

ANALISIS PENERAPAN STUDI SOSIOTEKNIS PADA KEPUASAN KONSUMEN HOTEL ASOKA LUXURY BANDAR LAMPUNG

Andy Dharma Tilaar

Jurusan Manajemen STIE Gentiaras Bandar Lampung

Email: Ms006zeta2001@yahoo.com

ABSTRACT

One of the internal control structure adopted by the company is the controlling structure of the workforce. Pengendalian labor in hotel operations determine the success Hotel. The success of the hotel one of which is a success in the field of service. The success in the field of service can provide a positive effect on profit hotel revenue. The review provides an overview reviewing authors in the hospitality industry in suss out the problem in the field of efficiency or effectiveness of work in the hotel that became a trend for Visit Lampung today.

Implementation Study on Consumer Satisfaction with socio-technical variables on ASOKA LUXURY, and is expected to have a positive impact which is expected to become a new study conducted selanjutnya. Setelah data analysis is the conclusion of this study as follows from the calculation, there is increased gradually from the application of the approach socio-technical evenly price increase completion of work at 0:16 every day, which means socio-technical approach provides a positive impact on the group of employees who menggunakannya. Dari described results it can be concluded that the application of the model of studies socio-technical a positive impact on improving services at Hotel ASOKA LUXURY.

Keywords: socio-technical Studies, Customer Satisfaction

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Struktur pengendalian intern suatu organisasi terdiri dari kebijakan dan prosedur yang diciptakan untuk memberikan jaminan yang memadai agar tujuan organisasi dapat dicapai. Biasanya dalam sebuah perusahaan, struktur pengendalian intern digunakan untuk mengarahkan kerja para manajer dan karyawan serta mengoreksi pekerjaan yang menyimpang dari tujuan manajemen yang sudah ditetapkan pada awal periode.

Organisasi suatu perusahaan terdiri dari berbagai departemen, divisi dan kelompok, yang masing-masing mempunyai otonomi tertentu yang menghendaki agar sistem pengendalian intern yang diterapkan dapat mengkoordinir, memotivasi dan memberikan cara tindakan korektif terhadap kesalahan-kesalahan yang telah diperbuat atau ketidakberesan yang terjadi, sehingga para manajer unit-unit tersebut dapat bekerja secara maksimal untuk mendukung pencapaian tujuan perusahaan

secara keseluruhan, dan bukan tujuan mereka sendiri.

Faktor utama yang menunjang pengelolaan secara efisien pada suatu perusahaan, tergantung pada unsur perencanaan dan pengendalian intern perusahaan tersebut. Dengan perencanaan dan pengendalian intern yang baik, perusahaan dapat mempertahankan eksistensinya dan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam era globalisasi saat ini perkembangan kegiatan industrinya semakin pesat yang ditandai dengan semakin majunya perkembangan perekonomian baik dari segi industri maupun dari segi jasa. Sejalan dengan perkembangan industri jasa maka diperlukan sarana dan prasarana untuk membantu kegiatan industri tersebut. Indonesia banyak memiliki potensi sektor nonmigas yang masih perlu diolah salah satunya adalah potensi sektor wisata, keberhasilan sektor pariwisata ditentukan oleh beberapa faktor yaitu Soekardijo (1995):

1. Faktor sumber daya alam
2. Faktor industri pariwisata
3. Faktor pemerintah

Perkembangan industri pariwisata Indonesia kini mengalami kemajuan yang sangat pesat akibat adanya dukungan dari berbagai pihak antara lain pihak pemerintah dan pihak swasta. Kemajuan ini dicapai karena pemerintah dan pihak swasta menyadari bahwa industri ini merupakan salah satu sumber devisa negara non migas dan peluang usaha yang potensial, yang dapat memberikan sumbangan berarti bagi negara. Salah satu sarana pokok dari industri pariwisata adalah dengan tersedianya fasilitas perhotelan sebagai tempat peristirahatan Rukhiyat (1999).

