

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data dan Temuan Penelitian

1. Papan Data Tentang SMKN 3 Pamekasan

a. Pofil SMKN 3 Pamekasan

SMK Negeri 3 Pamekasan merupakan bagian terpadu dari sistem Pendidikan Nasional, dalam hal ini Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur Cabang Wilayah Kabupaten Pamekasan, dan DIRJEN PSMK yang mengemban misi untuk meningkatkan pendidikan kejuruan di Indonesia khususnya di Kabupaten Pamekasan. Dalam mempersiapkan tugas penting tersebut, tenaga pendidik dan kependidikan telah mengikuti pengembangan Kompetensi baik di tingkat kabupaten, provinsi maupun di tingkat Nasional.

SMK Negeri 3 Pamekasan mengembangkan jasa dan produk pendidikan dan latihan untuk masyarakat industri yang berada di wilayah Kabupaten Pamekasan dan sekitarnya serta kegiatan unit produksi dan jasa. Dengan fasilitas pendidikan yang cukup memadai dan institusi pasangan yang sesuai dengan Kompetensi keahlian yang ada, SMK Negeri 3 Pamekasan siap memberikan layanan prima dan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2015 yang siap menghadapi persaingan global.

SMK Negeri 3 Pamekasan berdiri pada tahun 8 Maret 1968.

Berdiri di atas lahan dengan luas lebih kurang 5.770 m persegi, di lokasi Jalan Kabupaten 103 Kabupaten Pamekasan dengan 6 (enam) kompetensi keahlian :

- 1) Perhotelan
- 2) Tata Boga (Kuliner)
- 3) Tata Busana
- 4) Rekayasa Perangkat Lunak (RPL) / Pengembangan Perangkat Lunak dan Gim (PPLG)
- 5) Multimedia / Desain Komunikasi Visual (DKV)
- 6) Tata Kecantikan Kulit dan Rambut (TKKR) / Kecantikan dan Spa (KCs)

Dengan daya tampung siswa dan sasaran jumlah peserta didik pada tahun pelajaran 2022/2023 mencapai sekitar 1200 peserta didik dan daya tampung pada tahun pelajaran 2023/2024 mencapai sekitar 1150 peserta didik. SMK Negeri 3 Pamekasan memiliki core bisnis (Teaching Factory) :

- 1) Desain dan Produksi Busana
- 2) Jasa Perhotelan
- 3) Jasa Kuliner
- 4) Jasa Persewaan
- 5) Jasa Foto dan Shooting
- 6) Jasa Salon

b. Sejarah Hotel SMKN 3 Pamekasan

SMK Negeri 3 Pamekasan sebagai satu-satunya SMK Pariwisata di Pamekasan terus mengembangkan sayap dan berinovasi untuk menjawab tantangan sebagai penyedia tenaga terampil pada tahun pelajaran 2003/2004 mencoba terobosan baru dengan membuka program keahlian Akomodasi Perhotelan .awal di buka program keahlian ini menerima satu rombongan belajar/ satu kelas . dengan dibukanya program keahlian ini berarti harus juga di lengkapi dengan fasilitas berupa ruang praktik bagi siswa seperti halnya program keahlian yang lainnya .

Berawal dari inilah maka SMK 3 dengan dimotori Bpk.Drs.H. Nurkodim selaku Kepala Sekolah saat itu membangun ssebuah ruang praktik/laboratorium berupa 2 kamar hotel sebagai tempat pelatihan/praktik siswa program keahlian Akomodasi Perhotelan.2 kamar beserta fasilitasnya ini diberi nama “Mini Hotel Srikandi” sesuai dengan nama unit produksi yang dimiliki oleh SMKN 3 Pamekasan.

Pada awal tahun 2004 SKMN 3 Pamekasan melalui direktorat pendidikan menengah kejuruan (DIKMENJUR) mendapatkan bantuan berupa pembangunan kamar hotel melalui program Hotel Training tahap 8 kamar hotel. Disamping itu SMKN 3 juga mendapatkan dana sharing dari pemerintah Kabupaten Pmekasan. Dengan demikian SMKN 3 memiliki 10 kamar lengkap dengan fasilitasnya.

Dengan bertambahnya jumlah kamar maka Mini Hotel Srikandi yang dulunya hanya sebagai laboratorium siswa kini di buka juga untuk umum sebagai tempat pelatihan praktik bagi siswa Perhotelan dengan menanganii dan melayani tamu secara langsung. Konsep yang digunakan adalah sebuah hote;l yang bernuansa Islami. Hal ini sesuai dengan dijadikannya Pamekasan sebagai kota Gerbang Salam. Sebagai langkah awal nama Mini Hotel Srikandi diganti dengan nama “SHOFA HOTEL” dan di ikuti dengan pemberian nama kamar hotel seperti Shofa 1 & 2 untuk Suite Room, Marwa untuk Deluxe dan Al-aziz untuk kamar standart.

Pada akhir tahun 2005 pemerintah melalui DIKMENJUR membuat jaringan diantara SMK se-indonesia yang mendapatkan bantuan pembangunan hotel training dengan nama jaringan hotel training dikmenjur (J H T D) dengan menggandeng Praktisi sebagai tenaga profesional di bidang Perhotelan sebagai Tim Hotel Training Research & Development.

