Ida Ayu Kade Werdika Damayanti
Solihin
Made Suardani

eureka
media aksara

PENGANTAR HOTEL Dan RESTORAN

PENGANTAR HOTEL Dan RESTORAN

Buku Pengantar Hotel dan Restoran ini terdiri atas 10 bab, disusun berdasarkan kebutuhan untuk pengajaran matakuliah Pengantar Hotel dan Restoran. Buku ini berisikan tentang pengetahuan dasar hotel dan restoran dimana bertujuan untuk memperkenalkan konsep dasar hotel dan restoran, sebelum belajar lebih mendalam tentang operasional pada masing masing departemen maupun manajemen hotel. Buku ini diawali dengan pengertian dan karakteristik hospitality industry serta hubungannya dengan tourism, dan dilanjutkan dengan pengetahuan tentang akomodasi baik pengertian, sejarah maupun jenis jenis Akomodasi. Topik berikutnya adalah industri perhotelan yang memberikan pemahaman mengenai pengertian hotel, karakteristik usaha industry perhotelan, fungsi dan peranan hotel, fasilitas, klasifikasi hotel, organisasi hotel maupun tentang departemen departemen dalam hotel dan kerjasama antar departemen departemen tersebut . Buku ini juga membahas tentang Industri restoran baik mengenai sejarah perkembangan industri restoran, fasilitas serta peralatan di restoran, faktor pendukung utama untuk suksesnya sebuah restoran , ruang lingkup pekerjaan di industry penyajian makanan dan minuman, jenis-jenis restoran dan cara pelayanan di restoran. Pembaca juga bisa mendapatkan informasi tentang menu, tata cara makan di restoran, tentang room service baik mengenai pengertian, cara pemesanan di room service , jenis dan prosedur pelayanannya dan tata cara pelayanan di kamar tamu, jenis jenis bar, fungsi dan jenis jenis minuman yang dijual di bar.

Sasaran pembaca buku ini adalah siswa dan mahasiswa atau siapapun yang ingin memahami tentang pengetahuan dasar hotel dan restoran.

eureka media aksara

Penerbit:
CV. EUREKA MEDIA AKSARA
Jl. Banjaran RT.20 RW.10
Bojongsari - Purbalingga 53362

ISBN 978-623-5896-04-5

9 786235 896045

PENGANTAR HOTEL DAN RESTORAN

Ida Ayu Kade Werdika Damayanti
Solihin
Made Suardani

PENERBIT CV.EUREKA MEDIA AKSARA

PENGANTAR HOTEL DAN RESTORAN

Penulis : Ida Ayu Kade Werdika Damayanti
Solihin
Made Suardani

Desain Sampul : Eri Setiawan

Tata Letak : Gias Atikasari, S.Pd., Gr.

ISBN : 978-623-5896-04-5

Diterbitkan oleh : **EUREKA MEDIA AKSARA, DESEMBER 2021**
ANGGOTA IKAPI JAWA TENGAH
NO. 225/JTE/2021

Redaksi:
Jalan Banjaran, Desa Banjaran RT 20 RW 10 Kecamatan Bojongsari
Kabupaten Purbalingga Telp. 0858-5343-1992

Surel : eurekamediaaksara@gmail.com

Cetakan Pertama : 2021

All right reserved

Hak Cipta dilindungi undang-undang
Dilarang memperbanyak atau memindahkan sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apapun dan dengan cara apapun, termasuk memfotokopi, merekam, atau dengan teknik perekaman lainnya tanpa seizin tertulis dari penerbit.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya lah maka penyusunan buku yang berjudul "Pengantar Hotel dan Restoran" ini dapat terselesaikan dengan baik.

Buku ini memberikan gambaran secara umum tentang hotel dan restoran dan diharapkan dapat bermanfaat bagi pelajar dan mahasiswa yang ingin mengenal secara umum tentang pengertian, sejarah maupun jenis jenis hotel maupun restoran. Namun demikian penyusunan buku ini belumlah sempurna, untuk itu segala kritik dan saran dapat diterima.

