

**ANALISIS DAMPAK KEBIJAKAN EFISIENSI
ANGGARAN PEMERINTAH TERHADAP
TINGKAT KUNJUNGAN TAMU DI
LUWANSA HOTEL MANADO**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)
Pada Program Studi Manajemen Bisnis*

Oleh

**INDIRA JESIKA BATAS
NIM. 21053222**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
2025**

Indira Jesika Batas, 2025 “**Analisis Dampak Kebijakan Efisiensi Anggaran Pemerintahan Terhadap Tingkat Kunjungan Tamu Di Luwansa Hotel Manado**”. Di bawah bimbingan Arief Perdana Kumaat, SE.,MM dan Vekky Supit, SE.,M.Si

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak kebijakan efisiensi anggaran pemerintah, khususnya yang tertuang dalam Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 2025 tentang penghematan belanja perjalanan dinas, terhadap tingkat kunjungan tamu di Luwansa Hotel Manado. Kebijakan ini berdampak signifikan pada industri perhotelan, mengingat sebagian besar tamu hotel berasal dari instansi pemerintah yang melakukan kegiatan rapat, perjalanan dinas, maupun acara resmi. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pihak manajemen hotel, karyawan, serta tamu, dilengkapi dengan dokumentasi berupa data okupansi hotel, banquet, dan event. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setelah diterapkannya kebijakan efisiensi anggaran, tingkat kunjungan tamu di Luwansa Hotel Manado mengalami penurunan yang cukup signifikan. Kegiatan yang biasanya diselenggarakan oleh instansi pemerintah, seperti meeting, seminar, dan workshop, berkurang hingga lebih dari 30%. Faktor pendukung yang tetap menjaga stabilitas kunjungan adalah adanya tamu dari sektor swasta dan wisatawan individu. Namun, hambatan utama berasal dari keterbatasan anggaran pemerintah yang membuat hotel kehilangan salah satu segmen pasar terbesar. Dampak yang ditimbulkan adalah berkurangnya pendapatan hotel, efisiensi dalam operasional, serta penyesuaian strategi pemasaran untuk menarik segmen non-pemerintah. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi manajemen hotel dalam merumuskan strategi adaptif menghadapi kebijakan efisiensi anggaran pemerintah, sekaligus menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya terkait hubungan antara kebijakan publik dan sektor perhotelan.

Kata kunci: Efisiensi Anggaran, Perjalanan Dinas, Tingkat Kunjungan Tamu, Hotel, Kebijakan Pemerintah.

Indira Jesika Batas, 2025 "Analysis of the Impact of Government Budget Efficiency Policies on Guest Visit Rates at Luwansa Hotel Manado." Under the guidance of Arief Perdana Kumaat, SE,.MM and Vekky Supit, SE.,M.Si

ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of government budget efficiency policies, specifically those stipulated in Presidential Instruction Number 1 of 2025 concerning savings on official travel expenditures, on guest visit rates at Luwansa Hotel Manado. This policy has a significant impact on the hotel industry, given that the majority of hotel guests come from government agencies conducting meetings, official trips, and official events. The research method used was qualitative with a descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews with hotel management, employees, and guests, supplemented by documentation in the form of hotel occupancy, banquet, and event data. The results show that after the implementation of the budget efficiency policy, guest visit rates at Luwansa Hotel Manado experienced a significant decline. Activities typically organized by government agencies, such as meetings, seminars, and workshops, were reduced by more than 30%. The supporting factors that maintain stable visitation are the presence of guests from the private sector and individual tourists. However, the main obstacle stems from government budget constraints, which have resulted in hotels losing one of their largest market segments. The resulting impact is reduced hotel revenue, reduced operational efficiency, and adjustments to marketing strategies to attract non-government segments. This research is expected to contribute to hotel management in formulating adaptive strategies in response to government budget efficiency policies and serve as a reference for further research on the relationship between public policy and the hotel sector.

Keywords: *Budget Efficiency, Business Travel, Guest Visit Rates, Hotels, Government Policy.*

MOTTO

Jesus Christ My Living Hope

“Janganlah kuatir tentang apapun, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur”

(Filipi 4:6)

“Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang”

(Amsal 23:18)

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Penelitian oleh Indira Jesika Batas

Telah disetujui dan diuji

Manado, Oktober 2025

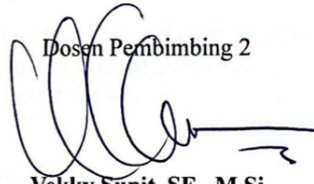
Disetujui,

Dosen Pembimbing 1,



Arief Perdana Kumaat, SE.,MM
NIP. 198807142018031001

Dosen Pembimbing 2



Yekky Supit, SE., M.Si
NIP. 196411141990111002

Ketua Panitia Seminar Skripsi,



Juliet P. T. Makinggung, SE.,M.Si
NIP. 197307222002122001

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

**ANALISIS DAMPAK KEBIJAKAN EFISIENSI ANGGARAN
PEMERINTAH PADA TINGKAT KUNJUNGAN TAMU MICE DI
LUWANSA HOTEL MANADO**

Oleh

INDIRA JESIKA BATAS
NIM. 21053222

Telah Dipertimbangkan Di Depan Dewan Penguji Dan Dinyatakan Sebagai Salah
Satu Persyaratan Melaksanakan Penelitian Untuk Memperoleh
Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)

Pada tanggal, Oktober 2025

Ketua/Penguji 1.



Arief Perdana Kumaat, SE.,MM
NIP. 198807142018031001

Penguji 2,



Drs. Laurens Ponggohong, M.Si
NIP. 196102081988111001

Penguji 3,



Dra. Margaretha A. Rundengan, M.Pd
NIP. 196703101994032002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



Diana Rowena S. Maramis, SE., M.Si
NIP. 197209152002122001

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Indira Jesika Batas
NIM : 21053222
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : DIV Manajemen Bisnis
Judul Skripsi : Analisis Dampak Kebijakan Efisiensi Anggaran
Pemerintah Terhadap Tingkat Kunjungan Tamu Di
Luwansa Hotel Manado

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/ atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang- undangan yang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, Oktober 2025

Yang membuat pernyataan,



Indira Jesika Batas
NIM. 21053222

FM-203 ed.A rev.0

BIOGRAFI

Nama Lengkap : Indira Jesika Batas
NIM : 21053222
Tempat Tanggal Lahir : Kotamobagu, 26 Agustus 2002
Agama : Kristen
Alamat Tempat Tinggal : Jl. Soetoyo, Kotamobagu
Riwayat Pendidikan : SD Katolik Christy Regis Kotamobagu
SMP Katolik Theodorus Kotamobagu
SMA Kristen Kotamobagu
Orang Tua
Nama Ibu : Teddy Batas
Nama Ayah : Angelina Pandeiro
Alamat : Jl. Soetoyo Kotamobagu



KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya sehingga dapat menyelesaikan pedoman pembuatan skripsi sesuai yang diharapkan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat yang dilaksanakan oleh Politeknik Negeri Manado. Selama itu juga, skripsi ini bertujuan untuk mendeskripsikan segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian yang penulis lakukan.

Dalam skripsi ini membahas tentang Analisis Dampak Kebijakan Efisiensi Anggaran Pemerintah Pada Tingkat Kunjungan Tamu MICE Di Luwansa Hotel Manado. Dengan selesainya skripsi ini dan sampai akan menyusun skripsi, penulis sadar bahwa begitu banyak bantuan yang telah diterima oleh penulis, karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini:

1. Dra.Maryke Alelo,MBA Sebagai Direktur Polteknik Negeri Manado.
2. Dr.Diane Tangian,SH.,M.Si Sebagai Wakil Drektur Bidang Akedemik.
3. Selvie R.Kalele,SE.,M.Si Sebagai Wakil Direktur Bidang Keuangan dan Umum.
4. Rudolf Estephanus Golioth Mait,ST., MT Sebagai Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan.
5. Juliet P.T Makinggung,SE.,M.Si Sebagai Wakil Direktur Bidang Perencanaan dan Kerja Sama & Selaku Ketua Panitia Skripsi.

6. Diana Roweina S.Maramis,SE.,M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
7. Arifmanuel Kolondam,SE.,MM selaku Sekretaris Jurusan Adminitrasi Bisnis.
8. Precylia Ribka Raming,SE.,MM selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Bisnis D4
9. Arief Perdana Kumaat, SE., MM sebagai Dosen Pembimbing 1 Skripsi.
10. Vekky Supit, SE,. M.Si sebagai Dosen Pembimbing 2 Skripsi dan Selaku Skretaris Panitia Skripsi.
11. Kepada PAPA dan MAMA, yang telah memberikan motivasi, semangat serta dukungan dalam penyelesaian Skripsi ini, baik secara materi maupun non materi.
12. Seluruh keluarga tercinta oma dan opa, paman, tante yang selalu memberi doa dan menyayangi penulis dengan tulus.
13. Wiwi, Cindy, Rachel, Fanesa, Nurleila, Valein sebagai orang yang membantu penulis dalam segala aspek sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
14. Kepada seseorang yang penulis tidak dapat menyebutkan namanya. Terimakasih telh menjadi penyemangan karna selalu ada dalam suka maupun duka dan tak pernah hentinya memberikan semangat dan dukungan serta bantuan baik itu pikiran maupun moril, menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis dan berkontribusi banyak dalam penulisan Skripsi ini, telah menjadi rumah tempat berkeluh kesahku diwaktu lelahmu,

menjadi pendengar yang baik, menghibur, penasehat yang baik, senantiasa memberikan cinta dan semangat untuk pantang menyerah.

Penulis sangat menyadari masih terdapat ketidak sempurnaan dalam penulisan skripsi ini, maka dari itu penulis mengharapkan adanya pihak yang berkenan untuk dapat menyempurnakannya lewat kritik dan saran yang konstruktif sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik dan lebih sempurna. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan juga dapat berguna sebagai bahan referensi dalam penyelesaian karya ilmiah di masa yang akan datang.

Manado, September 2025
Penulis

Indira Jesika Batas
NIM. 21053222

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
MOTTO.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	vi
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	vii
BIOGRAFI.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Fokus Dan Subfokus Penelitian.....	3
1.4 Pembatasan Masalah.....	4
1.5 Rumusan Masalah.....	5
1.6 Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	5

1.6.1 Tujuan Umum.....	5
1.6.2 Tujuan Khusus.....	5
1.6.3 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.2.1 Kebijakan Publik.....	8
2.2.2 Efisiensi Anggarann.....	9
2.2.3 Industri Perhotelan.....	12
2.2.4 Teori MICE.....	15
2.2.5 Tingkat Hunian Hotel (okupansi).....	21
2.2 Kerangka Teoritik.....	23
2.3 Hasil Penelitian yang Relevan.....	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26
3.1Tempat Dan Waktu Penelitian.....	26
3.2 Latar Penelitian.....	26
3.3 Metode dan Jenis Penelitian.....	28
3.4 Subjek Penelitian.....	29
3.5 Sumber Data.....	31
3.5.1 Data Primer.....	31
3..5.2 Data Sekunder.....	32
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.7 Prosedur Analisis Data.....	36
3.8 Pemeriksaan Keabsahan Data.....	39
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	47
4.1 Sejarah Perusahaan.....	47

4.2 Logo Luwansa Hotel & Convention Center Manado.....	48
4.3 Visi Dan Misi Perusahaan.....	49
4.4 Fasilitas Luwansa Hotel & Convention Center Manado.....	50
4.5 Ketenaga Kerjaan Luwansa Hotel & Convention Center Manado.....	52
4.6 Organisasi Perusahaan.....	54
4.7 Banquet.....	67
BAB V HASIL DAN TEMUAN PENELITIAN.....	69
5.1 Hasil Temuan Penelitian.....	69
5.2 Pembahasan Temuan Penelitian.....	69
5.1.1 Temuan Penelitian Mengenai Jumlah Kunjungan Tamu.....	69
5.1.2 Pembahasan Temuan Penelitian Mengenai Jumlah Kunjungan Tamu...	70
5.1.3 Temuan Penelitian Mengenai <i>Okupansi</i>	72
5.1.4 Pembahasan Mengenai Temuan Okupansi.....	73
5.1.5 Temuan Penelitian Mengenai Pendapatan Layanan.....	74
5.1.6 Pembahasan Temuan Penelitian Mengenai Pendapatan Layanan.....	75
5.1.7 Faktor-faktor yang Mendukung dan Menghambat Kunjungan Tamu di Luwansa Hotel Manado.....	76
5.3 Implementasi Temuan Penelitian.....	78
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	80
6.1 Kesimpulan.....	80
6.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN UJI KEABSAAN DATA.....	85
WAWANCARA PENELITIAN.....	86
DOKUMENTASI.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Halaman
1...	Data Banquet Januari – Juli 2025.....	17
2...	Penelitian Yang Relevan.....	23
3...	Informan Penelitian.....	30
4...	Jumlah tenaga kerja Luwansa Hotel & Convention Center Manado.....	52
5...	Jawaban informan.....	69
6...	Jawaban informan.....	71
7...	Jawaban informan.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Teks	Halaman
1....	Kerangka Pikir.....	23
2....	Grafik Banquet.....	18
3....	Kerangka Pikir.....	22
4....	Komponen Analisis Data.....	36
5....	Luwansa Hotel & Convention Center Manado.....	46
6....	Logo Luwansa Hotel & Convention Center Manado.....	47
7....	Struktur Organisasi.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Teks	Halaman
1.	Uji Keabsahan Data.....	85
2.	Wawancara Penelitian.....	86
3.	Reduksi Data.....	87
4.	Dokumentasi.....	89

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada awal tahun 2025, Pemerintah Indonesia mengeluarkan Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 1 Tahun 2025 tentang Efisiensi Penggunaan Anggaran Tahun 2025. Kebijakan ini menetapkan target penghematan sebesar Rp306,69 triliun, yang mencakup pemangkasan anggaran kementerian/lembaga sebesar Rp256,1 triliun dan transfer ke daerah sebesar Rp50,59 triliun. Salah satu langkah nyata yang diambil pemerintah adalah menunda atau membatalkan kegiatan yang dianggap tidak mendesak, termasuk kegiatan rapat, konferensi, maupun acara resmi lainnya yang selama ini menjadi salah satu sumber pendapatan signifikan bagi industri perhotelan di berbagai daerah, termasuk Kota Manado.

Luwansa Hotel Manado merupakan salah satu hotel berbintang yang menjadi pusat penyelenggaraan berbagai acara di Kota Manado. Sebelum diterapkannya Inpres Nomor 1 Tahun 2025, hotel ini rutin menjadi lokasi penyelenggaraan rapat, konferensi, dan acara instansi pemerintah maupun swasta. Namun, setelah kebijakan efisiensi anggaran diberlakukan, banyak kegiatan yang dibatalkan atau ditunda. Kondisi ini mengakibatkan penurunan kunjungan tamu hingga 30%, yang berdampak langsung pada pendapatan hotel dari layanan ruang pertemuan, catering, dan fasilitas pendukung lainnya. Dampak lanjutan yang muncul adalah terjadinya pemutusan hubungan kerja (PHK) sebagian karyawan dan pengurangan jam kerja, yang tentu memengaruhi stabilitas tenaga kerja serta kesejahteraan karyawan.

Dampak kebijakan efisiensi anggaran tidak hanya dirasakan oleh hotel, tetapi juga sektor pendukungnya. Penyedia jasa katering, dekorasi, transportasi, dan event organizer mengalami penurunan permintaan yang signifikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kebijakan pemerintah memiliki efek domino terhadap ekosistem penyelenggaraan acara di Manado. Selain itu, penurunan jumlah acara berpotensi menurunkan citra Manado sebagai destinasi penyelenggaraan kegiatan berskala nasional maupun regional, sehingga menuntut pelaku industri perhotelan dan sektor terkait untuk merumuskan strategi adaptasi yang efektif.

Untuk memahami secara mendalam dampak kebijakan ini, penelitian ini menggunakan tiga indikator utama yang terkait dengan kegiatan banquet & event. Pertama, jumlah event yang diselenggarakan, yang mencerminkan seberapa besar aktivitas acara di hotel setelah kebijakan efisiensi anggaran diberlakukan. Kedua, jumlah peserta atau tamu event, yang menggambarkan tingkat kunjungan ke hotel melalui aktivitas banquet & event. Ketiga, pendapatan banquet & event, yang menjadi indikator finansial dalam menilai kontribusi ekonomi dari penyelenggaraan acara terhadap kinerja hotel.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dampak kebijakan efisiensi anggaran pemerintah terhadap tingkat kunjungan tamu di Luwansa Hotel Manado, dengan fokus pada kegiatan banquet & event, sehingga hasilnya dapat menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan strategi pemulihan dan pengembangan sektor perhotelan di masa mendatang.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terjadinya penurunan jumlah event yang diselenggarakan di Luwansa Hotel Manado akibat adanya kebijakan efisiensi anggaran pemerintah, sehingga berpengaruh terhadap tingkat aktivitas hotel.
2. Menurunnya jumlah peserta atau tamu event yang hadir di hotel, yang berdampak pada berkurangnya tingkat kunjungan tamu secara keseluruhan.
3. Penurunan pendapatan banquet & event yang bersumber dari sewa ruang, layanan catering, serta fasilitas pendukung lainnya, sehingga memengaruhi kinerja finansial hotel.
4. Munculnya dampak berantai terhadap sektor pendukung, seperti jasa catering, dekorasi, transportasi, dan event organizer, yang mengalami penurunan permintaan akibat berkurangnya penyelenggaraan acara.

