

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Konsep Manajemen

Untuk memahami secara mendalam terdapat beberapa pemaparan mengenai manajemen yaitu sebagai berikut:

##### 1. Definisi Manajemen

Secara bahasa kata manajemen berasal dari bahasa Inggris yaitu *manage* artinya aturan, membuat rencana dan pengelolaan. Menurut istilah bahwa manajemen adalah ilmu yang digunakan untuk membuat aturan dalam sebuah organisasi. Biasanya manajemen digunakan di kantor atau dunia bisnis dalam mengelola usahanya supaya bisa mencapai tujuan yang diinginkan.

Fungsi manajemen dalam sebuah organisasi menempati posisi utama karena setiap kegiatan yang dijalankan harus dibuat pengelolaannya agar bisa mendapatkan hasil yang efektif dan efisien. Seseorang yang melakukan manajemen yaitu manajer bertugas untuk membuat aturan, rumusan dan mengelola setiap kegiatan yang

dilakukan organisasi. Manajemen merupakan ilmu membuat sebuah rencana, organisasi, susunan, arahan dan pengawasan yang dilakukan oleh Sumber Daya Manusia (SDM) keinginan yang telah ditetapkan sebelumnya.<sup>1</sup>

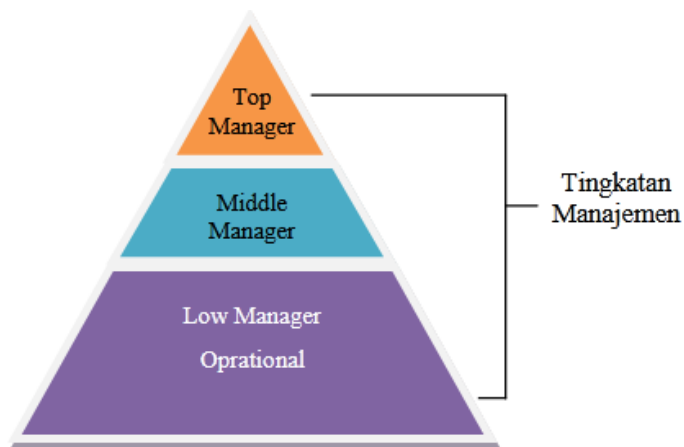
## 2. Tingkatan Manajemen

Manajemen mempunyai tingkatan yang dilakukan oleh seorang manajer. Terbagi menjadi tiga tingkatan dalam manajemen agar bisa mengarahkan kepada tujuan yang telah dibuat. Tingkatan manajemen yaitu keterampilan konseptual (*conceptual skill*) dikerjakan oleh top manager, keterampilan kemanusiaan (*human skill*) atau komunikasi (*communicationskill*) untuk tingkatan middle manager, dan keterampilan teknis (*technical*) untuk tingkatan *lower manager*.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> RB. Khatib Pahlawan Kayo, *Manajemen Dakwah*, (Jakarta : Amzah, 2007), h. 16-17

<sup>2</sup> Abdul Rohman, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Malang: Inteligencia Media,2017), h. 16



Sumber: Buku *Dasar-Dasar Manajemen*, Abdul Rohman (2017)

### Gambar 2.1 Tingkatan Manajemen

#### a. Keterampilan Konseptual (*Conceptual Skill*)

Keterampilan konseptual merupakan keahlian yang harus dilakukan oleh seorang manajer yang berada ditingkat paling atas (top manager). Keterampilan diterapkan oleh manajer dengan cara memberikan gagasan atau ide baru agar organisasi bisa berkembang kedepannya. Selain itu, membuat susunan rencana yang dilakukan jika organisasi mengalami penurunan. Ide yang dibuat harus berupa penjelasan mengenai rancangan aktivitas kemudian

dibuat berupa konsep yang dapat dipahami oleh atasan. Setiap ide yang dijelaskan akan dijadikan sebuah rancangan nyata dan setelah itu bisa dijadikan sebuah planning (perencanaan). Sehingga dengan demikian, keterampilan konseptual atau konsepsional juga merupakan keterampilan membuat rencana kerja.

b. Keterampilan Komunikasi (*Communication Skill*)

Keterampilan komunikasi digunakan oleh seorang manajer pada tingkat menengah. Keterampilan ini merupakan seorang manajer melakukan komunikasi membahas mengenai cara kerja pada semua yang menyangkut organisasi yang akan dijalankan. Antara atasan dan bawahan harus bisa menjalin komunikasi dengan baik. Kemampuan berbicara yang baik bertujuan untuk menjalin komunikasi baik terhadap manusia lain.

