

MANAJEMEN PERHOTELAN

Konsep, Organisasi dan Operasional



Prof. Dr. Bambang Suharto, SST., M.M.Par., CHE. | Muhammad Danang Setioko, M.M.
Ahmad Mansur, S.Pd., M.MPar. | Julian Andriani Putri, S.E., M.M., Par. | Gilang Sandhubaya, S.Tr.Par., M.M., CHE.
Henry Yuliamir, S.S., M.MPar. | Septa Intiar, S.E., M.M. | Dr. Krisnawati Setyaningrum Nugraheni, S.TP., M.M.
Syamsul Hadi, S.Pd.I., M.M. | Reny Puspitasari, S.Pd., M.Pd. | Irwan Yulianto, S.S.T.Par., M.M.
Pranoto, S.Pd., MPar. | Anisa Zuhria Sugeha, S.S., M.Hum. | Enik Rahayu, S.E., M.M

MANAJEMEN PERHOTELAN: Konsep, Organisasi dan Operasional

Penulis:

Prof. Dr. Bambang Suharto, SST., M.M.Par., CHE.
Muhammad Danang Setioko, M.M.
Ahmad Mansur, S.Pd., M.MPar.
Julian Andriani Putri, S.E., M.M., Par.
Gilang Sandhubaya, S.Tr.Par., M.M., CHE.
Henry Yuliamir, S.S., M.MPar.
Septa Intiar, S.E., M.M.
Dr. Krisnawati Setyaningrum Nugraheni, S.TP., M.M.
Syamsul Hadi, S.Pd.I., M.M.
Reny Puspitasari, S.Pd., M.Pd.
Irwan Yulianto, S.S.T.Par., M.M.
Pranoto, S.Pd., MPar.
Anisa Zuhria Sugeha, S.S., M.Hum.
Enik Rahayu, S.E., M.M.



LITERASI LANGSUNG TERBIT

MANAJEMEN PERHOTELAN: Konsep, Organisasi dan Operasional

Penulis :

Prof. Dr. Bambang Suharto, SST., M.M.Par., CHE.
Muhammad Danang Setioko, M.M.
Ahmad Mansur, S.Pd., M.MPar.
Julian Andriani Putri, S.E., M.M., Par.
Gilang Sandhubaya, S.Tr.Par., M.M., CHE.
Henry Yuliamir, S.S., M.MPar.
Septa Intiar, S.E., M.M.
Dr. Krisnawati Setyaningrum Nugraheni, S.TP., M.M.
Syamsul Hadi, S.Pd.I., M.M.
Reny Puspitasari, S.Pd., M.Pd.
Irwan Yulianto, S.S.T.Par., M.M.
Pranoto, S.Pd., MPar.
Anisa Zuhria Sugeha, S.S., M.Hum.
Enik Rahayu, S.E., M.M.

Editor : Weni Yuliani, S.Si., M.M., C.Ed.

Penyunting : Wira Mai Fitriani, S.E.

Desain Sampul dan Tata Letak : Neza Sartika

Diterbitkan oleh :

Literasi Langsung Terbit
Anggota IKAPI No. 052/SBA/2024
Jl. Pasir sebelah No 30, Desa / Kelurahan Pasie Nan Tigo,
Kec. Koto Tangah, Kota Padang
Email : literasilangsungterbit@gmail.com
Website : www.langsungterbit.com

ISBN :978-623-89876-3-4

Cetakan pertama, April 2025

©Iak cipta dilindungi undang-undang.

Dilarang keras memperbanyak, memfotokopi, Sebagian atau seluruh isi buku tanpa izin tertulis dari penerbit.

KATA PENGANTAR

Buku *Manajemen Perhotelan: Konsep, Organisasi, dan Operasional* ini hadir sebagai panduan lengkap bagi mahasiswa, praktisi, serta para peminat industri perhotelan dalam memahami berbagai aspek penting dalam manajemen hotel. Industri perhotelan yang terus berkembang pesat memerlukan pemahaman yang mendalam mengenai konsep dasar, struktur organisasi, serta proses operasional yang efektif agar dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi tamu.

Dalam buku ini, penulis mengupas tuntas berbagai topik yang relevan dengan dunia perhotelan, mulai dari prinsip dasar manajemen, cara mengelola sumber daya manusia, hingga pengelolaan operasional yang efisien di berbagai departemen hotel. Buku ini tidak hanya mencakup teori-teori penting, tetapi juga memberikan wawasan praktis yang dapat diterapkan dalam kegiatan sehari-hari di hotel.

Penulisan buku ini bertujuan untuk memberikan pembaca pemahaman yang holistik tentang bagaimana mengelola berbagai fungsi di dalam hotel secara terintegrasi. Dengan didasari oleh pengalaman dan penelitian dalam dunia perhotelan, buku ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi yang berguna untuk meningkatkan pengetahuan serta keterampilan praktis dalam manajemen perhotelan.

