

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Pariwisata.**

Pariwisata sebagai fenomena global, telah menjadi suatu kebutuhan dasar yang melibatkan ratusan juta manusia. Sebagai kebutuhan dasar, sudah sepantasnya berwisata menjadi bagian dari hak asasi manusia, yang harus dihormati serta dilindungi.

Menurut Undang-undang Pemerintah 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. Jenis wisata dibagi menjadi tujuh jenis yaitu wisata olahraga, wisata religius, wisata agro, wisata gua, wisata belanja, wisata ekologi dan wisata kuliner (Ismayanti dalam Kristina, 2018:19).

Menurut Wibowo (2008:10) meyakini bahwa “Organisasi internasional seperti PBB, Bank Dunia dan *World Tourism Organization* (WTO), mengakui bahwa pariwisata merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia terutama menyangkut kegiatan sosial dan ekonomi”.

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pariwisata merupakan kegiatan wisata yang dilakukan oleh seseorang untuk tujuan berwisata dan salah satunya adalah wisata kuliner, dimana wisatawan berkunjung ke suatu tempat untuk mencicipi cita rasa makanan khas daerah tersebut.

Wisatawan dalam pariwisata memiliki maksud dan tujuan yang berbeda, maka dari itu sebagai antisipasi perkembangan dunia pariwisata yang telah mengglobalsifatnya, dalam hal ini pemerintah Indonesia mengeluarkan Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan yang terdiri atas tujuh belas bab dan tujuh puluh pasal yang mengandung ketentuan meliputi delapan hal, dan salah satunya adalah usaha pariwisata.

## 2.2 Usaha Pariwisata

Usaha pariwisata di dalam Usaha Rumah Makan Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No 12 Tahun 2014 adalah usaha penyediaan makanan dan minuman dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk, penyimpanan dan penyajian di suatu tempat tetap yang tidak berpindah-pindah dengan tujuan memperoleh keuntungan dan/atau laba.

Menurut Ismayanti dalam Kristina, (2018:19) Usaha pariwisata atau sering juga disebut sebagai fasilitas wisata atau sarana wisata (superstructure) meliputi antara lain: Daya tarik wisata, Kawasan pariwisata, Jasa transportasi wisata, Jasa perjalanan wisata, Jasa makanan dan minuman, Penyediaan akomodasi, Penyelenggara kegiatan liburan dan rekreasi, Usaha jasa impresariat, Penyelenggaraan pertemuan, perjalanan insentif, konferensi dan pameran, Jasa informasi pariwisata, Jasa konsultasi pariwisata, Wisata tirta, dan spa.

Sedangkan Menurut Wibowo (2008:27) menyatakan bahwa "Usaha pariwisata adalah kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata dengan menyediakan atau mengusahakan obyek dan daya tarik wisata usaha sarana pariwisata dan usaha lain yang terkait dibidang tersebut".

Seperti yang telah di kemukakan dari pendapat di atas bahwa jasa makanan dan minuman merupakan komponen dari usaha pariwisata sebagai salah satu penunjang dari fasilitas wisata atau sarana wisata di suatu negara atau daerah. Dengan adanya berbagai sarana wisata tersebut mempermudah wisatawan dalam kegiatan wisatanya.

Adapun Jenis Usaha Pariwisata menurut pasal 14 Undang-undang Pariwisata Nomor 10 Tahun 2009, salah satu nya adalah usaha jasa makanan dan minuman.

## 2.3 Usaha Jasa Makanan dan Minuman

Menurut undang-undang No 10 Tahun 2009, Usaha jasa makanan dan minuman adalah usaha penyediaan makanan dan minuman yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan penyajiannya.

Sedangkan Menurut Wibowo (2008:29) menyatakan bahwa” Penyediaan makanan dan minuman adalah usaha pengolahan, penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman yang dapat dilakukan sebagai bagian dari penyediaan akomodasi ataupun sebagai usaha yang berdiri sendiri”.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa Usaha jasa makanan dan minuman merupakan salah satu komponen penting pariwisata sebagai pemenuhan kebutuhan bagi wisatawan dalam kegiatan wisatanya.

