

## Kelayakan Operasional Hotel Nonbintang di Sulawesi Selatan

Daniel Adolf Ohyver

Department of Hospitality, Politeknik Pariwisata Makassar, Kota Makassar  
[ohyver@gmail.com](mailto:ohyver@gmail.com)

Nursjam

Department of Hospitality, Politeknik Pariwisata Makassar, Kota Makassar  
[nursjam@yahoo.co.id](mailto:nursjam@yahoo.co.id),

Kurnia Yusniar Rahman

Department of Hospitality, Politeknik Pariwisata Makassar, Kota Makassar  
[kurniayusniarrahan@poltekmakassar.ac.id](mailto:kurniayusniarrahan@poltekmakassar.ac.id)

### ABSTRACT

*This research aims to know the condition of non-star hotels in relation to product, service and management aspects. In addition, this research was also carried out with the intention of evaluating the feasibility of operating non-star hotels in South Sulawesi. This type of research is applied research with a qualitative approach. Information is obtained through observation using check lists, interviews, and documentation in the form of assessment guidelines. Determination of informants was taken in 10 regions with a total of 56 hotels, each hotel has one informant, plus 10 informants from the Regional Tourism Office, so the number of informants became 66 people. The analysis technique used is descriptive analysis. The results showed that, of the 56 non-starred hotels studied there were 23 that were less feasible, 19 were feasible and 14 were very feasible.*

**KEYWORDS:** Feasibility, Product, Service And Management

### PENDAHULUAN

Sehubungan dengan arahan menteri tentang pengembangan pariwisata pedesaan guna mengurangi kepadatan penduduk di perkotaan, maka Pemerintah memprioritaskan wilayah terpencil untuk dikembangkan. Hotel terkait dengan beberapa unsur sebagaimana dikemukakan oleh Dimiyati (1992) bahwa Unsur-unsur yang dimaksud berupa hotel yang merupakan “suatu bangunan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan fasilitas pelayanan makan dan minum, dan diperuntukkan bagi masyarakat umum yang tinggal di suatu tempat hanya untuk sementara waktu, serta dikelola secara komersial”. Pendapat ini sejalan dengan penjelasan dalam undang-undang kepariwisataan no.10 tahun 2009 pada bab 1, pasal 1, ayat 7 dan 8, bahwa usaha pariwisata adalah

“usaha yang menyediakan barang dan/ atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata.” Ditambahkan oleh Hadinoto (1996), yang mengemukakan berbagai tipe akomodasi adalah, hotel berbintang, hotel melati, motel resort hotel, apartemen dan sebagainya. Hotel nonbintang merupakan salah satu akomodasi sebagaimana dikemukakan di bawah ini.

Tarmoezi (2000) mengklasifikasi hotel melati menurut jumlah kamar, yaitu, melati I jumlah kamar minimal lima buah, melati II jumlah kamar minimal sepuluh buah, melati III jumlah kamar minimal 15 buah. Sedangkan Rahim (2016) berpendapat bahwa hotel melati adalah “penginapan yang mematok tarif murah, dengan fasilitas seadanya, tidak ada CCTV tetapi aman”. Agak berbeda dengan yang dikemukakan oleh Marlina (2008) yang mengklasifikasi hotel menurut jumlah kamar sebagai berikut; untuk *small hotel* memiliki jumlah kamar maksimal 25 kamar. Hotel yang berukuran *medium* memiliki antara 29 – 299 kamar sedangkan *large* hotel, yaitu hotel yang agak besar memiliki minimal 300 kamar.<sup>1</sup>

Demikian pula dengan Rahmada (2010) yang mengemukakan bahwa hotel nonbintang adalah “hotel yang belum memenuhi persyaratan untuk menjadi hotel bintang”.<sup>2</sup>

Dalam hal ini Peneliti sependapat dengan yang dikemukakan oleh Rahmada. Dewasa ini hotel tidak lagi menggunakan istilah melati, tetapi hanya

<sup>1</sup> <https://dwar4tune.wordpress.com/2012/01/02/hotel-dan-klasifikasinya/>

<sup>2</sup> <https://www.homefage.ga/2016/04/pengertian-arti-hotel-melati.html>



dikategorikan dalam dua bagian, yaitu Hotel Bintang dan nonbintang. Sebagaimana diketahui bahwa hotel merupakan salah satu komponen pariwisata yang merupakan bagian dari *amenities*. Hotel dapat diklasifikasikan dalam dua kategori yaitu hotel berbintang dan hotel nonbintang sebagaimana dikemukakan dalam Peraturan Menteri pariwisata (2013), namun bagi Sunaryo (2013) masih menggunakan istilah hotel melati untuk hotel nonbintang.