1.2 Permasalahan

1. Bagaimana perbandingan penerapan studi Siosioteknis pada Kepuasan Konsumen ASOKA LUXURY?
2. Apakah penerapan studi Siosioteknis dapat diterapkan untuk meningkatkan pelayanan pada Hotel ASOKA LUXURY?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis hasil penerapan studi Siosioteknis pada Kepuasan Konsumen ASOKA LUXURY.
2. Memberikan masukan apakah penerapan studi Siosioteknis dapat diterapkan untuk meningkatkan pelayanan pada Hotel ASOKA LUXURY.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pendekatan Siosioteknis

Salah satu bagian dalam bahasan perencanaan fasilitas adalah Pendekatan Siosioteknis. Pendekatan Siosioteknis dalam rancangan tugas diperkenalkan oleh Ric Trist dan kawan-kawan pada tahun 1963. Pendekatan ini mengarah pada pengembangan tugas yang tidak semata-mata mencerminkan teknologi yang paling ekonomis, tetapi juga memperhatikan faktor sosial tempat karyawan bekerja (Handoko, 2015).

Pendekatan siosioteknik sangat umum dan tidak melakukan perubahan khusus dalam organisasi. Pendekatan ini mencakup pembentukan kelompok-kelompok kerja yang

masing-masing bertanggung jawab untuk suatu kegiatan kerja. Anggota kelompok secara bersama-sama bertanggung jawab atas rencana yang telah dilaksanakan oleh kelompok kerjanya. Tujuannya untuk mengembangkan suatu hubungan dan komitmen yang kuat terhadap pekerjaan. Dengan pendekatan ini diharapkan dihasilkan suatu kelompok social yang erat dan efektif bagi pelaksanaan tugas-tugas teknis (Asnawi, 2015).

Perubahan-perubahan itu antara lain mencakup perubahan material dan prosedur, perubahan mesin dan peralatan, perubahan desain produk, adanya produk baru, peraturan pemerintah yang baru, atau karena disyaratkan dalam kontak. Perubahan seperti itu mengakibatkan metode yang lama menjadi tidak efisien atau tidak efektif lagi untuk diterapkan, sehingga perlu dilakukan analisis untuk mengetahui apakah metode yang lama masih layak atau perlu dilakukan penyesuaian (Stevenson, 2015).

Selain karena adanya perubahan-perubahan, analisis metode juga dapat dilakukan dalam usaha peningkatan efisiensi kerja atau pengurangan biaya operasi. Tugas yang dapat dipilih untuk di analisis mencakup tugas-tugas padat karya, sering dilakukan, menimbulkan masalah (mutu atau kemacetan), tidak aman, membosankan, tidak menyenangkan atau ribut. Analisis metode dapat dilakukan melalui prosedur, sebagai berikut (Herjanto, 2012):

1. Identifikasi operasi yang akan dipelajari, dan kumpulan data yang relevan.
2. Diskusi dengan operator dan supervisor untuk memperoleh masukan.
3. Pelajari dan dokumentasikan metode yang berlaku dengan menggunakan bagan proses.
4. Lakukan analisis terhadap metode yang berlaku
5. Usulkan metode baru apabila metode lama kurang sesuai
6. Terapkan metode baru
7. Pelihara dan lakukan penyesuaian jika perlu

Untuk mempermudah melakukan analisis metode biasanya digunakan alat bantu. Alat bantu yang umum dipakai dalam analisis metode, antar lain bangun proses aliran, bagan

pekerja – mesin, dan bagan proses – kelompok Deasler, (2015).

1. Bagan Proses Aliran (*Flow Process Chart*)

Bagan ini menggambarkan urutan operasi, baik gerakan pekerja maupun aliran material. Bagan ini bermanfaat dalam memperhatikan bagian proses yang tidak produktif, seperti delay, penyimpanan sementara, dan untuk mengetahui panjang pendeknya jarak yang ditempuh.

2. Bagan Pekerja – mesin (*Worker – machine Chart*)

Bagan ini menggambarkan suatu siklus kerja di mana pekerja dan mesin sibuk atau menganggur (*idle*). Analisis dapat dengan mudah mengetahui kapan pekerja dan mesin bekerja secara bersamaan atau bekerja ini untuk mengetahui berapa mesin/peralatan yang dapat ditangani oleh seorang pekerja, atau sebaliknya, berapa orang atau bagian untuk sebuah mesin/peralatan.

3. Bagan Proses – kelompok (*Gang – process Chart*)

Bagan proses – kelompok merupakan jenis lain dari bagan multiaktivitas yang menggambarkan kesibukan beberapa pekerja dan mesin yang bekerja bersama-sama dalam suatu kelompok. Bagan ini bermanfaat untuk mengkoordinasikan kegiatan sekelompok pekerja dan untuk mengetahui utiliasi dari masing-masing pekerja.

