

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hotel

“Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang menggunakan 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 didalam keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi.” (Agusnawar 2001)

Sulastiyono (2001:6) mengatakan Hotel merupakan sebuah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan dan pelayanan umum lainnya.

Menurut Wiyasha (2010:5) pengklasifikasian hotel bertujuan untuk menciptakan persaingan bisnis yang sehat, memberikan panduan bagi tamu tentang harga dan fasilitas serta layanan yang diberikan oleh hotel pada klasifikasi tertentu, memberikan panduan bagi para pemilik modal jika hendak berbisnis pada satu klasifikasi hotel.

Berikut klasifikasi hotel berdasarkan bintang:

1. Hotel Bintang 1

Hotel bintang satu merupakan jenis hotel yang tergolong kecil karena dikelola oleh pemiliknya langsung. Biasanya terletak di kawasan yang ramai dan memiliki transportasi umum yang dekat serta hiburan dengan harga yang masuk akal. Adapun kriterianya:

- a. Jumlah kamar standart, minimum 15 kamar
- b. Kamar mandi di dalam
- c. Luas kamar standart minimum 20m²

2. Hotel Bintang 2

Hotel bintang 2 biasanya terletak dilokasi yang mudah dicapai, artinya akses menuju lokasi hotel tersebut sangat mudah. Bangunannya terawat, bersih dan rapi, serta lokasinya bebas polusi. Adapun kriterianya:

- a. Jumlah kamar standart, minimum 20 kamar
- b. Kamar *suite* minimum 1 kamar
- c. Kamar mandi di dalam
- d. Kamar memiliki telepon dan tv
- e. Luas kamar standart, minimum 22m²
- f. Luas kamar *suite* minimum 44m²
- g. Pintu kamar dilengkapi pengaman
- h. Harus adalobby
- i. Tata udara dengan AC/ventilasi
- j. Kapasitas penerangan minimum 150 lux
- k. Terdapat sarana olahraga dan rekreasi
- l. Ruangan dilengkapi dengan tata udara dengan pengatur udara.
- m. Memiliki bar

3. Hotel Bintang 3

Hotel bintang 3 biasanya terletak dekat dengan tol, pusat bisnis dan daerah perbelanjaan, dengan menawarkan pelayanan terbaik, kamar yang luas

dan *lobby* yang penuh dekorasi. Para karyawan hotel yang bertugas terlihat rapi dan profesional. Berikut kriterianya:

- a. Jumlah kamar standart, minimum 30 kamar
- b. Terdapat minimum 2 kamar *suite*
- c. Kamar mandi di dalam
- d. Luas kamar standart, minimum 24 m²
- e. Luas kamar *suite*, minimum 48m²
- f. Memiliki sarana rekreasi dan olahraga
- g. Kamar dilengkapi dengan pengatur udara mekanik (AC)
- h. Tersedia restoran yang menawarkan hidangan diatas rata-rata pada saat sarapanmakan siang dan makan malam
- i. Memiliki *valet parking*.

4. Hotel Bintang 4

Hotel bintang 4 sudah termasuk hotel yang cukup berkelas dengan para karyawan dan *staff* yang lebih profesional dalam melayani tamu. Mereka juga dibekali informasi mengenai pariwisata di sekitar hotel.

Hotel ini memiliki bangunan yang cukup besar dekat dengan pusat perbelanjaan, restoran dan hiburan. Berikut kriterianya:

- a. Jumlah kamar standart minimum 50 kamar
- b. Memiliki minimum 3 kamar *suite*
- c. Kamar mandi di dalam
- d. Luas kamar standart, minimum 24m²
- e. Luas kamar *suite*, minimum 48m²

- f. Memiliki *lobby* dengan luar minimum 100m²
- g. Memiliki bar
- h. Memiliki sarana rekreasi dan olahraga
- i. Kamar mandi dilengkapi dengan instalasi air panas/dingin
- j. Memiliki toilet umum.