Dengan adanya jasa ini wisatawan yang berkunjung ke suatu negara atau daerah dapat merasakan kemudahan dalam kegiatan wisatanya. Makanan khas di suatu daerah di pengaruhi oleh ketersediaan bahan makanan yang dimiliki oleh alam sekitar sehingga terbentuk suatu cita rasa yang ciri khas dalam pengolahan makanan yang di hasilkan. Adapun jenis dari usaha jasa makanan dan minuman berupa restoran, bar/rumah minum, kafe, jasa boga dan salah satu nya rumah makan.

## **2.4 Rumah Makan**

Rumah makan sangat berhubungan dengan makanan dan juga minuman. Makanan menjadi kebutuhan utama bagi seluruh makhluk hidup karena makanan menjadi sumber energi untuk melakukan aktivitas bagi makhluk hidup. Oleh karena itu banyaknya usaha rumah makan pada saat sekarang ini yang menyediakan makanan dan minuman yang sangat menjadi kebutuhan utama wisatawan dalam melakukan kegiatan wisatanya.

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014, tentang standar usaha rumah makan menyebutkan bahwa “Usaha rumah makan adalah usaha penyediaan makanan dan minuman dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk, penyimpanan dan penyajian disuatu tempat tetap yang tidak berpindah-pindah dengan tujuan memperoleh keuntungan dan/atau laba”.

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 1098/MENKES/SK/VII/2003, “Rumah makan adalah setiap tempat usaha komersial yang ruang lingkup kegiatannya menyediakan makanan dan minuman untuk umum ditempat usahanya”.

Selanjutnya menurut Peraturan Menteri perdagangan Tahun 2013, menjelaskan bahwa “Rumah makan adalah usaha penyediaan makanan dan minuman dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses penyimpanan dan penyajian didalam satu tempat yang tidak berpindah-pindah”.

Sedangkan menurut Marsum dalam Wijaya (2014:1) bahwa “Rumah Makan adalah suatu tempat atau bangunan yang di organisasikan secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamu, baik berupa kegiatan makan maupun minum”.

Jadi dapat dikatakan bahwa rumah makan merupakan suatu tempat dimana pengunjung dapat melakukan kegiatan makan dan minum dilengkapi dengan pelayanan yang diberikan pihak rumah makan untuk memuaskan pengunjung tersebut demi keberlangsungan usaha jasa yang dimilikinya.

## **2.5 Standar Usaha Rumah Makan**

Standar Rumah Makan adalah rumusan kualifikasi Usaha Rumah Makandan/atau klasifikasi Usaha Rumah Makan yang mencakup aspek produk,pelayanan dan pengelolaan Usaha Rumah Makan. Adapun Standar Usaha Rumah Makan berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 12 tahun 2014 adalah sebagai berikut.

**Tabel 2.1**  
**Standar Usaha Rumah Makan**

No.	Aspek	Unsur	No.	Sub Unsur
I.	PRODUK	A. Ruang Makan dan Minum	1	Luas ruangan sesuai dengan rasio kapasitas tempat duduk.
			2	Memiliki sirkulasi udara dan pencahayaan yang cukup.
		B. Penyediaan Makanan dan Minuman	3	Telah dipersiapkan sebelumnya.
			4	Penyimpanan makanan dan minuman di tempat yang memenuhi persyaratan higiene dan sanitasi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
		C. Fasilitas Penunjang	5	Toilet yang bersih dan terawat.
			6	Meja dan kursi serta peralatan makan yang memenuhi persyaratan higiene sanitasi.
			7	Daftar menu makanan dan minuman disertai harga.
		D. Kelengkapan Bangunan	8	Papan nama dengan tulisan yang terbaca dan dipasang pada tempat yang terlihat dengan jelas.
II.	PELAYANAN	Tata Cara Pelayanan	1	Penyajian makanan dan minuman.

