

**“PENGARUH PELAYANAN KARYAWAN DAN FASILITAS LOSMEN
TERHADAP MINAT PENGUNJUNG PADA LOSMEN 88”**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Sintuwu Maroso

Disusun Oleh :

SULISTIANINGSI

191911404122107

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SINTUWU MAROSO POSO**

2023

SULISTIANINGSI.NPM: 19191140412107. “ **Pengaruh Pelayanan Karyawan dan Fasilitas Losmen Terhadap Minat Pengunjung Pada Losmen 88**”. Dibimbing oleh Lefrand Mango, S.E., M.Si dan Ratno ,SE.,M.M

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari pelayanan karyawan dan fasilitas terhadap minat pengunjung losmen 88. Metode yang di gunakan yaitu metode kuantitatif serta menggunakan data primer dan sekunder. Populasi dari penelitian ini adalah sebagian dari pengunjung yang ada di losmen 88 yaitu sebanyak 27 orang di jadikan responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan membagikan kuesioner. Teknik penelitian ini di analisis berdasarkan regresi linear berganda melalui Statistika Program For Social Science (SPSS) versi 26.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan analisis data statistic. indikator dalam penelitian ini bersifat valid dan reliable. Pada hipotesis dalam uji F menunjukan Pengaruh Pelayanan Karyawan dan Fasilitas berpengaruh terhadap Minat pengunjung secara bersama-sama (simultan) dengan nilai sig $0,003 < 0,005$ dan $F_{hitung} 7,351 > F_{tabel} 3,39$. Uji hipotesis selanjut menunjukan nilai uji t dalam variabel Pengaruh pelayanan karyawan memiliki koefisien regresi sebesar $-0,168$ terhadap Minat pengunjung dan nilai $t_{hitung} 3,591$ dengan tingkat signifikan $0,001 < 0,05$ dan $t_{tabel} 2,064$, sedangkan Fasilitas tidak berpengaruh terhadap minat pengunjung dengan nilai signifikan $0,834 > 0,05$ dan $t_{hitung} 0,212 > t_{tabel} 2,064$.

Kata Kunci: Pengaruh Pelayanan Karyawan, Fasilitas, Minat Pengunjung.

SULISTIANINGSI.NPM: 19191140412107. “ **Pengaruh Pelayanan Karyawan dan Fasilitas Losmen Terhadap Minat Pengunjung Pada Losmen 88**”. Dibimbing oleh Lefrand Mango, S.E., M.Si dan Ratno ,SE.,M.M

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the influence of employee services and facilities on the interest of visitors to Inn 88. The method used is a quantitative method and uses primary and secondary data. The population of this study was part of the visitors at Inn 88, namely 27 people who were used as respondents. Data collection techniques were carried out by means of interviews, observation and distributing questionnaires. This research technique was analyzed based on multiple linear regression using the Statistics Program for Social Science (SPSS) version 26.

Based on the research results, statistical data analysis is shown. The indicators in this research are valid and reliable. The hypothesis in the F test shows that the influence of employee services and facilities influences visitor interest simultaneously (simultaneously) with a sig value of $0.003 < 0.005$ and $F_{count} 7.351 > F_{table} 3.39$. The next hypothesis test shows that the t test value in the influence of employee service variable has a regression coefficient of -0.168 on visitor interest and a calculated t_{value} of 3.591 with a significant level of $0.001 < 0.05$ and $t_{(table)} 2.064$, while facilities have no effect on visitor interest with a significant value. $0.834 < 0.05$ and $t_{(count)} 0.212 > t_{(table)} 2.064$.

Keywords: Influence of Employee Services, Facilities, Visitor Inte

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
DAFTAR TABEL	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORITIS, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	9
2.1. Kajian Teori.....	9
2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia	9
2.1.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	9
2.1.1.2. Proses Tahapan Sumber Daya Manusia	10
2.1.2. Pelayanan Karyawan.....	12
2.1.2.1. Pengertian Pelayanan Karyawan.....	12
2.1.2.2. Ciri-Ciri Pelayanan	16
2.1.3. Pengertian dari Fasilitas	18
2.1.3.1. Pengertian Fasilitas	18
2.1.3.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Fasilitas	19
2.1.3.3. Minat Pengunjung	21
2.2. Kerangka Pemikiran	23
2.3. Hipotesis.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	25
3.2. Metode Penelitian.....	25
3.3. Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	26
3.3.1. Jenis dan Sumber Data.....	26
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	26

