

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Hotel**

Kata hotel yang diambil dari kata *hostel* yang diambil dari bahasa Latin *Hostes*. Kata *hostes* memiliki makna yaitu sebuah tempat penampungan untuk pendatang atau bangunan penyedia tempat penginapan dan makanan bagi masyarakat umum. Kata hotel ini sudah mulai disebut di akhir abad ke-17, dimana awalnya hotel ini dibuat untuk melayani warga. Definisi hotel adalah sebuah bentuk akomodasi yang menggunakan seluruh atau hanya sebagian dari bangunan untuk memberikan jasa penginapan dan jasa lainnya seperti menyediakan makanan dan minuman (Ismayanti, 2010).

Istilah hotel mulai digunakan pada abad 18 di kota London, Inggris, dengan istilah *hotel garni* yang berarti rumah besar yang memiliki fasilitas sebagai tempat menginap untuk disewa secara harian, mingguan, bahkan bulanan. Sebelum kata hotel dikenal di Inggris, rumah penginapan bagi warga yang sedang bepergian ini dikenal sebagai *inn*. Terminologi resmi dari kata *inn* dan hotel ini tidak memiliki perbedaan, sehingga dapat dikatakan bahwa istilah *inn* dan hotel ini sama. Hotel dikelola menjadi usaha komersial yang disediakan untuk umum, dimana hotel memberikan pelayanan dan fasilitas-fasilitas yang dapat digunakan untuk umum (Perwani, 1993).

#### **2.2 Restoran**

Restoran merupakan tempat usaha komersial yang menyediakan jasa berupa makanan dan minuman, dilengkapi dengan peralatan yang digunakan untuk membuat, menyimpan, dan menyajikan produknya. Kata restoran berasal bahasa Inggris '*restore*' yang berarti memulihkan. Makna dari kata tersebut adalah harapan dari sebuah restoran untuk memulihkan seseorang yang kelaparan menjadi kenyang lagi. Tujuan dari sebuah restoran adalah untuk mencari keuntungan, tetapi juga memberikan kepuasan kepada pengunjung (Devanty, 2022).

Untuk menciptakan pengelolaan restoran yang efektif melibatkan beberapa tantangan, seperti relasi kepada publik, inventaris, karyawan, dan pelayanannya. Dalam beberapa instansi, seorang pemilik restoran dapat berperan

sebagai manajer pada restoran tersebut. Bagaimanapun juga, seorang manajer yang kuat sangat dibutuhkan untuk kesuksesan sebuah restoran. Tugas dari manajer restoran ini adalah untuk mengatur karyawan-karyawannya dan juga menyelesaikan masalah yang timbul dari pengunjung (Shirke, 2022).

### **2.3 Breakfast**

*Breakfast* pada hotel merupakan bentuk pelayanan yang disajikan kepada pengunjung yang bermalam di hotel tersebut. Biasanya pada *breakfast* terdapat berbagai macam menu yang lengkap, dimulai dari buah-buahan hingga minumannya. *Breakfast* ini tidak disediakan secara gratis kepada pelanggan yang berkunjung, tetapi biaya untuk *breakfast* sudah termasuk dengan tagihan saat memesan kamar. Pihak hotel dapat memberikan tawaran untuk mengantar sarapan ke kamar tamu hotel atau makan langsung di restorannya, jadi tamu hotel bisa memilih sesuai keinginannya (Pancarwengi, 2021).

### **2.4 Metode Pelayanan**

Untuk bisa mengirim makanan yang telah dimasak ke pelanggan, sebuah bentuk pelayanan diperlukan untuk menyatakannya. Bentuk pelayanan ini bisa bermacam-macam caranya, bisa dengan langsung mengantar makanan ke meja pelanggan, atau dengan cara memajang hidangan dan pelanggan bisa langsung mengambilnya. Dulunya proses penyajian selalu dilakukan dengan cara mengantar makanan oleh pelayan, tetapi sekarang proses penyajian sudah lebih berkembang dan memiliki banyak ragam untuk disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan. Bentuk penyajian ini biasanya bergantung dengan beberapa faktor yang mempengaruhinya, seperti tipe perusahaannya, metode produksi makanan, tipe pelanggan atau menu, ketersediaan karyawan dan kemampuannya, ruang kerja, dan terakhir biaya dan target laba.