Kami berharap buku ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan sumber daya manusia di industri perhotelan dan mendorong terciptanya pengelolaan hotel yang lebih profesional dan berkualitas. Semoga buku ini bermanfaat bagi pembaca dan dapat memperkaya wawasan di dunia manajemen perhotelan.

Jakarta, Maret 2025
Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
BAB 1 SEJARAH DAN PERKEMBANGAN INDUSTRI	
PERHOTELAN	1
A. Pendahuluan	1
B. Pengertian dan Konsep Dasar Perhotelan.....	2
C. Sejarah Awal Industri Perhotelan.....	5
D. Modernisasi dan Globalisasi Industri Perhotelan	8
E. Tantangan dan Peluang dalam Industri Perhotelan	
Masa Kini.....	11
DAFTAR PUSTAKA.....	14
BAB 2 STRUKTUR ORGANISASI DAN TUGAS <i>FRONT OFFICE</i>	16
A. Pendahuluan.....	16
B. Definisi Kantor Depan Hotel	17
C. Fungsi Utama Kantor Depan Hotel.....	17
D. Peran Kantor Depan dalam Citra Hotel	18
E. Struktur Organisasi Kantor Depan Hotel.....	19
F. Alur Komunikasi dalam Struktur Organisasi Kantor	
Depan.....	21
G. Pengaruh Struktur Organisasi terhadap Kinerja Hotel....	22
H. Kesimpulan.....	22
DAFTAR PUSTAKA.....	23
BAB 3 STRUKTUR ORGANISASI DAN TUGAS <i>LAUNDRY</i>	
<i>SECTION</i>.....	24
A. Pendahuluan.....	24
B. Laundry Departement	25
C. Tugas dan Tanggung Jawab Struktur Organisasi	
<i>Laundry</i>	30
D. Standar Operasional Prosedur (SOP) <i>Laundry</i>	32
E. Peralatan dan Perlengkaoran <i>Laundry Section</i>	34

F. <i>Laundry Chemical</i>	34
G. Harmonisasi <i>Laundry Hotel</i>	34
DAFTAR PUSTAKA	38
BAB 4 STRUKTUR ORGANISASI DAN TUGAS	
<i>HOUSEKEEPING</i>	40
A. Pendahuluan.....	40
B. Struktur Organisasi <i>Housekeeping</i>	41
C. Deskripsi Jabatan dan Tanggung Jawab Dalam Struktur Organisasi <i>Housekeeping</i>	44
DAFTAR PUSTAKA	65
BAB 5 STRUKTUR ORGANISASI DAN TUGAS <i>FOOD &</i>	
<i>BEVERAGE PRODUCT</i>	66
A. Pendahuluan.....	66
B. Pengertian Struktur Organisasi	67
C. Kesimpulan.....	75
DAFTAR PUSTAKA	77
BAB 6 STRUKTUR ORGANISASI DAN TUGAS <i>MARKETING</i> ...	78
A. Pendahuluan.....	78
B. Struktur Organisasi Departemen <i>Marketing</i>	79
C. Tugas-Tugas <i>Marketing</i> dalam Hotel.....	81
D. Strategi Pemasaran Efektif dalam Perhotelan.....	86
E. Tantangan dalam Pemasaran Hotel	90
F. Kesimpulan.....	93
DAFTAR PUSTAKA	94
BAB 7 STRUKTUR ORGANISASI DAN TUGAS AKUNTANSI ...	98
A. Pendahuluan.....	98
B. Tugas Akuntansi dalam Manajemen Perhotelan	100
C. Integrasi Struktur Organisasi dan Akuntansi dalam Operasional Hotel	115
DAFTAR PUSTAKA	121
BAB 8 STRUKTUR ORGANISASI DAN TUGAS	
<i>ENGINEERING</i>	123
A. Pendahuluan.....	123
B. Struktur Organisasi <i>Engineering</i>	124
C. Kompetensi yang Dibutuhkan dalam <i>Engineering</i>	126
D. Strategi dan Pengelolaan Efektif.....	127
E. Pengembangan SDM <i>Engineering</i>	130