Berdasarkan nalar teori terulas maka penulis menggunakan konsep pemikiran yang dibuat sendiri dengan menggunakan nalar teori yang sudah terulas untuk memudahkan penelitian dalam menentukan alat yang akan digunakan. Konsep didefinisikan sebagai berikut: Pendekatan Sositeknis : Pengembangan tugas yang tidak semata-mata mencerminkan teknologi yang paling ekonomis, tetapi juga memperhatikan faktor sosial tempat karyawan bekerja. (Handoko, 2015)

2.2 Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah suatu nilai yang dapat diterima sesuai dengan kesepakatannya dengan adopsi suatu produk

(Kotler, 2015). Dewasa ini kepuasan menjadi masalah yang penting dan sering dibicarakan, karena kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap kemajuan dan perkembangan perusahaan secara langsung.

Dalam merencanakan penawaran pasar atau produknya, pemasar perlu berpikir melalui lima tingkat produk. Tingkat paling dasar adalah manfaat inti, manfaat atau jasa dasar yang benar-benar dibeli pembeli. Pada tingkat kedua, pemasar harus mengubah manfaat inti menjadi suatu produk dasar. Pada tingkat ketiga, pemasar menyiapkan produk yang diharapkan, serangkaian atribut yang secara normal pembeli harapkan dan setuju ketika mereka membeli produk tersebut. Pada tingkat keempat, pemasar menyiapkan produk yang ditingkatkan, produk yang mencakup merupakan jasa dan manfaat tambahan yang membedakan penawaran penjual dari pesaing. Pada tingkat kelima dan terakhir, pemasar menyiapkan produk potensial, yang mencakup semua peningkatan dan transformasi yang mungkin dialami produk itu (Handoko, Hani, 2015).

Tiap produk berkaitan dengan produk lain tertentu. Produk dapat diidentifikasi dalam tujuh hirarki produk: keluarga kebutuhan, keluarga produk, kelas produk, lini produk, jenis produk, merek, dan unit produk (Herjanto, 2012).

Produk dapat dikelompokkan dalam beberapa cara. Dalam hal daya tahan dan wujud, produk dapat dibagi menjadi barang yang terpakai habis, bahan yang tahan lama, atau jasa. Dalam kategori barang konsumsi, produk dapat berupa :

1. Convenience goods, yaitu barang yang biasanya sering dibeli konsumen dan dengan usaha minimum (staples: dibeli secara teratur, impulse goods: berdasar keinginan seketika dan emergency goods: dibeli saat mendesak)
2. Shopping goods yaitu barang-barang yang karakteristiknya dibandingkan berdasarkan kesesuaian, kualitas, harga, dan gaya dalam proses pemilihan dan pembeliannya (homogen: kualitas sama tapi harga berbeda dan heterogen: kekhasan mengalahkan harga)

3. Specialty goods yaitu barang-barang dengan karakteristik unik dan atau identifikasi merek yang untuknya sekelompok pembeli yang cukup besar bersedia senantiasa melakukan usaha khusus untuk membelinya
4. Unsought goods yaitu barang-barang yang tidak diketahui konsumen atau diketahui namun secara normal konsumen tidak terpikir untuk membelinya

Produk kuat harus ditumbuhkan atau dipertahankan, lini yang lemah atau tidak menguntungkan harus dituai dan dihentikan. Untuk menganalisis suatu lini produk dan menentukan berapa banyak sumber daya yang harus diinvestasikan dalam lini tersebut, manajer lini produk perlu melihat penjualan dan laba serta profil dasar lini tersebut (Stevenson, William, 2015).

Maka penulis menggunakan konsep paten dari paparan nalar teori terulas. Konsep yang penad dan cocok untuk penelitian ini dengan bentuk konsep :

Kepuasan Konsumen : Kepuasan pelanggan yang didapatkan oleh badan usaha dari hasil service yang dibuat dan melalu target yang ditentukan oleh badan usaha itu sendiri. (Kotler, 2015)

2.3 HIPOTESIS

Hipotesa penelitian yang berhasil dibuat oleh penulis adalah, Pendekatan Sosioteknis dapat diterapkan dengan baik sehingga dapat menyelesaikan masalah penurunan hunian. Efektivitas dapat ditingkatkan oleh Pendekatan Sosioteknis sehingga dapat mendukung perkembangan hotel khususnya Hotel ASOKA LUXURY.

