**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1. Pengertian Pariwisata**

Pengertian pariwisata menurut pakar pariwisata prof. K. Krapf adalah keseluruhan hubungan dan fenomena yang ditimbulkan dari perjalanan dan tinggalnya manusia, yang bertujuan untuk tidak membangun atau menciptakan tempat tinggal tetap.

Sedangkan didalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataan, Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.

Menurut pendapat *RG. Soekadijo* (1997:8), Pariwisata ialah segala kegiatan dalam masyarakat yang berhubungan dengan wisatawan.

Menurut *Suyitno* (2001) tentang Pariwisata sebagai berikut :

* Bersifat sementara, bahwa dalam jangka waktu pendek pelaku wisata akan kembali ke tempat asalnya.
* Melibatkan beberapa komponen wisata, misalnya sarana transportasi, akomodasi, restoran, obyek wisata, souvenir dan lain-lain.
* Memiliki tujuan tertentu yang intinya untuk mendapatkan kesenangan.
* Tidak untuk mencari nafkah ditempat tujuan, bahkan keberadaannya dapat memberikan kontribusi pendapatan bagi masyarakat atau daerah yang dikunjungi, karena uang yang di belanjakannya dibawa dari tempat asal.

Menurut pendapat yang dikemukakan oleh *Yoeti,* (1991:103). Pariwisata berasal dari dua [kata](http://en.wikipedia.org/wiki/Kata), yakni Pari dan Wisata. Pari dapat diartikan sebagai banyak, berkali-kali, berputar-putar atau lengkap. Sedangkan wisata dapat diartikan sebagai perjalanan atau bepergian yang dalam hal ini sinonim dengan kata ”travel” dalam bahasa Inggris. Atas dasar itu, maka kata ”Pariwisata” dapat diartikan sebagai perjalanan yang dilakukan berkali-kali atau berputar-putar dari suatu tempat ke tempat yang lain, yang dalam bahasa Inggris disebut dengan ”Tour”.

* 1. **Pengertian Hotel**

Pada mulanya kata hotel berasal dari bahasa prancis yaitu hostel, yang berarti rumah penginapan bagi orang-orang yang sedang mengadakan perjalanan atau berpergian. Akan tetapi dalam perkembangannya yang demikaian pesat banyak pakar-pakar dan instansi-instansi yang bergerak dibidangnya memberikan definisi-definisi yang beragam.

Dalam pengertian maupun definisinya, seriap orang akan berbeda dalam menguai arti dari pada hotel. Adapun perbedaan-perbedaan uraian yang dikemukakan tentunya tidak terlepas dari latar belakang yang berlainan, sehingga masing-masing pandangan dan pendekatan tentang sutau masalah yang berlainan pula. Selain keinginan untuk memfokuskan dan menitiberatkan penegrtian pada suatu hal tertentu, juga berpengaruh oleh suatu pernyataan atau keadaan yang didefinisikan pada saat itu, dimana akomodasi tumbuh dan meningkat sesuai dengan perkembangan zaman, dan bahkan sampai sekarang masih tumbuh dan terus berkembang.

Berikut pengertian hotel menurut para pakar atau ahli :

1. Menurut Richard Sihite, 2000: 53

“Hotel adalah sejenis akomodasi yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa-jasa lainnya untuk umum yang tinggal untuk sementara waktu dan dikelola secara komersial”.

1. Menurut Adi Sunarno, 1996: 92, dalam bukunya Kamus Istilah Pariwisata dan Perhotelan.

“Hotel adalah suatu bentuk usaha yang menyediakan / menyewakan jasa akomodasi, konsumsi, dan rekreasi yang dikelola secara professional”.

1. Menurut EA. Chaliq, 1992: 46

“Hotel merupakan salah satu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersional dengan menyediakan pelayanan penginapan (kamar), makanan dan minuman (restoran) serta pelayanan lainnya.