F. Studi Kasus Implementasi Struktur Organisasi	132
DAFTAR PUSTAKA.....	134
BAB 9 STRUKTUR ORGANISASI DAN TUGAS	
DEPARTEMEN PERSONALIA.....	135
A. Definisi dan Evolusi Struktur Organisasi	135
B. Peran Departemen Personalia dalam Mewujudkan Visi Perusahaan	139
C. Transformasi Digital dalam Departemen Personalia....	142
D. Hubungan Departemen Personalia dengan Departemen Lain	144
DAFTAR PUSTAKA.....	149
BAB 10 KATEGORI, FASILITAS DAN KLASIFIKASI HOTEL..	150
A. Pendahuluan	150
B. Kategori Hotel	153
C. Fasilitas Hotel.....	155
D. Klasifikasi Hotel.....	158
DAFTAR PUSTAKA.....	162
BAB 11 KONSEP DASAR FALSAFAH PARIWISATA DAN	
<i>HOSPITALITY</i>	164
A. Pendahuluan	164
B. Pengertian Filsafat Ilmu Pariwisata.....	165
C. Ontologi dalam Filsafat Ilmu Pariwisata	168
D. Epistemologi dalam Filsafat Ilmu Pariwisata.....	169
E. Aksiologi dalam Filsafat Ilmu Pariwisata.....	170
F. Pengertian Filsafat <i>Hospitality</i>	171
G. Integrasi Pariwisata dan <i>Hospitality</i>	174
H. Tantangan dan Peluang.....	175
DAFTAR PUSTAKA.....	176
BAB 12 HUKUM DAN PERATURAN DALAM USAHA	
PERHOTELAN	177
A. Pendahuluan	177
B. Kerangka Hukum Dasar	178
C. Perizinan dan Legalitas	180
D. Perlindungan Konsumen	182
E. Hubungan Ketenagakerjaan	184
F. Aspek Lingkungan	185

G.	Kontrak dan Perjanjian Kerja	187
H.	Perpajakan.....	189
I.	Hukum Internasional	190
J.	Aset dan Properti.....	193
DAFTAR PUSTAKA.....		195
BAB 13 PERENCANAAN DAN PENGELOLAAN RUANG		
	HOTEL	197
A.	Pendahuluan	197
B.	Jenis-jenis Ruang dalam Hotel.....	200
C.	Prinsip-Prinsip Perencanaan Ruang Hotel.....	203
D.	Pengelolaan Ruang Hotel.....	205
E.	Teknologi dalam Pengelolaan Ruang	206
DAFTAR PUSTAKA.....		209
BAB 14 MANAJEMEN PEMASARAN DAN KEUANGAN DALAM		
	<i>HOSPITALITY</i>	211
A.	Pendahuluan	211
B.	Konsep Dasar Manajemen Pemasaran dalam <i>Hospitality</i>	214
C.	Konsep Dasar Manajemen Keuangan dalam <i>Hospitality</i>	220
D.	Sinergi antara Pemasaran dan Keuangan dalam <i>Hospitality</i>	223
E.	Analisis Perbandingan.....	225
DAFTAR PUSTAKA.....		230
BIODATA PENULIS.....		232

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>Front Office Staff</i>	16
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Laundry Section.....	27
Gambar 3. 2 Unieq <i>Laundry</i> Semarang.....	28
Gambar 3. 3 Suasana <i>Laundry</i>	29
Gambar 3. 4 <i>Sales & Marketing Manager</i>	30
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi <i>Housekeeping</i>	44
Gambar 5. 1 Struktur Organisasi.....	68
Gambar 5. 2 Struktur Organisasi <i>Kitchen</i>	70
Gambar 8. 1 Struktur Organisasi K*** Hotel Tahun 2024.....	125
Gambar 9. 1 Struktur Organisasi Perusahaan	137
Gambar 10. 1 Jumlah Hotel Bintang di Indonesia Tahun 2023.....	151
Gambar 10. 2 Jumlah Hotel di Indonesia Tahun 2023.....	151
Gambar 10. 3 Tipe Kamar Hotel <i>Single Room</i>	155
Gambar 10. 4 Tipe Kamar Hotel <i>Twin Room</i>	156
Gambar 10. 5 Tipe Kamar Hotel <i>Double Room</i>	156
Gambar 10. 6 Tipe Kamar Hotel <i>Double- Double</i>	157
Gambar 13. 1 Grafik Tren Investasi Indutri Perhotelan.....	198
Gambar 13. 2 Ruang Publik.....	201
Gambar 13. 3 <i>Room Private Area</i>	202
Gambar 13. 4 <i>Operational area</i>	203
Gambar 13. 5 Tampilan <i>Property Management System</i>	206
Gambar 13. 6 <i>Smart Remote AC</i>	207
Gambar 13. 7 <i>Digital signage</i>	208

DAFTAR TABEL

Tabel 10. 1 Tipe Kamar Hotel Double- Double	159
Tabel 13. 1 Jumlah Hotel di Indonesia.....	199
Tabel 13. 2 Distribusi Jumlah Hotel Berbintang di Indonesia	199

BAB 11

KONSEP DASAR FALSAFAH PARIWISATA DAN *HOSPITALITY*

Oleh: Irwan Yulianto, S.S.T.Par., M.M.

