

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Etiket dalam bekerja dapat meningkatkan citra suatu perusahaan, terutama untuk suatu industri perhotelan. Pada industri perhotelan sangat diutamakan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada tamu, terutama etiket seorang resepsionis yang selalu bertatap muka dengan para tamu, maka hotel harus pandai dalam mencari seorang resepsionis yang mampu menangani kebutuhan tamu. Etiket dalam bekerja akan menunjang keberhasilan bisnis dalam jangka panjang, karena penilaian masyarakat terhadap suatu perusahaan berasal dari pihak intern dan ekstern. Dengan demikian perusahaan harus membuat ketentuan dan peraturan bagi setiap karyawan khususnya yang selalu berhadapan dengan tamu, agar menerapkan etiket perusahaan dengan baik.

Pada Bab ini penulis membahas teori-teori etiket pelayanan dan etika profesi, serta penerapan etiket dalam bekerja didalam suatu perusahaan yang sesuai dengan teori –teori yang didapat selama kuliah berdasarkan buku-buku di perpustakaan yang kemudian dijadikan landasan teori dalam penulisan laporan ini.

2.1 Pengertian Etika, dan Etiket

2.1.1 Etika

Faktor yang berpengaruh terhadap pemberian pelayanan yang optimal adalah bersumber dari sumber daya manusia, artinya, peranan manusia (karyawan) yang melayani pelanggan harus dapat berkomunikasi yang baik, dan memiliki etika sesuai dengan tugas dan tanggung jawab di dalam perusahaan.

Kata etika berasal dari kata Yunani yaitu *ethos*, yang artinya adat istiadat atau kebiasaan. Pengertian tersebut, berkaitan dengan kebiasaan hidup yang baik, baik kepada diri sendiri, seseorang maupun masyarakat. Sedangkan secara harfiah, etika berarti sistem nilai tentang bagaimana manusia harus hidup baik sebagai manusia sosial dalam sebuah adat kebiasaan yang kemudian terwujud dalam pola perilaku yang baik dan terulang dalam kurun waktu yang lama (Keraf, 1998 : 14).

Selain etika, kita juga harus mengetahui apa yang dimaksud dengan etiket, dan apakah pengertian etika dan etiket sama atau berbeda. Oleh sebab itu, untuk mengetahui perbedaan dari kedua istilah tersebut, maka pengertian etiket akan dibahas pada poin selanjutnya.

2.1.2 Etiket

Tata cara masing-masing masyarakat tidaklah sama atau beragam bentuk, hal ini disebabkan karena budaya kehidupan masyarakat yang beragam. Dilihat dari sejarah asal mula kata etiket berasal dari bahasa Prancis (*etiquette*), yang berarti kartu undangan. Sedangkan dalam arti luas, etiket sering disebut tindakan mengatur tingkah laku atau perilaku manusia dalam bermasyarakat. Tingkah laku ini, perlu diatur agar tidak melanggar norma-norma atau kebiasaan yang berlaku di masyarakat. Pada praktiknya, norma atau kebiasaan ini dilakukan sama untuk acara tertentu, sehingga setiap orang diharuskan mengikuti norma tersebut (Kasmir, 2005 : 79). Sedangkan di dalam KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) etiket adalah tata cara dalam masyarakat beradab dalam memelihara hubungan baik antara sesama manusia.

2.2 Etiket Pelayanan

Etiket tidak lepas dari sebuah pelayanan, etiket pelayanan diterapkan untuk aktivitas di berbagai perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pada praktiknya, etiket pelayanan terdapat beberapa komponen dimana antara satu dengan lainnya harus saling mendukung. Etiket pelayanan untuk berbagai kegiatan perlu ada ketentuan yang mengaturnya, ketentuan ini dibuat agar semua komponen yang berhubungan dengan pelayanan dapat menunjang satu sama lain. Apabila salah satu aspek diabaikan, pelayanan dari komponen lainnya menjadi tidak berguna. Misalnya, pelanggan tersinggung dengan cara karyawan bertanya atau gerak-gerik karyawan kurang jelas dari cara bicara atau berpenampilan. Oleh karena itu, etiket pelayanan harus dilakukan oleh semua komponen agar pelayanan yang diberikan benar-benar sempurna.

