

**PERANAN PT. INNA HOTEL DHARMA DELI MEDAN  
DALAM PENGEMBANGAN PARIWISATA  
DI SUMATERA UTARA**

**OLEH :**

**SAUMI RAMADHAN PINEM  
No. STB : 97.830.0192**



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
M E D A N  
2 0 0 2**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

**Judul Skripsi** : PERANAN PT. INNA HOTEL DHARMA DELI  
MEDAN DALAM PENGEMBANGAN PARIWISATA  
DI SUMATERA UTARA.




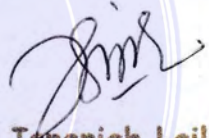
**Nama Mahasiswa** : Saumi Ramadhan Pinem  
**No. Stambuk** : 97.830.0192  
**Jurusan** : Manajemen

**Menyetujui :**  
**Komisi Pembimbing**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

  
(Drs. H. Miftahuddin, MBA)

  
(Dra. Isnaniah Laili KS)

**Mengetahui :**

**Ketua Jurusan**

**Dekan**

  
(Drs. H. Jhon Hardy, MSi)

  
(Drs. H. Syahriandy, MSi)

**Tanggal Lulus : 19 Desember 2002**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

## RINGKASAN

**SAUMI RAMADHAN PINEM, “PERANAN PT INNA HOTEL DARMA DELI MEDAN DALAM PENGEMBANGAN PARAWISATA DI SUMATRA UTARA”.** (Dibawah bimbingan Bapak H. Drs Miftahuddin, MBA, sebagai Pembimbing I dan Ibu Dra Isnaniah, LKS sebagai Pembimbing II).

Hotel sebagai salah satu perusahaan jasa yang berhubungan dengan perjalanan wisata tidaklah cukup hanya dengan mempromosikan fasilitas yang dimiliki dan layanan yang akan diberikan, akan tetapi dia juga harus ikut memasarkan segala sesuatu yang dapat mendukung kearah penambahan jumlah tamu, misalnya atraksi lain dan kemudahan. Karena kalau Cuma untuk fasilitas hotel dan layanan orang harus datang jauh-jauh dari negrinya adalah merupakan suatu mustahil. Oleh karena itu hotel dan pariwisata tidak dapat dipisahkan.

Banyak atau sedikitnya wisatawan berkunjung ke suatu daerah tujuan wisata banyak tergantung pada kecukupan fasilitas, salah satu diantaranya adalah hotel. Dan sebaliknya hotel tidak akan memperoleh banyak tamu kalau tidak banyak orang datang berkunjung kedaerah tersebut. Dengan demikian antara hotel dan pariwisata harus adanya suatu bahasa, yakni bagaimana usaha agar orang mau berkunjung. Namun penulis menduga bahwa promosi atau pemasaran yang dilakukan oleh Hotel Darma Deli Medan tidak banyak menciptakan Demand. Karena titik berat dari promosi atau pemasaran adalah rentang fasilitas hotel yang dimiliki dan layanan yang akan diberikan, sementara atraksi-atraksi yang mungkin dapat dinikmati oleh

wisatawan di daerah Sumatra Utara minim sekali, sehingga buku paduan yang dikeluarkan oleh hotel belum dapat memenuhi harapan para wisatawan.

Sehubungan dengan hal tersebutlah penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana peranan Hotel Darma Deli Medan dalam pengembangan pariwisata di Sumatra Utara, Apa yang merupakan faktor penghambatnya.

Untuk maksud tersebut data dikumpulkan dengan mempergunakan Metode Penelitian Interview, Obsevasi dan Metode Case Study.

Dari informasi-informasi yang berhasil dikumpulkan dapat ditarik kesimpulan bahwa Hotel Darma Deli Medan dalam pengembangan pariwisata di Sumatra Utara menemui beberapa hambatan. Faktor penghambat ini terutama terletak pada kurangnya fasilitas yang dimiliki, seperti Servis Event, Lift Sport Hall, Fitness Center, Data Procezor. Dan terdapatnya persaingan dari hotel-hotel lain, serta kurangnya dana promosi.

RINGKASAN .....  
KATA PENGANTAR .....  
DAFTAR ISI .....  
DAFTAR GAMBAR .....

**BAB I : PENDAHULUAN**

A. Alasan Pemilihan Judul ..... 1  
B. Perumusan Masalah ..... 2  
C. Hipotesis ..... 3  
D. Luas dan Tujuan Penelitian ..... 3  
E. Metode Penelitian dan Tehnik Pengumpulan Data ..... 4  
F. Metode Analisis ..... 5

**BAB II : LANDASAN TEORITIS**

A. Jenis dan Fungsi BUMD ..... 7  
B. Pengertian dan Jenis-jenis Hotel ..... 9  
C. Pengertian Pariwisata dan Ciri-cirinya ..... 15  
D. Fungsi Pariwisata ..... 20  
E. Fungsi Hotel dan Hubungannya Dengan Pariwisata .. 24

## BAB III : PT. INNA HOTEL DHARMA DELI MEDAN

A. Gambaran Umum Perusahaan .....	28
B. Jenis dan Fungsi Hotel .....	42
C. Pengertian dan Fungsi Pariwisata .....	46
D. Hubungan Hotel Dengan Pariwisata .....	50
E. Hambatan-hambatan yang Dihadapi dan Cara Mengatasinya .....	51

## BAB IV : ANALISIS DAN EVALUASI

## BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan .....	64
B. Saran .....	67

## DAFTAR PUSTAKA

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Alasan Pemilihan Judul

Dulu orang enggan berbicara tentang pariwisata walaupun ada, hanya satu dua orang saja. Tapi sekarang semakin ramai. Hampir semua pihak dan semua golongan, baik tingkat atas sampai tingkat bawah sudah banyak berbicara tentang pariwisata.

Seminar-seminar mengenai pariwisata juga digalakkan, diskusi diselenggarakan, semua tujuannya adalah positif, yakni untuk mencari terobosan agar pariwisata benar-benar dapat diharapkan menduduki tempat terhormat dalam deretan penghasil devisa.

Kenapa demikian gesitnya masalah pariwisata dibicarakan? Jawabanya gampang sekali, sektor ini diharapkan memegang andil yang cukup besar hasilnya negara setelah migas. Oleh karena itu sektor pariwisata harus kita perjuangkan mati-matian. Devaluasi mata uang rupiah yang dilakukan pada tahun lalu juga merupakan kebijaksanaan pemerintah yang cukup positif dalam bidang pariwisata. Tak lain tujuannya untuk menarik wisatawan luar negeri banyak berkunjung ketanah air Indonesia. Dengan demikian tinggal bagaimana usaha kita memanfaatkan kebijaksanaan ini.

Demikian pentingnya peranan sektor pariwisata saat ini dan masa mendatang, sehingga Kepala Negara meminta agar semua departemen, instansi, aparatur pemerintah, pihak swasta beserta kalangan masyarakat luas untuk secara bersama-sama dan terpadu memusatkan perhatian pada peningkatan kegiatan pariwisata.

Untuk pengembangan sektor pariwisata ini, justru peningkatan pelayananlah yang harus dijadikan landasan untuk menarik minat wisatawan asing agar mau datang berkunjung kesini. Karena pelayanan merupakan sikap utama yang harus diperlihatkan kepada tamu tersebut pelayanan tidak hanya diberikan pada wisatawan asing saja, tetapi juga para wisatawan domestik yang potensialnya hampir dua sampai tiga kali lipat, bahkan lebih.

Dengan demikian maka penulis menetapkan judul skripsi ini dengan , PERANAN PT. INNA HOTEL DHARMA DELI DALAM PENGEMBANGAN PARIWISATA DI SUMATRA UTARA.

## B. Perumusan Masalah

Kurangnya sumber daya manusia yang berpendidikan dan terampil, sehingga perputaran karyawan dalam pengelolaan hotel rendah, sehingga pengembangan sumber daya manusia maupun hotel tidak berjalan sebagaimana yang akan diharapkan.



Sehingga apabila pengembangan karyawan yang teratur, dan penempatannya yang sesuai, sudah barang tentu produktivitas karyawan meningkat sehingga pelayanan terhadap tamu semakin menarik.

### C. HIPOTESIS

Hipotesis adalah “Merupakan pernyataan tentang jawaban sementara terhadap suatu masalah yang dimaksud sebagai jawaban sementara dalam penyelidikan untuk mencapai jawaban sebenarnya.

Penulis menyajikan Hipotesis sebagai berikut : Apabila sumber daya manusia yang berpendidikan dan terampil maka perputaran karyawan akan berjalan dengan baik, sehingga pengembangan karyawan dan hotel berjalan dan berakibat meningkatnya pariwisata.

### D. Luas Dan Tujuan Penelitian

#### Luas Penelitian

Para peneliti biasanya membatasi masalah –masalah yang akan diteliti, karena disamping untuk mencapai hasil yang konkrit, juga disebabkan karena faktor tenaga, waktu, biaya, dan sebagainya.

Mengingat tugas fungsi peran perhotelan sangat luas sekali, yaitu :

---

1) Winarno Surakhmad, Pengantar Penelitian Ilmiah, Dasar Metode dan Teknik, Edisi VIII, Penerbit Tarsito , Bandung, 1995 hal.39 .

mencakup seluruh kegiatan baik yang bersifat intern maupun yang bersifat ekstern, maka penulis juga membatasi ruang lingkup penelitiannya pada peranan hotel Dharma Deli Medan dalam pengembangan pariwisata di Sumatra Utara.

### Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui langkah-langkah yang telah ditempuh oleh pengusaha hotel Dharma Deli Medan dalam rangka pengembangan pariwisata di Sumatra Utara .
- b. Untuk mengetahui kemampuan para pegawai hotel Dharma Deli Medan untuk memberikan layanan kepada wisatawan, baik asing maupun domestik, sehingga menimbulkan kesan yang positif .

### E. Metode Penelitian Dan Tehnik Pengumpulan Data.

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penulisan ini digunakan dua metode penelitian, yaitu :

#### 1. Penelitian Kepustakaan ( Library Research )

Penelitian ini adalah penelitian untuk memperoleh data dan informasi yang bersumber dari berbagai literature, buku bacaan, majalah ilmiah maupun bahan atau sumber lainya yang mempunyai kaitan dengan tulisan ini.