		Sederhana	2	Pembayaran.
			3	Penanganan keluhan tamu.
III.	PENGELOLAAN	A.Manajemen	1	Penyimpanan dan penyajian makanan dan minuman yang memenuhi hygiene sanitasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
			2	Memiliki sertifikat laik hygiene sanitasi restoran sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
			3	Memiliki bahan pembersih untuk pengendalian hama yang baik.
		B. Sumber Daya Manusia	4	Memiliki ijazah sekolah umum atau kejuruan.
			5	Melaksanakan program peningkatan kompetensi.
			6	Karyawan menggunakan pakaian yang bersih dan sopan.
		C. Sarana dan Prasarana	7	Area administrasi yang dilengkapi dengan perlengkapan dan peralatan.
			8	Instalasi listrik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang

				undangan.
			9	Instalasi air bersih sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.
			10	Tempat penampungan sampah.

Sumber: Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No.12 Tahun 2014.

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014, tentang standar usaha rumah makan yang mempunyai beberapa unsur-unsur diantaranya meliputi:

**a. Produk**

Menurut Mc Charty dan Perreault dalam Riyono (2016:98) mengemukakan bahwa, “Produk merupakan hasil dari produksi yang akan dilempar kepada konsumen untuk didistribusikan dan dimanfaatkan konsumen untuk memenuhi kebutuhannya”.Sedangkan menurut Kotler dalam Suatma (2013:20), mendefinisikan produk sebagai segala segala sesuatu yang ditawarkan ke pasar untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen baik yang nyata ataupun tidak nyata.

Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014, tentang standar usaha rumah makan menyatakan bahwa dalam aspek produk terdapat empat unsur yang dimana produk tersebut sebagai serangkaian atribut yang nyata diantaranya sebagai berikut:

1) Ruang makan dan Minum

Ruang makan merupakan sebuah wadah yang menampung kegiatan makan, tempat untuk penghuni untuk makan. Ruang makan

umumnya dilengkapi dengan meja makan dan perabotan penunjang lainnya.

menurut Aditama dalam Febrianti (2017: 16), yang menyatakan bahwa, “Luas area yang ada pada restoran atau rumah makan di bagi kedalam dua kelompok besar yaitu area restoran dan area dapur yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Pedoman luas restoran (tidak termasuk dapur restoran) :1,6 m<sup>2</sup>/ orang.
2. Pedoman luas dapur (termasuk tempat penyimpanan makanan panas, ruang penyimpanan masakan dingin, tempat cuci dan *Chef office*): 1, 4 m<sup>2</sup> x jumlah pelanggan.

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif tahun 2014, tentang Standar usaha rumah makan yang memiliki sub unsur dari ruang makan yaitu diantaranya sebagai berikut:

- a) Luas ruangan sesuai dengan rasio kapasitas tempat duduk
- b) Memiliki sirkulasi udara dan pencahayaan yang cukup.

Menurut Alahudin dan Jayadi (2014:25).Luas penghawaan atau ventilasi alamiah yang permanen minimal 10% dari luas lantai. Ventilasi sangat penting untuk suatu rumah tinggal. Hal ini karena ventilasi mempunyai fungsi ganda. Fungsi pertama sebagai lubang masuk udara yang bersih dan segar dari luar ke dalam ruangan dan keluarnya udara kotor dari dalam keluar (cross ventilation). Dengan adanya ventilasi silang (cross ventilation) akan terjamin adanya gerak udara yang lancar dalam ruangan.

Menurut Azwar dalam Jayadi (2014:26) ada dua cara yang dapat dilakukan agar ruangan mempunyai sistem aliran udara yang baik, yaitu:

- a. Ventilasi alamiah, yaitu ventilasi yang terjadi secara alamiah dimana udara masuk melalui jendela, pintu, ataupun lubang angin yang sengaja dibuat untuk itu.
- b. Ventilasi buatan, ialah ventilasi berupa alat khusus untuk mengalirkan udara, misalnya penghisap udara (*exhaust ventilation*) dan AC (*air condition*).

Selanjutnya pencahayaan merupakan salah satu faktor untuk mendapatkan keadaan lingkungan yang aman dan nyaman dan berkaitan erat dengan produktivitas manusia. Pencahayaan yang baik memungkinkan orang dapat melihat objek-objek yang dikerjakannya secara jelas dan cepat.

Darmasetiawan, dkk dalam Mirzah (2017:193) Pengetahuan Dasar mengklasifikasikan pencahayaan sebagai berikut :

#### 1. Pencahayaan Alami

Pencahayaan alami adalah sumber pencahayaan yang berasal dari sinar matahari.

#### 2. Pencahayaan Buatan

Pencahayaan buatan adalah pencahayaan yang dihasilkan oleh sumber cahaya selain cahaya alami. Pencahayaan buatan sangat diperlukan apabila posisi ruangan sulit dicapai oleh pencahayaan alami atau saat pencahayaan alami tidak mencukupi. Penerapan pencahayaan buatan yang sering dipergunakan secara umum dapat dibedakan atas 3 macam yakni: Penerapan pencahayaan Merata, penerapan pencahayaan Terarah, Penerapan pencahayaan Setempat.

### 2. Penyediaan Makanan dan Minuman

#### a) Pengertian Makanan

Makanan adalah kebutuhan pokok manusia yang diperlukan setiap saat dan memerlukan pengolahan yang baik dan benar agar bermanfaat bagi tubuh, karena makanan sangat diperlukan untuk tubuh. Menurut Departemen Kesehatan RI (2000:3) bahwa, "Makanan adalah semua bahan dalam bentuk olahan yang dimakan manusia kecuali air dan obat-obatan".

Menurut Sumantri dalam Kristiana (2018: 20), makanan didefinisikan: "Kebutuhan Pokok manusia yang dibutuhkan setiap

saat dan membutuhkan pengolahan yang baik dan benar agar bermanfaat bagi tubuh”. Berdasarkan dari beberapa pengertian makanan yang telah disebutkan diatas maka dapat disimpulkan bahwa makan merupakan semua bahan olahan sebagai makanan manusia kecuali air dan obat.

#### b) Pengertian Minuman

Menurut menurut Dittmer dan Keefe dalam Kristiana (2018:20), menyatakan bahwa “Minuman adalah segala bentuk cairan yang dapat diminum, minuman biasanya di bagi menjadi dua, yaitu minuman berakohol dan minuman non-alkohol”. Kamus Besar Bahasa Indonesia definisi minuman adalah segala sesuatu yang dapat dikonsumsi dan dapat menghilangkan rasa haus. Minuman umumnya berbentuk cair, namun ada pula yang berbentuk padat seperti es krim atau es lilin. Minuman merupakan bahan yang sangat dibutuhkan oleh makhluk hidup, yang berguna bagi kelangsungan hidup. Oleh karena itu, kualitas minuman harus terjamin agar konsumen sebagai pemakai produk minuman yang mengandung bahan tambahan makanan, seperti bahan pengawet makanan.

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 12 Tahun 2014, tentang standar usaha rumah makan yang memiliki sub unsur dari penyediaan makanan dan minuman yaitu diantaranya sebagai berikut:

- 1) Makanan telah dipersiapkan sebelumnya
- 2) Penyimpanan makanan ditempat yang memenuhi persyaratan hygiene dan sanitasi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Menurut hygiene dan sanitasi persyaratan dalam penyimpanan makanan dan minuman adalah sebagai berikut:

1. Disimpan di dalam aturan sejenis dan disusun di dalam rak-rak.

## 2. Cara penyimpanan tertutup.

### 3. Fasilitas Penunjang

Ada beberapa pendapat tentang fasilitas. Menurut Tjiptono dalam Nerindah (2016) berpendapat bahwa, “Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak di bidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior”. Berdasarkan pendapat di atas dapat yang disebut dengan fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat membantu atau mempermudah usaha atau kerja dalam mencapai suatu tujuan baik berupa benda-benda maupun uang.

