

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hotel

Hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu untuk membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus (Sulastiyono, 2008)

Menurut Subagjo (2007), Hotel terdiri dari beberapa departemen yang masing-masing saling menunjang. Salah satu departemen yang ada adalah Food and Beverage yang mempunyai tugas menyiapkan, menyediakan dan melayani makanan dan minuman bagi tamu hotel baik yang menginap maupun yang hanya sekedar berkunjung saja dan membutuhkan makanan dan minuman.

Food and Beverage Department mempunyai fungsi menyediakan pelayanan makanan dan minuman, bagi tamu-tamu hotel. Karena fungsinya tersebut, maka ruang gerak aktivitas bagian makanan dan minuman dapat dibagi menjadi dua fungsi ruang yaitu: a. ruang atau area yang dapat menghasilkan keuntungan disebut the revenue producing areas, seperti restoran, bar, lounge service dan banquette, b. ruang atau area yang memberikan dukungan atau support dalam memberikan pelayanan disebut the support service area, seperti dapur (kitchen), gudang minuman bawah tanah (cellar), gudang umum (store), stillroom, tempat cuci peralatan makanan dan memasak (dishwashing) (Sulastiyono, 2008). Food and Beverage Departement dibagi menjadi dua bagian yaitu:

- a. Food and beverage service yang bertugas dan bertanggung jawab dalam pelayanan dan penyajian makanan dan minuman yang dibutuhkan oleh tamu,
- b. Food product/ kitchen/ dapur yang bertugas dan bertanggung jawab tersedianya makanan dan minuman non alkohol yang diperlukan untuk tamu yaitu dengan memasak bahan mentah menjadi makanan atau minuman yang siap disajikan pada tamu.

Menurut Sulastiyono (2008), terdapat tiga jenis hotel, yakni;

- 1). Transient Hotel, adalah hotel yang letak dan lokasinya di tengah kota dengan jenis tamu yang menginap sebagian besar untuk urusan bisnis,
- 2). Residential Hotel, adalah hotel yang pada dasarnya merupakan rumah-rumah berbentuk apartemen dengan kamar-kamarnya, dan disewakan secara bulanan atau tahunan dan menyediakan kemudahan layaknya hotel seperti pelayanan restoran, makanan dan kebersihan kamar,
- 3). Resort Hotel, adalah hotel yang pada umumnya berada di daerah tujuan wisata dan menyediakan fasilitas rekreasi dan juga ruang serta fasilitas konferensi. Sedangkan klasifikasi hotel digolongkan menurut kategori, sebagai berikut; jumlah kamar, kualitas, lokasi, dan lingkungan bangunan, target pemasaran, tata letak dan ukuran bangunan, lama waktu beroperasi, dan tingkat kemewahan hotel

Dengan kata lain hotel adalah suatu tempat yang disediakan untuk kegiatan komersil dengan berbagai jenis yang menyediakan fasilitas, pelayanan dan kenyamanan kepada tamu yang menginap.

2.2 Pastry

Seperti yang di katakan oleh Subagjo (2007), *Pastry* merupakan salah satu bagian yang sangat penting dalam *food and beverage product*, yang bertanggung jawab atas penyediaan berbagai makanan penutup, diantaranya; *snack*, kue, *pudding*, *ice cream* dan lain-lain.

Pengertian *pastry* menurut Patriasih.R dan Sudewi (2005:5) ialah adonan yang berlapis-lapis dengan mentega atau lemak agar memperoleh hasil berlapisan atau berlembaran. *Pastry* dan *bakery* dalam industri perhotelan merupakan *section* atau bagian dapur yang mengelola makanan penutup atau dessert seperti roti, kue, *ice cream* dan lain-lain.