Dalam kaitannya dengan perjalanan wisata ditemukan bahwa tidak semua wisatawan yang melakukan perjalanan mampu menginap di hotel berbintang, sebaliknya mereka tetap memiliki motivasi tinggi untuk berwisata, meskipun mereka memiliki keterbatasan biaya. Dengan keterbatasan biaya, para wisatawan tetap mengharapkan mendapatkan akomodasi yang relatif murah namun tetap memperhatikan kebersihan hotel.

Hal yang tidak menyenangkan pernah dialami oleh peneliti di hotel nonbintang yaitu, munculnya kecoa pada saat tamu sedang makan, nyamuk mengganggu tamu, adanya gangguan lalat, daun pintu berbunyi saat dibuka atau ditutup, dinding mengelupas, air tergenang di lantai kamar mandi dan sering. Peneliti menemukan ulat di bawah ember dalam kamar mandi. Dari gambaran di atas, Peneliti melakukan penelitian dengan tujuan untuk mengetahui kondisi aspek produk, aspek pelayanan karyawan terhadap tamu hotel dan aspek pengelolaan yang dilaksanakan oleh karyawan hotel, serta ingin mengetahui seberapa banyak jumlah hotel nonbintang di Sulawesi Selatan yang layak beroperasi di Sulawesi Selatan.

Dalam permenpar tahun 2013 bab 5 pasal 9 ayat 17 dan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor pm.53/hm.001/mpek/2013, Bab 1 pasal 1 ayat 5 tentang standar usaha hotel, dikatakan bahwa ada tiga aspek yang harus menjadi perhatian sehingga layak dikatakan sebagai hotel nonbintang yaitu: aspek produk yang meliputi 11 (sebelas) unsur dan 28 sub unsur. Aspek Pelayanan meliputi lima unsur dan 5 lima sub unsur. Terakhir adalah aspek Pengelolaan yang meliputi empat unsur dan lima sub unsur. Aspek-aspek di atas menjadi dasar bagi penulis melakukan penelitian tentang kelayakan operasional hotel nonbintang.

Penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mulyadi dan Akhmad Faturrahman (2016) di Desa Kandri Semarang. Mereka lebih

mementingkan kemampuan berbahasa Inggris dalam melihat kelayakan hotel. Para karyawan diharapkan siap menerima wisatawan mancanegara yang datang. Tetapi pada kenyataannya kemampuan mereka dalam berbahasa Inggris cenderung relatif rendah karena rata-rata memiliki latar belakang pendidikan yang masih tergolong minim dan kemampuan berbahasa asing masih kurang.<sup>3</sup>

Sehubungan dengan kelayakan hotel nonbintang, maka berikut ini dikemukakan tiga aspek yang harus dinilai yaitu: aspek produk, pelayanan dan pengelolaan sebagaimana dikemukakan di bawah ini.

## KAJIAN TEORI

### Produk Hotel

Salah satu persyaratan hotel nonbintang 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 bahwa “fasilitas mandi di dalam hotel yang paling baik menurut gaya kepariwisataan ialah bak untuk mandi rendam (*bathtub*)”.

### Pelayanan Hotel

Unsur pelayanan berhubungan dengan segala yang dikerjakan oleh actor dalam pelayanan. Hal tersebut di atas 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 mengatakan bahwa “rendahnya kualitas pelayanan disebabkan sumber daya manusia yang dihasilkan oleh lembaga pendidikan kurang memenuhi standar kompetensi untuk pekerjaan di bidang 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

<sup>3</sup> [https://journal.unnes.ac.id/artikel\\_nju/abdimas/7652](https://journal.unnes.ac.id/artikel_nju/abdimas/7652).

penting dalam mengantisipasi perkembangan kepariwisataan di masa yang akan datang, oleh karena itu sumber daya manusia masih menjadi penentu terhadap maju tidaknya suatu usaha. Pernyataan ini didukung oleh Suwanto (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 seorang karyawan dapat dinyatakan kompeten apabila memiliki berbagai keterampilan yang dapat menunjang pekerjaannya.

