

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Hotel**

##### **1. Pengertian Hotel**

Menurut Sugiarto (1996), pengertian hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan pemerintah.

##### **2. Klasifikasi Hotel**

Menurut Bagyono (2005) hotel dapat diklasifikasikan menjadi 8 kategori, yaitu:

###### **1. Luas dan Jumlah Kamar**

- a. Hotel kecil (*small hotel*) adalah hotel yang memiliki lebih 25 kamar atau kurang dari 100 kamar.
- b. Hotel menengah (*above average hotel*), ialah hotel yang memiliki lebih dari 100 kamar dan kurang dari 300 kamar.
- c. Hotel Besar (*large hotel*), yaitu hotel yang memiliki lebih dari 300 kamar.

###### **2. Jenis Tamu yang Menginap**

- a. Hotel keluarga (*family hotel*), adalah hotel yang dirancang untuk keluarga.

- b. Hotel bisnis (*bisnis hotel*), adalah hotel yang dirancang untuk para usahawan.
  - c. Hotel wisata (*tourist hotel*), adalah hotel yang dirancang untuk para wisatawan
  - d. Hotel transit (*transit hotel*), adalah hotel yang dirancang khusus untuk orang-orang yang melakukan persinggahan sementara dalam suatu perjalanan
3. Lama Tamu menginap
- a. *Transient* hotel, yaitu hotel dimana para tamunya menginap hanya untuk satu atau dua malam.
  - b. *Semi-residential* hotel, yaitu hotel dimana para tamunya lebih dari 12 malam sampai satu minggu.
  - c. *Residential* hotel, yaitu hotel dimana para tamunya menginap untuk jangka waktu lama, lebih satu minggu.
4. Lokasi
- a. *Mountain* hotel, adalah hotel yang terletak didaerah pegunungan.
  - b. *Beach* hotel, adalah hotel yang terletak di tepi pantai.
  - c. *City* hotel, adalah hotel yang berlokasi di perkotaan.
  - d. *Highway* hotel adalah hotel yang terletak di tepi jalan bebas hambatan dan biasanya diantara diantara dua kota.
  - e. *Airport* hotel, adalah hotel terletak tidak jauh dari airport.
  - f. *Resort* hotel, adalah hotel yang berlokasi di kawasan wisata.
5. Lamanya Buka dalam Setahun

- a. *Seasonal* hotel, yaitu hotel yang hanya dibuka pada waktu –waktu tertentu dalam setahun (3 bulan, 6 bulan, 9 bulan).
  - b. *Year-round* hotel, yaitu hotel yang buka sepanjang tahun.
6. Berdasarkan Tarif Kamar
- a. *Economy class* hotel, ialah hotel yang memiliki tarif kamar kelas ekonomi (harga kamar relatif murah).
  - b. *First class* hotel, yaitu hotel dengan tarif kamar mahal.
  - c. *Deluxe* dan *Luxury* hotel, yaitu hotel yang memiliki harga kamar sangat mahal.
7. Menurut Bintang (Star)
- Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. PM. 10/P.V.301/Pht/77 tanggal 22 Desember 1977 tentang Peraturan Industri Perhotelan dan Klasifikasi hotel antara lain ditentukan menurut bintang, yaitu mulai bintang satu hingga lima. Perbedaan bintang tersebut terlihat pada fasilitas, peralatan dan mutu serta standar pelayanan. Penentuan kelas atau bintang diadakan setiap tiga tahun sekali dan ditetapkan oleh Keputusan Direktur Jenderal Pariwisata dalam bentuk sertifikat.
8. Unsur atau Komponen Harga Kamar (*Type of Plan*)
- a. *European Plan Hotel* (EP), ialah hotel yang menetapkan bahwa harga kamar hanya untuk kamar saja.
  - b. *Continental Plan Hotel* (CP), ialah hotel yang menetapkan bahwa harga kamar termasuk makan pagi.

- c. *Modified American Plan Hotel* (MAP), ialah hotel yang menetapkan bahwa harga kamar termasuk dua kali makan (makan pagi dan siang atau pagi dan malam)
- d. *Full American Plan* (FAP) yaitu harga kamar termasuk tiga kali makan (pagi, siang, malam).

## **B. Restoran**

### **1. Pengertian Restoran**

Menurut Marsum (2005), restoran adalah tempat atau bangunan yang di organisasikan secara komersil, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum.

Restoran ada di bermacam-macam tempat mulai dari hotel, kantor, pabrik dan juga ada yang berdiri sendiri di luar bangunan. Tujuan berbisnis restoran yang paling utama adalah mencari untung, disamping itu juga memberikan kepuasan kepada tamu.

### **2. Macam-Macam Restoran**

Menurut Arief (2005), macam-macam restoran adalah sebagai berikut:

1. *Bistro*, yaitu restoran kecil ala perancis (*Small French Restoran*)
2. *Canteen*, yaitu restoran yang menyediakan makanan kecil atau *refreshment*, atau aslinya restoran ini berada di dalam *Camp. Militer*
3. *Café*, yaitu sama engan restoran, yang fungsina sebagai tempat makan dan minum untuk umum (*Public Dining Place*).

