

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Hotel

2.1.1 Pengertian Hotel

Pengertian hotel menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah “Hotel merupakan bangunan yang terdiri dari banyak kamar dan disewakan sebagai tempat menginap serta menyediakan fasilitas makan bagi para pelancong. Akomodasi ini dikelola secara komersial dan terbuka untuk umum, dengan tujuan memberikan layanan berupa penginapan, makanan, dan minuman kepada para tamu”.

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (MPEK) No. PM.53/HM.001/MPEK/2013, Hotel merupakan bentuk usaha yang menyediakan akomodasi berupa sejumlah kamar yang berada dalam satu atau beberapa bangunan. Selain layanan penginapan, hotel juga dapat dilengkapi dengan fasilitas tambahan seperti penyediaan makanan dan minuman, layanan hiburan, serta berbagai fasilitas pendukung lainnya. Sedangkan menurut (Pradiatiningtyas, 2017) dalam penelitian (Noviastuti & Cahyadi, 2020) Hotel merupakan sebuah usaha jasa yang berfungsi sebagai fasilitas pendukung sektor pariwisata, yang dikelola secara profesional dan didukung oleh tenaga kerja yang memiliki keterampilan tinggi di bidang perhotelan.

Dari ulasan di atas dapat disimpulkan bahwa Hotel adalah sebuah tempat yang dirancang untuk memberikan kenyamanan bagi para tamu

dengan menyediakan kamar-kamar untuk disewakan, serta layanan makan dan minum, terutama bagi mereka yang sedang dalam perjalanan. Selain itu, hotel berfungsi sebagai usaha jasa yang mendukung sektor pariwisata, dikelola secara profesional oleh tenaga kerja yang terampil dan berpengalaman di bidang perhotelan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan.

2.1.2 Klasifikasi Hotel

Berdasarkan jenisnya hotel dapat di klasifikasikan menurut bintangnya, hotel berbintang satu dikategorikan sebagai yang terendah sedangkan hotel dengan bintang 5 dikategorikan sebagai yang tertinggi. Semakin tinggi jumlah bintang maka semakin lengkap fasilitas yang disediakan hotel tersebut. Berikut klasifikasi hotel berdasarkan bintangnya menurut Hadi (2020) dalam penelitian (Suardana & Wandani, 2020):

a. Hotel Bintang 1

Harga untuk menginap di hotel dengan klasifikasi bintang satu adalah yang paling terjangkau. Lokasinya juga tidak jauh dari tempat-tempat ramai. Biasanya, hotel berbintang satu dikelola langsung oleh pemiliknya. Klasifikasi hotel bintang satu ditetapkan sebagai berikut:

1. Memiliki jumlah kamar minimal 15 kamar dengan tipe standar;
2. Memiliki fasilitas kamar mandi di dalam;
3. Luas kamar minimum 20 meter persegi.

b. Hotel Bintang 2

Harga hotel bintang dua jauh lebih tinggi dibanding hotel bintang satu, serta dengan akomodasi yang lebih baik. Untuk lokasinya sendiri, hotel bintang dua terletak di daerah strategis dan di lingkungan bebas polusi. Syarat fasilitas yang harus dipenuhi agar dapat disebut hotel bintang dua adalah sebagai berikut:

1. Memiliki setidaknya 20 kamar tipe standar;
2. Memiliki minimum satu kamar tipe *suite*;
3. Fasilitas kamar berupa kamar mandi dalam, telepon, TV, dan AC;
4. Tata udara dan pengaturan udara yang baik;
5. Luas kamar standar 22 meter persegi minimum, dan 44 meter persegi untuk kamar tipe *suite*;
6. Terdapat pengaman pada pintu kamar;
7. Terdapat lobi di ruang depan hotel;
8. Terdapat fasilitas olahraga dan rekreasi.

