

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 SK Menteri Perhubungan No: Pm 10/Pw301/Phb 77 (dalam Rumekso, 2005:1), hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil, yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan berikut makan dan minum.

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. 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.

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

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

- 2) *Continental Plan Hotel (CP)*, ialah hotel yang menetapkan bahwa harga kamar termasuk makan pagi.
- 3) *Modified American Plan Hotel (MAP)*, ialah hotel yang menetapkan bahwa harga kamar termasuk dua kali makan (makan pagi, siang atau malam).
- 4) *Full American Plan (FAP)*, yaitu harga kamar termasuk tiga kali makan.

B. Food and Beverage Department

Food and Beverage Department adalah bagian penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman serta bagian terbesar di suatu hotel setelah bagian kamar. Secara keseluruhan, bidang ini mempunyai ruang lingkup yaitu pengadaan bahan (*preparations*), pengolahan (*productions*), penyajian (*services*), dan perawatan peralatan (*stewarding*), (Sihite, 2000:1).

Di samping mempunyai fungsi sebagai sarana pelengkap utama di sebuah hotel, bagian makanan dan minuman ini mempunyai peranan yang amat sangat penting dari segi sumber pendapatan hotel. Apabila bagian ini dikelola secara professional maka akan mendatangkan keuntungan yang tidak sedikit. Dan tidak jarang, hasil penjualan makanan dan minuman dari suatu hotel hampir sebanding dengan hasil penjualan kamarnya, yang mana bagian ini merupakan sarana yang mutlak harus disediakan hotel untuk dapat dikategorikan ke dalam hotel berbintang (Sihite, 2000:15).

Bagian makanan dan minuman mempunyai dua kelompok besar, yang mana antara satu dengan yang lain saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan. Namun kegiatan yang ada didalamnya memerlukan pengendalian dan pengawasan secara

khusus, disamping keterampilan yang dimiliki juga harus secara khusus. Dua kelompok atau bagian tersebut adalah *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*.

C. *Food and Beverage Service*

Tata hidangan yang didalam bahasa Inggris disebut “*Food and Beverage Service*” adalah bagian yang bertanggung jawab atas pelayanan makanan dan minuman di hotel. Bagian ini mempunyai fungsi yang amat penting di departemen makanan dan minuman hotel, karena bagian inilah yang berhubungan secara langsung dengan tamu-tamu pembeli. Lebih jauh boleh dikatakan bagian ini dapat mengangkat citra hotel bila dapat melakukan pelayanan makanan dan minuman yang memuaskan, (Sihite, 2000: 16).

D. *Room Service*

1. Pengertian *Room Service*

Room service adalah salah satu bagian di bawah *Food and Beverage Service* yang mengelola penjualan makanan dan minuman yang diantar langsung ke kamar tamu yang menginap di hotel. Letak atau area *room service* adalah dekat *main kitchen* (dapur utama) dan dekat *service bar* (Sugiarto dan Sulartiningrum, 2003: 115).

Sedangkan menurut Sihite (2000:216), *room service* adalah salah satu sub bagian dari bagian *Food and Beverage* yang menyajikan makanan atau minuman kepada tamu hotel di kamarnya. Pada umumnya *room service* beroperasi 24 jam

penuh sehingga dengan demikian tamu *check-in* ataupun *check-out* sesudah jam 10 atau 11 malam tak akan mendapat kesulitan untuk mendapatkan makanan atau minuman apabila memerlukannya.

2. Fungsi *Room Service*

Menurut Ekawatiningsih, Komariah dan Purwanti (2008:431), pada pokoknya fungsi *room service* sama dan sejalan dengan *restaurant* dan *bar*. Kalau *restaurant* dan *bar* menjual dan menyajikan makanan dan minuman di restoran atau *bar*, sedangkan *room service* di kamar-kamar hotel. Dalam fungsi ini juga termasuk mengambil pesanan (*taking the order*), menyiapkan, menyajikan di kamar dan mengambil kembali peralatan yang telah digunakan dari kamar.

Selain itu, *room service* juga bertujuan untuk mendapatkan serta meningkatkan keuntungan (laba) hotel. Nama baik hotel perlu dipertahankan, ditingkatkan demi tercapainya tujuan yang diharapkan. Untuk itu, perlu ditingkatkan keterampilan dalam pelayanan dan tetap berusaha memberi pelayanan yang memuaskan.

3. Operasi *Room Service*

Menurut Ekawatiningsih, Komariah dan Purwanti (2008:433), pada umumnya *room service* beroperasi selama satu hari penuh siap menyajikan makanan dan minuman untuk *breakfast* (makan pagi), *lunch* (makan siang), *dinner* dan *supper* (makan malam).

Puncak kesibukan di *room service* biasanya terjadi pada waktu makan pagi. Di samping operasi tersebut di atas, *room service* juga melaksanakan tugas-tugas tertentu, seperti misalnya:

- a. Mempersiapkan buah-buahan, minuman dan lain-lainnya di kamar tamu VIP atau kamar tertentu (*President rooms*).
- b. Melaksanakan pesanan makan dan minuman tamu (*lunch boxes*) untuk keperluan tamu selama bertamasya.

Sebagaimana *restaurant* dan *bar*, tugas pokok *room service* juga meliputi:

a. *Preparation*

Menyiapkan dan mengatur segala peralatan yang diperlukan, termasuk ruang kerja. Menjaga agar segala sesuatunya siap dan cukup untuk dipakai operasi.

b. *Order taking*

Mengambil dan mencatat pesanan tamu secara tepat, baik yang langsung melalui telepon ataupun tertulis melalui *door knob menu*.

c. *Service*

Menyajikan makanan dan minuman secara tepat dan benar, baik mengenai jenis dan jumlah hidangan, waktu dan nomer kamar yang memesan serta alat yang dipergunakan.

d. *Clear-up*

Mengambil serta memeriksa semua alat-alat *room service* yang telah digunakan, dan selanjutnya membawa ke tempat pencucian.

- 1) Harus berusaha agar operasi selalu sukses, sehingga dapat meningkatkan hasil penjualan dan keuntungan.
- 2) Selalu tetap menjalin kepuasan tamu dengan memberikan *service* yang baik serta suasana yang menyenangkan.
- 3) Harus selalu menggunakan dan memelihara semua peralatan *room service* secara tepat dan benar. Pengawasan harus dilakukan dengan teratur dan melakukan perbaikan seperlunya.
- 4) Menjaga kebersihan tempat kerja dan semua peralatan yang digunakan adalah mutlak perlu. Hal ini lebih menjamin kesehatan para petugas dan juga keamanan tamu dari penularan penyakit.

Untuk dapat melaksanakan tugas dan kewajiban secara baik dan benar, maka perlu adanya kerja sama yang harmonis. Kerja sama ini diperlukan tidak hanya antara petugas *room service* dengan petugas-petugas dari seksi atau bagian lain yang ada di hotel. Seksi atau bagian yang sangat erat hubungannya dengan tugas dan kewajiban *room service* adalah *kitchen (cook)*, *bar (bartender)*, *steward (dishwasher)*, *housekeeping (room-boy/maid)* dan *front office (bell-boy)*. Dengan terciptanya suasana kerja yang baik dan harmonis maka akan dapat meningkatkan produktivitas kerja, lebih tepat dan efisien. Pelayanan yang diberikan kepada tamu tambah baik, akan lebih menjamin kepuasan tamu dan dengan sendirinya akan dapat meningkatkan hasil penjualan dan keuntungan hotel.

4. Peralatan *Room Service*

Menurut Ekawatiningsih, Komariah dan Purwanti (2008:434), pada dasarnya, *equipment* (peralatan) untuk *service* yang dipergunakan di *room service* kebanyakan sama dengan yang dipakai di *restaurant*, seperti jenis *chinaware*, *glassware*, *silverware* dan *linen*. Di samping itu, ada beberapa peralatan penting dan khusus biasanya digunakan sebagai perlengkapan kantor *room service* adalah:

a. *Telephone*

Suatu alat perhubungan yang dapat menangkap (menerima) dan mengirim suara ke satu tempat. Pesawat telepon dipakai menerima pesanan makanan dan minuman secara langsung dari tamu, dan juga untuk memberikan penerangan atau penjelasan kepada tamu oleh *Order Taker*. Jenis dan sistemnya ada bermacam-macam.

b. *Time Stamp* (alat pencap waktu)

Suatu jam yang dapat mencap waktu tertentu pada saat digunakan di atas permukaan alat yang di cap (*order pad*). Alat ini digunakan untuk mencatat jam berapa pesanan makanan dan minuman tamu dikirim ke kamar.

c. *Room Rack* (rak nomor kamar)

Suatu rak di mana tercantum nomor-nomor kamar hotel secara teratur. Pada rak ini akan ditaruh nama-nama tamu yang menginap di hotel sesuai dengan nomor kamarnya.

Di samping itu, alat-alat keperluan kantor lainnya adalah meja (tempat *order taker* menulis pesanan) kursi dan lain-lainnya. Demikian juga peralatan yang dipergunakan untuk *service* pada pokoknya hampir sama dengan yang dipakai di *restaurant*. Ada satu alat tertentu yang hanya digunakan di *room service* disebut

“trolley” (*service trolley* atau *room service table*). Ini adalah suatu meja makan yang pada setiap kakinya berisi roda, digunakan khusus untuk melayani tamu di kamar.