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis penelitian

Jenis penelitian pada skripsi ini adalah eksperimen penerapan studi Sosioteknis pada pelayanan Hotel ASOKA LUXURY, jenis penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak positif yang diharapkan dapat menjadi kajian baru selanjutnya.

3.2 Populasi Dan Sampel

Untuk menentukan populasi dan sampel (Arikunto, 2012) menyatakan ukuran minimum sampel untuk keperluan penelitian ini lebih dari 1000 responden diambil sebanyak 10% dari jumlah keseluruhan populasi. Populasi yang akan diteliti oleh penulis adalah dua kelompok pegawai yang disetujui dan dapat dikelola sebagai bahan eksperimen oleh penulis pada Hotel ASOKA LUXURY guna mencari jalan keluar masalah yang dihadapi.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Sebelum melaksanakan penelitian, penulis mengurus izin penelitian, melakukan pengenalan tempat penelitian, memilih dan menyusun alat ukur, menentukan sampel dan populasi. Setelah mengenal tempat penelitian, penulis memilih dan menyusun alat ukur. Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini digunakan tehnik Eksperimen. Alasan menggunakan alat ini berdasarkan pada pendapat yang dikemukakan (Handoko, 2015) khusus untuk penelitian pendekatan sosioteknis, yaitu :

1. Penggunaan 2 jenis kelompok dengan 2 jenis perlakuan, perlakuan teori pendekatan sosioteknis diterapkan dan model awal yang sedang berjalan.
2. Penerapan teori dilakukan dengan mengandalkan hasil dari model yang diawasi dan dilakukan proses pencatatan hasil dan model tidak boleh mengetahuinya khususnya pada waktu tempuh pekerjaan selesai, durasi waktu istirahat, waktu yang dapat digunakan untuk mendapatkan pekerjaan tambahan, waktu yang digunakan untuk delay pekerjaan, dan jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan pada analisa fenomena bergerak untuk kedua kelompok.
3. Peneliti tidak melakukan intervensi pada penerapan model yang sedang berjalan.
4. Penggunaan prinsip manajemen dengan teori pendekatan sosioteknis dilakukan secara tertutup terutama pada kedua kelompok yang digunakan sebagai model.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan berbagai metode pengumpulan data yang akan diuraikan sebagai berikut:

1. Metode Penelitian Kepustakaan
Dalam penelitian ini penulis lakukan dengan cara mengumpulkan data melalui literatur-

literatur, tulisan-tulisan ilmiah yang mendukung penelitian.

2. Metode Penelitian Lapangan

Penulis lakukan dengan cara melihat langsung dari dekat terhadap bidang yang akan diteliti melalui kunjungan langsung ke obyek penelitian, dengan melakukan:

- Observasi yaitu pengamatan secara langsung ke obyek penelitian.
- Wawancara yaitu dialog atau tanya jawab secara langsung.
- Dokumentasi yaitu dengan melihat dan mencatat dokumen-dokumen dan arsip-arsip pada obyek penelitian untuk memperoleh data sekunder.

Selain alat – alat pengumpul data yang bersifat teori digunakan juga alat alat pengumpul data yang bersifat benda berupa untuk mendukung keakuratan penelitian berupa (Handoko, 2015):

1. Stop watch

Alat ini digunakan penulis untuk mendapatkan waktu yang akurat dan dapat digunakan dalam mencatat nilai waktu yang didapatkan dari uji eksperimen.

2. Sistem Breafing, Evaluasi dan Meeting

Sistem ini digunakan pada kedua kelompok setiap awal pekerjaan pertengahan pekerjaan dan akhir pekerjaan sesuai dengan target yang ditentukan oleh Hotel. Pada Penelitian ini target yang di tentukan oleh pihak Hotel ASOKA LUXURY adalah :

- Kesiapan Kamar (*Room Maintenance*)
- Kelengkapan Fasilitas Kamar
- Pemenuhan *Room Service*
- Resepionist* Hotel
- Kesiapan pegawai dalam rutinitas hotel dalam beroperasi.

