

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Definisi restoran

Arief (2005:31) menyatakan bahwa 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.

Subroto (2003 : 01) menyatakan bahwa restoran adalah tempat usaha yang ruang lingkup dan kegiatannya menyediakan makanan dan minuman untuk umum dengan tujuan mendapatkan keuntungan.

Industri penyajian makanan dan minuman yang terus berkembang dari tahun ke tahun, seperti diketahui bahwa industri penyajian makanan dan minuman ini mempunyai sejarah yang sudah lama dan menjadi industri yang dinamik sepanjang tahun. Industri ini merupakan industri yang sifatnya tidak tetap karena selalu berubah-ubah dari tahun ke tahun berikutnya untuk mengikuti perkembangan jaman dan selera tamu yang juga tidak menetap akibat pola hidup seseorang atau masyarakat yang selalu berubah-ubah.

Dengan semakin besarnya restoran, pelayanan kepada tamu yang semakin bervariasi begitu pula *menu* makanannya dan semakin besar perkembangannya. Keperluan produktivitas yang makin besar maka diharapkan keuntungannya juga besar dan ini diperlukan pegawai /

karyawan yang telah mendapatkan pelatihan yang baik untuk menunjang karir tersebut.

B. Jenis-jenis restoran

Arief (2005:35) menyatakan bahwa jenis-jenis restoran dibagi menjadi beberapa kelompok diantaranya :

1. *Bistro*, yaitu restoran kecil ala Perancis
2. *Canteen*, yaitu restoran yang menyediakan makanan kecil
3. *Cafe*, yaitu sama dengan restoran, yang fungsinya sebagai tempat makan dan minum untuk umum
4. *Caabaret* atau *night club*, yaitu suatu restoran yang mengadakan pertunjukan (hiburan malam)
5. *Cafeteria*, yaitu restoran yang tamunya mengambil makanan/minuman sendiri (*self service restaurant*), harga makanan menurut apa yang diambil atau di *charge* menurut jenis hidangan yang diambil tamu.
6. *Chop steak* atau *Steak house* yaitu restoran yang khusus menjual *special steak* atau *chop*.
7. *Coffee pot*, yaitu restoran kecil yang tidak terlalu *formal* servicenya dan harganya cukup murah berada di tepi jalan (model warung kopi ala Tegal).
8. *Coffee shop* , yaitu restoran yang menyediakan dan menghidangkan makanan dan minuman dengan *service informal*, tapi

lebih cepat dalam pelayanannya karena umumnya makanan sudah *ready to serve* dan tidak menghadirkan *full course dinner* atau jamuan makan resmi (*formal service*).

9. *Delicatessent*, yaitu *special restaurant* yang menjual *Delicatessent food*, seperti : *sausage, bacon, ham*, dan sebagainya.
10. *Dinner* atau kereta makan, yaitu suatu restoran yang berada di atas kereta api yang berbentuk lokomotif yang menyediakan makanan dan minuman ala' *informal service*.
11. *Drive inn*, yaitu restoran yang berada didalam lingkungan *Drive inn theatre* (teater mobil)
12. *Grill restaurant*, yaitu *special restaurant* yang khusus menjual *steak* atau *chops*, dimana hidangan tersebut dibakar menurut selera tamu (*cook to order*)
13. *Inn*, yaitu suatu hotel atau motel yang menjual/ menyewakan kamar dimana harga kamar sudah termasuk hidangan yang disajikan dan diantar ke kamar tamu yang bersangkutan.
14. *Lunch wagon* atau *wagon restaurant*, yaitu restoran dorong yang menggunakan kereta dorong atau mobil. seperti: bakso, sate, mie ayam, mie goreng dan sebagainya.
15. *Rathskeller*, yaitu restoran ala German yang berada atau di bangun di bawah tangga jalan atau jembatan di bawah jalan.
16. *Rotisserie*, yaitu restoran dimana tempat pembakaran daging dapat dilihat oleh tamu yang memesan.