Puncaknya pada awal pada tanggal 16 sampai dengan 19 Desember 2005 diadakan Work Shop dan peresmian Hotel Training se-Indonesia di Yogyakarta. Pada kesempatan itu juga diluncurkan sebuah nama Hotel Training SMK yang sebelumnya memiliki nama hotel yang berbeda-beda menjadi satu nama Hotel:*EDOTEL* yang di ikuti oleh nama kabupaten/kota dimana SMK berada seperti EDOTEL SMKN 1 surabaya, EDOTEL SMKN 3 Malang, dsb termasuk SHOFA

HOTEL SMK NEGERI 3 Pamekasan menjadi EDOTEL SMK Negeri 3 Pamekasan. Nama EDOTEL yang merupakan kependekan dari *Education Hotel* secara resmi digunakan setelah diresmikan secara nasional di Yogyakarta pada tanggal 19.

2. Paparan Hasil Penelitian

a. Strategi Kepala Sekolah Dalam Menarik Minat Pengunjung di Hotel SMKN 3 Pamekasan

Dalam menarik minat pengunjung hotel tentu ada beberapa strategi yang harus dilakukan, terlebih dengan persaingan bebas yang terjadi di era sekarang ini. Hotel yang berada di naungan lembaga pendidikan memiliki tantangan yang lebih besar dibanding dengan hotel yang bersifat murni bisnis dan tidak ada embel-embel pendidikan. Kepala sekolah sebagai penanggung jawab lembaga pendidikan yang dipimpin harus punya pengetahuan dan pengalaman yang luas, termasuk pengembangan lini usaha yang dijalankan oleh sekolah tersebut. Menurut Rochaety yang dikutip dalam buku manajemen kepemimpinan kepala sekolah bahwa strategi adalah merupakan suatu kesatuan rencana organisasi yang komprehensif dan terpadu yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi.¹

Kepala SMKN 3 Pamekasan sebagai penanggung jawab hotel memiliki strategi tersendiri dalam mengembangkan lini usahanya, salah satunya dalam mengembangkan usaha hotel yang dimiliki oleh sekolah tersebut. Untuk menarik minat pengunjung hotel di SMKN 3 Pamekasan

¹ Andang, *manajemen kepemimpinan kepala sekolah*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017),66.

kepala sekolah beserta pihak pengelola mempunyai strategi tersendiri, sebagaimana dikemukakan oleh Bapak Miftahol selaku kepala sekolah sekaligus sebagai penanggung jawab hotel, beliau menuturkan:

Tentu kami memiliki strategi tersendiri dalam mengelola hotel agar bisa menarik minat pengunjung menginap ke hotel SMKN 3 Pamekasan ini. Adapun strategi yang kami lakukan untuk menarik minat pengunjung hotel antara lain yang pertama, menjaga hubungan baik dengan tamu dan meningkatkan kualitas layanan, hal ini dilakukan agar mereka nyaman dan kembali lagi menginap di hotel ini. Yang kedua dengan cara menggunakan jasa travel online, salah satunya menggunakan aplikasi ebooking. Yang ketiga dengan cara menyebarkan brosur, khususnya di lingkungan lapas pamekasan, karena hotel berada di dekat lapas, sehingga memungkinkan hotel ini menjadi pilihan bagi keluarga para tahanan yang sedang menjenguk keluarganya untuk dijadikan tempat bermalam, khususnya bagi keluarga lapas yang dari jauh.²

Hal senada juga disampaikan oleh ibu Yuli Indrawati selaku guru

sekaligus manajer hotel SMKN 3 Pamekasan, beliau menuturkan bahwa:

Ada beberapa strategi yang kami lakukan untuk menarik minat pengunjung hotel SMKN 3 Pamekasan, mulai dari peningkatan kualitas layanan, serta menanamkan hubungan yang baik, yang beretika terhadap setiap pengunjung hotel, hal ini dilakukan agar para pengunjung merasa betah dan bisa menyebarkan hal positif ke masyarakat luas. Selain itu kami menyebarkan brosur, serta memanfaatkan kecanggihan teknologi online, dengan kerja sama dengan jasa travel online. Beberapa jasa ini dirasa sangat tepat dilakukan untuk meningkatkan minat pengunjung hotel SMKN 3 Pamekasan³

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Imam Ahmad Fausi

selaku salah satu karyawan Hotel SMKN 3 Pamekasan, beliau menuturkan bahwa:

Di sini ada beberapa strategi yang diterapkan oleh pihak hotel guna untuk menarik minat pengunjung diantaranya adalah dengan memanfaatkan jasa travel online, di sini biasanya menggunakan aplikasi ebooking. Selain itu kami juga dituntut untuk memberikan

² Miftahol, Kepala SMKN 3 Pamekasan, Wawancara Langsung Pada 2 Mei 2024.

³ Yuli Indrawati, Manajer Hotel SMKN 3 Pamekasan, Wawancara Langsung Pada 2 Mei 2024.

pelayanan yang baik, serta menjaga hubungan yang baik dengan para pengunjung. Selain itu kami juga menyebarkan brosur agar masyarakat umum bisa mengetahui keberadaan hotel SMKN 3 Pamekasan ini.⁴

Hal senada juga disampaikan oleh Dimas Shodiki salah satu siswa di SMKN 3 Pamekasan, beliau juga sering melaksanakan praktek di Hotel SMKN 3 Pamekasan, beliau menuturkan bahwa:

“yang saya tau hotel disini biasanya menkankan untuk memberikan pelayanan terbaik dan harus sopan ke pengunjung, ada juga penyebaran brosur dan juga menggunakan aplikasi ebooking. Cara-cara itu bisa menarik minat pengujung di hotel SMKN 3 Pamekasan”⁵

Dari beberapa pemaparan wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa ada beberapa strategi yang dilakukan oleh pihak hotel untuk menarik minat pengunjung, salah satunya adalah dengan cara meningkatkan kualitas layanan, menggunakan jasa travel online dan menyebar bosur.

Selain melakukan wawancara langsung, peneliti juga melakukan observasi di hotel SMKN 3 Pamekasan, dari hasil obsevasi ditemukan bawa pihak hotel melakukan beberapa strategi untuk menarik minat pengunjung hotel SMKN 3 Pamekasan, strategi pertama yang ditemukan saat observasi adalah pihak hotel membudayakan hubungan baik dengan para pengunjung dan meningkatkan kualitas layanan, hal ini dilakukan agar mereka kembali lagi menginap di hotel tersebut dan menyebarkan kesan positif ke masyarakat luas. Strategi kedua adalah dengan cara menggunakan jasa travel online, salah satunya menggunakan aplikasi ebooking. Strategi ketiga

⁴ Imam Ahmad Fausi, Karyawan Hotel SMKN 3 Pamekasan, Wawancara Langsung Pada 2 Mei 2024.

⁵ Dimas Shodiki, Siswa Smkn 3 Pamekasan, Wawancara Langsung Pada 2 Mei 2024.

dengan cara menyebar brosur, khususnya di lingkungan lapas pemekasan, karena hotel berada di dekat lapas, sehingga memungkinkan hotel ini menjadi pilihan bagi keluarga para tahanan yang sedang menjenguk keluarganya untuk dijadikan tempat bermalam, khususnya bagi keluarga lapas yang dari jauh.⁶

Selain melakukan observasi dan wawancara, peneliti juga melakukan pengecekan terhadap beberapa dokumen-dokumen hotel, setelah dicek ditemukan beberapa dokumen, seperti penggunaan jasa travel online ebooking, penggunaan aplikasi tersebut sangat bermanfaat untuk menarik minat pengunjung karena bisa mempermudah proses pemesanan kamar. Adapun terkait bukti foto dari dokumen tersebut peneliti melampirkannya di bagian lampiran-lampiran.⁷

Penerapan strategi-strategi di atas bertujuan untuk menarik minat pengunjung hotel, dan hal tersebut mampu meningkatkan minat masyarakat untuk berkunjung dan menginap di hotel SMKN 3 Pamekasan, sebagaimana yang dikemukakan oleh Bapak Miftahol selaku kepala sekolah sekaligus penanggung jawab hotel, beliau menuturkan bahwa:

“saya rasa dengan penerapan beberapa strategi yang saya sebutkan di atas cukup mampu menarik minat masyarakat, kami terus berupaya untuk memberikan yang terbaik untuk para pengunjung, oleh karenanya kami terus berupaya untuk meningkatkan berbagai bidang agar kami bisa bersaing dengan hotel lain di kelasnya”⁸

Hal senada juga disampaikan oleh ibu Yuli Indrawati selaku guru sekaligus manajer hotel SMKN 3 Pamekasan, beliau menuturkan bahwa:

⁶ Observasi Langsung di Hotel SMKN 3 Pamekasan Pada Tanggal 6 Mei 2024.

⁷ Dokumen Hotel, Pengecekan Langsung Arsip-Arsip Berkaitan Dengan Strategi Untuk Menarik Minat Puguunjung Hotel SMKN 3 Pamekasan Pada Tanggal 6 Mei 2024.

⁸ Miftahol, Kepala SMKN 3 Pamekasan, Wawancara Langsung Pada 2 Mei 2024.

“maksud dari beberapa strategi diatas tentu tujuannya adalah untuk memikat para pengunjung hotel agar tertarik, betah dan nyaman berada di hotel SMKN 3 Pamekasan. Hotel SMKN 3 Pamekasan ini tentu memiliki keunggulan, seperti dari lokasi, harga dan fasilitas yang cukup memadai”⁹

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Imam Ahmad Fausi

selaku salah satu karyawan Hotel SMKN 3 Pamekasan, beliau menuturkan

bahwa:

Sejauh ini beberapa strategi tersebut cukup ampuh untuk menarik minat pengunjung hotel di SMKN 3 Pamekasan. Penggunaan strategi tersebut menurut saya sangat tepat, sehingga bisa membuat hotel SMKN 3 Pamekasan dikenal oleh masyarakat luas sebagai hotel yang ramah, serta terjangkau untuk semua kalangan, baik kalangan menengah keatas, ataupun menengah kebawah. Pihak hotel tentu harus terus berinovasi agar hotel SMKN 3 Pamekasan terus eksis dan bisa bersaing”¹⁰

Hal serupa juga disampaikan oleh Nur Indrawati salah satu guru

perhotelan di SMKN 3 Pamekasan beliau menuturkan bahwa:

Saya lihat kepala sekolah memiliki strategi tersendiri dalam mengelola hotel agar bisa menarik minat pengunjung hotel SMKN 3 Pamekasan ini. Ada beberapa strategi yang dilakukan untuk menarik minat pengunjung hotel antara lain yang pertama, menjaga hubungan baik dengan tamu dan meningkatkan kualitas layanan. Yang kedua dengan cara menggunakan jasa travel online, salah satunya menggunakan aplikasi ebooking. Yang ketiga dengan cara menyebar brosur, khususnya di lingkungan lapas Pamekasan, karena hotel berada di dekat lapas dan yang terakhir adalah dengan cara mengadakan diskon¹¹

Penuturan yang sama juga disampaikan oleh Kamil Hasan salah satu

siswa SMKN 3 Pamekasan, beliau menuturkan bahwa:

Hotel SMKN 3 Pamekasan memiliki beberapa strategi untuk menarik minat pengunjung, strategi yang dilakukan merupakan strategi yang sesuai dengan perkembangan zaman, mulai dari melakukan peningkatan kualitas layanan, seperti mengedepankan sikap ramah, murah senyum dan lain sebagainya, pihak hotel juga

⁹ Yuli Indrawati, Manajer Hotel SMKN 3 Pamekasan, Wawancara Langsung Pada 2 Mei 2024.

