

BAB II

LANDASAN TEORI

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 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. Restoran

1. Pengertian restoran

Menurut Atmodjo (1999:6), restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang di organisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan dan minuman. Tujuan operasi restoran adalah untuk mencari untung sebagaimana tercantum dalam definisi Prof. Vanco Christian dari School Hotel Administration di Cornell University. Selain bertujuan bisnis atau mencari untung, membuat puas para tamu pun merupakan tujuan operasi restoran yang utama.

2. Klasifikasi Restoran

Menurut Atmodjo (1999:8), macam-macam tipe restoran adalah sebagai berikut:

a. *Ala carte Restaurant*

Ala Carte Restaurant adalah restoran yang telah mendapatkan ijin penuh untuk menjual makanan lengkap dengan banyak variasi di mana tamu bebas memilih sendiri makanan yang mereka inginkan. Tiap-tiap makanan di dalam restoran jenis ini mempunyai harga sendiri-sendiri.

b. *Table D'hote Restaurant*

Table D'hote Restaurant ialah suatu restoran yang khusus menjual menu *table d'hote*, yaitu satu susunan menu yang lengkap (dari hidangan pembuka sampai dengan hidangan penutup) dan tertentu, dengan harga yang telah ditentukan pula.

c. *Coffee Shop* atau *Brasserie*

Coffee Shop atau *Brasserie* adalah suatu restoran yang pada umumnya berhubungan dengan hotel, suatu tempat di mana tamu bisa mendapatkan makan pagi, makan siang dan makan malam secara cepat dengan harga yang cukup. Pada umumnya sistem pelayanannya adalah dengan *American Service* di mana yang diutamakan adalah kecepatannya. *Ready on plate service*, artinya makanan sudah diatur dan disiapkan di atas piring. Kadang-kadang penyajiannya dilakukan dengan cara Buffet atau prasmanan.

d. *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.

e. *Canteen*

Canteen adalah restoran yang berhubungan dengan kantor, pabrik, atau sekolah, tempat di mana para pekerja dan para 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.

f. *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 atau rilek.

g. *Carvery*

Carvery adalah suatu restoran yang sering berhubungan dengan hotel di mana para tamu dapat mengiris sendiri hidangan panggang sebanyak yang mereka inginkan dengan harga hidangan yang sudah ditetapkan.

h. *Dining Room*

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

i. *Discotheque*

Discotheque ialah 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*

Fish and Chip Shop ialah suatu restoran yang banyak terdapat di Inggris, di mana kita dapat membeli macam-macam kripi (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)*

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 memasaknya *Grill Room* kadang-kadang disebut juga sebagai Steak House.

l. *Inn Tavern*

Inn Tavern ialah suatu restoran dengan harga cukup yang dikelola oleh perorangan di tepi kota. Suasananya dibuat sangat dekat dan ramah dengan tamu-tamu, sedangkan hidangannya pun lezat.

m. *Night Club* atau *Super Club*

Night Club atau *Super Club* ialah suatu restoran yang pada umumnya mulai dibuka 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 rapi sehingga menaikkan gengsi.

n. *Pizzeria*

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

o. *Pan Cake House* atau *Creperie*

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

p. *Pub*

Pub pada mulanya merupakan 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. Hidangan yang tersedia berupa snack seperti pies dan sandwich. Sekarang kita bisa mendapatkan banyak hidangan pengganti di *Pub*.

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

Snack Bar atau *Cafe* atau *Milk Bar* adalah semacam restoran cukupan yang sitatnya tidak resmi dengan pelayanan cepat, di mana para tamu mengumpulkan makanan 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 Restaurant*

Specialty Restaurant adalah 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. Pelayanannya sedikit banyak berdasarkan tatacara negara tempat asal makanan spesial itu.

s. *Terrace Restaurant*

Terrace Restaurant adalah suatu restoran yang terletak di luar bangunan, namun pada umumnya masih berhubungan dengan hotel maupun restoran induk. Di negara-negara Barat pada umumnya restoran tersebut hanya buka pada waktu musim panas saja.