1.3 Fokus Dan Subfokus Penelitian

a. Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada analisis dampak kebijakan efisiensi anggaran pemerintah dalam Inpres No. 1 Tahun 2025 terhadap tingkat kunjungan tamu di Luwansa Hotel Manado, termasuk pengaruhnya terhadap pendapatan hotel, kondisi karyawan, serta sektor pendukung, untuk memberikan

gambaran menyeluruh mengenai implikasi kebijakan tersebut terhadap operasional dan keberlangsungan industri di Manado.

b. Sub Fokus Penelitian

Sub fokus penelitian ini dilihat dari indikator yang digunakan, yaitu (1) menganalisis perubahan jumlah kunjungan tamu di Luwansa Hotel Manado setelah penerapan Inpres No. 1 Tahun 2025, (2) menilai okupansi kamar sebagai dampak kebijakan efisiensi anggaran, (3) mengevaluasi pendapatan dari layanan termasuk sewa ruang konferensi, katering, dan fasilitas pendukung lainnya, (4) mengamati frekuensi pembatalan atau penundaan acara, (5) menilai dampak terhadap sektor pendukung seperti katering, dekorasi, transportasi, dan event organizer, serta (6) mengidentifikasi dampak terhadap karyawan, termasuk PHK atau pengurangan jam kerja akibat penurunan kegiatan di hotel.

1.4 Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada dampak kebijakan efisiensi anggaran pemerintah terhadap operasional Luwansa Hotel Manado, khususnya terkait tiga indikator utama, yaitu jumlah kunjungan tamu, tingkat okupansi kamar, dan pendapatan layanan hotel yang mencakup kamar, food and beverage, serta fasilitas banquet dan ruang pertemuan. Fokus penelitian ini hanya pada periode awal tahun 2025, sejak diberlakukannya Inpres Nomor 1 Tahun 2025, untuk menganalisis pengaruh langsung kebijakan tersebut. Aspek lain dari operasional hotel, seperti pengelolaan sumber daya manusia, pemasaran umum, atau pengembangan fasilitas baru, tidak dibahas kecuali memiliki keterkaitan langsung dengan ketiga

indikator utama. Pembatasan ini dilakukan agar penelitian tetap fokus, jelas, dan relevan dalam menilai dampak kebijakan terhadap performa hotel.

1.5 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana dampak kebijakan efisiensi anggaran pemerintah dalam Inpres No. 1 Tahun 2025 terhadap tingkat kunjungan tamu di Luwansa Hotel Manado?
2. Bagaimana pengaruh penurunan kunjungan tamu terhadap pendapatan hotel?
3. Bagaimana dampak kebijakan tersebut terhadap kondisi karyawan, termasuk PHK dan pengurangan jam kerja?
4. Bagaimana pengaruh kebijakan ini terhadap sektor pendukung seperti jasa katering, dekorasi, transportasi, dan event organizer?

1.6 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.6.1 Tujuan Umum

Setiap kegiatan yang dilakukan pasti memiliki tujuan, adapun tujuan umum dari penelitian ini yaitu Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak kebijakan efisiensi anggaran pemerintah dalam Inpres No. 1 Tahun 2025 terhadap tingkat kunjungan tamu di Luwansa Hotel Manado, termasuk implikasinya terhadap pendapatan hotel, okupansi kamar, frekuensi pembatalan atau penundaan acara, kondisi karyawan, dan sektor pendukung seperti jasa katering, dekorasi, transportasi, dan event organizer.

1.6.2 Tujuan Khusus

1. Menganalisis jumlah kunjungan tamu di Luwansa Hotel Manado

setelah penerapan Inpres No. 1 Tahun 2025, untuk mengetahui seberapa besar kebijakan efisiensi anggaran memengaruhi tingkat kunjungan tamu.

2. Menilai okupansi kamar, untuk melihat dampak kebijakan terhadap penggunaan kamar hotel yang dipesan.
3. Mengevaluasi pendapatan dari layanan, termasuk sewa ruang konferensi, katering, dan fasilitas pendukung lainnya, sebagai indikator dampak finansial dari kebijakan efisiensi anggaran.
4. Mengamati frekuensi pembatalan atau penundaan acara, untuk mengetahui sejauh mana instansi pemerintah menyesuaikan kegiatan akibat penghematan anggaran.
5. Menilai dampak terhadap sektor pendukung, seperti katering, dekorasi, transportasi, dan event organizer, untuk mengetahui efek kebijakan terhadap ekosistem industri MICE.
6. Mengidentifikasi dampak terhadap karyawan, termasuk PHK atau pengurangan jam kerja, sebagai indikator sosial dari implementasi kebijakan efisiensi anggaran.

1.6.3 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk guna memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan misalnya, peneliti, pembaca lainnya, kampus dan Luwansa Hotel Manado. Ada pun manfaat dari penelitian ini dilakukan adalah:

1. Bagi Peneliti dan Pembaca Lainnya.

Penelitian ini bermanfaat bagi penulis untuk memahami dampak kebijakan efisiensi anggaran pemerintah terhadap kunjungan tamu, pendapatan hotel, karyawan, dan sektor pendukung di Luwansa Hotel Manado, serta bagi pembaca sebagai referensi dalam merumuskan strategi adaptasi, pemulihan, dan pengembangan layanan.

2. Bagi Institusi

Penelitian ini memberikan kontribusi bagi kampus sebagai tambahan literatur dan referensi akademik terkait dampak kebijakan efisiensi anggaran pemerintah terhadap sektor perhotelan, khususnya MICE, serta memperkaya kajian ilmu manajemen, pariwisata, dan kebijakan publik yang dapat dijadikan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

3. Bagi Luwansa Hotel Manado

Penelitian ini bermanfaat bagi Luwansa Hotel Manado sebagai bahan evaluasi untuk mengetahui dampak kebijakan efisiensi anggaran pemerintah terhadap tingkat kunjungan tamu, sehingga dapat menjadi dasar dalam merumuskan strategi adaptasi, meningkatkan efisiensi operasional, serta mengoptimalkan layanan agar tetap kompetitif di tengah perubahan kebijakan.

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1 Landasan Teori

2.2.1 Kebijakan Publik

Secara sederhana, kebijakan publik adalah segala sesuatu yang diputuskan pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan. Kebijakan publik terdiri dari tindakan pemerintah dalam menanggapi sesuatu, bukan hanya pernyataan keinginan pemerintah atau pejabat publik. Keputusan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu juga termasuk dalam kebijakan publik, karena pilihan tersebut memiliki dampak atau pengaruh yang sama dengan keputusan pemerintah untuk melakukan sesuatu. Kebijakan publik didefinisikan sebagai rencana yang dirancang untuk memecahkan masalah yang nyata, didorong oleh gagasan dan diterapkan sebagai kumpulan tindakan, terutama oleh pemerintah, untuk menangani masalah sosial. Selain itu, kebijakan publik telah dikonseptualisasikan dengan berbagai cara.

Menurut Thomas R. Dye (1992), "*Public Policy is whatever the government choose to do or not to do*" (kebijakan publik adalah apapun pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu). Sementara itu, Thomas Dye (1992:2-4) mendefinisikan bahwa kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dikerjakan atau tidak dikerjakan oleh pemerintah, alasan suatu kebijakan harus dilakukan dan manfaat bagi kehidupan bersama harus menjadi pertimbangan yang holistik agar kebijakan tersebut mengandung manfaat yang

besar bagi warganya dan tidak menimbulkan kerugian, disinilah pemerintah harus bijaksana dalam menetapkan suatu kebijakan.

2.2.2 Efisiensi Anggaran

Efisiensi anggaran adalah upaya untuk menggunakan dana atau sumber daya seminimal mungkin untuk mencapai tujuan yang ditetapkan tanpa menurunkan kualitas hasil yang didapatkan, baik dalam organisasi, perusahaan, maupun negara. Tujuan efisiensi anggaran adalah untuk mengurangi pemborosan dan memastikan setiap anggaran memiliki dampak ekonomi yang paling besar. Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) menjadi instrumen utama pemerintah dalam menjalankan fungsi-fungsi negara yang memiliki peran penting untuk menjaga stabilitas ekonomi, mendukung pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Menteri Keuangan Sri Mulyani mengatakan bahwa APBN terus dikelola dengan baik dan dijaga agar tetap sehat dan berkelanjutan melalui tiga acara, yaitu meningkatkan penerimaan negara, mendorong pembiayaan yang inovatif, dan belanja yang berkualitas. Di sisi penerimaan negara, Kementerian Keuangan telah menerima arahan dari Presiden untuk fokus dalam meningkatkan penerimaan pajak, termasuk mengintegrasikan pajak, bea cukai, dan penerimaan negara bukan pajak (PNBP). Di sisi lain, bentuk kemitraan publik-swasta atau memanfaatkan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan cara yang lebih baik merupakan upaya untuk mendorong pembiayaan yang inovatif dalam mendukung pembangunan berkelanjutan. Sedangkan, terkait belanja yang berkualitas, saat ini sedang dilakukan efisiensi dan efektivitas

anggaran agar belanja dapat lebih baik, bersih, dan terarah, terutama dalam pelayanan kepada masyarakat.

Di awal tahun 2025 ini, pemerintah menetapkan kebijakan efisiensi anggaran dengan melakukan pemangkasan anggaran pada Kementerian Negara/Lembaga (K/L) sebesar Rp256,1 triliun serta pemangkasan anggaran Transfer Ke Daerah (TKD) sebesar Rp50,59 triliun. Khusus di wilayah Madura yang merupakan wilayah pembayaran KPPN Pamekasan, yang menyalurkan dana APBN, dari total pagu anggaran tahun 2025 sebesar Rp1,783 triliun terdapat efisiensi anggaran sebesar Rp341,90 milyar pada K/L, sedangkan dari total pagu transfer anggaran ke daerah sebesar Rp7,443 triliun, dilakukan efisiensi sebesar Rp103,69 milyar. Kinerja pengeluaran anggaran sampai dengan periode Februari tahun 2025 ini dibandingkan dengan tahun lalu menurun 7,23%, dimana tahun lalu dari pagu Rp9,545 triliun terealisasi sebesar Rp1,543 triliun (16,17%), sedangkan tahun ini dari pagu Rp9,227 triliun terealisasi sebesar Rp1,384 triliun (15,00%). Rinciannya yakni kinerja Belanja Transfer Ke Daerah (TKD) dengan penyerapan sebesar Rp1,236 triliun (16,6%) naik 5,11% dengan perbandingan secara tahunan (yoy) dari capaian tahun anggaran lalu dengan penyerapan sebesar Rp1,176 triliun. Selanjutnya, untuk kinerja Belanja K/L mencapai Rp148,5 milyar (8,33%) dimana pada periode yang sama tahun sebelumnya mencapai Rp367,2 milyar (16,01%), hal ini menunjukkan kinerja Belanja K/L secara tahunan (yoy) turun 59,55% dari capaian tahun anggaran yang lalu.

Tingkat penurunan realisasi belanja yang cukup signifikan pada di awal triwulan I tahun 2025 dibandingkan dengan periode yang sama di tahun

sebelumnya, salah satunya tidak lepas dari faktor kebijakan efisiensi (blokir) anggaran yang di satu sisi efisiensi tersebut diperlukan untuk memastikan pengelolaan keuangan negara tetap sehat dan terhindar dari pemborosan, namun di sisi lain, pengeluaran belanja diharapkan meningkatkan kegiatan perekonomian masyarakat yang nantinya bisa selaras dengan meningkatnya pertumbuhan ekonomi. Meskipun demikian, di tengah kebijakan efisiensi tersebut, optimisme pertumbuhan realisasi belanja di kuartal I tahun 2025 tetap terbuka dengan beberapa indikator diantaranya policy response dari K/L di tingkat pusat menyusun ketentuan dan menerbitkan aturan terkait pemotongan anggaran tersebut bagi unit vertikal dibawahnya dengan mempertimbangkan sektor-sektor prioritas yang paling membutuhkan pendanaan khususnya belanja barang maupun belanja modal melalui pengadaan barang/jasa agar lebih terarah dan tidak menyebabkan risiko keterlambatan. Selain itu, indikator lain yakni dari penyerapan belanja pegawai melalui pembayaran Tunjangan Hari Raya (THR)/Tunjangan Keagamaan yang direalisasikan bulan Maret tahun 2025 kepada ASN, Anggota TNI/Polri, PPPK, dan Pensiunan, juga dapat meningkatkan kinerja realisasi belanja negara sampai dengan kuartal I tahun 2025.

Efisiensi anggaran dengan didukung oleh belanja yang efektif dan lebih baik (spending better) serta akselerasi penyerapan belanja (spending faster) di Triwulan I dan Triwulan II, akan menciptakan efektifitas capaian output yang akan sangat berdampak pada pelayanan publik. Termasuk didalamnya proses percepatan pengadaan barang/jasa sebagai pendukung utama layanan kepada stakeholder (mandatory public service), agar pembangunan bisa terwujud lebih cepat dan

bermanfaat bagi seluruh masyarakat. Adanya kebijakan efisiensi anggaran ini diharapkan dapat mengurangi pemborosan dengan menekan biaya dan mengalokasikan anggaran secara lebih efektif sehingga setiap pendanaan maupun belanja yang dilakukan memiliki nilai tambah ekonomi. Pendekatan ini sejalan dengan teori New Public Management (NPM) yang mendorong efisiensi dengan mengadopsi prinsip-prinsip bisnis dalam administrasi publik. Kementerian Negara/Lembaga beserta pemerintah daerah dituntut untuk melakukan efisiensi secara terukur sebagai bentuk budaya baru dalam pemerintahan yang dimungkinkan akan menjadi acuan untuk tahun berikutnya.

2.2.3 Industri Perhotelan

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor ekonomi yang memiliki peran penting dalam mendukung pariwisata dan perdagangan global. Seiring dengan perkembangan zaman, industri ini mengalami berbagai transformasi, mulai dari penginapan sederhana di era kuno hingga jaringan hotel mewah yang tersebar di seluruh dunia. Sejarah industri perhotelan dapat ditelusuri sejak zaman peradaban kuno, di mana masyarakat menyediakan tempat tinggal sementara bagi para pedagang dan pelancong yang melakukan perjalanan jauh. Perkembangan industri perhotelan semakin pesat sejak era Revolusi Industri, ketika munculnya transportasi modern seperti kereta api dan kapal uap meningkatkan mobilitas masyarakat. Inovasi dalam layanan perhotelan terus berkembang dengan munculnya standar pelayanan yang lebih profesional, sistem reservasi daring, serta penggunaan teknologi digital dalam operasional hotel. Di era globalisasi dan digitalisasi saat ini, industri perhotelan

menghadapi tantangan dan peluang baru, seperti persaingan dengan platform penyewaan akomodasi berbasis daring, peningkatan permintaan akan hotel berkonsep ramah lingkungan, serta penerapan kecerdasan buatan dalam layanan pelanggan. Oleh karena itu, memahami sejarah dan perkembangan industri perhotelan sangat penting untuk mengidentifikasi tren serta strategi yang dapat diterapkan dalam mengelola bisnis perhotelan secara efektif dan berkelanjutan.

Menurut American Hotel and Motel Associations (AHMA) dalam jurnal Soewarno dkk (2021), hotel didefinisikan sebagai tempat yang menyediakan akomodasi, makanan dan minuman dan layanan lainnya, untuk disewakan kepada orang-orang serta tamu yang ingin tinggal sementara waktu. Menurut Smaradhana dan Lutfie dalam jurnal (Nur & Fadili, 2021), Hotel merupakan perusahaan yang berfokus pada industri jasa serta memiliki konsep menggabungkan suatu produk dengan layanan. Ada produk berbeda yang biasa ditawarkan oleh penyedia akomodasi atau perhotelan, meliputi konsep desain arsitektur hotel, interior dan eksterior bangunan,

kamar dan restoran, suasana kamar hotel, fasilitas katering hotel, dan segala fasilitas yang terkandung di dalamnya. Berdasarkan definisi tersebut, dapat dikatakan bahwa hotel adalah sebagai suatu bentuk akomodasi yang dibangun untuk tujuan komersil, menyediakan pelayanan penginapan, makan dan minum serta layanan lainnya, dan memiliki konsep menggabungkan produk dengan layanan yang di butuhkan oleh wisatawan yang dikelola secara komersil.

Industri perhotelan pada dasarnya merupakan industri jasa penginapan yang memadukan usahanya melalui penjualan:

1. Produk Nyata (Tangible Product), meliputi fasilitas hotel seperti kamar tidur, restoran, bar, swimming pool, coffee shop, binatu/laundry dan lain sebagainya.
2. Produk Tidak Nyata (Intangible Product), meliputi pelayanan jasa seperti layanan makanan dan minuman, layanan kebersihan kamar, layanan kantor depan, layanan rekreasi, layanan antra jemput dan lain sebagainya.