17. *Tavern*, yaitu restoran kecil yang menjual *beer* dan *wines*.
18. *Common*, yaitu restoran yang menghadirkan makanan untuk orang banyak dalam suatu meja panjang
19. *Specialities reastaurant*, yaitu restoran yang menghadirkan makanan dan minuman istimewa (makanan khas) seperti : *sea food*, masakan padang, masakan khas Jawa Timur, *Chinese food*, *Japanes food*, dan sebagainya.

C. Pelayanan dan upselling

Barata (2006 : 04) menyatakan bahwa pelayanan adalah Pihak lain yang mampu menyediakan alat-alat pemuas kebutuhan berupa barang atau jasa yang tidak dapat disediakanya sendiri, jadi untuk memenuhi kebutuhan sebagai mana dimaksud memerlukan keterlibatan pihak lain, dengan melalui suatu proses dan prosedur tertentu sampai kebutuhan dimaksud dapat dimanfaatkan (dikonsumsi) oleh yang membutuhkannya

Up-selling pada penjualan, yang merupakan sistem rekomendasi untuk menawarkan barang yang mempunyai nilai jual lebih tinggi. Untuk meningkatkan pedapatan sebuah restoran.

D. Jenis-jenis pelayanan

Dibawah ini diuraikan beberapa jenis pelayanan yang umumnya digunakan didalam suatu restoran. Berbagai tipe pelayanan terhadap makanan dan minuman, antara lain (Sihite ,2000 : 55)

1. *French Service*

pelayanan dimana semua makanan yang akan di hidangkannya di masak, di porsikan, dan di sajikan di depan tamunya dengan menggunakan meja yang dapat di dorong dan telah di lengkapi dengan peralatan memasak atau dengan istilah yang kita namakan ialah "*Gueridon Table*". Pelayanan ala perancis ini terbilang cukup mewah juga dann biasanya di pakai oleh restaurant yang berkelas.

2. *Russian Service*

pelayanan dimana setiap jenis makanan dan sausnya di tata dan di hias diatas piring besar dan terpisah, kemudian pramusaji menawarkan dan memorsikan makanannya kepada tamu dimana setiap pramusaji membawa satu jenis makanan atau saus.

3. *American Service*

Pelayanan dimana makanan di porsikan, ditata dan di hias dalam satu tempat dengan porsi untuk satu orang. Jenis pelayanan ini sudah umum di gunakan di suatu restaurant pada saat ini karena lebih praktis, menarik, dan murah. Jenis pelayanan ini dikenal dengan istilah Plate Service atau Ready on the Plate.

4. *English Service*

Service ini sering digunakan oleh bangsawan di Inggris, makanan tersedia di meja dan diatur oleh nyonya rumah dalam piring dan dihidangkan kepada tamu-tamunya, dan nyonya rumah tersebut bisa disebut *HOSTESS*, jadi *service* ini banyak digunakan di rumah tangga.

5. *Buffet Service (prasmanan)*

Makanan diatur dalam meja panjang menurut komposisi menu (*appetizer-soup-main course- dessert*), dan para tamu harus mengambilnya sendiri (*self service*).

6. *Counter atau Cafeteria Service*

Perkembangan bisnis “*fast food*” di Indonesia sangat pesat. Di mana-mana kita melihat restoran-restoran yang menghidangkan makanan-makanan secara cepat, apakah itu ayam goreng dengan berbagai nama ataupun berupa hidangan lengkap.

Jenis pelayanan yang lebih banyak di gunakan dalam operasional restoran dengan makanan cepat ini adalah *counter* atau *cafeteria service* atau lebih populernya disebut “*self service*” karena tamu melayani diri sendiri.