c. Hotel Bintang 3

Fasilitas hotel bintang tiga lebih baik dari hotel bintang dua, lokasi hotel bintang tiga terletak dekat tempat wisata, pusat perbelanjaan, dan pusat bisnis. Beberapa hotel bintang tiga terletak di dekat jalan tol, yang juga cocok untuk pebisnis yang melakukan perjalanan usaha. Selain itu, karyawan dan pegawai hotel bintang tiga dilatih secara profesional, rapi, dan siap melayani penginap dengan ramah. Klasifikasi hotel bintang tiga disyaratkan sebagai berikut:

1. Lobinya memiliki desain yang apik;
2. Jumlah kamar standarnya minimal 30;
3. Jumlah kamar *suite* minimal dua kamar;
4. Kamar mandi dalam;
5. Luas kamar standar minimal 24 meter persegi;
6. Luas kamar *suite* minimal 48 meter persegi;
7. Ada toilet sendiri;
8. Ada sarana rekreasi sekaligus olahraga;
9. Dilengkapi AC dan jendela;
10. Terdapat restoran yang menghadirkan makanan untuk makan pagi, makan siang, dan makan malam;
11. Tersedia *valet parking*.

d. Hotel Bintang 4

Hotel yang memperoleh klasifikasi bintang empat merupakan pengakuan bahwa hotelnya termasuk penginapan berkelas. Pegawai dan karyawan hotel bintang empat tentunya lebih profesional, serta juga biasanya menyediakan informasi tempat-tempat wisata di sekitar hotel. Lokasi hotel bintang empat dekat dengan pusat perbelanjaan, restoran, dan tempat hiburan. Adapun syarat untuk hotel dikategorikan bintang empat adalah sebagai berikut:

1. Memiliki kamar tipe standar berjumlah 50 kamar;
2. Memiliki minimal tiga kamar bertipe *suite*;

3. Fasilitas kamar berupa kamar mandi dalam, toilet, AC, TV, Kulkas kecil, *Wifi*, binatu, dan lain sebagainya;
 4. Terdapat lobi dengan luas minimum 100 meter persegi;
 5. Terdapat bar, sarana olahraga, dan rekreasi;
 6. Terdapat pemanas air;
 7. Luas kamar tipe standar adalah 24 meter persegi 8. Luas kamar tipe *suite* 48 meter persegi.
- e. Hotel Bintang 5

Klasifikasi paling mewah adalah hotel bintang lima. Fasilitas yang tersedia lengkap dan memanjakan tamu yang menginap di dalamnya. Lokasinya biasanya terletak di pusat kota, dekat dengan kawasan bisnis, pusat perbelanjaan, dan tempat hiburan. Tamu-tamu penting, seperti pejabat kenegaraan hingga rekan bisnis perusahaan besar lazimnya bermalam di hotel bintang lima. Adapun syarat hotel dikategorikan berbintang lima adalah sebagai berikut:

1. Memiliki jumlah kamar minimal 100 kamar dengan tipe standar;
2. Memiliki jumlah kamar minimal tiga kamar dengan tipe *suite*;
3. Fasilitas kamar kualitas nomor 1, seperti tempat tidur, kamar mandi, toilet, AC, TV, dan Kulkas;
4. Terdapat restoran serta pelayanan pesan-antar ke kamar 24 jam;
5. Luas kamar tipe standar minimum 26 m², dan tipe *suite* minimum 52 meter persegi;

6. Terdapat fasilitas olahraga, kolam renang, tempat bermain anak, *valet parking*, hingga *concierge*.

2.1.3 Departemen Hotel

Dalam sebuah hotel, terdapat berbagai departemen yang masing-masing memiliki fungsi dan tanggung jawab tertentu untuk memastikan operasional hotel berjalan dengan baik. Bagian-bagian atau departemen yang terdapat dalam hotel secara umum menurut teori Sulastiyono (2011:63-186) dalam penelitian (Nangoy et al., 2020) adalah sebagai berikut:

