	Persentase
1	Islam	8	32,00
2	Kristen	10	40,00
3	Katolik	7	28,00
Jumlah		25	100,00

Lampiran 4 Tabel Penolong

Pengukuran Variabel Instrumen *Skala Likert*

No	Jawaban	Skala
1	Sangat Baik	5
2	Baik	4
3	Kurang Baik	3
4	Tidak Baik	2
5	Sangat Tidak Baik	1

Interpretasi Nilai Skor

No.	Interval Jumlah Skor	Predikat
1.	$101 < \text{Jumlah Skor} \leq 125$	Sangat Baik
2.	$76 < \text{Jumlah Skor} \leq 100$	Baik
3.	$51 < \text{Jumlah Skor} \leq 25$	Kurang Baik
4.	$26 < \text{Jumlah Skor} \leq 50$	Tidak Baik
5.	$1 < \text{Jumlah Skor} \leq 25$	Sangat Tidak Baik

Lampiran 5 Dokumentasi Kegiatan Penelitian

KEADAAN RESPONDEN



Hotel Syahrial Makmur





Membantu Karyawan Hotel Hal Pembersihan Ruangan



Photo Bersama Dengan Karyawan Hotel

Pengisian Kuesioner dari Responden







Lampiran 6 Surat Izin Melakukan Penelitian



**YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM DI TANAH PAPUA
CABANG KABUPATEN JAYAWIJAYA
UNIVERSITAS AMAL ILMIAH (UNA'IM)
YAPIS WAMENA
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**

Alamat : Jalan Hom-Hom Wamena Kode Pos 99511 Kotak Pos 148
E-mail: ipkmunaim@gmail.com website : www.ipkm.unawamena.ac.id

Nomor : 4.29/100/141011/2022
Lampiran : 1 (satu) Rangkap Proposal
Perihal : Pengantar Pelaksanaan Penelitian

Kepada Yth
Rektor Universitas Amal Ilmiah (UNA'IM) Yapis Wamena
Kabupaten Jayawijaya
di-

Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan rencana dan pengambilan data untuk Skripsi Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis S1 Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena atas nama:

Nama Lengkap : Onesimus Kepoo
NIM : 2018 13 053
Semester : VIII (Delapan)
Bidang Kajian : Administrasi Bisnis S1
Prog.Studi : Administrasi Bisnis S1
Judul Skripsi : Minat Berwirausaha Di Fakultas Ekonomi dan Bisnis
UNA'IM Yapis Wamena Angkatan 2019-2020
Lokasi Penelitian : Kampus Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena
Kabupaten Jayawijaya

Untuk keperluan tersebut di atas, maka mohon kiranya dapat diberi ijin untuk memperoleh data yang berhubungan dengan judul Skripsi dimaksud di atas. Demikian surat ini kami buat, atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

Wamena, 23 Agustus 2022

Kepala PPM


H. Muhammad Ali S. Sos, M.Si
NIDN. 147056701

Tembusan :

1. Ketua Program Studi Administrasi Bisnis S1, di Wamena;
2. Yang bersangkutan;
3. Arsip.

Lampiran 7 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian



YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM DI TANAH PAPUA
CABANG KABUPATEN JAYAWIJAYA
UNIVERSITAS AMAL ILMIAH (UNA'IM) YAPIS WAMENA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Alamat : Jalan Hom-Hom Wamena Kode Pos 99511 Kotak Pos 148
e-mail : unaim.wamena@gmail.com Website : unaim-wamena.ac.id

SURAT KETERANGAN

7.15/142/141011/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Defran Siska, S.E., MM
NIDN	: 1417098702
Jabatan	: Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Instansi	: Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena

Menerangkan bahwa Mahasiswa yang namanya tersebut di bawah ini :

Nama	: Onesimus Kepno
Nim	: 201813053
Program Studi	: Administrasi Bisnis S1
Jenjang	: Srata Satu (S1)

Benar-benar telah melaksanakan penelitian pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena, berdasarkan surat dari Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Nomor : 4.29/100/141011/2022.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wamena, 9 September 2022

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



DEFRAN SISKA, S.E., M.M

NIDN.1417098702

Lampiran 8 Biodata Penulis

BIODATA PENULIS



1. Nama Mahasiswa : DISSI KOGOYA
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Nim : 2018 – 13 – 014
4. Tempat/Tgl Lahir : Tiom, 7 Maret 2000
5. Agama : Kristen Protestan
6. Orang Tua : Temin Kogoya dan Terina Wenda
7. Alamat Rumah : Walani, Wesaput., Wamena

Lahir diTiom di Tanggal 7 Maret 2000. Saya menyelesaikan studi tingkat dasar SD Inpres Libo di Tahun 2012 Saya menamatkan SMP di SMP Negeri 4 Tiom Tahun 2015 Sedangkan SMA di SMA Negeri 1 Tiom di Tahun2018.

Kemudian saya melanjutkan bangku kuliah di Universitas Amal Ilmiah (UNA'IM) Yapis Wamena di Tahun 2018, yang sekarang berubah nama menjadi Universitas Amal Ilmiah (UNA'IM) Yapis Wamena.