

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Hotel**

##### **1. Definisi Hotel**

Menurut Chair (2017:1), perhotelan merupakan salah satu bisnis industri pariwisata yang sangat kompleks dengan beragam variasi di siplin ilmu serta dinamika lingkup pekerjaanya. Hotel sendiri memiliki arti suatu bisnis jasa atau pelayanan yang menyediakan akomodasi serta dikelola secara komersial yang disediakan bagi tiap orang untuk memperoleh pelayanan, baik kamar untuk penginapan dan terdapat pelayanan makanan dan minuman, maupun fasilitas-fasilitas lainnya.

Beberapa definisi hotel adalah:

- a. Menurut Sulastiyono (2011:5) definisi hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah wajar sesuai dengan pelayanan yang di terima tanpa adanya perjanjian khusus.
- b. Menurut Marsum (2005:16) 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.

c. Menurut Rumecko (2002:2) Hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan, dan minuman, serta fasilitas- fasilitas lain yang di perlukan, dan di kelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan.

Dari pengertian hotel tersebut, dapat disimpulkan bahwa:

1. Hotel adalah suatu usaha komersial.
2. Hotel di peruntukkan bagi umum.
3. Hotel mempunyai sistem pelayanan.
4. Hotel menggunkan sebagian atau seluruh bangunan yang ada. Selama tamu tinggal di hotel, tentu memerlukan berbagai fasilitas seperti telepon, mencuci pakaian, TV, kolam renang, dan lain- lain.
5. Hotel memiliki fasilitas akomodasi ( kamar), makan dan minum.

## **2. Klasifikasi Hotel**

a. Menurut Darsono (1992:2), berdasarkan jumlah kamarnya, hotel di bagi menjadi:

- 1) Hotel kecil, memiliki kamar di bawah 25 buah kamar.
- 2) Hotel menengah, memiliki 25 sampai 100 kamar.
- 3) Hotel sedang, memiliki 100 sampai 300 kamar.
- 4) Hotel besar, memiliki lebih dari 300 kamar.

b. Menurut Rumecko (2002:3), berdasarkan tarif kamar, *Type of Plan*, hotel di bedakan menjadi:

- 1) *American Plan Hotel*, di mana harga kamar sudah termasuk harga makan yang telah di tentukan, terdiri dari:
- 2) *Full American Plan* (FAP) : harga kamar sudah termasuk makan tiga kali, yaitu *breakfast, lunch, dinner*.
- 3) *Modifiet American Plan* (MAP) : yaitu harga kamar sudah termasuk makan dua kali, yaitu *breakfast* dan *lunch* atau *breakfast* dan *dinner*.
- 4) Bermuda Plan, yaitu sewa kamar sudah termasuk *American Breakfast*.
- 5) *Continental Plan* (CP), yaitu harga kamar sudah termasuk Continental Breakfast.
- 6) *European Plan* (EP), yaitu sewa kamar tidak termasuk harga makan dan minum. Jadi hanya sewa kamar saja, *Room Rate Only*.

### **3. Department di Hotel**

Menurut Sihite (2003:7), ada beberapa *department* di hotel antara lain:

#### **a. Front Office Department.**

Departemen Kantor Depan bertugas menerima pesanan kamar, menerima tamu tanpa pemesanan kamar, memberikan informasi, dan menerima pembayaran dari tamu yang sudah meninggalkan hotel (*Check Out*).

#### **b. Housekeeping Department.**

Departemen Tata Graha bertugas memelihara kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar-kamar tamu, restoran, bar, dan tempat-tempat umum dihotel, termasuk tempat untuk karyawan.

**c. *Food and Beverage Department.***

Departemen makanan dan minuman bertugas menyediakan dan menyajikan makanan dan minuman pada tamu.

**d. *Sales marketing Department.***

Departemen pemasaran bertugas melaksanakan pemasaran produk hotel, promosi, dan penjualan produk hotel.

**e. *Accounting Department.***

Departemen accounting bertugas mengelola keuangan, baik penerimaan maupun pengeluaran hotel.

**f. *Departemen personalia***

Departemen personalia bertugas melaksanakan pemeliharaan dan penggandaan tenaga kerja hotel, pemeliharaan mental dan kesejahteraan tenaga kerja, serta peningkatan pengetahuan dan keterampilan karyawan hotel.

**g. *Engginering Department.***

Departemen teknik bertugas melaksanakan perencanaan, pemasangan dan pemeliharaan gedung, serta perlengkapan hotel lainnya.

**h. *Security Department.***

Departemen keamanan bertugas menjaga dan memelihara keamanan serta ketertiban, baik di dalam maupun di luar lingkungan hotel.

## **B. *Food and Beverage Service Department***

Menurut Komar (2014:309). *Food and beverage service* adalah *departement* yang memberikan jasa pelayanan dan penyajian makanan dan minuman yang dikelola secara profesional dan bersifat komersial dengan tujuan untuk memberikan kepuasan bagi pelanggan serta mendapatkan keuntungan secara finansial. Departemen ini secara khusus terdapat terutama di dalam industri perhotelan. *Food and beverage Service Department* memiliki tanggung jawab dalam hal memenuhi kebutuhan pelayanan yang berkaitan dengan makanan dan minuman kepada para tamu atau pelanggan.

Adapun beberapa tujuan dari *Food and Beverage Service* di antaranya adalah sebagai berikut.

1. Menyediakan dan menawarkan berbagai macam menu makanan dan minuman.
2. Meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan terutama dari segi pelayanan di industri *Food and beverage service*.
3. Memperoleh keuntungan secara finansial sebagai sumber tambahan penghasilan industri perhotelan
4. Meningkatkan reputasi hotel, restoran, dan perusahaan lainnya yang memiliki *Departement Food and Beverage Service* dalam hal pelayanan.

*Food and Beverage Service Department* juga memiliki beberapa fungsi atau peranan penting dalam industri perhotelan, Berikut adalah beberapa fungsi *Food and Beverage Service Department*.

1. Melayani kebutuhan terkait makanan dan minuman bagi para pelanggan.
2. Meningkatkan profit atau keuntungan bagi pihak pengelola atau perusahaan terkait.
3. Memberikan kesan pelayanan yang baik sekaligus menjaga hubungan baik antara pihak pengelola dan para pelanggan.

### **C. *Restaurant***

#### **1. Pengertian *Restaurant***

Menurut Marsum (2005:7), *Restaurant* adalah sebuah bangunan usaha penyedia jasa makan dan minum yang dikelola secara komersial dan dilengkapi dengan peralatan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan penyajian tanpa berpindah-pindah untuk mendapatkan keuntungan/laba.

*Restaurant* sendiri berasal dari kata “*restore*” dalam Bahasa Inggris yang memiliki arti “memulihkan atau memperbaiki”. Maksudnya adalah dengan adanya restoran bisa memulihkan kondisi seseorang yang awalnya kurang baik (lapar) ke kondisi yang lebih baik (kenyang).

#### **2. Jenis-Jenis *Restaurant***

Jenis-jenis restoran dibedakan berdasarkan cara penyajian makanan dan minuman itu sendiri. Menurut Marsum (2005:8), restoran di klasifikasikan menjadi beberapa jenis, diantaranya adalah :

- a. *Ala Carte Restaurant*, adalah jenis restoran yang memiliki menu lengkap yang dapat di pesan per satuan menu dan sifatnya tidak memiliki aturan yang mengikat (bebas).
- b. *Table d'hote*, adalah jenis restoran yang cara penyajiannya berurutan mulai dari menu pembuka, makanan inti, sampai makanan penutup. Restoran jenis ini biasanya erat kaitannya dengan cara penyajian di hotel.
- c. *Continental restaurant*, adalah resto yang memberikan kebebasan kepada para pengunjungnya untuk memilih makanannya sendiri atau bahkan mengiris menu yang disajikan sendiri.
- d. *Speciality restaurant*, adalah jenis restoran yang mengusung tema khusus untuk berbagai acara penting (ulang tahun, pernikahan, jamuan penting, resepsi, dll). Adapun makanan dan minuman yang ditawarkan juga berbeda dengan restoran lainnya.
- e. *Terrace restaurant*, adalah jenis restoran yang berada di luar ruangan atau lebih tepatnya di pelataran hotel. Kalau di negara barat, jenis terrace restaurant ini hanya bisa dibuka saat musim panas.
- f. *Gourmet restaurant*, adalah tempat makan khusus untuk mereka yang paham akan cita rasa makanan, jadi tidak heran kalau menu yang disajikan harganya tidak murah.
- g. *Family restaurant*, adalah jenis restoran khusus yang ditujukan untuk rombongan keluarga yang mungkin ingin mengadakan makan malam bersama, acara keluarga bersama dengan suasana yang sangat santai dan nyaman.

