

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Hotel

Pada landasan teori ini, terdapat beberapa pengertian hotel yang di ambil dari beberapa pendapat, antara lain:

1. Menurut Widanaputra (2009:16) definisi hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap.
2. menurut Ikhsan dan Prianthara (2008:2) pengertian hotel merupakan suatu lembaga yang menyediakan para tamu untuk menginap, dimana setiap orang dapat menginap, makan, minum dan menikmati fasilitas yang lainnya dengan melakukan transaksi pembayaran.

B. Klasifikasi Hotel

Menurut Bataafi (2006), klasifikasi hotel di bagi sebagai berikut:

1. *City Hotel* ,yaitu hotel yang lokasinya terletak di kawasan perkantoran.
2. *Residential Hotel*, yaitu hotel yang terletak dipinggir atau berdekatan dengan kota besar.

3. *Motel*, yaitu hotel yang berlokasi di pinggir atau di sepanjang jalan raya yang berhubungan antar kota besar dan memiliki penyediaan fasilitas parkir terpisah.
4. *Resort hotel*, yaitu hotel yang terletak di daerah wisata ,baik pegunungan atau pantai . Hotel ini umumnya dimanfaatkan oleh para wisatawan yang datang untuk wisata atau rekreasi.
5. *Beach Hotel* , yaitu hotel yang terletak di kawasan tepi pantai.

C. Department yang ada di hotel

Menurut Pewarni (2001) , dalam hotel terdapat dapertemen yang bertanggung jawab atas suatu tugas yang berbeda namun saling berhubungan anantara satu dengan yang lain yang bertujuan untuk mempermudah dalam mengerjakan suatau pekerjaan.

Berikut adalah departemen yang ada di hotel antara lain:

1. *Front Office Department* merupakan departemen hotel yang bertugas dibagian kantor depan yang berhubungan langsung dengan tamu seperti mengurus tamu yang hendak reservasi, *check in*, menangani informasi, *check out*, serta pembayaran.
2. *Food and Beverage Department* ini merupakan bagian departemen hotel yang menyediakan dan melayani pelayanan makanan dan minuman bagi para tamu yang menginap di hotel tersebut. Bagian departemen ini dibagi menjadi dua yaitu *F&B Product* adalah mereka yang bertanggung jawab atas pengolahan bahan makanan mentah menjadi makanan yang siap

hidang dan *F&B Service* adalah mereka yang bertanggung jawab atas seluruh operasional dari kegiatan pelayanan penghidangan makan dan minuman di hotel.

3. *Housekeeping Department* adalah sebuah departemen hotel yang bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan seluruh area hotel, baik kamar tamu maupun *public area* (area umum) di hotel.
4. *Accounting Department* adalah suatu departemen hotel yang bertanggung jawab atas masalah administrasi serta mengawasi seluruh pengeluaran dan pemasukan hotel yang berhubungan dengan *Hotel Revenue*.
5. *Personalia Department* adalah suatu departemen hotel yang bertugas menerima dan menempatkan karyawan/*trainee*, serta menangani masalah yang dihadapi karyawan.
6. *Engineering Department*, salah satu bagian dari hotel yang bertugas untuk memperbaiki dan melakukan perawatan barang-barang hotel yang berupa mesin. Bertanggung jawab atas seluruh operasional perbaikan dan perawatan barang-barang hotel yang berupa mesin.
7. *Marketing Department* adalah suatu bagian yang bertugas memasarkan hotel kepada masyarakat maupun pelanggan.
8. *Purchasing Department* adalah suatu bagian yang bertanggung jawab atas keseluruhan pembelian pengadaan serta semua kebutuhan baik peralatan, bahan-bahan, dan lain-lain.
9. *Security Department* adalah suatu bagian yang bertugas menjaga keamanan hotel maupun tamu selama menginap.