4. *Cabaret* atau *Nite Club*, yaitu suatu restoran yang mengadakan pertunjukan (hiburan malam), disamping menjual makanan dan minuman
5. *Cafeteria*, yaitu restoran yang tamunya mengambil makanan atau minuman sendiri (*Self Service Restoran*), dan makanan diatur di meja *service (display)*, harga makanan menurut apa yang diambil tamu.
6. *Chop Steak* atau *Steak House*, yaitu restoran yang khusus menjual *special steak* atau *chop*.
7. *Coffee Pot*, yaitu restoran kecil yang tidak terlalu formal *serviceny* dan harganya cukup murah berada di tepi jalan (model warung kopi ala tegal).
8. *Coffee Shop*, yaitu restoran yang menyediakan dan menghadirkan makanan dan minuman dengan *service* informal, tapi lebih cepat dalam pelayanannya karena umumnya makanan sudah *Ready to Serve* dan tidak menghadirkan *Full Course Dinner* atau jamuan makanan resmi (*Formal Service*).
9. *Delicatessent*, yaitu *special restoran* yang menjual *Delictessent Food*, seperti Sausage, Bacon, Ham, dan sebagainya.
10. *Dinner* atau kereta makan, yaitu suatu restoran yang berada di atas kereta api yang berbentuk lokomotif yang menyediakan makanan dan minuman ala' *informal service*.

11. *Drive Inn*, yaitu restoran yang berada didalam lingkungan *Drive inn Theatre* (teater mobil), yang menghadirkan makanan dan minimum diantar ke mobil penonton teater , kadang-kadang hanya menjual makanan kecil seperti *hotdog, sandwich, ice cream* dan sebagainya.
12. *Grill Restoran*, yaitu *pecial restoran* yang khusus menjual *Steak* dan *Chops*, dimana hidangan tersebut dibakar menurut selera tamu (*cook to order* ).
13. *I n n*, yaitu suatu hotel atau motel yang menjual atau menyewakan kamar dimana harga kamar sudah termasuk hidangan yang disajikan dan diantar ke kamar tamu yang bersangkutan.
14. *Lunch Wagon* atau *Wagon Restoran*, yaitu restoran dorong yang menggunakan kereta dorong atau mobil, yang biasanya di gelar di tempat-tempat keramaian dan menghadirkan makanan kecil seperti: bakso, sate, mie ayam, mie goreng, dan sebagainya.
15. *Rathskeller*, yaitu restoran ala german yang berada atau dibangun dibawah tangga jalan atau jembatan dibawah jalan.
16. *Rotisserie*, yaitu restoran dimana tempat pembakaran daging dapat dilihat oleh tamu yang memesan.
17. *Tavern*, yaitu restoran kecil yang menjual beer dan wines.
18. *Common*, yaitu restoran yang menghadirkan makanan untuk orang banyak dalam suatu meja panjang, biasanya terdapat pada institusi atau *Camp-Camp Militer*.

19. *Specialities* restoran, yaitu restoran yang menghadirkan makanan dan minuman istimewa (makanan khas) seperti: *Sea Food*, Masakan Padang, Masakan Khas Jawa Timur, *Chinese Food*, *Japanese food*, dan sebagainya.

## **C. Dapur**

### **1. Pengertian Dapur**

Menurut Sihite (2005) Dapur adalah suatu ruangan atau bangunan khusus yang tertutup dan mempunyai peralatan untuk memasak dengan tujuan komersial. Dalam usaha pejualan makanan, mutu dari suatu makanan sangat penting dan perlu diperhatikan, karena akan menentukan keberhasilan suatu penjualan makanan yang dikomersilkan.

### **2. Fungsi Dapur**

Menurut Sihite (2005) dapur memiliki fungsi sebagai berikut:

- 1) Pusat kegiatan proses bahan baku makanan di hotel.
- 2) Pusat kegiatan pengolahan makanan di hotel.
- 3) Pusat kegiatan masak-memasak makanan di hotel.
- 4) Tempat menghasilkan resep yang baku suatu hidangan di hotel.
- 5) Alat pengukur reputasi dan image hotel melalui pegolahan makanan.

Dapur atau *kitchen* yang baik adalah bentuk ruangan yang khusus dan tertutup atau terpisah dan tersendiri dari kegiatan memasak. Harus mempunyai ventilasi yang cukup, yang memungkinkan pergantian udara

dengan baik dan lancar. Pemisahan dari ruangan terbuka ini tujuannya ialah untuk menghindari masuknya debu, kotoran, lala dan insect atau binatang-binatang kecil lainnya, karena insect-insect ini sangat berbahaya bagi pengolahan makanan yang dapat mencemarkan makanan, baik langsung maupun tidak langsung. Hotel yang baik pasti merencanakan suatu dapur dengan baik pula, sehingga kesehatan karyawan dan kebersihan makanan terjaga.