* 1. **Jenis Hotel**

Penentuan jenis hotel tidak terlepas dari kebutuhan pelanggan dan ciri atau sifat khas yang dimiliki wisatawan (Tarmoezi, 2000) :

Berdasarkan hal tersebut, dapat dilihat dari lokasi dimana hotel tersebut dibangun, sehingga dikelompokkan menjadi:

1. City Hotel

Hotel yang berlokasi di perkotaan, biasanya diperuntukkan bagi masyarakat yang bermaksud untuk tinggal sementara (dalam jangka waktu pendek). City Hotel disebut juga sebagai transit hotel karena biasanya dihuni oleh para pelaku bisnis yang memanfaatkan fasilitas dan pelayanan bisnis yang disediakan oleh hotel tersebut.

1. Residential Hotel

Hotel yang berlokasi di daerah pinngiran kota besar yang jauh dari keramaian kota, tetapi mudah mencapai tempat-tempat kegiatan usaha. Hotel ini berlokasi di daerah-daerah tenang, terutama karena diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin tinggal dalam jangka waktu lama. Dengan sendirinya hotel ini diperlengkapi dengan fasilitas tempat tinggal yang lengkap untuk seluruh anggota keluarga.

1. Resort Hotel

Hotel yang berlokasi di daerah pengunungan (Mountain Hotel) atau di tepi pantai (Beach Hotel), di tepi danau atau di tepi aliran sungai. Hotel seperti ini terutama diperuntukkan bagi keluarga yang ingin beristirahat pada hari-hari libur atau bagi mereka yang ingin berekreasi.

1. Motel (Motor Hotel)

Hotel yang berlokasi di pinggiran atau di sepanjang jalan raya yang menghubungan satu kota dengan kota besar lainnya, atau di pinggiran jalan raya dekat dengan pintu gerbang atau batas kota besar. Hotel ini diperuntukkan sebagai tempat istirahat sementara bagi mereka yang melakukan perjalanan dengan menggunakan kendaraan umum atau mobil sendiri. Oleh karena itu hotel ini menyediakan fasilitas garasi untuk mobil.

* 1. **Segi Jumlah Kamar Hotel**

Menurut Tarmoezi (Tarmoezi,2000:3), dari banyaknya kamar yang disediakan, hotel dapat dibedakan menjadi :

1. Small Hotel

Jumlah kamar yang tersedia maksimal sebanyak 28 kamar.

1. Medium Hotel

Jumlah kamar yang disediakan antara 28- 299 kamar.

1. Large Hotel

Jumlah kamar yang disediakan sebanyak lebih dari 300 kamar.

* 1. **Klasifikasi Hotel**

Menurut keputusan direktorat Jendral Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi no 22/U/VI/1978 tanggal 12 Juni 1978 (Endar Sri, 1996 : 9), klasifikasi hotel dibedakan dengan menggunakan simbol bintang antara 1-5. Semakin banyak bintang yang dimiliki suatu hotel, semakin berkualitas hotel tersebut. Penilaian dilakukan selama 3 tahun sekali dengan tatacara serta penetapannya dilakukan oleh Direktorat Jendral Pariwisata.

* 1. **Departement dalam Hotel**

Bila kita berkerja dalam dunia hotel kita harus memiliki keterampilan yang sangat memadai dalam segala sesuatu yang mengenai dunia hotel, dan kita juga harus mengatahui selak beluk hotel yang kita jadikan tempat kerja. Suatu hotel terdiri dari berbagai departemant yang memliki tugas dan fungsi masing-masing, dan memiliki peran penting dalam pelaksanaan jalannya suatu hotel. Department-Departeman dalam hotel meliputi sebagai berikut:

**2.6.1. Front Office Departement**

Front Office Departement adalah cermin dari kualitas hotel untuk pertama kali bagi tamu saat memasuki suatu hotel, untuk itu kesiapan, kesikapan, ketepatan serta kemampuan semua karyawan dibagian kantor depan dalam menjalankan fungsi tugas dan tanggung jawabnya sangatlah menentukan dalam memberikan impresi baik maupun kurang baik atau buruk pada para tamu hotel sebelum para tamu tersebut mendapatkan pelayanan dan pengalaman yang lainnya saat mereka datang untuk menginap maupun tidak di suatu hotel.