Menurut Dedy dan Alfiandi (2022) fasilitas terbagi menjadi 2 yaitu fasilitas dan non fisik. antara lain:

- a. Fasilitas Fisik, yaitu fasilitas yang disediakan oleh hotel guna memenuhi kebutuhan tamu yang menginap.
 - 1) Kamar Tidur, Fasilitas yang disediakan dalam bentuk ruangan yang berisikan tempat tidur serta perlengkapan lain yang diperlukan oleh tamu untuk tidur. Fasilitas yang terdapat di kamar biasanya seperti Kamar mandi, lemari, Televisi, AC, Meja dan Kursi, Amenities dan lain lain.
 - 2) Restoran, fasilitas yang digunakan untuk aktivitas makan dan minum tamu baik yang berada dihotel maupun tamu dari luar hotel.
 - 3) Lobby, fasilitas hotel yang digunakan untuk tamu mendapatkan informasi, melakukan Check-in, Check-Out dan Transaksi lainnya.
 - 4) Ruang Meeting dan Acara, sebuah tempat atau ruangan yang digunakan untuk melakukan sebuah rapat, acara acara penting seperti Pernikahan, Ulang Tahun convention hall, lounge dan lainnya. 5)

Swimming pool, kolam renang masuk kedalam fasilitas pelengkap dari sebuah hotel yang digunakan sebagai sarana hiburan.

- 5) Gym, merupakan sarana olahraga yang disediakan oleh hotel kepada tamu.
- 6) Temparkir, merupakan sarana untuk memarkirkan kendaraan para tamu dengan adanya tempat parkir maka tamu akan merasa lebih nyaman menginap dihotel tersebut.
- 8) Tempat Ibadah/Musholla, Fasilitas yang disediakan oleh hotel kepada tamu untuk melakukan ibadah.
- 7) Toilet.

b. Fasilitas non fisik, yaitu fasilitas yang penting dalam suatu hotel. Yang tergolong dalam fasilitas non fisik adalah:

- 1) Kebersihan
- 2) Keindahan
- 3) Kenyamanan

Ketersedian dan kelengkapan fasilitas fisik dan nonfisik dapat bertujuan untuk memberikan pengalaman yang memuaskan kepada wisatawan dan meningkatkan pendapatan industry perhotel.

2.2.4 Teori MICE

Menurut Pendit dalam Nadzir (2016), menjelaskan bahwa MICE (Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition) merupakan wisata konvensi yang memiliki batasan usaha jasa konvensi, perjalanan insentif, dan pameran dengan

mengadakan pertemuan sekelompok orang membahas masalah dengan tujuan yang sama.

Menurut Kesrul dalam Desthiani & Suwandi (2019), istilah MICE adalah suatu kegiatan kepariwisataan yang aktivitasnya menggabungkan antara business dengan leisure, serta menyertakan sekelompok orang dalam waktu bersamaan dengan bentuk kegiatan seperti meeting, incentive travels, konvensi, konferensi, dan pameran.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa MICE adalah suatu pertemuan yang kegiatannya terdiri dari meeting, incentive, convention, dan exhibition yang memiliki perpaduan antara perjalanan wisata dengan perjalanan bisnis untuk membahas suatu hal dengan sekelompok orang yang memiliki tujuan yang sama.

Secara garis besar, terdapat 4 bentuk kegiatan di dalam Industri MICE yaitu Meeting, Incentive Tour, Conference, Exhibition, yang masing-masing didefinisikan sebagai berikut :

1. Pengertian Meeting

Meeting adalah istilah Bahasa Inggris yang berarti rapat, pertemuan atau persidangan.

2. Incentive

Incentive adalah kegiatan yang diadakan oleh sebuah perusahaan atau organisasi, guna memberikan apresiasi untuk para karyawan dan rekan kerja yang biasa diadakan diluar kantor atau berupa sebuah perjalanan.

3. Conference

Conference atau Konferensi merupakan kegiatan rapat atau pertemuan untuk berunding atau bertukar pendapat mengenai suatu masalah yang dihadapi bersama.

4. Exhibition

Exhibition atau dengan kata lain pameran merupakan suatu kegiatan yang diadakan guna menyebarkan informasi dan promosi yang berhubungan dengan penyelenggaraan konvensi atau yang ada kaitannya dengan pariwisata.

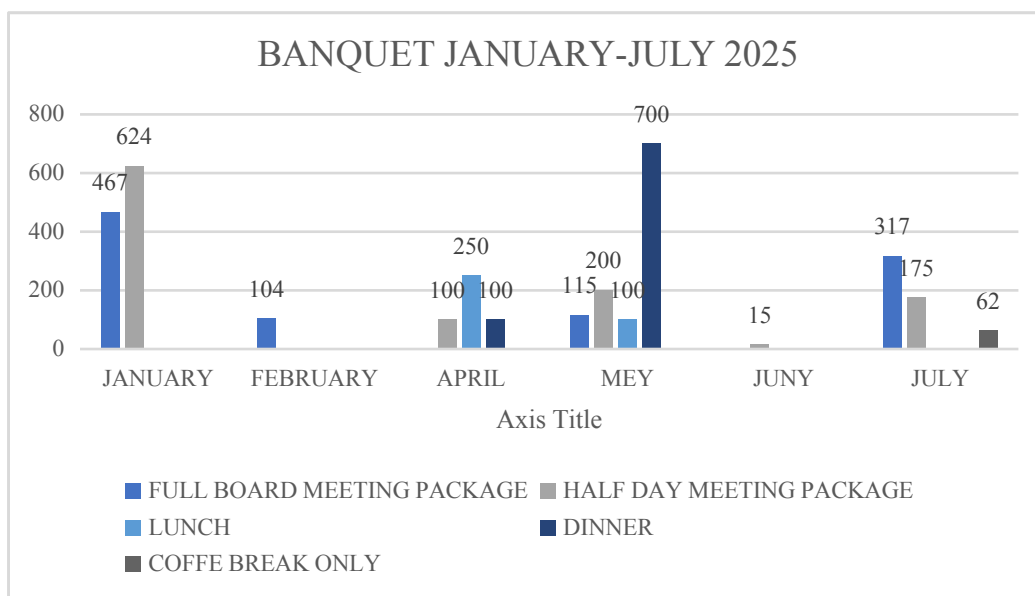
Untuk melihat dampak kebijakan efisiensi anggaran pemerintah terhadap aktivitas operasional hotel, khususnya pada segmen kegiatan rapat dan pertemuan, dapat dilihat melalui data pemesanan ruang pertemuan atau *banquet* di Luwansa Hotel Manado. Data ini menggambarkan tingkat permintaan (*demand*) dari tamu instansi dan korporasi yang selama ini menjadi segmen utama pengguna fasilitas hotel.

Tabel 1. Data Banquet Januari – Juli 2025

BANQUET JANUARY 2025 - JULY 2025		
Month	Event Type	Act.Pax
JANUARY	Full Board Meeting Package	267
	Full Board Meeting Package	200
	Half Day Meeting Package	208
	Half Day Meeting Package	208
	Half Day Meeting Package	208
		1,091
FEBRUARY	Full Board Meeting Package	52
	Full Board Meeting Package	52
		104
APRIL	Lunch	250
	Half Day Meeting Package	100

	Dinner	100
		450
MAY	Dinner	100
	Full Board Meeting Package	15
	Full Day Meeting Package	100
	Dinner	300
	Dinner	300
	Half Day Meeting Package	100
	Lunch	100
	Half Day Meeting Package	50
	Half Day Meeting Package	50
JUNY	Halfday Meeting Package	15
		15
JULY	Full Day Meeting Package	62
	Coffee Break Only	62
	Full Day Meeting Package	50
	Full Day Meeting Package	175
	Half Day Meeting Package	175
	Full Day Meeting Package	30
		554

Sumber. Luwansa Hotel Manado 2025



Gambar 1

Grafik Banquet

Sumber : Data Olahan Penulis 2025

Penjelasan mengenai grafik Banquet Bulan Januari - Juli

1. Bulan Januari 2025

- a. Aktivitas banquet paling tinggi terjadi di bulan ini.
- b. *Full Board Meeting Package* mencapai 624 peserta, sedangkan *Half Day Meeting Package* sebanyak 467 peserta.
- c. Hal ini menunjukkan bahwa awal tahun menjadi periode dengan kegiatan instansi/organisasi yang padat.

2. Bulan Februari 2025

- a. Terjadi penurunan sangat tajam, hanya ada 104 peserta pada *Full Board Meeting Package*.
- b. Paket lain tidak terlihat aktif. Ini menandakan adanya pengurangan kegiatan secara signifikan.

3. Bulan April 2025

Aktivitas mulai muncul kembali dengan variasi paket:

- a. *Full Board Meeting Package* = 100 peserta
- b. *Half Day Meeting Package* = 100 peserta
- c. *Lunch* = 250 peserta (paling tinggi di bulan ini)
- d. *Dinner* = 115 peserta
- e. *Coffee Break Only* = 100 peserta

Bulan ini menunjukkan adanya diversifikasi kegiatan meskipun tidak sebesar Januari.

4. Bulan Mei 2025

- a. Aktivitas banquet melonjak kembali.
- b. *Full Board Meeting Package* mencapai 700 peserta (puncak tertinggi sepanjang Januari–Juli 2025).
- c. Paket lain: *Half Day Meeting Package* = 200, *Lunch* = 115, *Dinner* = 100.
- d. Bulan ini menjadi periode paling sibuk bagi hotel.

5. Bulan Juni 2025

- a. Hampir tidak ada aktivitas banquet, hanya 15 peserta (diduga *Coffee Break Only*).
- b. Terjadi penurunan drastis dibanding bulan sebelumnya.

6. Bulan Juli 2025

Aktivitas mulai meningkat kembali meski belum sebesar awal tahun.

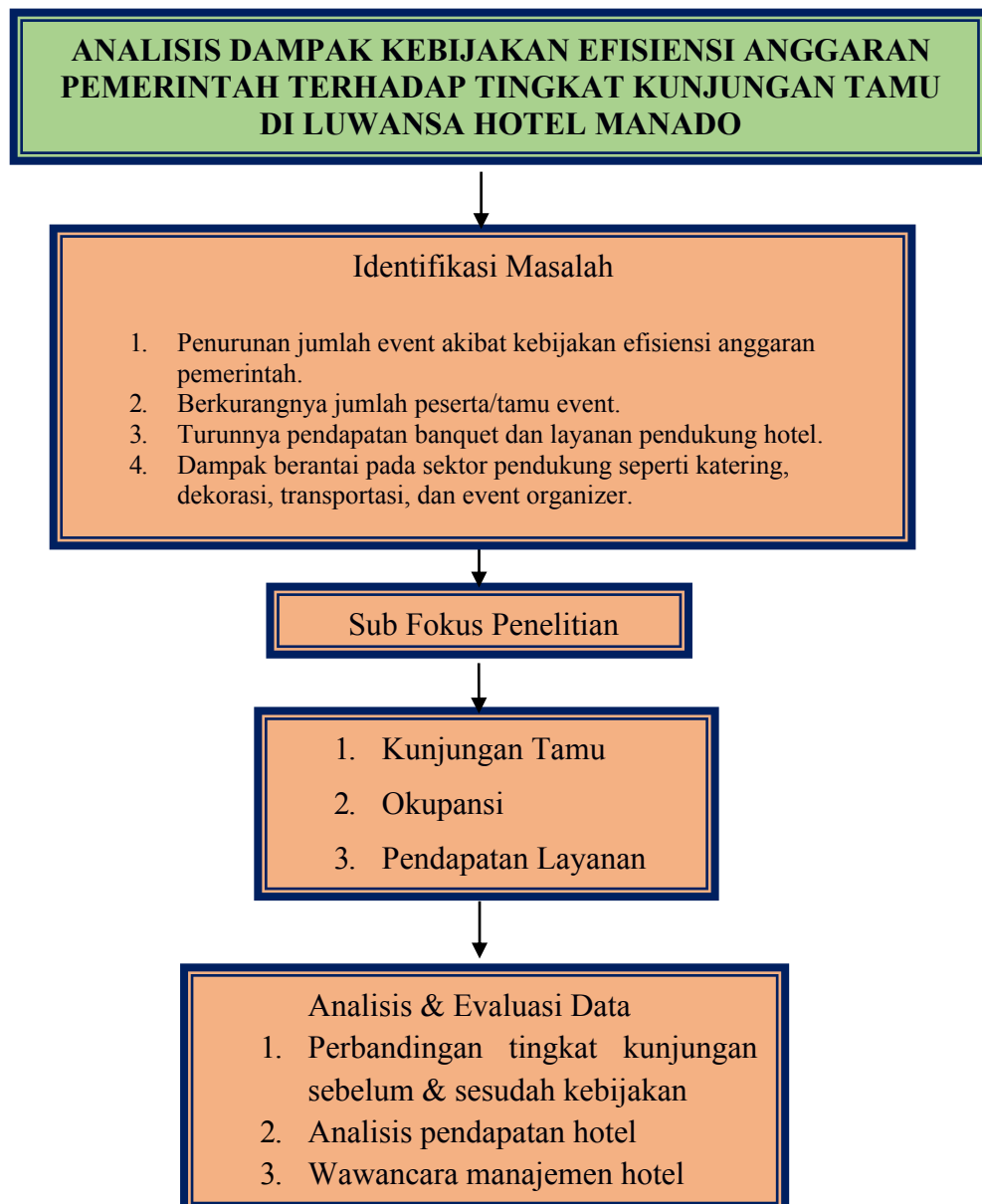
- a. *Full Board Meeting Package* = 317 peserta
- b. *Half Day Meeting Package* = 175 peserta
- c. *Coffee Break Only* = 62 peserta

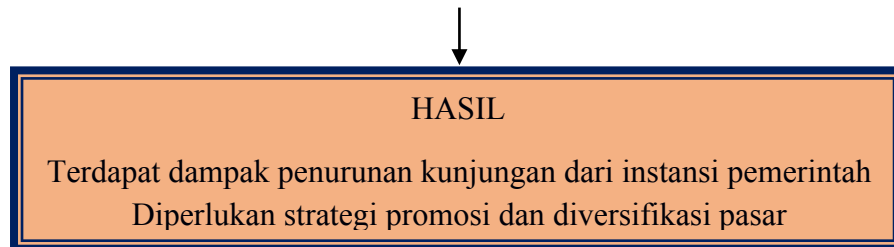
2.2.5 Tingkat Hunian Hotel (okupansi)

Dalam Agin dan Christiono (2012) dalam jurnalnya yang berjudul Pengaruh Tingkat Hunian pada Keputusan Investasi Proyek Hotel Santika Surabaya, tingkat hunian kamar hotel (okupansi hotel) adalah banyaknya kamar yang dihuni dibagi kamar yang tersedia dikalikan 100%. Tingkat okupansi menjadi salah satu unsur pengitung pendapatan hotel.

Tingkat hunian kamar adalah suatu keadaan sampai sejauh mana jumlah kamar-kamar terjual, jika diperbandingkan dengan seluruh jumlah kamar yang mampu untuk dijual. Pengertian rasio occupancy merupakan tolak ukur keberhasilan hotel dalam menjual produk utamanya, salah satunya yaitu kamar (Vicky, Hanggara). Pada jurnal yang berjudul Menggali Sumber PAD DIY Melalui Pengembangan Industri Pariwisata (2001) yang ditulis oleh Barudin dalam jurnalnya, menyatakan bahwa ketika jumlah kamar hotel yang tersedia memadai, maka jumlah wisatawan yang berkunjung meningkat dan semakin banyak pula permintaan terhadap kamar hotel. Saat hotel tersebut terasa nyaman untuk disinggahi, mereka akan semakin nyaman untuk tinggal lebih lama lagi. Sehingga industri pariwisata dan kegiatan yang berkaitan dengan penginapan yaitu hotel, baik berbintang atau melati akan memperoleh pendapatan pariwisata yang semakin tinggi jika wisatawan semakin lama menginap. Sehingga akan meningkatkan penerimaan daerah melalui pajak penghasilan.

2.2 Kerangka Teoritik





Gambar 2
Kerangka Pikir

Sumber : Data Olahan Penulis 2025

2.3 Hasil Penelitian yang Relevan

Tabel 3
Penelitian Yang Relevan

No.	Penulis (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	William Dunn (2017) (dalam Buku Ajar Kebijakan Publik)	Implementasi Kebijakan Publik	Implementasi kebijakan dapat menimbulkan efek langsung maupun tidak langsung pada kelompok sasaran, tergantung pada proses, aktor, dan konteks kebijakan.
2.	Deisy Christina Andih & Vesty Like Sambeka (2020) (dalam Manajemen MICE)	Manajemen MICE	Menjelaskan pentingnya kegiatan MICE sebagai bagian industri pariwisata yang banyak digerakkan oleh instansi pemerintah; penurunan anggaran perjalanan dinas berdampak langsung pada berkurangnya kegiatan MICE di hotel.