A. Pendahuluan

Falsafah pariwisata dan *hospitality* adalah landasan konseptual yang menjadi panduan dalam pengelolaan industri pariwisata dan layanan perhotelan. Konsep ini mencakup nilai-nilai, prinsip, dan pendekatan yang bertujuan untuk menciptakan pengalaman yang bermakna, beretika, dan berkelanjutan bagi wisatawan, penyedia jasa, serta masyarakat lokal. Pariwisata tidak hanya sekadar perjalanan untuk hiburan, tetapi mencakup berbagai dimensi seperti ekonomi, sosial, budaya, dan lingkungan. *Hospitality* (keramahan) adalah esensi utama dalam menciptakan pengalaman pariwisata yang memuaskan.

Pariwisata dan *hospitality* merupakan sektor yang memiliki dampak signifikan terhadap ekonomi, budaya, dan kehidupan sosial masyarakat. Sebagai fenomena global, keduanya tidak hanya berkaitan dengan perjalanan dan akomodasi, tetapi juga mencerminkan interaksi antara manusia, budaya, dan lingkungan. Untuk memahami lebih dalam, penting untuk mendalami falsafah dasar yang melandasi kedua bidang ini, yang mencakup nilai-nilai, prinsip, dan tujuan yang menjadi dasar operasionalnya. (Indrawanto, 2024)

Falsafah pariwisata dan *hospitality* melibatkan pendekatan holistik yang mengedepankan keberlanjutan, etika, dan penghormatan terhadap keragaman budaya. Pariwisata bukan hanya soal perjalanan fisik, tetapi juga pengalaman emosional dan intelektual yang mendalam, sementara *hospitality* merupakan seni

memberikan pelayanan yang melibatkan rasa hormat, kehangatan, dan perhatian terhadap kebutuhan tamu. (Sarbini, 2018)

Dalam era modern, konsep-konsep ini semakin relevan seiring dengan meningkatnya kesadaran terhadap isu lingkungan, pertumbuhan ekonomi lokal, dan pelestarian budaya. Oleh karena itu, pendalaman falsafah dasar ini membantu para praktisi dan akademisi dalam menciptakan praktik pariwisata dan hospitality yang bertanggung jawab, inovatif, dan berkelanjutan. (I Gusti Bagus Rai, 2021)

Dokumen ini akan membahas berbagai aspek dari konsep dasar falsafah pariwisata dan hospitality, termasuk sejarah, prinsip-prinsip utama, serta relevansinya dalam konteks kontemporer. Melalui pemahaman yang mendalam, diharapkan dapat tercipta kerangka kerja yang kuat untuk pengembangan industri ini di masa depan.

Melalui pemahaman mendalam terhadap falsafah dasar pariwisata dan hospitality, para pemangku kepentingan dapat mengembangkan industri yang lebih inklusif, berkelanjutan, dan bermanfaat bagi semua pihak.

B. Pengertian Filsafat Ilmu Pariwisata

Filsafat ilmu pariwisata adalah cabang filsafat yang secara khusus mengkaji konsep, prinsip, dan fenomena yang melandasi pariwisata sebagai ilmu dan praktik. Fokus utama filsafat ilmu pariwisata adalah memahami dasar-dasar pemikiran, nilai-nilai, dan tujuan pariwisata dalam kaitannya dengan manusia, budaya, dan lingkungan. Bidang ini juga mengeksplorasi hubungan antara teori dan praktik pariwisata dalam konteks keberlanjutan, etika, serta dampaknya terhadap kehidupan individu dan masyarakat.

Filsafat ilmu pariwisata adalah cabang filsafat yang khusus membahas pertanyaan-pertanyaan konseptual secara ontologis, epistemologis, dan aksiologis yang muncul dalam kajian ilmu pariwisata. Ini melibatkan refleksi mendalam tentang hakikat, tujuan, dan nilai-nilai yang mendasari ilmu pariwisata sebagai bidang studi.

1. Elemen Penting Dalam Filsafat Ilmu Pariwisata

a. Ontologi Pariwisata:

- 1) Mengkaji esensi dan hakikat pariwisata sebagai sebuah fenomena.
- 2) Menjawab pertanyaan seperti: Apa itu pariwisata? Apa yang membuat pariwisata menjadi aktivitas penting bagi manusia?

b. Epistemologi Pariwisata:

- 1) Membahas bagaimana ilmu tentang pariwisata diperoleh, dikembangkan, dan divalidasi.
- 2) Mencakup metode penelitian, pendekatan multidisipliner, dan kontribusi ilmu sosial, budaya, ekonomi, serta lingkungan dalam pariwisata.

c. Aksiologi Pariwisata:

- 1) Mengkaji nilai dan etika yang melekat pada kegiatan pariwisata.
- 2) Mencakup pertanyaan tentang manfaat pariwisata bagi masyarakat lokal, keberlanjutan lingkungan, dan penghormatan terhadap keragaman budaya.