Menurut Subagjo (2005), karyawan pastry mempunyai beberapa tugas dan tanggung jawab, meliputi; 1). *Pastry Chef*, bertanggung jawab sepenuhnya terhadap seluruh seksi pastry baik secara administrasi maupun secara operasional, 2). *Chef De Partie*, bertanggung jawab terhadap kelancaran produksi *pastry* dan bertugas

menggantikan *Pastry Chef* apabila berhalangan hadir, 3). *Pastry Supervisor*, bertanggung jawab terhadap penyediaan kualitas produk yang baik dalam *Pastry*, 4). *Bakery Supervisor*, bertanggung jawab terhadap penyediaan kualitas produk *Bakery* dalam *Pastry*, dan 5). *Cook helper*, membantu tugas dari supervisor dalam kelancaran pembuatan produk *Pastry*. Terdapat beberapa produk khusus bakery yang dihasilkan pastry section, diantaranya; *Hard roll, Multimalt, Rye, Sweet bread, Soft roll, Baquet, dan Toast*.

Menurut Subagyo (2007), *pastry* mempunyai peranan, sebagai berikut; menunjang kelancaran operasional hotel khususnya dengan hasil produksi sendiri, kualitas, harga, dan waktu bisa dipertanggung jawabkan, menambah pemasukan hotel, dan menaikkan citra hotel apabila produk yang dihasilkan dan dikeluarkan berkualitas tinggi.

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa *Pastry* memiliki peranan yang cukup penting, untuk menunjang kelancaran operasional hotel khususnya dengan hasil kualitas produk yang di hasilkan, sebagai salah satu sumber pemasukan hotel dan menaikkan nama baik hotel apabila produk yang dihasilkan dan dikeluarkan berkualitas tinggi

2.3 Ruang Lingkup Motivasi

Istilah dari motivasi banyak dipergunakan di dalam kehidupan sehari-hari terutama dalam melakukan sesuatu dan bekerja, banyak dari beberapa ahli yang mengemukakan definisi atau pengertian dari motivasi yaitu:

Motivasi Menurut Anwari (2000), Motivasi diartikan sebagai proses atau faktor-faktor yang menyebabkan orang bertindak atau berlaku dalam cara tertentu. Sedangkan Nawawi (2003), menyatakan bahwa Motivasi adalah proses psikologis yang berlangsung dalam interaksi antar kepribadian yang berbeda-beda untuk memenuhi kebutuhan sebagai manusia. Dan salah satu penggerak atau pendorong dalam diri seseorang untuk mau berperilaku dan bekerja dengan giat dan baik sesuai dengan tugas dan kewajiban yang telah diberikan kepadanya (Kadarisman, 2012).

Selanjutnya Herzberg dalam Hasibuan (2004) menyatakan bahwa orang dalam melaksanakan pekerjaannya dipengaruhi oleh dua faktor sehingga teori yang

dikembangkannya dikenal dengan “Model Dua Faktor” dari motivasi, yaitu faktor motivasional dan faktor *hygiene* atau pemeliharaan. Menurut teori ini yang dimaksud faktor motivasional adalah hal-hal yang mendorong berprestasi yang sifatnya intrinsik, yang berarti bersumber dalam diri seseorang, sedangkan yang dimaksud dengan faktor *hygiene* atau pemeliharaan adalah faktor-faktor yang sifatnya ekstrinsik yang berarti bersumber dari luar diri yang turut menentukan perilaku seseorang dalam kehidupan seseorang. Termasuk dalam faktor motivasional adalah:

- a) Prestasi (*Achievement*)
- b) Pengakuan (*Recognition*)
- c) Pekerjaan itu sendiri (*The work it self*)
- d) Tanggung jawab (*Responsibility*)
- e) Pengembangan potensial individu (*Advancement*)

Rangkaian ini melukiskan hubungan seseorang dengan apa yang dikerjakannya (*job-content*) yakni kandungan kerja pada tugasnya. Sedangkan faktor-faktor *hygiene* atau pemeliharaan mencakup adalah :

- a) Gaji atau upah (*Wages or salaries*)
- b) Kondisi kerja (*Working Condition*)
- c) Kebijakan dan administrasi perusahaan (*company policy and administration*)
- d) Hubungan antar pribadi (*interpersonal relation*)
- e) Kualitas supervisi (*Quality supervisor*)

