

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Hotel

Menurut Sulastiyono (2011) Hotel adalah "Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

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

Berdasarkan hal tersebut, dapat dilihat dari lokasi dimana hotel tersebut dibangun.

Adapun jenis-jenis hotel berdasarkan lokasi adalah :

1. *City* Hotel

City Hotel adalah hotel yang terletak di tengah kota besar atau daerah perkotaan. *City* Hotel biasa di sebut juga sebagai *transit* hotel karena masyarakat yang tinggal biasanya dalam jangka waktu pendek (sementara). Tamu yang datang kebanyakan bertujuan untuk bisnis, pertemuan, seminar, dagang, serta untuk acara resmi perusahaan. Sebab *City* Hotel banyak menyediakan sarana untuk bisnis dengan bentuk gedung yang bertingkat.

2. *Resort* Hotel

Resort Hotel adalah hotel yang terletak jauh dari kota dan di peruntukan bagi masyarakat yang ingin berekreasi atau berwisata. Hotel *resort* biasanya di daerah tujuan wisata. *Resort* Hotel bermacam-macam berdasarkan letak lokasinya yakni ada *Beach* Hotel terletak di tepi pantai, *Mountain* Hotel terletak di daerah pegunungan. *Ravine* Hotel terletak di tepi jurang. *Jungle* Hotel terletak di area hutan. *Lake* Hotel terletak di tepi danau dan *Riverside* Hotel terletak di tepi sungai.

- a) *Beach* Hotel adalah hotel *resort* yang terletak di tepi pantai di tujukan bagi pengunjung yang ingin menikmati kesejukan suasana pantai dengan kemewahan dan sisi kamar yang menghadap ke laut memiliki sarana rekreasi air, memiliki perlengkapan dan memiliki sarana penunjang bagi tamu yang ingin *rileks*.
- b) *Mountain* Hotel adalah jenis hotel yang terletak di lokasi pegunungan di peruntukkan bagi tamu yang ingin menikmati sejuknya hawa pegunungan. Biasanya bangunan *Mountain* hotel tidak terlalu tinggi, disesuaikan dengan kondisi alam disekitarnya, terkecuali bila memungkinkan untuk konstruksi bangunan tinggi.
- c) *Lake* Hotel adalah hotel rekreasi yang berlokasi di tepi danau. Biasanya kebanyakan keluarga yang menginap disini, apalagi bila musim liburan sekolah atau hari besar.

- d) *Ravine* Hotel adalah hotel yang berlokasi di tepi jurang yang terjal, umumnya di dataran tinggi dengan tebing curam dibawahnya. *Hotel Ravine* menyediakan banyak fasilitas rekreasi dan *tour* khusus untuk menuju lembah yang ada di bawahnya.
- e) *Jungle* Hotel adalah hotel ini berlokasi di area hutan, mengandalkan unsur *natural*. Fasilitas hotel seperti kamar, *lobby*, dan *receptionist counter* biasanya dibuat bernuansa *natural*, terpadu erat dengan lingkungan hutan dan alam. Bagi yang suka dengan petualangan dan suasana hutan, maka *jungle* hotel bisa menjadi pilihan tempat rekreasi.

3. *Residential* Hotel

Residential Hotel merupakan hotel yang di peruntukkan bagi masyarakat yang ingin tinggal cukup lama. Hotel ini berlokasi di daerah tenang yang jauh dari keramaian seperti pinggiran kota, namun memiliki akses kemudahan dalam mencapai tempat-tempat kegiatan bisnis. Hotel ini juga memiliki fasilitas yang lengkap untuk seluruh anggota keluarga.

4. Motel (Motor Hotel)

Motel hadir di peruntukkan sebagai tempat persinggahan sementara bagi masyarakat yang berpergian menggunakan kendaraan umum atau pribadi. Motel merupakan hotel yang terletak di pinggiran kota dan biasanya berada di pinggiran jalan raya yang menghubungkan satu kota dengan kota lainnya.

5. *Down Town* Hotel

Down Town Hotel merupakan hotel yang berlokasi di dekat lokasi perdagangan dan perbelanjaan. Sasaran konsumen dari hotel ini adalah pengunjung yang ingin berwisata belanja ataupun menjalin relasi dagang. Kadang hotel ini di bangun bergabung dengan fasilitas perbelanjaan agar dapat saling memberikan keuntungan.

B. Pengertian *Restaurant*

Ada beberapa definisi mengenai pengertian *restaurant* menurut beberapa ahli yaitu :

Menurut Marsum (2005:7),

Restaurant adalah “Suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum”.