t. *Gourmet Restaurant*

Gourmet Restaurant ialah suatu restoran yang menyelenggarakan pelayanan makan dan minum untuk orang-orang yang berpengalaman luas dalam bidang rasa makanan dan minuman. Keistimewaan restoran ini ialah makanan dan minumannya yang lezat-lezat, pelayanannya megah dan harganya cukup mahal.

u. *Family Type Restaurant*

Family Type Restaurant ialah suatu restoran sederhana yang juga menghadirkan makanan dan minuman dengan harga tidak mahal, terutama disediakan untuk tamu-tamu keluarga maupun rombongan.

v. *Main Dining Room*

Main Dining Room ialah suatu restoran atau ruang makan utama yang pada umumnya terdapat di hotel-hotel besar, di mana penyajian makanannya secara resmi, pelan tapi pasti terikat oleh suatu peraturan yang ketat. Servisnya bisa mempergunakan pelayanan ala Perancis atau Rusia. Tamu-tamu yang hadir pun pada umumnya berpakaian resmi atau formal.

C. Menu

1. Pengertian Menu

Menurut Kinton dan Caserani (dikutip oleh Sudiara, 2000:1), menu adalah sebuah daftar makanan yang telah dilengkapi dengan harga masing-masing, yang disediakan dan ditampilkan untuk menarik pelanggan serta memberikan nilai terhadap sejumlah uang terhadap makanan yang ditawarkan.

Menurut Sudiara (2000 : 1), fungsi menu adalah media komunikasi antara perusahaan dan pelanggan tentang produk dan harga yang ditawarkan sehingga pelanggan dapat mengetahui berapa besar dana yang akan dikeluarkan. Menu memiliki fungsi yang bias diuraikan berdasarkan tiga aspek yaitu :

1) Fungsi menu untuk bagian dapur

- a. Menu dapat dijadikan sebagai sumber informasi tentang bahan-bahan apa yang diperlukan baik jenis, kualitas maupun jumlahnya saat pembelian bahan makanan.

- b. Menu dapat memberikan informasi tentang peralatan-peralatan apa yang digunakan baik saat pengolahan maupun saat penyajian sehingga bisa berguna dan lebih efektif.
 - c. Menu dapat digunakan sebagai bahan acuan pembagian tugas karyawan dapur maupun struktur organisasi dapur.
- 2) Fungsi menu untuk bagian penyajian
- a. Menu digunakan sebagai sumber informasi pengadaan dan persiapan alat saji seperti gelas, piring, mangkuk, dan piranti saji lainnya.
 - b. Menu dapat memberikan informasi kepada pramusaji tentang daftar makanan dan minuman apa yang ditawarkan sehingga pramusaji harus mampu menjual dan menjelaskan kepada tamu/*customer*.
- 3) Fungsi menu untuk pelanggan
- a. Menu dapat digunakan sebagai informasi daftar makanan dan minuman apa yang dapat dipesan di restoran.
 - b. Menu dapat digunakan untuk mengetahui harga dari setiap menu yang ditawarkan sehingga bisa menyesuaikan dengan dana yang dimiliki.

2. Pengertian *Wonton*

Menurut Yuyun (2007), *wonton* (pangsit) adalah produk pangan khas dari Tiongkok, yang merupakan salah satu jenis *dim sum*. Terdapat berbagai jenis variasi *wonton* berdasarkan bahan utama untuk isi, mulai dari *wonton* ikan tenggiri, ayam, udang, kepiting atau campuran daging ayam dan udang. Bahan untuk isi dicampur dengan sagu atau tapioka.