5. Hotel Bintang 5

Hotel bintang 5 merupakan hotel yang mewah dengan berbagai fasilitas tambahan serta pelayanan multibahasa yang tersedia. Hotel bintang 5 memegang prinsip bahwa tamu sangat penting sehingga ketika tamu datang disambut dipintu masuk hotel, diberikan *welcome drink* dan ketika dikamar diberikan daftar anggur yang bisa dipilih. Adapun kriterianya:

- a. Jumlah kamar standart, minimum 100 kamar
- b. Terdapat minimum 4 kamar *suite*
- c. Memiliki kamar mandi didalam
- d. Luas kamar standart minimum 26m²
- e. Luas kamar *suite* minimum 52m²
- f. Tempat tidur dan perabot didalam kamar kualitas no 1
- g. Terdapat restoran dengan pelayanan antar ke kamar selama 24 jam.

B. Kitchen Hotel

Kitchen adalah ruang khusus yang dipeuntukkan sebagai tempat untuk memasak makanan. Dapur dapat ditemui baik didalam rumah warung makan, (Sihite 2000:14)

Menurut Ruffino dan Bartono (2006:2). Dapur atau *kitchen* disuatu hotel adalah setara produksi makanan yang bertanggung jawab mengolah makanan bagi tamu hotel atau penyediaan makanan matang bagi masyarakat luar, baik lewat restoran yang ada didalam hotel, ataupun kegiatan lainnya seperti *catering* ke luar hotel dengan makanan yang dibuat hotel.

1. *Main Kitchen*

Selain itu *Main kitchen* terdapat di dalam *food and beverage product* yang bertugas menangani berbagai menu hidangan utama (*main course*), *sauce* dan *stock*, yang dimana kitchen ini disebut juga dengan *hot kitchen*. *Main kitchen section* mempunyai tanggung jawab memproduksi makanan-makanan yang harus disajikan panas. Tanggung jawab produksi ini direncanakan dan diawasi oleh *Chef de Partie* atau kepala unit kerja, dibantu para koki senior (*senior cook*) atau *supervisor* yang dipercayakan untuk pengawasan. Hal ini dikuatkan menurut Bartono (2005:159) menuliskan *Main kitchen* terbagi menjadi dua bagian yaitu *kitchen banquet* dan *kitchen ala carte*.

2. *Cold Kitchen*

Cold kitchen adalah tempat di mana *Appetizer, Sauce, Dressing, Salad*, dan segala jenis makanan pembuka di buat. (Bartono, 2005:159)

3. *Butcher*

Butcher merupakan seksi yang tugasnya memotong daging dan ikan berdasarkan standart yang berlaku. (Ruffino dan Bartono, 2006:38)

4. *Pastry*

Pastry merupakan bagian dapur yang khusus memproduksi jenis roti, cake, dessert. (Bartono, 2005:165)

C. *Breakfast*

Agus Mertayasa (2012:116) mengatakan *breakfast* merupakan menu yang digunakan pada saat pagi hari. *Breakfast* berasal dari dua kata yaitu *break* dan *fast*, artinya makan yang cepat. Yang dimaksud cepat adalah *breakfast* lebih dikhususkan dalam mengisi energi untuk tamu yang akan memulai aktivitas. Menu untuk makan pagi biasanya dipilih dari menu yang sederhana dan cepat dihidangkan. Hidangan pagi disajikan antara jam 06.00 sampai 10.00 pagi dengan susunan makanan yang beraneka ragam, dari yang paling sederhana sampai yang lengkap.

Breakfast ada 4 macam yaitu:

1. *American breakfast* adalah suatu *breakfast* yang terdiri dari: *fresh fruit or juice* (buah-buahan), *cereal, toast or bread* (roti), *egg any style* (telur), *coffee or tea*.
2. *Continental breakfast* adalah *breakfast* yang terdiri dari : *fresh fruit or juice* (buah-buahan), *cereal, toast or bread* (roti), *coffee or tea*.
3. *Indonesia breakfast* adalah *breakfast* ala Indonesia yang terdiri dari : *fresh fruit or juice* (buah-buahan), *fried rice or noodle* (nasi goreng atau mie goreng), *porage* (bubur), *coffee or tea*.