3.	Dyah Mustika Wardani, Kasmin, & Rohani Lestari Napitupulu (2023)	Strategi Efisiensi Room Cost pada Budget Hotel di Era Pandemi	Hotel-budget mengurangi pengeluaran pada amenitas dan tenaga kerja (manpower) sebagai strategi efisiensi room cost selama masa pandemi; tetap mempertahankan kualitas layanan.
4.	Rani Nursyifa & Dianila Oktyawati (2021)	Analisis Anggaran Biaya Hotel Sebelum dan Selama Pandemi Covid-19	Anggaran hotel tetap efisien meskipun ada perubahan biaya signifikan akibat pandemi.
5.	Ollani V. Bangun, Savitri Wulandari, Eko Ananto, & Iranisa (2023)	Dampak Anggaran Pariwisata terhadap PDB, Lapangan Kerja, dan Devisa Sektor Wisata	Anggaran pariwisata meski kecil tetap memberi dampak besar pada PDB, lapangan kerja, dan devisa.
6.	Bejo Mulyadi, Iwan Riady, Dina Rosari, & Bakti Gunawan (2022)	Strategi Hotel Budget dalam Meningkatkan Hunian pada Hotel Pantai Paris, Simalungun)	Hotel budget meningkatkan okupansi dengan strategi harga, promosi, dan pelayanan berbasis SWOT.

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis 2025

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilakukan di Luwansa Hotel Manado Jl. Pomurow No.68, Taas, Kec. Tikala, Kota Manado, Sulawesi Utara 95129. Waktu yang digunakan peneliti selama melaksanakan penelitian yaitu selama 6 bulan mulai dari bulan januari sampai juli 2025.

3.2 Latar Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif menggunakan metode studi kasus. Menurut Creswell dalam Sugiyono (2014:125), pendekatan studi kasus digunakan untuk menyelidiki dan memahami suatu kejadian atau masalah yang telah terjadi dengan mengumpulkan berbagai informasi yang relevan, kemudian dianalisis secara mendalam untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif dan solusi yang tepat. Penelitian ini difokuskan untuk mengkaji dampak kebijakan efisiensi anggaran pemerintah terhadap kinerja operasional dan finansial Luwansa Hotel Manado, salah satu hotel berbintang di pusat Kota Manado yang selama ini menjadi pusat penyelenggaraan acara, konferensi, dan layanan banquet bagi instansi pemerintah maupun swasta. Hotel ini dipilih sebagai lokasi penelitian karena perannya yang strategis dalam industri perhotelan Manado dan keterkaitannya langsung dengan dampak kebijakan efisiensi anggaran, sehingga perubahan aktivitas hotel dapat diamati secara nyata melalui indikator-indikator yang relevan.

Dalam konteks penelitian ini, fokus penelitian diarahkan pada tiga indikator utama, yaitu: pertama, jumlah kunjungan tamu, yang menjadi tolok ukur perubahan jumlah tamu yang memanfaatkan layanan hotel sebagai akibat pembatalan atau penundaan kegiatan pemerintah; kedua, okupansi kamar, yang mencerminkan tingkat pemanfaatan kamar hotel sebagai indikator kinerja operasional dan keberhasilan hotel dalam menjaga tingkat hunian; dan ketiga, pendapatan layanan, yang meliputi pendapatan dari sewa ruang pertemuan, katering, restoran, dan fasilitas pendukung lainnya, sehingga dapat menjadi indikator kinerja finansial hotel secara keseluruhan. Ketiga indikator ini dipilih karena saling terkait dan bersama-sama menggambarkan kondisi nyata kinerja hotel yang terdampak kebijakan efisiensi anggaran pemerintah.

Hasil pengamatan awal menunjukkan bahwa Luwansa Hotel Manado mengalami penurunan signifikan pada ketiga indikator tersebut sejak diberlakukannya kebijakan efisiensi anggaran pemerintah melalui Inpres Nomor 1 Tahun 2025. Jumlah kunjungan tamu berkurang secara drastis karena banyak acara resmi instansi pemerintah dibatalkan atau ditunda, okupansi kamar turun hingga di bawah 50% pada beberapa bulan terakhir, dan pendapatan layanan non-kamar mengalami penurunan sekitar 30% dibandingkan periode sebelumnya. Kondisi ini menimbulkan tantangan bagi manajemen hotel untuk mempertahankan stabilitas operasional, pendapatan, dan daya saing hotel di tengah perubahan lingkungan kebijakan pemerintah.

Selain itu, penurunan pada ketiga indikator tersebut berdampak tidak hanya pada manajemen hotel, tetapi juga pada sektor pendukung layanan hotel, termasuk

penyedia katering, dekorasi, event organizer, dan tenaga kerja internal hotel. Banyak vendor yang kontraknya tidak berjalan karena minimnya permintaan layanan, sementara sebagian karyawan menghadapi pengurangan jam kerja atau penyesuaian operasional. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan efisiensi anggaran pemerintah memiliki efek yang luas dan berlapis terhadap ekosistem industri perhotelan, sehingga menuntut hotel untuk merumuskan strategi adaptasi yang efektif.

Berdasarkan latar tersebut, penelitian ini dirancang untuk menjawab beberapa pertanyaan penting, yaitu: (1) Bagaimana perubahan jumlah kunjungan tamu di Luwansa Hotel Manado setelah diberlakukannya kebijakan efisiensi anggaran pemerintah?, (2) Bagaimana dampak kebijakan efisiensi anggaran pemerintah terhadap tingkat okupansi kamar di Luwansa Hotel Manado?, dan (3) Bagaimana dampak kebijakan efisiensi anggaran pemerintah terhadap pendapatan layanan hotel di Luwansa Hotel Manado?. Dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai dampak kebijakan efisiensi anggaran terhadap kinerja hotel, baik dari sisi operasional maupun finansial, sekaligus memberikan dasar bagi manajemen hotel untuk merumuskan strategi diversifikasi layanan, inovasi pemasaran, dan peningkatan adaptasi terhadap perubahan kebijakan pemerintah, sehingga keberlangsungan dan daya saing hotel tetap terjaga.

3.3 Metode dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk memahami secara mendalam dampak kebijakan efisiensi anggaran

pemerintah terhadap kinerja Luwansa Hotel Manado. Studi kasus dipilih karena memungkinkan analisis rinci terhadap fenomena yang terjadi, khususnya perubahan pada tiga indikator utama: jumlah kunjungan tamu, okupansi kamar, dan pendapatan layanan hotel.

Pendekatan kualitatif memungkinkan pengumpulan data deskriptif melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen, sehingga peneliti dapat memahami perubahan pola kedatangan tamu, tingkat hunian kamar, serta pendapatan layanan secara menyeluruh. Metode ini juga memungkinkan identifikasi faktor-faktor yang memengaruhi ketiga indikator tersebut, baik dari sisi internal hotel maupun pengaruh eksternal kebijakan pemerintah.

Dengan menggunakan studi kasus, penelitian ini tidak hanya menganalisis data kuantitatif, tetapi juga mendapatkan pemahaman mendalam mengenai kendala operasional, pengalaman manajemen hotel, dan strategi adaptasi yang diterapkan, sehingga dapat memberikan gambaran komprehensif dan rekomendasi strategis bagi manajemen hotel.

3.4 Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan Luwansa Hotel Manado yang terlibat langsung dalam operasional layanan banquet dan event, termasuk manajemen front office, manajemen kamar, serta staf layanan makanan dan minuman, yang dijadikan sebagai informan. Dalam penelitian kualitatif, tidak digunakan populasi secara keseluruhan, karena penelitian ini berfokus pada kasus tertentu di situasi sosial tertentu, sehingga hasil kajiannya tidak berlaku untuk

seluruh populasi, tetapi dapat ditransfer pada situasi serupa di hotel lain yang memiliki karakteristik dan kondisi yang sama.

Menurut Sugiyono (2015:364), sampel dalam penelitian kualitatif bukan disebut responden, tetapi sebagai narasumber, partisipan, atau informan, yang dipilih berdasarkan kemampuan memberikan informasi terkait masalah penelitian. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan nonprobability sampling, yaitu teknik dimana setiap individu tidak memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel (Santoso, 2012:49). Lebih spesifik, digunakan purposive sampling, yaitu pemilihan subjek penelitian berdasarkan tujuan penelitian dan relevansi terhadap topik yang diteliti (Satori & Komariah, 2014:47-48). Peneliti memilih informan berdasarkan tanggung jawab pekerjaan, keterlibatan dalam layanan banquet dan event, serta kemampuan mereka memberikan informasi terkait dampak kebijakan efisiensi anggaran pemerintah terhadap jumlah kunjungan tamu, okupansi kamar, dan pendapatan layanan hotel.

Adapun informan yang dijadikan sampel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4
Informan Penelitian

No	Keterangan	Informan
1	Accounting	1 Informan
2	Front Office	3 Informan
3	F&B & FBS	3 Informan
Jumlah		7 Informan

Sumber : Hasil olahan data penulis 2025

Dalam penelitian ini, pemilihan informan didasarkan pada pekerjaan dan tanggung jawab informan, masalah yang diteliti, dan tanggapan informan lain terhadap kemampuan dan pengetahuan mereka. Oleh Karena itu teknik pengumpulan datanya melalui sampling, yaitu mengidentifikasi kasus-kasus tertentu melalui sejumlah orang yang dihubungi secara berangakai. Selain itu, juga menggunakan teknik opportunistic sampling. Yaitu orang-orang dengan tidak menutup kemungkinan adanya informan lainnya yang bisa memberikan keterangan lebih lanjut.

3.5 Sumber Data

3.5.1 Data Primer

Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari informan yang terlibat di Luwansa Hotel Manado, yaitu karyawan yang memiliki peran dalam operasional layanan banquet dan event, termasuk staf Front Office, Accounting, serta staf F&B & FBS. Informan dipilih karena memiliki keterlibatan langsung dalam kegiatan hotel dan pemahaman mendalam mengenai perubahan

jumlah kunjungan tamu, tingkat okupansi kamar, dan pendapatan layanan setelah diberlakukannya kebijakan efisiensi anggaran pemerintah. Berdasarkan hasil wawancara, diperoleh informasi bahwa jumlah kunjungan tamu menurun signifikan akibat banyak acara resmi pemerintah yang dibatalkan atau ditunda, sehingga berdampak langsung pada tingkat hunian kamar hotel yang juga mengalami penurunan. Selain itu, pendapatan dari layanan hotel seperti sewa ruang pertemuan, katering, dan fasilitas pendukung lainnya turut menurun, meskipun beberapa layanan internal tetap berjalan.

Data primer ini memberikan gambaran nyata mengenai dampak kebijakan efisiensi anggaran pemerintah terhadap operasional hotel, khususnya pada indikator jumlah kunjungan tamu, okupansi kamar, dan pendapatan layanan hotel. Informasi yang diperoleh dari wawancara langsung dengan informan menjadi landasan penting untuk menganalisis perubahan kinerja hotel, mengidentifikasi tantangan yang dihadapi, dan memahami strategi adaptasi manajemen dalam menjaga stabilitas operasional dan pendapatan hotel di tengah berkurangnya kegiatan resmi.

3.5.2 Data Sekunder

Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai dokumen, laporan, dan arsip resmi yang mendukung analisis terkait jumlah kunjungan tamu, okupansi kamar, dan pendapatan layanan hotel di Luwansa Hotel Manado. Data sekunder ini meliputi laporan bulanan dan tahunan hotel mengenai tingkat hunian kamar, rekap reservasi, catatan keuangan terkait pendapatan dari sewa ruang banquet, katering, serta layanan tambahan lainnya. Selain itu, dokumen internal

hotel yang memuat jadwal dan frekuensi penyelenggaraan acara, laporan kehadiran tamu, serta kontrak layanan banquet juga dijadikan sumber data untuk mengetahui dampak kebijakan efisiensi anggaran pemerintah terhadap aktivitas hotel.

Selain dokumen internal, data sekunder juga diperoleh dari publikasi, artikel, dan literatur terkait kebijakan pemerintah, khususnya Inpres Nomor 1 Tahun 2025 tentang efisiensi anggaran, serta penelitian terdahulu yang membahas dampak kebijakan pemerintah terhadap industri perhotelan. Data sekunder ini digunakan untuk melengkapi dan memvalidasi data primer, sehingga analisis terhadap ketiga indikator dapat dilakukan secara menyeluruh, mencakup aspek kuantitatif dan kontekstual. Dengan menggabungkan data primer dan sekunder, penelitian ini mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai perubahan jumlah kunjungan tamu, tingkat okupansi kamar, dan pendapatan layanan hotel di Luwansa Hotel Manado setelah diberlakukannya kebijakan efisiensi anggaran pemerintah.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data teknik atau proses pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam proses penelitian. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut :

1. Observasi

Stainback dalam Sugiyono (2015:379) dalam observasi partisipatif, penelitian mengamati apa yang dikerjakan orang, mendengarkan apa yang mereka ucapkan, dan berpartisipasi dalam aktivitas mereka. Dalam

penelitian ini, observasi dilakukan secara langsung dengan tujuan untuk melihat serta memahami kondisi operasional hotel setelah diberlakukannya kebijakan efisiensi anggaran pemerintah, khususnya terkait jumlah kunjungan tamu, okupansi kamar, dan pendapatan layanan hotel. Observasi dilakukan di beberapa bagian hotel yang terkait langsung dengan indikator penelitian, yaitu: a) Front Office, saat observasi dilakukan, terlihat petugas Front Office sibuk mengelola reservasi dan check-in tamu. Petugas mencatat kedatangan tamu, menyesuaikan kamar yang tersedia, serta memastikan informasi tentang event atau banquet tersampaikan dengan jelas. Aktivitas ini menunjukkan bagaimana Front Office berperan langsung dalam menjaga tingkat okupansi kamar dan jumlah kunjungan tamu meskipun terjadi penurunan akibat pembatalan kegiatan resmi.

b) Ruang Banquet dan Area F&B, di area banquet, staf F&B & FBS terlihat menyiapkan catering dan dekorasi untuk event yang tetap berlangsung. Meski jumlah event menurun, staf memastikan layanan banquet dan catering tetap berjalan lancar sesuai standar hotel. Observasi ini membantu memahami kontribusi pendapatan layanan hotel dari event yang masih terselenggara dan bagaimana staf menyesuaikan kapasitas layanan agar tetap efisien.

c) Accounting, pengamatan terhadap staf Accounting menunjukkan aktivitas pencatatan pendapatan hotel dari layanan kamar, banquet, dan catering. Staf memastikan seluruh transaksi dicatat dengan akurat dan memantau perubahan pendapatan seiring penurunan kunjungan tamu dan event, sehingga data dapat digunakan sebagai dasar analisis dampak kebijakan efisiensi anggaran.

Dengan demikian, hasil observasi ini memberikan gambaran nyata mengenai operasional Luwansa Hotel Manado setelah kebijakan efisiensi anggaran diterapkan, mulai dari pengelolaan jumlah kunjungan tamu, okupansi kamar, hingga pendapatan layanan hotel, sesuai peran masing-masing informan. Observasi ini menjadi dasar penting untuk menganalisis pengaruh kebijakan terhadap ketiga indikator penelitian secara menyeluruh.

2. Wawancara

Menurut Hardani et al., (2020) penelitian kualitatif adalah penekanan pada proses dan makna yang tidak dikaji secara ketat atau belum diukur, menekankan sifat realita yang terbangun secara sosial, hubungan erat antara yang diteliti dengan peneliti, tekanan situasi yang membentuk penyelidikan, sarat nilai, menyoroti cara munculnya pengalaman sosial sekaligus perolehan maknanya.

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi secara langsung dari informan yang terlibat dalam operasional hotel, yaitu staf Front Office, Accounting, serta staf F&B & FBS. Wawancara bertujuan untuk mendapatkan data mengenai jumlah kunjungan tamu, tingkat okupansi kamar, dan pendapatan layanan hotel setelah diberlakukannya kebijakan efisiensi anggaran pemerintah. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling, karena memiliki pengalaman dan keterlibatan langsung dalam kegiatan hotel yang menjadi fokus penelitian.

Wawancara dilakukan secara terstruktur dan semi-terstruktur. Pertanyaan terstruktur digunakan untuk memperoleh data spesifik terkait indikator penelitian, seperti perubahan jumlah tamu yang datang, tingkat hunian kamar, dan pendapatan dari layanan banquet dan catering. Pertanyaan semi-terstruktur digunakan untuk memahami konteks dan faktor yang mempengaruhi perubahan indikator, misalnya strategi staf dalam menyesuaikan kapasitas layanan, koordinasi antar departemen, dan upaya penyesuaian terhadap pembatalan atau penundaan event akibat kebijakan pemerintah.

