BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pariwisata

United Nations Of World Tourism Organization (UN-WTO), kepariwisataan dapat dijelaskan sebagai berikut : "*Tourism is the activities of person traveling to and staying in places outside their usual environment for not more than one consecutive year for leisure, business, and other purposes, not related to and activity remunerated with in the place visited".* Maksud dari pengertian diatas adalah Kepariwisataan adalah aktivitas seseorang dan keberadaan di suatu tempat diluar lingkungan mereka yang tidak berurutan dalam satu tahun, untuk bersenang-senang, kesibukan dan tujuan lainnya. Aktivitas yang tidak berhubungan dengan mengupai atau menggaji seseorang di tempat berkunjung tersebut.

Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang terencana, yang dilakukan secara individu maupun kelompok dari satu tempat ke tempat lain dengan tujuan untuk mendapatkan suatu bentuk kepuasan dan kesenangan semata Sinaga (2010).

Menurut Spillane (1991:22), pariwisata adalah seseorang yang melaka ukan perjalanan dengan berbagai cara karena alasan yang berbeda-beda pula. Suatu perjalanan yang dianggap sebagai perjalanan wisata bila memenuhi tiga persyaratan yang diperlukan yaitu: harus bersifat sementara, harus bersifat sukarela, dalam artian tidak dipaksa, dan tidak bekerja yang menghasikan upah atau bayaran.

Berdasarkan pengertian-pengertian pariwisata di atas, dapat disimpulkan bahwa pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan seseorang untuk sementara waktuyang diselenggarakan dari suatu tempat ketempat lain dengan meninggalkan tempat semula dan dengan suatu perencanaan atau bukan maksud mencari nafkah di tempat yang dikunjunginya, tetapi semata mata untuk menikmati kegiataan di waktu luang untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam.

2.2 Pengertian Wisatawan

Jika ditinjau dari arti kata "wisatawan" yang berasal dari kata "wisata" maka sebenarnya tidaklah tepat sebagai pengganti kata *"tourist"* dalam bahasa Inggris. Kata itu berasal dari bahasa Sansekerta "wisata" yang berarti "perjalanan" yang sama atau dapat disamakan dengan kata "travel" dalam bahasa Inggris. Jadi orang melakukan perjalanan dalam pengertian ini, maka wisatawan sama artinya dengan kata *"traveler"* karena

dalam bahasa Indonesia sudah merupakan kelaziman memakai akhiran "wan" untuk menyatakan orang dengan profesinya, keahliannya, keadaannya jabatannya dan kedudukan seseorang (Irawan, 2010:12)

Menurut sugiama (2011) bahwa wisatawan adalah orang yang melakukan perjalanan wisata untuk maksud beristirahat, berlibur, berbisnis atau untuk kgiatan perjalanan laiinya seperti berobat,kunjungan keagamaan dan untuk perjalanan studi. Dengan mengadakan perjalanannya dan meninggalkan tempat tinggalnya dalam waktu sementara, seorang dapat dikatakan sebagai wisatawan.

Soekadijo (2000: 3) wisatawan adalah orang yang mengadakan perjalanan dari tempat kediamannya tanpa menetap di tempat yang didatanginya, atau hanya untuk sementara waktu tinggal di tempat yang didatanginya.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa wisatawan adalah orang yang melakukan perjalanan keluar tempat kediamannya dalam waktu yang sementara atau sekurang-kurangnya 24 jam dan tidak lebih dari satu tahun berurutanuntuk tujuan mengisi waktu luang, liburan, bisnis, serta tujuan lain.

2.3 Pengertian Hotel

Menurut Ira Meirana (2017: 1) dalam bukunya bahwa hotel merupakan suatu bisnis jasa atau pelayanan yang dijalankan yang menyediakan akomodasi serta dikelola secara komersial yang disediakan bagi setiap oranguntuk memperoleh pelayanan, baik untuk menginap dan juga untuk makan dan minum,maupun fasilitas pelayanan jasa lainnya.