5. Efisiensi waktu pekerjaan (Ef)

$$(Ef) = \frac{\left[\left[\frac{a1}{a1 + a2} \right] + \left[\frac{c1}{c1 + c2} \right] \right] + \left[\left[\frac{b1}{b1 + b2} \right] - \left[\frac{d1}{b1 + b2} \right] \right]}{2} \quad d1 + d2$$

Untuk menganalisis keberhasilan penerapan studi Sosioteknis terhadap pelayanan pada Hotel ASOKA LUXURY didapatkan dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut (Handoko, 2015):

- Apabila nilai (Ef) > (Ev) dan nilai (Ev) > 0.5 maka hipotesis diterima

f. Kebersihan Hotel

3. Program Matematika

Alat ini digunakan penulis untuk meneliti kebenaran secara angka dan program yang digunakan adalah Microsoft Exel 2007.

3.4 Teknik Analisis Data

Analisis Kuantitatif digunakan dalam penelitian ini yaitu suatu analisis dengan menggunakan data yang ada, kemudian menguraikan hasil penelitian dalam bentuk angka-angka melalui uji perbandingan secara matematika yang tepat dan relevan. Hal ini dimaksudkan agar memudahkan dalam pengolahannya dan teruji kebenarannya, karena data berupa angka maka akan lebih mudah pula dalam penarikan kesimpulan (George, 2013). Rumus matematika yang digunakan dalam penelitian ini adalah (Handoko, 2015):

- Rata – rata nilai waktu dari faktor – faktor sebagai berikut :

- Waktu tempuh pekerjaan selesai (a).
- Durasi waktu istirahat diluar jam normal (b).
- Waktu yang dapat digunakan untuk mendapatkan pekerjaan tambahan (c).
- Waktu yang digunakan untuk delay pekerjaan (d).
- Jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan (e).

- Data kelompok uji pendekatan sosioteknis = 1

- Data kelompok uji pendekatan non sosioteknis = 2

- Efektivitas pekerjaan

$$\text{Efektivitas pekerjaan (Ev)} = \frac{e1}{e1 + e2}$$

- Apabila nilai (Ef) > (Ev) dan nilai (Ev) < 0.5 maka hipotesis diterima
- Apabila nilai (Ef) < (Ev) dan nilai (Ev) > 0.5 maka hipotesis ditolak
- Apabila nilai (Ef) > (Ev) dan nilai (Ev) < 0.5 maka hipotesis ditolak

IV. Analisis Data

4.1 Data Hasil Eksperimen

Setelah dilakukan percobaan secara eksperimen pada Hotel ASOKA LUXURY selama 6 minggu dengan kriteria yang

diinginkan oleh pihak hotel maka didapatkan data olahan peneliti yang dihitung menurut alat penelitian yang diulas pada bab metodologi penelitian untuk itu didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1.
Perhitungan Hasil Dengan Penerapan Studi Sosioteknis

Hari	Waktu Tempuh Dalam Menit Rata - Rata				Jumlah Pekerjaan Selesai Satu Hari
	Pekerjaan Selesai	Istirahat (Jeda)	Pekerjaan Tambahan	Delay	
1	80	30	0	20	5
2	75	30	0	10	4
3	80	25	20	10	5
4	70	20	20	15	5
5	76	20	25	12	6
6	77	15	30	11	6
7	74	15	30	11	5
8	75	17	25	12	7
9	72	15	25	7	7
10	70	10	26	10	7
11	70	11	24	8	6
12	69	19	35	7	5
13	69	15	30	6	5
14	67	14	30	7	8
15	63	12	35	7	8
16	55	12	38	7	8
17	55	11	35	6	7
18	54	11	44	5	8
19	54	11	47	6	8
20	53	10	51	5	7
21	56	11	65	5	8
22	55	11	60	5	8
23	58	10	65	5	9
24	56	10	70	5	9
25	55	10	70	5	9
Total	1638	375	900	207	170
Rata - Rata	65.52	15	36	8.28	6.8

