

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Hotel

Menurut Richard Komar (2014), bahwa dalam pengembangan industri pariwisata, Hotel merupakan salah satu sarana pokok dalam menyediakan penginapan, hotel memiliki pengertian yang berbeda bagi setiap orang. Adapun menurut Bagyono (2006) Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian/seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan pemerintah.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa di dalamnya terdapat beberapa unsur pokok yang terkandung dalam pengertian hotel sebagai akomodasi komersial yaitu :

1. Hotel menyediakan fasilitas pelayanan jasa berupa penginapan, pelayanan makanan, dan minuman serta jasa-jasa yang lain.
2. Hotel merupakan fasilitas pelayanan jasa yang terbuka untuk umum dalam melakukan perjalanan

B. Jenis-jenis Hotel

Menurut Bagyono (2006) Hotel dibagi dan dikelompokkan menjadi beberapa jenis menurut ukuran dan kriteria tertentu yaitu :

1. Menurut Ukuran (size) Hotel
 - a. *Small Hotel*, yaitu hotel yang memiliki 150 kamar hunian

b. *Medium-Average Hotel*, yaitu hotel yang memiliki 150-300 kamar hunian

c. *Large Hotel*, yaitu hotel yang memiliki 600 kamar hunian

2. Berdasarkan lamanya tamu menginap

a. *Transit Hotel*, tamu yang menginap dalam waktu singkat, rata-rata hanya satu malam.

b. *Semi-Residential Hotel*, tamu yang menginap lebih dari 1 malam, tetapi juga jangka waktu menginap tetap pendek, kira-kira berkisar antara dua minggu hingga satu bulan.

c. *Residential Hotel*, tamu yang menginap dalam waktu cukup lama, paling sedikit satu

3. Tipe hotel Berdasarkan lokasi

a. *City Hotel*, adalah hotel yang berada di pusat ibu kota yang kebanyakan dipakai untuk keperluan bisnis

b. *Resort Hotel*, adalah hotel yang berada di daerah tujuan wisata yang biasanya di sewa untuk berlibur contohnya :

1) *Beach Hotel*, hotel yang berada di dekat pantai yang biasanya menyediakan fasilitas sesuai yang sesuai dengan pantai seperti water sport.

2) *Amusement Hotel*, hotel yang dibangun di kawasan hiburan atau rekreasi seperti *dream land*.

3) *Mountain/Hill Hotel*, hotel yang dibangun di daerah pegunungan. Biasanya menyediakan fasilitas yang mengandung unsur *adventure*.

4) *Lake hotel*, hotel yang berada di pinggir danau, sama dengan *Beach Hotel*, *Lake Hotel* menyediakan fasilitas *Water Sport*.

5) *Airport Hotel*, adalah hotel yang dibuat dekat dengan bandara udara, biasanya diminati oleh penumpang pesawat bahkan petugas pesawat itu sendiri.

C. Fungsi Hotel

Adapun menurut Marsum wa (2005) fungsi hotel adalah sebagai berikut :

1. Sebagai tempat / sarana akomodasi untuk memenuhi kebutuhan tamu (wisatawan dan pelancong) sebagai tempat beristirahat / tinggal sementara waktu selama dalam perjalanan yang jauh dari tempat asalnya.
2. Oleh karna itu dalam bahasa Inggris hotel sering disebut sebagai *“Hotel is a home far away from home”*
3. Sebagai tempat pertemuan (rapat, seminar, kompreksi, lokarya, dan sebagainya)
4. Sebagai tempat untuk mempromosikan berbagai produk, perusahaan atau bisnis apa saja
5. Sebagai tempat untuk menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman (khususnya bagi pelajar/ mahasiswa, dan karyawan)
6. Sebagai tempat mencari nafkah / uang (khususnya bagi karyawan dan *mangementnya*)

D. Pengertian Restoran

Pengertian restoran menurut Marsum (2005) restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasikan secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik

berupa makanan maupun minuman. Restoran ada yang berbeda dalam suatu hotel, kantor maupun pabrik, dan banyak juga yang berdiri sendiri di luar bangunan itu.