Kantor Depan Hotel (front office) Secara operasional berhubungan dengan tamu dan area kerjanya tidak jauh dari lobby, daerah yang paling ramai hilir mudik tamunya, oleh sebab itu  bagian ini disebut dengan bagian front office. Kantor depan hotel merupakan salah satu  bagian dari hotel yang paling penting dalam hal mewujudkan tujuan yang akan dicapai oleh hotel.

Tujuan dari kantor depan hotel adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan tingkat hunian kamar serta pendapatan hotel dari tahun ke tahun
2. Meningkatkan jumlah tamu langganan
3. Memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu secara baik, tepat dan cepat kepada tamu
4. Membentuk citra hotel yang positif

**2.6.2. Housekeeping Departement**

Housekeeping Departementadalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan di seluruh areal hotel, baik di luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar tamu, ruangan-ruangan yg disewa oleh para tamu, *swimming pool, loby, terrace, restaurant, corridor, lift/elevator, public space, linen, uniform, offices* serta *toilet.*

**2.6.3. Food and Beverage Departement**

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 sangat mutlak diperlukan di hotel dalam penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman dalam menjalankan tugasnya Food and Beverage Department terbagi menjadi dua bagian yang saling bergantung satu sama lain dan harus saling bekerjasama.

2 (dua) bagian tersebut adalah:

1. Food and Beverage bagian depan (Front Service)  
   yaitu bagian yang langsung berhubungan dengan tamu, terdiri dari Bar, Restoran, Banquet dan Room Service.
2. Food and Beverage bagian belakang (Back Service)  
   yaitu bagian yang tidak langsung berhubungan dengan tamu karena harus melalui perantara pramusaji, terdiri dari Kitchen, Stewarding.

**2.6.4. Marketing Sales and Departement**

Pengertian Marketing Sales and Departement menurut para ahli, Menurut William J.Stanton adalah suatu sistem keseluruhan dari kegiatan-kegiatan bisnis yang ditunjukan untuk merencanakan, menentukan harga, memepromosikan, dan mendistribusikan barang dan jasa yang memuaskan kebutuhan baik kepada pembeli yang ada maupun pembeli yang potensial.

Dari pengertian diatas dapat saya simpulkan Marketing and Sales adalah seseorang (Pejabat) yang merencanakan kegiatan bisnis, menetukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan produk hotel yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen agar mencapai target penjualan dan mengembangkan pasar secara efektif dan efisien.

**2.6.5.** **Accounting Departement**

Accounting Departement adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab dalam mengelola akutansi keuangan hotel yang meliputi: penerimaan dan pengeluaran *(incoming and expenses),* pembukaan, pembayaran gaji pegawai, pembayaran uang utang terhadap nasabah *(suppliers),* penagihan piutang terhadap relasi, pembuatan laporan pendapatan harian *(daily income report),* pembuatan laporan “neraca” rugi/laba bulanan dan laporan tahunan dan sebagainya. Bagian ini dipimpin oleh seorang *Comptroller* yang dibantu oleh *Asst. Comptroller.*

**2.6.6. Enginering Departement**

Enginering departement adalah bagian teknik dan perawatan yang betugas membuat perencanaan pemasangan instalasi teknik (bangunan, listrik, antenna, parabola, ac-central, mesin disel, lift, elevator, sound system, tv, radio dan lain-lain).Bagian ini dipimpin oleh seorang *Chief Enginering*.

**2.6.7. Human Resources Departement (HRD)**

HRD atau Human Resources Departement, adalah sebuah bagian atau departemen perusahaan yang tugas utamanya mengelola sumber daya manusia di dalam perusahaan, dimulai dari tugas perencanaan yang sering disebut HR Planning, perekrutan yang sering disebut Recruitment dan

Selection, pengembangan yang sering disebut Training dan Development, Pengelolaan Kinerja yang sering disebut Performance Management, penggajian yang sering disebut Compensation dan Benefit dan membina hubungan kerja yang sering disebut dengan istilah Industrial Relation atau hubungan Industrial.

