KENDALA INTERNAL SERTIFIKASI HOTEL BINTANG SATU DI KOTA PADANG

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu persayaratan Untuk Memperoleh Gelar Diploma Empat (D IV)

Oleh:

MEGA FEBRIANA EKA PUTRI
NIM 2012/1206333

PROGRAM STUDI DIPLOMA IV MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2019

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

KENDALA INTERNAL SERTIFIKASI HOTEL BINTANG SATU DI KOTA PADANG

Nama	: Mega Febriana Eka Putri
NIM/BP	:1206333/2012
Jurusan	: Pariwisata
Fakultas	: Pariwisata dan Perhotelan

Padang,16 Agustus 2019

Disetujui Oleh:

Pembimbing I	Pembimbing II
Dra.Ira Meirina Chair M.Pd	**Pasaribu S.ST,Par,M.Si,Par**
NIP. 19620530198803 2001	19870520 201504 1001

Diketahui Oleh:
Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP
Fakultas Pariwisata & Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530198803 2001

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama	: Mega Febriana Eka Putri
NIM	: 2012/1206333
Judul	: Kendala Internal Sertifikasi Hotel Bintang Satu di Kota Padang
Program Studi	: D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan	: Pariwisata
Fakultas	: Pariwisata dan Perhotelan

Dinyatakan lulus setelah mempertahankan skripsi di depan Tim Penguji
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Padang, Agustus 2019

Tim Penguji	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Dra.Ira Meirina Chair,M.Pd	1.
Anggota	: Pasaribu,S.ST.Par,M.Si.Par	2.
Anggota	: Dr.Kasmita,S.Pd,M.Si	3.
Anggota	: Youmil Abrian,SE,MM	4.
Anggota	: Heru Pramudia,S.ST.Par,M.Sc	5.

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
Jl.Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : kkunp.info@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama	: Mega Febriana Eka Putri
NIM/TM	: 1206333/2012
Program Studi	: D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan	: Pariwisata
Fakultas	: Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul ,

"Kendala Internal Sertifikasi Hotel Bintang Satu di Kota Padang" adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,
Ketua Jurusan Pariwisata

Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2001

Saya yang menyatakan,

Mega Febriana Eka Putri
NIM. 1206333

Mega Febriana Eka Putri,2019 : Kendala Internal Sertifikasi Hotel Bintang Satu di Kota Padang

Abstrak

Setiap hotel diwajibkan untuk mengikuti sertifikasi agar dapat memenuhi standar minimal hotel dan sebagaimana tertara dalam Permenpar No 53 Pasal 4 ayat 1 bahwa "setiap usaha hotel wajib memiliki sertifikat dan memenuhi persyaratan standar usaha hotel". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kendala internal sertifikasi hotel bintang 1 di Kota Padang. Penelitian ini berupa deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi di 5 hotel yang berada di kota Padang. Hasil dari wawancara dan observasi yang ditemukan di lapangan yaitu banyaknya karyawan yang tidak memiliki sertifikat kompetensi, pengurusan berkas lebih rumit dan membutuhkan biaya besar, hotel belum dilengkapi dengan dokumen persyaratan dasar Sertifikat Laik Fungsi Bangunan.

Kata Kunci: Kendala, Internal, Sertifikasi, Sertifikasi Hotel, Hotel Bintang Satu

Abstrack

Each hotel is required to take certification in order to meet the minimum hotel standards and as stated in Permenpar No. 53 Article 4 paragraph 1 that "every hotel business must have a certificate and meet the hotel business standard requirements". The purpose of this study was to analyze the internal constraints of 1 star hotel certification in the city of Padang. This research is in the form of descriptive qualitative. Data was collected through interviews and observations in 5 hotels in Padang. The results of interviews and observations found in the field were many employees who did not have competency certificates, file management is more complicated and requires large costs, the hotel is not yet equipped with basic requirements document Building Worthy Function.

Keywords: Constraints, Internal, Certification, Hotel Certification, One Star Hotel

---

[1] Prodi D4 Manajemen Perhotelan untuk wisuda periode September 2019

[2] Dosen Jurusan Pariwisata FPP-UNP

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul "**Kendala Internal Sertifikasi Hotel Bintang Satu di Kota Padang".** Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (SST) pada Program Studi (D4) Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan proposal hingga selesainya skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, selaku Ketua Program Studi Manajemen Perhotelan, Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang dan sekaligus pembimbing satu yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Pasaribu, SST.Par, M. Si.Par, selaku Pembimbing dua yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dr.Kasmita S.Pd,M.Si selaku penguji yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Youmil Abrian,SE,MM selaku penguji yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.