Dalam SK Menparpostel Nomor KM 34/HK 103/MPPT-87 dalam Meirana (2017) hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta pelayanan lainnya, yang dikelola memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan pemerintah.

Menurut I Gusti Bagus (2016: 42) bahwa hotel berasal dari bahasa latin yaitu *"hospes"* yang mempunyai pengertian untuk menunjukkan orang asing yang menginap di rumah seseorang kemudian berkembang menjadi kata "hotel" yang dinyatakan sebagai rumah penginapan.

Berdasarkan definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa hotel adalah suatu usaha jasa yang merupakan sarana pendukung kegiatan pariwisata, yang menyediakan akomodasi serta makanan, minuman dan fasilitas lainnya yang di sediakan untuk umum. Dimana pengelolaannya dilakukan secara komersial dan professional serta memenuhi ketentuan persyaratan pemerintah.

2.3.1 Klasifikasi Hotel

Klasifikasi hotel dapat dirumuskan berdasarkan beberapa segi, antara lain:

1. Dari segi harga jual
    a. *European plan hotel*, adalah hotel dengan harga jual untuk kamar saja.
    b. *American plan hotel*, adalah hotel dengan harga jual untuk kamar dengan satu kali, dua kali atau tiga kali makan.
    c. *Deluxe hotel*, adalah hotel dengan harga jual *medium rates* (menengah)
    d. *Economy hotel*, adalah hotel dengan harga jual terendah
2. Dari segi jumlah kamar
    a. *Small hotel*, adalah hotel dengan jumlah kamar terendah, maksimal 25 kamar.
    b. *Medium hotel*, adalah hotel dengan jumlah kamar antara 26 sampai dengan 299 kamar.
    c. *Large hotel*, adalah hotel dengan jumlah kamar lebih dari 300 kamar.
3. Dari segi tipe tamu hotel
    a. *Family hotel*, adalah hotel uuntuk keluarga.
    b. *Bussiness hotel*, adalah hotel untuk pengusaha.
    c. *Tourist hotel*, adalah hotel untuk wisatawan.
    d. *Transit hotel*, adalah hotel untuk tamu yang transit atau singgah sementara.

e. *Cure hotel*, adalah hotel untuk tamu yang ingin berobat.

4. Dari segi lamanya tamu hotel tinggal
   a. *Transit hotel*, adalah hotel dengan lama tinggal tamu rata-rata semalam.
   b. *Residential hotel*, adalah hotel dengan lama tinggal tamu cukup lama.
   c. Semi-*residential hotel*, adalah hotel dengan lama tinggal tamu lebih dari satu hari tetapi tetap dalam jangka waktu pendek.
5. Dari segi lokasi hotel
   a. *City hotel*, adalah hotel yang terletak di kota-kota besar, terutama ibu kota.
   b. *Urban hotel*, adalah hotel yang terletak di dekat kota.
   c. *Subburb hotel*, adalah hotel yang terletak di daerah pinggiran kota atau kota satelit.
   d. *Resort hotel*, adalah hotel yang terletak di daerah tempat wisata.
   e. *Airport hotel*, adalah hotel yang terletak di area bandara.
6. Dari segi aktifitas tamu hotel
   a. *Sport hotel*, adalah hotel yang merupakanbagian dari satu kompleks olah raga.
   b. *Sky hotel*, adalah hotel khusus untuk tamu yang akan bermain ski.
   c. *Convention hotel*, adalah hotel yang sebagai bagian dari komplek konvensional.

d. *Budget hotel*, adalah motel yang biaya pembangunannya relatif rendah.