3.4.	Populasi dan Sampel	28
3.4.1.	Populasi dan Sampel	29
3.4.2.	Sampel.....	29
3.5.	Hasil Analisis Data.....	29
3.5.1.	Uji Validitas	29
3.5.2.	Uji Reliabilitas	30
3.5.3.	Uji Asumsi Klasik.....	31
3.5.3.1.	Uji Multikolinieritas.....	31
3.5.3.2.	Uji Normalitas.....	31
3.5.4.	Analisis Regresi Berganda	31
3.5.5.	Uji Koefisien Determinasi.....	32
3.5.6.	Uji Korelasi (R).....	32
3.5.7.	Pengujian Hipotesis.....	33
3.5.7.1.	Uji Simultan F.....	33
3.5.7.2.	Uji Parsial t.....	34
3.6.	Definisi Operasional.....	34
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		36
4.1.	Hasil Penelitian.....	36
4.1.1.	Gambaran Umum Proyek Penelitian.....	36
4.1.2.	Struktur Organisasi Penginapan.....	36
4.2.	Hasil Penelitian.....	38
4.2.1.	Karakteristik Responden	38
4.2.2.	Hasil Analisis Data.....	41
4.2.2.1.	Uji Validitas	41
4.2.2.2.	Uji Reliabilitas	43
4.2.3.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	44
4.2.3.1.	Uji Multikolinieritas	44
4.2.3.2.	Uji Normalitas.....	44
4.2.4.	Hasil Uji Linear Berganda	45
4.2.5.	Hasil Uji Determinasi (R^2).....	46
4.2.6.	Hasil (Uji F).....	48
4.2.6.1.	Uji Parsial (Uji t).....	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		51
5.1.	Kesimpulan.....	51
5.2.	Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....		53
LAMPIRAN.....		55

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Parawisata pada masa kini sudah menjadi tumpuan harapan pemasukan devisa yang besar bagi Negara. Parawisata sekarang menjelma menjadi industri parawisata yang menghasilkan produk-produk wisata untuk dipasarkan. Perkembangan dan peningkatan jasa parawisata dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Salah satu bisnis parawisata yakni jasa losmen atau yang lebih dikenal dengan sebutan penginapan. Hal ini dapat di lihat dari ketatnya persaingan kualitas pelayanan losmen/penginapan semakin special dan eksklusif.

Kebutuhan hidup manusia dari ke hari meningkat. Berbagai usaha dilakukan manusia untuk memenuhi kebutuhan hidupnya baik untuk masa sekarang maupun untuk masa yang akan datang. Salah satunya adalah dengan melakukan usaha jasa pelayanan hotel. Kebutuhan manusia akan ketersediaannya jasa pelayanan penginapan merupakan salah satu yang dicari atau yang diburu konsumen. Usaha seperti tak pernah lekang oleh waktu dan musim, semakin baik pelayanaannya maka akan semakin banyak yang memburuhnya.

Perkembangan bisnis penginapan di indonesia menyosong dan memasuki era globalisasi membawa para pelaku bisnis ini semkain dinamis, dipenuhi dengan tantangan yang berat dan adanya persaingan ketat. Kondisi seperti ini mengharuskan melakukan berbagai upaya demi mempertahankan kalagan hidup

perusahaan dan tercapainya tujuan pengelolaan bisnis penginapan. Diantara nya dengan menyusun strategi yang tepat serta dilakukannya perbaikan secara terus menerus di segala bidang. Dalam hal ini adalah bidang pelayanan, serta kebersihan yang selalu terjaga agar pengunjung dapat merasakan kenyamanan, diantara kedua hal tersebut dapat mempengaruhi satu sama lain.

Dari dua hal tersebut di atas, losmen 88 Poso kota berupaya memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada setiap pengunjung yang datang, walau dari kondisi yang ada pemilik losmen serta pelanggan menyadari betul bahwa kondisi yang ada perlu ditingkatkan terutama masalah tempat dan kebersihan kamarnya beserta halamannya, atau setidaknya membuka di tempat yang strategis yang dapat dijangkau dan dilihat oleh banyak orang.

Dengan demikian maka dalam perusahaan mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Bagi pemakai jasa, peranan kualitas pelayanan merupakan suatu atribut yang penting karena atribut ini menjadi kriteria evaluasi dalam memilih produsen. Kualitas pelayanan jasa adalah keseluruhan ciri khas sifat barang/jasa yang berpengaruh terhadap kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan maupun tersirat.

Pengaruh pelayanan karyawan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara pelayanan yang dirasakan dengan harapan tamu losmen dapat mengalami salah satu dari kekuasaan umum.

