# **BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

## Pariwisata

Menurut Undang – Undang Republik Indonesia nomor 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan ( pasal 1 ayat 3) pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah.

(pasal 1 ayat 4) kepariwisataan adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat,sesama wisatawan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan Pengusaha.

Menurut Mulyadi dalam (Surur, 2020) pariwisata adalah suatu aktivitas yang di tandai dengan perubahan tempat tinggal sementara dari seseorang diluar tempat tinggal tetapnya dengan suatu alasan apapun selain melakukan kegiatan yang bisa menghasilkan upah atau gaji.

## Pengertian Wisatawan

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 10 tahun 2009 (pasal 1 ayat 2) tentang kepariwisataan, Wisatawan adalah orang yang melakukan kegiatan wisata.

Sementara pada Resolusi Dewan Ekonomi Dan Sosial Persatuan Bangsa – Bangsa (PBB) No.870 pasal 5 dalam (Kobun dkk, 2022) menyatakan bahwa visitor atau wisatawan adalah setiap orang yang mengunjungi suatu negara yang bukan merupakan tempat tinggalnya yang biasa, dengan alasan apapun juga, kecuali mengusahakan sesuatu pekerjaan yang di bayar oleh negara yang di kunjumginya.

Badan Pusat Statistik (BPS) dalam ( Soedarso dkk, 2014) menyatakan bahwa definisi yang digunakan untuk pengunjung sesuai dengan rekmendasi *World Tourism Organization*, yaitu setiap orang melakukan perjalanan ketujuan utama di luar lingkungan biasanya, kurang dari 1 tahun, untuk tujuan utama apapun (bisnis, liburan, atau tujuan pribadi lainnya) selain untuk di pekerjakan oleh entitas penduduk di negara yang dikunjungi. Definisi ini mencakup 2 kategori pengunjung atau wisatawan, yaitu:

1. wisatawan adalah pengunjung menurut pengertian di atas, yang tinggal sekurang – kurangnya 24 jam, tetapi tidak lebih dari 12 bulan, di tempat yang dikunjungi, dengan maksud berkunjung, antara lain untuk tujuan:
2. pribadi: kesenangan, rekreasi, mengunjungi teman dan kerabat, studi dan pelatihan,kesehatan dan perawatan medis, olahraga, agama/ ziarah, belanja, transit, dan lain – lain.
3. Bisnis dan profesional menghadiri pertemuan, konferensi,pameran dagang dan pameran, konser, pertunjukan dan lain – lain.
4. pengunjung atau wisatawan pada hari yang sama (*excursionis*) adalah setiap pengunjung menurut definisi di atas, yang tinggal kurang dari 24 jam di tempat yang dikunjungi (termasuk penumpang kapal pesiar, yaitu setiap pengunjung yang tiba di suatu negar dengan kapal laut atau kereta api, tidak tinggal di akomodasi yang tersedia di negara tersebut).

pada dasarnya wisatawan dibedakan antara:

1. Wisatawan Nusantara (*domestic tourist*) adalah penduduk Indonesia yang melakukan perjalanan dalam wilayah geografis Indonesia (perjalanan dalam negeri) secara sukarela kurang dari satu tahun dan bukan untuk tujuan bersekolah atau bekerja, serta sifat perjalanannya bukan rutin (*commuting*).
2. Wisatawan Nasional (wisnas) adalah penduduk Indonesia yang melakukan perjalanan ke luar negeri bukan untuk bekerja atau memperoleh penghasilan di luar negeri dan tinggal tidak lebih dari satu tahun dengan maksud kunjungan antara lain berlibur, pekerjaan atau bisnis, teman atau keluarga, keagamaan, olahraga, dan lainnya, disebut juga *outbound tourist*.
3. Wisatawan Mancanegara (wisman), yaitu penduduk luar negeri yang berkunjung ke Indonesia, disebut juga *inbound tourist*.

## Hotel

Menurut AHMA (American Hotel & Motel Association) dalam (Susanti,2023) pengertian Hotel sebagai suatu tempat dimana disediakan penginapan, makanan dan minuman, serta pelayanan lainnya, untuk disewakan bagi para tamu atau orang – orang yang tinggal untuk sementara.

Berdasarkan keputusan Menteri Pariwisata, Pos, Telekomunikasi No Km 94/HK103/MPPT 1987 dalam (Nurnawati, dkk, 2017) pengertian hotel adalah salah satu jenis akomodassi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia nakanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakan umum yang dikelola secara komersil.