Ada sebagian orang menyebut HRD ini hanya cukup dengan sebutan “HR” saja, ada juga yang mengatakan HRD ini sebagai “Personalia”, “Kepegawaian”, “Sumber Daya Manusia”, “Human Capital”, “Human Resources Management”.

Pada prinsipnya HRD dapat diartikan sebagai mengelolaan SDM yang terdiri dari berbagai aktifitas yaitu : HR Planning, HR Acquiring, HR Developing, HR Maintaining, HR Retaining untuk membantu perusahaan mewujudkan Goal, Visi, Misi dan valuenya.

Sehingga HRD memiliki tugas dan tanggung jawab dalam area HR Planning, HR Acquiring, HR Developing, HR Maintaining, HR Retaining.

**2.6.8. Purchasing Departement**

Kata “Purchasing” berasal dari bahasa Inggris dan sering digunakan dalam Industri-industri luar negeri maupun dalam negeri. Jika diterjemahkan langsung, maka Purchasing dapat diartikan sebagai “Pembelian” dalam bahasa Indonesia. Jadi pada dasarnya, Purchasing adalah suatu proses pencarian sumber, pemesanan dan pembelian barang atau jasa untuk kegiatan produksi. Departemen yang menangani proses purchasing tersebut biasanya disebut dengan Purchasing Department. Hampir setiap perusahaan yang berskala menengah keatas memiliki Departemen Purchasing ini.

Puchasing merupakan salah satu fungsi yang sangat penting dalam Manajemen Material, Selain dilibatkan dalam pembelian Material untuk kegunaan Produksi, Purchasing juga bertugas dalam pencarian dan pembelian mesin-mesin produksi, peralatan dan perlengkapan produksi berserta fasilitas-fasilitas lainnya yang mendukung kelancaran proses produksi.

Sasaran Utama Purchasing adalah untuk menjaga ketersediaan dan stabilitas pasokan material dan juga mengurangi biaya-biaya terkaitnya sehingga biaya pembuatan barang jadi dapat ditekan seminimal mungkin.

**2.6.9. Cost Control Departement**

Cost Control Departement adalah salah satu departement yang berada dibawah pengawasan langsung accounting departement yang bertugas mebuat perencanaan/penjadwalan, pengontrolan yakni “menginventarisasi” semua asset/harta benda/barang barang/kekayaan hotel disemua departement.

* + 1. **Security Departement**

Security Departement adalah salah satu departement yang ada di sebuah hotel yang bertugas dibagian pengamanan dan membuat perencanaan pengamanan/pencegahan dan pengawasan terhadap kemungkinan bahaya yang mungkin akan terjadi di dalam maupun di luar hotel.

**2.7. Pengertian Housekeeping**

Housekeeping atau Tata Graha adalah salah satu bagian atau department yang ada di dalam hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan dan kesehatan seluruh kamar, juga area-area umum lainnya, agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada didalam hotel. Selain itu Housekeeping Department merupakan bagian rumah tangga hotel yang bertugas membuat perencanaan, perawatan / pembersihan semua kamar tamu, ruang kantor, lobby, terrace, corridors, lift / elevator, toilet umum, public space, locker’s room, linen dan uniform rooms, halaman, taman, kolam renang dan ruang parkir.

Pengertian Housekeeping menurut para ahli :

Menurut Rumesko (2002:1) Housekeeping adalah bagian yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik dari luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar-kamar tamu, ruangan-rungan yang disewa oleh para tamu, restaurant, office serta toilet.

Menurut Dimyati (2002:59) Housekeeping adalah bagian yang bertugas memelihara kebersihan, kerapihan, dan kelengkapan kamar-kamar tamu, Restaurant, Bar, dan tempat-tempat umum dalam hotel,termasuk tempat untuk karyawan, kecuali tempat yang menjadi tanggung jawab standar misalnya Kitchen area.

Pendapat Nawar (2002:2) Housekeeping adalah bagian Department yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tersebut terlihat rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuni atau tamu yang menginap.