2.3.2 Departemen Yang Ada Di Hotel

Menurut Sulastiyono (2011 : 63-186) bagian-bagian atau departemen yang terdapat dalam hotel adalah sebagai berikut :

1. Departemen Kantor Depan (*Front Office Department*)

   Peranan dan fungsi utama dari bagian kantor depan hotel adalah menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada para tamu. Untuk membantu pelaksanaan fungsi bagian kantor depan hotel terbagi menjadi beberapa sub bagian yang masing-masing sub bagian memiliki fungsi pelayanan yang berbeda, karena peranan dan fungsi utama bagian kantor depan hotel adalah pelayanan penjualan kamar, maka penggunaan *yield managament* sebagai strategi penjualan akan banyak berkaitan dengan sub bagian pelayanan pemesanan kamar (*reservation*).

2. Departemen Tata Graha (*Housekeeping Department*)

   Bagian tata graha (*housekeeping*) adalah departemen yang menyangkut pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel. Dalam melaksanakan tugas-tugas dibidang pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel,

maka bagian tata graha juga harus melakukan kerjasama dengan bagian-bagian lainnya yang terdapat di hotel, seperti bagian kantor depan hotel (*front office*), bagian makanan dan minuman (*food & beverage*), bagian mesin (*engineering*), bagian akunting (*accounting*), dan bagian personalia (*human relation*). Tanggung jawab bagian tata graha dimulai dari pengurusan tentang bahan-bahan yang terbuat dari kain seperti taplak meja (*table cloth*), sprei (*sheet*), sarung bantal (*pillow case*), korden (*curtain*), menjaga kerapihan dan kebersihan ruangan beserta perlengkapannya, sampai pada program pengadaan/penggantian peralatan dan perlengkapan, serta pemeliharaan seluruh ruangan hotel. Berkaitan dengan peranan dan fungsi bagian tata graha, maka para karyawan bagian tata graha dituntut untuk memiliki perilaku, pengetahuan, dan keterampilan tentang bagaimana menjaga kerapihan dan kebersihan ruangan hotel dengan menggunakan teknik dan prosedure serta peralatan yang benar. Dengan demikian dapat menjamin kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan tamu.

3. Departemen Makanan dan Minuman (*Food and Beverage Department*)

   Bagian makanan dan minuman merupakan bagian yang memiliki tugas dan tanggung jawab melaksanakan penjualan dan pelayanan makanan dan minuman. Selain itu *food and beverage department* juga memiliki tugas 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, penyimpanan bahan-bahan makanan dan minuman, melakukan pengolahan, penyajian makanan dan minuman serta penghitungan produk.

4. Departemen Pemasaran (*Marketing 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 menentukan banyaknya peningkatan pendapatan yang diperoleh melalui tamutamu yang menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas hotel.

5. Departemen Akunting (*Accounting Departement*)

   Accounting Department merupakan sebuah pusat bagi perusahaan hotel dalam menyelenggarakan penyusunan, pencatatan dan administrasi keuangan, dengan adanya departemen ini maka pihak manajemen akan dapat mengetahui seberapa banyak pendapatan yang telah diperoleh serta bagaimana perkembangan perusahaan tersebut untuk masa yang akan datang.

6. Departemen Personalia (*Human Resource Department*)

   Bagian ini berfungsi melakukan kegiatan yang ada kaitannya dengan sumber daya manusia yang ada di lingkungan kerja hotel. Departemen ini juga memiliki tugas dalam mengembangkan tenaga kerja yang ada serta mengatur dan menyelenggarakan pendidikan maupun latihan kerja bagi karyawan dari semua tingkatan.