Meja ini dapat di dorong atau dijalkan, dan juga biasanya dapat dilipat. Meja ini dilengkapi pula dengan “heater” (alat pemanas) untuk menjaga agar makanan panas yang akan disajikan tetap panas sampai di kamar tamu. Demikian pula mengenai supplies yang digunakan di *room service* hampir serupa dengan yang dipakai di *restaurant*.

Pada pokoknya ada dua macam menu yang dipakai di *room service* yaitu:

a. *Breakfast menu* (menu untuk makan pagi)

Menu ini mungkin *a'la carte* atau *tabel d'hote*. Sedangkan makanan dan minuman yang dijual dapat berupa *simple breakfast (continental breakfast)* atau *full breakfast (English* atau *America* atau *Club Breakfast)* atau *Indonesia breakfast*. Sering juga *breakfast menu* untuk *room service* ini disebut “*Door Knob Menu*” karena tamu yang memesan makanan dan minuman akan menggantungkan menu itu di pintu kamarnya setelah menu itu ditulisnya sendiri sesuai dengan apa yang dipesan.

b. *Complete Menu* (menu lengkap)

Pada umumnya menu ini bersifat *a'la carte* baik untuk *breakfast, lunch, dinner, supper* dan lain-lainnya. Biasanya dilengkapi juga dengan berbagai minuman seperti *beers, spirits, liqueurs, wines* dan minuman campuran.

c. *Other supplies*

Sedangkan macam-macam *supplies* yang biasanya digunakan adalah *paper napkin* dan *coaster*.

5. Pengambilan Pesanan

Menurut Ekawatiningsih, Komariah dan Purwanti (2008:436), para tamu hotel di samping dapat membeli dan menikmati makanan dan minuman di *restaurant* atau *bar*, dapat menikmati di kamar sendiri. Untuk itu para tamu dapat memesannya melalui *room service*. Pesanan makanan melalui *room service*, pada umumnya ada dua cara:

a. Secara tertulis

Para tamu dapat memesan makanan dan minuman dengan cara menuliskannya pada *menu list* yang disediakan untuk itu.

Cara ini biasanya digunakan untuk makan pagi dengan menggunakan *breakfast menu (Door Knob Menu)*. Berdasarkan atas pesanan yang tertulis di *menu list*, *order*

taker lalu mencatatnya ke dalam *order pad*.

b. Secara lisan

Di samping cara tersebut di atas, tamu dapat pula memesan makanan dan minuman secara langsung ke *room service* melalui telepon. Pesanan melalui

telepon diterima dan dicatat oleh *order taker* dengan sebagaimana mestinya, di dalam *order pad*.

Ada dua cara yang biasanya dipakai dalam mencatat pesanan makanan dan minuman ke dalam *order pad*, cara tersebut adalah :

a. *Duplicate checking system* (rangkap dua)

Pencatat pesanan dalam *order pad* dibuat rangkap dua. Rangkap pertama (aslinya) digunakan untuk mengambil pesanan makanan di *kitchen*, atau pesanan minuman di *bar*. Sedangkan rangkap dua dikirim ke *cashier* untuk dibuat rekening makanan dan minuman.

b. *Triplicate checking system* (rangkap tiga)

Dalam cara ini, *order pad* dibuat rangkap tiga. Rangkap pertama dan kedua sama seperti di atas, sedangkan rangkap ketiga dipakai oleh *waiter* dalam mempersiapkan alat-alat yang diperlukan untuk menyajikan makanan dan minuman.

Cara (*procedures*) yang biasanya dilaksanakan di *room service* di dalam mengambil pesanan-pesanan tamu melalui telepon adalah :

a) Menerima dan menjawab telepon tamu

Hal ini harus dilakukan secara sopan, jelas dan benar. Dengarkanlah secara sabar dan tenang pembicaraan tamu. Jangan sekali-kali mengganggu pembicaraan tamu.

b) Membantu tamu apabila diperlukan

Apabila diminta oleh tamu, berikanlah keterangan seperlunya secara jelas dan benar. Tawarkanlah makanan dan minuman secara sopan, jangan memaksa.

c) Mencatat pesanan tamu

Pesanan tamu harus ditulis secara jelas, benar dan lengkap di dalam *order pad*.

d) Memeriksa kembali pesanan

Untuk menghindari kesalahan, baca kembali apa yang ditulis dihadapan tamu.

Perbaiki kembali apabila ada kesalahan. Setelah itu *order pad* lalu dicap pada *time stamp* dan kemudian diberikan kepada *waiter*.