Restaurant selain memberikan pelayanan terhadap tamu, juga bertujuan untuk bisnis atau mencari keuntungan, memberikan kepuasan terhadap tamu adalah tujuan operasi *restaurant* yang utama. Bisnis ini tidak akan berjalan mulus kalau petugas-petugas yang memberikan pelayanan tidak diseleksi secara cermat, dididik, dan dilatih dengan baik, di ajarkan berkomunikasi serta di persiapkan dengan kesungguhan hati.

Karena pelayanan yang di berikan berkecimpung di dalam produk jasa, dimana yang di hadapi adalah manusia, yakni tamu-tamu, bukan benda mati seperti buku, kertas, serta pensil sebagaimana layaknya yang di hadapi oleh pegawai kantor pada umumnya, maka *staff restaurant* pun harus bisa menyesuaikan diri serta beradaptasi terhadap lingkungan yang ada, yaitu di dalam dunia jasa.

Jadi *restaurant* bisa juga didefinisikan sebagai suatu bisnis yang direncanakan dengan baik yang dimaksudkan dan ditujukan untuk suatu tujuan tertentu, berdasarkan bagaimana kita mengelolanya, mengerjakannya, dan bagaimana mendapatkannya.

Marsum (2005) juga menyatakan bahwa *restaurant* adalah uang, karena itu *staff* yang berada dalam *restaurant* tersebut harus tahu pasti bagaimana cara mengelolanya, bagaimana cara membuat tamu-tamu senang dan puas sehingga mereka selalu berkeinginan untuk menjadi langganan restoran tersebut.

Banyak hal yang harus kita ketahui, banyak usaha dan upaya yang harus kita tempuh agar tujuan operasi *restaurant* dapat terwujud dengan baik. Jadi *restaurant* bisa juga didefinisikan sebagai suatu bisnis yang direncanakan dengan baik yang di maksudkan dan ditujukan untuk suatu tujuan dan maksud tertentu.

Adapun menurut Sugiarto & Sulartiningrum (1996) *restaurant* adalah suatu tempat yang identik dengan jajaran meja – meja yang tersusun rapi, dengan kehadiran orang, timbulnya aroma semerbak dari dapur dan pelayanan para pramusaji, berdentingnya bunyi – bunyian kecil karena persentuhan gelas – gelas kaca, porselin, menyebabkan suasana hidup di dalamnya”.

Menurut Sugiarto & Sulartiningrum (2001), *restaurant* yang ada didalam hotel dapat di kelompokkan dalam tiga bagian besar, yaitu :

1. *Formal Dining Room*

Adalah *restaurant* di dalam hotel yang merupakan *high class restaurant*. *Restaurant* ini diciptakan sedemikian *eksklusif* sehingga hanya tamu-tamu tertentu yang dapat menikmati hidangan tersebut. Faktor-faktor yang menyebabkan *restaurant* tersebut menjadi *prestise* bagi hotel, adalah :

- a) Peralatan yang dipakai menggunakan bahan-bahan yang mewah.
- b) Cara pelayanan yang secara pribadi.
- c) Jenis makanan yang disediakan harganya cukup mahal.
- d) Biasanya digunakan untuk jamuan makan lengkap dan resmi.
- e) Pada umumnya proses memasak makanan tertentu dapat di lihat atau didepan tamu.
- f) Biasanya menghidangkan *full course dinner*.

2. *Informal Dining Room*

Adalah *restaurant* yang sifatnya tidak *formal*. Hotel pun menyediakan fasilitasnya. Beberapa contoh dari *informal restaurant* tersebut antara lain, *Coffee Shop, Tavern, Cocktail Lounge, Pool Snack Bar, Room Service*.

a) *Coffee Shop*

adalah suatu usaha di bidang makanan yang di kelola secara komersial yang menawarkan kepada para tamu makanan dan makanan kecil (*snack*) dengan pelayanan dalam suasana tidak *formal* tanpa di ikutin suatu aturan *services* yang baku (sebagaimana sebuah *exclusive dining room*) jenis-jenis makanan atau harganya lebih murah, karena biasanya beroperasi dua puluh empat jam maka *coffee shop* tetap buka ketika *restaurant* resminya sudah tutup.

b) *Tavern*

Adalah *restaurant* kecil yang berada didalam hotel, yang mana disajikan untuk minuman utamanya adalah *beer* dan *wine* (anggur).

c) *Cocktail Lounge*

Adalah suatu fasilitas yang diberikan kepada tamu dan pengunjung hotel, suatu tempat yang santai untuk minum dengan suasana pencahayaan yang agak remang-remang.

d) *Pool Snack Bar*

Adalah *counter bar* kecil yang terletak di tepi kolam renang sebuah hotel. Di samping menyediakan minuman dan makanan kecil, tamu juga dapat memesan makanan lain, dan makanan tersebut akan diambil dari *main kitchen*.

e) *Room Service*

Adalah sistem pelayanan terhadap tamu hotel yang mana makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu akan diantarkan dan dinikmati di dalam kamar.