Di Indonesia terdapat 3 macam menu *breakfast* yaitu *continental breakfast*, *american breakfast* dan *indonesia breakfast* :

1. *Continental breakfast* terdiri dari:

- a) *Fruit juice (orange, lemon, pineapple, dll)*
- b) *Bread (toast, brioche, croissants, rolls, brown bread)*
- c) *Jam dan marmalade*
- d) *Coffee, tea, milk atau chocolate*

2. *American breakfast* terdiri dari:

- a) *Bread dan butter*
- b) *Juice dan fruits*
- c) *Cereals atau porridge*
- d) *Egg dishes (scrambled, fried, boiled, poached, dan omelettes)*
- e) *Meat (ham, bacon, sausage, dll)*
- f) *Pancake dan waffles*
- g) *Jam dan marmalade*
- h) *Coffee atau tea*

3. *Indonesia breakfast* terdiri dari:

- a) *Nasi goreng dan fried egg atau lainnya*
- b) *Bubur ayam dan nasi udak atau lainnya*
- c) *Coffee atau tea*

Table Set Up adalah seperangkat peralatan makan yang rapi, bersih dan siap pakai yang terdiri dari *chinaware*, *silverwares*, *glassware* dan *linen*. *Table set-up* ada 4 jenis seperti: *basic table set-up*, *standart table set-up*, *buffet table set-*

up dan *elaborate table set-up*. Menurut Marsum WA (2005: 247-248) mengatakan:

Menutup meja makan (*table set-up*), ada beberapa macam, di antaranya:

1. Menutup meja dasar (*basic table set-up*)
2. Menutup standar (standart *table set-up*):
 - a) Untuk makan pagi (*breakfast*)
 - b) Untuk makan siang dan makan malam (*lunch and dinner*)
3. Menutup meja prasmanan (*buffet table set-up*)
 - a) Untuk *buffet* masakan indonesia
 - b) Untuk *buffet* masakan campuran (masakan indonesia dan eropa)
4. Menutup meja makan secara lengkap, terutama untuk keperluan jamuan makan yang resmi kenegaraan (*elaborate table set-up*). *Table set up* ialah seperangkat peralatan rapi, bersih siap pakai yang terdiri dari

1. *China ware* (*Bread and butter plate, tea cup/saucer*)
2. *Silver ware* (*macam-macam pisau, sendok dan garpu*)
3. *Glass ware* (*macam-macam gelas*)
4. *Linen* (*table linen=napery*): (*moulton, taplak meja, napkin*)

Yang disusun dengan lengkap dan rapi di atas meja makan, yang digunakan untuk makan satu orang. Peralatan yang dipakai untuk menutup meja makan pada umumnya terdiri dari:

1. Meja makan dan kursinya,

2. *Moulton* atau *under cloth* (kain alas taplak yang dipasang di atas permukaan meja,
3. *Table cloth* (taplak meja),
4. *Napkin* (serbet makan),
5. *Silver wares* (peralatan dari logam, seperti pisau, sendok, garpu pengoles mentega dan lain-lain),
6. *China ware* (barang- barang dari keramik dan porselin; macam-macam cangkir dan piring),
7. *Glass ware* (peralatan yang terbuat dari gelas; untuk air es, anggur putih, merah dan sebagainya).
8. *Salt and pepper shaker* (tempat garam dan merica bubuk)
9. *Vase of flower* (vas bunga)
10. *Ashtray* (asbak)
11. *Table number* (nomor meja)
12. *Sugar bowl* (tempat gula)
13. *Guest comment card* (blanko komentar tamu)
14. *Tend card* (kartu Penjualan/penawaran)

Table setting standart untuk makan pagi/*breakfast* terdiri dari kiri-kekanan):