2. Karakteristik Filsafat Ilmu Pariwisata

a. Interdisipliner:

- 1) Pariwisata memadukan berbagai bidang ilmu, seperti sosiologi, antropologi, geografi, ekonomi, dan ekologi.
- 2) Pendekatan lintas disiplin ini memungkinkan pemahaman yang komprehensif tentang pariwisata.

b. Humanistik:

- 1) Pariwisata berpusat pada manusia, baik sebagai pelaku (wisatawan) maupun penerima dampak (masyarakat lokal).
- 2) Menekankan interaksi antarindividu dan budaya dalam menciptakan pengalaman yang bermakna.

c. Kontekstual:

- 1) Pariwisata dipengaruhi oleh konteks budaya, sosial, ekonomi, dan politik.
- 2) Setiap wilayah memiliki dinamika dan keunikan yang berbeda dalam pengelolaan pariwisata.

3. Tujuan Filsafat Ilmu Pariwisata

- a. Memahami Pariwisata Sebagai Fenomena Sosial:
Menjelaskan bagaimana pariwisata berperan dalam membangun hubungan antarindividu dan antarbudaya.
- b. Mengembangkan Ilmu Pariwisata yang Berbasis Etika:
Menyusun panduan etis untuk memastikan pariwisata dilakukan secara bertanggung jawab terhadap lingkungan dan masyarakat.
- c. Mendukung Keberlanjutan:
Mengintegrasikan prinsip-prinsip keberlanjutan dalam setiap aspek pengelolaan pariwisata untuk melindungi sumber daya alam dan budaya.
- d. Meningkatkan Kesejahteraan:
Menjadikan pariwisata sebagai alat untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat lokal melalui pemberdayaan ekonomi dan pelestarian warisan budaya.

4. Contoh Penerapan Filsafat Ilmu Pariwisata

- a. Pariwisata Berbasis Komunitas:
Konsep ini mencerminkan nilai etis dalam filsafat ilmu pariwisata dengan melibatkan masyarakat lokal secara aktif dalam perencanaan dan pengelolaan destinasi wisata.
- b. Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan:
Pariwisata yang mempertimbangkan dampak jangka panjang terhadap lingkungan, ekonomi, dan sosial.
- c. Pelestarian Budaya Lokal:
Menghindari eksploitasi budaya melalui pengembangan program wisata yang menghormati tradisi dan adat istiadat setempat.

Dengan mempelajari filsafat ilmu pariwisata, para praktisi dan akademisi dapat memahami pariwisata tidak hanya sebagai industri, tetapi juga sebagai ilmu pengetahuan yang sarat dengan nilai-nilai, tanggung jawab, dan tujuan yang lebih besar.

C. Ontologi dalam Filsafat Ilmu Pariwisata

Ontologi adalah bagaian dari suatu filsafat yang membahas sifat dan keberadaan secara nyata. Dalam pembahasan terkait filsafat ilmu pariwisata, ontologi mengkaji apakah pariwisata itu sendiri merupakan realitas independen atau konstruksi sosial.

Banyak pertanyaan yang sering muncul mengenai topik ini, antara lain: apakah ilmu pariwisata merupakan realitas yang berdiri sendiri atau sekadar konstruksi sosial? Untuk menjawab pertanyaan ini, kami harus mengetahui sudut pandang sebagai realistik independen dan sebagai konstruksi sosial. Pendekatan penjelasan sebagai berikut :

1. Ilmu Pariwisata Sebagai Realitas Independen

Dari perspektif ini, pariwisata dipandang sebagai suatu fenomena yang berdiri sendiri di dunia nyata, terlepas dari cara manusia memahaminya. Artinya, pariwisata adalah suatu aktivitas yang secara objektif dapat diamati, diukur, dan dianalisis berdasarkan fakta. Dalam pendekatan ini: Pariwisata dilihat sebagai hasil dari interaksi antara manusia (wisatawan) dan lingkungan (destinasi).

Aspek-aspek seperti mobilitas manusia, penggunaan ruang, dan dampak ekonomi dianggap sebagai realitas yang dapat didefinisikan tanpa terlalu banyak bergantung pada perspektif individu atau kelompok. Contohnya, data tentang jumlah wisatawan, pendapatan pariwisata, dan perubahan lingkungan destinasi dapat dianggap sebagai fakta objektif yang tidak tergantung pada interpretasi sosial.

2. Ilmu Pariwisata Sebagai Konstruksi Sosial

Dalam pandangan ini, pariwisata dipahami sebagai suatu konstruksi sosial, yaitu hasil dari makna, nilai, dan interpretasi yang diberikan oleh masyarakat. Pariwisata tidak hanya dipengaruhi oleh realitas fisik, tetapi juga oleh cara manusia membingkai dan memaknai

pengalaman wisata. Beberapa argumen utama dari pendekatan ini adalah:

- a. Pariwisata tidak memiliki "hakikat tetap" karena dipengaruhi oleh nilai budaya, norma sosial, dan konteks historis yang terus berubah.
- b. Apa yang dianggap sebagai "wisata menarik" atau "destinasi unggulan" merupakan suatu yang menghasilkan dari konstruksi sosial yang dipengaruhi oleh media, pemasaran, dan wacana budaya. Misalnya, pandangan bahwa Bali adalah "surga wisata" bukanlah realitas objektif, melainkan konstruksi sosial yang dibentuk oleh narasi global dan lokal.