Mulyadi dan Akhmad Faturrahman (2016) yang mengemukakan tentang kompetensi yang harus dimiliki bagi seorang karyawan di industri perhotelan, bahwa unsur kompetensi bagi manajer 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 menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan seberapa baik kompetensi layanan dari seorang manajer hotel. Nugroho (2011) menambahkan bahwa pengembangan 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 pengetahuan di bidang perhotelan Bagiyono (2012) mengatakan bahwa dibutuhkan keterampilan prosedur 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 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 di seluruh jajaran industri 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.

### **Pengelolaan Hotel**

Harun dan Lukman (1992) mengemukakan bahwa pengelolaan adalah “suatu totalitas yang terpadu”. Sedangkan Moekijat (2000) mengatakan bahwa pengelolaan adalah “rangkaiannya kegiatan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, petunjuk pelaksanaan, pengendalian dan pengawasan”. Dipertegas lagi oleh Atmosudirdjo (1998) bahwa manajemen merupakan pengendalian dan pemanfaatan semua faktor dan sumberdaya yang menurut suatu perencanaan diperlukan untuk mencapai tujuan kerja tertentu. Dalam hal ini Fayol (1996) menambahkan dengan *directing* dan *actuating* dalam fungsi manajemennya.

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 di atas meliputi kriteria mutlak pada Standar Usaha Hotel, olehnya itu penelitian ini menggunakan kriteria Standar Usaha Hotel yang terdiri atas tiga aspek dan 38 unsur.

### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian terapan dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini digunakan dengan maksud untuk memperoleh informasi tentang kelayakan operasional hotel nonbintang dengan melakukan penilaian terhadap ketiga aspek yang telah disebutkan sebelumnya.

Instrumen utama penelitian ini adalah Peneliti sendiri. Data diperoleh dari observasi dengan menggunakan *check-list*, dan data yang diperoleh melalui wawancara. Peneliti menggunakan instrumen berupa sejumlah pertanyaan yang terstruktur sebagai pedoman dalam melakukan wawancara. Sebagian data Sekunder yang diperoleh oleh peneliti bersumber dari berbagai buku, selebaran atau brosur yang diperoleh dari dinas pariwisata.

Wilayah penelitian ditentukan berdasarkan kota atau kabupaten yang memiliki daya tarik wisata dan menjadi sasaran atau tujuan kunjungan para wisatawan serta mempertimbangkan arahan Menteri Pariwisata yang telah ditindak lanjuti oleh Deputi Pengembangan Kelembagaan Kepariwisata Kementerian Pariwisata No. SK. 400/OT.001/DPKP/Kempar/2016, tentang pelaksanaan program dan kegiatan Pengembangan SDM di destinasi utama dan destinasi prioritas.

Atas dasar inilah maka peneliti menentukan wilayah penelitian yaitu: Kota Makassar, Tana Toraja dan Toraja Utara, Kajang dan Tanjung Bira di Kabupaten Bulukumba, Kabupaten Maros, Pangkep, Barru, kota Pare-Pare, Kabupaten Bantaeng dan Kabupaten Pinrang. Dari 10 wilayah penelitian, ditentukan 1 orang informan di setiap kantor Dinas Pariwisata. Dari 56 jumlah hotel yang dikunjungi kami mewawancarai masing-masing satu orang yang mewakili manajemen hotel, enam belas diantaranya berstatus manager dan pemilik hotel, berarti jumlah informan secara keseluruhan sebanyak 66 orang.

Data yang diperoleh melalui checklist, diatur, disusun dan selanjutnya disajikan dalam bentuk table, kemudian dianalisis secara deskriptif. Data tersebut dianalisis berdasarkan format penilaian yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pariwisata tentang Panduan dan Metode Penilaian Standar Usaha Hotel Nonbintang tahun 2013.