Adapun ketentuan yang diatur dalam etiket secara umum menurut Kasmir (2005 : 80) adalah sebagai berikut:

- a. Sikap dan Perilaku
Artinya sikap dari perilaku sehari-hari yang ditunjukkan kepada nasabah pada saat berhubungan dengan pelanggan atau pada saat dalam satu ruangan dengan pelanggan.
- b. Penampilan
Artinya penampilan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian, berbicara, gerak-gerik, sikap dan perilaku dapat membuat nasabah terkesan. Penampilan karyawan juga harus selalu terlihat senang dan gembira termasuk pada saat berhubungan dengan nasabahnya. Penampilan ini harus selalu dijaga selama jam kerja secara prima.
- c. Cara berpakaian
Cara berpakaian artinya cara menggunakan baju, celana, dan aksesoris yang melekat dalam pakaian. Pakaian yang dikenakan harus serasi antara baju dan celana termasuk warna yang digunakan.
- d. Cara berbicara
Cara berbicara artinya cara berkomunikasi dengan pelanggan. Hal ini penting karena, karyawan langsung berbicara tentang apa-apa yang nasabah inginkan. Berbicara kepada nasabah harus jelas, singkat, dan tidak bertele-tele.
- e. Gerak-gerik
Artinya pergerakan anggota badan yang diperlihatkan di depan pelanggan. Gerak-gerik meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota badan atau kaki. Jangan sampai gerak-gerik yang dilakukan dapat mengakibatkan pelanggan tersinggung. Kemudian, gerak-gerik juga jangan sampai membuat pelanggan merasa curiga, misalnya memandangi dengan pandangan sinis.
- f. Cara bertanya
Pada kenyataannya pelanggan memiliki sifat yang berbeda-beda diantara sekian banyak pelanggan, ada banyak diam ada pula yang cerewet atau banyak tanya. Bagi pelanggan yang pendiam, karyawanlah yang berinisiatif untuk bertanya atau memulai setiap pembicaraan

Secara umum etiket pelayanan yang dapat diberikan oleh karyawan menurut Kasmir (2005 : 84-86) adalah antara lain:

- a. Mengucapkan salam
Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat pagi, selamat siang atau selamat sore. Jika kita sudah mengetahui agama nasabah, misalnya Muslim, maka ucapkan “*Assalamualaikum*” dan apabila sudah kenal nama sebelumnya sekaligus dengan namanya misalnya “Selamat pagi, Pak Ahmad” atau “*Assalmualaikum* Pak Ahmad”.
Ucapan salam ini dapat mencairkan suasana kaku, antara nasabah dengan karyawan. Bagi nasabah ucapan salam merupakan penghormatan dan perhatian kita terhadapnya. Ucapan salam juga diucapkan jika bertemu

dengan nasabah yang sudah kita kenal sebelumnya, meskipun tidak sedang berhubungan dengan kita.

- b. Mempersilahkan tamu
Setelah mengucapkan salam, segera mempersilahkan tamu untuk masuk atau duduk dengan sopan. Jika masih melayani nasabah atau sedang mengambil atau membereskan sesuatu pekerjaan, suruh nasabah untuk menunggu sebentar dengan ramah dan sopan. Baik dalam mengucapkan salam maupun mempersilahkan tamu masuk atau duduk, selalu dilakukan dengan ramah dan murah senyum.
- c. Bertanya tentang keperluan tamu
Setelah dipersilahkan duduk, barulah karyawan bertanya tentang maksud kedatangan pelanggan atau keperluan nasabah secara ramah, sopan, dan lemah lembut. "Ada yang bisa saya bantu, Bapak atau Ibu".
- d. Bila ingin menyuruh mulailah dengan kata-kata maaf
Untuk hal-hal yang dianggap perlu bila ingin menyuruh nasabah biasakan dan mulailah mengucapkan kata "tolong" atau "maaf". Namun jika masih bisa dikerjakan sendiri sebaiknya jangan menyuruh nasabah.
- e. Mengucapkan terima kasih pada saat urusan selesai
Ucapkan kata terima kasih apabila nasabah memberikan kritikan dan saran-saran bagi kita. Hal yang sama juga dilakukan jika nasabah hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya atau urusannya selesai.