3. Integrasi Kedua Perspektif

Sebagian besar ilmuwan pariwisata modern cenderung mengakui bahwa pariwisata adalah kombinasi antara realitas independen dan konstruksi sosial. Pariwisata memiliki elemen-elemen objektif (seperti infrastruktur fisik, jumlah wisatawan, dan dampak lingkungan), tetapi cara masyarakat memahami, merasakan, dan mengelola pariwisata sangat dipengaruhi oleh konstruksi sosial.

Sebagai contoh:

Sebuah pantai yang sama dapat dianggap sebagai lokasi rekreasi, situs spiritual, atau aset ekonomi, tergantung pada konstruksi sosial yang berlaku. Perubahan nilai dan norma dalam masyarakat juga memengaruhi bagaimana pariwisata berkembang, seperti munculnya tren pariwisata berkelanjutan atau pariwisata berbasis komunitas.

D. Epistemologi dalam Filsafat Ilmu Pariwisata

Epistemologi berurusan dengan sumber pengetahuan dan metode yang digunakan untuk memahami fenomena. Dalam konteks filsafat pariwisata, epistemologi meneliti bagaimana kita memperoleh pengetahuan tentang pariwisata dan apakah pengetahuan ini subjektif atau objektif. Bagaimana kita memahami pariwisata? Untuk menjawab pertanyaan ini, pertimbangkan sebuah studi tentang pengalaman wisatawan pasca-perjalanan di Paris, Prancis. Penelitian semacam itu dapat

mencakup wawancara, survei, observasi, dan analisis buku harian perjalanan untuk memahami bagaimana wisatawan bereaksi dan memproses pengalaman mereka setelah perjalanan.

Jenis penelitian ini memungkinkan kita untuk memahami berbagai aspek pengalaman wisata, mulai dari interaksi dengan budaya lokal hingga persepsi terhadap layanan wisata. Metode penelitian yang digunakan dapat mempengaruhi jenis pengetahuan yang dihasilkan. Apakah ilmu pariwisata bersifat umum? Subyektif atau objektif? Komentar wisatawan di media sosial, agregator seperti TripAdvisor atau Traveloka merupakan sumber pengetahuan penting tentang pengalaman wisata. Pertanyaannya adalah sejauh mana pengetahuan tersebut bersifat subjektif, tergantung sudut pandang individu, atau objektif yang mencerminkan realitas objek wisata tersebut. Dalam hal ini, kita dapat mempertimbangkan seberapa objektif dan dapat diandalkannya evaluasi wisatawan saat mengambil keputusan perjalanan. Seperti yang tercermin dalam majalah Pengalaman umum atau hanya perspektif subjektif individu?

E. Aksiologi dalam Filsafat Ilmu Pariwisata

Aksiologi Valorologi dalam filsafat pariwisata membahas tentang nilai-nilai dan implikasi etis dari pariwisata serta dampaknya terhadap kehidupan sehari-hari. Termasuk pertimbangan etika tanggung jawab sosial dan dampak positif yang dapat diberikan pariwisata terhadap masyarakat dan lingkungan. Berikut adalah beberapa cara di mana teori pariwisata mencerminkan kontribusinya terhadap kehidupan sehari-hari. Memahami dan menghargai budaya sehari-hari Ilmu pariwisata, melalui pendekatan nilai, dapat membantu memperluas pemahaman dan apresiasi terhadap keragaman budaya. Wisatawan terlibat dalam pengalaman budaya yang bernilai etis yang dapat memperkaya dan meningkatkan kualitas hidup mereka.

Pemberdayaan Ekonomi Lokal Pariwisata sains, bila dikembangkan dalam kerangka etika dan tanggung jawab sosial,