Selanjutnya data yang diperoleh dari wawancara dan observasi direduksi, yakni, menyederhanakan dan memfokuskan data, melakukan ringkasan data dan mentransformasi data mentah (*raw data*). Makna reduksi data dilakukan dengan cara membaca, transkrip wawancara, catatan hasil pengamatan atau dokumen yang dianalisis.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Aspek Produk

Hasil wawancara menunjukkan bahwa belum ada satupun dari informan yang mengetahui tentang penggolongan kelas hotel. Pada umumnya pemilik hotel dan para informan yang mewakili kepala dinas pariwisata sebenarnya mengetahui Standar Usaha Hotel, tetapi mereka tidak mengetahui tentang siapa yang seharusnya menetapkan Standar Hotel tersebut dan sampai sekarang belum jelas dari Lembaga apa sebenarnya yang seharusnya diberikan kewenangan untuk mengeluarkan sertifikat status hotel sebagai hotel bintang atau hotel nonbintang.

Dari 56 hotel yang diteliti hanya ada tiga yang telah menerima sertifikat, tetapi masih dalam bentuk hotel melati belum berbentuk sertifikat Standar Usaha Hotel. Diketahui juga bahwa kebanyakan pimpinan hotel belum memperhatikan pengembangan kompetensi karyawannya. Hal ini terbukti bahwa hanya ada dua karyawan dari 56 hotel yang diteliti memperoleh sertifikat kompetensi perhotelan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa beberapa bangunan hotel yang tidak terawat dengan baik dan tidak memiliki pencahayaan yang baik. Fasilitas parkir bervariasi ada yang hanya memuat tiga kendaraan beroda empat, tetapi ada juga tempat parkir yang dapat menampung lebih dari sepuluh kendaraan beroda empat, bahkan dapat ditambah dengan beberapa kendaraan beroda dua.

Ada satu hotel di kabupaten Barru yang tidak memiliki counter, sehingga kelihatan seperti rumah tinggal. Ditemukan pula di Kabupaten Bulukumba yang memiliki counter, tetapi jarak antara ruang masuk menuju counter kurang lebih 20 meter dengan bentuk jalan memanjang seperti lorong, kemudian naik satu lantai untuk mencapai counter tempat menerima tamu. Kedua hotel tersebut kelihatan seperti rumah tinggal atau yang biasa disebut *home stay*.

Di Kabupaten Pinrang dan di Toraja Utara terdapat hotel dimana area penerimaan tamu hanya memiliki satu toilet, bahkan ada yang tidak memiliki toilet di ruang penerimaan tamu. Disamping itu ada juga hotel yang memiliki dua toilet, tetapi tidak ada tulisan toilet wanita dan pria. Kebanyakan tempat sampah hanya dilapisi dengan kantong plastik tanpa menggunakan penutup.

Kondisi kamar tidur sebahagian sudah sangat bersih dan telah memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan, tetapi masih lebih banyak kamar hotel yang kurang bersih, contohnya, peneliti menemukan lipan di lantai kamar tempat dimana kami menginap. Ada juga kamar twin yang semestinya dilengkapi dengan dua sabun, dua handuk, tapi kenyataannya hanya tersedia satu sabun dan satu handuk.

Lebih dari sebahagian hotel yang diteliti mempunyai kamar tidur yang tidak terawat dan tidak dilengkapi dengan kursi, meja, rak koper. Kalaupun ada kursi dan meja, kondisinya tidak layak pakai sebagai fasilitas hotel. Hal ini ditemukan di Kabupaten pinrang dan Toraja.

Hampir tidak ada pintu dan jendela dilengkapi dengan rantai pengaman, serta lubang intai, namun hotel di Makassar pada umumnya kamar tidur kondisinya sudah cukup baik dan tetap terawat dengan baik. Selain itu hampir semua hotel sudah menggunakan petunjuk arah kiblat dan memasangnya di langit-langit kamar, tetapi masih ditemukan juga hotel yang arah kiblatnya dipasang di dinding kamar tidur dan di laci meja.

Ada satu hotel yang ditemukan di Kabupaten Barru yang setiap kamarnya menggunakan tempat tidur dengan ukuran 160 x 200 cm dilengkapi seperi satu lembar yang berwarna warni beserta dengan sarung bantal, sehingga kelihatan seperti rumah tinggal dan tidak jelas terlihat apakah *sheet* yang digunakan masih bersih atau sudah kotor. Dalam kaitannya dengan lena, terlihat bahwa belum semua hotel memiliki tempat penyimpanan lena yang baik. Kebanyakan tempat penyimpanan lena masih menggunakan rak yang hanya ditutup dengan tirai, bahkan ada yang sama sekali tidak mempunyai penutup.