2.3 Tujuan dan Manfaat Etiket

Etiket yang diberlakukan oleh perusahaan terutama oleh perusahaan terhadap karyawannya tentu memiliki tujuan-tujuan tertentu, yang jelas tujuan ini sejalan dengan tujuan perusahaan dan sangat menguntungkan. Adapun tujuan-tujuan yang selalu ingin dicapai oleh setiap perusahaan menurut Kasmir (2005 : 93-96) adalah sebagai berikut:

1. Untuk Persahabatan dan Pergaulan
Artinya etiket dapat meningkatkan keakraban dengan pelanggan atau tamu. Etiket yang dijalankan melalui cara bicara tingkah laku, gerak-gerik akan membuat tamu merasa bertemu teman lama, sehingga cepat akrab. Karena sudah akrab, otomatis akan meningkatkan menjadi persahabatan yang pada akhirnya akan menambah lingkungan pergaulan, baik di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan.
2. Menyenangkan orang lain
Artinya salah satu cara melalui memuaskan orang lain dengan etiket yang baik maka tamu akan merasa senang dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

3. Membujuk Tamu
Salah satu cara untuk membujuk tamu adalah dengan etiket, karena mereka akan merasa tersanjung, akibat etiket yang diberikan karyawan.
4. Mempertahankan Pelanggan
Pelayanan lewat etiket untuk pelanggan lama, harus segera ditingkatkan mengingat mereka adalah aset bagi perusahaan.
5. Membina dan Menjaga Hubungan
Hubungan dilakukan atau dibina melalui etiket yang sudah dijalankan lebih baik dari sebelumnya. Maka hal tersebut akan menimbulkan rasa ketertarikan, sehingga terbina hubungan yang lebih baik dan akrab.

Adapun manfaat menurut Kasmir (2005 : 97-98) yang akan diperoleh dari etiket adalah sebagai berikut:

1. Percaya Diri
Etiket dapat meningkatkan rasa percaya diri, bagi seluruh karyawan perusahaan, karena karyawan merasa memiliki nilai lebih, dibandingkan pelanggan. Percaya diri yang tinggi, perlu dan harus dilakukan, karena akan menumbuhkan motivasi bagi karyawan dengan harapan atau tujuan perusahaan.
2. Dihormati dan Dihargai
Dengan merasa dihormati dan dihargai oleh tamu, karyawan akan lebih baik lagi, dalam batas-batas yang normal. Jangan sampai ada orang yang merasa gila hormat atau gila penghargaan.
3. Disegani dan Disenangi
Karyawan akan sangat disegani dan disenangi apabila mereka menerapkan etiket yang dimilikinya, karena tamu juga akan mengikuti arus yang sama, meskipun terkadang ada tamu yang menjadi manja, sehingga selalu meminta pelayanan yang berlebihan.

2.4 Pengertian Profesi dan Profesional

Menurut Keraf (1998 : 35) Profesi adalah pekerjaan yang dilakukan sebagai nafkah hidup dengan mengandalkan keahlian dan keterampilan yang tinggi dan dengan melibatkan komitmen pribadi (moral) yang mendalam.

Berkaitan dengan pengertian tersebut, orang profesional merupakan orang yang melakukan suatu pekerjaan purna waktu (*full time*), dan hidup dari pekerjaan itu dengan mengandalkan keahlian dan keterampilan yang tinggi serta punya komitmen pribadi yang mendalam atas pekerjaannya itu. Namun itu saja tidak cukup, orang yang profesional harus melibatkan dirinya dengan giat, tekun dan serius menjalankan pekerjaannya, karena dia sadar dan yakin bahwa pekerjaannya telah menyatu dengan dirinya.

Sedangkan menurut Nafsiah (2000 : 60) profesi merupakan suatu kegiatan atau usaha (*trade*) yang oleh pelaksana atau pelakunya dinyatakan secara terbuka dan di depan umum. Pengertian tersebut semakin memperkuat pemahaman dari profesi, bahwa profesi adalah pekerjaan yang dikerjakan sebagai sarana untuk mencari nafkah hidup sekaligus sebagai sarana untuk mengabdikan kepada kepentingan orang lain (orang banyak) yang harus diiringi pula dengan keahlian, keterampilan, profesionalisme, dan tanggung jawab.