1. *Bread and butter plate*(piring roti)
2. *Butter spreader* (alat pengoles mentega pda roti)
3. *Dinner fork* (garpu makan)
4. *Napkin* (serbet makan)

5. *Dinner knife* (pisau makan)

6. *Tea cup, saucer and tea spoon* (cangkir teh, tatakan dan sendok)

7. *Water goblet* (gelas untuk air putih)

1. Menu

Menu berasal dari bahasa Prancis "*Le Menu*" yang berarti daftar makanan yang disajikan kepada tamu di ruang makan. Pemakaian kata menu mengalami perkembangan, terutama setelah revolusi Prancis. Menu merupakan sebuah susunan daftar jenis hidangan yang tersedia dan siap untuk dihidangkan kepada tamu yang datang baik yang perorangan maupun yang datang secara rombongan mulai dari menu *appetizer* (makanan pembuka) sampai *dessert* (makanan pentup). "menu adalah daftar makanan yang disediakan kepada tamu untuk memudahkan tamu dalam berkomunikasi dan memilih makanan yang akan dipesannya. Pengolahan menu makanan yang akan disajikan yaitu menu *breakfast, lunch, dan dinner* baik itu menu *buffet* maupun *a'la carte*". Dari uraian di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa fungsi menu sangat tergantung pada pihak yang menggunakan menu khususnya pihak *kitchen* atau dapur. Sehingga fungsi menu di sini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Menentukan bahan yang akan diperlukan.
2. Menentukan jumlah alat.
3. Menentukan jumlah *staff* yang bekerja
4. Menentukan peralatan yang akan digunakan seperti: *cutleries, chapping dish, platter*, dan lain-lain.

Selain memperhatikan daftar menu yang ditampilkan, Kualitas menu makanan yang disajikan juga mempunyai pengaruh yang besar terhadap minat tamu atau konsumen yang akan membeli, sehingga akan lebih baik apabila dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas makanan yang akan dihidangkan. Kualitas dalam menyajikan makanan dalam bentuk yang baik, maka harus memperhatikan beberapa faktor kualitas makanan. Agus Mertayasa (2012:110)

D. Room Service.

Room Service Menurut Marsum (2005) *room service* adalah salah satu bagian dari *food and beverage department* yang bertugas melayani para tamu yang menghendaki makan dan minum di dalam kamarnya. Mengingat telepon yang dipergunakan untuk menerima pesanan para tamu dari kamar jumlahnya terbatas, juga karena kebanyakan tamu waktu makan pagi biasanya tergesa-gesa dan kemudian mereka menghendaki makan di dalam kamar saja, maka khusus untuk melayani makan pagi. Pelayanan pesanan makanan dan minuman dapat dilakukan dengan dua metode yaitu menelepon langsung ke bagian *room service* atau dengan mengisi *door knob* menu. Menu ini digantungkan pada tombol pintu kamar sebelah luar setelah diisi oleh tamu.

1. Prosedur Penerimaan Pesanan menurut Annayati Budiningsih dan Wahyu Kusumaningtyas (2012:104) adalah sebagai berikut:

- a. Menerima dan menjawab tamu dengan cepat, sopan dan sesuai prosedur
- b. Melakukan salam
- c. Menanyakan nama dan nomor kartu dengan sopan dan ramah

- d. Menerima pesanan dan menggunakan teknik penjualan yang bersifat menawarkan pesanan.
- e. Menulis pesanan
- f. Menjelaskan pesanan dan berulang-ulang secara jelas
- g. Informasi pengantaran tamu
- h. Menutup percakapan
- i. Memproses pesanan.