D. Pengolahan

1. Metode Memasak Secara Umum

Menurut Bartono dan Ruffino (2005), metode memasak dapat dikelompokkan menjadi empat, yaitu :

- a. *Dry heat cooking* yaitu memasak dengan panas kering dilakukan dengan menggunakan alat dimana panas dapat ditimpahkan pada bahan, baik dari atas, bawah, atas dan bawah serta sekeliling bahan. Panas inilah yang nantinya akan mematangkan bahan.
 - b. *Moist heat cooking* yaitu memasak dengan panas basah berarti bahan yang diolah dipengaruhi oleh air, uap air atau cairan lain yang berupa saus atau kaldu kuah. Cairan ini yang akan mematangkan bahan dan sebagai konduktor dari sumber panas.
 - c. *Fat heat cooking* yaitu memasak dengan minyak berarti bahan yang dimasukan dalam cairan minyak panas, baik sedikit ataupun banyak dapat berupa minyak kelapa sawit, minyak *salad oil*, olive, mentega nabati atau mentega hewani.
 - d. *Microwave cooking* yaitu memasak dengan menggunakan gelombang micro memasak cara ini termasuk cara masak yang canggih karena bersifat *hi-touch*. Alat pemasaknya disebut *microwave oven* yang harus dijalankan dengan menggunakan arus listrik.
- ### 2. Metode Memasak Dalam Pembuatan *Wonton*
- a. Merebus dengan cepat

Proses ini memerlukan air mendidih (*rapid boil*). Tujuan *blanching* adalah sebagai berikut:

1. Membebaskan bahan dari kotoran
2. Membebaskan bahan dari minyak yang melekat.
3. Membebaskan daging dari lemak atau kotorannya.
4. Bahan memiliki karakter tidak boleh direbus dalam waktu lama.
5. Untuk membantu menghilangkan kulit bahan itu, missal tomat.

Waktu *blanching* antara 1 sampai 2 menit, tergantung bahannya.

Blanching dapat menggunakan dua media, yaitu:

1. *Water blanching*, memakai air mendidih, dilakukan terhadap sayuran.
2. *Oil blanching*, memakai minyak panas. Contohnya, kentang di *blanch* dua kali. Yang pertama dengan air, yang kedua menggunakan minyak

b. Mengukus dengan uap

Proses mengukus dengan uap (*steaming*) dilakukan memakai alat pengukus, dimaksudkan agar bahan yang dimasak menjadi empuk sementara protein dan vitamin di dalam bahan dapat dipertahankan.

Dengan alat yang standar dapat dihasilkan masakan seperti:

1. *Steamed rice*
2. *Steamed potatoes*
3. *Steamed vegetables*
4. *Galantine* dan *balotin*
5. Sosis besar dan kecil

6. *Steamed fish, meat, chicken.*

c. Menggoreng dengan minyak banyak

Menggoreng dengan banyak minyak (*deep fry*) ada dalam masakan Indonesia. Prosedurnya tidak berbeda jauh dengan cara menggoreng yang digunakan oleh kebanyakan orang Indonesia.

Alat yang diperlukan untuk memasak dengan banyak minyak adalah:

1. *Standard deep fryer*
2. *Electric fryer*
3. *Gas fryer*
4. *Wock (Chinese fryer)*

Untuk mengangkat gorengan dipakai *spider* dan *turner*. Hasil dari penggorengan ini, misalnya:

1. *Deep fried fish ala Tartare*
2. *Fried chicken Kentucky*
3. *French fried potatoes*
4. *Crouquette dan Rissoles*
5. *Tempura*
6. *Vegetables fritter seperti Italian "Fritto Misto"*
7. *Deep fried eggplant.*

Minyak goreng yang dipakai untuk menggoreng haruslah minyak yang bersih, baru dan berkualitas, untuk menjamin mutu hasilnya. Mereka yang tak menyukai makanan gorengan dapat memesan makanan

yang ditumis dengan minyak selada, minyak goreng, atau minyak zaitun berkolesterol rendah.

Beberapa kekeliruan dalam menggoreng, antara lain:

1. Minyak terlalu panas dari yang seharusnya.
2. Pembungkusan obyek yang digoreng tidak dilakukan dengan sempurna.
3. Minyak yang digunakan untuk menggoreng adalah minyak lama atau kotor.
4. Yang digoreng terlalu sedikit atau melebihi kapasiti alat.
5. Menggoreng tanpa ditunggu.
6. Jeda waktu antara saat menggoreng dengan makanan itu dihidangkan terlalu lama sehingga makanan menjadi dingin.