Menurut Widanaputra dalam (Sukma dkk, 2020) definisi hotel adalah suatu jenis akomodasi dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap.

## Klasifikasi Hotel

Menurut peraturan Pemerintah, yaitu SK: Kep–22/U/VI/78 oleh Dirjen Pariwisata tentang klasifikasi hotel dalam ( Nuraini dkk, 2019).

Klasifikasi hotel ditinjau dari beberapa faktor, yaitu:

1. Unsur atau Komponen Harga Kamar (Type of Plan) di mana harga kamar yang dijual hanya harga kamar saja atau merupakan sistem paket, yaitu:
2. *European plan hotel*: hotel dengan biaya untuk harga kamar saja.
3. *American plan* hotel: hotel dengan perencanaan biaya termasuk harga kamar dan makan, terbagi dua yaitu:
4. Full American Plan (FAP): harga kamar termasuk tiga kali makan sehari (sarapan, makan siang, dan makan malam).
5. Modified American Plan (MAP): harga kamar termasuk dua kali makan sehari yaitu: makan pagi dan makan siang atau makan pagi dan makan malam.
6. Continental plan hotel: hotel dengan perencanaan harga kamar sudah termasuk dengan Continental breakfast.
7. Bermuda plan hotel: hotel dengan perencanaan harga kamar yang sudah termasuk dengan *American breakfast*.
8. Tipe Tamu Menginap menurut Tarmoezi dalam ( Nuraini dkk, 2019).
9. *Family hotel*: hotel untuk tamu yang menginap bersama keluarga.
10. *Business hotel*: hotel untuk tamu berupa pengusaha.
11. *Tourist hotel*: hotel untuk tamu yang menginap seperti wisatawan, baik domestic maupun luar negeri.
12. *Transit hotel*: hotel untuk tamu yang transit (singgah sementara).
13. *Cure hotel*: hotel untuk tamu yang menginap dalam proses pengobatan atau penyembuhan penyakit.
14. Hotel berdasarkan ukuran menurut Tarmoezi dalam ( Nuraini dkk, 2019).
15. *Small hotel*: hotel kecil yang jumlaj kamar di bawah 150 kamar.
16. *Medium hotel*: hotel sedang.
17. *Average hotel*: jumlah kamar antara 150 sampai 299 kamar.
18. *Above hotel*: jumlah kamar antara 300 sampai 600 kamar.
19. *Large hotel*: hotel besar dengan jumlah kamar minimal 600 kamar.
20. Hotel berdasarkan lokasi menurut Tarmoezi dalam ( Nuraini dkk, 2019).
21. *City hotel*: hotel yang terletak di dalam kota, dimana sebagian besar tamu pengusaha atau pembisnis.
22. *Urban hotel:* hotel yang terletak di dekat kota.
23. *Suburb hotel*: hotel yang terletak dipinggiran kota.
24. *Resort hotel*: hotel yang terletak di daerah wisata, di mana sebagian besar tamu yang menginap tidak melakukan usaha. *Hotel resort* berdasarkan lokasinya, yaitu:
25. *Mountain hotel*: hotel yang berada di pegunungan.
26. *Beach hotel*: hotel yang berada di sekitar pantai.
27. *Lake hotel*: hotel yang berada di sekitar danau.
28. *Hill hotel:* hotel yang berada di puncak bukit.
29. *Forest hotel*: hotel yang berada dikawasan hutan lindung.
30. *Airport hotel*: hotel yang berada di bandara.
31. Hotel berdasarkan lama tamu menginap menurut Sulastiono dalam (Nuraini dkk, 2019).
32. Transit hotel: hotel dengan tamu yang lama tinggalnya hanya tinggal sementara.
33. Semi residential hotel: hotel dengan lama tamu yang menginap lebih dari satu hari tetapi tetap dalam jangka waktu pendek sekitar dua minggu sampai satu bulan.
34. Residential hotel: hotel dengan lamanya tamu menginap yang cukup lama, sekitar paling sedikit satu bulan.
35. Hotel berdasarkan jumlah kamar dan persyaratan berdasar kan SK Menteri No.PM.10/PW 301/Phb.77, jumlah persyaratan kamar dan lainnya yaitu: (dapat dilihat pada Tabel 2.1), dalam (Nuraini dkk, 2019).
36. Hotel bbintang satu (\*): jumlah kamar standar, minimal 15 kamar,kamar mandi di dalam luas kamar standar, ± 20 m2
37. Hotel bintang dua (\*\*): jumlah kamar standar, minimal 20 kamar dengan kamar mandi dalam dan luas kamar ±22 m2, kamar suite minimal 1 kamar dengan kamar mandi dalam dan luas kamar ±44 m2.
38. Hotel bintang tiga (\*\*\*): jumlah kamar standar minimal 30 kamar dengan kamar mandi dalam dan luas kamar ±24 m2, kamar suite ±2 kamar dengan kamar mandi dalam dan luas kamar ±48 m2.
39. Hotel bintang empat (\*\*\*\*): jumlah kamar standar minimal 50 kamar dengan kamar mandi dalam dan luas kamar ±24 m2, kamar suite ±3 kamar dengan kamar mandi dalam dan luas kamar ±48 m2.
40. Hotel bintang lima (\*\*\*\*\*): jumlah kamar standar minimal 100 kamar dengan kamar mandi dalam dan luas kamar ±26 m2, kamar suite ±4 kamar dengan kamar mandi dalam dan luas kamar ±52 m2.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Jenis fisilitas** | **(\*\*\*\*\*)** | **(\*\*\*\*)** | **(\*\*\*)** | **(\*\*)** | **(\*)** |
| Kamar Tidur | Min.100 | Min.50 | Min.30 | Min.20 | Min.15 |
| Suite | 4 Kamar | 3 Kamar | 2 Kamar | 1 Kamar | - |
| Luas kamar Standar | 20-28 m2 | 18-28 m2 | 18-26 m2 | 18-24 m2 | 18-20 m2 |
| Luas kamar Suite | 52 m2 | 48 m2 | 48 m2 | 44 m2 | 20 m2 |
| Ruang makan | Min. 2 | Min. 2 | Min. 2 | Min. 2 | Min. 1 |
| Restaurant & Bar | Min. 1 | Min. 1 | Min. 1 | Min. 1 | \*tidak wajib |
| Function Room | Min. 1 dan pre-function room | Min. 1 dan pre-function room | Min. 1 dan pre-funcion room | - | - |
| Rekreasi & olahraga | Kolam renang dan ditambah dengan 2 sarana lain | Kolam renang dan dianjurkan ditambah dengan 2 sarana lain | Kolam renang dan dianjurkan ditambah dengan 2 sarana lain | Kolam renang dan dianjurkan ditambah dengan 2 sarana lain | Min. 1 sarana |
| Ruang yang disewakan | Min. 3 ruangan | Min. 3 ruangan | Min.3 ruangan | Min. 3 ruangan | Min. 3 ruangan |
| Lounge | Wajib | Wajib | Wajib | - | - |
| Taman | Wajib | Wajib | Wajib | Wajib | Wajib |

Sumber : Dirjen Parwisata, Nurainidkk, 2019.

## Departemen Di Hotel

Departemen yang terdapat dalam hotel secara umum menurut teori Sulastiyono dalam (Nangoy, dkk, 2020) sebagai berikut:

1. Departemen kantor depan hotel (*Front OfficeDepartment*), peran dan fungsi utama dari bagian kantor depan hotel adalah menjual (menyewakan) kamar kepada para tamu. Oleh karena itu lokasi kantor depan hotel harus berada di tempat yang mudah dilihat dan diketahui oleh tamu. Untuk membantu pelaksanaan fungsi kantor depan hotel terbagi menjadi beberapa sub-bagian yang masing – masing bagian memiliki fungsi pelayanan yang berbeda, karena peranan dan fungsi utama kantor depan hotel tersebut, maka penggunaan *yield management* sebagai strategi penjualan akan banyak berkaitan dengan sub-bagian pelayanan pemesanan kamar (*reservation*).
2. *Housekeeping Department*, merupakan departemen hotel yang bertanggung jawab atas seluruh kebersihan hotel baik dalam ruangan maupun *public area* serta membersihkan berbagai fasilitas hotel.
3. Departemen makanan dan minuman (*Food & Beverage Department*), departemen ini merupakan salah satu bagian yang terdapat di hotel, yang memiliki fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman. Di dalam melakukan fungsi tersebut terdapat kegiatan – kegiatan yang sangat komplek. Kegiatan itu adalah melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan – kegiatan yang dapat menarik tamu untuk makan dan minum di restoran hotel, melakukan pembelian bahan – bahan makanan dan minuman, menyiapkan bahan – bahan makanan dan minuman, melakukan pengolahan, penyajian makanan dan minuman serta penghitungan produk.
4. *Marketing and Sales Department*, bagian ini berfungsi dalam memasarkan produk hotel, serta kegiatan – kegiatan yang berhubungan dengan pemasaran hotel, dengan berbagai cara bagian ini berusaha untuk mendapatkan tamu sebanyak mungkin ke dalam hotel, agar dapat meningkatkan pendapatan hotel.
5. *Accounting Department*, suatu departemen hotel yang bertanggung jawab atas masalah administrasi hotel baik pengeluaran maupun pendapatan keuangan hotel.
6. *Human Resources Departement*, departemen yang berfungsi dalam melakukan kegiatan yang ada kaitannya dengan sumber daya manusia yang ada di lingkungan kerja hotel. Departemen ini juga memiliki tugas dalam pengembangkan tenaga kerja yang ada serta mengatur dan menyelenggarakan pendidikan maupun pelatihan kerja bagi karyawan dari semua tingkatan.
7. *Engineering Department*, departemen hotel yang bertanggung jawab untuk menangani perawatan maupun perbaikan atas semua alat – alat serta mesin yang ada di hotel apabila mengalami kerusakan.
8. *Security Department*, bagian ini bertugas dalam hal yang berhubungan dengan masalah yang ada kaitannya dengan keamanan di dalam hotel maupun di luar hotel serta memelihara ketertiban di wilayah kerjanya.