Jika komunikasi dapat diterapkan maka akan menghasilkan hubungan baik terhadap pekerja

lainnya. Selain itu, bisa menghasilkan rasa percaya terhadap pekerja lain. Cara berbicara tidak baik akan menghasilkan kecurigaan atau rasa tidak percaya terhadap pekerja lain. Hal tersebut akan menimbulkan perpecahan. Oleh sebab itu, keahlian berbicara terhadap pekerja lain harus bisa dilakukan oleh seorang manajer tingkat menengah, Posisi manajer yang berada di tengah menjadi saluran yang menyambung antara manajer dengan pimpinan dan bawahan. Komunikasi ini sangat penting dilakukan agar tidak adanya kesalahpahaman antar pekerja lain.

c. Keterampilan Teknis (*Technical Skill*)

Keterampilan teknis (*technical skill*) merupakan keahlian yang dilakukan oleh seorang tenaga kerja yang bersifat teknis, misalnya mengoreksi alat, membuat surat dan tugas yang tidak selesai kemudian diberikan dari atasan. Biasanya pekerja yang melakukan ini dijadikan pekerja tambahan yang

membantu atasan agar tidak banyak pekerjaan yang akan diselesaikan. Keahlian ini dijadikan manajer untuk mengawasi pekerjaan yang akan dilakukan.

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa tingkatan manajemen terdiri dari tiga tingkatan dari yang atas, menengah dan bawah. Rendanya tingkatan manajerial maka tugas yang diberikan tidak terlalu sulit karena tanggungjawabnya tidak terlalu besar. Semakin tinggi tingkatan maka tugas yang diberikan semakin sulit. Oleh sebab itu, seorang manajer yang berada di tingkat teratas harus ahli dalam bidangnya karena jika terjadi kesalahan akan menimbulkan dampak yang sangat berpengaruh bagi perkembangan suatu perusahaan. Pada dasarnya setiap manajer harus memiliki ketiga keterampilan tersebut, mulai dari keterampilan konseptual (*conceptual skill*), konsep berkomunikasi (*communication skill*), dan keterampilan teknis (*technical skill*).



### 3. Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen untuk melengkapi teori tentang manajemen dalam penelitian ini maka berikut ini akan diuraikan beberapa fungsi manajemen sebagai berikut:

#### a. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan merupakan hal yang perlu dikerjakan di sebuah organisasi untuk membuat tahapan yang harus dilakukan setiap orang yang masuk di organisasi tersebut. Setiap orang yang terlibat dalam sebuah organisasi membuat sebuah perencanaan perusahaan kedepannya. Perencanaan merupakan sebuah tulisan yang menjelaskan mengenai hal yang perlu dipertimbangkan dalam membuat rencana perusahaan kedepannya dengan tenaga kerja yang dibutuhkan dan biaya yang digunakan. Pada dasarnya dalam sebuah penyusunan rencana dibuat dengan cara setiap proses memikirkan, menimbang, memutuskan dan menentukan tentang:

- 1) Pekerjaan yang harus dilakukan
  - 2) Waktu pengerjaannya
  - 3) Cara membuat pekerjaan
- b. Pengorganisasian (*Organizing*).

Pengorganisasian adalah aktivitas yang berkaitan dengan setiap tindakan yang dilakukan dengan menyusun beberapa rencana berkaitan dengan aturan dan tanggungjawab yang diberikan kepada yang terlibat dalam organisasi tersebut. Jika rencana telah dibuat, selanjutnya membuat bagian-bagian secara terstruktur dengan membagi tugas yang harus dikerjakan setiap kelompok tersebut. Hal tersebut bertujuan agar masing-masing anggota dapat menyelesaikan setiap tugasnya dengan benar. Jika telah dikelompokkan akan mengetahui masing-masing tugas dan tanggungjawab yang wajib dilaksanakan. Berikut contoh pekerjaan yang akan dilaksanakan seperti:



- 1) Membuat aturan batasan mengenai tugas dan tanggungjawab yang harus dilakukan pekerja
- 2) Aktivitas yang mengarahkan pada bagian agar bisa mencapai tujuan yang diharapkan.
- 3) Beberapa kelompok yang dibutuhkan agar rencana bisa dilaksanakan sepenuhnya
- 4) Menjalin hubungan kerja dalam unit -unit kecil.

c. Penggerakan (*Actuating*)

Penggerakan merupakan cara seseorang dilakukan agar semua tugas dapat dijalankan sesuai dengan arahan yang diberikan. Hal tersebut dilakukan agar pekerja bisa melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas yang diberikan. Penggerak bertujuan untuk tercapainya rencana yang telah dibuat sebelumnya.