1. Kantor depan hotel (*front office*), peranan dan fungsi utama dari bagian kantor depan hotel adalah menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada para tamu. Oleh karena fungsinya itu, maka lokasi atau letak kantor depan hotel seharusnya berada di tempat yang mudah dilihat atau diketahui oleh tamu. Untuk membantu pelaksanaan fungsi bagian kantor depan hotel terbagi menjadi beberapa sub-bagian yang masing-masing subbagian memiliki fungsi pelayanan yang berbeda, karena peranan dan fungsi utama bagian kantor depan hotel adalah pelayanan penjualan kamar, maka penggunaan *yield managment* sebagai strategi penjualan akan banyak berkaitan dengan sub-bagian pelayanan pemesanan kamar (*reservation*).
2. *Housekeeping department*, bagian ini adalah departemen hotel yang bertanggung jawab atas seluruh kebersihan hotel baik dalam ruangan maupun *public area* serta membersihkan berbagai fasilitas hotel.

3. Makanan dan minuman (*food and beverage*), bagian makanan dan minuman merupakan salah satu bagian yang terdapat di hotel, yang mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman. Sekalipun melakukan fungsi menjual makanan dan minuman, tetapi dibalik itu semuanya terdapat kegiatan-kegiatan yang sangat kompleks. Kegiatan itu adalah melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan-kegiatan yang dapat menarik tamu untuk makan dan minum di restoran hotel, melakukan pembelian bahan-bahan makanan dan minuman, penyimpanan bahan-bahan makanan dan minuman, melakukan pengolahan, penyajian makanan dan minuman serta penghitungan produk.
4. *Marketing and sales department*, bagian ini berfungsi dalam memasarkan produk hotel, serta kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pemasaran hotel, dengan berbagai cara bagian ini berusaha untuk mendapatkan tamu sebanyak mungkin ke dalam hotel, agar dapat meningkatkan pendapatan hotel.
5. *Accounting departement*, bagian ini adalah suatu departemen hotel yang bertanggung jawab atas masalah administrasi hotel baik pengeluaran maupun pendapatan keuangan di hotel.
6. *Human resources department*, bagian ini berfungsi melakukan kegiatan yang ada kaitannya dengan sumber daya manusia yang ada di lingkungan kerja hotel. *Department* ini juga memiliki tugas dalam

mengembangkan tenaga kerja yang ada serta mengatur dan menyelenggarakan pendidikan maupun latihan kerja bagi karyawan dari semua tingkatan.

7. *Engineering Department*, adalah suatu departemen hotel yang bertanggung jawab untuk menangani perawatan maupun perbaikan atas semua alat-alat serta mesin yang ada di hotel apabila mengalami kerusakan.

8. *Security department*, bagian ini bertugas dalam hal yang berhubungan dengan masalah yang ada kaitannya dengan keamanan di dalam hotel maupun di luar hotel serta memelihara ketertiban di wilayah kerjanya.

Bagian-bagian tersebut mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam menunjang kelancaran operasional hotel. Salah satu departemen yang berperan penting dalam kelancaran operasional hotel adalah *Food and Beverage Service Department*. Menurut (Ananda & Pradini, 2022) *Food and beverage service* adalah bagian yang berperan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan restoran melalui pelayanan dan penyajian yang optimal. Kualitas layanan yang diberikan dapat memengaruhi citra atau reputasi restoran di mata pelanggan. *Food and Beverage Service Department* dibagi menjadi beberapa bagian lagi diantaranya:

a. Restoran

Menurut I Gede Agus Mertayasa (2020 : 2) dalam penelitian (Williandani et al., 2022) restoran adalah tempat atau area khusus

yang menyediakan layanan penjualan serta penyajian makanan dan minuman, di mana tamu dapat menikmati hidangan yang disediakan. Restoran juga berfungsi sebagai unit yang bertanggung jawab dalam menyiapkan makanan dan minuman sesuai kebutuhan tamu. Menurut (Herianto & Gunawan, 2019) sistem pengolahan dan sistem penyajian, restoran dapat diklasifikasikan menjadi tiga yaitu:

1. Restoran Formal

Restoran formal adalah industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan pelayanan yang eksklusif.