7. Departemen Teknik Mesin (*Engineering Department*)

   Departemen ini bertanggung jawab dalam kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan dan kontstruksi bangunan hotel, selain itu juga bagian ini peralatan dan perlengkapan hotel yang bersifat mekanik (mesin) serta mengurus pengadaan dan pemeliharaan instalasi listrik dan pengadaan air bersih untuk keperluan tamu maupun untuk keperluan karyawan hotel. Disamping fungsi dan tugas diatas, departemen teknik mesin juga mengurus perlengkapan dan peralatan yang bisa digunakan dalam hal yang berhubungan dengan pencegahan dan penanggulangan kebakaran maupun yang berhubungan dengan keselamatan kerja

8. Departemen Keamanan (*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.

2.4 Pengertian *Food and Beverage Department*

Food and beverage department adalah salah satu departemen di hotel yang bertugas dan bertanggung jawab dalam hal penyediaan (*production*), pelayanan (*service*) makanan dan minuman untuk tamu tyang menginap di hotel maupun tamu dari luar hotel, seperti pernikahan *(wedding party)* dan rapat dinas *(convention).* Terdapat dua bagian *besar food and beverage department* yaitu *food and beverage productdan food and beverage service*, Richard Komar (2014: 309)

Menurut Soekresno dan Pendit (1998:4) menyebutkan bahwa *food and beverage department* adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional

Food and beverage department merupakan departemen yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada tamu baik tamu dalam hotel maupun luar hotel(Agus, 2012:2).

2.4.1 Seksi-Seksi Di *Food And Beverage Departement*

Menurut Mertayasa (2012: 2) *Food and Beverage Department* memiliki beberapa seksi seksi yang saling mendukung satu sama lain. Diantaranya sebagai berikut ini:

1. *Restaurant*

Adalah suatu ruangan atau tempat di mana tamu dapat membeli dan menikmati makanan dan minuman atau merupakan suatu seksi untuk menyiapkan makan dan minum bagi tamu yangmemerlukannya. Pada hotel besar biasanya terdapat lebih dari satu restoran.

2. *Bar*

Adalah suatu tempat yang dikelola secara komersiil yang menyiapkan dan menjual minuman, baik yang mengandung alkohol maupun tidak mengandung alkohol bagi tamu.

3. *Room Service*

Adalah bagian dari *Food and Beverage Service* yang terdapat di hotel yang bertugas dan bertanggung jawab dalam pelayanan makanan dan minuman.

4. *Banquet*

Adalah bagian *Food and Beverage Service* yang melayani dan bertanggung jawab dalam penjualan makanan dan minuman pada kegiata khusus di luar restoran (*Special Event*) setelah terjadi kesepakatan bersama. Kegiatan ini bisa di dalam hotel maupun di luar hotel.

5. *Steward*

Adalah bagian *Food and Beverage Service* yang bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan dan penyimpanan peralatan pada *Food and*

Beverage Departement dalam menunjang kelancaran pelayanan kepada tamu.

2.4.2 Pengertian *Food And Beverage Product*

Pengertian umum tentang dapur di sebuah hotel adalah fasilitas untuk memasak makanan bagi tamu hotel, namun di dalam operasional sebuah hotel dapur sangat memegang peranan penting, karena tugas utama dari bagian dapur adalah tempat pengelohan makanan dan minuman, mulai dari bahan mentah hingga siap disajikan kepada tamu.

Menurut (Syamsu Rijal 2000:14) *kitchen* adalah suatu ruangan khusus yang diperuntukkan sebagai tempat untuk memasak makanan. Dapur dapat ditemui baik di dalam rumah, warung, rumah makan dan restoran maupun hotel.

2.4.3 Bagian-Bagian Food and Beverage Product

1. *Butcher*

   Butcher merupakan seksi yang terdapat dalam organisasi *Food & Beverage Product* yang menangani bahan mentah yang berasal dari hewan, unggas, ataupun ikan yang nantinya akan diperlukan oleh bidang *section* lainnya dimana bahan tersebut akan diolah sesuai dengan masing-masing *section*.

2. *Garde Manger*

   Garde Manger Kitchen merupakan seksi yang terdapat dalam organisasi *Food & Beverage Product* yang menangani berbagai macam *appetizer*

seperti *salad*, *sandwich* dan lainnya. Di *Garde Manger* kitchen juga membuat berbagai macam saus-saus dingin (*dressing*).

