BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pengertian SOP

SOP merupakan dari singkatan kata standart operasional procedure. Menurut Wibowo (2010:67) mengungkapkan SOP merupakan standar kegiatan yang harus dilakukan secara berurutan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dan apabila ditaati akan membawa akibat seperti : lancarnya koordinasi, tidak terjadi tumpang tindih atau duplikasi, terbinannya hubungan kerja yang serasi, kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap pegawai. Dan SOP mempunyai kriteria efektif dan efisien, sistematis, konsisten, sebagai standar kerja, mudah dipahami, lengkap, tertulis dan terbuka untuk berubah/fleksibel. Sedangkan menurut Tjipto (2010), Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Hal serupa disampaikan oleh Jones (2001:49) menyatakan bahwa SOP merupakan bagian dari peraturan tertulis yang membantu untuk mengontrol perilaku anggota organisasi. SOP mengatur cara pekerja untuk

melakukan peran keorganisasiannya secara terus menerus dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab organisasi".

Berdasarkan uraian diatas maka penulis mengambil kesimpulan bahwa SOP adalah pengendali yang mengontrol setiap kegiatan yang dilakukan oleh setiap anggota organisasi.

2. Tujuan SOP

Menurut Tjitpto (2010) tujuan SOP adalah sebagai berikut :

a. Memberikan pedoman bagi instansi pemerintah dalam mengindentifikasi, merumuskan, menyusun, mengembangkan, memonitor serta mengevaluasi SOP sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang dilaksanakannya.
b. Menciptakan komitmen mengenai prosedur yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintah dalam mewujudkan *good governance.*

3. Pengertian Restoran

Menurut Soekresno (2000) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan restoran adalah suatu usaha yang dikelola komersial yang menyediakan pelayanan jasa makanan dan minuman.

Namun, pengertian menurut Marsum (1994), restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersial yang menyelenggarakan pelayanan yang baik kepada semua tamunya baik berupa makan dan minum. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan

pengertian restoran adalah suatu tempat yang menjual makanan dan minuman yang meliputi serta cara penyajian dan pelayanannya yang diberikan kepada pelanggan yang datanga untuk menikmati hidangan maupun sekedar untuk bersantai.

4. Jenis Restoran

Menurut Marsum (1994) ada beberapa jenis restoran, yaitu:

a. *Table D'hote* Restoran adalah restoran yang khusus menjual makanan menu table d'hote. Yaitu suatu susunan menu yang lengkap (dari hidangan pembuka sampai dengan hidangan pentup) dan tertentu, dengan harga yang telah ditentukan pula.
b. *Coffee Shop* atau *Brasserie* adalah suatu restoran yang pada umumnya berhubungan dengan hotel, suatu tempat dimana tamu biasa mendapatkan makan pagi, makan siang dan makan malam secara cepat dengan harga yang relatif murah, kadang-kadang penyajiannya dilakukan dengan cara prasmanan.
c. *Caffetaria* atau *Cafe* adalah suatu restoran kecil yang mengutamakan penjualan *cake* (kue-kue), *sandwich*(roti isi), kopi dan teh
d. *Canteen* atau kantin adalah restoran yang berhubungan dengan kantor, pabrik , sekolah atau instansi tertentu.
e. *Dinning Room* merupakan tempat yang tidak lebih ekonomis dari pada tempat makan biasa. *Dinning room* pada dasarnya disediakan

untuk para tamu yang tinggal di hotel itu, namun juga terbuka bagi para tamu dari luar.

f. *Inn tavern* adalah suatu restoran dengan harga murah yang dikelola oleh perorangan di tepi kota.

g. *Pizzeria* adalah suatu restoran yang khusus menjual pizza, kadang-kadang juga berupa spaghetti serta makanan khas italia yang lain.

h. *Speciality* Restoran adalah restoran sederhana yang menghidangkan makanan dan minuman dengan harga yang tidak mahal. Terutama disediakan untuk tamu-tamu keluarga atau rombongan.

5. Pengertian *Dapur*

Dapur merupakan awal dari kata cuisine yang berarti dapur. Namun,dengan seiringnya dengan perkembangan waktu kata dapur sering di ucapakan. Di sebuah restoran, *dapur* sangat memegang peranan penting, karena tugas utama dari bagian *dapur* adalah tempat pengolahan makanan dan minuman, mulai dari bahan mentah hingga siap disajikan kepada tamu. Menurut Rijal(2000:14) *dapur* adalah suatu ruangan khusus yang diperuntukkan sebagai tempat untuk memasak makanan.

Sedangkan menurut Sudira (1996:1-4) menyebutkan *dapur* adalah suatu ruangan atau tempat khusus yang memiliki perlengkapan dan peralatan untuk mengolah makanan.

Berdasarkan pendapat tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa *dapur* adalah suatu unit yang memiliki fungsi sebagai tempat untuk melakukan pengolahan bahan baku menjadi makanan yang siap disajikan dengan penampilan yang menarik dan rasa makanan yang baik.

Dengan singkat dapat dikatakan bahwa sebuah dapur dikatakan sebuah dapur adalah suatu ruangan atau tempat khusus yang memiliki perlengkapan dan peralatann untuk mengolah makanan.

Menurut Sudira (1996:1-4) menyebutkan *dapur* memiliki ciri - ciri, yaitu :

- Terpisah dari ruang yang lain dan tidak berhubungan dengan alam bebas
- Lantai dapur dibuat dari bahan yang kedap air dan tidak licin
- Tembok *dapur* dilapisi dengan bahan yang kedap air
- Plafon *dapur* dibuat dengan warna yang cerah
- Penerangan *dapur* harus baik. Hal ini dimaksudkan untuk menjaga dan memperhatikan kebersihan dan keamana penyajian makan kepada tamu.

Dan *dapur* juga memiliki fungsi, menurut Sudira(1990:1-4) fungsi dari *dapur* adalah sebagai berikut :

- Tempat mengolah makanan

- Ciri khas suatu hotel dalam artian kemampuan petugas pengolah makanan (koki) yang dapat dilihat dari aspek kreativitas menciptakan jenis dan variasi makanan yang akan dijual di restoran
- Sarana promosi untuk memperkenalkan budaya bangsa melalui seni kuliner khas daerah. Dengan fungsi ini,dapur sangat berperan dalam mempromosikan dan meningkatkan reputasi hotel melalui seni kuliner.