D. Area kerja *Food and Beverage Department*

Menurut Arief, Abd. Rahman (2005:113) menyebutkan bahwa *food and beverage department* yaitu bagian yang bertugas mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel, baik dalam kamar, restoran/ *coffee shop, banquet* (resepsi pertemuan), makanan karyawan, dan sebagainya. Berikut adalah area kerja *food and beverage service* di hotel antara lain :

1. Restaurant

Restoran Semakin besar hotel yang dioperasikan maka semakin banyak pula unit atau restoran yang diperlukan. Demikian pula tipe dan jenisnya akan semakin bervariasi juga. Dengan demikian apapun jenis atau bentuk restoran yang dioperasikan tersebut, seperti *coffee shop, grill restaurant, formal restaurant, typical restaurant* dan lainnya. Dalam penyajian makanannya harus tetap mematuhi aturan aturan pelayanan *rules of service* yang telah ditetapkan. Restoran yang terdapat di hotel biasanya dibuka untuk tamu yang berasal dari hotel ataupun dari luar hotel, baik untuk *breakfast* sarapan pagi , *lunch* makan siang, dan *dinner* makan malam.

2. Bar

Bar adalah tempat menyediakan atau menyajikan minuman yang ber alkohol dan yang tidak ber alkohol.

3. *Room service*

Room service Fungsi *room service* di dalam *food and beverage department* adalah menyajikan makanan dan minuman ke dalam kamar.

4. *Banquet*

Banquet kegiatan operasional suatu *banquet* di hotel mencakup semua acara khusus dan biasanya dilakukan di ruangan khusus pula. Misalnya pesta perkawinan, konvensi, pesta *cocktail* atau pesta lain yang bersifat penting. Kegiatan operasional suatu *banquet* yaitu mengadakan suatu pesta oleh sebab itu agar pesta atau acara tersebut terlaksana dengan lancar maka seluruh petugas *banquet* harus mengetahui dengan baik semua hal yang dibutuhkan oleh acara tersebut. Misalnya ruangan yang akan digunakan harus dipersiapkan dengan baik serta tata letak meja dan bentuk meja yang akan dipakai terlebih dahulu dibicarakan dengan tamu yang menyelenggarakan acara, jumlah tamu yang datang, menu dan spesifikasi lainnya.

E. Hubungan kerjasama *Food & Beverage Department*

Hubungan Kerjasama *Food & Beverage Department* dengan *Department* lain. Menurut Mertayasa (2012:2-3) Pada umumnya di dalam bagian tata hidangan terdapat lagi beberapa bagian (seksi) yang masing-masing mempunyai tugas tertentu. Besar kecilnya operasi dari bagian ini. Pada dasarnya seksi-seksi itu terdiri dari :

1. *Restaurant*
2. *Bar*
3. *Room Service*
4. *Banquet*
5. *Steward*

Bagian-bagian tersebut sangat memiliki hubungan yang sangat erat, selain mempunyai hubungan dengan departemen tersebut *Food & Beverage Department* juga memiliki hubungan yang erat dengan departemen lain yang ada di hotel. Hubungan fungsional antara *Food & Beverage Department* dengan bagian lain yaitu :

1. *Front Office Department (F.O)*

1. F.O akan menginformasikan kepada semua departemen tentang jumlah tamu yang tinggal dihotel, tamu yang akan datang (*check-in*), tamu yang keluar (*check-out*). Dan tamu penting sehingga F & B dapat menggunakan informasi tersebut sebagai pedoman dalam operasional.

2. F.O akan menjual produk F & B (*food, beverage, dan service*) kepada tamu yang datang.

3. F & B akan menyiapkan welcome drink kepada tamu yang baru checkin.

2. *Housekeeping Department (HK)*

1. *Housekeeping (HK)* akan menyiapkan linen-linen (*table cloth, napkin, skirting*) yang diperlukan oleh *f&b service*.