### Aspek Pelayanan

Hasil observasi yang berkaitan dengan pelayanan karyawan terhadap tamu di kantor depan ditemukan bahwa lebih dari setengah hotel tempat penelitian melakukan registrasi sudah sesuai dengan aturan, tetapi masih ada petugas memiliki rangkap kerja, yaitu, disamping sebagai reseptionis juga sebagai kasir. Pelayan yang melayani makanan dan minuman kebanyakan masih berpenampilan sederhana, dengan hanya menggunakan baju kaos biasa, meskipun demikian mereka tetap bersikap ramah dan sopan dalam melayani tamu.

Hasil wawancara bahwa petugas keamanan menjaga keamanan hotel siang dan malam, pada umumnya mereka jujur dan selalu bersikap ramah dan sopan terhadap tamu. Ada yang mempunyai dua petugas keamanan, ada juga tiga, tetapi ada juga yang mempunyai hanya satu orang. Bahkan ada hotel sama sekali tidak mempunyai petugas keamanan, karena mereka sudah menganggap hotelnya aman.

Pelayanan kesehatan terhadap karyawan dan tamu hotel tersedia P3K (pertolongan Pertama Pada Kecelakaan). Keseluruhan karyawan sudah memahami bagaimana penggunaan obat-obat yang tersedia di kotak P3K. disamping itu hotel memiliki informasi klinik yang dapat segera dihubungi apabila terjadi kondisi darurat atau *emergency*.

### Aspek Pengelolaan

Sehubungan dengan pengelolaan hotel, Peneliti tidak membicarakan fungsi manajemen secara utuh, tetapi hanya yang berkaitan dengan pemeliharaan kesehatan, lingkungan, struktur organisasi, peraturan-peraturan perusahaan, kebersihan hotel dan lingkungan, pemeliharaan, perbaikan gedung dan peralatan hotel, serta yang berkaitan dengan kompetensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia.

Hasil wawancara sehubungan dengan pengelolaan hotel bahwa pemeliharaan dan perbaikan peralatan hotel dilakukan sesuai dengan kebutuhan, seperti pengecatan dilakukan apabila sudah kelihatan kusam, namun ada satu orang pemilik hotel yang menyampaikan bahwa dia menjadwalkan pemeliharaan hotel sekali dalam enam bulan.

Gambaran ketiga aspek di atas, dapat dipahami bahwa para pimpinan atau manager hotel nonbintang di Sulawesi Selatan belum berfikir untuk meningkatkan wawasan karyawannya, atau belum berfikir tentang profesionalisme karyawannya dalam bekerja, mereka hanya melihat kompetensi calon karyawan pada saat dilakukan penerimaan karyawan baru.

Hasil Penelitian berdasarkan *check-list* dikemukakan dalam bentuk tabel. Dalam tabel tersebut terdapat jumlah hotel yang dikategorikan sebagai hotel nonbintang kurang layak, layak, dan sangat layak di sepuluh kota dan kabupaten Sulawesi Selatan. Kode kesepuluh wilayah penelitian diberikan sebagai pengganti nama wilayah dan hotel dimana peneliti melakukan peneliian. Kode tersebut adalah:

0101 – 0110 = 01 berarti kode Kabupaten Toraja Utara, 01 sampai dengan 10 berarti jumlah hotel. 0201 – 0204 = 02 berarti kode Kabupaten Tana Toraja, 01 sampai dengan 04 jumlah hotel. 0301 – 0304 = 03 adalah Kabupaten Pinrang dan 01 sampai dengan 04 adalah jumlah hotel, 0401 – 0407 = 04 adalah kode Kota Pare-Pare, dan seperti biasa 01 sampai dengan 07 adalah kode jumlah hotel. Sedangkan 0501 adalah satu-satunya hotel yang ada di Kabupaten Pangkep. Kode wilayah 05 adalah kode yang diberikan pada dua kabupaten yaitu, Kabupaten Pangkep dan Barru. Selanjutnya kode 0601-0604 adalah kode wilayah Kabupaten Maros, yang jumlah hotelnya hanya empat, dan 0701-0717 adalah kode wilayah kota Makassar dengan jumlah hotel sebanyak 17. Sedangkan kode 0801-0802 adalah kode wilayah Kabupaten Bantaeng yang berjumlah dua hotel, dan yang terakhir adalah kode 0901-0905 yang berarti kode wilayah Kabupaten Bulukumba dengan jumlah lima hotel.