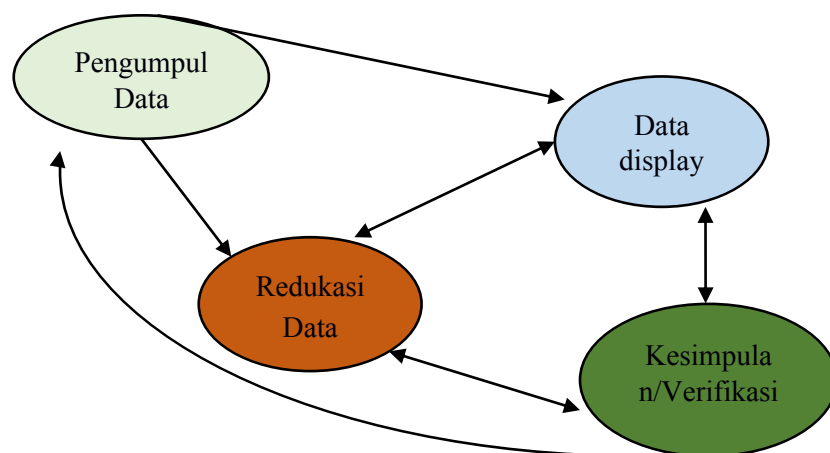
Hasil wawancara dicatat secara tertulis dan direkam, kemudian dikonfirmasi kepada informan untuk memastikan keakuratan data. Informasi yang diperoleh dari wawancara ini menjadi sumber utama untuk menganalisis dampak kebijakan efisiensi anggaran terhadap jumlah kunjungan tamu, okupansi kamar, dan pendapatan layanan hotel, sekaligus memberikan gambaran tentang adaptasi operasional yang dilakukan oleh manajemen hotel dan staf terkait.

3. Dokumen

Metode ini merupakan cara pengumpulan data yang dimana menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan akurat yang bukan berdasarkan perkiraan dengan mengambil data yang sudah ada dan bukan berdasarkan perkiraan dengan mengambil data yang sudah ada dan tersedia dalam catatan dokumen.

3.7 Prosedur Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono (2018:482) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Sedangkan menurut Moleong (2017:280-281) analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Miles dan Huberman menawarkan pola umum analisis dengan mengikuti model interaktif sebagai berikut :



Gambar 3

Komponen Analisis Data

Sumber : (Sugiyono 2018)

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Sugiyono (2018:247-249) mendefinisikan reduksi data sebagai merangkum, memilih hal-hal yang penting, memfokuskan pada hal-hal yang relevan dengan topik penelitian, menemukan tema dan pola, dan pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan memfasilitasi pengumpulan data selanjutnya. Reduksi data adalah proses berpikir kritis yang memerlukan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya akan mengarahkan proses ini.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah mempresentasikan data. Dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam bentuk table, grafik, flowchart, pictogram, dan lainnya. Dengan cara ini, data dapat diorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan yang membuatnya mudah dipahami. Selain itu, dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, diagram flowchart, hubungan antar kategori, atau sejenisnya. Namun, cara yang paling umum untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks naratif. Dengan cara ini, data diorganisasikan dan disusun secara sistematis.

c. *Conclusion Drawing* (Verification)

Penarikan kesimpulan adalah langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2018:252-253), kesimpulan penelitian kualitatif mungkin menjawab rumusan masalah pada awalnya, tetapi mungkin

juga tidak, karena Seperti yang disebutkan sebelumnya, masalah dan perumusan penelitian kualitatif masih sementara dan akan berkembang selama penelitian berlangsung. Hasil penelitian kualitatif adalah temuan baru yang belum pernah terjadi sebelumnya. Hasil penelitian dapat berupa gambaran atau deskripsi dari sesuatu yang sebelumnya tidak jelas sehingga setelah penelitian menjadi jelas.

3.8 Pemeriksaan Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif berarti memverifikasi bahwa data yang ditemukan di lapangan benar atau valid (Sugiyono, 2019: 365). Jika hasil penelitian dianggap "valid", maka data ini konsisten dengan data lapangan saat ini. Sugiyono (2015: 92) menyatakan bahwa teknik pemeriksaan keabsahan data adalah derajat kepercayaan atas data penelitian yang diperoleh dan bisa dipertanggung jawabkan kebenarannya. Sugiyono (2015) menjelaskan bahwa untuk pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji kredibilitas (*credibility*), uji transferabilitas (*transferability*), uji dependabilitas (*dependability*) dan terakhir uji obyektivitas (*confirmability*).

1. Kredibilitas (*Credibility*)

Uji Kredibilitas (*credibility*) merupakan uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif (Prastowo, 2012: 266). Moleong (2016: 324) menyatakan bahwa uji kredibilitas ini memiliki dua fungsi, yaitu fungsi pertama untuk melaksanakan pemeriksaan sedemikian rupa tingkat kepercayaan penemuan kita dapat dicapai, dan fungsi yang kedua untuk

mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan kita dengan jalan pembuktian terhadap kenyataan ganda yang sedang diteliti.

Kredibilitas data dalam penelitian ini dilakukan untuk memastikan bahwa informasi mengenai jumlah kunjungan tamu, okupansi kamar, dan pendapatan layanan hotel akurat, valid, dan dapat dipercaya. Peneliti menerapkan beberapa strategi untuk meningkatkan kredibilitas data, di antaranya adalah triangulasi sumber, triangulasi metode, konfirmasi informan, dan dokumentasi lengkap. Triangulasi sumber dilakukan dengan memperoleh data dari berbagai pihak, termasuk wawancara dengan informan seperti staf Front Office, Accounting, serta staf F&B & FBS, observasi langsung aktivitas operasional hotel, dan dokumen internal seperti laporan pendapatan, rekap reservasi, serta jadwal event. Dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber, peneliti dapat memverifikasi konsistensi data dan meminimalkan bias.

2. Transferabilitas (*Transferability*)

Sugiyono (2015: 376) menjelaskan bahwa uji transferabilitas (*transferability*) adalah teknik untuk menguji validitas eksternal didalam penelitian kualitatif. Uji ini dapat menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana sampel itu diambil. Kemudian Moleong (2016: 324) menjelaskan bahwa tranferabilitas merupakan persoalan empiris yang bergantung pada kesamaan konteks pengirim dan penerima.

Transferabilitas dalam penelitian ini bertujuan untuk memastikan bahwa temuan mengenai jumlah kunjungan tamu, okupansi kamar, dan pendapatan

layanan hotel di Luwansa Hotel Manado dapat diterapkan atau menjadi referensi pada konteks atau situasi lain yang memiliki kesamaan karakteristik. Peneliti menyediakan deskripsi yang rinci dan kontekstual terkait kondisi hotel, strategi pengelolaan layanan banquet dan kamar, serta dampak kebijakan efisiensi anggaran pemerintah terhadap operasional hotel. Deskripsi ini mencakup kondisi staf, prosedur kerja, kapasitas layanan, dan respon manajemen terhadap perubahan jumlah tamu dan event.

Dengan memberikan penjelasan yang cukup detail mengenai konteks penelitian, termasuk profil hotel, struktur organisasi, serta mekanisme operasional layanan, pembaca atau peneliti lain dapat menilai kesesuaian temuan penelitian ini dengan situasi di hotel atau industri perhotelan lain yang memiliki karakteristik serupa. Transferabilitas ini memungkinkan hasil penelitian tidak hanya relevan untuk Luwansa Hotel Manado, tetapi juga dapat menjadi acuan bagi hotel lain dalam memahami dampak kebijakan pemerintah terhadap indikator jumlah kunjungan tamu, okupansi kamar, dan pendapatan layanan hotel, serta strategi adaptasi yang efektif untuk menghadapi perubahan tersebut.

3. Dependabilitas (*Dependability*)

Prastowo (2012: 274) uji Dependabilitas (*Dependability*) ini sering disebut sebagai reliabilitas didalam penelitian kuantitatif, uji dependabilitas didalam penelitian kualitatif dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses didalam penelitian. Dijelaskan juga oleh Sugiyono (2015:

377) bahwa uji dependabilitas dilakukan dengan cara mengaudit segala keseluruhan proses penelitian.

Pengumpulan dan analisis data dapat dipertanggungjawabkan dan menghasilkan temuan yang konsisten apabila penelitian dilakukan kembali dalam kondisi serupa. Peneliti mencatat secara sistematis seluruh tahapan penelitian, mulai dari perencanaan, pelaksanaan observasi, wawancara, hingga pengumpulan dokumen, sehingga alur penelitian dapat ditelusuri dengan jelas. Setiap data terkait jumlah kunjungan tamu, okupansi kamar, dan pendapatan layanan hotel dicatat, direkam, dan diarsipkan sehingga memungkinkan peneliti lain untuk meninjau kembali prosedur dan hasil penelitian.

Selain itu, penelitian ini menggunakan triangulasi metode dan sumber data untuk meningkatkan konsistensi temuan. Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumen dibandingkan dan dianalisis secara sistematis sehingga informasi yang sama dapat dikonfirmasi melalui berbagai perspektif. Dokumentasi yang lengkap dan pencatatan proses analisis memungkinkan temuan penelitian ini diuji kembali atau direplikasi pada situasi hotel lain dengan karakteristik serupa, sehingga temuan terkait indikator jumlah kunjungan tamu, okupansi kamar, dan pendapatan layanan hotel memiliki tingkat keandalan yang tinggi. Dengan demikian, dependabilitas penelitian ini menjamin bahwa hasil yang diperoleh bukan bersifat kebetulan atau subjektif, melainkan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

4. Konfirmabilitas (*Confirmability*)

Sugiyono (2015: 377) menjelaskan bahwa uji konfirmabilitas merupakan uji objektivitas di dalam penelitian kuantitatif, penelitian bisa dikatakan objektif apabila penelitian ini telah disepakati oleh orang banyak. Prastowo (2012: 275) mengatakan bahwa menguji konfirmabilitas berarti menguji hasil penelitian yang dihubungkan dengan proses penelitian dilakukan.

Konfirmabilitas dalam penelitian ini dilakukan untuk memastikan bahwa temuan yang diperoleh bersifat objektif dan dapat diverifikasi, serta tidak dipengaruhi oleh bias atau opini pribadi peneliti. Setiap data yang berkaitan dengan jumlah kunjungan tamu, okupansi kamar, dan pendapatan layanan hotel dicatat, direkam, dan dianalisis secara sistematis sehingga setiap kesimpulan dapat ditelusuri kembali ke sumber data asli. Peneliti menggunakan triangulasi sumber dan metode untuk memverifikasi konsistensi informasi yang diperoleh dari wawancara dengan informan, observasi langsung operasional hotel, serta dokumen internal seperti laporan pendapatan, rekap reservasi, dan jadwal event.

Selain itu, peneliti menyimpan semua catatan, transkrip wawancara, dan dokumentasi observasi sebagai bukti yang dapat diperiksa kembali oleh pihak lain. Dengan adanya dokumentasi lengkap ini, setiap temuan yang disajikan dapat dikonfirmasi oleh peneliti lain atau auditor penelitian, sehingga menjamin bahwa hasil penelitian mengenai indikator jumlah kunjungan tamu, okupansi kamar, dan pendapatan layanan hotel dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Konfirmabilitas ini memberikan keyakinan bahwa interpretasi

dan kesimpulan yang diambil benar-benar berdasarkan data yang ada, bukan opini atau asumsi subjektif peneliti.

Pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara triangulasi. Yakni suatu cara pengujian derajat kepercayaan dengan melakukan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dalam penelitian ini dilakukan untuk memastikan validitas data dengan cara membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber yang relevan dengan penelitian. Data mengenai jumlah kunjungan tamu, okupansi kamar, dan pendapatan layanan hotel diperoleh dari beberapa pihak, antara lain staf Front Office, Accounting, serta staf F&B & FBS yang memiliki keterlibatan langsung dalam operasional hotel. Selain itu, data juga diperoleh dari dokumen internal seperti laporan pendapatan, rekap reservasi kamar, jadwal event, dan laporan banquet, serta observasi langsung aktivitas hotel.

Dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber ini, peneliti dapat mengecek konsistensi dan kesesuaian data, sehingga temuan penelitian tidak bergantung pada satu perspektif atau opini saja. Misalnya, jumlah kunjungan tamu tidak hanya dicatat dari laporan reservasi, tetapi juga dikonfirmasi melalui wawancara dengan Front Office dan observasi langsung check-in tamu, sementara pendapatan

layanan banquet diverifikasi melalui laporan keuangan dan pengamatan di lapangan. Pendekatan triangulasi sumber ini memastikan bahwa informasi yang digunakan untuk menganalisis ketiga indikator penelitian benar-benar valid dan dapat dipercaya.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dalam penelitian ini diterapkan untuk memastikan keakuratan dan validitas data melalui penggunaan beberapa metode pengumpulan data. Data terkait jumlah kunjungan tamu, okupansi kamar, dan pendapatan layanan hotel diperoleh melalui kombinasi wawancara, observasi, dan studi dokumen. Wawancara dilakukan dengan informan yang terlibat langsung dalam operasional hotel, seperti staf Front Office, Accounting, serta staf F&B & FBS, untuk memperoleh informasi kontekstual mengenai perubahan indikator akibat kebijakan efisiensi anggaran pemerintah.

Selain itu, observasi dilakukan secara langsung di area hotel, termasuk Front Office, ruang banquet, dan fasilitas kamar, untuk memantau aktivitas harian, jumlah tamu yang hadir, serta penggunaan fasilitas layanan hotel. Data dari dokumen internal, seperti laporan reservasi kamar, laporan pendapatan banquet dan catering, serta jadwal event, digunakan untuk memverifikasi dan melengkapi temuan dari wawancara dan observasi. Dengan memadukan berbagai teknik pengumpulan data ini, peneliti dapat membandingkan dan menilai konsistensi informasi, sehingga memastikan bahwa analisis terhadap

ketiga indikator penelitian memiliki validitas dan reliabilitas yang tinggi, serta mencerminkan kondisi nyata operasional Luwansa Hotel Manado.

3. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu dalam penelitian ini dilakukan untuk memastikan keakuratan dan konsistensi data dengan cara mengumpulkan informasi pada periode waktu yang berbeda. Hal ini penting untuk mengamati perubahan dan tren terkait jumlah kunjungan tamu, okupansi kamar, dan pendapatan layanan hotel sebelum dan sesudah diberlakukannya kebijakan efisiensi anggaran pemerintah. Peneliti melakukan pengumpulan data pada berbagai waktu, termasuk periode puncak kunjungan tamu, hari-hari biasa, serta saat adanya event atau banquet tertentu.

Dengan memantau indikator pada waktu yang berbeda, peneliti dapat menilai pola perubahan yang terjadi secara berkelanjutan, sehingga hasil analisis tidak hanya bersifat sementara atau terdistorsi oleh kondisi pada satu waktu tertentu. Misalnya, jumlah kunjungan tamu diverifikasi melalui laporan reservasi bulanan, observasi harian di Front Office, dan wawancara dengan staf yang menangani event pada periode yang berbeda. Pendekatan triangulasi waktu ini membantu peneliti memastikan bahwa data yang digunakan untuk menganalisis ketiga indikator mencerminkan kondisi nyata hotel dalam berbagai situasi dan waktu, sehingga temuan penelitian lebih valid dan dapat dipertanggungjawabka

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Perusahaan



Gambar 4
Luwansa Hotel & Convention Center Manado
Sumber : Luwansa Group

Luwansa Hotel and Convention Center Manado dibuka pertama kali pada 28 April 2021 oleh PT. Santini Minahasa Lestari dengan manajemen operasional hotel dikelola oleh PT. Santini Kelola Persada yang tergabung dalam Santini Group. yang merupakan hotel dalam klasifikasi hotel berbintang 4. Dengan 134 kamar, Grand Ballroom bebas kolom dengan kapasitas 1000 orang. Ada 7 ruang rapat dengan kapasitas bervariasi dari 25 sampai dengan 90 orang, serta dilengkapi fasilitas lainnya seperti restoran, cafe, bar, kolam renang dan pusat kebugaran. Luwansa Hotel And Convention Center Manado berada di bawah jaringan hotel yang ada di Indonesia yaitu Luwansa Hotel Group. Luwansa Hotel Group sendiri juga memiliki beberapa hotel lainnya seperti Lumire Hotel &

Convention Center,JS Luwansa Hotel & Convention Center,Luwansa Hotel Palangkaraya,Luwansa Beach Resort Labuan Bajo,Luwansa Villa Ombak Kedungu Bali.

Luwansa Hotel & Convention Center Manado terletak di Jl.Pomorouw No.68 Taas Kecamatan Tikala Manado dekat dengan area perkantoran dan pusat pemerintahan, sehingga dapat memenuhi kebutuhan akan tempat penyelenggaraan acara dan akomodasi bagi pebisnis dan anggota kantor pemerintahan. Berbagai fasilitas yang ditawarkan pun sangat mendukung kegiatan-kegiatan pertemuan baik yang berskala kecil maupun yang berskala besar seperti rapat, seminar, konferensi, pesta pernikahan dan pesta ulang tahun. Selain usaha perhotelan dan manajemen perhotelan, Santini Group juga bergerak dibidang usaha properti, manufaktur baterai otomotif, dealer perangkat otomotif, tank yard service, media, produsen air minum kemasan dan lain lain.