Salah satu tantangan dalam memahami dan menerapkan teori Herzberg ialah memperhitungkan dengan tepat faktor mana yang lebih berpengaruh kuat dalam kehidupan seseorang, apakah yang bersifat intrinsik ataukah yang bersifat ekstrinsik. Teori ini memandang, bahwa pegawai mau bekerja karena didorong untuk memenuhi kebutuhan biologisnya, untuk mempertahankan hidup saja. Kebutuhan ini dapat dicukupi melalui upah, gaji berupa uang atau barang sebagai imbalan kerjanya.

Dengan kata lain motivasi merupakan tindakan positif yang muncul pada diri seseorang secara sadar atau tidak sadar yang menciptakan semangat kerja untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan dan cara tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan.

2.4. Faktor Motivasi Internal dan Faktor Motivasi Eksternal

Saydam dalam (Kadarisman, 2012), menyebutkan bahwa motivasi kerja seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya terdiri atas beberapa faktor, yaitu faktor internal yang berasal dari proses psikologis dalam diri seseorang, dan faktor eksternal yang berasal dari luar diri seseorang.

2.4.1 Faktor Motivasi Internal

Faktor motivasi internal merupakan suatu dorongan yang muncul dari dalam diri sendiri tanpa adanya paksaan, yang menghasilkan keinginan untuk melakukan sesuatu dengan mencapai tujuan tertentu guna memenuhi kebutuhan yang diinginkan.

1. Kematangan Pribadi

Menurut Allport (Schlutz, 2003), kriteria kepribadian yang matang atau sehat antara lain, perluasan diri, hubungan diri yang hangat dengan orang lain, keamanan emosional, persepsi realistis, pemahaman diri, filsafat hidup yang mempersatukan. Berdasarkan teori diatas kematangan pribadi adalah memiliki kedewasaan dalam bersikap dengan kata lain dikatakan memiliki sikap yang stabil, atau tidak emosional.

2. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan yang lebih tinggi akan memudahkan seseorang atau masyarakat untuk menyerap informasi dan mengimplementasikannya dalam perilaku dan gaya hidup sehari-hari,

khususnya dalam hal kesehatan. Tingkat pendidikan formal membentuk nilai bagi seseorang terutama dalam menerima hal baru (Suhardjo, 2007). Dengan kata lain tingkat pendidikan menjadi hal yang berpengaruh dan penting seiring dengan perkembangan zaman yang semakin maju dan dianggap sebagai standar tingkat kemampuan karena dengan adanya pendidikan sebagai salah satu sarana untuk menemukan potensi dan mengembangkannya.

3. Harapan

Menurut Snyder (2007), menyatakan harapan adalah keseluruhan dari kemampuan yang dimiliki individu untuk menghasilkan jalur mencapai tujuan yang diinginkan, bersamaan dengan motivasi yang dimiliki untuk menggunakan jalur-jalur tersebut. Teori ini menjelaskan adanya suatu pemikiran, yang berproses menjadi perasaan yang timbul dari dalam diri seseorang. Untuk mencapai hal yang diinginkan dengan disertai dorongan motivasi dari dalam diri.

4. Kebutuhan

Kadarisman (2012), menyatakan bahwa kebutuhan dianggap berbanding lurus dengan motivasi, makin besar kebutuhan seseorang untuk minta dipenuhi, makin besar pula motivasi seseorang untuk mau bekerja keras, karena yang bersangkutan percaya bahwa dengan bekerja giat dan baik mereka akan dapat memenuhi kebutuhannya.

Dapat dilihat bahwa Kebutuhan dan motivasi saling berhubungan, karna untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan, harus disertai faktor pendorong atau penyemangat dalam diri yaitu motivasi. Untuk dapat melakukan tindakan yang jelas dan mau bekerja keras guna memenuhi dan mencapai kebutuhan yang diinginkan.