E. Tujuan Restoran

Tujuan operasional restoran menurut Marsum (2005) adalah untuk mencari keuntungan dan membuat puas para konsumennya. Berdasarkan aspek dasar keberadaan, restoran memiliki empat tujuan sebagai berikut:

1. **Perdagangan.** Restoran berfungsi sebagai jasa penjualan dan pelayanan kepada pelanggan dari jenis produknya.
2. **Keuangan.** Restoran menjaga kelancaran dari berlangsungnya kegiatan merupakan perputaran dari biaya penanaman modal.
3. **Kedudukan.** Pengoperasian restoran yang utama adalah menyajikan berbagai jenis makanan dan penampilan suasana ruang restoran.
4. **Kepraktisan.** Restoran dalam penyusunannya menarik perhatian, penyajian dan pelayanan dari jenis usaha tersebut diharapkan dapat memberikan kepuasan

F. Jenis-jenis Restoran

Menurut Atmodjo, (2005) berdasarkan kegiatan dan makanan atau minuman yang disajikannya, restoran diklasifikasikan menjadi beberapa jenis, yaitu sebagai berikut :

1. *A'la carte restaurant.* Menu lengkap dan merupakan restoran tanpa aturan mengikat atau bebas.

2. **Table d'hotel.** Restoran dengan menu yang lengkap dan menyajikan setiap menu berurutan dari menu pembuka sampai penutup. Biasanya erat hubungannya dengan hotel.
3. **Coffee shop.** Merupakan tempat makan dan minum yang menyuguhkan suasana santai tanpa aturan yang mengikat dan biasanya menyuguhkan racikan kopi sebagai menu spesial di luar makanan-makanan kecil atau makanan siap saji.
4. **Cafeteria.** Merupakan tempat makan dan minum yang terbatas menyajikan roti atau sandwich serta minuman-minuman ringan yang tidak beralkohol, biasanya erat hubungannya dengan kantor.
5. **Canteen.** Merupakan tempat makan dan minum yang menyajikan berbagai makanan-makanan instan dengan harga yang terjangkau.
6. **Carvery.** Merupakan restoran yang biasanya terdapat di motel kecil dan menyajikan makanan dan minuman sederhana.
7. **Fish and chip shop.** Restoran yang menyajikan menu ikan dan kripik atau snack sebagai menu utama.
8. **Grill room.** Restoran dengan menu masakan panggang atau barbekyu sebagai menu andalan.
9. **Pizzeria.** Restoran dengan menu pizza dan pasta sebagai menu utama.
10. **Terrace restaurant.** Merupakan tempat makan dan minum yang umumnya terletak di luar ruangan dan biasanya erat hubungannya dengan fasilitas hotel. Di Negara-negara barat *terrace restaurant* biasanya hanya buka saat musim panas saja.

11. ***Gourmet restaurant.*** Merupakan tempat untuk makan dan minum yang biasanya diperuntukkan bagi orang-orang yang sangat mengerti akan citarasa sehingga banyak menyediakan makanan-makanan lezat dengan pelayanan yang megah dan harga yang mahal.
12. ***Family Restaurant.*** Merupakan restoran sederhana untuk makan dan minum keluarga atau rombongan dengan harga yang tidak mahal serta menyuguhkan suasana nyaman dan santai.
13. ***Main dining room.*** Merupakan ruang makan besar atau restoran yang umumnya terdapat di hotel, penyajian makanannya secara resmi, pelayanannya yang diberikan dapat menggunakan gaya Prancis maupun Rusia, sedangkan orang-orang yang datang pada umumnya juga menggunakan pakaian resmi formal.

G. Sequence Off Service

Menurut Budi Santoso BA (1995) Sequence Off Service adalah ciptaan pembuat keputusan pada sebuah restoran yang berdasarkan pada naluri (selera) tentang kerja efisien dan memuaskan dalam tahap-tahap melayani tamu secara mendetail dan sesuaikan style atau karakteristik restoran. Karena karakteristik sendiri-sendiri maka sequence off service yang ada sekarang banyak sekali.