Jika pengaruh pelayanan karyawan dibawah harapan, tamu losmen akan mengalami kekecewaan. Kalau pengaruh pelayanan karyawan sesuai harapan, tamu losmen puas, senang, dan gembira. Di dalam memberikan jasa pelayanan yang baik kepada losmen terdapat lima kriteria penentu dari jasa pengaruh pelayanan karyawan antara lain: fasilitas fisik, keandalan, ketanggapan, keyakinan, dan empati akan memberikan acuan utama dalam penelitian ini.

Dalam suatu bisnis sumber daya manusia merupakan suatu alat penting untuk meningkatkan suatu kinerja dalam pengembangan bisnis tersebut. Jika tidak adanya sumber daya manusia maka bisnis tersebut tidak dapat melakukan kegiatan yang produktif. Disini peran manejer SDM sangatlah penting karena manejer SDM dapat memilih karyawan yang akan berkerja di perusahaan dengan syarat-syarat yang telah ditentukan, mulai dari perencanaan untuk merencanakan sumber daya manusia yang dipilih untuk berkerja di tempat bisnis tersebut, melakukan perekrutan karyawan sumber daya manusia agar dapat terciptanya karyawan yang berkualitas, penilaian kerja sumber daya manusia agar dapat mengoreksi kesalahan-kesalahan yang dilakukan oleh karyawan, dan pemeliharaan sumber daya manusia yang mampu memajukan suatu bisnis tersebut.

Akan tetapi terkadang pelaku bisnis melakukan perencanaan sampai membuat pemeliharaan sumber daya manusia tidak sesuai dengan apa yang seharusnya terjadi. Terkadang pelaku bisnis melakukan perencanaan yang tidak terlalu matang atau produktif, contohnya seperti salah dalam melakukan perekrutan karyawan, tidak adanya pelatihan dan pengembangan yang diberikan kepada

karyawan sehingga akan menyebabkan tidak adanya suatu kemajuan dalam bidang bisnis tersebut, tidak adanya kompensasi untuk sumber daya manusia yang berkerja melampui target, penilaian yang diberikan seadanya dan semanya dan bisa melepaskan pegawai yang terbaik dalam bisnis tersebut. Ketidakmatangan perencanaan dalam memilih sumber daya manusia dalam kegiatan berbisnis menjadi kurang optimal.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) ialah pengembangan sumber daya manusia yang berfungsi melakukan perencanaan sumber daya manusia, penerapan, perekrutan, pelatihan, pengembangan karir karyawan.

Losmen atau penginapan merupakan salah satu bisnis yang bergerak pada sektor jasa khususnya akomodasi, segmen pasarnya adalah pengunjung/ tamu yang datang dengan tujuan beristirahat atau urusan bisnis. Oleh karena itu, tempat yang bersih, nyaman, dan aman adalah menjadi hal yang dibutuhkan oleh konsumen adalah menjadi hal yang wajib bagi pihak losmen untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap pelanggannya. Setiap pelanggan pastinya menginginkan yang terbaik dalam setiap jasa ia beli karena itu adalah haknya. Setiap pelanggan berhak atas kenyamanannya, keamanan, informasi, yang benar dan jujur dan perlakuan dan pelayanan secara benar atas apa yang ia beli. Losmen/penginapan merupakan bidang dimana yang membutuhkan manajemen bagus dan terorganisasi untuk memberikan pengaruh tingkat hunian yang di mana akan berdampak pada kemajuan bisnis losmen/penginapan tersebut. Kenyamanan pelanggan sangat bergantung pada pelayanan yang di berikan karyawan terhadap tamu, semakin ramah karyawan maka semakin banyak pelanggan yang

berdatangan dan pelanggan akan merasa puas dan dapat menjadikan losmen 88 sebagai tempat tujuan mereka untuk beristirahat.

Dengan nuansa religi yang lokasi nya tepat di jalan trans Sulawesi dan didepan losmen tersebut terdapat MASJID NURUL FALAH KAYAMANYA, Losmen 88 diharapkan tetap memberikan kenyamanan dan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan. Hal tersebut merupakan salah satu daya tarik bagi pelanggan yang datang untuk menginap pada losmen 88 poso kota.

Losmen 88 memiliki karyawan berjumlah 4 orang, karyawan tersebut sudah memiliki masing-masing pekerjaannya dan sudah bisa di andalkan dalam setiap bidang mereka masing-masing. Sedangkan kamar yang di miliki oleh Losmen 88 berjumlah 19 kamar, dan terbagi menjadi 3(tiga) bagian yaitu, 5 kamar standar A, 9 kamar standar B, dan 5 kamar Vip. Pada losmen 88 karyawan sudah di berikan fasilitas berupa tempat tinggal di dalam dan sudah termasuk dengan makanan dan alat perlengkapan lainnya.