#### a). Toilet yang bersih dan terawat.

mengenai toilet atau jamban ini Mukono dalam Febrianti (2017:8) mengemukakan bahwa “syarat-syarat toilet (jamban/kakus) untuk sebuah rumah makan adalah:

- (1) Memenuhi syarat teknik (*tipe flush toilet*) dan syarat memenuhi perpipaan (*plumbing code*)
- (2) Jumlah jamban disesuaikan dengan jumlah tamu yang berkunjung. Untuk jumlah tamu 60 laki-laki/ hari, disediakan satu toilet dan urinoir serta jumlah tamu 40 wanita/ hari disediakan satu toilet .
- (3) Letak jamban tidak berdekatan dengan para tamu berada, tidak menjadi sarang lalat dan serangga lain, mempunyai persediaan air dan sabun serta penerangan yang cukup
- (4) Ada fasilitas pintu yang dapat menutup sendiri dan tidak berhubungan dengan ruang makan, ruang masak, ruang penyimpanan barang dan ruang menyiapkan makanan yang telah masak

#### b). Meja dan kursi serta peralatan makanan yang memenuhi persyaratan hygiene dan sanitasi.

Meja dan kursi merupakan peralatan yang penting untuk rumah makan yaitu tempat untuk pengunjung duduk dan makan.

Karena meja dan kursi ini adalah tempat untuk tamu melakukan proses memesan makanan hingga makan, sehingga meja dan kursi harus terjaga kebersihannya. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1098 tahun 2003, syarat ruang makan adalah sebagai berikut:

- a) Meja, kursi dan taplak meja harus dalam keadaan bersih.
- b) Perlengkapan set kursi harus bersih
- c).Daftar menu makanan dan minuman disertai harga.

menurut Suarhana dalam Indarti (2006:) menyatakan bahwa “Menu adalah daftar makanan yang tersedia untuk pelanggan”. Sedangkan menurut Kinton dalam Indarti (2006) menyatakan bahwa “menu adalah sebuah daftar makanan yang telah dilengkapi dengan harga masing-masing, yang disediakan dan ditampilkan untuk menarik pelanggan serta memberikan nilai terhadap sejumlah uang terhadap makanan yang ditawarkan.”

Berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas dapat disimpulkan bahwa menu adalah suatu susunan hidangan untuk pelanggan baik perorangan atau sekelompok orang.

#### 4. Kelengkapan Bangunan

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 12 Tahun 2014, tentang standar usaha rumah makan bahwa kelengkapan bangunan usaha rumah makan adalah rumah makan tersebut memiliki papan nama dengan tulisan yang terbaca dengan jelas dan dipasang pada tempat yang terlihat dengan jelas.

#### **b. Pelayanan**

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); jasa . Sedangkan menurut Tjiptono (2006: 59), menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan adalah “Seberapa jauh

perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan atau manfaat pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya dan mengetahui seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas kegiatan tersebut.

Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2014, tentang standar usaha rumah makan menyatakan bahwa dalam aspek pelayanan terdapat unsur Tata cara pelayanan sederhana.

Tata cara pelayanan sederhana merupakan unsur dari pelayanan. Dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 12 Tahun 2014, tentang standar usaha rumah makan, tata cara pelayanan sederhana memiliki sub unsur diantaranya sebagai berikut:

1) Penyajian makanan dan minuman

Penyajian makanan dan minuman Menurut Soekresno dalam Febrianti (2017: 11), dilihat dari sistem pengelolaan dan sistem penyajian, restoran atau rumah makan dapat diklasifikasikan salah satunya *informal restaurant* adalah industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan lebih mengutamakan kecepatan pelayanan, kepraktisan dan percepatan frekuensi pelanggan yang silih berganti. Salah satu ciri-cirinya adalah sebagai berikut:

a) adapun cara-cara penyajian makanan yang harus diingat oleh setiap pramusajipada saat menyajikan makanan atau minuman kepada tamu adalah sebagai berikut:

1. French Service : Pelayanan gaya perancis yang menggunakan trolley disebut juga cart service.

2. Russian Service : Penyajian dengan menggunakan platter yang langsung di bagikan ke tiap piring tamu satu demi satu.

3. American Service : disebut juga plate service di sajikan dengan menggunakan piring langsung dari dapur dan disajikan ke meja tamu.
4. English Service : atau family service yaitu makanan disajikan di meja secara keseluruhan dan tamu mengambil makanan tersebut sesuai selera.
5. Cocktail Party : acara minum-minum sebelum makan malam sambil mengobrol sesama undangan dan biasanya dalam posisi tidak duduk