Dengan selesainya buku ini penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan buku ini.

Oktober 2021

Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI iv
BAB 1 HOSPITALITY INDUSTRY 1
A. Pendahuluan 1
B. Capaian Pembelajaran 1
C. Penyajian 1
1. Pengertian Dan Karakteristik Hospitality Industry 1
2. Hospitality *Industry* Dan *Tourism* (Pariwisata) 2
D. Rangkuman 4
E. Pertanyaan 5
BAB 2 SEJARAH DAN JENIS-JENIS AKOMODASI 6
A. Pendahuluan 6
B. Capaian Pembelajaran 6
C. Penyajian 6
1. Pengertian Akomodasi 6
2. Sejarah Akomodasi/ Hotel 7
3. Jenis-jenis Akomodasi 16
4. Jenis akomodasi Komersil, Semi Komersil dan Non-Komersil 26
D. Rangkuman 26
E. Pertanyaan 27
BAB 3 INDUSTRI PERHOTELAN 28
A. Pendahuluan 28
B. Capaian Pembelajaran 28
C. Penyajian 28
1. Pengertian Hotel 28
2. Karakteristik Usaha Industry Perhotelan 29
3. Fungsi dan Peranan Hotel 31
4. Fasilitas hotel 34
5. Klasifikasi Hotel 36
D. Rangkuman 39
E. Pertanyaan 40
BAB 4 ORGANISASI HOTEL 41
A. Pendahuluan 41

B. Capaian Pembelajaran.....41
C. Penyajian 41
1. Difinisi dan Fungsi Organisasi Hotel 41
2. Bentuk Susunan Organisasi Hotel.....43
D. Rangkuman 46
E. Pertanyaan.....47
BAB 5 DEPARTEMEN-DEPARTEMEN DALAM HOTEL.....48
A. Pendahuluan 48
B. Capaian Pembelajaran.....48
C. Penyajian 48
1. Departemen-Departemen pada Sebuah Hotel. 48
2. Fungsi dan Peranan Tiap Departemen 49
3. Kerjasama departemen-departemen di dalam Hotel 53
D. Rangkuman 58
E. Pertanyaan.....58
BAB 6 INDUSTRI RESTORAN 59
A. Pendahuluan 59
B. Capaian Pembelajaran.....59
C. Penyajian 59
1. Sejarah Perkembangan Industri Restoran 59
2. Fasilitas dan Peralatan yang digunakan Dalam sebuah Restoran.....61
3. Pendukung Utama Suksesnya Sebuah Restoran 64
4. Ruang lingkup Pekerjaan di Industry Penyajian Makanan dan Minuman.....66
D. Rangkuman 69
E. Pertanyaan.....70
BAB 7 JENIS-JENIS RESTORAN DAN CARA PELAYANANNYA.....71
A. Pendahuluan 71
B. Capaian Pembelajaran.....71
C. Penyajian 71
1. Jenis-Jenis Restoran Di Dalam Hotel 72
2. Jenis-Jenis Restoran Lain di Luar Hotel.....75
3. Cara Pelayanan di Restoran.....77
D. Rangkuman 82
E. Pertanyaan.....83

BAB 8 MENU DAN CARA MAKAN DI RESTORAN 84
A. Pendahuluan 84
B. Capaian Pembelajaran.....84
C. Penyajian 84
1. Pengertian Menu dan Jenis jenis menu 84
2. Perencanaan desain menu 88
3. Tata Cara Makan di Restoran 89
D. Rangkuman 92
E. Pertanyaan.....93
BAB 9 ROOM SERVICE 94
A. Pendahuluan 94
B. Capaian Pembelajaran.....94
C. Penyajian 94
1. Pengertian Room Service 94
2. Cara Pemesanan di *Room Service* 95
3. Jenis pelayanan di Room service.....97
4. Prosedur pelayanan dalam *Room Service* 97
5. Tata cara pelayanan di kamar tamu.....98
D. Rangkuman 100
E. Pertanyaan.....100
BAB 10 BAR 101
A. Pendahuluan 101
B. Capaian Pembelajaran.....101
C. Penyajian 101
1. Pengertian Bar.....101
2. Fungsi Bar.....102
3. Jenis-Jenis Bar.....103
4. Jenis-Jenis Minuman.....106
D. Rangkuman 106
E. Pertanyaan.....107
DAFTAR PUSTAKA 108
TENTANG PENULIS.....109