- h. **Main dining room**, adalah jenis restoran dengan ruang makan yang sangat besar dan umumnya ini terdapat pada hotel untuk berbagai acara resmi dan disewakan.
- i. **Coffee Shop**, adalah jenis restoran yang menawarkan suasana santai dengan suguhan menu ringan seperti kue-kue atau makanan siap saji dan juga minuman kopi.
- j. **Cafeteria**, adalah tempat resto yang menawarkan berbagai macam minuman dan makanan seperti sandwich dan roti. Jenis restoran ini biasanya erat kaitannya dengan lingkungan perkantoran.
- k. **Canteen**, adalah jenis restoran yang menawarkan makanan dan minuman dengan harga terjangkau.
- l. **Cervery**, adalah jenis restoran yang biasa berada di motel kecil dan umumnya menghadirkan pilihan menu makan dan minuman sederhana.
- m. **Discotheque**, adalah tempat makan dan minum yang juga menawarkan suasana gemerlap penuh dengan iringan music dan daya tariknya tersendiri. Adapun menu yang ditawarkan biasanya jenis menu siap saji.
- n. **Fish and chip shop**, adalah jenis restoran yang hanya menjual aneka menu ikan dan snack sebagai menu utamanya.
- o. **Grill room**, adalah jenis resto khusus yang menawarkan menu masakan barbekyu sebagai sajian utamanya.

- p. *Intavern*, adalah jenis restoran kecil yang berada di pinggiran kota dan umumnya menyuguhkan berbagai macam makanan siap saji dan minuman kopi.
- q. *Pizzeria*, adalah restoran yang menu utamanya adalah berbagai macam olahan pizza dan pasta.
- r. *Creperie*, adalah restoran yang memiliki berbagai macam pilihan menu serta kreps dan manisan.
- s. *Café*, adalah tempat makan dan minum yang menawarkan suasana santai alias tidak resmi. Menu yang dihidangkan biasanya jenis makanan siap saji.

#### **D. Pelayanan *Restaurant***

##### 1. Tipe Pelayanan

Ada 4 (Empat) macam tipe dasar pelayanan yang terkenal menurut Sugiarto dan Sulartiningrum (1996), yaitu :

##### **a. *Table Service***

*Table service* adalah suatu sistem pelayanan restoran di mana para tamu duduk di kursi menghadap meja makan, dan kemudian makanan maupun minuman diantarkan, disajikan kepada para tamu tadi. Dalam hal ini yang menyajikan makanan dan minuman bisa *waiter* maupun *waitress*. Sistem pelayanan restoran menggunakan *table service* yang terkenal diantaranya adalah: *American Service* (Sistem Pelayanan Ala Amerika), *English Service* (Pelayanan Ala Inggris), *Service Ala Ritz*, *French Service* (Pelayanan Ala Perancis), *Russian Service*.

**b. Counter Service**

*Counter service* adalah suatu sistem pelayanan restoran di mana para tamu yang datang terus duduk di *counter*. Apabila makanan dan minuman yang dipesannya sudah siap maka akan disajikan kepada tamu tadi di atas *counter*. Petugas yang menyajikan makanan dan minuman bisa *waiter*, *waitress*, atau langsung oleh juru masaknya. Pelayanan model ini lebih praktis, hemat tenaga dan waktu.

**c. Self Service**

*Self service* atau kadang-kadang disebut juga dengan *buffet service* ialah suatu sistem pelayanan *restaurant* di mana semua makanan secara lengkap (dari hidangan pembuka, *soup*, hidangan utama, hidangan penutup, dan sebagainya) telah ditata dan diatur dengan rapi di atas meja hidang atau meja prasmanan. Para tamu secara bebas mengambil sendiri hidangannya sesuai dengan selera maupun kesukaannya. Sedangkan untuk minuman panas, seperti teh atau kopi, pada umumnya disajikan kepada tamu oleh petugas.

**d. Buffet Service**

Dalam *buffet service* tamu mengambil makanan dari meja *buffet*. *Buffet* dan penataan makanan di meja dapat bervariasi dari yang sangat sederhana, seperti sup dan *salad*, hingga *buffet* yang variatif, seperti yang sering dilihat pada restoran-restoran mewah. Banyak restoran komersial yang membangun reputasinya pada variasi dan beranekaragamnya meja buffet yang mereka tawarkan.

**e. *Carry Out Service***

*Carry out service* kadang-kadang disebut juga sebagai *Take out service* yaitu sistem pelayanan restoran di mana tamu datang untuk membeli makanan yang telah siap atau disiapkan terlebih dahulu, dibungkus dalam *box* (kotak) untuk dibawa pergi. Jadi makanan tidak dinikmati di tempat itu; mungkin dibawa pulang untuk dinikmati bersama keluarga, dibawa piknik, ke kantor, ke pabrik, kekampus, dan sebagainya.

2. Tahapan Pelayanan pada *restaurant*, Menurut Sihite (2000:180) :

a. *Welcoming* :

Berdiri di depan untuk menyambut tamu lalu mengucapkan salam (*Greeting*) dengan baik dan ramah.

Contoh: Selamat Pagi, Selamat Siang, Selamat Malam.

b. Menanyakan tentang Reservasi :

Memastikan tamu sudah reservasi atau belum dan untuk berapa orang yang akan datang.

c. Mengantar tamu :

Mempersilakan tamu duduk di tempat yang telah disediakan, serta membantu tamu menarik kursi dan mendorong kursi secara perlahan kedalam saat tamu akan duduk.

d. *Waiter* atau *waitress* mengisi air es :

Mengisi air es secukupnya.

e. Menyerahkan Buku *menu* kepada tamu :

Memastikan sebelum di berikan kepada tamu dalam keadaan bersih dan baik, Lalu berikan buku *menu* dalam keadaan terbuka, setelah itu berikan waktu pada tamu untuk mempelajari *menu* dan jangan membuat tamu tergesa-gesa untuk menyampaikan pesannya.

f. Menerima pesanan tamu :

Menulis apa yang dipesan oleh tamu dan tanyakan tentang hal-hal khusus yang di inginkan oleh tamu saat memesan makanan dan minuman.

g. Mengulangi kembali apa yang di pesan oleh tamu :

Memastikan apa yang di pesan oleh tamu tidak salah, agar menghindari terjadinya komplain saat makanan atau minuman di sajikan pada tamu.

h. Menginformasikan catatan *captain order* kepada *cashier* :

Agar *cashier* menginformasikan kepada pihak *kitchen* untuk membuatkan orderan sesuai yang di pesan tamu.

i. Mempersiapkan peralatan makanan :

Mempersiapkan peralatan makanan dari section pelayanan sesuai dengan pesanan makanan tamu, lalu tata dengan hati-hati dan rapi saat berada di meja tamu.

j. Menyajikan Minuman :

Memastikan minuman sesuai dengan *standart* presentasi, setelah itu sajikan minuman diatas *tray*, lalu sajikan minuman dari sebelah kanan tamu atau dari sisi yang lebih mudah.

k. Menghidangkan makanan :

Memastikan makanan sesuai dengan *standart* presentasi, setelah itu sajikan makanan diatas *tray*, lalu sajikan makanan dari sebelah kanan tamu atau dari sisi yang lebih mudah.

l. *Crumbing* ( Membersihka meja tamu )

Dilakukan setelah tamu selesai menikmati makanan utama. Dengan maksud memberikan keadaan yang tetap bersih dan menyenangkan ketika tamu menikmati *dessert* atau makanan penutup.

m. Menangani Pembayaran tamu :

Sebelum memberikan *bill* pada tamu kita harus memastikan terlebih dahulu sesuai dengan jumlah makanan dan minuman yang di pesan tamu, Lalu kita tanyakan pada tamu tentang pembayaran menggunakan *cash* atau mater *card*.

n. Memberikan salam ketika tamu akan meninggalkan *restaurant* :

Mengucapkan Terimakasih atas kedatangannya kepada tamu dengan ramah tersenyum agar tamu merasa di hormati ketika hendak meninggalkan area *restaurant* tersebut.