2. HK membersihkan area *f&b service*.

3. HK akan menyiapkan vas flower yang diperlukan *f&b service*.

4. Menyiapkan menu yang ada di kamar tamu (*room service menu*).

3. Accounting Department

1. *Accounting* akan menyiapkan kasir.
2. *Accounting* akan membeli dan menyiapkan besarnya biaya yang diperlukan di F & B baik besarnya biaya makanan maupun minuman.

4. Human Resources Departement

Menyangkut masalah personal karyawan *Food & Beverage Department* seperti perekrutan karyawan, promosi jabatan, gaji dan lain sebagainya.

5. Marketing and Sales promotion Department

Pada sebuah hotel bagian ini menjalin hubungan baik dengan perusahaan lain untuk mempromosikan ruangan meeting dan makanan yang dikelola oleh *F & B Department* yang terdapat di hotel.

6. Bar

Bar salah satu seksi dari *Food & Beverage Department*, sama halnya dengan *kitchen* dan *steward*. Setiap minuman, baik yang tidak mengandung alkohol maupun yang mengandung alkohol disiapkan di bar, kecuali teh atau kopi yang disediakan di *pantry*.

7. Kitchen

Restaurant salah satu seksi dari *F & B departement* sangat berhubungan dengan *kitchen*, karena semua pesanan tamu yang berupa makanan di olah di *kitchen*. Dan hasil dari olahan makanan yang disajikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu serta didukung dengan pelayanan yang baik.

8. Steward

Bagian ini bertugas untuk mencuci semua alat hidang dan alat makan minum di restuarant dan bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan dan penyimpanan peralatan pada *F&B Departement* dalam menunjang kelancaran pelayanan kepada tamu .

9. Laundry

Uniform, napkin, table cloth, skirting place mate, dan sebagainya yang berupa kain untuk keperluan operasional *restaurant* disediakan oleh *laundry*. Termasuk pencucian, penyeterikaan, dan perbaikannya.

10. Purchasing

Bagian ini bertugas untuk mengorder atau memesan bahan dan barang yang dibutuhkan oleh masing-masing departemen seperti seluruh perbelanjaan untuk kitchen, air mineral dan bahan-bahan lain untuk *restaurant* dan *bar, snack* untuk *mini bar* dan amenities *housekeeping* dan lain sebagainya.

11. Engeneering

Bertugas untuk dekorasi lampu, terutama pada acara-acara spesial, AC, pengeras suara, kulkas, mesin pembuat es batu, cold storage, telepon, perbaikan engsel pintu, jendela, laci, dan sebagainya untuk keperluan restoran ditangani oleh engeneering.

F. Guest bill

Menurut Sulastiono (2011:66) ”*Front office cashier* mempunyai tugas dan tanggung jawab utama menangani pembayaran seluruh transaksi yang dilakukan oleh tamu di dalam hotel. Sebagai contoh pada waktu tamu makan di restoran dan tidak membayar kontan, maka restoran bill setelah ditandatangani tamu yang bersangkutan, kemudian langsung dikirim ke kasir kantor depan hotel untuk dijadikan satu dengan kwitansi kamar, dan kemudian akan ditagihkan pada waktu tamu yang bersangkutan check out. Demikian pula bila tamu menikmati fasilitas lain yang tidak dibayar secara kontan pada waktu itu, maka kwitansinya akan segera dikirim ke kasir kantor depan hotel untuk ditagihkan kepada tamu. Menurut Sihite rekening tamu dapat dibedakan menurut pembayaran :

1. Rekening tamu perorangan dibuat dengan beban pembayaran segala fasilitas yang ditanggung oleh tamu yang bersangkutan.
2. Rekening inti (*MASTER BILL*) , yaitu satu rekening dibuatkan untuk tamu rombongan yang menginap di hotel, dan sesuai dengan surat jaminan *voucher*.
3. Rekening tambahan (*extra bill*) dibuat karena tamu mengambil atau menggunakan fasilitas lain yang telah ditentukan dalam surat jaminan *voucher*.

Keterangan yang ada pada rekening tamu :

1. No (kolom nomer urut).
2. *Refrence*(kolom untuk diisi dengan tanggal pembebanan ,keterangan *balans*, baik debit maupun *credit card*, perubahan rekening dan beban yang harus dibayar ke tamu).
3. *Charge*(untuk pengisian bon yang harus dibayar oleh tamu).

4. *Credit* (untuk pengisian jumlah uang tamu yang di titipkan di kasir sebagai uang muka.

5. *Balance due*(untuk pengisian jumlah,maupun selisih pada setiap pembebanan rekening.

6. *Signature* (untuk tanda tangan tamu yang membayar rekening).

7. *Telephone no person's in charge* (untuk pengisian nomor telepon dan nama orang yang menanggung pembayaran) .

8. *Room date* (untuk pengisian harga kamar permalam ,di tambah biaya service).

G. Macam – macam restoran yang ada di hotel

Menurut Marsum (2005) restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua konsumennya baik berupa makanan maupun minuman. Ada bermacam-macam tipe restoran sebagai berikut:

1. A'la Carte Restaurant

A'la Carte Restaurant adalah restoran yang telah mendapatkan izin penuh untuk menjual makanan lengkap dengan banyak variasi di mana tamu bebas memilih sendiri makanan yang mereka ingini. Tiap-tiap makanan di dalam restoran jenis ini mempunyai harga sendiri – sendiri.

2. Table D'hote Restaurant

Table D'hote Restaurant suatu restoran yang khusus menjual menu *table d'hote*, yaitu suatu susunan yang lengkap (dari hidangan pembuka

samapai dengan hidangan penutup) dan tertentu, dengan harga yang telah di tentukan pula .

3. *Coffe Shop atau brasserie*

Coffe Shop atau *Brasserie* adalah suatu restoran yang pada umumnya berhubungan dengan hotel , suatu tempat dimana tamu bisa mendapatkan makan pagi, makan siang dan makan malam secara cepat dengan harga yang cukup. Pada umumnya sistem pelayanannya adalah dengan *american service* dimana yang diutamakan adalah kecepatannya. *Ready on plate service*, artinya makanan sudah di atur dan di siapkan diatas piring. Kadang- kadang penyajiannya dilakukan dengan cara buffet atau prasmanan

4. Cafeteria atau cafe

Cafeteria atau cafe adalah suatu restoran kecil yang mengutamakan penjualan *cake* (kue-kue), *sandwich* (roti isi), kopi dan teh. Pilihan makanannya terbatas dan tidak menjual minuman yang beralkohol.

5. *Canteen*

Canteen adalah restoran yang berhubungan dengan kantor, pabrik, atau sekolah, tempat di mana para pekerja dan pelajar bisa mendapatkan makan siang dan coffee break, yaitu acara minum kopi disertai makanan kecil untuk selingan jam kerja, jam belajar ataupun dalam acara rapat-rapat dan seminar.

6. *Continental Restaurant*

Continental Restaurant adalah suatu restoran yang menitik-beratkan

hidangan *continental* pilihan dengan pelayanan *elaborate* atau megah. Suasananya santai, susunannya agak rumit, disediakan bagi tamu yang ingin makan secara santai dan rilek

7. *Carvery*

Carvery adalah suatu restoran yang sering berhubungan dengan hotel dimana paratamu dapat mengiris sendiri hidangan panggang sebanyak mereka inginkan dengan harga hidangan yang sudah ditetapkan.

8. *Dinning Room*

Dinning Room yang terdapat di hotel kecil, motel atau inn, merupakan tempat yang tidak lebih ekonomis dari pada tempat makan biasa. *Dinning Room* pada dasarnya disediakan untuk para tamu yang tinggal di hotel itu, namun juga terbuka bagi para tamu dari luar.