**Tabel 2: Jumlah Hotel Nonbintang yang Diteliti di Sulawesi Selatan**

NO	KODE HOTEL	KURANG LAYAK 76 - 118	LAYAK 119 - 161	SANGAT LAYAK 162 - 288	KETERANGAN
1.	0101 – 0110	502	461	367	Toraja Utara
2.	0201 – 0204	270	-	196	Tana Toraja
3.	0301 – 0304	202	-	390	Kab. Pinrang
4.	0401 - 0407	318	151	510	Kota Pare-Pare
5.	0501	408	270	168	Kab. Pangkep
6.	0502 - 0503				Kab Barru
7.	0601 – 0604				Kab. Maros
8.	0701 - 0717	557	937	899	Kota Makassar
9.	0801 - 0802	118	890		Kab. Bantaeng
10.	0901 - 0905				Kab. Bulukumba
Jumlah Nilai Kelayakan		2375	2709	2530	Tiap Wilayah
Nilai Rata-Rata		2375: 23 = 103.27	2709: 19 = 142.58	2530: 14 = 180.71	Tiap Wilayah
Nilai Rata-Rata (Jumlah nilai kelayakan dibagi Jumlah Hotel)		2375 + 2709 + 2530 = 7614 : 56 = <b>135.9642</b>			Sulawesi Selatan

Selanjutnya nilai dari hotel nonbintang setiap wilayah, dan nilai rata-rata setiap wilayah, serta nilai rata-rata setiap hotel di Sulawesi Selatan dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 3: Nilai Kelayakan operasional Hotel Nonbintang di Sulawesi Selatan**

NO	KODE	KURANG LAYAK 76 - 118	LAYAK 119 - 161	SANGAT LAYAK 162 - 288	KETERANGAN
1.	0101 – 0110	5	3	2	Toraja Utara
2.	0201 – 0204	3		1	Tana Toraja
3.	0301 – 0304	2		2	Kab. Pinrang
4.	0401 – 0407	3	1	3	Kota Pare-Pare
5.	0501	1			Kab. Pangkep
6.	0502 – 0503	2			Kab Barru
7.	0601 – 0604	1	2	1	Kab. Maros
8.	0701 – 0717	5	7	5	Kota Makassar
9.	0801 - 0802		2		Kab. Bantaeng
10.	0901 – 0905	1	4		Kab. Bulukumba
Total Hotel 23 + 19 + 14 = 56		23	19	14	

Pada tabel 2 menunjukkan bahwa dari 56 jumlah hotel nonbintang, di Kota Makassar memang jauh lebih banyak, hal ini juga yang menyebabkan jumlah hotel yang diteliti di kota Makassar lebih banyak dibandingkan dengan hotel yang ada di kota dan kabupaten lain di Sulawesi Selatan.

Dari semua wilayah penelitian, Kabupaten Toraja Utara, Kabupaten Pinrang, Kota Pare-pare dan Kota Makassar yang memiliki daftar nama akomodasi. Daftar nama-nama akomodasi di Kota Pare-pare digabung dengan hotel, wisma penginapan, jumlah keseluruhan sebanyak 32, sedangkan yang kami teliti hanyalah yang berstatus hotel (nonbintang)

Sama halnya dengan akomodasi yang ada di Kota Makassar. Peneliti memperoleh data akomodasi dari Dinas Pariwisata Kota, dengan jumlah akomodasi sebanyak 103. Dari daftar tersebut tidak diberi keterangan tentang status akomodasi tersebut, semuanya berstatus hotel. Pada saat peneliti melakukan penelitian, barulah diketahui status penginapan tersebut.

Demikian pula data akomodasi yang kami dapatkan di Toraja Utara, semua daftar akomodasi digabung,

jumlah secara keseluruhan sebanyak 74 akomodasi (hotel, homestay, wisma, dan penginapan). Tidak berbeda dengan akomodasi yang ada di Kabupaten Pinrang, juga digabung sebanyak 9 akomodasi, dan hotel non bintang yang diteliti sebanyak 4 hotel.