Dasar dari pembuatannya adalah step-step atau tahap-tahap dalam pelayanan, yakni

1. Memberi salam saat tamu datang baik dipintu maupun dicpunter
2. Mempersilahkan duduk, memberi tamu

3. Mencatat pesanan dan menghidangkan
4. Penyelesaian pembayaran
5. Tamu pergi, ucapkan terimakasih

H. Tipe-tipe Pelayanan

Pelayanan Food & Beverage bagi para tamu hotel harus diberikan secara profesional dan semaksimal mungkin. Sistem yang mendasari pelayanan dan selalu dipakai di berbagai hotel di seluruh dunia yaitu *table service* yang terdiri dari: “*American Service, English Service, French Service, dan Russian Service*”.

a. *American Service (Plate Service)*

Menurut Soekresno dan Pendit (1998: 19), *American Service* merupakan “Sistem pelayanan yang paling praktis diantara sistem pelayanan yang lainnya, terutama jika dilihat dari kecepatan pelayanan, dan jumlah pramusaji yang relative lebih sedikit”.

Sistem *American Service* sifatnya tidak begitu formal bila dibandingkan dengan sistem pelayanan lainnya. Sistem pelayanan ini lebih cocok diterapkan di restoran karena para pramusaji tidak perlu mempunyai keterampilan khusus, pelayanan ini banyak digunakan di *Coffee Shop* dan ciri khasnya semua makanan diporsikan di atas piring makan yang sudah ditata dengan rapi dan menarik, untuk menyajikan makanan hanya diperlukan seorang pramusaji.

b. *English Service (Family Service)*

Menurut Soekresno dan Pendit (1998: 25), *English Service* lebih dikenal dengan istilah *Family Service*, karena lebih mencerminkan suasana kekeluargaan. *English Service* memiliki sistem yang khas, antara lain: hidangan yang telah disiapkan dibagikan oleh tuan rumah kepada para tamu, atau tamu tetap duduk dan mengambil sendiri hidangan yang diestafetkan mulai dari tamu yang berada di sebelah kanan tuan rumah dan seterusnya searah jarum jam, dan terakhir tuan rumah sendiri.

c. *French Service (Gueridon Service)*

Gueridon Service tergolong sistem pelayanan yang mewah dan memasak hidangan di atas kereta dorong oleh *Chef de Rang* dan dibantu oleh *Commis de Rang*, menurut Marsum W A (2005: 284) bahwa:

French service adalah satu tipe pelayanan sifatnya formal atau resmi, jenis pelayanan ini biasanya dipergunakan di lingkungan kaum ningrat, cara penghidangan ini tergolong mewah dimana penghidangan ini mempergunakan pinggan, alat pemanas atau alat khusus untuk memasak makanan dihadapan para tamu di atas kereta dorong (*Gueridon*).

d. *Russian Service (Platter Service)*

Menurut Marsum W A (2005: 295), "*Russian Service* kadang-kadang disebut juga sebagai *Modified French Service*, karena dalam beberapa hal mempunyai kesamaan dengan *French Service*". *Russian Service* sifatnya sangat formal, mewah dan para tamu merasa mendapatkan perhatian yang luar biasa dari *Waiter/ Waitress*. Makanan disajikan oleh

Waiter/Waitress dari dalam *silver platter*. Dua perbedaan yang menonjol antara *Russian Service* dan *French Service* adalah:

- 1) Pada *Russian Service*, untuk menyajikan makanan hanya diperlukan satu orang *Waiter /Waitress*, sementara dalam *French Service* diperlukan dua orang *Waiter/Waitress*.
- 2) Pada *Russian Service*, makanan disiapkan sepenuhnya di dapur, sedangkan dalam *French Service* makanan ada yang full process atau semi process di dalam ruang makan di depan para tamu.

Sedangkan menurut Suyono, (2004) Sistem Pelayanan restoran secara umum terbagi menjadi beberapa jenis :

1. *Table Service*, yaitu pelayanan restoran menggunakan meja makan, merupakan jenis pelayanan tertua dan umum dipergunakan restoran. *Table Service* ini banyak ragamnya, mulai dari *formal service*, *semi formal*, dan *non formal service* atau *informal* yang pelayanannya cepat seperti *coffee shop*.
2. *Counter Service*, yaitu merupakan service informal dan banyak terdapat di restoran-restoran murah, misalnya di *coffee shop*, *snack bar*, *fountain bar*, dan sebagainya.
3. *Self Service*, yaitu service yang biasanya dilakukan di daerah-daerah ramai, dimana tamu mengambil makanannya sendiri, dan hidangan dihidangkan di atas *counter* serta tamu membayar hidangan yang telah dimakan pada kasir.