3. *Pastry*

Pastry merupakan seksi yang terdapat dalam organisasi *Food & beverages Product* yang khusus menangani/membuat kue, *cake*, *cookies*, *patries*, *chocolate*, *pudding* dan aneka *dessert* lainnya. Di dalamnya terdapat sub seksi yaitu *Bakery* yang khusus membuat berbagai macam roti (*bread*).

4. *Main Kitchen*

Main Kitchen merupakan seksi yang terdapat dalam organisasi *Food & Beverage Product* yang menangani berbagai macam sambal, *stock*, serta berbagai macam *main course* yang dimana *kitchen* ini termasuk ke dalam *Hot Kitchen*.

Bagian ini dipimpin oleh seorang *food and beverage director* atau *food and beverage manager* yang dibantu oleh seorang *assistant food and beverage manager*, seorang sekretaris *food and beverage manager* dan beberapa *department head* seperti *executive chef* atau *chef de'cuisiene* , *restaurant manager*, *bar manager*, *banquet manager*, *chief stewarding* dan beberapa *section head* di lingkungan *food and beverage department*.

2.5 Pengertian Restoran

Soekresno (2001: 16) mendefisinikan restoran sebagai suatu usaha komersial yang menyediakan jasa pelayanan makan dan minum bagi umum dan dikelola secara profesional.Lebih lanjut Mertayasa (2012: 2) menjelaskan bahwa restoran adalah suatu ruangan atau tempat di mana tamu dapat membeli dan menikmati makanan dan minuman atau merupakan suatu seksi untuk menyiapkan makan dan minum bagi tamu yang memerlukannya. Pada hotel biasanya terdapat lebih dari satu retoran.

Sedangkan menurut Bagyono (2014: 65) restoran yaitu usaha jasa boga yang dikelola secara komersial, menyediakan pelayanan makan dan minum. Restoran dapat berdiri sendiri dengan membangun tempat khusus. Sementara restoran yang berada di dalam sebuah hotel umumnya dikelola oleh hotel itu sendiri, dan manajemennya di bawah tanggung jawab departemen makanan dan minuman (*Food and Beverage*).Dari pengertian di atas bahwa restoran adalah salah satu akomodasi yang menjual jasa pelayanan makanan dan minuman untuk tamu.

2.6 Pengertian *Cook Helper*

Cook Helper tentunya diperlukan kemampuan-kemampuan dasar yang dapat mendukung dalam pelaksanaan berbagai tugas dan tanggung jawabnya. yaitu mulai dari persiapan bahan makanan sampai proses pengolahan makanan.

2.6.1 Tugas danTanggung Jawab *Cook Helper*

Peranan *Cook Helper* sangat diperlukan keberadaannya, yakni membantu melaksanakan berbagai pekerjaan *cook* selama di dapur. Sebagai seorang *Cook Helper* tentunya diperlukan kemampuan-kemampuan dasar yang dapat mendukung dalam pelaksanaan berbagai tugas dan tanggung jawabnya. Kemampuan yang setidaknya harus dimiliki oleh seorang *cook helper* yaitu mulai dari persiapan bahan makanan sampai proses pengolahan makanan.

Menurut (Komar 2006:46) bahwa seorang *cook helper* memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

1. Tugas Pokok *Cook Helper* :
   a. Membantu menyiapkan bahan dan membantu pelaksanaan pengolahan makanan yang diproses oleh *cook.*
   b. Melaksanakan persiapan bahan-bahan makanan yang diperlukan.
   c. Menjaga kebersihan dan kesehatan lingkungan kerja.
2. Tanggung Jawab *Cook Helper* :
   a. Membantu menangani pengolahan makanan atas bimbingan *cook.*
   b. Bertanggung jawab atas kelengkapan , kebersihan , pemeliharaan , serta penyimpanan peralatan dapur.
   c. Menangani penyimpanan komoditi dan ''*Mise en Place''* dan melaksanakan perintah yang diberikan oleh atasannya dengan patuh.