#### **D. Personalia Dapur**

##### **1. Personalia di dapur**

Menurut Sihite (2005) suatu dapur di hotel dipimpin oleh kepala dapur yang biasa disebut *CHEF*, dan dibantu oleh beberapa orang staff, yang masing-masing memiliki tugas yang telah digariskan dalam organisasi dan dituangkan kedalam suatu “ *job description*” yang pelaksanaannya diawasi oleh masing-masing *HEAD SECTION* atau disebut juga dengan istilah *CHEF DE PARTIES*. mereka inilah yang secara langsung menjadi tulang punggung bagi kelancaran pekerjaan yang ada di dapur melalui suatu team atau kerja sama yang baik dengan bagian-bagian lain di dalam semua kegiatan perusahaan dan dukungan penuh dari setiap petugas-petugasnya.

Menurut Sihite (2005) Susunan personalia dapur dapat dilihat, sebagai berikut:

1. Kepala Dapur (*Executive Chef*)

Umumnya pekerjaan seorang *Chef* di suatu hotel yang besar hanya pekerjaan administrasi saja, berbeda dengan hotel kecil dimana seorang *chef* harus mengerjakan tugas memasak dan juga administrasinya. Tugas utama kepala dapur secara keseluruhan.

2. Asisten atau Wakil Kepala (*Sous Chef*)

Dalam suatu dapur yang besar, seorang *Chef* mempunyai beberapa *staff* yang bertanggung jawab terhadap beberapa bagian yang ada seperti *grill room*, *banquets*, *coffee shop*, dapur pegawai dan lain-lain. Dengan demikian jumlah *Sous Chef* mungkin lebih dari satu orang dengan tugas dan tanggung jawab yang berbeda, misalnya *Sous Chef* di *coffee shop*, *sous chef banquets*, *sous chef grilled room* dan lain sebagainya.

3. Kepala Bagian (*Chef De Partie*)

Pekerjaan kepala bagian ini, adalah pekerjaan yang khusus dan menghasilkan sesuatu dari hasil kerja sama beberapa unit bagian. Ditinjau dari segi peranannya, maka mereka boleh dikatakan “tulang punggung” di dapur.

4. Wakil Kepala Bagian (*Commis Chef* atau *Senior Cook*)

Mereka membantu kepala bagiannya dalam melaksanakan tugas memasak, yang banyaknya dalam setiap bagian akan tergantung daripada kebutuhan, seperti bagian daging akan mempunyai *Commis* yang lebih sedikit bila

dibandingkan dengan bagian sayuran yang terdiri dari beberapa sub-bagian lagi seperti bagian sup, bagian kentang dan lain-lain.

#### 5. *Cook Helper*

1. Menjadikan suasana kerja *TEAM WORK*.
2. Menjalankan semua SOP (*Standard Operational Prosedure*) di Inul Vizta KTV.
3. Mempersiapkan dari appetizer sampai desert.
4. Mengecek untuk penataan barang yang ada di *chiller, freezer, dan dry store* dan harus FIFO (*first in first out*).
5. Membantu untuk inventory barang, *equipment, utensil*, barang *groceries*, sayuran, daging/*seafood* per akhir bulan.
6. Menjadikan area *kitchen* bersih dan rapih.
7. Membersihkan setiap peralatan yang digunakan setelah selesai

Sedangkan menurut Komar (2005) tugas pokok dan tanggung jawab *Cook Helper* ialah sebagai berikut:

#### a. Tugas pokok

##### 1) Ruang Lingkup

- a) Membantu pelaksanaan pengolahan makan yang diproses oleh atasan
- b) Melaksanakan persiapan bahan-bahan makanan yang di perlukan
- c) Menjaga kebersihan dan kesehatan lingkungan kerja

## 2) Uraian Tugas

- a) Melaksanakan perintah atasan untuk mengambil dan mendistribusikan bahan makanan dari gudang ke seksi yang memerlukan
- b) Menghadiri *briefing* yang diberikan oleh atasan setiap hari
- c) Membantu menangani pengolahan makanan dibawah bimbingan Cook
- d) Melaksanakan pembersihan area kerja

### b. Tanggung Jawab

- 1) Produk : membantu menangani pengolahan makanan atas bimbingan cook
- 2) Peralatan : bertanggung jawab atas kelengkapan, kebersihan, pemeliharaan, serta penyimpanan peralatan dapur
- 3) Operasional : menangani penyiapan komoditi dan "*mise en place*" dan melaksanakan perintah yang diberikan oleh atasannya dengan patuh
- 4) Hubungan kerja : *Engineering, Laundry, Steward, Store, Housekeeping, dan Restorant*

### c. Tambahan

- 1) Bersedia untuk bekerja di luar jam kerja rutin bila diperlukan
- 2) Bersedia membantu bagian lain bila diperlukan