Fungsi ini dikerjakan tidaklah mudah karena berkaitan dengan tugas masing-masing perkerja. Oleh sebab itu, perlu adanya keahlian yang dimiliki seperti kecakapan memimpin, ketekunan, keuletan, pengalaman,

wawasan yang luas, kesabaran, pengetahuan tentang watak pribadi pegawai.

d. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan adalah kegiatan yang dilakukan untuk menilai dan menganalisis setiap tahapan yang dilakukan pekerja agar sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Pengawasan dilakukan bertujuan mencapai terwujudnya keinginan suatu perusahaan. Jika tidak ada pengawasan maka setiap rencana dan kegiatan yang dilakukan tidak terarah dan tidak mengetahui kesalahan yang menimbulkan penurunan suatu perusahaan. Kegiatan pengawasan ini berfungsi agar meminimalisir kesalahan yang terjadi. Oleh sebab itu, perlu adanya pengawasan dengan baik supaya pengawasan yang dilakukan berjalan dengan lancar.

#### 4. Unsur-Unsur Manajemen

Supaya hasil yang diharapkan maksimal maka terdapat beberapa unsur dalam manajemen. Masing-

masing unsur saling melengkapi dan harus diposisikan setara. Secara umum, ada 6 unsur pada kegiatan manajemen yaitu sebagai berikut:

**Tabel 2.1 Unsur-unsur Manajemen**

<b>Unsur Manajemen</b>	<b>Keterangan</b>
<b>Manusia</b>	Sumber daya manusia menjadi unsur terpenting karena yang menggerakkan semua organisasi adalah manusia. Keahlian manusia membuat beberapa rencana dan tujuan yang harus dicapai. Jika manusia tidak ada maka tidak akan bergerak suatu organisasi tersebut. Maka, manusia merupakan hal yang dibutuhkan dalam sebuah organisasi.
<b>Uang</b>	Uang merupakan dana yang digunakan agar bisa berjalan dengan

	<p>lancar. Setiap kegiatan yang dilakukan membutuhkan dana untuk membiayai semua alat dan bahan yang dibutuhkan agar kegiatan berjalan sesuai rencana. Jika tidak ada uang maka tidak akan berjalan sebuah organisasi karena tidak ada alat yang digunakan.</p>
<b>Material</b>	<p>Unsur manajemen ini adalah salah satu faktor penting karena kualitas bisnis dipengaruhi oleh kualitas material yang dipilih. Jadi, jika material yang dipilih buruk, tujuan manajemen akan sulit tercapai.</p>
<b>Mesin</b>	<p>Mesin merupakan alat yang digunakan untuk membantu pekerja menyelesaikan tugasnya dengan cepat dan tepat waktu. Di era serba</p>

	<p>modern saat ini keberadaan mesin sangat dibutuhkan manusia agar setiap pekerjaan tidak dikerjakan dengan manual. Jika menggunakan mesin maka pekerjaan akan terbantu dengan mudah.</p>
<b>Metode</b>	<p>Metode merupakan cara yang digunakan oleh manusia agar bisa mencapai tujuan yang diinginkan. Unsur ini akan bisa berdampak pada kinerja yang dihasilkan. Jika metode yang digunakan sesuai dengan tujuan, alat, dan waktu yang dibutuhkan maka setiap kegiatan dalam organisasi sesuai apa yang diharapkan.</p>
<b>Pasar</b>	<p>Pasar merupakan tempat bertemunya penjual dan pembeli. Dalam sebuah</p>

	<p>usaha pasar digunakan untuk menawarkan barang dagangan agar lebih dikenal oleh masyarakat luas. Jika usaha yang dijalankan ingin berkembang perlu adanya pasar yang digunakan untuk memasarkan produk atau barang yang dihasilkan.</p>
--	---

Tabel 2.1 menjelaskan mengenai unsur-unsur manajemen akan dijadikan kajian penting di bab ini. Manajemen tidak akan terlaksana jika tidak ada salah satu unsur. Oleh karena itu, setiap unsur manajemen saling berhubungan satu sama lain.