BAB 1 HOSPITALITY INDUSTRY

A. Pendahuluan

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai pengertian dan karakteristik *Hospitality Industry* serta Hubungan *Hospitality* dan *Tourism*

B. Capaian Pembelajaran

Mampu memahami dan menjelaskan pengertian serta karakteristik hospitality *industry* dan hubungan *hospitality* dengan *tourism industry*

C. Penyajian

1. Pengertian Dan Karakteristik Hospitality Industry

Sektor hotel adalah bagian penting dari *Hospitality Industry*. Dalam buku *Principles Of Hotel Front Office Operation* yang dimaksud *Hospitality Industry* adalah kumpulan perusahan yang menyediakan akomodasi dan / atau makanan dan minuman kepada orang-orang yang pergi meninggalkan rumahnya. Dengan kata lain *Hospitality Industry* tidak hanya berupa hotel dan restoran terkenal tapi juga mencakup usaha-usaha seperti *guest house* yang kecil, *snack bar* dan outlet *fast food.*

Hospitality Industry menyediakan pelayanan bagi orang-orang yang jauh dari tempat tinggalnya baik bagi yang pergi dalam waktu lama ataupun singkat. Pelayanan ini dapat bervariasi tergantung pada kebutuhan orang-orang yang melakukan perjalanan maupun organisasi yang melaksanakan

BAB 2 | SEJARAH DAN JENIS-JENIS AKOMODASI

A. Pendahuluan

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai Pengertian akomodasi, Sejarah akomodasi/ hotel, dan Jenis jenis akomodasi

B. Capaian Pembelajaran

Mampu memahami dan menjelaskan pengertian dan sejarah akomodasi, serta Jenis jenis akomodasi

C. Penyajian

1. Pengertian Akomodasi

Akomodasi merupakan salah satu sarana pokok kepariwisataan dan memiliki peranan penting bagi wisatawan yang melakukan perjalanan serta memiliki pengaruh terhadap lama tinggal wisatawan di suatu daerah tujuan.

Pengertian dasar dan dalam arti sempit , akomodasi berarti suatu kamar dimana pengunjung mendapatkan suatu tempat untuk tidur / menginap. Namun lambat laun istilah akomodasi berkembang luas menjadi suatu tempat dimana seseorang dapat tidur, beristirahat atau menginap sementara waktu selama dalam perjalanannya tapi juga mendapatkan makan minum dan terpenuhi kebutuhan yang lain.

Bagyono (2007) menyatakan bahwa secara sederhana akomodasi dapat diartikan sebagai suatu bangunan yang memiliki kamar-kamar dan fasilitas lain seperti bar dan restoran

BAB 3 INDUSTRI PERHOTELAN

A. Pendahuluan

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai pengertian hotel, karakteristik usaha industry perhotelan, fungsi dan peranan hotel, fasilitas hotel, serta kreteria klasifikasi hotel.

B. Capaian Pembelajaran

Mampu memahami dan menjelaskan pengertian hotel , karakteristik usaha industry perhotelan serta fungsi dan peranan hotel, mampu menyebutkan dan menjelaskan fasilitas tersedia di hotel, serta kreteria klasifikasi hotel .

C. Penyajian

1. Pengertian Hotel

Secara harfiah kata hotel berasal dari kata hospitium (bahasa Latin) berarti ruangan tamu yang berada dalam suatu monastery yang kemudian kata hospitium di Perancis dipadukan dengan kata hospes lalu menjadi hospice. Untuk beberapa lama kata hospice tidak mengalami perubahan. Dalam perkembangan selanjutnya, setelah melalui proses pengertian dan analogi yang sangat lama untuk membedakan antara *guest house* dengan mansion house (sebuah rumah besar), maka rumah besar tersebut disebut *hostel*. Kata *hostel* ini terus menerus digunakan orang, lambat laun huruf "s" pada kata *hostel* menghilang atau dihilangkan, menjadi hotel seperti apa yang kita kenal sekarang ini.

BAB 4 ORGANISASI HOTEL

A. Pendahuluan

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai definisi hotel, fungsi organisasi hotel, serta bentuk struktur organisasi Hotel .

B. Capaian Pembelajaran

Mahasiswa mampu memahami dan menjelaskan pengertian dan fungsi organisasi hotel, menjelaskan bentuk Struktur Organisasi dan pentingnya teamwork

C. Penyajian

1. Difinisi dan Fungsi Organisasi Hotel

b. Difinisi Organisasi Hotel

Organisasi hotel adalah suatu wadah atau sarana untuk mempersatukan dan pengelompokan orang-orang (para karyawan) secara teratur untuk bekerja sama dalam rangka pencapaian tujuan suatu organisai atau badan usaha hotel

Organization Chart, adalah suatu gambaran atau bagan tentang susunan kepengurusan orang-orang atau para karyawan yang menjabat atau menduduki suatu jabatan (fungsional) tertentu dari tingkat yang paling atas sampai tingkat terendah dalam organization chart tersebut.

Organisasi, merupakan wadah atau sarana para manajer (manajemen) untuk menjalankan fungsi kepemimpinannya, oleh karenanya manajemen hotel tidak

BAB 5 | DEPARTEMEN-DEPARTEMEN DALAM HOTEL

A. Pendahuluan

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai departemen departemen dalam hotel serta kerjasama antar departemen dalam Hotel

B. Capaian Pembelajaran

Mampu menyebutkan dan menjelaskan jenis jenis departemen dalam hotel, fungsi dan peranan tiap departemen dalam hotel , serta kerjasama antar departemen dalam hotel

C. Penyajian

1. Departemen-Departemen pada Sebuah Hotel.

Adanya pelayanan yang bervariasi baik dalam hal makanan, minuman dan akomodasi yang diberikan oleh sebuah hotel dan agar dapat memberikan suatu pelayanan yang efesien kepada pelanggan, maka perlu membagi operasional hotel menjadi departemen-departemen yang berbeda.

Pada hotel yang lebih besar dengan lebih banyak fasilitas yang ditawarkan maka departemen-departemen yang dimiliki akan lebih mengkhusus. Ini berarti bahwa akan ada jumlah seksi yang lebih banyak di dalam departemen tersebut.

a. Revenue dan Support Centres

Pengelompokan departemen atau divisi sebuah hotel dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti berdasarkan pelayanan yang ditawarkan (makanan, minuman, kamar, rekreasi, dan sebagainya) atau lebih luas dengan mengelompokkannya menjadi *revenue centre* atau *support centre*.

BAB 6 INDUSTRI RESTORAN

A. Pendahuluan

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai sejarah perkembangan industri restoran, fasilitas serta peralatan yang digunakan di restoran, faktor pendukung utama suksesnya sebuah restoran , dan ruang lingkup pekerjaan di industry penyajian makanan dan minuman.

B. Capaian Pembelajaran

Mampu memahami dan menjelaskan sejarah perkembangan industri restoran, dan menyebutkan fasilitas dan peralatan yang digunakan di restoran, menjelaskan factor pendukung utama suksesnya sebuah restoran , dan Ruang Lingkup pekerjaan di industry penyajian makanan dan minuman

C. Penyajian

1. Sejarah Perkembangan Industri Restoran

Restoran adalah suatu industry yang tak terbatas, yaitu industry yang melayani makanan dan minuman kepada semua orang yang jauh dari rumahnya, maupun yang dekat dari rumahnya(Arief, 2005).

Industry restoran telah ada sejak zaman Romawi kuno. Pada zaman ini orang makan di luar rumah adalah sesuatu yang menyenangkan sebagai selingan kegiatan rutin makan-makan di rumah sehari-hari. Suatu bukti nyata yang masih ada hingga saat ini adalah peninggalan berupa *Herculameum*, suatu daerah

BAB 7

JENIS-JENIS RESTORAN DAN CARA PELAYANANNYA

A. Pendahuluan

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai jenis-jenis restoran baik di dalam maupun di luar hotel, cara pelayanan di restoran, serta tata cara makan di restoran

B. Capaian Pembelajaran

Mampu menyebutkan dan menjelaskan jenis-jenis restoran, cara pelayanan di restoran, serta tata cara makan yang benar di restoran.

C. Penyajian

Pada dasarnya restoran dapat dibagi menjadi dua yaitu restoran di dalam hotel dan restoran di luar hotel. Dalam sebuah hotel umumnya terdapat lebih dari satu macam retoran dan antara hotel satu dengan yang lain jumlah restoran yang dimiliki berbeda-beda. Hal ini bisa dipengaruhi oleh beberapa factor seperti ukuran hotel, besar kecilnya pelayanan, sistem manajemen, dan pangsa pasar yang dituju.

Berikut akan dijelaskan semua jenis restoran yang terdapat di dalam hotel. Dengan demikian mungkin ada hotel yang menyediakan secara lengkap seperti contoh di bawah ini, mungkin juga ada hotel yang menggunakan beberapa contoh dari restoran yang dijelaskan di bawah ini. Selain restoran di dalam hotel juga akan dijelaskan jenis jenis restoran di luar hotel.

BAB 8

MENU DAN CARA MAKAN DI RESTORAN

A. Pendahuluan

Pada bab ini akan dijelaskan tentang pengertian menu, jenis jenis menu, perencanaan dan desain menu serta cara makan di restoran

B. Capaian Pembelajaran

Mampu memahami dan menjelaskan pengertian menu dan fungsi menu, jenis jenis menu serta perencanaan dan desain menu

C. Penyajian

1. Pengertian Menu dan Jenis jenis menu

a. Pengertian Menu

Kata "menu" berasal dari Bahasa Perancis "minute" yang berarti daftar makanan yang disajikan kepada tamu dalam waktu singkat. Dalam lingkungan rumah tangga, kata "menu" banyak diartikan sebagai susunan makanan yang akan dihidangkan pada hari itu.

Dalam sebuah restoran dikenal bermacam-macam jenis menu. Menu tersebut memberikan informasi apa yang akan diperoleh dari restoran tersebut, termasuk pelayanan, jenis makanan dan harganya. Charles J. dalam bukunya *The Dictionary of hospitality, Travel and Tourism* (Sugiarto dan Sulartiningrum, 2001) menulis bahwa:

Menu is a list of prepared food items available in a restaurant

Kalau diterjemahkan:

Menu adalah daftar makanan yang telah dipersiapkan yang tersedia di dalam restoran tersebut. Sebagai daftar makanan

BAB 9 ROOM SERVICE

A. Pendahuluan

Pada bab ini akan dijelaskan tentang pengertian *room service,* cara pemesanan di *room service* , jenis pelayanan, prosedur pelayanan dalam *room service,* dan tata cara pelayanan di kamar tamu.

B. Capaian Pembelajaran

Mahasiswa mampu menjelaskan pengertian *room service, c*ara pemesanan, jenis pelayanan, prosedur pelayanan dalam *room service,* dan tata cara pelayanan di kamar tamu

C. Penyajian

1. Pengertian Room Service

Room Service adalah 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*. Pada umumnya room service beroperasi selama 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 /minuman apabila memerlukannya.

BAB 10 BAR

A. Pendahuluan

Pada bab ini akan dijelaskan tentang pengertian bar, dan jenis jenis bar serta minuman.

B. Capaian Pembelajaran

Mampu menjelaskan tentang pengertian bar, dan jenis jenis bar serta minuman.