2. Restoran Informal

Restoran informal adalah industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan lebih mengutamakan kecepatan pelayanan, kepraktisan, dan percepatan frekuensi pelanggan yang silih berganti.

3. Restoran Spesialis

Restoran spesialis adalah industri jasa pelayanan makan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan menyediakan makanan khas dan diikuti sistem penyajian yang khas dari suatu negara tertentu.

Ada beberapa jenis restoran menurut (Supriyanto & Hendriyati, 2021) yaitu:

1. *Table D'hote Restaurant*, yaitu restoran yang khusus menjual susunan menu yang lengkap dari menu makanan pembuka sampai makanan penutup biasanya penjualannya tersedia di hotel-hotel.
2. *Coffee shop* atau *Brasserie* adalah Tempat makan yang biasanya berhubungan dengan hotel, suatu tempat dimana tamu bisa mendapatkan makan pagi, makan siang dan makan malam secara cepat dengan harga relatif murah, kadang penyajiannya secara prasmanan.
3. *Cafeteria* atau *cafe* adalah suatu restoran kecil yang mengutamakan makanan ringan seperti *sandwich*, kopi maupun teh dengan suasana yang lebih santai.
4. *Canteen* biasanya terdapat di perkantoran, sekolah-sekolah maupun pabrik, *Dining room* terdapat di hotel kecil, merupakan tempat yang tidak ekonomis dari pada tempat makan biasa.
5. *Dining room* biasanya disediakan untuk para tamu yang tinggal di hotel itu, namun terbuka juga untuk tamu dari luar.
6. *Inn Tavern* yaitu restoran dengan harga terjangkau biasanya dikelola oleh perorangan di tepi kota.
7. *Pizzeria* adalah restoran yang khusus menyediakan atau menjual *pizza*, *spaghetti* serta makanan khas Italia contohnya Pizza HUT.
8. Restoran Khusus, Restoran ini menyediakan makanan ,suasana, dekorasi, begitu juga dengan cara penyajiannya yang khas dari

negara tertentu contohnya Restoran Padang, Restoran Cina, Restoran Jepang.

9. *Family Restaurant* adalah restoran menyediakan makanan dan minuman untuk tamu-tamu keluarga atau rombongan dengan berbagai menu yang ditawarkan dan disajikan secara cepat.

b. *Room Service*

Room service adalah merupakan unit pelayanan yang bertugas menjual dan menyajikan makanan serta minuman yang telah dipersiapkan oleh bagian *F&B Product*, di mana proses pelayanannya dilakukan dengan cara mengantarkan langsung ke kamar tamu di hotel (Suwarni, 2020). Sedangkan menurut Suarhana (2006) dalam penelitian (Derianto & Kristiutami, 2015), *Room Service* adalah layanan restoran yang tersedia untuk sarapan, makan siang, dan makan malam, di mana hidangan disajikan langsung ke dalam kamar tamu. Menu yang ditawarkan biasanya sederhana, disiapkan dengan cepat, dan dijual dengan harga yang relatif terjangkau.

Adapun prosedur pelayanan pada *room service* menurut (Suardana & Adjiananda, 2021), yaitu:

1. Tamu memesan makanan menggunakan telepon ke *room service*, yang di terima oleh *order taker*;
2. *Order taker* menulis pesanan tersebut ke *slip order*;
3. *Slip Order* di distribusikan ke *kitchen* dan ke kasir untuk di buat *bill*;

4. Alat makan di siapkan oleh *room service*;
5. Makanan disiapkan di dapur;
6. *Waiter* mengambil makanan di dapur dan mengambil *bill* di kasir;
7. *Waiter* mengirimkan makanan ke kamar tamu dengan *tray* atau *trolly*;
8. Di depan kamar *waiter* harus mengetuk pintu 3x dan mengucapkan "*room service please*";
9. Setelah di izinkan masuk, *waiter* menata makanan tamu di atas meja atau dalam kamar;
10. *Waiter* menyarankan tamu mengecek makanan kemudian menyuguhkan *bill*;
11. *Waiter* mempersilahkan tamu makan kemudian mengucapkan terimakasih dan permisi.