3. *Specialties Restoran*

Adalah *restaurant* yang berada di hotel yang menyediakan makanan atau masakan khusus. Makanan khusus tersebut biasanya sudah terkenal secara *International*, seperti makanan Jepang, Korea, Italia, dan lain-lain.

C. Jenis-jenis Pelayanan

Menurut Sihite (2005), jenis-jenis pelayanan makanan dapat dilaksanakan dengan berbagai macam cara tergantung dari beberapa faktor, yaitu :

1. Jenis *Restaurant*

Semua jenis *restaurant* mempunyai karakteristik masing-masing, demikian juga dengan tipe pelayanannya pasti akan berbeda antara satu sama lain. Seperti *restaurant* mewah dengan menu yang mahal juga pasti akan berbeda dengan *cafeteria* atau *coffee shop*.

2. Waktu bukanya *restaurant*

Jenis pelayanan yang diterapkan pada sebuah *restaurant* dapat di lihat dari pelaksanaan pelayanan yang ada di *restaurant* dan berapa lama tamu-tamu berada di *restaurant* untuk dapat menikmati hidangannya.

3. Fasilitas ruangan yang tersedia

Semakin lama waktu yang digunakan untuk melayani tamu akan semakin lama juga tamu tersebut berada di dalam *restaurant*. Dengan demikian berarti meja tersebut tidak bisa kita jual dengan segera, tetapi jika waktu yang digunakan untuk melayani tamu tersebut bisa lebih cepat, maka tamu akan lebih cepat meninggalkan *restaurant*, sehingga meja yang ditinggalkannya dapat lebih cepat juga untuk di isi oleh tamu-tamu yang lain.

4. Jenis dan harga hidangan yang disajikan

Menu yang sederhana dengan harga sederhana akan terasa janggal jika disajikan dengan gaya dan pelayanan yang mewah, begitupun sebaliknya, jika menu yang mewah dengan harga mahal akan terasa janggal dan aneh jika dihidangkan dengan cara yang cukup sederhana.

5. Peralatan yang tersedia

Kelengkapan peralatan akan mempengaruhi jenis pelayanan yang digunakan, karena berbagai macam pelayanan menggunakan peralatan yang berbeda tergantung dari jenis hidangan yang disajikan.

6. Ketrampilan dan kemampuan pramusaji

Pelayanan yang terbaik dilakukan untuk melaksanakan jenis pelayanan tertentu, dan pastinya di perlukan tenaga-tenaga dengan ketrampilan khusus. Dengan demikian maka sebelum menerapkan suatu jenis pelayanan, perlu diketahui terlebih dahulu tingkat ketrampilan atau keahlian pramusaji dan disesuaikan dengan keahlian yang dibutuhkan pada pekerjaannya.

Sedangkan menurut Arief (2005), jenis-jenis pelayanan, adalah sebagai berikut :

1. *Table Service*

yaitu pelayanan yang ada didalam *restaurant* yang menggunakan meja makan.

2. *Counter Service*

yaitu pelayanan yang makanan atau minumannya menggunakan meja tinggi atau panjang dan masih di lengkapi dengan pemanasnya, sehingga makanan masih tetap dalam keadaan *fresh*.

3. *Tray service*

yaitu cara pelayanan makanan dan minuman yang penyajiannya menggunakan nampan atau baki saat menyajikannya.

4. *Self service*

yaitu pelayanan yang tamunya mengambil makanan sendiri sesuai yang sudah disediakan diatas meja panjang dan biasanya menunya juga lengkap dari menu *appetizer, soup, maincourse, dan dessert*.

Menurut marsum (2005), *Table service* dibedakan menjadi empat macam, yaitu sebagai berikut :

1. *American service*

Yaitu sistem pelayanan ala amerika yang bersifat tidak resmi. Makanan sudah ditata diatas piring, disajikan dari sebelah kiri tamu dan *clear-up* dari sebelah kanan tamu.

2. *English service* atau biasa disebut dengan *Family style*

Yaitu pelayanan ala inggris yang bersifat *formal* atau resmi dan cenderung kekeluargaan dan biasanya di pergunakan untuk acara makan *special* dengan ruang makan yang khusus, makanan telah di tata rapi di atas piring.

3. *French service*

Yaitu pelayanan ala Prancis yang bersifat *formal* atau resmi. Makanan sudah disiapkan dari dapur, ditaruh diatas piring yang bagus dan menarik yang diletakkan diatas pemanas yang dekat dengan meja tamu dan penyajiannya menggunakan kereta dorong atau *queridon*.