E. *Qualifikasi etika petugas tata hidang*

Sihite (2000:32) menyatakan bahwa “Etiket” sudah merupakan suatu tata aturan pergaulan masyarakat kebanyakan dewasa ini. Oleh karena itu

setiap orang secara tidak disadari mempunyai rasa tanggung jawab untuk mentaatinya terlebih bila dikaitkan dengan bidang kerja yang mutlak menuntut perlu adanya hubungan dengan orang lain seperti halnya di hotel atau restoran, maka terasa bahwa pengetahuan etiket ini memegang peranan yang sangat penting di dalam usaha memberikan pelayanan yang baik.

1. **Kepribadian, Disiplin dan Penampilan**

a) Kepribadian

Seorang petugas tata hidang dituntut untuk selalu ramah, suka humor serta sopan terhadap tamu, dan memiliki jiwa sebagai penjual (*salesman/salesgirl*). Untuk dapat memberikan kesan yang baik kepada tamu, maka seorang pramusaji perlu selalu memperlihatkan kepribadian yang menarik, meskipun mempunyai beban kerja yang relatif berat.

b) Disiplin

Seorang petugas tata hidang di hotel atau di restoran dituntut untuk selalu disiplin dalam hal waktu untuk dapat menunjukkan dan memberikan pelayanan yang baik kepada para tamu.

c) Penampilan diri

Agar dapat memberikan kesan yang baik kepada tamu seorang yang bertugas di hotel ataupun restoran perlu selalu menjaga penampilan dirinya untuk tetap menarik.

Menyadari akan pekerjaan seorang petugas tata hidang maka kerapihan serta kebersihan diri pribadi merupakan persyaratan utama yang harus dipenuhi oleh setiap pramusaji. Mulai dari rambut, tangan dan kuku, gigi, kaki, kumis dan jengot harus di jaga kebersihannya.

F. Tata meja (*Table set up*)

Sihite (2000:123) menyatakan bahwa Tata meja (*table set-up*) suatu restoran merupakan awal dari persiapan suatu restoran dalam rangka penjualan dan penyajian makanan serta minuman. Penataan meja tamu dengan perlengkapannya hanya dimungkinkan dengan melihat *menu* yang akan dijual. Untuk itulah diperlukan prosedur dan teknik sebagaimana penjelasan berikut ini.

1. Ketentuan

- a) Penataan meja makan pada umumnya mengikuti jenis makanan dan cara penyajiannya.
- b) Letak meja makan secara keseluruhan haruslah simetris sehingga tata ruang restoran akan terlihat indah dan enak untuk dilihat.
- c) Seluruh meja makan haruslah ditata dan dilengkapi dengan peralatan atau perlengkapan makan dan minum sesuai dengan jenis makanan dan minuman yang dijual.
- d) Meja makan yang telah selesai digunakan tamu haruslah disiapkan kembali untuk tamu berikutnya, dan haruslah ditata ulang kembali.

e) Penataan meja makan dapat meningkatkan efisiensi dari pelayanan.

G. **Ketentuan inti *mise en place***

Sebelum restoran dibuka, semua meja harus sudah ditata yang *fresh*, taplak meja yang licin dan bersih serta ditata rapi (Sihite,2000:159)

Penataan meja terdiri dari :

1. *Service plate, bread and butter plate with knife.*
2. *Knife and fork, water goblet and napkin*
3. *Salt and pepper shaker, ashtray, vas bunga atau candle, decors, table number* dan lain-lain yang merupakan *table setting*.
4. *China wares, silver wares dan glass wares* harus dilap bersih oleh *waiter* sesaat sebelum ditata diatas meja.
5. *Napkin* dilipat dengan cara yang sederhana untuk menghindari terlalu banyak sentuhan tangan *waiter*.

Decorative table atau suatu *welcome display* ditempatkan pada jalan masuk, dengan bahan-bahan segar sebagai *decors* yang menarik seperti :

- a) *Fruits*
- b) *Flowers*
- c) *Wine or speciality food*, dan harus selalu dicek setiap saat agar yang ditampilkan tersebut harus selalu benar-benar segar dan bisa menjadi daya tarik khusus.