## **B. Pelayanan**

Untuk memahami mengenai pelayanan yang dilakukan sebuah organisasi atau instansi berikut penjelasan mengenai pelayanan yaitu:



## 1. Definisi Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagian proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Pelayanan adalah setiap tahapan dalam memenuhi keinginan setiap yang dijalankan di kehidupannya secara langsung berinteraksi

kepada orang lain. Adanya tingkatan pelayanan yang diterapkan dalam sebuah instansi yaitu melayani dengan sikap tulus terhadap konsumen.<sup>3</sup>Dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan atau pelanggan.

## **2. Bentuk Pelayanan**

Secara spesifik pelayanan dapat dibentuk 3 kategori yaitu sebagai berikut:

### **a. Pelayanan dengan lisan.**

Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas yang berhubungan dengan masyarakat, bidang

---

<sup>3</sup> M.Nur Rianto, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah,( Bandung: Alfabeta, 2010), h. 211-212.

layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

b. Pelayanan melalui tulisan.

Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.

c. Pelayanan dalam bentuk perbuatan.

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah, karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerja.

### 3. Karakteristik Pelayanan yang Baik

Setiap perusahaan selalu ingin dianggap terbaik dimata konsumennya. Konsumen pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan

yang baik harus diketahui oleh pihak perusahaan sehingga keinginan konsumen dapat diberikan secara maksimal. Adapun ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik. Konsumen ingin dilayani prima, oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia.
- b. Tersedia karyawan yang baik. Kenyamanan konsumen tergantung dari petugas yang melayaninya. Petugas harus ramah, sopan, dan menarik, disamping itu petugas harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar.
- c. Bertanggung jawab kepada konsumen dari awal hingga selesai. Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal hingga selesai.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat. Dalam melayani konsumen diharapkan petugas harus

melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaan tertentu dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen.

- e. Mampu berkomunikasi. Petugas harus mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami keinginan konsumen, artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, dan jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.
- f. Berusaha memenuhi kebutuhan konsumen. Petugas harus cepat tanggap apa yang diinginkan konsumen, mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.

#### **4. Nilai Etika Dalam Pelayanan**

Etika dalam Islam memiliki 2 pengertian yaitu pertama etika sebagaimana moralitas, berisikan nilai dan norma-norma yang konkret yang menjadi pedoman dan pegangan hidup manusia dan seluruh kehidupan. Etika

berasal dari kata Yunani yaitu *ethos* artinya kebiasaan. Etika juga dapat diartikan serangkaian tindakan berdasarkan kebiasaan yang mengarah kepada perbuatan benar dan salah. Sedangkan etika berarti kesantunan yaitu sikap lahir dan batin, prinsip hidup, pandangan moral serta bisikan hati nurani. Adapun ketentuan yang diatur dalam etika secara umum antara lain sikap dan perilaku, penampilan, cara berpakaian, cara berbicara, gerak-gerik dan cara bertanya. Ketentuan yang diatur dalam etika secara umum adalah sebagai berikut:

- a. Sikap dan perilaku. Sikap dan perilaku merupakan bagian terpenting dalam etika pelayanan. Dalam praktiknya sikap dan perilaku harus menunjukkan kepribadian seseorang dan citra perusahaan.
- b. Penampilan. Arti penampilan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian, berbicara, gerak-gerik, sikap dan perilaku.
- c. Cara berpakaian. Di sini petugas harus menggunakan busana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik



dan juga harus berpakaian sopan dan tidak kumal. Gunakan pakaian seragam jika petugas telah diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang ditetapkan.

- d. Cara berbicara. Cara berbicara artinya cara berkomunikasi dengan konsumen. Hal ini penting karna karyawan harus berbicara tentang apa-apa yang diinginkan konsumen, berbicara harus jelas, singkat dan tidak bertele-tele.
- e. Gerak-gerik. Gerak-gerik meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota atau badan atau kaki.
- f. Cara bertanya. Karyawan harus kreatif untuk berbicara sehingga membuat konsumen mau berbicara. Kemudian sebaliknya bagi konsumen yang banyak bertanya karyawan sebaiknya dapat mendengarkan dengan baik.