## 2. Penelitian Lapangan ( Field Research )

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengunpulkan data dan informasi yang bersumber dari objek yang diteliti. Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan tehnik pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Pengamatan ( Observation ) , yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung kepada objek penelitian
- b. Wawancara ( interview ), yaitu dengan mengadakan tanya jawab dengan pihak yang berwenang dalam perusahaan untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan .
- c. Daftar pertanyaan ( Questionnare ), yaitu dengan menyusun daftar pertanyaan yang selanjutnya diberikan pada pihak yang ada hubunganya dengan topik pembahasan

## F. Metode Analisis

Adapun metode analisis yang penulis gunakan adalah sebagai berikut :

1. Metode deskriptif, yaitu Data yang dikumpulkan, dikelompokkelompokkan, dianalisisakan kemudian di interprestasikan sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai objek yang diteliti oleh Hotel Dharma Deli Medan.
2. Metode deduktif, yaitu Suatu metode yang bertolak dari kesimpulan umum sebagai kebenaran yang telah diterima menuju kesimpulan khusus sebagai faktor yang berlaku pada objek yang diteliti kemudian

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (Repository.uma.ac.id)4/3/24

Dari kedua metode tersebut penulis akan mengambil kesimpulan selanjutnya memberikan saran yang mungkin berguna untuk mengatasi masalah yang dihadapi.



## UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

## BAB II

### LANDASAN TEORITIS

#### A. Jenis dan Fungsi BUMD di Sumut.

BUMD ( Badan Umum Milik Daerah )<sup>2)</sup> merupakan unit organisasi dalam tubuh PEMDA yang didirikan untuk menghasilkan pendapatan bagi PEMDA yang mendirikan, dan prestasi BUMN tersebut diukur berdasarkan perbandingan antara laba yang dihasilkan dengan nilai investasi yang dilakukan pemerintah daerah sebagai investor<sup>2)</sup> . Dengan demikian disamping wajib menyusun laporan keuangan, PEMDA suatu propinsi Kabupaten / Kota juga menjadi pemakai laporan keuangan ,entitas lain, yaitu BUMD/ Perusahaan daerah dilingkungan .

Hal ini dapat dilihat dari ospek teori keagenan ( Agency theory ). Teori keagenan adalah teori hubungan prinsipal dengan agen. Dalam hubungan tersebut prisipal ( misalnya, rakyat yang mewakili oleh DPRD) mempercayakan pengolaan kekayaanya kepada agen ( Misalnya pemerintah daerah/ Gubernur/ Bupati/ Walikota ) dalam konteks.

---

2) Abdul Halim, Akuntansi Keuangan Daerah, Edisi I ,Penerbit Salemba Empat, 2002. Hal. 84.

keagenan tersebut, pemerintah daerah propinsi/ kabupaten / kota dapat bertindak sebagai agen maupun prinsipal .

Sebagai agen, PEMDA bertugas mengelola dana prinsipal yakni rakyat yang diwakili oleh DPRD. Sebaliknya sebagai prinsipal, PEMDA menyerahkan pengelolaan kekayaannya kepada BUMD yang bertindak sebagai agen.

Dalam kedudukannya sebagai prinsipal PEMDA harus mampu menganalisis laporan keuangan yang dihasilkan oleh agennya yakni perusahaan daerah

Oleh karena itu BUMD atau perusahaan daerah merupakan perusahaan swasta yang berfungsi untuk meningkatkan pendapatan daerah masing-masing yang diterapkan oleh PEMDA setempat. Sebagai contoh pemerintah daerah kabupaten tanah karo mendiirikan perusahaan daerah yang berupa foto copy bernama " Cepat dan Rapi " . Tujuan pendirian usaha foto copy tersebut ubtuk melayani kebutuhan daripada kebutuhan karyawan PEMDA. Dan Pemerintahan daerah tersebut pun akan melakukun perhitungan setia[p tahun dan keuntungan dari pada usaha tersebut dibagi-bagi dengan cara : 50 % untuk PEMDA

20 % untuk bonus karyawan

20 % untuk dana cadangan

10 % untuk sosial

Dengan pembagian dengancara tersebut maka usaha tersebut pun dapat berjalan dengan lancar. Sehingga usaha foto copy pun berjalan terus berkesinambungan

Adapun jenis – jenis dari pada BUMD sebagai berikut :

- PDAM ( Perusahaan Daerah Air Minum)
- Percetakan Daerah
- Koprasi
- Bank Pembangunan Daerah
- Dan lain-lain.

## B. Pengertian dan Jenis-jenis Hotel

### 1. Pengertian Hotel

Secara harfiah, *“kata Hotel dahulunya berasal dari kata Hospitium ( bahasa latin ) artinya ruangan tamu yang berada dalam suatu monastery dan kemudian kata Hospitium dipadukan dengan kata hospes, lalu menjadi hospice”<sup>3</sup>* ).

Untuk beberapa lama kata hospice tidak mengalami perubahan. Dalam perkembangan selanjutnya setelah melalui proses pengertian

---

3) Keputusan Direktur Jendral Pariwisata Nomor : 14/U/II/88, Tentang Pelaksanaan Ketentuan Usaha dan Pengelolaan Hotel,hal. 2.

dan analogi yang sangat lama, untuk membedakan antara Guest House dengan Mansion House ( sebuah rumah besar ), maka rumah besar tersebut disebut hotel.

Setelah beberapa lama rumah besar yang disewakan kepada masyarakat untuk menginap dan beristirahat sementara waktu disebut hotel, dan kata hotel ini terus menerus digunakan orang lambat laun huruf " S " pada kata hostel tersebut menghilang atau dihilangkan orang, sehingga kemusian berubahlah kata hostel menjadi hotel seperti apa yang kita kenal sekarang.

Seperti halnya kata istilah lain, kata hotel memiliki batasan ,pengertian atau defenisi yang cukup banyak, masing-masing berbeda dalam menguraikanya . Tidak ada satupun defenisi hotel yang mampu menguraikan makna lotel secara keseluruhan dengan lengkap dalam kata-kata atau kalimat yang terbatas itu.

Sementara orang berpendapat, jika demikian tak ada gunanya batasa pengertian, atau defenisi yang uraiannya bebeda-beda. Pandangan seperti itu tidak benar karena sebenarnya defenisi-defenisi itu sangat berguna bagi kita sebagai kerangka acuan dan landasan untuk dapat mempelajari dan memahami lebih dalam makna hakiki daripada yang didefenisikan

Adapun perbedaan uraian yang dikemukakan tentunya terlepas dari adanya sifat khas dari setiap orang yang mempunyai latar belakang

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

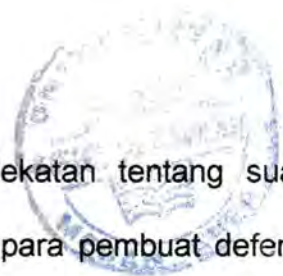
Document Accepted 4/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area





berbeda sehingga mempunyai padangan pendekatan tentang suatu masalah secara berlainan pula selain keinginan para pembuat defenisi baik perorangan asosiasi atau lembaga untuk mefokuskan atau menitik beratkan pengertiannya pada suatu hal tertentu, juga terpengaruh oleh pernyataan keadaan sesuatu yang didefenisikan pada saat itu, dimana akomodasi hotel berkembang sesuai dengan perkembangan zaman, bahkan sampai sekarang masing terus tumbuh dan berkembang dibawah ini dipilhkan beberapa batasan pengertian atau defenisi hotel yang dikemukakan oleh instansi, lembaga atau perorangan antara lain :

**Dalam surat keputusan menteri Perhubungan No. 241/H/1970.**

*" Hotel adalah perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk penginapan ( Akomodasi ) serta menyajikan hidangan dan fasilitas lainnya untuk umum yang memenuhi syarat Comfort dan bertujuan komersial ".<sup>4)</sup>*

**Dalam surat keputusan Menteri Perhubungan No. PM.10/PW.301/Phb.77.**

Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial ,

---

4) Pandit S. Nyoman, Ilmu Pariwisata. Penerbit PT. Pradya Paramita. Jakarta, 1995. Hal. 29

disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum.

### **Menurut Dirjen Pariwisata Depparpostel**

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan, untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial .

### **Menurut AHMA ( American Hotel & Motel Assodiation )**

Hotel adalah suatu tempat yang mana disediakan penginapan makan dan minum, serta pelayanan lainnya, untuk disewakan bagi para tamu atau orang-orang yang tinggal untuk sementara waktu.

### **Menurut Webster**

*"Hotel adalah suatu bangunan atau lembaga yang menyediakan kamar untuk menginap, makan dan minum, serta pelayanan lainnya untuk umum " .<sup>5</sup> )*

---

5) Monel Djohan , T. Pengantar Kepariwisataaan , Edisi perkuliahan Program Study Pariwisata Fakultas Sastra Universitas Sumatra Utara, 1997.hal. 16.

## Menurut American Encyclopedia

Hotel adalah suatu badan usaha yang menyediakan pelayanan penginapan, serta menyediakan sarana lainya bagi kaum pelancong dan musafir.

Dengan demikian maka dapat dirumuskan suatu defenisi hotel sebagai berikut : “ *Hotel adalah sejenis akomodasi, yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makan dan minum , serta jasa-jasa lainya untuk umum yang tinggal untuk sementara waktu dan dikelola secara komersial* “<sup>6)</sup>.

### 2. Jenis - jenis Hotel

#### a. Rooming house

Adalah suatu bangunan atau bagian dari suatu bangunan tempat perlengkapan atau perlengkapan ( Meubelair ) yang disewakan untuk jangka waktu pendek kepada lebih dari 2 orang penyewa yang bukan anggota keluarga pemilik bangunan tersebut.

#### b. Lodging house

Rumah yang menyediakan tempat menginap untuk satu malam saja atau untuk kurang dari seminggu dalam satu kali menginap.

---

6) Yoety Oka. A. Pengantar Ilmu Pariwisata. Penerbit Angkasa, Bandung, 1996 hal. 73.

c. Apartement House

Akomodasi yang disewakan ( rented , leased, hired ) untuk ditempati sebagai rumah atau tempat tinggal oleh dua , tiga atau empat secara terpisah .

d. Inn

Suatu tempat yang menyediakan penginapan makan dan minum, serta pelayan umum lainnya , disewakan kepada orang –orang yang singgah untuk sementara waktu dengan jangka menginap yang terbatas.

e. Homestay

Suatu jenis akomodasi yang berasal dari rumah –rumah rakyat yang telah ditempatkan fasilitas dan sarannya, sehingga memenuhi syarat-syarat kesehatan, yang disewakan pada wisatawan .

f. Holiday Camp

Sejenis akomodasi yang merupakan kombinasi antar hotel dengan guest house, yang menyediakan penginapan paket liburan, seperti golf, surfing, bowling dan sebagainya .

g. Logement ( Losmen )

Sejenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan rumah yang menyediakan penginapan dengan tempat

makan , minum, yang disewakan untuk keluarga sebagai tempat peristirahatan pada waktu liburan .

#### h. Wisma

Sejenis akomodasi yang dibangun dan dimiliki oleh setiap instansi, jawatan, atau perusahaan yang diperuntukkan sebagai tempat peristirahatan bagi para pegawai atau karyawan . Wisma dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan dapur, makan dan minum , tanpa pelayanan .