## 2) Cara pembayaran

Restoran dengan metode kupon makan prabayar, restoran di Jepang biasanya menggunakan metode pembayaran di kasir, ini sama halnya dengan cara pembayaran di rumah makan. Pelayan akan memastikan semua pesanan sudah diterima saat mengantarkan makanan terakhir, kemudian meletakkan tagihan di meja. Selesai makan, kita tinggal membawa tagihan ke kasir untuk melakukan pembayaran. Biasanya juga di rumah makan jika tamu selesai makan tamu akan langsung ke kasir untuk melakukan pembayaran. Tidak perlu memberikan tip untuk pelayan. Pada sebagian restoran mewah, pembayaran bisa dilakukan di meja makan dengan memanggil pelayan.

## 3) Penanganan keluhan tamu

*Complaint* atau keluhan merupakan suatu wujud rasa ketidakpuasan konsumen. Menurut Rusadi dalam indriyani (2018: 11), “Keluhan pelanggan adalah ungkapan dari ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen”. Keluhan pelanggan adalah hal yang tidak dapat diabaikan karena dengan mengabaikan hal tersebut akan membuat konsumen merasa tidak diperhatikan dan pada akhirnya enggan, perusahaan akan ditinggalkan oleh konsumen.

Menurut Soenarno dalam Febrianti (2017:13), mengemukakan bahwa hal-hal yang harus dilakukan dan tidak boleh dilakukan di dalam menangani keluhantamu: (a) Jika tamu marah di tempat yang ramai, dengan sopan ajaklah tamu ke tempat yang sepi, yang jauh dari pendengaran dan penglihatan tamu yang lain. (b) Jika tamu marah-marrah sambil berdiri, persilahkan tamu untuk duduk. (c) Jika tamu mendatangi kita saat sedang duduk, persilahkan tamu untuk duduk. Jika tamu tidak mau, harus kita ikuti berdiri. (d) Kalau tamu marah, atau berbicara jangan sesekali disela, dengarkan kemarahan dan penuturan tamu. (e) Dengarkan secara aktif dengan menunjukkan perhatian melalui *eye contact* dan menimpali kata-kata tertentu. (f) Jangan memotong perkataan tamu. (g) Jangan ikut terbawa emosi tamu. (h) Setelah tamu selesai menyampaikan keluh kesahnya, (i) Minta maaflah untuk kurang-nyamanan yang dialami tamu.

### **c. Pengelolaan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengelolaan adalah proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain, proses yang membantu merumuskan kebijaksanaan dan tujuan organisasi. Sedangkan menurut Arikunto dalam Pradana (2014) mendefinisikan bahwa pengelolaan dapat disamakan dengan manajemen, yang berarti pula pengaturan atau pengurusan.

#### **1) Manajemen**

Selanjutnya pengertian manajemen menurut Koontz dan O'Donnel dalam Pradana (2014:3) berpendapat bahwa manajemen adalah usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain, dengan demikian manajer mengadakan koordiansi atas sejumlah aktivitas orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian.

- a) Penyimpanan dan penyajian makanan dan minuman yang memenuhi hiegiene sanitasi sesuai dengan ketentuan perundang – undangan.

Persyaratan hygiene sanitasi rumah makan Berdasarkan keputusan menteri kesehatan republik indonesia No.1098 tahun 2003 bahwa dalam penyimpanan dan penyajian makanan dan minuman adalah sebagai berikut:

1. Tempatnya bersih dan terpelihara
2. Disimpan dalam aturan sejenis dan disusun dalam rak-rak
3. Penempatannya terpisah dengan makanan jadi.
4. Cara Penyimpanan tertutup.

- b). Memiliki sertifikat laik higiene sanitasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

Higiene sanitasi adalah upaya untuk mengendalikan faktor risiko terjadinya kontaminasi terhadap makanan, baik yang berasal dari bahan makanan, orang, tempat dan peralatan agar aman dikonsumsi.

Sertifikat Laik Higiene Sanitasi Jasaboga adalah bukti tertulis yang dikeluarkan oleh lembaga yang berwenang terhadap jasaboga yang telah memenuhi persyaratan sesuai ketentuan peraturan perundangundangan.