6. Bapak Heru Pramudia,S.ST.Par,M.Sc yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Program Studi Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
8. Para pihak manajemen hotel tempat peneliti melakukan penelitian yang telah memberikan kerjasama yang baik kepada penulis pada saat penelitian untuk skripsi ini.
9. Mama, papa dan banggen terima kasih atas doa dan dukungan yang telah diberikan.
10. Berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya, penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Agustus 2019

Penulis

Mega Febriana Eka Putri

NIM.1206333/2012

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....**i**

KATA PENGANTAR.....**ii**

DAFTAR ISI.....**iv**

DAFTAR TABEL.....**vi**

DAFTAR GAMBAR.....**vii**

DAFTAR LAMPIRAN.....**viii**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang……1

B. Identifikasi Masalah……5

C. Fokus Masalah……5

D. Perumusan Masalah……6

E. Tujuan Penelitian……6

F. Manfaat Penelitian……6

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Hotel……8
2. Sertifikasi Hotel……9
3. Kendala Internal...……11

B. Kerangka Konseptual…… ……12

C. Pertanyaan Penelitian…… ……13

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian……12

B. Waktu dan Tempat Penelitian……15

C. Definisi Operasional Variabel……15

D. Jenis Data dan Sumber Data……..15

1. Jenis data……..15
2. Sumber Data……16

E. Instrumen Penelitian……17

F. Teknik Pengumpulan Data ……18

1. Observasi… ……..…..…18
2. Wawancara……..…….……19
3. Dokumentasi……..……...19
G. Teknik Analisis Data……..……19
1. Reduksi Data……20
2. Pengambilan Kesimpulan…….20
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
A. Hasil penelitian……...22
1. Temuan Umum…….22
2. Temuan Khusus……23
B. Pembahasan……30
BAB V PENUTUP
A. Kesimpulan……33
B. Saran……...34
DAFTAR PUSTAKA……..……35

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hotel-Hotel yang telah bersertifikasi di Kota Padang…….3
Tabel 2. Daftar Informan……..16
Tabel 3. Kisi-Kisi Operasional Variabel Penelitian…….18

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual…….……13

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara 36
Lampiran 2. Hasil Wawancara 38
Lampiran 3. Kartu Konsultasi 44
Lampiran 4. Dokumentasi 46
Lampiran 5. Formulir LSU 48

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi, persaingan produk dan jasa dalam suatu pasar semakin banyak dan beragam. Hal ini dilihat dari persaingan produsen untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta memberikan kepuasan kepada pelanggan secara maksimal, karena pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis hotel adalah untuk menciptakan rasa puas pada pelanggan.

Usaha hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan (Permenpar No 53 Tahun 2013). Di kota Padang saat ini usaha hotel cukup menjamur. Berdasarkan data PHRI tahun 2017 terdapat 96 hotel yang telah beroperasi di Padang. Hotel-hotel tersebut terdiri dari hotel bintang dan hoten non bintang. Hotel bintang merupakan hotel yang telah memenuhi kriteria penilaian penggolongan kelas hotel bintang satu, dua, tiga, empat, dan bintnag lima. Sedangkan hotel non bintang adalah hotel yang tidak memenuhi kriteria penilaian penggolongan kelas hotel sebagai hotel bintang satu.

Pendirian usaha hotel tidaklah mudah. Setiap pengusaha hotel yang hendak mendirikan usaha hotel, harus memenuhi standar usaha hotel.

Menurut Permenpar No 53 Tahun 2013 “standar usaha hotel merupakan rumusan kualifikasi usaha hotel dan atau penggolongan kelas usaha hotel yang mencakup aspek produk, pelayanan dan pengelolaan usaha hotel”. Produk usaha hotel terdiri dari fasilitas akomodasi berupa kamar-kamar yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makanan dan minuman dan/atau fasilitas lainnya. Pelayanan usaha hotel merupakan suatu proses yang memberika kemudahan melalui prosedur standar pelayanan, sedangkan pengelolaan usaha hotel merupakan suatu sistem tata kelola dalam menjalankan seluruh kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan.

Tujuan dipenuhinya standar usaha hotel menurut Permenpar No 53 Tahun 2013 pasal 2 yaitu (1) menjamin kualitas produk, pelayanan dan pengelolaan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu. (2) memberikan perlindungan kepada tamu, pengusaha hotel, tenaga kerja dan masyarakat, baik untuk keselamatan, kesehatan, kenyamanan, keamanan, kemudahaan dan pelestarian lingkungan hidup. Jika sebuah hotel telah memenuhi standar usaha hotel maka hotel tersebut akan mendapatkan sertifikat hotel sebagai bukti tertulis yang diberikan oleh lembaga sertifikasi usaha pariwisata melalui sertifikasi usaha hotel. Dari 96 hotel yang ada di Kota Padang hanya 18 hotel yang telah sertifikasi. Berikut daftar hotel-hotel yang telah tersertifikasi:

Tabel 1. Hotel-Hotel Yang Telah Bersertifikasi

No	Nama Hotel	Wilayah	Klasifikasi Bintang
1	Grand Inna Muara Hotel	Padang	4
2	Rocky Plaza Hotel	Padang	4
3	The Axana Hotel	Padang	4
4	Mercure Hotel	Padang	4
5	Pangeran Beach Hotel	Padang	4
6	Ibis Hotel	Padang	3
7	Pangeran City Hotel	Padang	3
8	Daima Hotel	Padang	3
9	Hotel Padang	Padang	2
10	Rangkayo Basa Hotel	Padang	2
11	Grand Sari Hotel	Padang	2
12	Bunda Hotel	Padang	2
13	Hangtuah Hotel	Padang	1
14	Mervit Hotel	Padang	1
15	Hotel Djakarta	Padang	Non bintang
16	Hotel Sani	Padang	Non bintang
17	Hotel Musafir Inn	Padang	Non bintang
18	Hotel Ion	Padang	Non bintang

Dari seluruh hotel yang ada di Kota Padang Tabel 1 di atas menunjukan hanya 18,75% hotel bersertifikasi di Kota Padang. Idealnya menurut Permenpar No 53 Pasal 4 ayat 1 "setiap usaha hotel wajib memiliki sertifikat dan memenuhi persyaratan standar usaha hotel." Ketentuan ini mengharuskan setiap hotel wajib memenuhi standar usaha dan bersertifikat.. Berdasarkan survei awal pada beberapa orang general manager di Kota Padang biaya untuk sertifikasi dirasakan cukup mahal,

dan hanya menambah beban untuk hotel saja. Kesenjangan ini merupakan suatu kesalah pahaman yang terjadi dikalangan bisnis atau usaha hotel. Padahal banyak dampak positif yang akan diperoleh seperti peningkatan mutu produk, mutu layanan dan mutu pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Hasil survei berikutnya terungkap bahwa sebagian hotel tidak sertifikasi karena tidak ada sosialisasi dari pemerintah Kota Padang. Hal ini menunjukkan sebuah kesalahan dari pihak pemerintah kota. Harusnya pemerintah kota segera melakukan sosialisasi secara menyeluruh mengingat pentingnya sertifikasi hotel dan pada Permenpar No 53 terdapat sanksi administrastif yang terdapat pada Bab IV pasal 18 jika usaha hotel tidak memiliki sertifikasi usaha ayat (1) s/d (5) yang berbunyi:

> (1) Setiap pengusaha hotel yang tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) dikenakan teguran tertulis kesatu. (2) apabila dalam jangka waktu 40 hari kerja setelah diberikan teguran tertulis ke satu, pengusaha hotel tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1),pengusaha hotel dikenakan teguran tertulis kedua. (3) apabila dalam jangka waktu 40 hari kerja setelah diberikan teguran tertulis kedua,pengusaha hotel tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), pengusaha dikenakan teguran tertulis ketiga. (4) apabila dalam jangka waktu 40 hari kerja pengusaha hotel tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (3),usaha hotel akan dikenakan sanksi pembatasan kegiatanusaha. (5) apabila dalam jangka waktu 60 hari kerja setelah dikenakan sanksi pembatasan kegiatan usaha, pengusaha hotel tidak memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (4), usaha hotel dikenakan sanksi pembekuan usaha.

Berdasarkan pengamatan peneliti hotel-hotel yang tidak bersertifikasi tidak diberikan sanksi sesuai pasal 18. Melihat fakta di atas

pengusaha hotel juga tidak bisa sepenuhnya dituntut untuk melakukan sertifikasi karena pemerintah belum menjalankan tugas sepenuhnya dalam mensosialisasikan Permen No 53 Tahun2013.

Berdasarkan penomena yang telah diuraikan di atas penulis merasa perlu melakukan penelitian dengan judul "Kendala Internal Sertifikasi Hotel Di Kota Padang."

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, dapat teridentifikasi masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Pengusaha hotel merasakan biaya sertifikasi mahal.
2. Sebagian pengusaha hotel tidak mengetahui tentang pentingnya sertifikasi.
3. Pemerintah kota padang belum maksimal dalam mensosialisasikan Permenpar No 53 Tahun 2013.

C. Fokus Masalah

Mengingat banyaknya permasalahan yang diuraikan pada identifikasi masalah di atas, agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari uraian yang diharapkan maka masalah penelitian dibatasi pada "kendala internal sertifikasi hotel bintang 1 di Kota Padang."

D. Perumusan masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah dijabarkan di atas, maka dikemukakan perumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu: Apa kendala internal sertifikasi hotel bintang 1 di Kota Padang?

E. TujuanPenelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kendala internal sertifikasi hotel bintang 1 di Kota Padang.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan di atas, maka dapat dirumuskan manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi pengusaha hotel

   Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan dan informasi tentang pentingnya sertifikasi hotel.

2. Bagi peneliti lain

   Penelitian ini diharapkan bisa menjadi pedoman dan acuan dalam pembuatan penelitian lebih lanjut.

3. Bagi penulis

   a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan temuan tentang tingkat kepentingan sertifikasi bagi hotel.

b. Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan di Universitas Negeri Padang.