¹⁰ Imam Ahmad Fausi, Karyawan Hotel SMKN 3 Pamekasan, Wawancara Langsung Pada 2 Mei 2024.

¹¹ Nur Indrawati, Guru Perhotelan SMKN 3 Pamekasan, Wawancara Langsung Pada 2 Mei 2024.

melakukan pemasaran dengan strategi pemanfaatan jasa travel online, menyebar brosur, hingga melakukan diskon besar-besaran”¹²
Hal senada juga disampaikan oleh Desi Sulistiana selaku siswa

perhotelan di SMKN 3 Pamekasan, beliau menuturkan bahwa:

Ya disini tentu ada beberapa strategi yang dilakukan untuk memancing minat pengunjung hotel, mulai dari perbaikan layanan hotel, memanfaatkan media dan teknologi, mendesain brosur yang keren, dan tentu ada diskon-diskon menarik. Semua langkah dan strategi tersebut tujuannya adalah untuk menarik minat pengunjung hotel di SMKN 3 Pamekasan¹³

Dari beberapa hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa dengan penerapan beberapa strategi yang sudah dipaparkan di atas bisa cukup ampuh dalam menarik minat pengunjung hotel. Sehingga hotel terus bisa berkembang dan terus menjadi pilihan bagi masyarakat.

Untuk memperkuat data itu peneliti juga melakukan observasi langsung, dari hasil observasi peneliti melihat bahwa minat pengunjung hotel sangat baik, pemesanan kamar hotel stabil dan bisa bersaing dengan hotel yang lain, terlebih dengan hotel sekelasnya.¹⁴

Selain melakukan observasi dan wawancara, peneliti juga melakukan pengecekan terhadap beberapa dokumen-dokumen hotel, setelah dicek ditemukan beberapa dokumen, seperti penggunaan jasa travel online yang terus stabil, berkaitan dengan dokumen-dokumen ini peneliti melampirkan di bagian lampiran-lampiran.¹⁵

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara

¹² Kamil Hasan, Siswa Perhotelan SMKN 3 Pamekasan, Wawancara Langsung Pada 2 Mei 2024.

¹³ Desi Sulistiana, Siswa Perhotelan SMKN 3 Pamekasan, Wawancara Langsung Pada 2 Mei 2024.

¹⁴ Observasi Langsung di Hotel SMKN 3 Pamekasan Pada Tanggal 6 Mei 2024.

¹⁵ Dokumen Hotel, Pengecekan Langsung Arsip-Arsip Berkaitan Dengan Strategi Untuk Menarik Minat Pugnjung Hotel SMKN 3 Pamekasan Pada Tanggal 6 Mei 2024.

dan dokumentasi, maka dapat diperoleh hasil temuan penelitian terkait strategi kepala sekolah dalam menarik minat pengunjung hotel SMKN 3 Pamekasan sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kualitas layanan dan menjaga hubungan baik
- b. Memanfaatkan jasa travel online
- c. Menyebar Brosur

b. Hambatan Yang Dihadapi Kepala Sekolah Dalam Menarik Minat Pengunjung Hotel SMKN 3 Pamekasan

Setiap lini usaha pasti memiliki tantangan dan hambatan yang dihadapi, termasuk dalam menarik minat pengunjung hotel. Ada berbagai macam hambatan yang perlu diatasi agar lini usahanya terus berjalan secara optimal dan terus eksis di era persaingan bebas ini. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Bapak Miftahol selaku kepala sekolah sekaligus penanggung jawab hotel SMKN 3 Pamekasan, beliau menuturkan bahwa:

Tentu ada beberapa hambatan dan rintangan yang kami hadapi dalam menjalankan lini usaha hotel SMKN 3 Pamekasan, setidaknya ada dua hambatan yang paling terasa saat ini, pertama perihal keterbatasan modal, yang kedua pesaing yang semakin banyak muncul. Hambatan-hambatan ini menjadi kendala tersendiri dalam menjalankan lini usaha hotel di SMKN 3 Pamekasan, terlebih hotel tersebut masih berada dibawah naungan sekolah. Namun sejauh ini kendala-kendala itu masih bisa kami tangani dan alhamdulillah hotel terus berjalan, meski harus bersaing dengan ketat.¹⁶

Hal senada juga disampaikan oleh ibu Yuli Indrawati selaku guru sekaligus manajer hotel SMKN 3 Pamekasan, beliau menuturkan bahwa:

Ya ada *dong* beberapa hambatan yang kami hadapi di hotel SMKN 3

¹⁶ Miftahol, Kepala SMKN 3 Pamekasan, Wawancara Langsung Pada 2 Mei 2024.

Pamekasan. Hambatan yang paling mencolok adalah banyak pesaing yang muncul belakangan ini dengan kualitas yang bagus, sehingga kami harus putar otak agar kami bisa menghadapi tantangan itu. Selain itu hambatan lain adalah soal modal hotel, kami kesulitan perihal modal karena hotel kami berada dibawah naungan sekolah, sehingga kami tidak bisa berakselesai secara bebas¹⁷

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Imam Ahmad Fausi

selaku salah satu karyawan Hotel SMKN 3 Pamekasan, beliau menuturkan bahwa:

Menurut saya ada beberapa hal sih yang menjadi hambatan dalam proses menarik minat pengunjung, mulai dari banyak saingan hotel, sekarang itu di Pamekasan banyak sekali hotel baru yang muncul, mereka hadir dengan nuansa moderen, sehingga itu menjadi tantangan tersendiri bagi kami selaku karyawan dan pengelola hotel SMKN 3 Pamekasan¹⁸