2.5 Macam-macam Etika

Etika sangat berkaitan dengan nilai dan norma yang harus dimiliki manusia di dalam masyarakat. Menurut Keraf (2009 : 56) macam-macam etika terbagi menjadi dua, yaitu sebagai berikut:

1. Etika Deskriptif
Etika yang berbicara mengenai fakta-fakta yang secara kritis dan rasional, mengenai sikap dan pola perilaku manusia, dan siapa yang dikejar oleh manusia dalam hidup ini sebagai sesuatu yang bernilai. Etika ini erat hubungannya dengan Antropologi, Sosiologi, dan Psikologi yang berakar pada ketiganya. Etika deskriptif memberikan fakta sebagai dasar untuk mengambil keputusan tentang perilaku atau sikap yang mau diambil.
2. Etika Normatif
Etika yang berbicara mengenai norma-norma yang menuntut tingkah laku manusia yang ideal, seharusnya dijalankan oleh manusia untuk bertindak sebagaimana harusnya. Etika normatif memberi penilaian sekaligus memberi norma sebagai dasar dan kerangka tindakan yang diputuskan.

2.6 Teori dan Prinsip-prinsip Etika Profesi

Menurut Bertens (2000 : 66) teori-teori etika profesi terbagi menjadi beberapa bagian sebagai berikut:

1. Deontologi
Etika Deontologi adalah suatu tindakan dinilai baik dan dibenarkan berdasarkan akibat atau tujuan baik dari tindakan itu, melainkan berdasarkan tindakan itu sendiri sebagai baik pada dirinya sendiri. Dengan kata lain, tindakan itu bernilai moral karena tindakan itu dilaksanakan berdasarkan kewajiban yang memang harus dilaksanakan terlepas dari tujuan atau akibat dari tindakan itu. Misalnya, suatu tindakan bisnis akan dinilai baik oleh etika deontologi bukan karena tindakan itu mendatangkan akibat baik bagi pelakunya, melainkan karena tindakan itu sejalan dengan kewajiban si pelaku untuk, misalnya, memberikan pelayanan yang baik kepada semua konsumen, untuk mengembalikan utangnya sesuai dengan kesepakatan, untuk menawarkan barang dan jasa dengan mutu yang sebanding dengan harganya, dan sebagainya.

2. Teleologi

Etika teleologi justru mengukur baik buruknya suatu tindakan berdasarkan tujuan yang mau dicapai, dengan tindakan itu, atau berdasarkan akibat yang ditimbulkan oleh tindakan itu. Misalnya, mencuri bagi etika teleologi tidak dinilai baik atau buruk, tetapi kalau tujuannya baik, maka tindakan itu dinilai baik.

3. Teori Hak

Merupakan suatu aspek dari teori deotologi, karena hak berkaitan dengan kewajiban. Hak didasarkan atas martabat manusia, dan martabat manusia semua sama. Kewajiban satu orang biasanya serentak, berarti juga hak dari orang lain. Misalnya dalam hak janji, jika saya berjanji sesuatu kepada teman, saya berkewajiban menepati janji saya, sedangkan teman itu berhak menagih apa yang saya janjikan.

4. Teori Keutamaan

Berdasarkan teori-teori sebelumnya, baik buruk suatu perilaku manusia dipastikan berdasarkan suatu prinsip atau norma. Kalau sesuai dengan norma, suatu perbuatan adalah baik, kalau tidak sesuai, perbuatan itu buruk. dalam konteks utilitarisme, suatu perbuatan adalah baik, jika membawa kesenangan sebesar-besarnya bagi jumlah orang terbanyak.

Menurut Keraf (2009 : 43) prinsip-prinsip etika profesi di bagi menjadi 4 (empat) bagian, yaitu sebagai berikut:

1. Prinsip Tanggung Jawab

Merupakan salah satu prinsip pokok bagi kaum profesional dengan mereka harus bertanggung jawab dalam 2 arah:

- a. Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan dan hasilnya
- b. Bertanggung jawab atas dampak profesinya terhadap kehidupan dan kepentingan orang lain, khususnya orang-orang yang dilayaninya

2. Prinsip Keadilan

Prinsip ini menuntut orang yang profesional agar adil dalam menjalankan profesinya, tidak merugikan hal dan kepentingan pihak tertentu, khususnya orang yang dilayaninya, dalam rangka melaksanakan profesinya, selain itu mereka tidak boleh melakukan diskriminasi terhadap siapapun, termasuk orang yang mungkin tidak membayar jasa profesinya.