dapat memainkan peran penting dalam Memberdayakan Ekonomi Lokal Pariwisata yang berkelanjutan dan bertanggung jawab dapat menciptakan kesempatan kerja dan meningkatkan pendapatan bagi masyarakat lokal, dengan demikian akan meningkatkan pendapatan masyarakat. dampak positif bagi kehidupan sehari-hari mereka. Pelestarian lingkungan Nilai pembelajaran ilmu pariwisata mendorong praktik pembangunan pariwisata lokal yang berkelanjutan dan pariwisata yang ramah lingkungan. Ini dapat mencakup pengurangan emisi karbon, pelestarian alam, dan penerapan pendekatan pengembangan destinasi berkelanjutan. Oleh karena itu, ilmu pariwisata dapat memberikan kontribusi dalam menjaga kualitas lingkungan dan keberlanjutan sumber daya alam, serta memberikan manfaat langsung bagi kehidupan masyarakat sehari-hari. Meningkatkan kualitas hidup wisatawan dan masyarakat lokal. Ilmu pariwisata berbasis nilai dapat memberikan pengalaman pariwisata yang bermanfaat bagi kualitas hidup wisatawan dan masyarakat lokal. Ini mungkin melibatkan pengembangan layanan pariwisata. memenuhi standar etika keselamatan dan kenyamanan untuk memberi dampak positif pada kehidupan sehari-hari mereka Pendidikan dan pemahaman antarbudaya

Peran ilmu pariwisata dalam pendidikan dan pemahaman antarbudaya Informasi Melalui program pendidikan pariwisata, wisatawan dan masyarakat lokal dapat terlibat dalam pertukaran budaya yang bermanfaat. menciptakan lingkungan yang menumbuhkan toleransi, saling pengertian dan kerjasama antarbudaya dalam kehidupan sehari-hari

F. Pengertian Filsafat *Hospitality*

Filsafat *hospitality* dapat didefinisikan sebagai studi yang mengeksplorasi hubungan antara manusia melalui lensa pemberian, penerimaan, dan penciptaan ruang yang ramah, serta tanggung jawab moral terhadap "yang lain" (*the other*). *Hospitality* dalam filsafat tidak hanya berhubungan dengan layanan praktis, tetapi juga dengan konsep kemanusiaan, keberlanjutan, dan saling menghormati.

1. Dimensi Filsafat *Hospitality*

1) Moral dan Etika:

- 1) Filsafat *hospitality* menyoroti tanggung jawab moral tuan rumah terhadap tamu. Ini mencakup prinsip penerimaan tanpa syarat, kemurahan hati, dan penghormatan terhadap kebutuhan tamu.
- 2) Dalam konteks ini, filsafat *hospitality* dapat dilihat sebagai "kewajiban moral untuk menyambut yang asing."

2) Relasi Tuan Rumah dan Tamu (*Host Guest Relationship*):

- 1) Hubungan antara tuan rumah dan tamu adalah inti dari filsafat *hospitality*. Interaksi ini sering dianggap sebagai bentuk pertukaran sosial, budaya, dan emosional.
- 2) Filsuf seperti Jacques Derrida dan Emmanuel Levinas membahas *hospitality* sebagai konsep etis yang melibatkan penerimaan "yang lain" tanpa syarat.

3) Makna dan Nilai

Hospitality dalam filsafat mencakup konsep pemberian ruang, waktu, dan perhatian kepada orang lain. Hal ini menekankan nilai-nilai seperti kemurahan hati, empati, dan keterbukaan.

4) Konteks Budaya

Filsafat *hospitality* berakar pada tradisi budaya yang berbeda-beda. Misalnya, dalam banyak budaya Timur, keramahtamahan dianggap sebagai kewajiban moral yang tinggi, sementara dalam budaya Barat sering dikaitkan dengan profesionalisme dalam industri layanan.

2. Konsep Utama dalam Filsafat *Hospitality*

a. *Hospitality* Tanpa Syarat (*Unconditional Hospitality*) :

Konsep ini dikemukakan oleh Jacques Derrida, yang menjelaskan bahwa *hospitality* idealnya adalah tindakan menerima tamu tanpa syarat, tanpa memandang identitas, status, atau niat mereka.

Derrida juga mencatat bahwa praktik *hospitality* sering kali bersifat "kondisional," di mana tuan rumah menetapkan aturan atau batasan tertentu.

b. Etika 'Yang lain' (*The Other*) :

- 1) Emmanuel Levinas mengemukakan bahwa menerima tamu adalah bentuk tanggung jawab etis terhadap "yang lain" atau individu yang berbeda dari kita.
- 2) *Hospitality* bukan hanya soal melayani tamu, tetapi juga menghormati keberadaan mereka sebagai manusia yang unik.

c. Keberlanjutan dan Tanggung Jawab

Dalam konteks modern, filsafat *hospitality* juga mencakup tanggung jawab terhadap lingkungan, komunitas, dan generasi mendatang.

3. Aplikasi Filsafat *Hospitality*

a. Dalam Kehidupan sehari-hari

Filsafat *hospitality* mengajarkan pentingnya empati, penerimaan, dan kemurahan hati dalam interaksi sosial.

b. Dalam Industri *Hospitality*

Konsep ini menjadi dasar praktik layanan di hotel, restoran, dan sektor pariwisata, di mana fokus utamanya adalah menciptakan pengalaman yang berpusat pada tamu.

c. Dalam Pariwisata berkelanjutan

Hospitality yang berakar pada filsafat mengutamakan keseimbangan antara kenyamanan tamu dan kelestarian lingkungan serta budaya lokal.

d. Dalam Politik dan Sosial

Hospitality dapat diterapkan dalam isu-isu global, seperti penerimaan pengungsi, migrasi, dan hubungan internasional, di mana penerimaan terhadap "yang asing" menjadi tantangan moral.