- c) Memiliki bahan pembersih untuk pengendalian hama yang baik

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1098/MENKES/SK/VII/2003 tentang persyaratan Hygiene sanitasi rumah makan adalah :

- a). Tersedia air cuci tangan yang mencukupi
- b) Tersedia sabun/Detergen dan alat pengering/lap

## 2. Sumber Daya Manusia.

- a) Memiliki ijazah sekolah umum atau kejuruan karyawan rumah makan memiliki ijazah sekolah umum atau kejuruan
- b) Melaksanakan Program peningkatan kompetensi

Menurut Mathis dan Jackson dalam Tilon (2013:2) bahwa Pelatihan dapat dirancang untuk memenuhi tujuan berbeda dan dapat diklasifikasikan ke dalam berbagai cara, yang meliputi:

1. Pelatihan yang dibutuhkan dan rutin yaitu dilakukan untuk memenuhi berbagai syarat hukum yang seharusnya dan berlaku sebagai pelatihan untuk semua karyawan (orientasi karyawan baru).
  2. Pelatihan pekerjaan / teknis yaitu memungkinkan para karyawan untuk melakukan pekerjaan, tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik.
  3. Pelatihan antarpribadi dan pemecahan masalah yaitu dimaksudkan untuk mengatasi masalah operasional dan antarpribadi serta meningkatkan hubungan dalam pekerjaan organisasional.
  4. Pelatihan perkembangan dan inovatif yaitu menyediakan fokus jangka panjang untuk meningkatkan kapabilitas individual dan organisasional untuk masa depan.
- c) Karyawan menggunakan pakaian yang bersih dan sopan

### 3. Sarana dan Prasarana

- a) Area administrasi yang di lengkapi dengan perlengkapan dan peralatan.
- b) Instalasi listrik sesuai dengan ketentuan perundang undangan berdasarkan Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Tentang tarif tenaga listrik yang di sediakan oleh PT Perusahaan Listrik Negara Tarif Tenaga Listrik untuk keperluan bisnis, terdiri atas:

1. Golongan tarif untuk keperluan bisnis kecil pada tegangan rendah, dengan daya 450VA sampai dengan 5.500 VA (B-1/TR).
  2. Golongan Tarif untuk keperluan bisnis menengah pada tegangan rendah, dengan daya 6.600 VA sampai dengan 200 kVA (B-2/TR). dan
  3. Golongan Tarif untuk keperluan bisnis besar pada tegangan menengah, dengan daya di atas 200kVA (B-3/TM).
- c) Instalasi air bersih sesuai dengan ketentuan perundang undangan.

berdasarkan Peraturan Daerah Kota Palembang No. 21 Tahun 2010. Di jelaskan bahwa tersedianya air bersih secara kontinyu bagi masyarakat kota palembang yang di kelola dan di kembangkan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Palembang.

- d) Tempat Penampungan sampah

berdasarkan Menteri kesehatan RI No.1098 tahun 2013 tentang Persyaratan Hygiene sanitasi rumah makan, persyaratan tempat penampungan sampah adalah sebagai berikut:

1. Sampah diangkut setiap 24 jam
2. Di setiap ruang penghasil sampah tersedia tempat sampah
3. Dibuat dari bahan kedap air dan mempunyai tutup.
4. Kapasitas tempat sampah terangkat oleh seorang petugas sampah.

## **2.6 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pemikiran dan acuan dalam pembuatan skripsi ini. Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang akan mengarahkan penelitian ini. Beberapa diantaranya yang telah diteliti dapat dilihat dalam table.