4.2 Logo Luwansa Hotel & Convention Center Manado



1. Estimasi Visual Logo

Secara umum, logo Luwansa Hotel yang saya lihat tampak menampilkan nama merek dengan gaya huruf modern dan garis bersih—mencerminkan kesan profesional, elegan, dan kekinian.

2. Simbolisme Umum Logo Hotel

Banyak logo hotel modern mengusung elemen minimalis, dengan tipografi halus atau bentuk geometris yang mengesankan profesionalisme, elegan, dan kepercayaan. Jika logo Luwansa berpenampilan minimalis, bisa jadi dimaksudkan untuk mencerminkan nilai-nilai seperti kenyamanan, kemewahan yang terang-terangan tapi tidak berlebihan, dan hospitality yang hangat.

4.3 Visi Dan Misi Perusahaan

Luwansa Hotel and Convention Center Manado, dalam usaha dan upaya mengembangkan bisnisnya, maka diperlukan pedoman arah yang dituangkan dalam visi dan misi Santini Groups, yaitu :

Visi :

Santini grup bertujuan untuk menjadi perusahaan multinasional dengan kontribusi signifikan terhadap pengembangan masyarakat dan bangsa Indonesia. Kami percaya bahwa satu-satunya cara agar bisnis benar-benar dapat tumbuh dan berkembang yakni melalui komitmen untuk menguntungkan dan memuaskan setiap komponen pasar dan masyarakat itu sendiri.

Misi :

Kami menghargai pekerja kami sebagai kekuatan penting dalam menjalankan bisnis, untuk itu pelatihan dan pendidikan yang layak sangat penting untuk mencapai standar tinggi profesionalisme. Dengan mitra, manajemen, dan

sumber daya manusia yang kami punya, kami adalah satu kekuatan berkomitmen mencapai visi kami dalam lingkup profesionalisme dalam tata kelola perusahaan yang baik.

Dengan mengacu pada visi dan misi ini, maka semua karyawan yang bekerja di Luwansa Hotel and Convention Center dibekali dengan berbagai informasi melalui trainingtraining, baik yang diberikan oleh pihak management maupun oleh -masing-masing department. Hal ini dimaksudkan dalam upaya mewujudkan apa yang menjadi harapan dan cita-cita bersama Luwansa Hotels Groups, yang ada dalam naunngan PT. Santini Group.

4.4 Fasilitas Luwansa Hotel & Convention Center Manado

1. Akomodasi dan Kamar

- a. Hotel ini menyediakan 134 kamar, termasuk 2 suite, serta pilihan Executive Room dan Family Room dengan desain kontemporer.
- b. Fasilitas dalam kamar mencakup:
 - 1) Safe deposit box
 - 2) Kabel TV (LED)
 - 3) Lemari es (refrigerator)
 - 4) Shower air panas & dingin
 - 5) Wi-Fi gratis
 - 6) Ketel listrik dan fasilitas kopi/the
 - 7) Mini bar (berdasarkan permintaan)
 - 8) Pengering rambut (berdasarkan permintaan)

- c. Suite menawarkan pengalaman yang lebih mewah dengan area 65 m², bathtub pribadi, ruang tamu, serta pemandangan menakjubkan.
- d. Family Room (30 m²) dan Executive Room (38 m²) cocok untuk tamu keluarga atau pebisnis dengan pemandangan kota dan pegunungan .
- e. Superior Room nyaman dan modern, dilengkapi shower hujan, meja rias, serta pilihan tempat tidur King atau Twin/Hollywood Twin.

2. Rekreasi & Relaksasi

- a. Hotel menawarkan kolam renang outdoor dengan desain modern, ideal untuk bersantai dan rekreasi keluarga.
- b. Tersedia juga gym lengkap dengan peralatan mutakhir untuk menjaga kebugaran tamu .
- c. Layanan spa tersedia untuk menambah kenyamanan dan relaksasi selama menginap.

3. Makan & Minuman

- a. Rempah Restaurant: all-day dining yang menyajikan masakan Indonesia dan internasional — buka dari jam 06.00–22.00 WITA .
- b. Cafe Bakudapa: tempat santai untuk teh/kopi & camilan ringan; kapasitas hingga ~60 orang (06.00–22.00 WITA) .
- c. Blu Bar @ Rooftop: bar rooftop dengan pemandangan kota dan minuman segar; kapasitas ~80 orang, buka 10.00–23.00 WITA.

4. **Bisnis & Acara**
 - a. Satu Grand Ballroom yang dapat menampung hingga 1.000 orang, bisa dibagi jadi dua .
 - b. Tujuh ruang pertemuan dengan kapasitas antara 25–90 orang .
5. **Layanan & Tambahan**
 - a. Fasilitas umum: Wi-Fi gratis, parkir gratis, layanan resepsionis 24 jam, keamanan 24 jam, layanan kamar, laundry & dry cleaning, penyimpanan barang
 - b. Dining & lounge: restoran dan area bar/lounge tersedia
 - c. Untuk anak-anak: prasmanan khusus anak, kolam renang anak, area bermain, kids club
 - d. Aksesibilitas: toilet disabilitas, jalur dan lift yang ramah kursi roda
 - e. Hiburan & kenyamanan kamar: TV layar datar, AC, fasilitas setrika, toiletries gratis
 - f. Fasilitas umum lainnya: taman, kursi berjemur di area kolam, layanan antar-jemput bandara (tergantung paket)

4.5 Ketenaga Kerjaan Luwansa Hotel & Convention Center Manado

Luwansa Hotel & Convention Center Manado memiliki jumlah tenaga kerja sebanyak 74 karyawan .Berikut adalah rincian jumlah tenaga kerja di Luwansa Hotel & Convention Center Manado.

Tabel 5

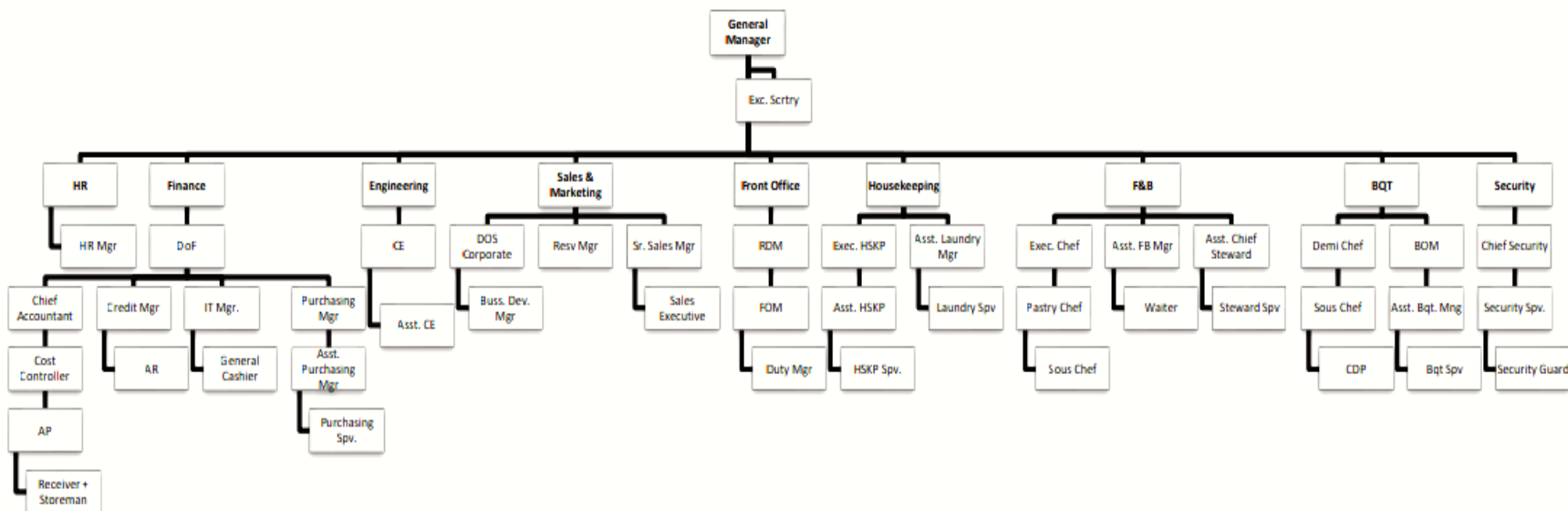
Jumlah tenaga kerja Luwansa Hotel & Convention Center Manado

Jabatan /Unit	Jumlah Karyawan
General Manager	1
Executive Secretary	1
Room Division Manager	1
Human Resource	2
Finance	7
Sales & Marketing	5
IT	1
Front Office	6
Housekepping	13
FB Service	10
Food & Baverage	9
Enginering	7
Securty	12
Total Karyawan	75

Sumber : Data Luwansa Manado 2025

4.6 Organisasi Perusahaan

Setiap jenis organisasi, baik itu milik pemerintah atau swasta dengan banyak pekerjaan, memiliki struktur organisasi. Struktur ini penting untuk memperlihatkan pembagian tugas dan batas tanggung jawab setiap bagian di Luwansa Hotel Manado terdapat beberapa bagian dibawah.bagian-bagian tersebut berkerja sama dan saling mendukung satu sama dengan yang lain.Namun setiap bagian memiliki tanggung jawab dan wewenang yang berbeda-beda lebih jelasnya sebagai berikut:



Gambar 6

Struktur Organisasi

Sumber :luwansa hotel manado 2025

Berikut adalah tugas dan wewenang pada masing-masing bagian yaitu:

1. General Manager Tugas dan wewenang sebagai berikut:
 - a. Memimpin hotel dan menjadi fasilitator bagi seluruh karyawannya di semua level jabatan unit hotel.
 - b. Mengelola operasional harian hotel, merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasi, mengawasi dan menganalisis semua aktivitas bisnis di hotel .
 - c. Mengelola hotel sesuai visi dan misi yang telah dibuat
 - d. Berwenang untuk menandatangani dokumen terkait kebijakan dan peraturan hotel.
2. Executive Secretary Tugas dan wewenang sebagai berikut:
 - a. Membuat agenda kegiatan General Manager
 - b. Menyimpulkan hasil rapat
 - c. Membantu mengerjakan pekerjaan GM saat GM tidak ada di tempat
 - d. Membuat laporan hasil kegiatan
3. Human Resource Manager Tugas dan wewenang sebagai berikut:
 - a. Bertanggung jawab terhadap semua administrasi karyawan
 - b. Melakukan perekrutan karyawan
 - c. Membuat program pengembangan ketrampilan karyawan
 - d. Mengontrol salary overtime, transportasi, dan kesehatan
4. Room Division Manager Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Memecahkan masalah-masalah yang timbul pada tugas-tugas operasional yang dilaksanakan dengan tuntas sesuai dengan batas-batas yang diberikan.
 - b. Mengawasi pengeluaran Housekeeping tanpa mengurangi kualitas atau pelayanan dengan cara memberitahukan kepada bawahan untuk peduli akan biaya yang dikeluarkan.
5. Director of Finance Tugas dan wewenang sebagai berikut :
- a. Membantu General Manager mengumpulkan atau menyusun data untuk rancangan keuangan maupun jangka panjang.
 - b. Merencanakan dan mengawasi kegiatan pelaksanaan pembukuan dan keuangan perusahaan.
 - c. Memeriksa dan menganalisa data atau laporan keuangan perusahaan.
6. Chief Accountant Tugas dan wewenang sebagai berikut:
- a. Mengawasi pelaksanaan administrasi dan akuntansi sehari-hari.
 - b. Melakukan rekonsiliasi atas semua akun (nominal dan permanen) setiap menjelang tutup buku.
 - c. Mengkoordinasikan proses penyusunan dan penyajian laporan keuangan untuk kebutuhan internal .
 - d. Mengawasi dan mengkoordinasikan penumpukan data, bukti transaksi hingga pelaporan pajak perusahaan.
7. Cost Controller Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab dalam kelancaran operasional yang menyangkut pengendalian dan pengawasan harga pokok penjualan dan biaya dari seluruh departemen
 - b. Memeriksa segala tagihan atau invoice dari supplier sebelum dibayar
 - c. Meneliti, memeriksa, menyetujui Goods Request dari departement untuk persetujuan DoF.
8. Account Payable Tugas dan wewenang sebagai berikut:
- a. Membuat summary bulanan pembelian
 - b. Memproses uang pengeluaran hotel
 - c. Bertanggung jawab langsung kepada Chief Accountant
 - d. Mengerjakan buku harian pembelian .
9. Receiver Tugas dan wewenang sebagai berikut:
- a. Menerima dan mencocokkan semua barang-barang yang datang di hotel sesuai dengan pesanan dan didukung oleh Purchase Order atau Market List
 - b. Menulis Receiving Report untuk semua barang-barang yang datang di hotel dan memindahkan ke Daily Receiving Sheet yang didistribusikan ke Cost Control
 - c. Apabila barang yang datang tidak memenuhi ketentuan standar, dicatat dalam “Memorandum Invoice” dan segera diberitahukan kepada vendor
10. Credit Manager Tugas dan wewenang sebagai berikut :
- a. Memperkuat dan menjamin pemenuhan kredit dari tiap departemen
 - b. Menaksir kemungkinan risiko pengguna kredit

- c. Membuat rekomendasi jumlah kredit dan menyampaikannya pada hotel.

11. Account Receivable Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Memeriksa semua data uang masuk/Bill/Outlet yang didapat dari Night Audit.
- b. Menyerahkan bill credit kepada City Ledger untuk ditagih
- c. Membuat summary revenue.

12. General Cashier Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Mengerjakan buku-buku harian kas dan bank
- b. Menyimpan bukti-bukti kas dan Bank yang masuk atau keluar
- c. Menyetor dan mengambil uang di Bank atas perintah atasan
- d. Memfasilitasi kegiatan perbankan harian dalam penerimaan kas hotel dan pertukaran mata uang asing.

13. Purchasing Manager Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Mengkoordinasi tentang pembelian yang dibutuhkan hotel dan menjamin semua tepat pada waktunya
- b. Mengetahui semua harga-harga barang keperluan hotel di pasar guna pembuatan Purchase Order
- c. Menentukan barang, jasa, perlengkapan apa saja yang dibutuhkan.

14. Assistant Purchasing Manager

Wakil kepala bagian pembelian yang juga dapat merangkap sebagai sekretaris adalah staff bagian pembelian yang membantu atau mewakili Purchasing Manager apabila berhalangan hadir.

15. Purchasing Supervisor Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Menerima dan mereview surat permintaan barang dari seluruh bagian, baik yang harian maupun yang bulanan
- b. Melakukan pemeriksaan terhadap ketepatan pemeriksaan dengan anggaran dan atau kebutuhan
- c. Berkoordinasi dengan bagian lain untuk kesesuaian spesifikasi barang dan waktu pengiriman.

16. IT Manager Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab melakukan pengembangan dan peningkatan sistem informasi dan teknologi dalam suatu perusahaan.
- b. Memastikan semua sistem IT berjalan lancar dan memutuskan solusi jika terjadi permasalahan
- c. Membuat perencanaan strategi implementasi informasi teknologi yang sesuai dengan kebijakan perusahaan dan memonitor seluruh pelaksanaannya

17. Chief Engineering Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab terhadap peralatan meeting yang digunakan yang berhubungan dengan teknik.
- b. Melakukan pengajuan usulan pengembangan sistem pengelolaan yang berkaitan dengan efektivitas dan keandalan
- c. Bertanggung jawab terhadap penyaluran tenaga listrik yang cukup keseluruh bagian hotel

18. Assistant Chief Engineering

Bertugas memberikan bantuan dan pertimbangan teknis kepada Chief Engineering terhadap masalah teknis yang dihadapi dilapangan, serta mengawasi pekerjaan pada bidang masing-masing dilapangan.

19. Director of Sales Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Mengelola semua aktivitas tim sales dan tim marketing perusahaan untuk mencapai tujuan bersama dan memastikan pencapaian target perusahaan
- b. Membuat dan menyetujui anggaran tahunan untuk tim sales & marketing
- c. Menentukan strategi penjualan dan eksekusinya.

20. Business Development Manager Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Menjalin komunikasi yang baik dengan partner dan calon partner terkait rencana bisnis ke depan
- b. Memahami produk dari perusahaan, kompetitor dan posisi bisnis di dalam pasar
- c. Menyusun dan mempresentasikan rencana pengembangan bisnis perusahaan.

21. Reservation Manager Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Mempersiapkan peralatan kerja, yaitu formulir pemesanan (reservation form) dan slip lainnya.
- b. Mengecek secara rutin hunian kamar pada malam hari (room night daily), tamu yang tidak datang, dan tamu yang membatalkan pemesanan.

22. Senior Sales Manager Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab atas Travel Agent, Corporate dan Government

- b. Menyetujui segala kegiatan yang akan di laksanakan oleh Public Relation maupun Sales
- c. Memimpin seluruh Sumber Daya Manusia Sales & Marketing

23. Sales Executive Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab atas event yang sedang berlangsung
- b. Melakukan Follow Up event
- c. Mengawasi jalannya persiapan yang dilakukan oleh masing-masing department sebelum event berlangsung.