### C. Pengertian Pariwisata dan Ciri-cirinya

#### 1. Pengertian Pariwisata

Kalau kita sering berbicara tentang Pariwisata “*adalah merupakan keseluruhan kegiatan pemerintah, dunia usaha dan masyarakat untuk mengatur, mengurus, dan melayani kebutuhan wisatawan*”<sup>7</sup> ).

Di samping dari pengertian diatas ada pula pengertian lain dari pariwisata adalah : merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh manusia baik secara perorangan maupun kelompok didalam wilayah negara sendiri atau negara lain.

---

7) Salah Wahab, Pemasaran Pariwisata, Edisi ke III PT. Pradyna Paramita Jakarta, 1997. hal.63

Kegiatan tersebut dengan menggunakan kemudahan jasa dan faktor penunjang lainnya yang diadakan oleh pemerintah atau masyarakat, agar dapat mewujudkan keinginan wisatawan. Kemudahan dalam batasan pariwisata maksudnya antara lain berupa fasilitas yang memperlancar arus kunjungan wisatawan. Misalnya dengan memberikan visi prosedur pelayanan yang cepat pada pintu – pintu masuk keluar kamar tersedia transportasi dan akomodasi yang cukup. Faktor penunjangnya adalah prasarana dan utilitas umum, seperti jalan raya, persediaan air minum , listrik, tempat penukaran uang, pos, telekomunikasi dan sebagainya .

Dalam arti lain "*pariwisata adalah perpindahan sementara yang dilakukan manusia dengan tujuan keluar dari pekerjaan-pekerjaan rutin keluar dari tempat kediamannya<sup>78)</sup>*". Aktivitas dilakukan selama mereka tinggal ditempat yang dituju dan fasilitas dibuat untuk memenuhi kebutuhan mereka. Pelajaran pariwisata adalah suatu pelajaran untuk keluar dari kebiasaan biasanya dan ini dipengaruhi oleh keberadaan ekonomi , fisik dan kesejahteraan sosial wisatawan yang melakukan wisata. Harapan dan penyesuaian dibuat oleh penduduk yang menerima mereka dan terdapat peran perantara dan instansi ,

---

8). Happy Manurung , Pengetahuan Kepariwisataaan , Cetakan ke I , Penerbit Alfabeta Bandung, 2000 hal ,1.

pengelola perjalanan wisata menjadi penengah antara wisatawan dan penduduk di daerah tujuan wisata .

Pengelolaan kegiatan pariwisata sangat diperlukan dalam rangka ,menahan wisatawan untuk tinggal lebih lama di daerah tujuan wisata dan bagaimana agar wisatawan membelanjakan uangnya sebanyak-banyaknya selama melakukan perjalanan wisata. Makin lama wisatawan berada di suatu tempat akan meningkatkan pengeluaran mereka dan kemungkinan menambah dorongan makin banyaknya orang akan ikut serta pada kunjungan berikutnya jika kesan yang dibawa adalah pengalaman wisata yang menarik, yang akan membangkitkan perusahaan jasa seperti jasa transportasi, hiburan, akomodasi dan jasa lainnya yang mendukung penyelenggaraan perjalanan wisata.

Perkembangan perjalanan wisata dipengaruhi pula oleh pertumbuhan jumlah penduduk dunia yang terus mengalami peningkatan. Pariwisata memiliki peran utama dalam perekonomian dan kepentingan sosial. Lebih dari 270 juta wisatawan menghabiskan \$92 milyar US setiap tahun di beberapa tempat . Hal ini merupakan suatu bagian yang besar dalam sektor pendapatan. Dengan semakin berkembangnya dunia ini jumlah wisatawan akan bertambah sebanyak 6% per-tahun. Pariwisata juga memberi pengaruh pada sektor ekspor suatu negara dan menggerakkan orang-orang dari negara lain .

Pentingnya pariwisata membuat banyak negara menggalakkan sektor ini untuk menggerakkan industri-industri kecil dan meningkatkan hubungan kerjasama antar negara dalam gabungan perusahaan antar negara untuk meraih keuntungan dari sektor ini dalam menghimpun kekuatan dan strategi dalam mencapai pertumbuhan ekonomi dan modernisasi.

Beberapa ahli kepariwisataan diluar negeri memberi batasan yang berpariasi tentang pariwisata, tetapi walaupun demikian tetap ada kesamaan, yang menghasilkan barang-barang jasa itu sendiri bermacam –macam perusahaan, bahkan dikatakan berbeda, baik besarnya, fungsinya, bentuk organisasinya, maupun lokasi dan tempat kedudukannya.

Dari berbagai batasan yang diberikan para ahli lebih banyak berorientasi kepada kegiatan menganalisa cara-cara melakukan pemasaran dan pemasaran hasil pariwisata. Dikatakan pariwisata bukanlah serangkaian perusahaan yang menghasilkan jasa-jasa atau produk yang berbeda. Satu dengan yang lainnya perbedaan itu tidak hanya dalam jasa yang dihasilkan tetapi juga dalam besarnya perusahaan lokasi dan tempat kedudukan, letak secara geografis, fungsi, bentuk organisasi yang mengelola dan metode pemasarannya dari sini kita dapat mengambil suatu pendekatan daripada pariwisata adalah semua jasa yang diberikan oleh macam-macam perusahaan,

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area



semenjak seseorang wisatawan meninggalkan kediamannya sampai daerah tujuan wisata yang menjadi pilihannya.

Dapat dibayangkan betapa banyaknya yang diperlukan oleh wisatawan kalau hendak melakukan perjalanan wisata semenjak ia berangkat sampai kembali kerumahnya. Jasa yang dibutuhkan tidak hanya dihasilkan oleh suatu perusahaan saja, melainkan dihasilkan oleh perusahaan yang berbeda fungsinya dan kontribusinya. Jadi ada serangkaian perusahaan yang menghasilkan jasa yang diperlukan oleh wisatawan. Dapat dikatakan bahwa produksi pariwisata merupakan suatu " Package " baik perjalanan itu diurus oleh tour operator dalam suatu Package tour dengan inteneraries yang telah dipersiapkan terlebih dahulu .

## 2. Ciri-ciri Pariwisata

*Dari beberapa pengertian yang dikemukakan dapat disimpulkan ciri-ciri dari pariwisata<sup>9)</sup> :*

- Perjalanan itu dilakukan orang dari suatu tempat ketempat lainnya.
- Perjalanan itu dilakukan untuk sementara waktu .

---

9) Kusmayadi, Endar Sugiarto, Meteorologi Penelitian dalam Bidang Pariwisata, PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta, 2000. hal.32

- Orang-orang yang melakukan perjalanan tersebut tidak untuk mencari nafkah ditempat yang dikunjunginya, tetapi semata-mata sebagai konsumen ditempat tersebut.
- Pada umumnya peranan perantara ( middleman ) tidak diperlukan karena proses produksi terjadi pada saat bersamaan dengan konsumsi. Satu-satunya perantara hanyalah travel agent atau tour operator saja .
- Hasil atau produk pariwisata itu banyak tergantung pada tenaga manusia dan sedikit sekali yang dapat diganti dengan mesin.
- Dari segi pemilikan usaha menyediakan produk pariwisata dengan membangun sarana kepariwisataan yang memakan biaya besar, mempunyai tingkat resiko yang tinggi , karena perubahan elastis permintaan sangat peka sekali .

#### D. Fungsi Pariwisata

*Dalam instruksi Presiden RI No. 9 tahun 1969 dikatakan bahwa tujuan pengembangan kepariwisataan adalah <sup>10</sup> ) :*

- a. Meningkatkan pendapatan devisa pada khususnya dan pendapatan negara dan masyarakat pada umumnya ,

---

10) Noor Bahtiar, Food and Beverage Service. Edisi perkuliahan Program Diploma , Jurusan Pariwisata Fakultas Sastra Universitas Sumatera Utara, 1998. Hal. 43.

- b. perluasan kesempatan kerja dan mendorong kegiatan kegiatan pariwisata.
- c. Memperkenalkan dan mendayagunakan keindahan alam dan kebudayaan Indonesia
- d. Meningkatkan persaudaraan / persahabatan nasional dan internasional.

Bagi suatu negara yang mengembangkan pariwisata, lalu lintas manusia ternyata membawa hasil yang tidak sedikit dan bahkan merupakan penghasilan ( income ) yang utama bisa melebihi ekspor barang jadi atau setengah jadi negara tersebut keuntungan-keuntungan nyata yang banyak memberikan pengaruhnya terhadap perekonomian adalah :

1. Bertambahnya kesempatan kerja yang mengurangi pengangguran
2. Meningkatkan penerimaan ataupun pendapatan nasional yang berarti pula bertambahnya income perkapita.
3. Meningkatnya pemasukan pajak
4. Semakin kuatnya posisi neraca pembayaran luar negeri ( net balance payment ) .

" Jadi dalam pembangunan pariwisata dalam suatu negara bertujuan untuk mengarahkan dan mengembangkan nilai-nilai ekonomi dan diakibatkan lalulintas orang-orang yang mengadakan perjalanan untuk tujuan pariwisata ".

Bagi Indonesia pembangunan pariwisata punya arti tersendiri, khususnya dalam pelita V (lima ) yang akan datang yakni :

“ Pengembangan kepariwisataan dilanjutkan dan ditingkatkan dengan mengembangkan dan mendayagunakan sumber potensi kepariwisataan nasional menjadi kegiatan ekonomi yang dapat diandalkan untuk memperbesar penerimaan devisa, memperluas dan meratakan kesempatan berusaha dan lapangan kerja terutama bagi masyarakat setempat, mendorong pembangunan daerah serta memperkenalkan alam, nilai dan budaya bangsa. Dalam pembangunan kepariwisataan tetap dijaga kepribadian bangsa dan kelestarian serta mutu lingkungan hidup. Pembangunan kepariwisataan dilakukan secara menyeluruh dan terpadu dengan sektor pembangunan lainnya serta antara berbagai usaha kepariwisataan dan antara usaha-usaha kepariwisataan yang kecil, menengah dan besar agar dapat saling menunjang.

Dalam arah kebijaksanaan pembangunan kepariwisataan pelita

V tersebut diatas dapatlah dipahami bahwa tujuan negara untuk

mengembangkan kepariwisataan adalah untuk meningkatkan devisa . disamping itu tujuan-tujuan yang lebih jauh adalah guna memperoleh nilai-nilai ekonomi yang positif.

Dibawah ini dapat dicatat beberapa manfaat dari pariwisata :

1. Meningkatkan pertumbuhan atau pemerataan penduduk karena adanya pembangunan perasaranan dan sarana kepariwisataan dalam suatu wilayah atau suatu daerah tujuan wisata

2. Kegiatan beberapa industri yang berhubungan dengan pelayanan wisata , seperti perusahaan pengangkutan akomodasi hotel, restaurant, entertainment , kesenian daerah , perusahaan mebel. Decoration and gardening , pendidikan dan lain sebagainya .