Apapun metode yang digunakan, pelayanan dalam bisnis kuliner ini harus bisa memuaskan pelanggannya. Tujuan utama dari pelayanan ini adalah untuk menyajikan makanan dengan kualitas yang bagus, temperatur yang pas, dan juga presentasi makanan yang cantik. Pemilihan metode pelayanan ini juga harus sesuai dengan kebijakan dan tujuan dari organisasinya. Sehingga dibutuhkan untuk merancang sistem pelayanan yang efisien dengan mempertimbangkan aspek-aspek dalam pelayanan makanan (Davis, 2008).

## **2.5 A La Carte**

Menurut Parador Hotel (t.t.), konsep penyajian dalam bentuk *a la carte* diambil dari bahasa Perancis, arti dari kata *a la carte* adalah sesuai dengan menu. Menu adalah istilah yang dapat ditemukan pada industri makanan dan minuman, didalam menu terdapat penggambaran sistem penjualan dan juga harga yang tertulis secara terpisah. Dari menu yang telah disediakan, pelanggan dapat memesan sendiri makanan atau minuman yang diinginkan tanpa harus sesuai dengan paket makanan yang ada. Karakteristik dari bentuk penyajian *a la carte* ada pada berikut:

- 1) Biasanya makanan akan dimasak setelah makanan tersebut dipesan, maka penyajiannya membutuhkan waktu lebih lama.
- 2) Harga tiap makanan atau minuman terpisah dari set tertentu.
- 3) Didalam menu biasa tercantum deskripsi tentang bahan yang akan digunakan dan juga cara memasaknya.
- 4) Umumnya jumlah porsi cukup besar untuk mengenyangkan dalam sekali makan.
- 5) Memiliki kategori makanan, seperti pembuka, menu utama, dan juga penutup.
- 6) Didalam menu juga dapat memesan menu tambahan untuk makanan atau minuman.

Pada pelayanan dalam bentuk *a la carte*, pelayan akan menerima pesanan dari pelanggan dan memberikan pesanan tersebut ke koki di dapur untuk disiapkan. Pada saat persiapan, biasanya makanan akan dibuat sedemikian rupa sesuai dengan keinginan pelanggan, termasuk penataannya diatas piring. Bentuk penyajian *a la carte* biasa ditemukan pada restoran-restoran kelas atas, hotel, dan atau *café*. Di dalam dapur, peralatan yang dapat mempercepat proses pematangan makanan sangat dibutuhkan, selain itu bahan juga dapat diproses lebih awal dan disimpan untuk dipakai segera saat dibutuhkan (Baraban, 2010).

## **2.6 Buffet**

Menurut Parador Hotel (t.t.), sistem penyajian bentuk *buffet* dilakukan dengan menghadirkan aneka makanan atau minuman yang dapat dipilih dengan bebas bagi pelanggan sesuai selera. Konsep dari *buffet* lebih dikenal oleh

masyarakat sebagai prasmanan, dimana sistemnya kurang lebih sama dengan *all you can eat*. Bentuk penyajian *buffet* tidak memerlukan etika tertentu saat memulai makan, jadi pelanggan bisa langsung mengambil hidangannya sesuai selera masing-masing. Karakteristik dari penyajian *buffet* dapat dilihat pada berikut:

- 1) Pelanggan bebas untuk memilih hidangan yang diinginkan.
- 2) Jenis makanan yang tersedia ada banyak ragam, makanan yang dipilih tentunya disesuaikan dengan tema *buffet* tersebut.
- 3) Semua makanan dan minuman sudah disediakan dan ditata untuk langsung diambil.
- 4) Pelanggan tidak perlu memesan makanan melalui pelayan, karena semua hidangannya sudah dapat diambil sendiri.

Penyajian bentuk *buffet* bergantung pada stan yang dipajang untuk pengunjung memilih makanan atau minuman yang disediakan. Tata letak penyajian bentuk *buffet* bisa berbentuk satu garis lurus, dimana pelanggan dapat mengambil makanan sesuai alur hingga ujung *buffet*. Selain itu juga bisa ditata acak sesuai bentuk ruangnya, sehingga pengunjungnya bebas mengunjungi stan yang disediakan. Beberapa contoh dari penggunaan penyajian dalam bentuk *buffet* adalah stan salad pada restoran atau stan sandwich pada kafetaria, dimana biasanya sudah disediakan sesuai porsinya (Baraban, 2010).