C. Penyajian

Istilah Bar berasal dari kata *barrier* yang berarti penghalang. Yang dimaksud adalah bahwa para tamu yang datang untuk membeli dan menikmati minuman dengan petugas peramu-pencampur minuman dibatasi oleh suatu penghalang yang lazim disebut *bar counter*, sehingga para tamu tidak bebas masuk ke tempat petugas berada. Arti *counter* sendiri adalah meja panjang yang membatasi dua ruangan, yaitu ruangan dimana petugas bar bekerja dengan ruangan tempat para tamu duduk santai sambil menikmati minuman yang disuguhkan.

Istilah bar mula mula dikenal di Amerika Utara pada abad XVI. Sekarang istilah itu menjadi popular diseluruh dunia.

1. Pengertian Bar

Bar adalah suatu tempat yang diorganisasikan secara komersial dan dilengkapi dengan fasilitas yang memadai, terdapat baik didalam sebuah hotel, kadang kadang berdiri sendiri di luar hotel, dimana seseorang bisa mendapatkan pelayanan segala macam minuman baik yang beralkhohol

DAFTAR PUSTAKA

Baker, Sue; Bradley , Pam dan Huyton, Jeremy. 1994. *Principle of Hotel Front Office Operations*. Cassel. London

Darsono, Agustinus. 1995. Tata Graha Hotel (Housekeeping). GM Rasindo. Jakarta

Rachman Arief, Abd. 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan & Restoran*. Graha Ilmu. Yogyakarta.

Sihite, Richard. 2000. *Food Service (Tata Hidangan)*. SIC.Surabaya

Sugiarto, Endar. Ir.M.M; Sulartiningrum, Sri. S.E. 2001. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta

.....,2013. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013. Tentang Standar Usaha Hotel.

Walker, John r. 2009. *Introduction To Hospitality*. Pearson. Ohio

Asean Toolbox

TENTANG PENULIS

Dra. Ida Ayu Kade Werdika Damayanti, M.Par
Lahir pada tanggal 01 Mei 1964 di Singaraja, Bali. Menyelesaikan pendidikan S1 pada bidang Bahasa dan Sastra Inggris di Universitas Udayana pada tahun 1989 dan S2 bidang Kajian Pariwisata Universitas Udayana pada tahun 2009. Pengalaman Kerja: sebagai dosen tetap di Politeknik Negeri Bali Jurusan Pariwisata sejak tahun 1990 sampai saat ini untuk mata kuliah Pengantar Hotel dan Restoran, Restoran Service, Tourism, Pariwisata Berkelanjutan, dan Destinasi Pariwisata .

Solihin SST. Par. M. Par
Laher di Jawa Barat 12 Juni 1962, menyelesaikan Pendidikan Diploma 3 di STP Bandung, melanjutkan short course di Adelaide Australia selama 1 tahun. Pada tahun 1999 menyelesaikan sarjana pariwisata di Universitas Udayana, dengan gelar SST. Par. Pada tahun 2008 melanjutkan pendidikan di Bidang Kajian Pariwisata Universitas Udayana dan mendapat gelar magister M.Par di tahun 2011. Bidang ilmu yang masih ditekuni pada saat ini adalah Etika Profesi (Proffesional Ethic) dan Kesehatan dan Keselamatan Kerja atau K3 (occupational Health).

Made Suardani,S.Pd.,M.Par

Lahir di Seririt Singaraja pada tanggal 12 Maret 1973, menyelesaikan pendidikan strata satu bidang Tata Boga di Sekolah Tinggi Ilmu Pendidikan Singaraja pada tahun 1996 dengan gelar Sarjana Pendidikan dengan program keahlian seni memasak atau kuliner yang kemudian mengabdikan ilmu tersebut pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali pada tahun 2002. Pendidikan selanjutnya S2 bidang Kajian Pariwisata Udayana pada tahun 2008 dan mendapatkan gelar Magister Pariwisata pada tahun 2011. Bidang ilmu yang masih ditekuni sampai saat ini adalah bidang seni kuliner terutama seni memasak Makanan Indonesia yang disajikan dengan standar Eropa.