24. Front Office Manager Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Berpartisipasi terhadap proses seleksi dan penerimaan staff hotel di bagian kantor depan hotel
- b. Memastikan bahwa semua staff Front Office menguasai software yang digunakan oleh perusahaan terkait dengan layanan tamu atau pelanggan
- c. Merencanakan pelatihan, cross train dan pelatihan (training) kembali para staff hotel di Front Office.

25. Duty Manager Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Mencatat kejadian-kejadian penting dalam log book duty manager
- b. Menyetujui atau menolak pengaduan tentang berbagai hal yang dikemukakan oleh tamu
- c. Mengatasi masalah ketinggalan tas dan barang-barang di bandar udara sesuai dengan pengaduan tamu.

26. Executive Housekeeper Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Melakukan rekrutment karyawan, mewawancara, melatih serta mengawasi serta melakukan penilaian, evaluasi atau teguran terhadap karyawan secara berkala.
 - b. Memberi penugasan dan arahan terhadap tugas-tugas yang harus dilakukan karyawan di bagian Housekeeping
 - c. Mengerjakan pemeriksaan dan pencatatan terhadap barang-barang yang hilang atau rusak
 - d. Membuat evaluasi kerja bawahan setiap bulan/tahun.
27. Assistant Executive Housekeeper Tugas dan wewenang sebagai berikut :
- a. Membantu Executive Housekeeper terhadap pengusunan program perawatan dan perbaikan yang bersangkutan dengan area tanggung jawab Housekeeping, terutama di kamar tamu dan area publik
 - b. Melakukan pengawasan terhadap penggunaan peralatan yang di sediakan untuk operasional di Housekeeping sehingga berfungsi sesuai standar yang di tentukan.
 - c. Melakukan pemeriksaan secara rutin terhadap proses pelaksanaan perawatan dan penyimpanan linen/uniform.
28. Assistant Laundry Manager Tugas dan wewenang sebagai berikut:
- a. Membuat permintaan perbaikan, pembelian alat-alat bahan pencuci dan linen maupun perlengkapan operasional lainnya.
 - b. Membuat laporan atau evaluasi hasil kerja bawahan dan memeriksa pemakaian alat-alat dan bahan pencuci .
29. Laundry Supervisor Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Mengkoordinir bawahan agar operasional berjalan dengan lancar
 - b. Membuat jadwal kerja bawahan
 - c. Mengawasi hasil kerja bawahan dengan baik.
30. Executive Chef Tugas dan wewenang sebagai berikut:
- a. Mengetik menu atau membuat menu untuk dijual oleh waiter atau staff food and beverage product
 - b. Membuat anggaran tahunan untuk mempersiapkan bahan-bahan makanan yang akan dijual
 - c. Mengawasi pelaksanaan tata kerja, keselamatan kerja, dan memenuhi kelengkapan atau atribut kerja agar dapat menciptakan lingkungan kerja yang aman.
31. Pastry Chef Tugas dan wewenang sebagai berikut:
- a. Merencanakan, mengatur dan mengawasi pekerjaan di dalam pastry
 - b. Bertanggung jawab terhadap bahan makanan dan biaya bahan makanan cost control.
 - c. Mengawasi staff pastry dalam pekerjaannya akan penggunaan mesinmesin secara efisien dan fasilitas pastry lainnya
32. Sous Chef Tugas dan wewenang sebagai berikut:
- a. Memeriksa kelengkapan, ketepatan dari miss in place dan tata penyajian makanan sesuai dengan standar makanan itu sendiri.
 - b. Melakukan menu totaly atau total makanan terjual menurut menu items sehingga bisa memberikan gambaran tentang persiapan yang lebih diutamakan.

- c. Menyusun laporan sales product terjual untuk hari ini, kemarin dan sebelumnya.
33. Assistant F&B Manager Tugas dan wewenang sebagai berikut:
- a. Melakukan koordinasi pelaksanaan kegiatan antar kitchen, Food and Beverage service, dan stewarding
 - b. Menyusun rencana kerja dan memberikan penilaian pelaksanaan pekerjaan
 - c. Mengkoordinasikan penyiapan dan mengawasi kelancaran acara event atau function
34. Waiter Tugas dan wewenang sebagai berikut:
- a. Menangani keluhan pelanggan secara langsung.
 - b. Melakukan table set up dan clear up
 - c. Memastikan kepuasan dan kenyamanan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.
35. Assistant Chief Steward Tugas dan wewenang sebagai berikut:
- a. Bertanggung jawab atas kebersihan dan peralatan steward
 - b. Menyelenggarakan inventory peralatan.
 - c. Menyediakan, menyediakan, merawat, mendesinfeksi, mendistribusikan alat-alat dan perkakas untuk keperluan operasi di dapur restoran untuk keperluan operasi di dapur restoran, bar, banquet, room service, dan sebagainya.
36. Steward Supervisor Tugas dan wewenang sebagai berikut:
- a. Bertanggung jawab terhadap job performance subordinate

- b. Mengarahkan dan mengawasi F&B equipment dalam keadaan bersih
- c. Meyakinkan bahwa persediaan barang di gudang selalu siap dan tersedia

37. Demi Chef Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Mengawasi sepenuhnya tempat penyimpanan makanan dan peralatan peralatan yang akan digunakan untuk kelancaran operasional kerja
- b. Mengawasi kegiatan food production secara keseluruhan
- c. Berkreasi menciptakan menu-menu baru, sebagai upaya untuk menarik konsumen.

38. Chef De Partie Tugas dan wewenang sebagai berikut :

- a. Mengawasi kelancaran jalannya operasional pada salah satu seksi yang menjadi tanggung jawabnya
- b. Membagi tugas dan pekerjaan pada bawahannya, dan ikut secara langsung turun tangan mengolah makanan.

39. Banquet Operation Manager Tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab atas kelancaran banquet section dalam melayani konsumen
- b. Mengikuti dan menghadiri F&B meeting yang diselenggarakan oleh F&B Manager
- c. Bertanggung jawab dalam mengawasi dan mengarahkan seluruh pramusaji.

40. Assistant Banquet

Manager Pada dasarnya tugas dan tanggung jawab dari Asst. Banquet Manager dalam menangani tugasnya sehari-hari juga memikul tanggung jawab dari Banquet Manager apabila berhalangan datang. Memberikan briefing serta pengawasan selama berlangsungnya acara.

41. Banquet Supervisor Tugas dan wewenang sebagai berikut:
 - a. Mengkoordinir segala kegiatan, mulai dari menyiapkan kebutuhan acara sampai pelayanan kepada tamu
 - b. Menangani segala keluhan dari tamu atau permintaan yang dibutuhkan tamu.
 - c. Bertanggung jawab kepada Banquet Manager atas segala kegiatan yang ada di Banquet serta mengawasi cara kerja semua bawahannya.

4.7 Banquet

Departemen Banquet & Event di Luwansa Hotel Manado merupakan salah satu unit strategis yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan berbagai acara formal maupun non-formal. Banquet sendiri adalah layanan penyelenggaraan jamuan makan resmi dalam skala besar, yang mencakup acara pertemuan, konferensi, seminar, wedding, atau event korporat dan sosial lainnya. Departemen ini mengelola semua aspek acara, mulai dari penyediaan ruang atau ballroom yang mampu menampung ratusan tamu, penyusunan tata letak meja dan kursi, dekorasi, hingga penyajian makanan dan minuman melalui layanan catering. Selain itu, departemen Banquet & Event juga mengatur fasilitas pendukung seperti pencahayaan, sistem audio-visual,

podium, dan perlengkapan tambahan yang sesuai dengan kebutuhan setiap acara. Keberadaan departemen ini sangat penting karena tidak hanya mendukung kenyamanan dan kepuasan tamu selama acara berlangsung, tetapi juga menjadi salah satu sumber pendapatan utama hotel. Dalam operasionalnya, Banquet & Event bekerja sama secara erat dengan departemen lain, seperti F&B untuk layanan makanan, Housekeeping untuk kebersihan dan kenyamanan ruangan, serta Sales & Marketing untuk promosi dan koordinasi dengan klien. Dengan demikian, departemen Banquet & Event menjadi ujung tombak hotel dalam memberikan pelayanan profesional, pengalaman yang berkesan, serta kontribusi signifikan terhadap keberhasilan bisnis Luwansa Hotel Manado.

Berikut adalah tabel banquet Luwansa Hotel Manado dari bulan Januari sampai Bulan Juli 2025, yaitu :

BAB V

HASIL TEMUAN PENELITIAN

5.1 Hasil Temuan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara terstruktur. Pengambilan sampel dilakukan secara purposive sampling, yaitu memilih karyawan yang terlibat langsung dalam pengelolaan banquet & event di Luwansa Hotel Manado. Data yang diperoleh dari wawancara disajikan dalam bentuk tabel untuk memudahkan analisis dan kemudian diuraikan secara deskriptif sesuai kondisi lapangan.

Fokus utama penelitian ini adalah menganalisis dampak kebijakan efisiensi anggaran pemerintah terhadap tingkat kunjungan tamu pada kegiatan banquet & event di Luwansa Hotel Manado. Hasil wawancara menunjukkan adanya penurunan jumlah tamu, berkurangnya tingkat okupansi kamar, dan menurunnya pendapatan hotel dari layanan banquet & event, yang berdampak pada kondisi operasional dan strategi manajemen hotel.

5.2 Pembahasan Temuan Penelitian

5.1.1 Temuan Penelitian Mengenai Jumlah Kunjungan Tamu

- A. Bagaimana perubahan jumlah kunjungan tamu di Luwansa Hotel Manado setelah diberlakukannya kebijakan efisiensi anggaran pemerintah?

Tabel 6

Jawaban informan

Informan	Jawaban Informan	Keterangan
1	Sebelum kebijakan, ruang pertemuan hampir selalu terisi. Setelah kebijakan efisiensi, banyak acara dibatalkan sehingga kunjungan tamu turun drastis.	22 Agustus 2025
2	Tamu dari luar kota yang biasanya datang dalam jumlah besar kini jauh berkurang.	22 Agustus 2025
3	Adanya penurunan transaksi terkait tamu, baik dari konsumsi, sewa kamar, maupun layanan tambahan.	22 Agustus 2025
4	Tingkat check-in tamu berkurang dibanding periode sebelum kebijakan efisiensi.	22 Agustus 2025
5	Secara keseluruhan, jumlah kunjungan tamu menurun sekitar 30% setelah adanya pembatasan anggaran pemerintah.	22 Agustus 2025

Sumber: Hasil wawancara penulis dengan informan 2025.

5.1.2 Pembahasan Temuan Penelitian Mengenai Jumlah Kunjungan Tamu

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa jumlah kunjungan tamu di Luwansa Hotel Manado mengalami penurunan yang signifikan setelah kebijakan efisiensi anggaran pemerintah diberlakukan. Sebelum kebijakan ini, hotel secara rutin menjadi lokasi penyelenggaraan berbagai acara instansi pemerintah maupun swasta, sehingga tingkat kunjungan relatif stabil dan tinggi. Namun, dengan adanya pembatasan anggaran, banyak acara resmi yang dibatalkan atau ditunda, sehingga jumlah tamu yang hadir menurun drastis.

Temuan ini memperlihatkan bahwa indikator jumlah kunjungan tamu sangat dipengaruhi oleh keberlangsungan kegiatan yang didorong oleh anggaran pemerintah. Penurunan ini tidak hanya sekadar angka statistik, tetapi juga berdampak pada aktivitas operasional hotel secara menyeluruh. Misalnya, bagian banquet yang sebelumnya aktif melayani acara dalam skala besar kini harus menghadapi penurunan permintaan, sementara bagian front office juga mencatat berkurangnya jumlah check-in tamu yang datang dari luar daerah.

Berdasarkan informasi yang diberikan oleh informan, jumlah kunjungan tamu diperkirakan turun hingga sekitar 30%. Angka ini cukup signifikan karena berhubungan langsung dengan berkurangnya interaksi tamu dengan layanan hotel lain, seperti konsumsi, penyewaan kamar, dan penggunaan fasilitas tambahan. Dengan kata lain, penurunan kunjungan tamu bukan hanya berdampak pada sektor banquet, tetapi juga mengurangi potensi pendapatan hotel dari sektor-sektor pendukung lainnya.

Dari sisi manajemen, kondisi ini menuntut adanya strategi adaptasi untuk mengurangi ketergantungan pada acara yang dibiayai pemerintah. Salah satu langkah yang dapat dipertimbangkan adalah memperkuat kerja sama dengan sektor swasta, memperluas pasar melalui promosi digital, serta menciptakan paket acara dengan harga yang lebih fleksibel. Dengan demikian, meskipun kebijakan pemerintah membatasi kegiatan tertentu, hotel tetap dapat menjaga keberlanjutan kunjungan tamu melalui segmen pasar yang berbeda.

5.1.3 Temuan Penelitian Mengenai *Okupansi*

A. Bagaimana dampak kebijakan efisiensi anggaran pemerintah terhadap tingkat okupansi kamar di Luwansa Hotel Manado?

Tabel 7

Jawaban informan

Informan	Jawaban Informan	Keterangan
1	Tingkat okupansi menurun drastis sejak awal 2025 karena tamu dari acara pemerintah sudah jarang ada.	25 Agustus 2025
2	Biasanya kamar penuh saat ada event kementerian atau lembaga, sekarang jarang sekali mencapai kapasitas maksimal.	25 Agustus 2025
3	Banyak kamar tidak terpakai sehingga	25 Agustus 2025

	manajemen harus sering melakukan promo untuk menarik tamu individu.	
4	Tamu yang menginap kebanyakan sekarang berasal dari perjalanan pribadi, bukan lagi dari rombongan instansi.	25 Agustus 2025
5	Tingkat okupansi menurun bersamaan dengan turunnya permintaan untuk fasilitas meeting dan event.	25 Agustus 2025
6	Okupansi turun sampai di bawah 50% pada beberapa bulan terakhir, padahal sebelumnya bisa di atas 70%.	25 Agustus 2025

Sumber : Hasil wawancara penulis dengan informan 2025.

5.1.4 Pembahasan Mengenai Temuan Okupansi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat okupansi kamar di Luwansa Hotel Manado mengalami penurunan signifikan setelah diberlakukannya kebijakan efisiensi anggaran pemerintah. Jika sebelumnya rata-rata okupansi berada di atas 70%, kini pada beberapa bulan terakhir turun hingga di bawah 50%. Kondisi ini terjadi karena banyaknya pembatalan acara instansi pemerintah yang selama ini menjadi penyumbang utama tamu hotel.

Upaya manajemen untuk menutup kekosongan dengan memberikan promo kepada tamu individu belum mampu menggantikan kontribusi dari rombongan instansi. Akibatnya, banyak kamar yang tidak terpakai, sehingga pendapatan hotel dari kamar maupun fasilitas pendukung seperti restoran dan ruang pertemuan ikut

menurun. Temuan ini memperlihatkan bahwa okupansi kamar sangat dipengaruhi oleh kebijakan pemerintah, dan hotel perlu mencari strategi lain agar tidak terlalu bergantung pada tamu dari sektor tersebut.

5.1.5 Temuan Penelitian Mengenai Pendapatan Layanan

- A. Bagaimana dampak kebijakan efisiensi anggaran pemerintah terhadap pendapatan layanan hotel di Luwansa Hotel Manado?

Tabel 8

Jawaban informan

Informan	Jawaban Informan	Keterangan
1	Pendapatan dari sewa ruang pertemuan menurun drastis karena banyak acara dibatalkan.	27 Agustus 2025
2	Layanan katering hotel jarang digunakan lagi, padahal sebelumnya menjadi salah satu sumber pendapatan besar.	27 Agustus 2025
3	Penjualan paket meeting dan event tidak berjalan maksimal sejak adanya kebijakan efisiensi.	27 Agustus 2025
4	Restoran hotel sepi pengunjung karena berkurangnya tamu rombongan yang biasanya memesan makan bersama.	27 Agustus 2025
5	Pendapatan hotel turun sekitar 30% dibanding tahun sebelumnya akibat penurunan aktivitas layanan.	27 Agustus 2025

6	Fasilitas tambahan seperti dekorasi, sound system, dan coffee break jarang digunakan lagi.	27 Agustus 2025
7	Banyak kontrak kerjasama dengan vendor pendukung tidak berjalan karena minimnya permintaan layanan.	27 Agustus 2025
8	Secara keseluruhan, sumber pendapatan non-kamar menurun signifikan, membuat keuangan hotel ikut tertekan.	27 Agustus 2025

Sumber : Hasil wawancara penulis dengan informan 2025.

5.1.6 Pembahasan Temuan Penelitian Mengenai Pendapatan Layanan

Berdasarkan hasil wawancara, kebijakan efisiensi anggaran pemerintah berdampak langsung terhadap pendapatan layanan di Luwansa Hotel Manado. Sebelum adanya kebijakan ini, layanan hotel seperti sewa ruang pertemuan, katering, paket event, serta penggunaan fasilitas tambahan menjadi sumber pendapatan signifikan. Namun setelah banyak kegiatan pemerintah dibatalkan atau ditunda, sebagian besar layanan tersebut mengalami penurunan permintaan yang cukup drastis.

