

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Hotel

1. Pengertian Hotel

Kata hotel berasal dari Bahasa Latin, yaitu *hospitium* yang artinya ruangan tamu. Kata *hospitium* dipadukan dengan kata *hospes* dari Bahasa Prancis, menjadi *hospice*. Dalam perkembangannya, kata *hospice* berubah menjadi *hostel*. Lambat laun huruf “S” pada kata hostel tersebut dihilangkan, sehingga berubah menjadi hotel (Agusnawar 2002:13).

Kata hotel mempunyai banyak pengertian yang masing-masing berbeda dalam penguraiannya. Ada dua pendapat tentang pengertian hotel yaitu:

- Menurut Agusnawar (2002:13), hotel 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 komersil, serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi.

Berdasarkan penjabaran di atas, maka pengertian hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang dikelola secara komersil, yang menyediakan pelayanan penginapan, makan, minum, kepada para tamu yang tinggal untuk sementara waktu di tempat tersebut

2. Klasifikasi Hotel

Menurut Bagyono (2014:73), hotel dapat diklasifikasikan menjadi 8 kategori, yaitu:

a. Luas dan Jumlah Kamar

- 1) Hotel Kecil (*small hotel*), adalah hotel yang memiliki lebih 25 kamar atau kurang dari 100 kamar.
- 2) Hotel Menengah (*above average hotel*), ialah hotel yang memiliki lebih dari 100 kamar atau kurang dari 300 kamar.
- 3) Hotel Besar (*large hotel*), yaitu hotel yang memiliki lebih dari 300 kamar.

b. Jenis Tamu yang Menginap

- 1) Hotel keluarga (*family hotel*), adalah hotel yang dirancang untuk keluarga.
- 2) Hotel bisnis (*business hotel*), adalah hotel yang dirancang untuk para usahawan.
- 3) Hotel wisata (*transit hotel*), adalah hotel yang dirancang untuk para wisatawan.
- 4) Hotel transit (*transit hotel*), adalah hotel yang dirancang khusus untuk orang-orang yang melakukan persinggahan sementara dalam suatu perjalanan

- 5) Hotel perawatan Kesehatan (*cure hotel*), adalah hotel yang dirancang untuk orang-orang yang sedang menginginkan penyembuhan dari suatu penyakit atau meningkatkan kesehatannya.
- 6) Hotel konvensi (*Convention hotel*), adalah hotel yang dirancang untuk keperluan orang-orang yang menyelenggarakan kegiatan konvensi.

c. Lama Tamu Menginap

- 1) *Transient hotel*, yaitu hotel dimana para tamunya menginap hanya untuk satu atau dua malam.
- 2) *Semi-residential hotel*, yaitu hotel dimana para tamunya lebih dari 12 malam sampai satu minggu.
- 3) *Residential hotel*, yaitu hotel dimana para tamunya menginap untuk jangka waktu lama, lebih satu minggu.

d. Lokasi

- 1) *Mountain hotel*, adalah hotel yang terletak di daerah pegunungan.
- 2) *Beach hotel*, adalah hotel yang terletak di tepi pantai.
- 3) *City hotel*, adalah hotel yang berlokasi di perkotaan.
- 4) *Highway hotel*, adalah hotel yang terletak di tepi jalan bebas hambatan dan biasanya diantara dua kota.
- 5) *Airport hotel*, adalah hotel terletak tidak jauh dari bandara.
- 6) *Resort hotel*, adalah hotel yang berlokasi di kawasan wisata

e. Lamanya Buka dalam Setahun

- 1) *Seasonal hotel*, yaitu hotel yang hanya buka pada waktu-waktu tertentu dalam setahun (3 bulan, 6 bulan, 9 bulan)

2) *Year-round hotel*, yaitu hotel yang buka sepanjang tahun.

f. Berdasarkan Tarif Kamar

1) *Economy class hotel*, ialah hotel yang memiliki tarif kelas ekonomi (harga kamar relative murah)

2) *First class hotel*, yaitu hotel dengan tarif kamar mahal.

3) *Deluxe and Luxury hotel*, yaitu hotel yang memiliki harga kamar sangat mahal.

g. Unsur atau Komponen Harga Kamar (Type of Plan)

4) *European Plan Hotel (EP)*, ialah hotel yang menetapkan bahwa harga kamar hanya untuk kamar saja.

5) *Continental Plan Hotel (CP)*, ialah hotel yang menetapkan bahwa harga kamar termasuk makan pagi.