5. Kelelahan dan kebosanan

Kelelahan kerja adalah perasaan lelah dan adanya penurunan kesiagaan (Lientje, 2010). Dan menurut Geiwitz (1996) dalam Anitawidanti (2010), kebosanan kerja merupakan suatu hal yang kompleks dan individual sifatnya. Tidak semua individu dapat bertahan terhadap jenis pekerjaan yang berulang-ulang atau pada pekerjaan yang sama. Kebosanan kerja adalah suatu sumber frustrasi fundamental bagi karyawan.

Jika hal ini dibiarkan maka akan mengurangi tingkat performa kerja karyawan. Seperti, terjadi ketidakstabilan emosi, Bekerja hanya sebagai rutinitas, tidak merasa nyaman dengan pekerjaan maupun lingkungan kerja. Tidak bekerja dengan serius dan kehilangan motivasi atau tidak bersemangat. Hal ini akan berpengaruh dengan hubungan antar pekerja serta tingkat produktifitas dalam bekerja.

6. Kepuasan kerja

Hasibuan (2009), menyatakan bahwa kepuasan kerja karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan, dan disiplin kerja karyawan meningkat. Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja.

Dengan adanya kepuasan kerja karyawan akan termotivasi dan melakukan pekerjaannya semaksimal mungkin serta mendorong karyawan agar dapat memiliki prestasi di lingkungan kerja.

2.4.2 Faktor Motivasi Eksternal

Faktor eksternal merupakan faktor dorongan yang berasal dari luar diri seseorang. Motivasi eksternal timbul karena adanya dorongan dari luar, misalnya organisasi, rekan kerja dan lingkungan yang dapat menentukan perilaku seseorang dalam kehidupannya.

1. Kondisi kerja

Kadarisman (2012), menyatakan kondisi kerja adalah kondisi fisik atau lingkungan kerja yang mencakup fasilitas-fasilitas yang ada dan telah disediakan.

Dengan demikian kondisi kerja merupakan hal yang penting dan berpengaruh pada performa kerja. Disertai dengan adanya fasilitas-fasilitas yang mendukung kelancaran operasional kerja.

2. Kompensasi

Kompensasi menurut Hasibuan (2009), kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang telah diberikan kepada perusahaan.

Dapat dikatakan bahwa kompensasi merupakan salah satu cara untuk memotivasi karyawan agar dapat terus bekerja dengan optimal dan baik.

3. Supervisi yang Baik

Menurut Raphael, R. Kavanaugh dan Jack D. Ninemeier (2001) mengatakan bahwa *supervisor* adalah “*Someone who manages entry level or other employee who do not have responsibility*”

Berdasarkan teori diatas supervisi adalah seseorang yang mengatur karyawan yang tidak memiliki tanggung jawab. Agar pekerjaan karyawan dapat terlaksana dengan baik dan juga efektif.

4. Penghargaan dan prestasi

Menurut Handoko (1991), prestasi kerja adalah kuantitas dan kualitas pekerjaan yang diselesaikan oleh individu, kelompok atau organisasi. Dengan demikian prestasi kerja merupakan keberhasilan suatu pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh individu, kelompok dan organisasi.

5. Status dan Tanggung Jawab

Menurut Mustari (2014), tanggung jawab merupakan sikap atau perilaku seseorang untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya sebagaimana yang seharusnya ia lakukan, terhadap diri sendiri, masyarakat, lingkungan (alam, sosial, dan budaya), negara dan Tuhan. Tanggung jawab sangat diperlukan untuk mendukung kelancaran operasional hotel, dalam melaksanakan pekerjaan yang telah diberikan dan di percayakan oleh atasan.

2.5 Kerangka Berpikir

Untuk memudahkan penelitian ini maka disusunlah kerangka berpikir berdasarkan teori saydam dalam kadarisman (2012).



Tabel 1.2 Kerangka Berpikir