## Front Office Department

Menurut Abdulah 2021, *Front Office Department*, yaitu suatu bagian yang bertanggung jawab dalam penerimaan tamu, pemberian pelayanan informasi dan pengadmisistrasian. Dimana kantor depan mempunyai peranan utama yang sangan penting dalam sebuah hotel meliputi:

1. Sebagai pemasukan utama bagi hotel, karena penjualan kamar melebihi separuh dari pendapatan keseluruhan hotel.
2. Membentuk citra hotel, karena saat kedatangan dan saat keberangkatan tamu akan berinteraksi dengan *front office*.
3. Sebagai ujung tombak dan pusat kegiatan operasional bagi hotel. Karena bagian ini melayani hampir seluruh kegiatan yang mendukung *service* atau pelayanan bagi tamu.

Seksi – seksi yang ada di *front office*, yaitu:

1. *Reservation*

Reservasi ini merupakan salah satu bagian yang memiliki tugas menyakut pemesanan kamar, baik tamu *group* atau *personal*. Staf resesrvasi kamar harus mampu menguasai teknik penjualan. Karena, selain menerima reservasi kamar staf juga harus dapat menjual dan menawarkan produk dan fasilitas hotel bagi tamu. Hal ini dilakukan agar dapat menarik minat tamu untuk memesan kamar dan menghasilkan keuntungan yang lebih besar bagi hotel.

1. *Reception*

Resepsion merupakan bagian yang menyangkut atas tata cara dalam penerimaan tamu *Check-in* ataupun tamu *check-out*. Tugas utama seksi ini mencatat data pribadi tamu yang akan menginap di hotel serta mendistribussikan informasi mengenai *arrival* dan *departure* tamu ke departemen lain.

1. *Telephone Operator*

Seksi operator ini menyangkut pelayanan terkait permintaan penyambungan telepon dari dalam keluar hotel atau sebaliknya, sesuai dengan *request* tamu atau untuk kepentingan perusahaan.

1. *Front Office Cashier*

Seksi ini memiliki kegiatan terkait *service* pembayaran tamu selama menginap di hotel. Tipe pembayaran yang biasa dilakukan seperti, *uang cash*, *credit card*, *cheque*, atau *qr code*.

1. *Information Service*

Seksi ini memberikan pelayanan informasi keseluruhan tentang hotel mulai dari fasilitas – fasilitas yang ada di hotel, pengetahuan umum, tempat – tempat penting di sekitar hotel, maupun kejadian dan kegiatan yang sedang terjadi di luar hotel. Karena itu staf informasi mutlak harus memiliki wawasan dan pengetahuan yang luas.

1. *Concierge*

*Concierge* salah satu seksi di *front office* yang bertanggung jawab atas barang bawaan tamu, pendistribusian surat masuki, pengiriman surat keluar, mengurusi pesanan tamu.

## Pengertian Peran

Peran menurut Afilaily, 2022 adalah sesuatu yang di mainkan atau dijalankan. Peran didefinisikan sebagai sebuah aktifitas yang di perankan atau dimainkan oleh seseorang yang mempunyai kedudukan atau status sosial dalam organisasi.