9. *Discotheque*

Discotheque ialah suatu restoran yang pada prinsipnya ‘berarti’ juga tempat dansa sambil menikmati alunan *music*. kadang-kadang juga menampilkan live music. Bar adalah salah satu fasilitas utama untuk sebuah diskotik. Hidangan yang tersedia pada umumnya berupa snack.

10. *Fish and Chip Shop*

Fish and Chip Shop ialah suatu restoran yang banyak terdapat di Inggris, dimana kita dapat membeli macam-macam kripik (*chips*) dan ikan goreng, biasanya berupa ikan Cod, dibungkus dalam kertas dan dibawa pergi. Jadi makanannya tidak di nikmati di tempat itu.

11. *Grill Room*

Grill Room (Rotisserie) Adalah suatu restoran yang menyediakan bermacam-macam daging panggang.pada umumnya antara restoran dengan dapur dibatasi oleh sekat dinding kaca sehingga para tamu dapat memilih sendiri potongan daging yang di kehendaki dan melihat sendiri bagaimana memasaknya. *Grill Room* kadang-kadang disebut juga sebagai *Steak House*

12. *Inn Tavern*

Inn Tavern ialah suatu restoran dengan harga cukupan yan gdi kelola oleh perorangan ditepi kota. Suasananya di buat sangat dekat dan ramah dengan tamu-tamu, sedangkan hidangannya pun lezat-lezat.

13. *Night Club*

Night Club ialah suatu restoran yang pada umumnya mulaidi buka menjelang larut malam, menyediakan makan malam bagi tamu-tamu yang ingin santai. Dekorasinya mewah, pelayanannya megah. Band merupakan kelengkapan yang diperlukan. Para tamu dituntut berpakaian resmi dan rapisehingga menaikkan gengsi.

14. *Pizzeria*

Pizzeria adalah suatu restoran yang khusus menjual pizza. Kadang- kadang juga berupa *spaghetti* serta makanan khas *italia* yang lain.

15. *Pan Cake House/Creperie*

Pan Cake House/Creperie ialah suatu restoran yang khusus menjual *Pan Cake* serta *Crepe* yang diisi dengan berbagai macam-macam manisan di dalamnya.

16. *Pub*

Pub Pub pada mulanya merupakan tempat hiburan umum yang mendapatkan izin untuk menjual bir serta minuman alkohol lainnya. Para tamu mendapatkan minumannya dari counter (meja panjang yang membatasi dua ruangan). Pengunjung dapat menikmatinya sambil berdiri atau sambil duduk di meja makan. Hidangan yang tersedia berupa snack seperti *pies* dan *sandwich*. Sekarang kita bisa mendapatkan banyak hidangan pengganti di pub.

17. *Snack Bar/cafe/Milk Bar*

Snack Bar/Cafe/Milk Bar adalah semacam restoran cukup yang sifatnya tidak resmi dengan pelayanan cepat, dimana para tamu mengumpulkan makanan mereka di atas baki yang di ambil dari atas counter dan kemudian membawanya ke meja makan. Para tamu bebas memilih makanan yang di sukainya. Makanan yang disediakan pada umumnya adalah *hamburger*, *sausages* dan *sanwich*.

18. *Specially* restoran

Specially restoran adalah suatu restoran yang suasananya dan dekorasi seluruhnya di sesuaikan dengan tipe khas makanan yang di sajikan atau

temannya.

19. Terrace restoran

Terrace restoran adalah suatu restoran yang terletak di luar bangunan, namun pada umumnya masih berhubungan dengan hotel maupun restoran induk

20. Gourment restoran

Gourment restoran adalah restoran yang menyelenggarakan pelayanan makanan dan minuman untuk orang yang berpengalaman luas dalam bidang rasa makanan dan minuman.

21. Family type restoran

Familly type restoran adalah suatu restoran yang sederhana yang menghadirkan makanan dan minuman dengan harga tidak mahal.

22. Main dining room

Main dining room adalah suatu restoran atau ruang makan utama yang pada umumnya terdapat di hotel-hotel besar, dimana penyajiannya secara reuni.