Hal senada juga disampaikan oleh Dimas Shodiki salah satu siswa di

SMKN 3 Pamekasan, beliau juga sering melaksanakan praktek di Hotel SMKN 3 Pamekasan, beliau menuturkan bahwa:

Menurut pengamatan saya, yang menjadi hambatan dalam menarik minat pengunjung hotel SMKN 3 Pamekasan adalah adanya pesaing yang memiliki modal yang kuat sehingga mereka bisa memberikan fasilitas layaknya seperti hotel bintang 5, untuk mengatasi itu pihak hotel harus terus berupaya untuk mengembangkan hotel SMKN 3 Pamekasan agar terus berkembang dan bisa bersaing di kota Pamekasan¹⁹

Setiap hambatan yang ada tentu harus dihadapi dengan bijak dan perlu melakukan penanganan-penanganan sehingga hambatan itu bisa diatasi, dan hotel terus bisa eksis dan bisa bersaing dengan para kompetitor meski dalam keadaan mengalami berbagai keterbatasan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Bapak Miftahol selaku kepala sekolah sekaligus penanggung jawab hotel SMKN 3 Pamekasan, beliau menuturkan bahwa:

¹⁷ Yuli Indrawati, Manajer Hotel SMKN 3 Pamekasan, Wawancara Langsung Pada 2 Mei 2024.

¹⁸ Imam Ahmad Fausi, Karyawan Hotel SMKN 3 Pamekasan, Wawancara Langsung Pada 2 Mei 2024.

¹⁹ Dimas Shodiki, Siswa Smkn 3 Pamekasan, Wawancara Langsung Pada 2 Mei 2024.

Ya tentu kami tidak gentar menghadapi berbagai macam hambatan dan tantangan yang ada, kami terus berjuang agar hotel SMKN 3 Pamekasan bisa bersaing dengan hotel yang lain dan alhamdulillah hotel ini masih menjadi salah satu pilihan masyarakat hingga saat ini. Kami terus berupaya melakukan perbaikan dan pengembangan agar hotel ini tetap berjalan dengan baik dan tetap eksis di tengah-tengah masyarakat²⁰

Hal senada juga disampaikan oleh ibu Yuli Indrawati selaku guru

sekaligus manajer hotel SMKN 3 Pamekasan, beliau menuturkan bahwa:

Saya selaku manajer hotel akan terus berusaha semaksimal mungkin untuk menghadai hambatan-hambatan yang sudah saya jelaskan tadi dengan cara-cara yang tepat sasaran. Sampai saat ini kami merasa kami bisa menghadapi hambatan tersebut, hal itu dibuktikan dengan masih adanya Hotel SMKN 3 Pamekasan di tengah-tengah masyarakat. Kami masih bisa bersaing dengan hotel yang lain dan kami terus memiliki pengunjung, bahkan ada yang memang rutin menginap di hotel kami.²¹

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Imam Ahmad Fausi

selaku salah satu karyawan Hotel SMKN 3 Pamekasan, beliau menuturkan

bahwa:

Sejauh ini pihak hotel SMKN 3 Pamekasan mampu menghadapi berbagai macam hambatan dan tantangan yang ada. Saya mengatakan hal ini karena saya melihat pengunjung hotel SMKN 3 Pamekasan terus berdatangan, hotel ini masih menjadi pilihan. Mungkin penyebabnya karena berbagai aspek, mulai dari lokasi, harga terjangkau, hingga kepiawaian pengelola hotel dalam menarik minat pengunjung.²²

Hal serupa juga disampaikan oleh Nur Indrawati salah satu guru

perhotelan di SMKN 3 Pamekasan beliau menuturkan bahwa:

Ya pasti ada beberapa hambatan yang kami hadapi dalam proses menarik minat pengunjung hotel SMKN 3 Pamekasan, sejauh ini ada dua hambatan yang paling nampak, pertama perihal keterbatasan modal, yang kedua pesaing yang semakin banyak muncul. Hambatan-hambatan ini menjadi kendala tersendiri dalam menjalankan lini usaha hotel di SMKN 3 Pamekasan, terlebih hotel tersebut masih berada

²⁰ Miftahol, Kepala SMKN 3 Pamekasan, Wawancara Langsung Pada 2 Mei 2024.

²¹ Yuli Indrawati, Manajer Hotel SMKN 3 Pamekasan, Wawancara Langsung Pada 2 Mei 2024.

²² Imam Ahmad Fausi, Karyawan Hotel SMKN 3 Pamekasan, Wawancara Langsung Pada 2 Mei 2024.

dibawah naungan sekolah. Namun sejauh ini kendala-kendala itu masih bisa kami tangani dan alhamdulillah hotel terus berjalan, meski harus bersaing dengan ketat.²³

Penuturan yang sama juga disampaikan oleh Kamil Hasan salah satu

siswa SMKN 3 Pamekasan, beliau menuturkan bahwa:

Kalau saya lihat ada beberapa hambatan dalam menarik minat pengunjung hotel, mulai dari keterbatasan modal, hingga maraknya pesaing yang ada di kota Pamekasan ini. Semua rintangan ini menjadi kendala tersendiri. Namun nampaknya hotel SMKN 3 Pamekasan terus berjuang dan alhamdulillah sampai saat ini hotel SMKN 3 masih tetap eksis dan tetap beroperasi seperti biasa. Hal ini tentu hal yang sangat membanggakan dan kepala sekolah selaku penanggung jawab hotel patut kita apresiasi.²⁴

Hal senada juga disampaikan oleh Desi Sulistiana selaku siswa

perhotelan di SMKN 3 Pamekasan, beliau menuturkan bahwa:

Ada beberapa hambatan yang dialami oleh hotel SMKN 3 Pamekasan, mulai dari minimnya modal, serta persaingan yang sangat ketat. Hambatan-hambatan ini tentu harus dihadapi dengan bijak agar hotel SMKN 3 Pamekasan terus berkembang dan tidak hilang dari persaingan. Kepala sekolah harus mampu memecahkan segala hambatan-hambatan tersebut²⁵

Dari beberapa hasil wawancara di atas dapat peneliti simpulkan bahwa

ada beberapa hambatan yang dialami pihak hotel dalam menarik minat dan mengembangkan hotel, diantaranya yaitu keterbatasan modal dan banyaknya pesaing.