## **5. Teori Pelayanan dalam Islam**

Menurut ensiklopedi Islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan

prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan yang ada di perusahaan jasa harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum. Adapun konsep pelayanan dalam Islam adalah sebagai berikut:

- a. Prinsip Tolong Menolong (*Ta'awun*). Memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya.
- b. Prinsip Memberi Kemudahan (*At-Taysir*). Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah SWT menurunkan syari'at islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan

adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakan. Meskipun demikian tidaklah berarti bahwa syariah islam menghilangkan sama sekali kesulitan yang mungkin di alami oleh manusia dalam kehidupannya.

Hanya saja diharapkan ketentuan yang terdapat dalam syariat islam dapat mengurangi kesulitan bagi manusia.

c. Prinsip Persamaan (*Musawah*). Manusia semuanya adalah sama, dari asal kejadian yang sama yaitu dari tanah dan dari diri yang satu yakni Adam yang diciptakan dari tanah. Karena itu tidak ada kelebihan individu satu dengan yang lainnya, karena asal-usul semua manusia adalah sama.

d. Prinsip Saling Mencintai (*Muhabbah*). Rasa saling mencintai yaitu mencintai saudara sendiri seperti mencintai diri sendiri, dimana seorang karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan

memperlakukan pelanggan itu dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri.

e. Prinsip Lemah Lembut (*Al-Layin*). Sebagaimana sebuah hadist yang diriwayatkan Muslim dari Jabir bin Abdullah bahwa Nabi bersabda: “Barang siapa yang tidak memiliki sifat lembut, maka tidak akan pernah mendapatkan kebaikan”.

f. Prinsip Kekeluargaan (*ukhuwah*). *Ukhuwah* yang secara jelas dinyatakan dalam al-Qur’an adalah persaudaraan seagama dan persaudaraan yang jalinannya bukan karena agama.

Terdapat ciri-ciri pelayanan yang biasanya digunakan disebuah perusahaan yaitu sebagai berikut:

- a. Memberikan layanan tidak bertujuan untuk mendapatkan keuntungan lebih dan bertentangan dengan sikap konsumen. Artinya pelayanan yang diberikan harus membuat konsumen puas.
- b. Pelayanan yang diberikan berupa sikap nyata kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

- c. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan barang yang ditawarkan. Hal tersebut dapat menentukan kualitas pelayanan. Jika barang yang dijual baik maka akan memberikan pelayanan terbaik juga.

Menurut penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan merupakan tahapan yang dilakukan untuk mendapatkan ilmu dalam membuat rencana, menerapkan, mengoordinasikan dan menyelesaikan setiap kegiatan layanan agar bisa mencapai target yang telah dibuat. Dalam sebuah usaha jasa diperlukan pelayanan secara terstruktur agar bisa mencapai tujuan. Setiap anggota akan diberikan tugas dan tanggungjawab yang wajib dilakukan agar semua pengerjaan dapat berjalan dengan lancar.<sup>4</sup>

## **6. Asas-Asas Pelayanan**

Pelayanan dilakukan untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraanya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dalam memberikan

---

<sup>4</sup> Nurhadi, "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 2, No. 2, h. 137-150

pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Transparansi artinya bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas artinya dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional artinya sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif artinya mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.



- e. Kesamaan hak artinya tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban; pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### **C. Pariwisata**

Untuk memahami secara mendalam terdapat beberapa pemaparan mengenai pariwisata yaitu sebagai berikut:

#### **1. Definisi Pariwisata**

Kata pariwisata berasal dari kata wisata yang artinya pergi atau senang. Kata pariwisata berasal dari kata “pari” yang berarti seluruh, semua dan penuh dan “wisata” yang berarti perjalanan. Berdasarkan penjelasan tersebut pariwisata berarti perjalanan penuh, yaitu berangkat dari sesuatu tempat, menuju dan singgah di suatu atau beberapa tempat dan kembali ke tempat asal. Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk pengusaha objek dan daya

tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut. Kepariwisataan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan penyelenggaraan pariwisata.<sup>5</sup> Kepariwisataan merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang bergerak dari satu daerah ke daerah lain dan dari satu negara ke negara lainnya. Pariwisata itu merupakan sebuah kegiatan yang dikerjakan seseorang bertujuan untuk menghibur diri dan keluarga dengan berpindah tempat ke wisata yang dianggap bagus untuk dikunjungi. Kepariwisataan merupakan berpindahnya tempat seseorang ke tempat lain hanya sementara bertujuan untuk menikmati keindahan atau peninggalan di sebuah tempat wisata.<sup>6</sup>