H. Sequence of service

Berikut ini di jelaskan pelayanan yang dibutuhkan disuatu restoran adalah sebagai berikut (Sihite,2000:186)

1. Menyambut tamu

Untuk menciptakan kesan pertama, tamu harus disambut dengan ramah oleh petugas restoran. Tugas menyambut tamu dilakukan oleh *headwaiter* (kepala pramusaji) atau *receptionist* (penerima tamu yang sering disebut *greete*)

2. Mengantar tamu ketempat duduk

Saat mengantar tamu ke tempat duduk, biarkan tamu untuk memilih meja yang di sukai.

3. Menyodorkan *menu* kepada tamu

Receptionist memberikan buku *menu* kepada tamu. Tetapi pramusaji yang bertugas di meja juga bisa menyodorkan buku *menu* ke tamu.

4. Menuangkan air es

Untuk meningkatkan hasil penjualan, biasanya restoran menuangkan air es sebelum mereka makan.

5. Menghidangkan roti dan mentega

Pada restoran-restoran mewah, tamu-tamu yang datang untuk makan langsung diberi roti dan mentega.

6. Mencatat pesanan tamu

Tugas mengambil pesanan tamu pada umumnya dilaksanakan oleh pramusaji.

7. Memberikan pesanan tamu ke dapur

Order pesanan tamu dibuat rangkap tiga, aslinya diberikan ke dapur, salinan pertama ke kasir dan salinan kedua sebagai arsip pramusaji, dan semua pesanan tamu harus ditulis dengan jelas.

8. Menyesuaikan peralatan makan

Pramusaji harus mengetahui secara pasti peralatan-peralatan makanan apa saja yang digunakan untuk suatu jenis makanan tertentu. Untuk penyesuaian peralatan makan.

9. Menghidangkan makanan

Seperti telah dijelaskan bahwa tipe pelayanan ada bermacam-macam tergantung dari jenis restorannya , seperti misalnya : *American service, guerridon service* dan sebagainya. Gaya pelayanan yang baik ialah ramah, sopan, cepat dan tepat. Didalam bidang pelayanan ada kata-kata kunci yang harus sering diucapkan oleh pramusaji, misalnya: silahkan, maaf, terima kasih, selamat makan.

10. Mengangkat peralatan kotor

Mengangkat peralatan kotor dilakukan dari sebelah kanan tamu kecuali piring roti dan salad, karena keduanya memang terletak disebelah kiri tamu.

11. Membersihkan meja

crumbing adalah membersihkan meja dari serpihan-serpihan roti (dan kotoran-kotoran lainnya). "*crumbing*" ini dilaksanakan setelah tamu selesai menikmati makanan utama.

12. Menawarkan makanan penutup

Pada beberapa restoran tersedia kereta dorong yang berisi kue-kue atau jenis makanan penutup lainnya. Kereta didorong kedekat tamu sehingga memudahkan tamu memilih kue/*dessert* yang disukai.

13. Menawarkan kopi/teh

Kopi atau teh dihidangkan setelah tamu selesai menyantap *dessert*-nya.

14. Menangani pembayaran tamu

Supaya tamu tidak menunggu terlalu lama, maka pramusaji harus segera menghubungi kasir agar mempersiapkan bon tagihan kepada tamu.

15. Mengantarkan tamu

Pramusaji harus selalu mengucapkan terima kasih atas kedatangan tamu-tamu tersebut ke restoran dan mengharapkan/mengundang tamu tersebut untuk berkunjung kembali.

16. Menata meja

Segera setelah tamu meninggalkan meja, pramusaji membersihkan meja dan menatanya kembali seperti yang seharusnya.

I. Wares /Peralatan

Untuk menunjang kelancaran operasional disebuah restoran diperlukan mutu dan penampilan peralatan baik kerana peralatan tersebut akan dilihat dan digunakan tamu. Citra restoran atau hotel dapat pula dibangun melalui baik buruknya kualitas peralatan yang digunakan. Dibawah ini akan

diberikan beberapa contoh nama peralatan makanan maupun penyajian yang dikelompokkan menurut jenisnya (Sihite,2000:112)

1. *Silver-ware/Table-ware*

Silverware merupakan peralatan-peralatan yang dibuat dari perak. *Cutlery* yang terbuat dari *stainless steel* dan yang dibuat dari perak disebut *silverware*.

Umumnya jenis pisau, garpu dan sendok yang sering disediakan adalah termasuk *cutlery*, antara lain :

- a) *Soup/bouillon spoon* : Sendok sop
- b) *Dessert spoon* : Sendok teh
- c) *Demitasse spoon* : Sendok kopi
- d) *Ice tea spoon/strainer* : Sendok es teh/pengocok
- e) *Dinner fork* : Garpu makan
- f) *Fish fork* : Garpu ikan
- g) *Meat fork* : Garpu daging
- h) *Dessert fork* : Garpu buah
- i) *Salad fork* : Garpu salad
- j) *Oyster fork* : Garpu kerang
- k) *Dinner knife* : Pisau daging
- l) *Fish knife* : Pisau ikan
- m) *B&b knife* : Pisau roti
- n) *Dessert knife* : Pisau buah
- o) *Butter spreader* : Pisau mentega

- p) *Serving spoon* : Sendok *-serving*
- q) *Serving fork* : Garpu *-serving*
- r) *Carving knife* : Pisau ukir es balok/buah
- s) *Toaster* : Alat bakar roti
- t) *Carving set* : Alat potong hidangan
- u) *Sauce boat* : Tempat saos
- v) *Gravy laddle* : Sendok khusus kaldu
- w) *Soup ladle* : Sendok sop untuk panci

2. *China-wares*

Chinaware adalah peralatan makan yang terbuat dari porselen atau keramik.

Jenis *China-ware/eastern-ware* yang digunakan harus utuh, bersih dan berfungsi, antara lain :

- a) *Bread & butter (b&b)plate* : Piring roti
- b) *Demitasse cup* : Cangkir kopi/teh
- c) *Demitasse saucer* : Lepek cangkir
- d) *Soup/bouillon plate* : Piring sop
- e) *Dinner plate* : Piring hidangan pokok
- f) *Toast plate* : Piring toast (roti bakar)
- g) *Dessert plate/fruit saucer* : Piring dessert (buah)
- h) *Salad plate* : Piring salad (lalapan)
- i) *Soup tureen* : Bowl sop
- j) *Bouillon cup* : Mangkok sop/soto

k) *Bouillon saucer* : Lepek mangkok sop

l) *Double egg cup* : Tempat telur double

3. *Expand/hollow- wares*

Peralatan-peralatan penyajian ini berbentuk bahan yang bisa terbuat dari kayu, akar, bambu, tanduk dan lain-lain :

a) *Wine basket*

b) *Round tray*

c) *Fruit basket*

d) *Wine stand* dari kayu

e) *Oil and vinegar bottle with stopper (plastic)*

f) *Vegetable dish* dari kayu atau bambu

g) *Bread basket*

h) *Rectangular tray*

4. *Glass-ware*

Berbagai jenis gelas yang digunakan sangat erat kaitannya dengan jenis minuman yang dijual ditempat tersebut. Kondisi gelas-gelas harus bersih, utuh dan harus berfungsi dengan baik. Kelompok ini adalah berbagai macam gelas yang digunakan baik di restoran maupun di bar antara lain adalah :

a) *Cocktail glass*

b) *Sherry glass*

c) *Brandy glass*

d) *Beer glass*

- e) *Collin glass*
- f) *Whisky glass*
- g) *Highball glass*
- h) *Milk jug*
- i) *Cordial glass*
- j) *Whisky sour glass*
- k) *Pilsener glass*
- l) *Tankard glass*
- m) *Zombie glass*
- n) *Old fashioned glass*
- o) *Juice glass*
- p) *Water goblet*
- q) *Wine glass*