Untuk data yang diperoleh semakin valid peneliti melakukan observasi dan pengecekan terhadap dokumen-dokumen di hotel SMKN 3 Pamekasan, dari hasil observasi dan pengecekan terhadap dokumen-dokumen hotel ditemukan bahwa hambatan yang dialami oleh hotel SMKN 3 Pamekasan dalam menarik minat pengunjung adalah banyaknya pesaing hotel di kota

²³ Nur Indrawati, Guru Perhotelan SMKN 3 Pamekasan, Wawancara Langsung Pada 2 Mei 2024.

²⁴ Kamil Hasan, Siswa Perhotelan SMKN 3 Pamekasan, Wawancara Langsung Pada 2 Mei 2024.

²⁵ Desi Sulistiana, Siswa Perhotelan SMKN 3 Pamekasan, Wawancara Langsung Pada 2 Mei 2024.

Pamekasan, banyaknya pesaing ini membuat SMKN 3 Pamekasan harus berjuang lebih keras agar bisa menarik perhatian masyarakat agar menginap di hotel tersebut dibandingkan hotel yang lain. Selain itu keterbatasan modal menjadi hambatan tersendiri bagi Hotel SMKN 3 Pamekasan untuk berakselerasi mengembangkan hotel, terlebih hotel SMKN 3 Pamekasan berada di bawah naungan sekolah, sehingga gak bisa memiliki dana yang lebih seperti hotel pada umumnya. Namun meski memiliki hambatan dan keterbatasan, hotel SMKN 3 Pamekasan masih bisa eksis hingga saat ini, dan masih menjadi pilihan bagi masyarakat, khususnya bagi masyarakat yang memiliki ekonomi sedang, hotel SMKN 3 Pamekasan juga menjadi pilihan bagi para keluarga tahanan lapas, mengingat lokasinya dekat dengan lapas Pamekasan.²⁶

Berkaitan dokumen-dokumen peilitan, peneliti melaporkannya dibagian lampiran-lampiran, di bagian tersebut peneliti mencantumkan semua bukti atau dokumen yang ditemukan di lapangan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, maka dapat diperoleh hasil temuan penelitian terkait strategi kepala sekolah dalam menarik minat pengunjung hotel SMKN 3 Pamekasan sebagai berikut:

- a. Persaingan yang ketat
- b. Keterbatasan Modal

²⁶ Oberservasi Langsung

B. Pembahasan

1. Strategi Kepala Sekolah Dalam Menarik Minat Pengunjung di Hotel SMKN 3 Pamekasan

Dalam menarik minat pengunjung hotel tentu ada beberapa strategi yang harus dilakukan, terlebih dengan persaingan bebas yang terjadi di era sekarang ini. Hotel yang berada di naungan lembaga pendidikan memiliki tantangan yang lebih besar dibanding dengan hotel yang bersifat murni bisnis dan tidak ada embel-embel pendidikan. Kepala sekolah sebagai penanggung jawab lembaga pendidikan yang dipimpin harus punya pengetahuan dan pengalaman yang luas, termasuk pengembangan lini usaha yang dijalankan oleh sekolah tersebut. Menurut Rochaety yang dikutip dalam buku manajemen kepemimpinan kepala sekolah bahwa strategi adalah merupakan suatu kesatuan rencana organisasi yang komprehensif dan terpadu yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi.²⁷

SMKN 3 Pamekasan memiliki strategi tersendiri dalam mengembangkan lini usahanya, salah satunya dalam mengembangkan usaha hotel yang dimiliki oleh sekolah tersebut. Untuk menarik minat pengunjung hotel di SMKN 3 Pamekasan pihak pengelola mempunyai strategi tersendiri, adapun strategi-strategi tersebut antara lain sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kualitas layanan dan menjaga hubungan baik

²⁷ Andang, *manajemen kepemimpinan kepala sekolah*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017),66.

Peningkatan kualitas layanan merupakan hal yang penting dilakukan dalam sebuah lini usaha, termasuk dalam bisnis perhotelan. Kualitas layanan menjadi kunci dari sebuah keberlangsungan sebuah hotel. Kepala SMKN 3 Pamekasan terus melakukan perbaikan-perbaikan dan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan serta terus berupaya menjaga hubungan baik dengan para pengunjung hotel. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya untuk menarik minat pengunjung. Dengan pelayanan yang baik akan menciptakan citra positif bagi hotel SMKN 3 Pamekasan, yang pada akhirnya citra positif tersebut agar menyebar luas di tengah-tengah masyarakat, lalu membuat masyarakat terdorong untuk mengunjungi dan menginap di hotel SMKN 3 Pamekasan.