## **2. Komponen-Komponen Pariwisata**

Analisis sistem pariwisata tidak terlepas dari segmen pasar pariwisata karena segmen pasar pariwisata

---

<sup>5</sup> Riska Aprilia Mokoginta dkk, "Pengembangan Kawasan Wisata Bahari (Studi : Kecamatan Nuangan Kabupaten Bolaang Mongondow Timur)", *Jurnal Spasial*, Vol 7. No. 3, 2020, h. 325

<sup>6</sup> I Ketut Suwena dan I Gusti Ngurah Widyatmaja, *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*, (Denpasar: Pustaka Larasan, 2017), h. 196

merupakan spesifikasi bentuk dari pariwisata yang dapat berfungsi sebagai bentuk khusus pariwisata. Hal ini terkait dengan *output* akhir yang diharapkan oleh wisatawan yaitu kepuasan akan objek wisata yang dihasilkan. Untuk mewujudkan sistem pariwisata yang diinginkan, maka diperlukan beberapa komponen pariwisata. Ada beberapa komponen wisata dikelompokkan sebagai berikut :

a. Atraksi dan kegiatan-kegiatan wisata.

Kegiatan-kegiatan wisata yang dimaksud berupa semua hal yang berhubungan dengan lingkungan alami, kebudayaan, keunikan suatu daerah dan kegiatan-kegiatan lain yang berhubungan dengan kegiatan wisata yang menarik wisatawan untuk mengunjungi sebuah objek wisata.

b. Akomodasi.

Akomodasi yang dimaksud adalah berbagai macam hotel dan berbagai jenis fasilitas lain yang berhubungan dengan pelayanan untuk para

wisatawan yang berniat untuk bermalam selama perjalanan wisata yang mereka lakukan.

c. Fasilitas dan pelayanan wisata.

Fasilitas dan pelayanan wisata yang dimaksud adalah semua fasilitas yang dibutuhkan dalam perencanaan kawasan wisata. Fasilitas dan pelayanan transportasi. Meliputi transportasi akses dari dan menuju kawasan wisata, transportasi internal yang menghubungkan atraksi utama kawasan wisata dan kawasan pembangunan, termasuk semua jenis fasilitas dan pelayanan yang berhubungan dengan transportasi darat, air, dan udara.

d. Infrastruktur lain.

Infrastruktur yang dimaksud adalah penyediaan air bersih, listrik, drainase, saluran air kotor, telepon, telegram, telex, faksimili, dan radio.<sup>7</sup>

### 3. Strategi Pengembangan Potensi Pariwisata

---

<sup>7</sup> Riska Aprilia Mokoginta dkk, "Pengembangan Kawasan Wisata Bahari (Studi : Kecamatan Nuangan Kabupaten Bolaang Mongondow Timur)", *Jurnal Spasial*, Vol 7. No. 3, 2020, h. 325

Modal pariwisata perlu dimanfaatkan dalam pengembangan dan meningkatkan mutu daerah tujuan wisata, untuk melaksanakan terciptanya kondisi yang diharapkan dalam mengembangkan pariwisata maka perlu adanya sapta pesona. Sapta pesona adalah kondisi yang harus diwujudkan dalam rangka menarik minat wisatawan berkunjung ke suatu daerah tujuan wisata serta memperoleh kepuasan atau kunjungannya. Sapta pesona mencakup unsur keamanan, ketertiban, kebersihan, kesejukan, keindahan, keramah-tamah, dan kenangan. Sapta pesona adalah salah satu unsur pokok dalam pengembangan dan peningkatan kepariwisataan pada suatu daerah tujuan wisata. Kehadirannya memang sangat begitu terasa penting dan sudah saatnya dibutuhkan, bukan hanya sebagai kebutuhan pokok wisatawan, tetapi juga sebagai tolak ukur dalam meningkatkan kualitas pariwisata. Pelaksanaan sapta pesona merupakan inti dari program dalam meningkatkan kesadaran wisata masyarakat dan

merupakan syarat dalam usaha pengembangan pariwisata kearah yang lebih baik. Sapta pesona sebagai pedoman nasional yang memiliki tujuan.<sup>8</sup>

#### **D. Mengatasi Tantangan dalam Memberikan Pelayanan**

Memberikan pelayanan pelanggan yang unggul adalah tujuan setiap bisnis. Namun, dalam perjalanan menuju pencapaian tersebut, ada beberapa tantangan yang dapat muncul. Namun, dalam perjalanan menuju pencapaian tersebut, ada beberapa tantangan yang dapat muncul. Penting bagi perusahaan untuk mengidentifikasi dan mengatasi tantangan-tantangan ini agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Berikut ini adalah beberapa tantangan umum dalam memberikan pelayanan pelanggan yang unggul dan cara mengatasinya:

##### **a. Komunikasi yang buruk**

Komunikasi yang buruk dapat menyebabkan ketidakjelasan, kesalahpahaman, dan frustrasi bagi pengunjung. Penting untuk memastikan bahwa

---

<sup>8</sup> Ade Irma Suryani, "Strategi Pengembangan Pariwisata Lokal", *Jurnal Spasial Vol. 3 No.5, h. 35*



komunikasi dengan pelanggan berjalan lancar dan efektif. Pastikan setiap anggota dilengkapi dengan keterampilan komunikasi yang baik dan dapat menyampaikan informasi dengan jelas dan ramah. Sediakan pelatihan komunikasi yang diperlukan dan gunakan alat komunikasi yang efisien, seperti email, telepon, atau chat langsung.

b. Keterbatasan sumber daya

Sumber daya yang terbatas, seperti waktu atau anggaran, dapat menjadi tantangan dalam memberikan pelayanan pelanggan yang unggul. Untuk mengatasinya, identifikasi area yang memerlukan prioritas tinggi dan alokasikan sumber daya Anda secara efisien. Gunakan teknologi yang sesuai untuk meningkatkan efisiensi, seperti otomatisasi proses atau *chatbot* untuk menjawab pertanyaan umum. Jika memungkinkan, pertimbangkan untuk memperluas tim layanan pelanggan Anda agar dapat memberikan dukungan yang lebih baik. Sumber daya yang kurang kompeten, lemahnya sistem

pengawasan anggaran, lemahnya pengawasan dan adanya sikap apatis dari masyarakat.<sup>9</sup>

c. Pelanggan yang sulit

Tidak semua pelanggan akan memiliki sikap yang positif atau masalah yang mudah diatasi. Beberapa pelanggan mungkin marah, tidak puas, atau menghadapi masalah yang kompleks. Penting untuk tetap tenang dan profesional dalam menghadapi pelanggan yang sulit. Dengarkan dengan empati, perhatikan kebutuhan mereka, dan cari solusi yang memuaskan. Jika diperlukan, libatkan manajemen atau tim yang lebih tinggi untuk membantu menangani situasi yang rumit.

d. Perubahan teknologi dan tren perkembangan teknologi dan tren yang cepat.

Teknologi digital atau Digital Technology adalah teknologi yang pengoperasiannya tidak lagi membutuhkan banyak tenaga manusia dan bertujuan untuk menggunakan

---

<sup>9</sup> Dody Mulyono, “Analisis Faktor Pendorong Dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan”, Jurnal Mozaik Vol. Ix Edisi 2, 2017, h. 95

sistem otomatis dengan sistem komputer. Tantangan ini membutuhkan adaptasi dan inovasi. Selalu terbaru dengan perkembangan teknologi terkini dan tren industri terkait layanan pelanggan. Pertimbangkan untuk mengimplementasikan solusi digital, seperti *chatbot*, aplikasi seluler, atau dukungan pelanggan melalui media sosial. Juga, jadilah responsif terhadap perubahan perilaku pelanggan dan mencari cara baru untuk memenuhi kebutuhan mereka.<sup>10</sup>

Dengan mengidentifikasi dan mengatasi tantangan ini, dapat meningkatkan kualitas layanan pengunjung dan menciptakan pengalaman yang positif bagi pengunjung. Ingatlah bahwa pelayanan pelanggan yang unggul adalah investasi jangka panjang yang akan membantu membangun kepercayaan, meningkatkan loyalitas pengunjung, dan mengarah pada kesuksesan wisata yang berkelanjutan.

---

<sup>10</sup> Sastya Hendri, *Teknologi Digital Di Era Modern*, PT Global Eksekutif Teknologi, 2022, h. 1