3. Meningkatnya usaha pelestarian kebudayaan , disebabkan meningkatnya konsumsi demi kebutuhan wisatawan .

Namun disebalik itu, bukan tidak ada side effect dari pariwisata itu , yang bila kita tidak waspada akan berakibat negatif para moral bangsa, misalnya cara pergaulan atau sikap keterbukaan mereka yang bertentangan dengan kebudayaan timur.

## E. Fungsi Hotel dan Hubungannya dengan Pariwisata

Seperti telah diuraikan diatas hotel adalah merupakan satu perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang penginapan ( akomodasi ) , makan dan minuman dengan berbagai sarana dan fasilitas, sehingga akan memungkinkan para penginap merasa tenang , aman dan nyaman. Namun demikian semakin majunya ilmu pengetahuan dan tehnologi, maka fungsi hotel dewasa ini bukan saja sebagai tempat penginapan, melainkan lebih jauh dari itu yakni sebagai tempat menyelenggarakan pertemuan, seminar , penataran , tempat untuk mengelola informasi terutama bagi wisatawan, baik asing maupun domestik tentang daerah tujuan wisata.

Seperti yang dikutip penulis dalam buku manajemen pemasaran, "*Pemasaran adalah Hal yang mendasar sehingga tidak dapat dipandang sebagai fungsi yang terpisah, Pemasaran adalah keseluruhan bisnis yang dilihat dari hasil akhirnya, yaitu dari sudut pandang pelanggan. Keberhasilan usaha tidak ditentukan oleh produsen melainkan oleh pelanggan*"<sup>11</sup>).

Bahkan adapula sementara kalangan yang memanfaatkan hotel sebagai tempat menyelenggarakan pesta , baik pesta ulang tahun maupun pesta perkawinan

---

11) Philip Kotler, Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan ,Implementasi dan kontrol, Edisi I PT. Pabelan Surakarta, 1997, hal. 2

Dilihat dari fungsi hotel tersebut diatas maka jelas bahwa hubungan hotel dengan pariwisata sangat erat sekali. Karena pada umumnya wisatawan yang hendak berkunjung kesuatu daerah didorong oleh motivasi tertentu. Motivasi ini dapat berupa :

- a. Untuk tujuan santai dan kesegaran badan, pikiran yang pada akhir – akhir ini dirasakan pada kehidupan modern
- b. Untuk tujuan kesehatan, yaitu mendapat udar segar, cahaya matahari, mandi air panas, (apa) mandi Lumpur atau berjalan khusus untuk pengobatan.
- c. Mencari kesenangan, kegembiraan yang merupakan salah satu cara memenuhi kebutuhan hidup serba teratur .
- d. Menaruh perhatian terhadap negara lain, terutam tempat-tempat yang mempunyai nilai sejarah dan kebudayaan yang tinggi serta mempunyai banyak upacara, festival dan lain-lain yang diselenggarakan pada waktu-waktu tertentu
- e. Ikut akti dalam berbagai kegiatan olah raga seperi mendaki gunung, berlayar, bersilancar, pesta-pesta olah raga yang bersifat nasional maupun internasional.
- f. Alasan untuk mengunjungi famili, keluarga, kawan-kawan, ingin berkenal dengan orang-orang baru yang seprofesi atau ingin melarikan diri dari kehidupan rutin sehari-hari .

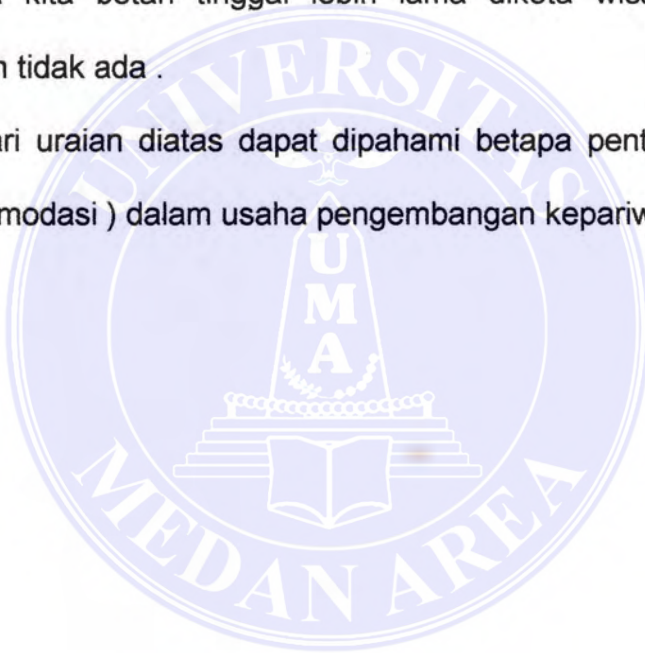
- g. Untuk tujuan mencari hal-hal yang bersifat spritual, guna mendalami hal-hal yang berhubungan hal keagamaan, kebatinan, kerohania dan lain-lain
- h. Ingin mengetahui secara mendalam tata cara hidup, adat istiadat dan kebiasaan-kebiasaan masyarakat setempat serta mempelajari seluk beluk adat istiadat itu sendiri .

Tentu saja motivasi perjalanan wisata ini antara satu orang dengan orang lain sangat berbeda, hal ini banyak tergantung dari lingkungan masing-masing, profesi dan tingkat pendidikan yang mereka miliki. Namun yang jelas bahwa keinginan para wisatawan tersebut diatas akan dapat terwujud apabila didukung oleh sarana dan fasilitas yang memadai sebagai mana layaknya kota atau daerah pariwisata . Adalah mustahil bila suatu daerah pariwisata hanya mengandalkan keindahan alamnya tanpa didukung pula fasilitas lain, seperti penginapan. Sebagai contoh dapat dikemukakan disini daerah Haranggaol di kabupaten Simalungun yang mempunyai keindahan alam yang tidak kalah dengan beberpa kota dipingiran Danau Toba, seperti Balige, Muara, Bakara, Pangguruan , Tomok bahkan Parapat sendiri. Kelebihan daerah ini memiliki pantai yang indah landai dan memanjang. Disamping itu dapat menyaksikan gelombang danau toba yang terkenal ganas, yakni “ Tao silalahi “ . Tapi karena kurangnya fasilitas akomodasi perhotelan sebagai penghubung pariwisata Haranggaol yang letaknya di



Kecamatan Purba Simalungun ini sulit berkembang karena tidak didukung oleh berbagai fasilitas dan sarana. Secara individu baik wisatawan domestik maupun asing lebih suka mengunjungi Haranggaol daripada Parapat. Hal ini juga diakui para pengunjung pembukaan pesta budaya Simalungun Rondang Bintang belum lama ini. Para wisatawan menyesal kota yang begitu indah tidak didukung berbagai fasilitas . Bagaimana kita betah tinggal lebih lama dikota wisatawan ini, jika penginapan tidak ada .

Dari uraian diatas dapat dipahami betapa pentingnya peranan hotel ( Akomodasi ) dalam usaha pengembangan kepariwisatawan .



## BAB III

### HOTEL DHARMA DELI MEDAN

#### A. Gambaran Umum Perusahaan

##### 1. Sejarah Singkat Perusahaan

Hotel Dharma Deli Medan adalah salah satu unit hotel dari PT. Natour ( National Hotel Tourism Corp. Ltd) yang merupakan Persero Pemerintah dibawah lingkungan Depertemen Pariwisata Pos dan Telekomunikasi Republik Indonesia, yang bergerak dalam bidang Perhotelan dan Restaurant.

Hotel Dharma Deli Medan sebelumnya dilakukan penggabungan yang terdiri dari dua unit yang masing-masing merupakan unit-unit dari Natour Ltd, yang terpisah pengelolanya, yaitu ex Hotel Dharma Bhakti.

Sejarah kepemilikan kedua unit tersebut adalah sebagai berikut:

##### 1. Ex Hotel Wisma Deli

Hotel Wisma Deli didirikan dan kemudian diresmikan pada tahun 1965, dimana pada waktu itu tunduk dibawah lingkungan Depertemen Perhubungan Darat, pos Telekomunikasi dan Pariwisata yang kemudian pada tahun 1973 oleh Departemen perhubungan cq Direktorat Jendral Pariwisata, berdasarkan P.P. Nomor: 4 Tahun 1973

disertakan/diikut sertakan sebagai modal Negara pada Pt. Natour ( Natour Ltd) dan menjadi salah satu unit usaha

Hotel Wisma Deli yang pada mulanya merupakan tempat akomodasi yang fungsinya adalah semacam mess dengan jumlah kamar 12 dan ditambah outlet Restautant/Bar. Namun melihat perkembangannya, maupun secara ekonomi dan tingkat kebutuhan akan fasilitas akomodasi, secara bertahap Hotel Wisma Deli dapat memperluas operasionalnya .

## 2. Ex Hotel Dharma Bhakti

Hotel Dharma Bhakti sebelumnya adalah milik Perusahaan Belanda yang namanya N.V. Hotel mijn De Boer, didirikan dan dioperasikan sekitar tahun 1878. Hotel ini pada masa “ Tempo Doeloe “ pernah mengalami masa keemasan sebagai Hotel yang paling baik, yang merupakan akomodasi para Tuan Kebun, pembesar-pembesar pemerintahan Belanda, Pembesar-pembesar Deli Spoorweg Maatschappiji pada jaman sebelumnya.

Keresidenan Sumatra Timur pada waktu itu sangat terkenal dengan perkebunan besar, baik perkebunan karet, kelapa sawit, teh dan yang paling terkenal adalah “ Tembakau Deli “ dimana pengelolaan perkebunan tersebut oleh N.V. Verenigde Deli Maatschappijen.

Pada tahun 1957 dalam rangka nasionalisasi perusahaan-perusahaan milik belanda, maka N.V. Hotel Mijjn de boer, diambil alih

oleh Pemerintah Republik Indonesia, pada tanggal 14 Desember 1957 dalam hal ini bertindak selaku kuasa adalah Bapak Let. Kol Djamin ginting Panglima T & T – I/BB, sebagai pengurus Militer Daerah Provinsi Sumatra Utara dan dari pihak pengurus/kuasa N.V. Hotel mijn De Boer dan N.V. Grand Hotel yaitu Tuan Hendrik Erselink.

Setelah diambil alih, kemudian oleh Pemerintah, Hotel ini pengelolaanya dimasukkan kedalam Departemen Perdagangan Republik Indonesia . Pada tahun 1962 dari Departemen Perdagangan diserahkan kepada Departemen perhubungan Darat, Pos , telekomunikasi dan Pariwisata.