c. *Banquet*

Menurut Mertayasa (2012:3) dalam penelitian (Prasastono et al., 2020), *Banquet* adalah bagian dari *Food and Beverage Service* yang melayani dan bertanggung jawab dalam penjualan makanan dan minuman pada kegiatan khusus di luar restoran (*special event*) setelah terjadi kesepakatan bersama, kegiatan ini bisa terjadi di dalam hotel maupun di luar hotel. *Banquet section* memiliki peran yang sangat penting dalam operasional hotel, karena memungkinkan hotel untuk memenuhi berbagai kebutuhan acara dan pesta. Selain itu, *banquet* juga merupakan salah satu penyumbang pendapatan terbesar bagi

hotel, dengan kontribusi yang seimbang atau bahkan lebih tinggi dibandingkan pendapatan dari kamar, yakni sekitar 50:50 atau 60:40 dalam perbandingan antara pendapatan dari *food and beverage* dan kamar (Kharisma, 2021)

2.2 *Waiter/Waitress*

Secara umum *waiter/waitress* adalah tenaga kerja di sektor perhotelan, khususnya di bagian restoran, yang memiliki tanggung jawab untuk melayani tamu dengan menyajikan makanan dan minuman, memberikan penjelasan mengenai menu, serta memastikan pengalaman bersantap yang menyenangkan. Mereka juga berfungsi sebagai perantara antara tamu dan dapur.

Menurut (Suardana & Adjiananda, 2021) Pramusaji (*waiter/waitress*) merupakan individu yang bekerja di bidang penyajian, seperti di kafe, bar, maupun hotel, dengan tanggung jawab utama menyajikan makanan dan minuman, atau setidaknya mengantarkan hidangan kepada pelanggan. Menurut Waryono (2014) dalam penelitian (Latif & Nurkholis, 2023) tugas dan tanggung jawab *waiter/waitress* adalah sebagai berikut:

- a. Mempersiapkan perlengkapan teknis pelayanan;
- b. Melakukan persiapan setup *micee n place*;
- c. Melakukan pelayanan langsung kepada tamu;
- d. Mengambil pesanan atau *orderan* kepada tamu melalui *captain order* untuk diteruskan ke bagian *kitchen*;
- e. Melakukan penyajian hidangan kepada tamu;

- f. Melakukan *clear up* dimeja tamu;
- g. Mempersiapkan dan mengambil kebutuhan linen *napkin, wares, supplies*;
- h. Mengumpulkan dan mengantarkan *soiled linen*, dan *dirty dishes*, ke *laundry* atau *stewarding*;
- i. Melakukan persiapan *table setup* dan *clear up*;
- j. Melaksanakan dan mengikuti perintah *captain*, dan menjalankan tugas-tugas lainnya;
- k. Melakukan pembersihan area kerja;
- l. Menjalin hubungan dengan tamu;
- m. Menghadiri *brifieng* harian.

Waiter/waitress juga memiliki tugas dan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan yang dapat meningkatkan kepuasan tamu. Ada beberapa peranan *waiter/waitress* dalam meningkatkan kualitas layanan menurut (Lafifa & Sandy, 2023) yaitu memiliki kemampuan komunikasi yang baik, memastikan setiap hidangan disajikan dengan menarik, bisa menjawab permintaan tamu dengan tepat, menjaga kecepatan layanan serta bisa menjalin hubungan yang baik dengan tamu. Selain itu dalam penelitian tersebut juga dijelaskan bahwa *waiter/waitress* harus memiliki pengetahuan yang mendalam tentang menu sehingga dapat memberikan penjelasan dan membantu tamu memilih hidangan yang sesuai, selain itu dengan senyum dan sikap yang ramah, *waiter/waitress* tersebut mampu menyambut tamu dengan hangat dan membuat mereka merasa dihargai.