6) *Modified American Plan Hotel (MAP)*, ialah hotel yang menetapkan bahwa harga kamar termasuk dua kali makan (makan pagi, siang atau malam).

7) *Full American Plan (FAP)*, yaitu harga kamar termasuk tiga kali makan.

B. Restoran

1. Pengertian Restoran

Menurut Marsum (2005:7) , restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara *comercial*, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum. Restoran berarti uang, karena itu harus tahu pasti bagaimana mengelolanya, bagaimana cara membuat tamu-tamu

senang dan puas sehingga mereka selalu berkeinginan untuk menjadi langganann restoran, banyak hal banyak hal ditempuh agar tujuan operasi restoran dapat terwujud dengan baik.

Sedangkan menurut Sihite (2000 : 50) restoran merupakan suatu tempat dimana seseorang yang datang menjadi tamu yang akan mendapatkan pelayanan untuk menikmati makanan, baik pagi, siang, ataupun malam sesuai dengan jam bukanya dan oleh tamu yang menikmati hidangan itu harus membayar sesuai dengan harga yang ditentukan sesuai daftar yang disediakan di restoran itu.

2. Macam-macam Tipe Restoran

Menurut Marsum (2005:8), terdapat berbagai macam tipe restoran yaitu:

a. *A'la Carte Restaurant*

Restoran yang telah mendapatkan izin penuh untuk menjual makanan lengkap dengan banyak variasi dimana tamu bebas memilih sendiri makanan yang mereka inginkan. Tiap-tiap makanann didalam restoran jenis ini mempunyai harga sendiri-sendiri

b. *Table D'hote Restaurant*

Restoran yang khusus menjual menu *table D'hote* yaitu suatu susunan menu yang lengkap (dari hidangan pembuka sampai dengan hidangan penutup) dan tertentu , denagn harga yang ditentukan pula.

c . *Coffee shop* atau *Brasserie*

Restoran yang pada umumnya berhubungan dengan hotel, suatu tempat dimana tamu bisa mendapatkan makanan pagi, makan siang, dan makan malam secara cepat dengan harga yang cukupan. Pada umumnya sistem pelayanannya adalah *American service* dimana yang diutamakan adalah kecepatannya. *Ready on plate service* artinya makanan sudah diatur dan disiapkan diatas piring, kadang- kadang penyajiannya dilakukan dengan cara *buffet* atau prasmanan.

d . Cafeteria atau *cafe*

Restoran kecil yang mengutamakan penjualan *cake* (kue-kue), *sandwich* (roti isi), kopi dan teh. Pilihan makanannya terbatas dan tidak menjual minuman yang beralkohol.

e . *Canteen*

Restoran yang berhubungan dengan kantor, pabrik, atau sekolah, tempat dimana dan para pelajar bisa mendapatkan makanan siang dan *coffee break*, yaitu acara minum kopi disertai makanan kecil untuk selingan jam kerja, jam belajar , ataupun dalam acara rapat-rapat dan seminar.

f . *Continental* Restoran

Suatu restoran yang menitik-beratkan hidangan *continental* pilihan yang pelayanan *elaborate* atau megah. Suasannya santai, susunanya agak rumit, disediakan bagi tamu yang ingin makan

secara santai atau rilek.

g. *Carvery*

Suatu restoran yang sering berhubungan dengan hotel dimana para tamu dapat mengiris sendiri hidangan panggang sebanyak mereka inginkan dengan harga hidangan yang sudah ditetapkan.

h. *Dining room*

Suatu restoran yang tidak lebih ekonomis daripada tempat makan biasa. pada dasarnya disediakan untuk para tamu yang tinggal di hotel, namun juga terbuka bagi para tamu dari luar.

i. *Discotheque*

Suatu restoran yang pada prinsipnya berarti juga tempat dansa sambil menikmati alunan musik. Kadang-kadang juga menampilkan *live-band*. Bar adalah salah satu fasilitas utama untuk sebuah diskotik. Hidangan yang tersedia pada umumnya berupa *snack*.

j. *Fish and chip shop*

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 dinikmati di tempat itu.

k. *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 dikehendaki dan melihat sendiri bagaimana masakannya. *Grill room* kadang disebut *steak house*.

l . *Inn tavern*

Suatu restoran dengan harga cukupan yang dikelola oleh perorangan ditepi kota. Suasananya dibuat sangat dekat dan ramah dengan tamu-tamu, sedangkan hidangannya pun lezat-lezat.

m . *Night Club* atau *Super Club*

Suatu restoran yang pada umumnya mulai dibuka menjelang larut malam bagi tamu-tamu yang ingin santai. Dekorasinya mewah, pelayanannya megah. Band merupakan kelengkapannya yang diperlukan. Para tamu dituntut berpakaian resmi dan rapi sehingga mengenakan gengsi.

n . *Pizzeria*

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

o . *Pan cake house* atau *Creperie*

Suatu restoran yang khusus menjual *pan cake* serta crepe yang diisi dengan berbagai macam manisan didalamnya

p . *Pub*

Suatu restoran dengan model tempat hiburan umum yang mendapat izin untuk menjual bir serta minuman beralkohol lainnya. Para tamu mendapatkan minumannya dari *counter*(meja panjang

yang membatasi dua ruangan). Pengunjung dapat menikmatinya sambil berdiri atau sambil duduk di meja makan .

q. *Snack* atau *Cafe* atau *Milk Bar*.

Suatu restoran cukuran yang sifatnya tidak resmi dengan pelayanan cepat, dimana para tamu mengumpulkan makanannya mereka di atas baki yang diambil dari atas *counter* dan kemudian membawanya ke meja makan. Para tamu bebas memilih makanan yang disukainya. Makanan yang disediakan pada umumnya adalah *hamburger, sausages, dan sandwich*.

r. *Specialty* Restoran

Sebuah restoran yang suasana dan dekorasi seluruhnya disesuaikan dengan tipe khas makanan yang disajikan atau temanya. Restoran-restoran semacam ini menyediakan masakan Cina, Jepang, India, Italia, dan sebagainya.

s. *Terrace* restoran

Sebuah restoran yang terletak di luar bangunan, namun berhubungan dengan hotel maupun restoran induk. Di negara-negara barat pada umumnya restoran tersebut hanya buka pada waktu musim panas saja.

t. *Terrace* restoran

Sebuah restoran yang terletak di luar bangunan, namun berhubungan dengan hotel maupun restoran induk. Di negara-negara barat pada umumnya restoran tersebut hanya buka pada

waktu musim panas saja.

u . *Gourment* restoran

Sebuah restoran yang menyelenggarakan pelayan makan dan minum untuk orang-orang yang berpengalaman luas dalam bidang rasa makanan dan minuman. Keistimewaan restoran ini adalah makanan dan minumannya yang lezat-lezat, pelayanannya megah dan harganya cukup mahal.

v . *Family Type* Restoran

Suatu restoran sederhana yang menghadirkan makanan dan minuman dengan harga tidak mahal, terutama disediakan untuk tamu-tamu keluarga maupun rombongan.

w . *Main Dining Room*

Suatu restoran atau ruang makan utama yang pada umumnya terdapat dihotel-hotel besar, dimana penyajiannya makanannya secara resmi, pelan tapi pasti terikat oleh suatu pertauran yang ketat. Pelayanannya bisa mempergunakan pelayanan ala perancis atau rusia. Tamu-tamu yang hadirpun pada umumnya berpakaian resmi atau formal.

C. Dapur

1. Pengertian Dapur

Menurut Sihite (2000:1) Dapur adalah suatu ruangan atau tempat yang khusus serta tersendiri didalam suatu bangunan yang mempunyai alat dan perlengkapan untuk memasak makanan. Dalam usaha penjualan makanan, mutu dari suatu makanan sangat penting dan perlu diperhatikan,

karena akan menentukan keberhasilan suatu penjualan yang dikomersilkan.

2. Fungsi Dapur

Menurut Sihite (2000:1) dapur memiliki fungsi sebagai berikut:

- 1) Pusat kegiatann 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 pengolahan 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, lalat 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. *Cook Helper*

Menurut Komar (2014:47), *cook helper* adalah bagian dari *Food and Beverage Department*, seksi *kitchen*, yang atasan langsungnya adalah *cook*.