Pada tahun 1973 sesuai dengan peraturan Pemerintah Nomor : 4 Tahun 1973 oleh Departemen Perhubungan cq Direktorat Jendral Pariwisata diserahkan/diikut sertakan sebagai modal Negara pada PT. Natour ( Natour Ltd) dan menjadikan salah satu unit usaha.

Berdasarkan Surat Keputusan Direksi PT. Natour Nomor : 2272/SK/ 76 berlaku sejak 1 April 1976, sesuai dengan kebijaksanaan dalam efisiensi dan perkembangan kepariwisataan dan Up Grandinmg Unit, telah digabungkan Hotel Wisma Deli dengan Hotel Dharma Bhakti menjadi satu unit usaha dengan nama Hotel Dharma Deli Medan.

Pola kebijaksanaan penggabungan ini diambil oleh Direksi PT. Natour dengan melihat dari segi lokasi dengan kapasitas, dimana

ex Hotel Wisma Deli berdampingan letaknya dengan Hotel Dharma Bhakti sehingga lebih efisien bila digabungngkan menjadi satu unit.

## 2. Struktur Organisasi

Setiap tindakan dan usaha yang dilaksanakan oleh manusia untuk mencapai suatu tujuan dengan sempurna, mungkin tidak akan berhasil tanpa bantuan, kerjasama dengan orang lain. Untuk menciptakan kerja sama yang baik diperlukan suatu pengorganisasian.

Agar organisasi dapat berjalan dengan baik diperlukan suatu struktur yang menunjukkan kerangka dan susunan perwujudan pola tetap hubungan-hubungan diantara fungsi-fungsi, bagian-bagian ,posisi orang-orang yang menunjukkan kedudukan, tugas wewenang dan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam suatu organisasi

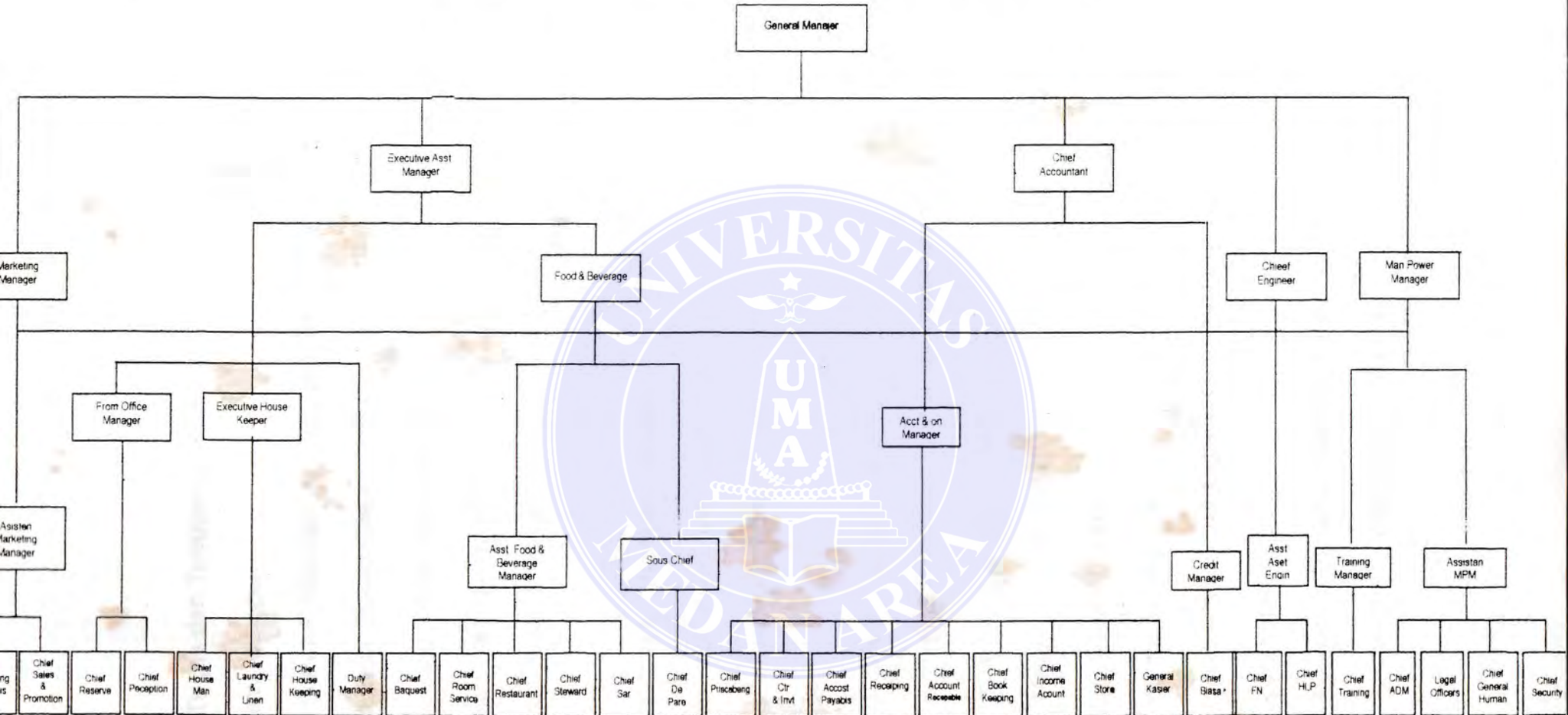
Berdasarkan pengalaman dan hasil –hasil yang telah dicapai oleh hotel Dharma Deli Medan ,serta untuk menjamin kelancaran perkembangan perusahaan selanjutnya, sebagai suatu perusahaan yang bertaraf international agar dapat bersaing dengan Hotel-hotel lainnya perlu memiliki Struktur Organisasi untuk memperlancar dan mempertegas prosedur kerja agar tercipta koordinasi yang efisien dan efektif sehingga tujuan –tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dapat diacapai dengan baik.

Selanjutnya Perluasan-perluasan yang dilakukan Naatour Dharma Deli Medan telah mengembangkan Struktur Organisasinya yaitu berdasarkan surat Edaran Direktur PT. Natour ( Natour ltd ) Nomor ; 3664/ SK-KEPEG/1985. Adapun Struktur organisasi Natour Dharma Deli Medan Adalah Sebagai berikut :



# STRUKTUR ORGANISASI NATOUR DHARMA DELI MEDAN

Saumi Ramdhan Pinem - Peranan PT. Inna Hotel Dharma Deli Medan....



SUMBER : NATOUR DHARMA DELI MEDAN  
UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 4/3/24

Access From (repository.uma.ac.id)4/3/24

## **Uraian Tugas dan Tanggung Jawab**

### **1. General Manager**

General Manager Natour Dharma Deli Medan bertanggung jawab kepada Dewan Direksi PT. Natour ( Natour Ltd ). Jadi semua aktivitas yang berlangsung dilingkungan Hotel Dharma Deli Medan merupakan tanggung jawab dari General Manager yang wajib dilaporkan setiap tahunnya kepada Dewan Direksi PT. Natour ( Natour Ltd ).

General Manager langsung dibawah Executive Assistant Manager, Chief Accountant, Marketing Manager, chief Engineer dan Man power Manager. Adapun tugas General Manager adalah sebagai berikut :

1. Melakukan pembinaan operasional sehingga tercapai peningkatan kualitas dan kuantitas service yang baik serta melakukan pembinaan dalam hubungan masyarakat.
2. Melakukan pembinaan atas semua kegiatan dibidang administrasi keuangan, material, pembinaan personil dan bidang-bidang lainnya yang ada dilingkungan operasi perusahaan sehingga tercapai keharmonisan dalam perusahaan .
3. Pengendalian dan pengawasan operasional atau melaksanakan rencana dan program dari setiap unit kerja .

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (Repository.uma.ac.id)4/3/24



4. Melaksanakan konsultasi dengan Direktorat Jendral Pariwisata dalam rangka melaksanakan tugas pokok perhotelan dan mengikuti perkembangan- perkembangan yang terjadi di bidang pariwisata pada umumnya dan bidang Perhotelan pada khususnya.
5. Mengusahakan hal-hal yang baik dalam lingkungan hotel maupun diluar lingkungan hotel untuk menarik pengunjung .
6. Menelaah laporan keuangan dan laporan-laporan lainya yang disampaikan oleh chip Accountant.

## 2. Executive Asistant Manager

Excektive Asst. Manager . adalah membantu tugas-tugas dari General Manager membawahi 2 unit kerja yaitu : Food dan Beverage Manager serta Executive House Keeper.

Adapun tugas-tugas Dari Asst. Manager adalah Membantu semua tugas-tugas dari General Manager Dalam pencapaian tujuan perusahaan.

## 3. Chief Accountant

Chief Accountan membawahi Accountant dan On Manager Dan credit Manager, Yang bertanggung jawab kepada General Manager .

Adapun tugas dari Chief Accountant adalah :

1. Membuat Laporan rugi laba secara berkala
2. Membuat laporan penjualan setiap hari
3. Menyelenggarakan Pembukuan keuangan perusahaan .

#### 4. Marketing Manager

Marketing Manager membawahi EDP/Marketing Analist dan Chief Sales and Promotion yang bertanggung jawab langsung kepada General Manager. Adapun tugas dari Marketing Manager adalah :

1. Memasarkan Produk-produk hotel serta jasa-jas lain kepada pihak luar, agar penjualan produk hotel dan jasa lainnya dapat ditingkatkan.
2. Membuat laporan ahir bulan kepada general Manager mengenai hasil pekerjaan dan jumlah biaya yang terpakai sebagai biaya pemasaran dan promosi.

#### 5. Food dan Beverage Manager.

Food dan Beverage Manager bertanggung jawab kepada Executive Asst Manager. Food dan Beverage Manager membawahi Asst. Food dan Beverage Manager dan Sous Chief.

Adapun tugas dari Food dan Beverage Manager adalah sebagai berikut:

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)4/3/24

1. Menyelenggarakan dan mengkoordinasi seluruh kegiatan Restoran dan Bar.
2. Menyelenggarakan dan membina kegiatan pembuatan makanan maupun sistem penyajian .
3. Menyelenggarakan dan pemeliharaan restoran serta mengawasi dan membina waiter dan waiters, sehingga tercapai service yang baik, kebersihan dan keindahan.
4. Mengkoordinasi semua anggota dapur.
5. Memesan barang-barang yang akan dipakai atau dikelola kepada bagian pembelian, serta membuat laporan pemakaian bahan-bahan setiap bulan maupun penjualannya

## 6. Chief Engineer

Chief Engineer membawahi langsung bagian Chief RM dan Chief HLP yang dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh Assistant Chief Engineer. Chief Engineer bertanggung jawab kepada General manager. Adapun tugas dari chief engineer meliputi :

1. Pengawasan seluruh peralatan dan perlengkapan yang ada pada Natour Dharma Deli.
2. Memperbaiki seluruh peralatan dan perlengkapan yang digunakan oleh hotel. Misalnya Machine, elektrik, Telephone,

air Condition, Gas , Furniture dan lain sebagainya agar tetap terpelihara dan berjalan dengan sebaik-baiknya

## 7. Man Power Manager

Man Power Manager membawahi Training Manager dan Asst Man Power Manager .Man power Manager bertanggung jawab penuh kepada General Manager

Adapun tugas dan Man Power Manager Adalah:

1. Mengawasi seluruh karyawan yang bekerja di Natour Dharma Deli Medan
2. Melaksanakan program pengembangan sumber daya manusia yang ada dilingkungann Natour Dharma Deli Medan.
3. Menyeleksi, menerima dan menempatkan setiap kayawan baru yang masuk

## 8. Front Office Manager

Front Office Manager bertanggung jawab kepada Executive Asst. Manager, yang membawahi Chief Reserve dan Chief Reception .