Kotler dan Keller mengatakan bahwa kualitas merupakan keseluruhan fitur dan karakteristik dari sebuah produk atau jasa yang dapat memenuhi keinginan dan kepuasan. Sedangkan menurut Chin dan Anh bahwa kualitas sebagai keunggulan, nilai, kesesuaian untuk digunakan, penghindaran kerugian dan pertemuan atau melebihi harapan pelanggan. Kualitas jasa menjadi sangat penting di dalam kemajuan bisnis, menciptakan daya saing untuk memenangkan pelanggan, memunculkan kepercayaan terhadap produk dan jasa yang ditawarkan, menjadi alat dalam menciptakan keunggulan yang

kompetitif.²⁸

Dari beberapa gagasan di atas bisa penulis simpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan hotel menjadi senjata ampuh dalam menarik minat pengunjung, kualitas layanan hotel yang baik akan memungkinkan untuk menarik minat pengunjung menjadi lebih banyak dan lebih besar. Maka dari itu peningkatan kualitas layanan hotel dan menjaga hubungan baik dengan pengunjung menjadi strategi yang tepat untuk dilakukan.

b. Memanfaatkan jasa travel online

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi membuat semua hal serba mudah termasuk dalam memesan tiket hotel. Penggunaan jasa travel online seperti *ebooking* merupakan salah satu bentuk kemajuan dari ilmu pengetahuan dan teknologi. SMKN 3 Pamekasan menggunakan jasa travel online *ebooking* agar memudahkan para pengunjung untuk memesan hotel, jasa travel online juga berfungsi sebagai media promosi agar hotel tersebut dikenal oleh masyarakat luas. Kemudahan-kemudahan yang diberikan oleh pihak Hotel SMKN 3 Pamekasan menjadi daya tarik tersendiri bagi para pengunjung, sehingga mendorong mereka untuk mengunjungi dan menginap di hotel SMKN 3 Pamekasan.

Jasa travel online adalah agen yang berperan sebagai media promosi dan penjualan secara online secara website. Jasa travel online

²⁸ Hengki Mangiring Parulian Simarmata, "Peningkatan Kualitas Layanan Untuk Kepuasan Pelanggan" *Jurnal Bk & BI Politeknik Bisnis Indonesia*, (2018), 45.

adalah website yang dikelola oleh OTA yang mendistribusikan dan memfasilitasi pemesanan ke pihak penyedia usaha pariwisata atau hotel. Menurut Jamal terdapat 6 manfaat penggunaan jasa travel online bagi konsumen dan perusahaan antara lain, *convenience, information, respond to market, condition, reduce printing & postagecost, reducelaborcost.*²⁹

Dari beberapa pemaparan diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa jasa travel online sangat dibutuhkan dan sangat penting untuk memudahkan dan menarik minat para pengunjung hotel. Dengan menggunakan jasa travel online jangkauan promosi lebih luas dan lebih menarik sesuai dengan perkembangan zaman, dengan jangkauan promosi yang lebih luas memungkinkan untuk menarik minat pengunjung lebih banyak. Hal inilah yang dilakukan oleh SMKN 3 Pamekasan untuk menarik minat pengunjung, yakni dengan menggunakan jasa travel online, salah satunya yakni *ebooking*.

c. Menyebar brosur

Kegiatan promosi dilakukan dengan berbagai macam cara agar hotel tersebut bisa dikenal oleh masyarakat luas, salah satu cara yang bisa dilakukan adalah dengan cara menyebar brosur hotel. Penyebaran brosur ini dilakukan agar masyarakat bisa mengetahui keberadaan hotel tersebut. Dalam penyebaran brosur ini tentu tidak boleh dilakukan dengan sembarangan, ada hal yang perlu diperhatikan. Dalam menyebar

²⁹ Frisiska, "Peranan *Online Travel Agent* Dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung Di Hotel Amaris La Codefin Kemang" *Jurnal Pesona Hospitality*, No2, (2023), 2.

brosur harus dilakukan dengan tepat sasaran, artinya pihak hotel harus tau target pasarnya, serta desain brosur harus menarik dan kekinian. Di SMKN 3 Pamekasan penyebaran ini dilakukan dengan sangat tepat, yang menjadi target pasar di hotel tersebut seperti keluarga dari para tahanan lapas Pamekasan, hal ini dilakukan dikarenakan lokasi hotel sangat dekat dengan lapas Pamekasan. Banyak sekali keluarga para tahanan yang sedang mencari tempat menginap saat mereka mengunjungi keluarganya di lapas Pamekasan.

Wahyuni mengatakan bahwa brosur adalah permainan warna yang *full color/soft* dilengkapi dengan desain yang menarik. Sedangkan Kotler mengemukakan pendapatnya mengenai pemasaran sebagai proses sosial yang dengan proses itu individu dan kelompok mendapatkan hal-hal yang mereka butuhkan dan inginkan dengan cara menciptakan, mewarnakan, dan secara bebas mempertukarkan produk dan jasa yang bernilai dengan pihak lain.³⁰

Dari beberapa pemaparan di atas dapat penulis simpulkan bahwa penyebaran brosur menjadi salah satu strategi yang sangat penting dilakukan untuk menarik minat pengunjung hotel. Penyebaran brosur sangat berdampak pada peningkatan jumlah pengunjung asalkan penyebaran brosur tersebut dilakukan dengan cara yang tepat sasaran dan desain brosur yang menarik.

d. Mengadakan diskon

³⁰ Claudia Ayu Mahardhika Ekanto, "Marketing Strategy Using Brochure" *Jurnal Ilmiah Informasi dan Komunikasi* No 1 (2018), 51-52.

Diskon menjadi hal yang ditunggu-tunggu oleh para pengunjung hotel, gebrakan diskon hotel menjadi suatu cara untuk bisa menarik minat pengunjung hotel. Kegiatan diskon ini juga harus diperhitungkan dengan sangat matang dan juga harus tepat sasaran. Sebagaimana yang dilakukan oleh hotel SMKN 3 Pamekasan, hotel ini juga menyediakan sebuah diskon di hari-hari tertentu, misalnya di hari tahun baru atau hari-hari besar keagamaan. Di hotel SMKN 3 Pamekasan, juga mengadakan diskon kepada para sales, hal ini bertujuan untuk menarik minat para sales yang dari luar kota untuk menginap di hotel SMKN 3 Pamekasan.

