

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Pengertian Restoran**

Menurut Admotjo (2005: 7) “Restoran adalah tempat atau bangunan yang diorganisasikan secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada seluruh tamunya baik berupa makan atau minum”.

Menurut Arief (2005:31) “Restoran adalah suatu industri yang tak terbatas, yaitu industri yang melayani makanan dan minuman kepada semua orang yang jauh dari rumahnya, maupun yang dekat dari rumahnya”.

Menurut Sihite (2005:42) “ Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semuanya tamunya, baik berupa makanan maupun minuman.

#### **B. Jenis – Jenis Restoran**

Hotel-hotel yang besar biasanya memiliki beberapa jenis restoran. Jenis-jenis restoran menurut Arief (2005:35) adalah :

1. *Bistro* yaitu restoran kecil ala Prancis (*Small French Restaurant*).
2. *Canteen* yaitu restoran yang menyediakan makanan kecil atau *refreshment* atau restoran ini berada didalam *camp*.
3. *Café* yaitu sama dengan restoran yang fungsinya sebagai tempat makan atau minum untuk umum (*Public dinning Place*).
4. *Cabaret* atau *Nite Club* yaitu restoran yang mengadakan pertunjukan (hiburan malam) disamping menjual makanan dan minuman.

5. *Caffetaria* yaitu restoran yang tamunya mengambil makanan dan minuman sendiri (*self service restaurant*) dan makanan diatur di meja *service (display)*. Sedangkan harga makanan menurut apa yang diambil atau di *charge* menurut hidangan yang diambil tamu.
6. *Chop steak* atau *steak house* yaitu restoran yang khusus menjual *steak* atau *chop*.
7. *Coffee pot* yaitu restoran kecil yang tidak terlalu formal pelayanannya dan harganya cukup murah berada di tepi jalan (model warung kopi ala warung tegal).
8. *Coffee Shop* yaitu restoran yang menyediakan dan menghidangkan makanan dan minuman dengan pelayanan informal tapi lebih cepat dengan pelayanannya karena pada umumnya makanan sudah *ready to serve* dan tidak menghidangkan *full course dinner* atau jamuan makan resmi (*formal service*).
9. *Delicattese* yaitu *special* restoran yang menjual *delicattesen food* seperti: *sage, bacon, ham* dan sebagainya.
10. *Dinner* atau kereta makan suatu restoran yang berada diatas kereta api yang berbentuk lokomotif yang menyediakan makanan dan minuman *ala informal service*.
11. *Drive inn* yaitu restoran yang berada didalam lingkungan *drive inn theater* yang menghidangkan makanan dan minuman diantar ke mobil penonton teater, kadang-kadang hanya menjual makanan kecil seperti: *hotdog, sandwich, ice cream* dan sebagainya.

12. *Grill restaurant* yaitu restoran yang hanya menjual *steak* dimana hidangan tersebut dibakar menurut selera tamu (*cook to order*).
13. *Wagon restaurant* yaitu restoran dorong yang menggunakan kereta dorong atau mobil yang biasanya digelar di tempat-tempat keramaian dan menghadirkan makanan kecil seperti: baso, sate, mie ayam, mie goreng dan lain sebagainya.
14. *Rathskaller* yaitu restoran ala Jerman yang dibangun dibawah tangga atau jembatan.
15. *Rottiserie* yaitu restoran dimana tempat yang digunakan untuk membakar daging dapat dilihat oleh tamu yang memesan.
16. *Tavern* yaitu restoran kecil yang menjual *beers* dan *wines*.
17. *Common* yaitu restoran yang menghadirkan makanan banyak dalam meja panjang, biasanya terdapat pada institusi militer.
18. *Specialities Restaurant*, yaitu restoran yang menghadirkan makanan – makanan istimewa.

### **C. Pengertian *Waiter* dan *Waitress***

Menurut Admotjo (2005:90) ”*Waiter* atau *Waitress* ialah karyawan/ karyawan di dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan (*table setting*) untuk tamu berikutnya.

## **D. Standar Profesi *Waiter* dan *Waitress***

### **1. Latar Belakang Pendidikan**

Menurut Bagyono (2007:117) “Pendidikan seorang pramusaji minimal berijazah SLTA, lebih spesifik lagi Sekolah Menengah Kejuruan, Jurusan Akomodasi Perhotelan dan Jasa Boga. Sedangkan Akademi Pariwisata ataupun Sekolah Tinggi Pariwisata Diploma 1, 2 atau 3 jurusan *Food and Beverage Service*”. Sedangkan menurut Admotjo (2005:55) “Petugas restoran minimal harus berijazah SLTA/SMK”.

### **2. Standar Kompetensi Bidang Keahlian**

Menurut Bagyono (2007:117) “Kompetensi yang harus dikuasai oleh pramusaji :

- a. Membersihkan perlengkapan restoran
- b. Menyiapkan meja dan *side board*
- c. Menutup meja makan
- d. Memesan dan membawa makanan dari dapur
- e. Memesan dan membawa minuman
- f. Berkomunikasi dalam bahasa asing untuk tugas-tugas yang berhubungan dengan tamu asing
- g. Mengangkat perlengkapan makan yang kotor
- h. Menyajikan makanan
- i. Menyajikan minuman non alkohol
- j. Menyajikan *wine*
- k. Menulis pesanan makanan dari tamu

- l. Menulis pesanan minuman dari tamu
- m. Menghadapi keluhan dari tamu
- n. Menjumlah harga makanan dan minuman secara manual
- o. Menggunakan telepon

### **3. Standar Penampilan**

Menurut Bagyono (2007:115) “Standar penampilan yang diperlukan seorang pramusaji antara lain :

- a. Kebersihan diri, meliputi kerapihan dan kebersihan rambut, kuku dipotong pendek, gigi bersih, nafas segar, kuku kaki dipotong pendek, dan kaos kaki bersih.
- b. Tidak boleh memelihara kumis atau jenggot.
- c. Pakaian seragam harus bersih, rapi dan diseterika. Model, corak dan warna pakaian seragam berbeda pada setiap restoran. Namun kelengkapan standar pramusaji umumnya sama”.

### **4. Standar Sikap dan Kepribadian**

Menurut Bagyono (2007:116) “Standar sikap dan kepribadian pramusaji meliputi :

- a. Sopan santun meliputi tindakan sebagai berikut: tidak menyela pembicaraan tamu, tidak menunjukkan perbedaan pendapat dengan rekan kerja dihadapan tamu, tidak makan dan minum di ruang penyajian, tidak bersifat arogan, tidak menanyakan hal-hal yang terlalu pribadi kepada tamu, bicara dengan suara jelas dan irama menyenangkan.

- b. Ramah tamah meliputi hal-hal sebagai berikut: tersenyum sewaktu berbicara, mengucapkan salam kepada setiap tamu, tidak cuek, selalu memberi perhatian kepada tamu, mendengarkan dengan cermat setiap permintaan tamu.
- c. Jujur meliputi perilaku tidak berbohong kepada tamu, tidak mengambil barang milik tamu betapapun sangat kecil artinya, tidak korupsi waktu kerja
- d. Suka menolong mencakup sikap selalu siap untuk melayani keperluan tamu, selalu tulus bila diminta pertolongan baik oleh tamu maupun atasan, memiliki kepekaan terhadap kebutuhan tamu
- e. Tepat waktu dapat dipraktikkan dengan sikap datang ke tempat kerja tepat waktu, tidak terlambat, tidak tergesa-gesa dalam bekerja, efisien dalam bekerja, tidak menunda-nunda pekerjaan
- f. Komunikatif, yakni bahasa yang digunakan tidak menimbulkan kesalah-pahaman, masalah selalu dapat dikomunikasikan dan pembicaraan yang tidak bertele-tele
- g. Percaya diri meliputi sikap tidak minder terhadap tamu, yakin dapat menyelesaikan tugas dengan baik, selalu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan.

## **E. Jenis Hotel**

### **1. Hotel Konvensional**

Hotel yang menawarkan lebih dari tiga ratus kamar dan fasilitas hotel ini di disain untuk mengakomodasi rapat besar.

## 2. Hotel Urban

Yello Hotel Jemursari Surabaya yang pertama kali dibuka di kota Surabaya pada tahun 2015 oleh Tuzia Management yang dikonseptkan berbeda dengan jajaran hotel-hotel di Surabaya khususnya hotel bintang 3. Konsep Urban memiliki arti gaya atau *trend* dimasa kini yang dikembangkan di dunia *entertainment* seperti hotel, dan konsep Urban ini memiliki ciri khusus warna warni cerah dengan gaya yang unik mulai dari bentuk bangunan, seluruh interior didalam hotel, seragam yang digunakan karyawan hotel, dan seluruh sumber daya manusia. Pangsa pasar hotel yang di konsep seperti ini biasanya adalah kaum muda – muda yang memiliki *trend* dimasa kini.