Pada tabel 3 menunjukkan bahwa pada kolom kedua atau kolom kode adalah jumlah hotel di setiap wilayah penelitian. Di kolom ketiga, empat dan lima, menunjukkan jumlah nilai kelayakan dari keseluruhan hotel di setiap wilayah, dan kolom yang terakhir adalah sepuluh nama-nama kota dan kabupaten tempat dilaksanakan penelitian.

Selain itu, tabel 3 tersebut memperlihatkan rata-rata nilai setiap hotel non bintang. Dari table tersebut juga dapat dilihat nilai rata-rata kelayakan operasional hotel berada di bawah standar yaitu 134.96. Meskipun rata-rata nilai seperti yang terlihat dalam table 3 di atas berada di bawah standar, tetapi tidak berarti bahwa di dalam nilai rata-rata tersebut tidak terdapat hotel nonbintang yang sudah sangat layak beroperasi, bahkan sudah ada 14 hotel yang dapat dikategorikan sebagai hotel nonbintang yang sangat layak sebagai hotel nonbintang seperti yang terlihat pada tabel 2. Hotel tersebut masing-masing berlokasi di Kabupaten Toraja Utara, Kabupaten Pinrang, dan Kota Makassar.

## KESIMPULAN

### Kondisi hotel nonbintang

1. Aspek Produk  
Bangunan hotel kebanyakan kurang perawatan, ruang tamu cukup bersih. Kebanyakan hotel belum memiliki toilet yang terpisah antara wanita dan pria. Tempat sampah tidak menggunakan penutup. Kebanyakan kamar tidur dan kamar mandi belum dilengkapi dengan peralatan yang standar, namun sudah banyak hotel nonbintang memiliki petunjuk arah kiblat. Ruang makan minum memiliki pencahayaan yang cukup. Masih sedikit hotel memiliki ruang karyawan, tempat ibadah, dan kantor pimpinan. Pemeriksaan kualitas air bersih tidak pernah dilakukan. belum memiliki sertifikat Usaha Standar Hotel.
2. Pelayanan  
Melayani tamu dengan ramah dan sopan, sebagian hotel telah mempunyai seragam. Karyawan pada umumnya jujur dan disiplin, termasuk petugas keamanan, tetapi masih ada rangkap jabatan.

3. Pengelolaan,  
Belum ada satupun hotel yang memiliki struktur organisasi disertai dengan uraian tugas, karyawan belum sepenuhnya diberikan pelayanan kesehatan. Pemeriksaan kebersihan dilakukan oleh supervisor. Pemeliharaan dan perbaikan peralatan belum terjadwal, gedung hanya diperbaiki apabila ada yang rusak. Pimpinan belum memperhatikan pengembangan SDM.

### Jumlah hotel Nonbintang yang telah memenuhi persyaratan kelayakan beroperasi di Sulawesi Selatan

1. Hotel nonbintang yang kurang layak berjumlah 23 hotel dengan nilai rata-rata 103.27
2. Hotel nonbintang yang layak sebanyak 19 hotel dengan nilai rata 142.58
3. Hotel nonbintang yang sangat layak sebanyak 14 hotel dengan nilai rata-rata 180.71.

Dalam rangka meningkatkan wawasan atau pengetahuan dalam mengelola suatu hotel, dan berkaitan dengan penilaian hotel, Pemilik hotel sebaiknya memberikan kesempatan kepada karyawannya untuk mengikuti pelatihan-pelatihan tentang persyaratan yang harus dipenuhi oleh hotel nonbintang, sehingga bukan hanya pemilik hotel yang dapat menegur langsung karyawannya apabila ada sesuatu yang tidak sesuai dengan aturan yang berlaku.

1. Pemerintah sebaiknya menetapkan satu Lembaga khusus yang menangani uji kompetensi serta mengeluarkan sertifikat kompetensi bagi karyawan hotel yang dianggap telah memiliki kompetensi sesuai dengan bidangnya masing-masing.
2. Sebaiknya Pemerintah menetapkan satu lembaga khusus yang patut menilai hotel dan memberikan wewenang untuk mengeluarkan sertifikat sesuai dengan kelayakan operasional hotel.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arsyad, Lincoln et all. 2011. *Strategi Pembangunan Perdesaan berbasis Lokal*. STIM YKPN: Yogyakarta.
- Bagyono. 2012. *Teori dan Praktik. Hotel Front Office*. Alfabeta: Bandung
- Budi, Agung Permana. 2013. *Manajemen Marketing Perhotelan*. Andy Offset: Yogyakarta