Peran menurut terminology dalam (Afilaily, 2022) adalah seperangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh yang berkedudukan dimasyarakat. Dalam bahasa inggris peran disebut “*role*” yang definisinya adalah “*person’s task or duty in undertaking*”. Artinya “tugas atau kewajiban seseorang dalam suaatu usaha atau pekerjaan”. Peran diartikan sebagai perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat. Sedangkan peranan merupakan tindakan yang dilakuka oleh seorang dalam suatu peristiwa.

## Pengertian Front Desk Agent

Menurut Poerwadarminta dalam (Haryandini, 2022) *Front Desk Agent* atau resepsionis adalah orang yang bertanggung jawab atas penerimaan tamu (*check-in*) dan tamu yang (*Check-out*) kamar.

Menurut Darsono dalam (Haryandini, 2022) *Front Desk Agent* memiliki tugas dan tanggung jawab seperti:

1. Mempersiapkan kedatangan tamu.
2. Menyambut kedatangan tamu.
3. Memproses kedatangan tamu.
4. Menangani kunci kamar.
5. Menangani permintaan tamu selama menginap.
6. Berkoordinasi dengan departemen lain untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu.

Menurut Haryandini, 2022*Front Desk Agent* atau yang dikenal dengan *Reception* adalah bagian dari *Front Office Department* yang mempunyai tugas untuk menangani kebutuhan tamu dengan memberikan pelayanan yang baik, *Front Desk Agent* tidak hanya bertanggung jawab dalam penerimaan tamu saja, tetapi juga harus mampu melaksanakan pekerjaan dari seksi - seksi lain dalam *Front Office* seperti melakukan transaksi keuangan, menerima dan membuat panggilan telepon, menerima pemesanan kamar baik secara langsung, laporan pendapatan harian yang harus sudah disiapkan setiap pagi,hingga menangani setiap keluhan tamu atau *complaint* tamu.

## Pengertian Penanganan

Pengertian penanganan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)dalam (Wahyudi, 2021) memiliki satu arti yaitu penanganan dan berasal dari kata tangan. Penanganan memiliki arti yang menyatakan sebuah tindakan yang dilakukan dalam melakukan sesuatu. Penanganan juga dapat berarti proses, cara, perbuatan menangani sesuatu yang sedang di alami.

## Pengertian Keluhan Tamu

Menurut James dalam (Wellalangi, 2022) keluhan adalan rasa ketidak puasan tamu yang diekspresikan dan di sampaikan kepada pihak pelayanan terhadap jasa yang diberikan. Keluhan sendiri termasuk kategori hal yang tidak baik atau negatif yang terjadi karena seorang tamu berekspektasi terlalu tinggi terhadap sesuatu sehingga tidak sesuai dengan kenyataan.

Menurut Sunarto dalam (Wellalangi, 2022) perilaku kompain atau keluhan yang diberikan oleh konsumen merupakan hal yang mencakup perilaku pelanggan yang terjadi ketika mereka merasa tidak puas atas suatu pelayanan serta pembelian yang merika terima.

Menurut Yoeti dalam (Syafriani, dkk, 2016) keluhan tamu adalah ketidak puasan tamu terhadap pelayanan yang telah di berikan atau diterima.

### 2.8.1 Jenis Keluhan Tamu

### Menurut Norwel dalam (Wellalangi, 2022) menyatakan bahwa terdapat empat jenis keluhan yaitu:

1. *Mechanical complaints* yaitu jenis keluhan yang disebabkan oleh perlengkapan ataupun peralatan hotel yang tidak berfungsi dengan baik. Misalnya kamar tidak bersih, aroma kamar tidak sedap, *Air Conditioner (AC)* tidak berfungsi dengan baik.
   1. *Atitudinal complaints* merupakan jenis keluhan yang disebabkan oleh pelayanan dan tingkah laku karyawan yang kurang baik. Misalnya tidak senyum dan menampilkan wajah yang masam atau cemberut pada saat melayani tamu, cara bicara yang ketus, terkesan judes,malas – malasan melayani pelanggan dan menganggap rendah pelanggan.
   2. *Service Related Complaints* merupan jenis keluhan tamu yang terjadi akibat kurang profesionalnya karyawan dalam melayani tamu.Misalnya salah menghantarkan pesanan tamu,terlalu lama menuggu makanan dan minu man yang di pesan.
   3. *Unusual Complaints* merupakan jenis keluhan yang bersifat khusus atau tidak biasa.