Adapun tugas dari front office Manager adalah :

1. Memberikan keterangan-keterangan kepada tamu-tamu yang datang

2. Membukukan penerimaan tamu baru dalam buku tamu yang mencakup nama, alamat dan kebangsaan.
3. Membuat laporan penjualan kamar setiap hari
4. Melaporkan nama-nama tamu yang menginap di hotel kepada kepolisian setiap hari.

#### 9. Executive House Keeper

Executive House Keeper membawahi Chief Houseman, Chief Laundry & Linen dan Chief House Keeping, Bagian ini langsung bertanggung jawab kepada Executive Asst. Manager. Adapun tugas-tugas dari Executive house Keeper adalah

1. Menjaga dan memelihara kebersihan dari ruang kamar
2. Menyelenggarakan dan membina interior dalam ruang kamar maupun diluar kamar.
3. Menyelenggarakan dan memberikan pelayanan dalam hal pencucian pakaian

#### 10. Assistant Food dan Beverage Manager

Assistant Food dan Beverage Manager membawahi Chief Banqueto, Chief Room Service, Chief restaurant, Chief Steward dan chief bar , yang bertanggung jawab kepada Assistant Food dan Beverage Manager

Adapun tugas dari Accountant dan On Manager adalah :

1. Membantu dan memperlancar tugas dari Food Beverage Manager
2. Menyelenggarakan kegiatan Room Service, Restoran, Bar, dan Pelayanan-Pelayaan Lainnya.

#### 11. Accountan dan On Manager

Accountan dan On Manager membawahi Chief Purchasing, Chief Consultant Control 7 Inventaris, Chief Account Payable, Chief Receiping, Chief Account Receipable, Chief Book keeping, Chief income Audit, Chief Store dan General Casier.

Adapun tugas dari Accountant dan On Manager adalah :

1. Membeli setiap kebutuhan yang ditentukan dari setiap unit kerja apabila persediaan barang yang digudang telah habis dan terlebih dahulu meminta persetujuan dari Chief Accountant.
2. Membuat laporan setiap bulan kepada Chief Accountant mengenai jenis barang , jumlah barang dan harga barang yang dibeli tersebut.
3. Menerima seluruh kas yang disetor oleh front office manager.

## 12. Credit Manager.

Credit Manager bertanggung jawab kepada Chief Accountant dan membawahi Chief Incaso. Adapun tugas dari credit manager adalah

1. Membantu seluruh tugas Chief Accountant.
2. Menagih piutang-piutang perusahaan yang ada pada perusahaan lain .

## 13. Training Manager.

Training Manager Bertanggung jawab penuh kepada Man Power Manager . Adapun tugas Dari Training Manager Adalah :

1. Melaksanakan program pengembangan dan pelatihan terhadap karyawan.
2. Melayani dan memberikan informasi kepada setiap pelajar atau mahasiswa yang memerlukan informasi tersebut kepentingan akademisnya .

## 14. Assistant MPM ini adalah :

Asistan Man power membawahi Chief Administrasi, Chief officers, dan Chief Security. Adapun tugas dari Asst. MPM ini adalah :

1. Melaksanakan administrasi perusahaan.
2. Menyelenggarakan penerimaan dan penempatan pegawai baru.

3. Menyelenggarakan sistem pengamanan (Security) didalam lingkungan perusahaan dan diluar lingkungan perusahaan .

## B. Jenis dan Fungsi Hotel.

Hotel dapat dikelompokkan kedalam berbagai kereteria menurut kebutuhan . Namun ada beberapa kereteria yang dianggap lazim dipergunakan antara lain :

### a. Pengelompokkan menurut standart hotel.

1. Hotel Internasional.
2. Hotel Semi Intrnasional.
3. Hotel Nasional .

Penentuan standart hotel tersebut didasarkan :

- Manajement ( Pengelolaan ) .
- Room capacity ( kapasitas kamar ) .
- Facilities ( fasilitas ) .
- Employment ( Penempatan tenaga kerja ) .
- Administration ( Administrasi ) .

### b. Menurut ukuran ( size ) hotel .

1. Hotel besar ( big size hotel ) adalah hotel yang memiliki 300 kamar atau lebih .



2. Hotel menengah /sedang ( Medium size hotel ) adalah hotel yang memiliki 100 – 299 kamar tamu.
  3. Hotel kecil ( Small size hotel ) adalah hotel yang memiliki 25-99 kamar tamu
- c. Menurut operasinya ( operasi days)
1. Around the year operation hotel, adalah hotel yang beroperasi sepanjang tahun
  2. Seasonal hotel adalah hotel yang beroperasi pada musim-musim tertentu ( musim panas, Musim dingin, atau musim semi saja )
- d. Menurut lokasi hotel
1. City hotel adalah hotel yang berlokasi didaerah perkotaan, karena hotel-hotel ini biasanya dipergunakan bagi tamu-tamu beristirahat sementara ( dalam jangka waktu jangka pendek ) maka sering disebut sebagai transit hotel atau transient hotel . City hotel pada umumnya dihuni oleh para usahawan . Oleh karena itu hotel semacam ini sering juga disebut dengan komersial hotel yang tentunya dilengkapi dengan fasilitas dan pelayanan bagi commercial man.
  2. Residential hotel , adalah hotel yang berlokasi dipinggiran/ dekat kota-kota besar yang cukup jauh dari keramaian dan polusi

udara kota tapi mudah menjangkau tempat kegiatan usaha. Hotel semacam ini berlokasi di daerah yang pengap karena terutama diperuntukkan bagi mereka yang tinggal dalam waktu lama hotel sejenis ini dilengkapi fasilitas tempat tinggal yang lengkap untuk keluarga.

3. Resort hotel, adalah hotel yang berlokasi di daerah pegunungan ( Mountain hotel ) atau di tepi pantai ( Beach hotel ) di tepi danau atau tepi sungai hotel semacam ini diperuntukkan bagi keluarga yang ingin beristirahat pada hari-hari libur atau orang-orang yang datang berekreasi
4. Motel ( motel hotel ) adalah hotel yang berlokasi di pinggir / disepanjang jalan raya yang menghubungkan satu kota besar dengan kota besar lainnya , atau di pinggir jalan raya dekat pintu gerbang / batas kota besar . Hotel semacam ini diperuntukkan bagi traveller ( orang-orang yang melakukan suatu perjalanan) yang menggunakan kendaraan sendiri, sebagai tempat beristirahat sementara atau untuk melepaskan lelah setelah melakukan perjalanan jauh. Oleh karena itu di dalam motel harus selalu ada garasi atau tempat parkir mobil yang terpisah walaupun kamar-kamar tamunya berada dalam suatu bangunan gedung.

Karena perkembangan usaha dalam pertumbuhan perkotaan bisa saja suatu hotel yang tadinya termasuk kelompok bertaraf nasional menjadi hotel internasional, hotel kecil menjadi hotel menengah atau besar , atau terjadi penggabungan antara residentil hotel dengan city hotel.

Bahkan dengan adanya perkembangan usaha perhotelan yang semakin bervariasi, dengan tujuan untuk memberikan pelayanan secara khusus kepada tamu-tamu yang memerlukan fasilitas-fasilitas tertentu, bermunculanlah hotel-hotel yang memberikan pelayanan khusus tertentu pula. Misalnya convention hotel yang mengkhususkan pelayanannya bagi tamu-tamu yang akan mengadakan konferensi , lokalkarya , simposium atau pertemuan. Ada juga yang khusus memberikan pelayanan bagi tamu-tamu pemuda /pelajar yaitu Youth Hostel . Bukan suatu hal yang mustahil pada saat nantinya muncul hotel-hotel yang mengkhususkan kelompok profesi tertentu , walaupun pada prinsipnya hotel tetap berfungsi sebagai suatu jasa pelayanan jasa akomodasi untuk yang tidak boleh memperlakukan tamu yang datang secara diskriminatif . Hotel –hotel khusus seperti telah disebutkan tadi bukan bertujuan untuk membeda-bedakan perlakuan atau pelayanan tetapi semata-mata karena sarana dan fasilitasnya dibuat dan disediakan untuk mendukung pelayanan yang sebaik-baiknya kepada para tamu, terutama yang mempunyai kepentingan tertentu .

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (Repository.uma.ac.id)4/3/24

Adapun fungsi-fungsi dari pada hotel adalah untuk melayani bagi para-para tamu yang datang dari dalam negeri dan luar negeri dan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya terhadap tamu tersebut .

## C. Pengertian dan Fungsi Pariwisata

### 1. Pengertian Pariwisata

Pariwisata adalah merupakan fenomena dari zaman sekarang, yang didasarkan atas kebutuhan kesehatan penggantian hal , sebagai suatu penilaian yang sadar dan tumbuhnya rasa cinta terhadap keindahan alam , sebagai akibat dari perkembangan-perkembangan berbagai bangsa dan kelas masyarakat yang merupakan hasil perkembangan perniagaan, industri , perdagangan dan penyempurnaan alat-alat pengangkutan .

Dalam arti lain pariwisata dapat didefinisikan suatu perjalanan yang dilakukan orang dari suatu tempat ketempat lain untuk sementara waktu dengan maksud bukan untuk berusaha( business) atau mencari nafkah tempat yang dikunjungi , tetapi semata-mata untuk menikmati perjalanan bertamasya ,rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beranekaragam.

Pengertian tersebut merupakan pengertian pariwisata yang murni , tidak dicampuri dengan tujuan, keperluan atau maksud –maksud

lain , selain mengisi waktu luang dalam masa-masa liburan untuk bertamasya atau rekreasi .

Namun dalam pengertian kepariwisataan hampir semua tujuan perjalanan dikategorikan sebagai perjalanan wisata hal ini bertitik tolak dari pemikiran bahwa seseorang yang mengadakan perjalan dinas, misalnya setelah urusan dinasnya selesai sebagian atau sisa waktunya dipergunakan untuk melihat-lihat objek wisata atau atraksi wisata disekitar tempat yang dikunjungi , sehingga munculah istilah Business touris.