Menurut Hunger strategi adalah rumusan strategi perencanaan komprehensif tentang bagaimana perusahaan mencapai misi dan tujuannya. Strategi akan memaksimalkan keunggulan kompetitif dan memaksimalkan keterbatasan bersaing. Strategi yang diterapkan dalam perusahaan yang sudah memasuki persaingan dalam pasar global berskala besar dan rencana strategi yang dibuat harus berorientasi pada masa depan agar dapat berinteraksi dengan lingkungan yang kompetitif untuk mencapai tujuan perusahaan.³¹

Dari beberapa pemaparan di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa mengadakan diskon hotel adalah strategi yang sangat tepat dilakukan, karena diskon hotel bisa membuat para pengunjung cenderung lebih tertarik karena bisa menghemat pengeluaran mereka.

³¹ Radita Linggar Safitri, "Analisis Strategi Perhotelan Di Surakarta" *Tesis Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta*, (2018), 2.

Namun dalam mengadakan diskon hotel harus diperhitungkan dengan sangat tepat agar keuangan hotel tetap berjalan dengan sehat dan tidak mengalami kerugian.

2. Hambatan Yang Dihadapi Kepala Sekolah Dalam Menarik Minat Pengunjung Hotel SMKN 3 Pamekasan

Setiap lini usaha pasti memiliki tantangan dan hambatan yang dihadapi, termasuk dalam menarik minat pengunjung hotel. Ada berbagai macam hambatan yang perlu diatasi agar setiap lini usaha terus berjalan secara optimal dan terus eksis di era persaingan bebas ini. Setidaknya ada dua hambatan yang dialami dalam upaya meningkatkan minat pengunjung di hotel, antara lain sebagai berikut:

a. Persaingan yang ketat

Seiring dengan perkembangan zaman persaingan antara hotel yang satu dengan yang lain semakin ketat. Hal ini tentu menjadi tantangan tersendiri bagi pengelola hotel agar terus bisa bertahan dan terus berupaya untuk menarik minat pengunjung dengan cara yang tepat dan unik. Persaingan yang ketat memang menjadi hambatan tersendiri, namun setiap tantangan itu pasti ada jalan keluar dan pasti bisa diatasi asalakan pihak hotel benar-benar kreatif.

Pemasaran tidak akan pernah terlepas dari unsur persaingan. Biasanya, tidak ada satu bisnis pun, yang dengan leluasa berleha-leha menikmati penjualan dan keuntungan. Dalam dunia persaingan usaha dikenal dengan dinamika persaingan yang berarti perubahan-

perubahan yang terjadi terhadap persaingan yang terjadi pada perusahaan dalam memperebutkan pelanggan pada periode-periode tertentu. Untuk itu setiap perusahaan perlu memperhatikan dinamika yang terjadi agar mereka bisa mengikuti persaingan supaya tidak mengalami kekalahan dalam kompetisi di pasar.³²

Dalam menghadapi persaingan hotel yang semakin ketat, perlu ada upaya kongkrit untuk mengatasi hal tersebut. Apabila hal tersebut tidak segera diatasi maka secara perlahan hotel tersebut akan tenggelam karena tidak mampu bersaing dengan hotel yang lain.

Hotel SMKN 3 Pamekasan terus melakukan upaya-upaya kongkrit untuk menghadapi persaingan yang sangat ketat. Ada berbagai strategi yang dilakukan, mulai dari meningkatkan kualitas layanan dan menjaga hubungan baik dengan pengunjung, pemanfaatan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, salah satunya pemanfaatan jasa travel online. Selain itu pihak hotel juga melakukan penyebaran brosur dan mengadakan diskon-diskon menarik.

b. Keterbatasan Modal

Keterbatasan modal menjadi salah satu penghambat dalam melakukan pengembangan terhadap sebuah hotel, modal yang terbatas membuat hotel tidak bisa berakselesasi dengan cepat dan menyesuaikan dengan perkembangan yang ada, hal ini tentu pada

³² M. Taufik, *Dinamika Pemasaran Jelajahi dan rasakan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005), 18.

akhirnya berpengaruh terhadap minat dari pengunjung hotel.

Modal menjadi bagian yang sangat penting dalam keberlangsungan sebuah hotel, dengan modal yang cukup pihak hotel bisa mengembangkan dan meningkatkan fasilitas yang ada di hotel tersebut. Agar hotel tetap berjalan meski berada dalam keterbatasan modal, pihak pengelola harus pandai mencari jalan keluar, perlu ada upaya khusus dan perlu ada manajemen yang tepat.

Yang membuat estimasi modal mungkin mendapatkan perusahaannya kekurangan modal. Ini menyebabkan perkembangan dan operasi perusahaan menghadapi berbagai kendala. Disamping itu kesalahan ini juga menyebabkan ³³hubungan dengan vendor, konsumen dan karyawan tidak baik.

Hotel yang memiliki modal terbatas harus pandai mencari target pasar, harus pandai mempromosikan hotel dan harus pandai untuk menarik minat pengunjung. Sebagaimana yang dilakukan SMKN 3 Pamekasan, sekalipun hotel tersebut memiliki modal yang terbatas, tapi pihak hotel tak menyerah, mereka melakukan pemetaan target pasar dengan tepat sehingga hotel tersebut masih bisa bersaing hingga saat ini.

³³Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (Bandung: Alfabeta, 2009), 32.