4. Falsafah *Hospitality*

Hospitality, atau keramahtamahan, adalah inti dari hubungan manusia dalam memberikan pelayanan yang penuh perhatian. Falsafah dasar *hospitality* meliputi:

a. Pelayanan yang Berpusat pada Manusia

Keutamaan dalam *hospitality* adalah memastikan kebutuhan, kenyamanan, dan kepuasan tamu terpenuhi dengan baik.

b. Kehangatan dan Empati

Pelayanan yang tulus, ramah, dan penuh empati menciptakan hubungan yang bermakna antara penyedia layanan dan tamu.

c. Pemberdayaan Komunitas Lokal

Hospitality mendorong kolaborasi dengan masyarakat setempat untuk menciptakan pengalaman otentik bagi tamu.

d. Kreativitas dan Adaptabilitas

Kemampuan untuk berinovasi dan menyesuaikan layanan dengan kebutuhan yang beragam sangat penting dalam menciptakan pengalaman yang unik.

G. Integrasi Pariwisata dan *Hospitality*

Kedua bidang ini saling melengkapi dalam menciptakan pengalaman yang mendalam bagi wisatawan. Pariwisata menyediakan konteks perjalanan, sedangkan *hospitality* menjamin kenyamanan selama perjalanan. Beberapa prinsip integrasi adalah:

1. Keberlanjutan sebagai Inti Operasi Baik pariwisata maupun *hospitality* harus berfokus pada praktik berkelanjutan yang melindungi sumber daya alam dan budaya.
2. Pengalaman Tamu yang Holistik Gabungan antara tujuan wisata yang menarik dan layanan yang luar biasa menciptakan pengalaman yang menyeluruh bagi wisatawan.

3. Kolaborasi Lintas Sektor Sektor pariwisata dan hospitality bekerja sama dengan industri lain seperti transportasi, teknologi, dan seni untuk menciptakan ekosistem yang dinamis.

H. Tantangan dan Peluang

1. Tantangan

- a. *Over-tourism*: Tekanan pada lingkungan dan masyarakat akibat jumlah wisatawan yang berlebihan.
- b. Perubahan Iklim: Dampaknya terhadap tujuan wisata alam dan keberlanjutan operasi.
- c. Digitalisasi: Transformasi pelayanan tradisional menuju teknologi yang efisien namun tetap manusiawi.

2. Peluang

- a. Wisata Berbasis Komunitas: Meningkatkan partisipasi masyarakat lokal dalam aktivitas pariwisata.
- b. *Hospitality Digital*: Memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kenyamanan tanpa kehilangan sentuhan personal.
- c. Pariwisata Niche: Menargetkan wisatawan dengan minat khusus seperti ekowisata, wisata kuliner, atau wisata sejarah.

Falsafah pariwisata dan *hospitality* memberikan panduan moral dan operasional untuk menciptakan pengalaman yang bermakna bagi wisatawan dan tamu. Dengan berpegang pada prinsip keberlanjutan, kehangatan, dan penghargaan terhadap budaya lokal, kedua bidang ini dapat terus berkembang dan memberikan dampak positif bagi masyarakat global.

DAFTAR PUSTAKA

- Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., & Wanhill, S. (2008). *Tourism: Principles and Practice*. Harlow: Pearson Education.
- Goeldner, C. R., & Ritchie, J. R. B. (2006). *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*. Hoboken, NJ: Wiley.
- I Gusti Bagus Rai, U., 2021. *Filsafat Ilmu dan Logika Manajemen dan Pariwisata*. Bali: Universitas Dyana Pura.
- Indrawanto, D. e. a., 2024. *Pengantar Pariwisata*. Pertama ed. Kota Padang: Literasi Langsung Terbit.
- Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2017). *Marketing for Hospitality and Tourism*. Boston: Pearson.
- Pizam, A., & Mansfeld, Y. (1999). *Consumer Behavior in Travel and Tourism*. New York: Haworth Press.
- Sarbini, M. B., 2018. *Filsafat Pariwisata : Sebuah Kajian Filsafat Praktis*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sunaryo, B. (2013). *Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Tribe, J. (2009). *Philosophical Issues in Tourism*. Bristol: Channel View Publications.
- Walker, J. R. (2016). *Introduction to Hospitality Management*. Boston: Pearson.
- Weaver, D., & Lawton, L. (2014). *Tourism Management*. Milton: Wiley.
- Sunaryo, B. (2013). *Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Yoeti, O. A. (2008). *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.