1) Tugas Pokok

- a) Membantu pelaksanaan pengolahan makanan yang diproses oleh *cook*
- b) Melaksanakan persiapan bahan-bahan makanan yang diperlukan
- c) Menjaga kebersihan dan kesehatan lingkungan kerja
- d) Melaksanakan perintah atasan untuk mengambil dan mendistribusikan bahan makanan dari gudang ke seksi yang memerlukan
- e) Menghadiri *briefing* yang diberikan atasan setiap hari
- f) Membantu menangani pengolahan makanan dibawah bimbingan *cook*
- g) Melaksanakan pembersihan area kerja

2) Tanggung Jawab

- a) Produk : membantu menangani pengolahan makanan atas bimbingan *cook*
- b) Peralatan : bertanggung jawab atas kelengkapan, kebersihan, pemeliharaan, serta penyimpanan peralatan dapur.
- c) Operasional : menangani penyiapan komoditi dan “*Mise en Place*” dan melaksanakan perintah yang diberikan oleh atasannya dengan patuh

E. Macam- macam potongan

Meurut Bartono (2010) macam-macam potongan sesuai dengan petunjuk resep, bahan yang akan dimasak perlu dipotong (*cutting*) dengan bentuk tertentu

yaitu :

- Potongan untuk sayuran dan kentang.
- Potongan untuk daging.
- Potongan untuk ikan
- Potongan untuk buah

1. Potongan untuk sayuran

Sayuran dibentuk demi keindahan penyajiannya. Bentuk potongan sayuran bervariasi, ada berbagai macam antara lain:

- a. *Paysanne*. Berbentuk irisan tipis. Jika dapat dibentuk berukuran 1 x 1 cm, misalnya pada wortel, kentang, dan lobak.
- b. *Julienne*. Berbentuk irisan halus memanjang 2-3 cm, untuk daun bawang, kubis, dan wortel.
- c. *Brunois*. Potongan halus kecil-kecil 1/3 cm untuk kentang, wortel, dan lobak yang dapat dibentuk halus.
- d. *Dice*. Potongan persegi untuk bahan tebal atau tipis, misal tomat.
- e. *Macedoine*. Potongan kubus ukuran 1 x 1 cm untuk buah, kentang, wortel, dan lobak
- f. *Maximes*. Potongan kubus besar 2 x 2 cm, seperti macedoine tetapi lebih besar

Kentang memiliki berbagai variasi potongan guna memperindah tampilannya, misalnya seperti potongan dibawah ini.

- a. *Paysanne*. Diiris tipis.
- b. *Julienne*. Diiris panjang halus.

- c. *Alumette*. Diiris panjang seperti korek api.
- d. *Dice*. Diiris seperti kubus.
- e. *Batonette*. Diiris persegi panjang 3 cm, bentuk kotak.
- f. *Savonete*. Dipotong seperti sabun kecil.
- g. *Lozenge*. Diiris tipis bentuk berlian (diamond)

2. Potongan untuk daging sapi

Untuk daging sapi, variasi potongannya adalah sebagai berikut :

- *Goujons*. Dipotong sebesar ibu jari.
- *Filet*. Potongan tanpa tulang.
- *Escalope*. Potongan tipis lebar.
- *Emince*. Potongan tipis tapi tidak terlalu lebar.
- *Hache*. Potongan hasil giling (minced).
- *Rolls*. Tipis lebar dan digiling.
- *Paupiette*. Seperti roll tetapi diisi sayuran.
- *Grenadine*. Potongan tak menentu.
- *Chop*. Potongan daging rusuk dengan tulang.
- *Tornedos*. Potongan bulat melintang berukuran kecil.
- *Cubes*. Potongan dadu berukuran 1 x 1.

3. Potongan untuk ikan

Ikan memiliki potongan khas sesuai bentuk tubuhnya, misalnya:

- *Supreme*. Ikan utuh tanpa isi perut.

- *Goujons*. Potongan sebesar ibu jari, seperti pada daging.
- *Troncon*. Potongan ikan tubuh lebar.
- *Darne*. Potongan melintang pada ikan tubuh bulat.
- *Flakes*. Potongan tak menentu dan kecil-kecil.
- *Filet*. Potongan tanpa tulang.
- *Cubes*. Potongan dadu, seperti pada daging.
- *Strips*. Potongan persegi panjang.
- *Emince*. Potongan iris tipis tidak lebar.
- *Hache*. Ikan giling, dengan dicincang.

4. Potongan untuk buah

- *Parisienne*. Jenis potongan ini berbentuk bulat padat seperti bola, diameter mangkuk melon baller ini bervariasi dari sekitar 1 sentimeter sampai 3 sentimeter (sekitar 3/8 inci sampai 1 inci).
- *Macedoine*. Potongan sayuran dan buah berbentuk dadu 1 x 1 x 1 cm.
- *Choped*. Jenis potongan yang tidak mempunyai bentuk yang pasti. Kegunaan dari potongan ini adalah sebagai hiasan atau isian.
- *Wedgest*. Potongan yang berbentuk setengah lingkaran.