## 2. Fungsi Pariwisata .

Dalam instruksi presiden RI No. 9 tahun 1969 dikatakan bahwa tujuan pengembangan kepariwisataan adalah :

- e. Meningkatkan pendapatan devisa pada khususnya dan pendapatan negara dan mayarakat pada umumnya , perluasan kesempatan kerja dan mendorong kegiatan kegiatan pariwisata.
- f. Memperkenalkan dan mendayagunakan keindahan alam dan kebudayaan Indonesia
- g. Meningkatkan persaudaraan / persahabatan nasional dan internasional

Bagi suatu negara yang mengembangkan pariwisata, lalu lintas manusia ternyata membawa hasil yang tidak sedikit dan bahkan merupakan penghasilan ( income ) yang utama bisa melebihi ekspor barang jadi atau setengah jadi negara tersebut keuntungan-keuntungan nyata yang banyak memberikan pengaruhnya terhadap perekonomian adalah :

1. Bertambahnya kesempatan kerja yang mengurangi pengangguran
2. meningkatkan penerimaan ataupun pendapatan nasional yang berarti pula bertambahnya income perkapita.
3. Meningkatnya pemasukan pajak
4. Semakin kuatnya posisi neraca pembayaran luar negeri ( net balance payment ) .

Jadi dalam pembangunan pariwisata dalam suatu negara bertujuan untuk mengarahkan dan mengembangkan nilai-nilai ekonomi dan diakibatkan lalu lintas orang-orang yang mengadakan perjalanan untuk tujuan pariwisata .

Bagi Indonesia pembangunan pariwisata punya arti tersendiri, khususnya dalam pelita V (lima ) yang akan datang yakni :

“ Pengembangan kepariwisataan dilanjutkan dan ditingkatkan dengan mengembangkan dan mendayagunakan sumber potensi kepariwisataan nasional menjadi kegiatan ekonomi yang

dapt diandalkan untuk memperbesar penerimaan devisa, memperluas dan meratakan kesempatan berusaha dan lapangan kerja terutama bagi masyarakat setempat, mendorong pembangunan daerah serta memperkenalkan alam, nilai dan budaya bangsa. Dalam pembangunan kepariwisataan tetap dijaga kepribadian bangsa dan kelestarian serta mutu lingkungan hidup. Pembangunan kepariwisataan dilakukan secara menyeluruh dan terpadu dengan sektor pembangunan lainnya serta antara berbagai usaha kepariwisataan dan antara usaha-usaha kepariwisataan yang kecil, menengah dan besar agar dapat saling menunjang.

Dalam arah kebijaksanaan pembangunan kepariwisataan pelita V tersebut diatas dapatlah dipahami bahwa tujuan negara untuk mengembangkan kepariwisataan adalah untuk meningkatkan devisa . disamping itu tujuan-tujuan yang lebih jauh adalah guna memperoleh nilai-nilai ekonomi yang positif.

Dibawah ini dapat dicatat beberapa manfaat dari pariwisata :

4. Meningkatkan pertumbuhan atau pemerataan penduduk karena adanya pembangunan perasaranan dan sarana kepariwisataan dalam suatu wilayah atau suatu daerah tujuan wisata

5. Kegiatan beberapa industri yang berhubungan dengan pelayanan wisata , seperti perusahaan pengangkutan akomodasi hotel,

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

restaurant, entertainment , kesenian daerah , perusahaan mebel. Decoration and gardening , pendidikan dan lain sebagainya .

6. Meningkatnya usaha pelestarian kebudayaan , disebabkan meningkatnya konsumsi demi kebutuhan wisatawan .

Namun disebalik itu, bukan tidak ada side effect dari pariwisata itu , yang bila kita tidak waspada akan berakibat negatif para moral bangsa, misalnya cara pergaulan atau sikap keterbukaan mereka yang bertentangan dengan kebudayaan timur.

#### D. Hubungan Hotel dengan Pariwisata.

Hotel adalah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang mengelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan didalam suatu keputusan . Atau dengan kata lain hotel adalah sebuah gedung yang menyediakan penginapan makan dan pelayan yang bersangkutan dengan yang menginap dan dari mereka yang melakukan perjalanan. Dalam kehidupan sehari-hari sebutan hotel sangat kabur artinya namun demikian hotel digolongkan kedalam suatu bangunan akomodasi yang menyediakan keamanan dari karyawan yang lebih tinggi dan status yang tertentu bagi mereka yang menginap dalam hotel tersebut .

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area



Namun dengan demikian semakin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi maka fungsi hotel sekarang ini bukan saja tempat penginapan melainkan lebih jauh dari itu yakni , sebagai tempat menyelenggarakan pertemuan, seminar, penataran dan tempat memperoleh informasi bagi para wisatawan baik yang datang dari luar negeri maupun yang datang dari dalam negeri. Bahkan adapula yang memanfaatkan hotel sebagai tempat menyelenggarakan pesta perkawinan atau pesta ulang tahun .

Jadi dilihat dari fungsi hotel tersebut maka jelas bahwa hubungan hotel dengan pariwisata sangat erat sekali. Karena pada umumnya wisatawan yang hendak berkunjung kesuatu daerah didorong oleh suatu motivasi tertentu yang berupa Hotel.

#### E. Hambatan-Hambatan yang Dihadapi .

Hotel merupakan suatu perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang penginapan ( akomodasi ) makan dan minuman dengan berbagai sarana dan fasilitas sehingga akan memungkinkan para penginap merasa tenang ,aman dan nyaman dalam usaha perhotelan ada masalah yang dihadapi oleh para pemilik hotel adalah terutama persaingan antara hotel yang satu dengan hotel yang lain sehingga pengusaha atau pemilik dari hotel tersebut bermacam-macam cara

memberikan pelayanan terhadap tamu , mau tamu yang datang dari luar negeri ataupun dari dalam negeri, terutama Hotel Dharma Deli Medan .

Adapun usaha yang melakukan hotel Dharma Deli Medan antara lain :

1. Melaksanakan promosi dengan jalan:

- a. Bekerjasama dengan Natour pusat untuk mengirim brosur ke KBRI ( Konsul Republik Indonesia) ke negara-negara tertentu .
- b. Setiap hari mengunjungi lima buah perusahaan untuk kegiatan promosi .
- c. Mengirim direct mail secara rutin kepada perusahaan-perusahaan tertentu .
- d. Mengadakan sales call dan sales trip .
- e. Memberikan informasi melalui publisitas tentang produk baru .
- f. Ikut berpartisipasi dalam travel journalist tour operator .
- g. Ikut berpartisipasi dalam travel trade antara lain :
  - Dalam negeri, Seperti Medan Fair , Jakarta fair , Pekan budaya , Garuda Mart, dan lain-lain
  - Luar negeri, seperti Asean Tourist Forum ( ATF) , PATA dan lain.
- h. Menempatkan pegawai hotel di Airport Polonia Medan untuk memberikan informasi kepada para tourist dan sekaligus

memberikan brosur tentang hotel dan objek wisata yang dapat dikunjungi didaerah Sumatra Utara .

## 2. Layanan ( Service )

### a. Menjalin dan membina dengan tamu-tamu dalam bentuk :

- Membantu tamu dalam urusan perjalanan , baik didalam maupun diluar kota.
- Menerima complain tamu dan kemudian menyampaikannya ke departemen yang bersangkutan.
- Membantu tamu dalam memberikan petunjuk tentang acara-acara yang ada dihotel dan diluar hotel, maupun tentang fasilitas hotel, lokasinya, juga membantu tamu untuk mengetikkan sesuatu .
- Menerima dan mengantara tamu VIP ke kamarnya.
- Mengirim ucapan selamat ulang tahun, maupun bingkisan pada hari-hari tertentu seperti Idhul fitri, Natal , Tahun Baru dan Imlek.
- Mengirim surat selamat datang kepada tamu-tamu tertentu dan menyiapkan fruit basket.
- Menjemput tamu ke Airport Polonia bila diperlukan.
- Memberikan Discount sebesar 25% khusus kepada tamu-tamu yang potensial .

- b. Meningkatkan Food & Beverage Service, yakni dengan memberikan menu makanan sesuai keinginan para tamu. Untuk menghindarkan system layanan dalam menghidangkan makanan, ada baiknya terlebih dahulu kita pahami tentang arti dari menu itu sendiri.

Menu adalah susunan atau rencana makanan / hidangan yang akan diberikan kepada tamu , atau boleh juga disebut , Suatu daftar atau susunan makanan/minuman yang akan dijual kepada tamu dengan ditentukan harganya .( Dijual perpiring, porsi, botol, kaleng, gelas, sloki/jingger, cangkir, dan lain-lain).

Dalam rangka meningkatkan arus wisata kesuatu daerah , peranan menu makanan yang disuguhkan kepada wisatawan adalah sangat penting. Apalagi jika pemesanannya tamu yang sudah tahu jelas-jelas makanan internasional, mereka akan memilih sendiri menu apa yang disenanginya, sebelum dimasak.

Menu ini bermacam-macam jenisnya dan meminta perhatian yang besar dalam penyajiannya antara lain menyangkut penyediaan dan persiapan.

Setelah tamu mengisi bon pesanan , barulah pramusaji memperhatikan secara seksama , apakah alat-alat server dan glases yang sudah set-up perlu dikurangi atau ditambah. Oleh karena itulah

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

masalah menu harus mendapat pengkajian yang mendalam, yang dikenal dengan yang dimulainya, persiapan, perencanaan, penyusunan, penganalisaan dan lain-lain.

Untuk dapat memberi gambaran tentang pelayanan makan di Hotel Dharma Deli Medan akan diuraikan secara tahap sebagai berikut:

1. Mempersilakan tamu duduk ( Seating the guest):

- Apabila tamu memasuki restaurant para pramusaji mengucapkan salam dan hormat.
- Diantara tamu ada yang mencari tempat duduknya sendiri, kalau tidak, pramusaji mengantar dan mempersilakan duduk dengan cara ramah tamah dan sopan.
- Mengangkat " Exstra Covers " seandainya dipasang.
- Menyodorkan dan memperlihatkan menu.
- Mengajukan pertanyaan seandainya tamu menginginkan cocktail.
- Sementara tamu mempelajari menu untuk membuat pesanan pramusaji mempersiapkan permintaan cocktail di bar.

2. Mengambil pesanan ( Taking the Order ).

- Pramusaji kembali bersama pesanan cocktail.
- Mendekati tamu dan menyajikannya dari sebelah kanan kemudaiian mengambil pesanan dari tamu .
- Menyajiakan roti dan mentega dari sebelah kiri tamu dengan

tangan kiri

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

- Membawa pesanan tamu ke dapur untuk dipersiapkan dan menyajikannya kedepan tamu, sementara menanti tamu menikmati pesanannya.

### 3. Cara memegang piring.

- Memegang dengan ibu jari dari atas , jari telunjuk dan jari tengah dari bawah dan dibantu dengan jari manis dan jari kelingking dibawah sekali.

### 4. Membersihkan meja

- Dilakukan setelah tamu selesai makan
- Kalau masih ada seorang atau dua orang tamu lagi yang sedang makan dalam suatu rombongan meja belum dibersihkan, Karena ini dapat dianggap kasar dan tidak tahu etiket service.
- Memberi kesempatan kepada tamu untuk menikmati hidangan dengan penuh ketenangan.
- Sebelum menghindarkan dessert terlebih dahulu dibersihkan meja dari kotoran-kotoran makanan dan asbak yang bersih mulai diletakkan.
- Mengangkat garam dan merica dari meja bila tidak diperlukan.

## 5. Cuci tangan.

Cuci tangan biasanya dipergunakan untuk semua hidangan yang tamunya memakai tangan untuk makan, terutama orang Asia, khususnya Indonesia, . Karena umumnya menggunakan tangan bila makan , ayam, kepiting dan buah segar, maka untuk ini dilakukan dengan cara:

- Meletakkan cuci tangan diatas tatakan kecil dengan mengikut sertakan nafkin di antara keduanya .
- Cuci tangan diisi dengan air yang hangat-hangat kuku hanya sepertiga , guna mengindarkan percikan airnya. Dan mencelupkan seulas jeruk sebagai pendamping.

Biasanya untuk tamu-tamu yang datang dari Prancis, cuci tangan selalu dipersiapkan dan apabila tamu selesai makan langsung diletakkan didepan tamu dengan selembar napkin yang bersih.

Pada umumnya tipe menu makanan pagi dapat dibagi ke dalam :

1. Continental breakfast-light( ringan).
2. The simple or Coffe simple.
3. European Breakfast : Dutch, English, French, Germany
4. American Breakfast.

Untuk makan siang disajikan melalui urutan atau susunan /struktur ( menu structure ) . Berarti akan dimulai dari susunan menu Appetizer- Main sdish dessert hingga coffee.

Sedangkan menu makanan malam hampir sama dengan makanan siang termasuk table hotel juga. Penyajiannya atau susunan yang dimulai dari Appetizer hingga usai :

- Menu disajikan melalui susunan
- Pada waktu malam sudah ada kesempatan untuk istirahat
- Biasanya pada waktu ini ditampilkan juga entertainment
- Sebelum supper para tamu banyak berleha-leha .

Dengan demikian melauai promosi dan layanan yang dilakukan seperti telah disebutkan diatas makan dari Tahun ketahun tamu Hotel Dharma Deli Medan terus meningkat setiap tahunnya .



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN-SARAN

Kesimpulan yang dapat dikemukakan dalam skripsi ini adalah merupakan kesimpulan-kesimpulan yang bersifat teoritis dan penelitian lapangan. Dan juga dalam bab ini akan dimuat saran-saran yang relevan dengan uraian dan perlu mendapat perhatian dari pihak yang erat hubungannya dengan permasalahan ini. Perhatian yang diharapkan untuk ikut berpartisipasi memberi pikiran dan usaha memecah masalah yang terkandung dalam saran-saran itu sendiri.

#### A. Kesimpulan

1. Ada tiga faktor yang menentukan keberhasilan pengembangan kepariwisataan sebagai suatu industri.

Ketiga faktor tersebut adalah:

- a. Tersedianya objek dan atraksi wisata, yaitu segala sesuatu yang menjadi daya tarik bagi orang untuk mengunjungi suatu daerah tujuan wisata, misalnya keindahan alam, hasil kebudayaan suatu bangsa, kesenian rakyat, adat istiadat suatu bangsa, tata cara suatu hidup masyarakat, festival tradisional dan upacara-upacara keagamaan dan lain-lain sebagainya.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

- b. Adanya fasilitas prasarana dan sarana perhubungan dengan segala fasilitasnya, sehingga memungkinkan para wisatawan mengunjungi daerah tujuan wisata tertentu.
- c. Tersedianya fasilitas dan sarana kepariwisataan yang dapat memberikan pelayanan pada wisatawan selama dalam perjalanan wisata yang dilakukannya.

Ketiga faktor ini merupakan syarat yang harus ada bila kita hendak menjadikan parawisatawan sebagai suatu industri agar segala sesuatunya dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan harapan dan tujuan pengembangan pariwisata itu sendiri.

2. Peningkatan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Indonesia umumnya dan khususnya Sumatra Utara tentulah dibarengi dengan peningkatan sarana akomodasi perhotelan dan sarana pokok lainnya.
3. Pengembangan inisiatif , daya kreasi serta kegiatan yang segar dan bermanfaat bagi kepariwisataan Sumatra Utara merupakan langkah-lagkah propaganda untuk menarik wisatawan sebanyak mungkin berkunjung ke Sumatra Utara yang nantinya merupakan sumber pendapatan dan membuka lapangan kerja baru.
4. Hotel sebagi salah satu sarana dalam pengembangan kepariwisataan haruslah melakukan pelayanan dan promosi tentang objek-objek kepariwisataan yang dapat dikunjungi oleh

para wisatawan, karena banyak tidaknya tamu yang menginap dihotel tersebut adalah banyak tergantung pada arus wisatawan yang berkunjung. Sebaliknya apabila promosi atau pemasaran yang dilakukan lemah, maka akan mempengaruhi konjungtor penerimaan tamu.

5. Sebagaimana lazimnya salam setiap perusahaan perhotelan bahwa tenaga manusia mempunyai peranan yang sangat penting.
6. Dengan melihat jumlah kamar hotel dari tahun ke tahun , dapatlah diketahui bahwa jumlah pengunjung ke Sumtra Utara semakin bertambah setiap tahunnya, terutama wisatawan asing.
7. Pertambahan tamu hotel Dharma Deli Medan disebabkan oleh beberapa hal , antara lain:
8. Telah dibukanya oleh pemerintah jalur penerbangan kota Medan ke berbagai negara, terutama negara-negara Asean.
9. Adanya promosi , baik yang dilakukan oleh pemerintah daerah, pusat, maupun oleh pihak hotel sendiri.
10. Peningkatan service (layanan) terhadap tamu-tamu, baik wisatawan domestik maupun asing.
11. Dalam usaha meningkatkan jumlah tamu hotel Dharma Deli Medan masih terbentur pada berbagai masalah, antara lain:
12. Meningkatkan persaingan antara pengusaha hotel , antara lain dalam bentuk discount harga yang menyolok .

13. Kurangnya tenaga terdidik /terlatih dan meningkatkan turn over karyawan dalam mengelola hotel.
14. Titik berat promosi yang dilakukan hotel Dharma Deli Medan adalah untuk keperluan hotel, Sementara untuk meningkatkan jumlah arus wisatawan untuk berkunjung ke daerah Sumatra Utara hanya sedikit sekali . Hal ini terbukti dari buku panduan hotel hanya sedikit sekali memberikan penjelasan tentang objek-objek wisata yang ada di daerah Sumatra Utara.

#### B. Saran-saran.

1. Mengingat maju mundurnya hotel banyak tergantung pada arus wisatawan yang berkunjung ke daerah Sumatra Utara , maka hendaknya dengan anggaran promosi tetap dipertahankan secara maksimal dan optimal untuk memajukan pariwisata.
2. Perlu kiranya meningkatkan pelayanan ( service ) yang lebih baik, karena informasi melalui kenalan dengan cara sambung menyambung citra pengalaman sangat besar artinya dalam meningkatkan jumlah tamu hotel , dan kalau boleh dikatakan kebijaksanaan seperti ini akan menduduki lebih penting untuk menarik sejumlah orang untuk menginap dihotel , sebaiknya bila kesan yang diperoleh tamu jelek, maka kejelekan ini akan dapat berantai dari mulut-kemulut sampai orang mengurungkan niatnya untuk menginap di hotel.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/3/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (Repository.uma.ac.id)4/3/24

3. Perlu meningkatkan kerjasama dengan pers asing untuk menyebarkan tentang pengetahuan pariwisata di daerah Sumatera Utara .
4. Untuk menarik jumlah tamu , hendaknya jangan terpaku dalam pencapaian jumlah yang ditargetkan, tetapi yang lebih penting adalah mengupayakan agar mereka betah lebih lama tinggal, karena dampaknya akan lebih luas , antara lain menghasilkan pendapatan lebih besar.
5. Hendaknya jangan hanya hotel yang harus sadar wisata , tetapi juga pemerintah, perusahaan jasa lainnya , dan masyarakat , sehingga semua merasa bertanggung jawab . Dan juga pemerintah hendaknya tidak hanya menuntut agar hotel dan biro perjalanan lainnya untuk meningkatkan pelayanan dan pemasaran ke luar negeri , tetapi sementara sarana jalan masih yang tidak baik dan berlobang.  
Karena hal ini penting bila posisi Sumatera utara tidak ingin anjlok dibidang kepariwisataan , maka haruslah menguraikan dan menjabarkan kepariwisataan itu juga dalam satu bahasa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim, **Akuntansi Sektor Publik, Akuntansi Keuangan Daerah**, Edisi I  
Penerbit Salemba Empat, 2002.
- Happy Marpaung, **Pengetahuan Kepariwisatan**, Penerbit Alfabeta, Edisi I, 2000.
- Kusmayadi, Endar Sugiarto, **Metodelogi Penelitian dalam Bidang Pariwisata**, PT.  
Gramedia Pustaka Utama Jakarta, 2000.
- Keputusan Direktur Jenderal Pariwisata No. 14/U/11/88, tentang **Pelaksanaan  
Ketentuan Usaha dan Penggolongan Hotel**.
- Monel Djohan, **Teori Pengantar kepariwisataan**, Edisi perkuliahan Program Studi  
Pariwisata, Fakultas Sastra Universitas Sumatra Utara, 1997.
- Noor Bahtiar, **Food and Beverage service**, Edisi Perkuliahan Program Diploma,  
Jurusan Pariwisata Fakultas Sasra Universitas Sumatra Utara, 1998.
- Pandit. S. Nyoman, **Ilmu Pariwisata**, penerbit PT. Pradina Paramita, Jakarta, 1995.
- Salah Wahab, **Pemasaran Parawisata**, Edisi ketiga PT. Pradina Paramita, Jakarta,  
1997.
- Philip Kotler, **Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan  
Kontrol**, Edisi I PT Prenhallindo, Jakarta, 1997.
- Winarno Surakhmat, **Pengantar Penelitian Ilmiah**, Edisi ke-VII, Penerbit Tarsito  
Bandung, 1995.
- Yoety Oka. A. **Pengantar Ilmu Pariwisata**, Penerbit Angkasa, Bandung, 1996