3. Prinsip Otonomi

Prinsip ini lebih cenderung memberi hak pada kalangan profesional terhadap dunia luar agar mereka diberi kebebasan sepenuhnya dalam menjalankan profesinya, pemerintah harus menghargai otonomi yang bersangkutan dalam arena itu tidak boleh mencampuri urusan pelaksanaan profesi tersebut. Hanya saja otonomi disini punya batasan tertentu seperti:

- a. Prinsip otonomi dibatasi oleh tanggung jawab, dan komitmen profesional atas kemajuan profesi tersebut dampaknya terhadap masyarakat.
- b. Otonomi juga dibatasi dalam pengertian walaupun pemerintah harus menghargai otonomi, pemerintah tetap menjaga dan pada waktunya ikut campur tangan.

4. Prinsip Integritas Moral

Dari ciri-ciri diatas jelas bahwa orang yang profesional juga harus punya integritas pribadi atau moral yang tinggi, karena mereka punya komitmen pribadi untuk menjaga keluhan profesinya, nama baiknya dan juga kepentingan orang lain atau masyarakat.

2.7 Perbedaan Etika dan Etiket

Menurut Bertens (1993 : 9-10), selain memiliki persamaan, etika dan etiket memiliki perbedaan yaitu sebagai berikut:

1. Etiket hanya berlaku jika ada orang lain yang hadir. Jika tidak ada orang lain, etiket itu tidak berlaku.
Etika berlaku tidak tergantung pada ada atau tidaknya orang lain yang hadir.
2. Etiket menetapkan cara untuk melakukan perbuatan benar sesuai dengan yang diharapkan.
Etika adalah niat, apakah perbuatan itu boleh dilakukan atau tidak, sesuai pertimbangan niat baik atau buruk sebagai akibatnya.
3. Etiket bersifat relatif. Dianggap tidak sopan dalam satu kebudayaan, bisa saja dianggap sopan dalam kebudayaan lain. Contoh makan dengan tangan atau tersendawa waktu makan. Lain halnya dengan etika.
Etika jauh lebih absolut “jangan mencuri” merupakan prinsip etika yang tidak bisa ditawar-tawar.
4. Etiket adalah formalitas (lahiriah), tampak dari sikap luarnya penuh dengan sopan santun dan kebaikan.
Etika adalah nurani (batiniah), bagaimana harus bersikap etis dan baik yang sesungguhnya timbul dari kesadaran dirinya.

2.8 Pengertian dan Tugas-tugas Resepsionis

Sedangkan menurut Dewi (2011 : 75) Resepsionis adalah penerima tamu pada suatu perusahaan. Peran utama seorang resepsionis adalah melayani tamu. Sedangkan menurut Darsono (2001 : 11-14), Front Office adalah bagian hotel yang memberikan pelayanan kepada tamu, dan tugas utama seorang resepsionis adalah menyewakan kamar hotel. Adapun tugas-tugas dari resepsionis, menurut adalah sebagai berikut:

1. Menyewakan kamar hotel
2. Informasi pelayanan hotel
3. Mengoordinasi pelayanan tamu
4. Menyusun laporan status kamar
5. Pencatatan pembayaran tamu
6. Penyelesaian pembayaran
7. Menyusun daftar riwayat kunjungan tamu
8. Menggunakan alat-alat komunikasi
9. Menangani barang-barang milik tamu

Sedangkan tugas-tugas resepsionis di Hotel Graha Sriwijaya Palembang adalah sebagai berikut:

1. Menyambut setiap tamu yang datang dengan ramah
2. Memberikan informasi berkaitan dengan hotel kepada tamu hotel
3. Mencatat berbagai informasi yang diperlukan hotel, seperti *check in*, *check out*, reservasi dan lain-lain
4. Menyortir surat-surat yang masuk ke hotel baik manual maupun elektronik
5. Memberikan citra dan *image* hotel yang baik dan ramah serta profesional
6. Bagi resepsionis shift malam, harus mampu mengerjakan night audit