Sumber : Data Primer diolah Penulis

Hasil yang diulas pada tabel 1 dapat dijelaskan bahwa terjadi peningkatan secara perlahan dari penerapan pendekatan Sosioteknis dengan merata rata peningkatan penyelesaian pekerjaan sebesar 0.16 setiap harinya yang berarti pendekatan sosio teknis

memberikan suatu dampak positif pada kelompok pegawai yang menggunakannya. Lalu pada kelompok yang tidak menggunakan penerapan sosioteknis didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 2.
Perhitungan Hasil Tanpa Penerapan Studi Socioteknis

Hari	Waktu Tempuh Dalam Menit Rata - Rata				Jumlah Pekerjaan Selesai Satu Hari
	Pekerjaan Selesai	Istirahat (Jeda)	Pekerjaan Tambahan	Delay	
1	80	35	0	35	5
2	75	40	0	20	4
3	80	25	10	30	5
4	80	35	15	40	6
5	70	35	10	35	4
6	80	38	10	25	4
7	80	32	5	29	3
8	85	33	5	28	3
9	89	32	0	29	4
10	89	34	5	28	4
11	88	38	0	27	5
12	87	34	4	26	4
13	89	36	0	24	4
14	89	34	0	26	5
15	88	32	0	28	5
16	87	32	5	28	5
17	86	31	0	27	4
18	86	31	0	27	5
19	85	33	0	30	5
20	85	31	0	30	5
21	75	35	0	31	4
22	85	34	0	32	4
23	75	35	0	35	3
24	75	35	0	35	3
25	80	34	8	35	4
Total	2068	844	77	740	107
Rata - Rata	82.72	33.76	3.08	29.6	4.28

Sumber : Data Primer diolah Penulis

Hasil yang diulas pada tabel 2 dapat dijelaskan bahwa terjadi penurunan secara perlahan dari tidak diterapkannya pendekatan Socioteknis dengan merata rata peningkatan penyelesaian pekerjaan sebesar – 0.04 setiap harinya. Hal ini berarti tanpa pendekatan socioteknis maka terjadi ketidak kompakkan kelompok dalam melaksanakan tugas rutinnya. Lalu setelah dilakukan perhitungan dengan

menggunakan alat penelitian didapatkan hasil pada tabel 3.

Guna mendapatkan hasil dari komparasi kedua kelompok pada model yang diuji cobakan maka digunakan perhitungan Efektivitas pekerjaan (Ev) dan Efisiensi waktu pekerjaan (Ef) lalu dibahas dalam sub bab selanjutnya.

Tabel 3
Komparasi Hasil Perhitungan

(Dengan sosio Teknis - Non Sosio Teknis)

Hari	Selisih Waktu Tempuh Dalam Menit Rata - Rata			Delay	Jumlah Pekerjaan Selesai Satu Hari
	Pekerjaan Selesai	Istirahat (Jeda)	Pekerjaan Tambahan		
1	1.00	0.46	0.00	0.36	0.50
2	0.50	0.43	0.00	0.33	0.50
3	0.50	0.50	0.67	0.25	0.50
4	0.47	0.36	0.57	0.27	0.45
5	0.52	0.36	0.71	0.26	0.60
6	0.49	0.28	0.75	0.31	0.60
7	0.48	0.32	0.86	0.28	0.63
8	0.47	0.34	0.83	0.30	0.70
9	0.45	0.32	1.00	0.19	0.64
10	0.44	0.23	0.84	0.26	0.64
11	0.44	0.22	1.00	0.23	0.55
12	0.44	0.36	0.90	0.21	0.56
13	0.44	0.29	1.00	0.20	0.56
14	0.43	0.29	1.00	0.21	0.62
15	0.42	0.27	1.00	0.20	0.62
16	0.39	0.27	0.88	0.20	0.62
17	0.39	0.26	1.00	0.18	0.64
18	0.39	0.26	1.00	0.16	0.62
19	0.39	0.25	1.00	0.17	0.62
20	0.38	0.24	1.00	0.14	0.58
21	0.43	0.24	1.00	0.14	0.67
22	0.39	0.24	1.00	0.14	0.67
23	0.44	0.22	1.00	0.13	0.75
24	0.43	0.22	1.00	0.13	0.75
25	0.41	0.23	0.90	0.13	0.69
Total	11.51	7.49	20.91	5.36	15.23
Rata - Rata	0.46	0.30	0.84	0.21	0.61
Kode	a	b	c	d	e