4. *Russian service*

Yaitu pelayanan ala Rusia yang juga bisa disebut dengan *Modified French service* yang bersifat sangat *formal* dan mewah. Makanan ditata dengan rapi diatas piring, ditaruh diatas sebuah *side stand*, *waiter* menyajikannya dengan cara di letakkan di lengan kiri dan di perlihatkan terlebih dahulu kepada tamu, lalu makanan di pindahkan ke piring makan tamu dengan menggunakan *serving fork* dan juga *serving spoon* sesuai dengan keinginan tamu dan disajikan dari sebelah kiri tamu, di mulai dari tamu-tamu wanita terlebih dahulu, lalu di teruskan ke tamu yang lain, berjalan berkeliling meja makan berlawanan dengan arah jarum jam.

D. *Sequence of service*

Sequence of service bisa juga disebut tata cara dalam melayani tamu dari tamu datang ke *restaurant* sampai tamu meninggalkan *restaurant*. Adapun tata cara *sequence of service* menurut (Sihite,2000) adalah sebagai berikut :

1. Menyambut tamu

Untuk menciptakan kesan pertama, tamu harus disambut dengan ramah dan sopan oleh petugas *restaurant*. Tugas menyambut tamu bisa siapa saja bahkan semua *staff restaurant* bertugas untuk menyambut juga, tetapi tugas tersebut biasanya dilakukan oleh *receptionist* atau *greeter*.

2. Mengantar tamu ke tempat duduk

Saat mengantar tamu ke tempat duduk, biarkan tamu memilih meja yang di inginkan, sambil kita menunjukkan area mana saja yang bisa *smooking* dan tidak bisa digunakan untuk *smooking*.

3. Menyodorkan menu kepada tamu

Greeter memberikan menu kepada tamu setelah tamu menempati tempat duduknya. Tetapi tidak menutup kemungkinan pramusaji yang lain juga bisa memberikan buku menu tersebut.

4. Menuangkan air es

Sambil tamu memilih menu makanan pramusaji juga bisa menuangkan air es.

5. Menghidangkan roti dan mentega

Pada *restaurant-restaurant* mewah atau hotel bintang menengah ke atas, tamu-tamu yang datang untuk makan langsung di beri roti dan mentega (*Welcome bread*)

6. Mencatat pesanan tamu

Pramusaji wajib mencatat pesanan tamu lalu di berikan kepada *captain* atau *greeter* yang berada di depan untuk di orderkan ke *kitchen*.

7. Memberikan pesanan tamu ke dapur

Captain Order pesanan tamu di buat rangkap tiga, yang asli di berikan ke dapur, salinan pertama ke kasir, dan salinan ke dua ke *bar*, dan semua pesanan tamu harus di tulis dengan jelas.

8. Menyesuaikan peralatan makanan

Pramusaji harus mengetahui secara pasti peralatan-peralatan makanan apa saja yang digunakan untuk suatu jenis makanan tertentu. Untuk menyesuaikan dengan makanan yang dipesan oleh tamu.

9. Menghidangkan makanan

Seperti yang telah di jelaskan bahwa tipe pelayanan ada bermacam-macam tergantung dari jenis *resaurantnya*, seperti misalnya : *American service*, *guerridon service* dan sebagainya. Gaya pelayanan yang baik ialah yang ramah, sopan, cepat, dan tepat. Didalam bidang pelayanan ada kata-kata kunci yang harus sering diucapkan oleh pramusaji, misalnya : silahkan, maaf, terima kasih, selamat makan.

10. Mengangkat peralatan kotor

Mengangkat peralatan kotor dilakukan dari sebelah kanan tamu, kecuali piring roti, karena memang terletak disebalah kiri tamu.

11. Membersihkan meja

Crumbing adalah membersihkan meja dari serpihan-serpihan roti dan kotoran-kotoran lainnya. *Crumbing* ini dilakukan setelah tamu selesai menikmati hidangan utama (*Maincourse*)

12. Menawarkan makanan penutup

Pada beberapa *restaurant* tersedia kereta dorong yang berisi kue-kue atau jenis makanan penutup lainnya. Kereta di dorong ke dekat tamu sehingga memudahkan tamu untuk memilih kue atau *dessert* yang di sukai.

13. Menawarkan kopi atau teh

Setelah tamu selesai menyantap *dessert* atau makanan penutup, pramusaji menawarkan kopi atau teh kepada tamu.

14. Menangani pembayaran tamu

Setelah menawarkan kopi dan teh, pramusaji langsung ke kasir untuk memberitahu agar menyiapkan *bill* atau tagihan tamu, dan di berikan kepada tamu apabila tamu sudah meminta *bill* tersebut.

15. Mengantar tamu

Sambil mengantar tamu keluar *restaurant*, pramusaji mengucapkan terima kasih atas kedatangan tamu-tamu tersebut ke *restaurant* dan berharap tamu tersebut dapat datang kembali .

16. Menata meja

Segera setelah tamu meninggalkan meja, pramusaji membersihkan meja dan menatanya kembali seperti sedia kala.