Informan dari bagian banquet menjelaskan bahwa hampir seluruh ruang pertemuan yang biasanya digunakan untuk acara resmi kini jarang terisi. Hal ini berimbas pada turunnya pendapatan dari layanan katering, dekorasi, coffee break, maupun sound system. Begitu pula menurut staf restoran, penurunan jumlah tamu rombongan membuat transaksi makan bersama ikut berkurang tajam. Kondisi ini

semakin mempertegas bahwa aktivitas layanan hotel sangat bergantung pada penyelenggaraan acara resmi.

Manajer keuangan hotel menyebutkan bahwa total pendapatan menurun sekitar 30% dibandingkan tahun sebelumnya, sebagian besar berasal dari hilangnya pemasukan non-kamar. Bahkan, beberapa kontrak kerjasama dengan vendor eksternal seperti penyedia dekorasi dan event organizer tidak lagi berjalan karena minimnya permintaan. Hal ini menunjukkan bahwa dampak kebijakan efisiensi tidak hanya dirasakan oleh pihak hotel, tetapi juga oleh sektor pendukungnya.

Secara teori, pendapatan layanan hotel dipengaruhi oleh tingkat kunjungan dan okupansi kamar, yang dalam kasus ini sama-sama mengalami penurunan. Dengan demikian, turunnya pendapatan layanan merupakan konsekuensi logis dari menurunnya aktivitas tamu di hotel. Temuan ini menegaskan pentingnya diversifikasi sumber pendapatan hotel agar tidak bergantung terlalu besar pada kegiatan instansi pemerintah.

5.1.7 Faktor-faktor yang Mendukung dan Menghambat Kunjungan Tamu di Luwansa Hotel Manado

1. Faktor-faktor yang Mendukung

a. Kualitas Pelayanan Hotel

Luwansa Hotel Manado dikenal memiliki pelayanan yang ramah dan profesional, baik di front office, housekeeping, maupun F&B. Hal ini menjadi salah satu daya tarik utama bagi tamu, terutama bagi instansi

pemerintah maupun swasta yang membutuhkan kenyamanan dan kepastian layanan selama menginap maupun menyelenggarakan kegiatan.

b. Lokasi Strategis

Hotel ini berada di kawasan yang mudah diakses, dekat dengan pusat kota dan fasilitas publik. Lokasi strategis memudahkan tamu, khususnya peserta perjalanan dinas atau rapat instansi, untuk menjangkau hotel tanpa memerlukan waktu tempuh yang lama, sehingga mendukung peningkatan kunjungan.

c. Dukungan Fasilitas Hotel

Ketersediaan ruang rapat, ballroom, restoran, dan fasilitas penunjang lainnya menjadi faktor pendukung dalam menarik tamu dari kalangan pemerintah maupun swasta. Fasilitas yang lengkap mendukung kebutuhan acara resmi seperti seminar, pelatihan, maupun rapat kerja, sehingga hotel tetap relevan meskipun adanya pengurangan anggaran perjalanan dinas.

d. Promosi dan Pemasaran Digital

Luwansa Hotel memanfaatkan platform digital, baik media sosial maupun online travel agent (OTA), untuk melakukan promosi dan penawaran paket khusus. Strategi ini membantu hotel menjangkau segmen pasar baru di luar instansi pemerintah, seperti wisatawan domestik maupun swasta.

2. Faktor-faktor yang Menghambat

a. Kebijakan Efisiensi Anggaran Pemerintah

Kebijakan pemerintah melalui Inpres No. 1 Tahun 2025 tentang efisiensi belanja negara berdampak langsung pada pembatasan perjalanan dinas,

rapat, serta kegiatan instansi di hotel. Hal ini mengurangi jumlah tamu dari sektor yang selama ini menjadi pasar utama Luwansa Hotel.

b. Persaingan Ketat Antarhotel

Banyaknya hotel baru di Manado dengan tarif yang lebih kompetitif dan fasilitas modern membuat persaingan semakin ketat. Kondisi ini menjadi penghambat karena tamu memiliki lebih banyak pilihan alternatif akomodasi.

c. Ketergantungan pada Pasar Pemerintah

Selama ini sebagian besar tingkat hunian dan penggunaan fasilitas Luwansa Hotel sangat bergantung pada instansi pemerintah. Ketergantungan ini menjadi hambatan ketika anggaran pemerintah dipangkas, karena tidak ada penyeimbang dari segmen pasar lain yang dapat menutupi penurunan jumlah tamu.

d. Faktor Ekonomi Eksternal

Perlambatan ekonomi daerah maupun nasional berdampak pada daya beli masyarakat. Kondisi ini berimplikasi pada menurunnya minat masyarakat umum untuk menggunakan jasa hotel, baik untuk kebutuhan menginap maupun acara, sehingga menghambat peningkatan tingkat kunjungan tamu.

5.3 Implementasi Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa kebijakan efisiensi anggaran pemerintah telah membawa pengaruh signifikan terhadap operasional Luwansa Hotel Manado. Dampak paling

nyata terlihat pada tiga indikator utama, yaitu jumlah kunjungan tamu, tingkat okupansi kamar, dan pendapatan layanan hotel.

1. Jumlah kunjungan tamu mengalami penurunan karena terbatasnya perjalanan dinas dari instansi pemerintah yang selama ini menjadi salah satu pangsa pasar utama hotel. Informasi dari informan menunjukkan bahwa meskipun masih ada tamu dari sektor swasta maupun individu, kontribusinya belum mampu menutupi berkurangnya kunjungan dari tamu instansi pemerintah. Hal ini berimbas pada berkurangnya aktivitas hotel secara keseluruhan.
2. Tingkat okupansi kamar juga menurun seiring dengan berkurangnya jumlah kunjungan tamu. Okupansi yang biasanya stabil karena adanya kegiatan rapat, seminar, maupun perjalanan dinas, kini tidak lagi terjaga. Penurunan okupansi membuat beberapa kamar tidak terisi dalam periode tertentu, sehingga berdampak pada efisiensi operasional hotel.
3. Pendapatan layanan hotel ikut mengalami penurunan. Tidak hanya pendapatan dari penjualan kamar, tetapi juga dari layanan tambahan seperti food and beverage (F&B), banquet, dan meeting room. Hal ini disebabkan karena berkurangnya kegiatan resmi yang biasanya memanfaatkan fasilitas hotel secara penuh. Dengan demikian, sumber pendapatan hotel menjadi lebih terbatas dan cenderung bergantung pada tamu individu.

Secara keseluruhan, ketiga indikator tersebut memperlihatkan bahwa kebijakan efisiensi anggaran pemerintah membawa dampak nyata terhadap

performa bisnis Luwansa Hotel Manado. Untuk itu, diperlukan strategi adaptif agar hotel dapat menjaga keberlangsungan usaha dengan mengembangkan pasar baru di luar segmen tamu pemerintah, memperkuat layanan, serta mengoptimalkan potensi fasilitas yang ada.

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara dengan informan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jumlah Kunjungan Tamu

Kebijakan efisiensi anggaran pemerintah berpengaruh signifikan terhadap jumlah kunjungan tamu di Luwansa Hotel Manado. Banyak acara pemerintah yang biasanya rutin dilaksanakan akhirnya dibatalkan atau ditunda, sehingga tingkat kunjungan tamu menurun hingga sekitar 30%. Kondisi ini memperlihatkan bahwa aktivitas kunjungan tamu sangat bergantung pada kegiatan resmi instansi pemerintah.

2. Okupansi Kamar

Tingkat okupansi kamar juga mengalami penurunan sejalan dengan berkurangnya jumlah tamu. Jika sebelumnya okupansi rata-rata di atas 70%, setelah kebijakan efisiensi diberlakukan, okupansi menurun hingga di bawah 50%. Upaya manajemen hotel untuk menarik tamu individu

melalui promo belum mampu menggantikan kontribusi besar dari rombongan instansi, sehingga banyak kamar tidak terpakai.

3. Pendapatan Layanan

Pendapatan dari layanan non-kamar seperti sewa ruang pertemuan, catering, restoran, dan fasilitas pendukung ikut menurun drastis. Hal ini terjadi karena berkurangnya permintaan akibat pembatalan acara. Total pendapatan hotel tercatat turun sekitar 30% dibanding tahun sebelumnya. Dampak ini tidak hanya dirasakan oleh pihak hotel, tetapi juga oleh sektor pendukung seperti vendor dekorasi, event organizer, dan penyedia jasa catering.

Secara keseluruhan, ketiga indikator tersebut menunjukkan bahwa kebijakan efisiensi anggaran pemerintah memberikan dampak nyata terhadap kinerja Luwansa Hotel Manado. Penurunan jumlah kunjungan tamu, tingkat okupansi kamar, dan pendapatan layanan memperlihatkan adanya ketergantungan tinggi pada kegiatan pemerintah. Oleh karena itu, strategi diversifikasi pasar dan inovasi layanan menjadi penting agar hotel dapat menjaga keberlangsungan bisnisnya di tengah kebijakan penghematan anggaran.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Terkait Jumlah Kunjungan Tamu

Manajemen Luwansa Hotel Manado sebaiknya tidak hanya mengandalkan kegiatan pemerintah sebagai sumber utama kunjungan

tamu. Hotel perlu memperluas target pasar dengan menjalin kerjasama dengan sektor swasta, lembaga pendidikan, serta komunitas lokal yang berpotensi menyelenggarakan berbagai kegiatan. Promosi yang lebih intensif melalui platform digital juga dapat membantu menarik tamu individu maupun kelompok.

2. Terkait Okupansi Kamar

Untuk meningkatkan tingkat hunian kamar yang menurun, hotel dapat menawarkan paket promo yang menarik, seperti bundling kamar dengan fasilitas restoran atau wisata lokal. Selain itu, penerapan program membership atau loyalty customer dapat mendorong tamu untuk kembali menginap. Inovasi pada strategi pemasaran berbasis digital juga penting agar jangkauan konsumen lebih luas.

3. Terkait Pendapatan Layanan

Agar pendapatan layanan tetap terjaga, hotel perlu mendiversifikasi produk dan jasa yang ditawarkan. Misalnya, mengoptimalkan restoran hotel dengan layanan delivery, membuka peluang sewa ruang untuk acara non-formal (ulang tahun, arisan, komunitas), serta mengembangkan paket layanan untuk wisatawan. Dengan demikian, pendapatan dari sektor non-kamar tidak lagi sepenuhnya bergantung pada kegiatan pemerintah.

Secara umum, Luwansa Hotel Manado diharapkan mampu beradaptasi dengan kondisi yang ada melalui inovasi strategi bisnis, penguatan promosi, dan

diversifikasi layanan, sehingga dampak negatif dari kebijakan efisiensi anggaran pemerintah dapat diminimalkan serta keberlangsungan bisnis hotel tetap terjaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiartini, D., Isnaini, J., Ekonomi, F., Amir, U., & Penjualan, V. (2019). Hubungannya Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Minyak Goreng Cap Sendok Pada Pt . Astra Agro Lestari Tbk . Medan. *Wahana Inovasi*, 8(2).
- Bujung, F. E., Rotinsulu, D. C., Niode, A. O., Pembangunan, J. E., Ekonomi, F., & Ratulangi, U. S. (2019). Pengaruh Jumlah Kunjungan Wisatawan Dan Tingkat Hunian Hotel Terhadap Penerimaan Sektor Pariwisata Sulawesi Utara. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 19(03), 140–148.
- Dewi, D. S. K. (2019). Buku Ajar Kebijakan Publik. *UM Jakarta Press*, 268.
- Fatmariyanti, Y., & Fauzi, A. (2023). Kebijakan Publik Versi William Dunn: Analisis Dan Implementasi. *Journal of Humanities and Social Studies*, 1(1), 1–9.
- Febrianty, P., Novianty, I., & Ernita, E. S. (2021). Indonesian Accounting Research Journal Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Anggaran Belanja Langsung Analysis Of The Effectiveness And Efficiency Of The Direct Expenditure Budget (Case Study On Bandung City Social Service) Ira Novianty Etti Ernita Sembirin. *Indonesian Accounting Research Journal*, 2(1), 74–82.

Landaburu, J. (2016). Manajemen Perhotelan. In *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu* (Vol. 4, Issue 1).

Makaminang, N. E., Ilat, V., & Wokas, H. R. N. (2022). Evaluasi Efektivitas dan Efisiensi dalam Laporan Realisasi Anggaran pada Badan Perencanaan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Manado. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, Dan Hukum)*, 6(1), 325–334.

Nomura, Y., & Endo, K. (2008). *Funi*. 19, 1–1.
<https://doi.org/10.1145/1400885.1400974>

S

Suaib, M. R. (2016). *Pengantar Kebijakan Publik*.

WAWANCARA PENELITIAN

“ Analisis Dampak Kebijakan Efisiensi Anggaran Pemerintah Terhadap Tingkat Kunjungan Tamu di Luwansa Hotel Manado.”

Pertanyaan

Sub Fokus : Jumlah Kunjungan

A. Bagaimana perubahan jumlah kunjungan tamu di Luwansa Hotel Manado setelah diberlakukannya kebijakan efisiensi anggaran pemerintah?

Sub Fokus : Okupansi

A. Bagaimana dampak kebijakan efisiensi anggaran pemerintah terhadap tingkat okupansi kamar di Luwansa Hotel Manado?

Sub Fokus : Pendapatan Layanan

A. Bagaimana dampak kebijakan efisiensi anggaran pemerintah terhadap pendapatan layanan hotel di Luwansa Hotel Manado?

1. Lampiran Reduksi Data

REDUKSI DATA

Pertanyaan	Hasil (Reduksi Data)
Bagaimana kebijakan efisiensi anggaran pemerintah memengaruhi tingkat kunjungan tamu di Luwansa Hotel Manado?	Berdasarkan wawancara dengan manajemen hotel, setelah kebijakan efisiensi anggaran diberlakukan, jumlah tamu instansi pemerintah mengalami penurunan signifikan. Sebelumnya, tamu dari kegiatan rapat, dinas luar, dan pelatihan mendominasi okupansi, namun kini kunjungan didominasi oleh tamu individu dan korporat.
Bagaimana strategi pihak hotel dalam menghadapi penurunan tingkat kunjungan akibat efisiensi anggaran pemerintah?	Hotel berupaya melakukan diversifikasi pasar melalui promosi online, diskon untuk tamu individu, dan kerja sama dengan platform OTA (Online Travel Agent). Selain itu, hotel juga meningkatkan kualitas pelayanan agar menarik pelanggan non-pemerintah.
Apa dampak langsung kebijakan efisiensi terhadap pendapatan hotel, khususnya pada divisi kamar dan banquet?	Pendapatan dari divisi kamar menurun hingga di bawah 50% dibanding periode sebelum kebijakan. Sedangkan pada divisi banquet, jumlah penyelenggaraan kegiatan menurun drastis karena kegiatan pemerintah seperti rapat dan seminar banyak dibatalkan.
Bagaimana karyawan hotel menyesuaikan diri terhadap perubahan jumlah kunjungan tamu?	Karyawan tetap berusaha memberikan pelayanan maksimal meskipun beban kerja menurun. Beberapa staf dialihkan ke bagian promosi dan media sosial untuk membantu meningkatkan pemesanan. Namun, ada penyesuaian jam kerja dan pengurangan lembur.
Bagaimana persepsi tamu	Sebagian tamu menilai pelayanan hotel tetap baik

terhadap layanan hotel setelah terjadi efisiensi anggaran pemerintah?	dan profesional. Namun, beberapa kegiatan yang biasanya ramai menjadi sepi, sehingga suasana hotel terasa lebih tenang. Ini berdampak pada persepsi eksklusivitas hotel di mata tamu individu.
Apa saja kendala yang dihadapi manajemen hotel dalam menyesuaikan diri dengan dampak kebijakan efisiensi anggaran?	Kendala utama adalah berkurangnya sumber pendapatan tetap dari instansi pemerintah. Selain itu, keterbatasan anggaran promosi membuat upaya menarik tamu baru belum maksimal. Hotel juga menghadapi tantangan menjaga motivasi karyawan saat okupansi rendah.
Upaya apa yang dilakukan manajemen untuk mempertahankan kinerja hotel di tengah kebijakan efisiensi pemerintah?	Manajemen fokus pada penguatan kerja sama dengan sektor swasta, memperluas segmen pasar leisure, serta menawarkan paket meeting dengan harga kompetitif. Selain itu, dilakukan pengendalian biaya operasional tanpa mengurangi kualitas layanan.
Bagaimana dampak jangka panjang kebijakan efisiensi terhadap keberlanjutan bisnis hotel?	Jika kebijakan efisiensi berlanjut, hotel harus terus beradaptasi dengan memperkuat strategi digital marketing dan pelayanan pelanggan. Namun, jika tidak diimbangi dengan inovasi, hotel berpotensi kehilangan pangsa pasar dari sektor pemerintahan secara permanen.

2. Lampiran Dokumentasi

DOKUMENTASI