**2.8. Pengertian Room Boy**

Room Boy merupakan bagian yang bertugas dalam hal pemeliharaan kamar–kamar hotel. seperti kebersihan, keindahan, dan kenyamanan tamu selama tamu berada di hotel tersebut. *Room Boy* ialah petugas *Floor Section* yang menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan dan kelengkapan kamar-kamar tamu. *Room Boy* harus memiliki penampilan baik dan rapi  meliputi tingkah laku kejujuran, sopan santun  pada tamu, atasan maupun teman sejawat.

Pengertian Room Boy menurut para ahli :

Menurut Sulastiono (2011:124) Room Boy adalah petugas kamar tamu yang mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersiahan, kerapihan dan kelengkapan kamar. Adapun petugas yang melaksanakan pembersihan, merapihkan dan melengkapi keutuhan tamu dikamar adalah pramugraha (Room Boy) sedangkan pengawasan terhadap peroses pekerjaan yang dilaksanakan oleh Room Boy tersebut adalah Room Supervisor.

Menurut Rumesko (2001:35) Room Attendant adalah petugas Floor Section yang menjaga kebersihan, kerapihan, kenyamanan dan kelengkapan kamar tamu. Devinisi tersebut menunjukan bahwa Room Attendant sangat berjasah dalam operasional hotel.

Menurut Shite (2006:35) Room Attendant adalah suatu posisi atau jabatan yang bertanggung jawab dalam kebersihan, kerapihan, keindahan dan kenyamanan tamu selama tamu berada di hotel.

**2.9. Pengertian Seni**

Seni adalah segala sesuatu yang diciptakan manusia yang mengandung unsur keindahan dan mampu membangkitkan perasaan orang lain. Istilah seni berasal dari kata *sanskerta* darikata *sani* yang diartikan pemujaan, persembahan dan pelayanan yang erat dengan upacara keagamaan yang disebut kesenian.

Pengertian Seni Menurut Para Ahli-Dari banyak arti seni, dan semakin berkembangnya zaman membuat banyak para ahli mengemukakan pendapatnya mengenai definisi seni. Pengertian seni menurut para ahli adalah sebagai berikut...

1. Alexander Baum Garton:Pengertian seni menurut Alexander Baum Garton bahwa arti seni adalah keindahan dan seni adalah tujuan yang positif menjadikan penikmat merasa dalam kebahagiaan.
2. Ki Hajar Dewantara:Pengertian seni menurut Ki Hajar Dewantara adalah hasil keindahan sehingga dapat menggerakkan perasaan indah orang yang melihatnya, oleh karena itu perbuatan manusia yang dapat mempengaruhi dapat menimbulkan perasaan indah itu seni.

Seni Dalam Menata Kamar adalah bagaimana seorang karyawan yang bertugas di kamar (*Room Boy*) harus bisa melakukan pekerjaanya sebaik mungkin, dengan memperhatikan apa yang telah dikerjakan misalnya, saat meletakkan *Towel,* perhatikan lipatan-nya sudah sama atau tidak, *Water, Friut, Hat* dan pada saat *Making Bed* perhatikan dengan baik *Sheet* yang tidak dapat digunakan lagi atau kotor untuk segera menggantinya. Perhatikan setiap sudut dan lipatan jangan sampai tidak rata atau ada yang berkerut, kemudian perhatikan *Pillow Case* jika berkerut atau berbauh segera menggantinya dengan yang baru, dan pada saat membuka atau menutup *Gorden Jendela* perhatikan jangan sampai terlihat miring atau tidak rata, ketika melakukan pembersihan gunakanlah *Chemical* secukupnya jangan sampai belebihan karena itu bisa menimbulkan bauh yang tidak enak, akibat dari itu semua bisa merusak keindahan didalam kamar hotel. Jadi sebagai karyawan yang bertugas di kamar (*Room Boy*) usahakan semua fasilitas-fasilitas kamar diletakan atau ditata dengan Standar Oprasional Prosedur yang sudah ditetapkan oleh hotel sehingga tamu dapat menikmati keindahan kamar hotel dan merasa puas ketika berada di kamar.