Tabel 1. 1
Jumlah pengunjung di Losmen 88 Poso
Periode 2020-2021

No	Bulan	Tahun	
		2020	2021
1	Januari	1260	1240
2	Februari	1500	1484
3	Maret	900	900
4	April	1350	856
5	Mei	1440	950
6	Juni	1340	1340
7	Juli	1500	1429
8	Agustus	1450	800
9	September	900	900
10	Oktober	1329	950
11	November	900	800
12	Desember	1367	700
Total		15,336	12,349

Sumber: laporan jumlah pengunjung dari losmen 88 poso

Dengan melihat proposi jumlah pengunjung Losmen 88 Poso pada tahun 2020 sebesar 15,336 orang dan tahun 2021 sebesar 12,349 orang telah terjadi penurunan sebesar 2,013 orang. Dengan melihat fenomena penurunan jumlah pengunjung menjadi alasan pengambilan tema penelitian ini. mengapa hal tersebut terjadi.

Berdasarkan uraian di atas maka perlu dilakukan penelitian dengan judul:
”Pengaruh Pelayanan Karyawan dan Fasilitas losmen 88 terhadap Minat Pengunjung Pada Losmen 88”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- 1.2.1 Apakah pelayanan karyawan dan fasilitas losmen 88 berpengaruh pada minat pengunjung
- 1.2.2 Apakah pelayanan karyawan berpengaruh terhadap minat pengunjung pada losmen 88?
- 1.2.3 Apakah fasilitas yang di berikan losmen 88 berpengaruh terhadap minat pengunjung pada losmen 88?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di paparkan di atas maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

- 1.3.1 Untuk mengetahui pengaruh pelayanan karyawan dan fasilitas losmen 88 terhadap minat pengunjung untuk menginap.
- 1.3.2 Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang meliputi fisik, kendala, ketanggapan, jaminan dan empati berpengaruh kepada kepuasan tamu losmen 88.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini di harapkan mempunyai manfaat yaitu:

- 1.4.1 Agar dapat di jadikan informasi bagi perusahaan terhadap pengaruh pelayanan terhadap losmen 88. Sebagai bahan referensi perusahaan selalu memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi minat pengunjung karena itu dapat berpengaruh kelangsungan terhadap usaha. Khususnya terhadap pelayanan dan fasilitas yang di berikan losmen 88.
- 1.4.2 Sebagai bahan acuan dan pertimbangan penelitian-penelitian selanjutnya menyangkut masalah yang sama.
- 1.4.3 Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi manajemen fakultas ekonomi di universitas sintuwu maroso poso.

DARTAR PUSTAKA

Chandra Gregorius and Tjiptono.2010. *Pengertian Pelayanan Karyawan*.
Jakarta

Desler.G.2015. *Pengertain dan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia(MSDM)*.Bandung:Indonesia.

Ghozali.2006. *Pengertian Uji Realibilitas*. Bandung

Ghozali.2016. *Uji multikolneritas and Normalitas*. Bandung

<http://www.hotel-management.binus.ac.ad/2015/11/18perkembangan-parawisata-indonesia/> 15-03-2023/ 22.13 wib

<http://www.protenziaconsulting.com/news/manajemen-sdm-dalam-kontek-bisnis/> 15-03-2023/ 23.50 wib

Hasibuan.2019. *Pengertian Sumber Daya Manusia*. Jakarta

Kotller.2010. *Definis Dari Pelayanan Karyawan*. Bandung

Kotller and Keller.2014. *Jenis-Jenis Dari Minat Pengunjung*. Bandung

————— *Definisi Minat Pengujung*. Bandung

Nirwana.2014. *Faktor-faktor yang mempengaruhi fasilitas* .Jakarta

Nirwana.2014. *Faktor-faktor yang mempengaruhi fasilitas* .Jakarta

Sugiyono.2019.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.1 st ed*
ed. Sutopo Bandung.

Syahril muh.2015. *Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Yang Di Berikan Hotel Terhadap Minat Pengunjung Untuk Menginap.*Badan Penerbit Universitas Islam Negri Walisongo.

Sugiyono.2007. *Pengertian dari Fasilitas.*Bandung.

Tjiptono.2011:184. *Indicator dari fasilitas.* Jakarta

Tjiptono.2008.yang di kutip oleh dyah widyarini, *Tentang Interest atau Minat.*Surabaya.