**Tabel 2.2**  
**Penelitian Terdahulu**

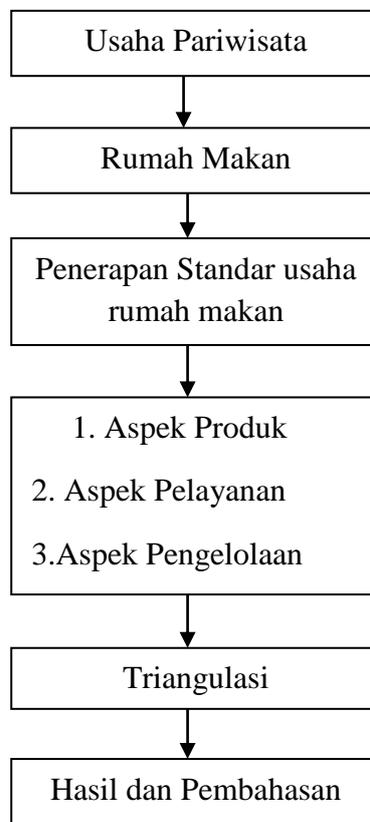
<b>Judul Penelitian</b>	<b>Penulis</b>	<b>Hasil</b>	<b>Metode Penelitian</b>
Standarisasi Usaha Kecil: Suatu Studi Kelayakan Usaha Rumah Makan di Kabupaten Enrekang	Muhammad Rakib dan Muhammad Arifin (2018).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Rumah Makan di Kabupaten Enrekang cukup memenuhi standar produk, pelayanan, dan pengelolaan sebagaimana dimaksudkan dalam peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 12 tahun 2014.	Metode yang digunakan dalam mengolah data yaitu penelitian deskriptif, teknik pengumpulan data melalui instrument anekt penilaian berdasarkan standar usaha rumah makan No 12 tahun 2014
Penerapan standar usaha rumah makan dikawasan objek wisata pantai gandoriah pariaman	Riri Febrianti(2017).	Hasil penelitian secara umum penerapan standar usaha rumah makan dari unsur produk berupa: luas ruangan sesuai kapasitas tempat duduk, sirkulasi udara dan pencahayaan cukup, makanan telah tersedia dan papan nama yang jelas sudah diterapkan. Tempat penyimpanan makanan memenuhi hygiene sudah diterapkan sebanyak 57,14%, toilet	Penelitian deskriptif dengan pendekatan data kualitatif dan data kuantitatif. Penentuan informan penelitian dengan <i>purposive sampling</i> yaitu 7 orang pemilik rumah makan. Pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu dengan cara reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

		bersih dan terawat sebanyak 14,28%, meja, kursi dan peralatan makan memenuhi hygiene sebesar 57,174%, daftar menu disertai harga sebesar 57,14%.	
Kesiapan Pelaku Usaha Hotel dan Restoran dalam penerapan Standar Minimal Usaha Pariwisata	Reza Lukiawan dan Ajun Tri Setyoko (2018)	Hasil penelitian menunjukkan 87,5% pelaku usaha hotel dan restoran telah mengetahui adanya standar usaha hotel dan restoran yang diatur melalui Peraturan Menteri Pariwisata.	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan data primer dan sekunder. Pengumpulan data primer dilakukan dengan survei ke beberapa hotel dan restoran melalui pengisian kuesioner dan komunikasi langsung dengan asosiasi di bidang usaha hotel dan restoran. Metode analisis data yang digunakan adalah metode statistik deskriptif dengan menyajikan hasil olah data dalam bentuk tabel dan diagram .

## 2.7 Kerangka Berpikir

Rumah makan merupakan salah satu usaha pariwisata yang memiliki peran Penting dalam kegiatan pariwisata, dengan menyadari dan mengetahui penerapan standar usaha rumah makan pelaku usaha rumah makan dapat meningkatkan perkembangan citra rumah makan yang sehat

dan bersih dan mengalami peningkatan pendapatan serta mencapai nilai standar usaha rumah makan yang telah ditentukan oleh peraturan pemerintah. Dalam kerangka konseptual ini akan digambarkan bagaimana alur dari penelitian ini guna mempermudah kerangka berfikir. Kerangka konseptual ini dibangun dari Peraturan Menteri Pariwisata dan ekonomi kreatif No 12 Tahun 2014 tentang standar usaha rumah makan. Yang mana dalam penelitian ini peneliti membahas tentang standar usaha rumah makan yang meliputi aspek produk, pelayanan dan pengelolaan.



Gambar : 2.1 Proses Penyusunan Kerangka Berpikir.