Sumber : Data Primer diolah Penulis

4.2 Hasil Penelitian

Dari hasil olah data secara matematika dengan digunakan perhitungan Efektivitas pekerjaan (Ev) dan Efisiensi waktu pekerjaan (Ef) maka didapatkan hasil penelitian berupa angka indeks yang dapat disarikan dalam tabel 4 sebagai berikut.:

Hasil yang didapat adalah Nilai (Ev) > (Ef) dan (Ev) > 0.5 yang berarti hipotesis diterima. Hasil tersebut dapat dikatakan penerapan studi Siosioteknis terhadap pelayanan pada Hotel ASOKA LUXURY dapat dilakukan meskipun hanya berselisih kecil dan secara matematika = 0.69 – 0.61 = 0.08 indeks peningkatan pelayanan akibat penerapan model studi Siosioteknis.

Tabel 4
Hasil Perhitungan Akhir Penerapan Studi Socioteknis

Rata – rata nilai waktu dari faktor – faktor				
Pekerjaan Selesai	Istirahat (Jeda)	Pekerjaan Tambahan	Delay	Jumlah Pekerjaan Selesai Satu Hari
a	b	c	d	e
0.46	0.30	0.84	0.21	0.61
Efektivitas pekerjaan (Ev) =			0.61	
Efisiensi waktu pekerjaan (Ef) =			0.69	
Perbandingan (Ef) dan (Ev)			0.69	> 0.61

Sumber : Data Primer diolah Penulis

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Hasil perhitungan terjadi peningkatan secara perlahan dari penerapan pendekatan Socioteknis dengan merata rata peningkatan penyelesaian pekerjaan sebesar 0.16 setiap harinya yang berarti pendekatan sosio teknis memberikan suatu dampak positif pada kelompok pegawai yang menggunakannya. Lalu pada kelompok yang tidak menggunakan didapatkan terjadi penurunan secara perlahan dari tidak diterapkannya pendekatan Socioteknis dengan merata rata peningkatan penyelesaian pekerjaan sebesar – 0.04 setiap harinya. Dari hasil yang diuraikan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan model studi Socioteknis memberikan dampak positif bagi peningkatan pelayanan pada Hotel ASOKA LUXURY.

5.2 Saran

Saran yang diberikan pada Hotel ASOKA LUXURY adalah dibutuhkannya suatu standar mutu tentang (1) Kesiapan Kamar (*Room Maintenance*) khususnya tata letak standar. (2) Kelengkapan Fasilitas Kamar khususnya perlengkapan yang seharusnya ada dan merupakan standar hotel. (3) Pemenuhan *Room Service* khususnya pada bentuk pelayanan yang wajib atau tidak wajib. (3) *Resepionist* Hotel pada kesiapan dan performance pegawai dalam bidang bahasa asing dan tata krama perhotelan. (4) Kesiapan pegawai dalam rutinitas hotel dalam beroperasi secara spesifik pada jam shift dan tempat tempat yang menjadi konsentrasi. (5) Kebersihan Hotel yang di harapkan dan harus tetap terjaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian-Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta, Penerbit Bina Aksara, 2012.
- As'ad, M. *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Liberty, 2016.
- Asnawi, S.. *Teori Motivasi (Dalam Pendekatan Psikologi Industri dan Organisasi)*. Jakarta, Studia Press, 2015.
- Buku Statistik Hotel propinsi Lampung. *Pariwisata dan Hotel*. Jakarta, Erlangga, 2008.
- Deasler, Gary. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Penerbit PT Ghalia Indonesia, 2015.
- Flippo, Edwin B. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Penerbit Bina Aksara, 2014
- George, D and Mallery, P. *SPSS/PC – Step by Step a Simple Guide and Reference*. Belenot: Wods Worbb Publishing Company, 2013.
- Handoko, Hani.. *Manajemen dan Operasi*. Yogyakarta, BPFE, 2015.
- Herjanto, Eddy, *Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi 2 Jakarta, Grasindo, 2012.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. terj. jil. 1. Jakarta, PT Prenhallindo. 2015.
- Rukhiyat, Tatang, *Manajemen Hotel*, Jakarta, Grasindo, 2009,
- Soekardijo, R.G. *Anatomi Pariwisata*. Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 1995.
- Stevenson, William. *Production / Operation Management (14th Ed)*. Boston: Richard D. Irwin, Inc, 2015.