- Damanik, Phil Janianton. 2013. *Pariwisata Indonesia. Antara Peluang dan Tantangan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Endy, marlina. 2008. *Hotel dan klasifikasinya*. <https://dwar4tune.wordpress.com>
- George et all. 2009. *Rural Tourism Development, Localism and Cultural Change*. Channel View: Toronto
- Hasibuan Malayu. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi Revisi. Bumi Aksara: Jakarta
- Isdaryono. 2013. *Wajah Pariwisata Indonesia*. Pusat Penelitian dan pengembangan Kebijakan Kepariwisata. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia: Jakarta
- Kusherdyana. 2011. *Pemahaman Lintas Budaya, dalam Konteks Pariwisata dan Hospitalitas*. Alfabeta: Bandung
- Litosseliti, Lia (editor). 2011, *Research Methods*. Continuum: New York.
- Luthans. 2006. *Organizational Behavior*. Edisi Ke-9. New York : McGraw-Hill.
- Mulyadi, dan Akhmad Faturrahman. 2016. *Perbedaan klasifikasi hotel*. [https://journal.unnes.ac.id/artikel\\_nju/abdimas/7652](https://journal.unnes.ac.id/artikel_nju/abdimas/7652)
- Moekijat. 2000. *Fungsi-Fungsi manajemen*. Mandar Maju: Bandung.
- Marlina, Endy. 2008. (<http://ravikhayyu.blogspot.co.id/2012/07/perbedaan-klasifikasi-hotel-bintang-nonbintang>)
- Noe Raymond A dkk. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Salemba Empat*: Jakarta.
- Nugroho, Iwan. 2011. *Ekowisata dan Pembangunan Berkelanjutan*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Nurdiyansah. 2014. *Peluang dan Tantangan Pariwisata Indonesia*. Alfabeta: Bandung
- Rahmada. 2010. <https://www.homefage.ga/2016/04/pengertian-arti-hotel-melati.html>
- Rahim. 2016. <https://dwar4tune.wordpress.com/2012/01/02/hotel-dan-klasifikasinya/>
- Riyadi Heru dkk. 2011. *Pengetahuan Menu*. Alfabeta: Bandung
- Rutherford, Denney G (editor). 1990. *Hotel Management and Operation*. Van Nostrand Reinhold: New York.
- Sedarmayanti. 2014. *Membangun dan Mengembangkan Kebudayaan dan Industri Pariwisata*. Refika Aditama: Bandung
- Sulaiman Samsuddin dan Kusherdyana. 2013. *Pengantar Statistika Pariwisata, Aplikasinya dalam bidang Pariwisata, Usaha Perjalanan dan Perhotelan*. Alfabeta: Bandung
- Sunaryo. 2013. *Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata*. Gava Media: Yogyakarta
- Sunyoto Danang. 2012. *Teori, Kuesioner dan Analisis Data: Sumber Daya Manusia*. CAPS (Center for Academic Publishing Service): Jakarta
- Sugiyono: 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta: Bandung
- Sujatno Bambang. 2011. *Hospitality: Seccret Skills, Attitudes, and Performances for Restaurant Manager*. Andi: Yogyakarta
- Tarmoezi, 2013. *Perbedaan Klasifikasi Hotel (Bintang 1, 2, 3, 4, 5 dan Hotel Melati)*. <http://anheyblog.blogspot.co.id/2012/02/klasifikasi-hotel.html>,
- Undang-Undang No.10 tahun 2009 tentang *Kepariwisata*.
- Undang-Undang No. 27 tahun 1997 tentang *Pokok-Pokok Pengelolaan Lingkungan Hidup*.
- Undang-Undang No. 22 tahun 1990 tentang *Otonomi Daerah*.
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor. PM.53/HM.001.MPEK/2013 Tentang Standar Usaha Hotel
- Umar Husein. 2013. *Desain Penelitian Manajemen Strategik: Cara Mudah Meneliti Masalah-Masalah Manajemen Strategik untuk Skripsi, Tesis, dan Praktik Bisnis*. Rajawali Press: Kota Depok
- Wardiyanta. 2010. *Metode Penelitian Pariwisata*. Andi: Yogyakarta