2. Berikut beberapa prosedur untuk memasuki kamar tamu menurut Annayati Budiningsih dan Wahyu Kusumaningtyas 2012: 119-122 :

- a. Dekatkan kamar dengan tenang.
- b. Mengetuk kamar sesuai dengan standar layanan perusahaan. Mengetuk pintu sambil mengucapkan “ Room service ”.
- c. Minta izin masuk dengan mengucapkan “ bolehkah saya masuk, Tuan Nyonya? ”. Jangan masuk tamu sebelum membuka pintu dan izin untuk masuk.
- d. Setelah masuk, menyapa tamu dengan salam dan menyebut nama tamu. Posisi tubuh pelayan tetap tegak lurus, menatap tamu, tersenyum, dan berbicara dengan nada ramah.
- e. Memperkenalkan diri sambil tersenyum, *eye contact* dan nada jelas. saya Ariza dari ruang makan, di mana saya bisa meletakkannya?
- f. Meletakkan troli baki sesuai dengan keinginan tamu dan menjelaskan resiko-resiko yang timbul akibat peletakan tersebut. Penjelasan dilakukan dengan jelas dan sopan. Ini satu nasi goreng, satu jus jeruk. Semuanya

baik-baik saja? Ada lagi yang bisa saya lakukan untuk Anda, Tuan Nyonya?

- g. Menempatkan tray troli secara aman.
- h. Menempatkan peralatan secara benar sesuai dengan permintaan tamu dan prosedur perusahaan. Hal ini alias membuat tamu seperti makan di restoran bahkan memiliki privasi karena tidak mengganggu orang lain.
- i. Jika tidak ada hal lain yang diinginkan oleh tamu, pelayan meminta tamu untuk menandatangani bill. Jika Anda tidak memerlukan apa-apa lagi dari saya, ini tagihan Anda dan mohon tanda tangani tagihan ini, terima kasih
- j. Menanyakan cara pembayaran tamu, apakah tunai, cek atau yang lain.
Permisi Bu, Apakah Anda ingin membayar tunai atau dengan biaya kamar, Tuan Nyonya
- k. Tata cara, peralatan, yaitu dengan meletakkan di luar kamar bila telah selesai.
- l. Menanyakan waktu tray dan troli dapat di *clear-up*. Mengucapkan terimakasih dan meninggalkan kamar dengan tenang. Terima kasih telah memesan melalui layanan kamar. Selamat makan dan selamat pagi

E. Pandemi Covid-19

Menurut Kementerian Kesehatan, Pandemi adalah epidemi penyakit yang menyebar di wilayah luas seperti diseluruh dunia dengan kata lain penyakit ini sudah menjadi masalah bersama bagi seluruh warga duia, salah satu contoh penyakit yang tergolong pandemi adalah Covid-19. Coronavirus

merupakan keluarga besar virus yang menyebabkan penyakit pada manusia dan hewan. Pada manusia biasanya menyebabkan penyakit infeksi saluran pernapasan. Covid-19 adalah penyakit yang menular disebabkan oleh jenis Coronavirus yang baru ditemukan, ini merupakan virus baru dan penyakit yang tidak dikenal sebelum terjadi wabah di Wuhan, Tiongkok pada bulan Desember 2019. Seseorang dapat terinfeksi dari penderita COVID-19. Penyakit ini dapat menyebar melalui tetesan kecil (droplet) dari hidung atau mulut pada saat batuk atau bersin. Droplet tersebut kemudian jatuh pada benda di sekitarnya. Kemudian jika ada orang lain menyentuh benda yang sudah terkontaminasi dengan droplet tersebut, lalu orang itu menyentuh mata, hidung atau mulut (segitiga wajah), maka orang itu dapat terinfeksi COVID-19. Atau bisa juga seseorang terinfeksi COVID-19 ketika tanpa sengaja menghirup droplet dari penderita. Inilah sebabnya mengapa kita penting untuk menjaga jarak hingga kurang lebih satu meter dari orang yang sakit. Gejala covid yang paling umum berupa demam 38°C, batuk kering, dan sesak napas. Jika ada orang yang dalam 14 hari sebelum muncul gejala tersebut pernah melakukan perjalanan ke negara terjangkit, atau pernah merawat/kontak erat dengan penderita COVID-19, maka terhadap orang tersebut akan dilakukan pemeriksaan laboratorium lebih lanjut untuk memastikan diagnosisnya.