2.3 Kualitas Layanan

Tjiptono (2011:59) dalam (Moha & Loindong, 2016) menyatakan kualitas pelayanan adalah sejauh mana suatu layanan mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan terhadap tingkat keunggulannya. Ini juga melibatkan upaya untuk mengelola dan mempertahankan standar keunggulan tersebut. Menurut Sudarso (2016: 57) dalam (Manggala & Dr. Gidion P. Adirinekso, 2022) kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen penting yang menjadi pertimbangan bagi pelanggan dalam melakukan pembelian suatu produk. Kualitas pelayanan tercipta melalui operasional yang dijalankan oleh perusahaan, dan kesuksesan proses operasional tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti karyawan, teknologi, sistem, serta partisipasi konsumen. Besarnya kontribusi masing-masing faktor tersebut akan menentukan kualitas pelayanan yang dihasilkan (Matu et al., 2022).

Ada 5 dimensi kualitas jasa menurut Tjiptono F (2019) dalam (Mumtaza & Millanyani, 2023) diantaranya adalah:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Tangibles atau bukti fisik cara perusahaan menunjukkan keberadaan dan pelayanannya kepada pelanggan. Hal ini terlihat dari hal-hal yang bisa dirasakan secara langsung, seperti kebersihan, kerapian, dan tampilan fisik tempat usaha. Kualitas layanan dapat dinilai dari bagaimana perusahaan menjaga penampilan dan suasana lingkungannya.

2. Keandalan (*Reliability*)

Reliability atau keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan janji yang telah disampaikan sejak awal. Artinya, perusahaan bisa diandalkan untuk memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan memuaskan, sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Responsiveness atau ketanggapan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan dengan cepat dan sigap. Ini mencakup kesediaan perusahaan dalam membantu pelanggan dan merespons kebutuhan atau permintaan mereka tanpa harus menunggu terlalu lama.

4. Jaminan (*Assurance*)

Assurance atau jaminan merupakan kemampuan perusahaan untuk membuat pelanggan merasa aman dan percaya, terutama dalam hal menghadapi risiko atau hal-hal yang berpotensi merugikan. Ini mencakup keyakinan bahwa layanan yang diberikan dapat diandalkan dan aman.

5. Empati (*Empathy*)

Empathy atau empati adalah kemampuan perusahaan untuk memahami dan memperhatikan kebutuhan serta perasaan pelanggan secara pribadi. Ini terlihat dari bagaimana perusahaan membangun hubungan yang hangat, memberikan perhatian, dan memudahkan pelanggan dalam berkomunikasi atau berinteraksi.

Dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah nilai tentang kepuasan terhadap jasa yang diberikan oleh seorang pemberi jasa kepada penerima jasa. Pelayanan yang berkualitas tak hanya menghasilkan kepuasan kepada tamu akan tetapi juga memberikan citra yang baik bagi perusahaan serta meninggalkan kesan yang baik juga bagi tamu sehingga terciptalah loyalitas dibenak tamu.

2.4 Peranan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Peranan adalah kontribusi spesifik atau serangkaian tindakan yang dilakukan seseorang dalam konteks suatu kejadian. Ini juga mencerminkan bagaimana individu mengaplikasikan hak-haknya dan melaksanakan tanggung jawabnya. Pengertian peran menurut Soerjono Soekanto (2002:243) dalam penelitian (Yare, 2021), Peran dapat dipahami sebagai implementasi dari hak dan kewajiban yang terkait dengan status atau kedudukan seseorang. Ketika seseorang bertindak sesuai dengan hak dan kewajiban tersebut, ia sedang menjalankan perannya.

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa peranan adalah unsur yang dijalankan oleh individu dalam suatu kejadian atau lingkungan sosial, yang menggambarkan aktivitas, peran fungsional, serta tanggung jawab yang selaras dengan posisi atau status yang dimilikinya.

2.5 Kerangka Pemikiran



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran