

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian Agustina (2008) yang berjudul KUALITAS PELAYANAN BAR DALAM USAHA MENINGKATKAN JUMLAH TAMU DI BLOWFISH (*KITCHEN AND BAR*). Meneliti tentang pelayanan yang diberikan oleh para karyawan dan manajemen dari segi kualitas dan bagaimana cara memberikan pelayanan yang terbaik pada tamu untuk meningkatkan jumlah tamu. Dengan cara memberikan pelayanan yang jarang atau tidak dapat dirasakan tamu sehari-hari di blowfish Surabaya. Jika tamu merasa puas maka tamu tersebut dapat menjadi moderator iklan dalam pemasaran Blowfish *kitchen dan bar*. Dengan banyaknya tamu yang mengunjungi Blowfish *kitchen and bar* maka para karyawan serta manajemen selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, karena itu para karyawan dituntut bekerja profesional dan memiliki kemampuan yang maksimal dalam memberikan pelayanan kepada setiap tamu yang datang ke Blowfish.

Perbedaan dengan penelitian ini adalah penelitian Agustina meneliti tentang pelayanan maupun tugas dari *waiter / waiterss* dan menejemen, sedangkan penelitian ini membahas tentang apa saja pelayanan yang terbaik harus diberikan kepada tamu oleh *waiter / waiterss*

Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik dalam usaha meningkatkan jumlah tamu yang datang ke bar, dan sama-sama agar tamu merasa nyaman dan puas pada

pelayanan yang diberikan agar tamu suatu hari nanti akan datang kembali lagi ke bar.

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Gambaran Tentang Kualitas Pelayanan**

Pelayanan (*service*) adalah suatu aktivitas yang ditawarkan suatu pihak tertentu kepada pihak lain, tetapi dalam bentuk yang tidak nyata serta tidak menimbulkan kepemilikan. Hasil dari suatu pelayanan adalah kepuasan, dari segi kepuasan itu sendiri akan timbul namanya suatu yang namanya kepercayaan yang membuat tamu selalu ingin menggunakan ataupun membutuhkan produk atau jasa maupun fasilitas yang telah tersedia.

Kepuasan itu sendiri dapat diartikan sebagai suatu yang timbul dari dalam diri seseorang yang merasakan pelayanan itu sendiri. Di mana tamu telah mendapatkan apa yang menjadi kebutuhannya. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu, petugas harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan tamu itu sendiri. Jika sebuah perusahaan memiliki usaha yang banyak berkaitan dengan pelayanan, maka ada beberapa petunjuk yang dapat dijadikan sebagai alat untuk mengidentifikasi kebutuhan dasar manusia yang biasa ditemui, seperti:

1. Kebutuhan untuk disambut baik
2. Kebutuhan untuk merasa nyaman
3. Kebutuhan untuk pelayanan yang rapi
4. Kebutuhan untuk selalu dimengerti
5. Kebutuhan untuk mendapatkan bantuan

6. Kebutuhan akan pekerjaan yang tepat waktu
7. Kebutuhan untuk merasa dihargai
8. Kebutuhan untuk merasa penting
9. Kebutuhan untuk selalu diakui
10. Kebutuhan akan respek

Untuk mendapatkan sebuah gambaran tentang sebuah pelayanan, maka petugas harus mendapatkan gambaran tentang pemenuhan serta keinginan tamu itu sendiri, maka hal itu perlu dijelaskan yang namanya kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah pelayanan berupa jasa yang berpusat pada upaya untuk memenuhi kebutuhan tamu agar tamu merasa nyaman serta merasa dihargai.

Kualitas pelayanan sendiri merupakan sesuatu yang sulit dipahami atau permulaan hasil dari kepuasan tamu itu sendiri dapat berpengaruh pada intensitas dalam menikmati produk yang diberikan pada tamu. maka kualitas yang di harapkan sebenarnya adalah sikap, kemampuan dan tingkah laku petugas itu sendiri dalam memberikan apa yang dibutuhkan tamu supaya agar setiap perbuatan petugas mendapat apresiasi dari pelanggan atau tamu.

Ada beberapa unsur-unsur pelayanan yang disertai kemampuan dan sikap para petugas yang bisa menjadi bekal untuk membuat tamu merasa terpuaskan akan pelayanan *waiter / waiterss*, antara lain:

1. Mempunyai perhatian kepada orang lain
2. Penampilan yang meyakinkan

3. Berakal budi (*Common sense*)
4. Suka membantu dan bertingkah laku sopan
5. Mempunyai rasa humor
6. Bertindak efisien dan cermat dalam setiap pekerjaan
7. Bersifat bersahabat
8. Bersikap sabar dan dapat dipercaya
9. Mempunyai keterampilan yang profesional
10. Tulus hati
11. Mengerti masalah yang dihadapi orang lain.

Kualitas pelayanan itu sendiri adalah sesuatu yang kompleks, bahwa tamu akan menilai apakah kualitas pelayanan tersebut sudah baik maka ada empat prinsip yang mendasari tolak ukurnya, yaitu:

1. Responsif (*Responsivness*) adalah kesadaran untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.
2. Reabilitas (*reability*) adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang diberikan kepada tamu.
3. Kepastian dan jaminan (*ansurance*) adalah pengetahuan atau kesopansantunan serta kepercayaan diri para petugas, untuk memberikan pelayanan dan memiliki sifat respek kepada tamu.

4. Empati (*emphaty*) adalah cara memberikan perhatian kepada tamu secara khusus dengan cara melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, dan usaha untuk mengerti keinginan dan permintaan tamu (*James A.F. dan Mona J.F. dalam Sulastyono;1999:35*).

### **2.2.2 Gambaran Pelayanan Di dalam Bar (*service bar*)**

Bar adalah tempat usaha yang dikelola secara komersial dimana orang dapat berkumpul, duduk bersantai menikmati alunan musik dan minuman yang dijual di bar tersebut. bar merupakan tempat yang menyediakan dan memberikan pelayanan minuman baik minuman yang mengandung alkohol (*alcoholic*) maupun minuman yang tidak mengandung alkohol (*Politeknik NSC, Tanpa tahun;1*).

Bar pada suatu hotel biasanya disebut dengan sebutan *public bar*, merupakan bar untuk para tamu baik yang menginap di hotel maupun tidak. Karena merupakan sumber pendapatan terbesar dari sektor minuman, di upayakan agar pelayanan dan suasana di bar mampu menciptakan suasana yang santai dengan pelayanan yang non formal. Meskipun pelayanan di bar memiliki dasar pelayanan yang sama, pelayanan antara bar yang satu dengan yang lainnya berbeda dan bervariasi, tergantung besar kecilnya pengopersian bar, dan ditentukan oleh kebutuhan masing – masing bar manajemen tersebut.

Orang yang menyiapkan dan ahli mencampur minuman di bar disebut bartender. Bartender harus ahli dalam mencampur minuman beralkohol yang disebut *cocktail*.

Bartender dan pramusaji yang bekerja pada suatu bar, dituntut untuk mengetahui beberapa tentang:

- a. Pengetahuan tentang minuman yang ada di bar.
- b. Jenis minuman alkohol dan non alkohol.
- c. Merek minuman menurut jenisnya dan negara penghasilnya.
- d. Kandungan alkohol tiap jenis minuman.
- e. Etiket dan cara penyajian.
- f. Metode pembuatan minuman.
- g. Jenis gelas.
- h. Cara menghias minuman.

Kata bar sendiri berasal dari Amerika Serikat bagian timur atau lebih tepatnya daerah Boston, dimana pada tahun 1825 dibuka sebuah *tavern* (kedai minuman) yang pertama oleh Samuel Coles.

Nama bar itu sendiri berasal dari kata *barrier*, yaitu sebuah *counter* terbuat dari kayu yang sangat kuat, berbentuk meja panjang, berguna sebagai pemisah antara bartender dan tamu, sekaligus sebagai meja pajangan yang berisi minuman letaknya persis di depan tempat percampuran minuman.

Sesuai kemajuan jaman, sekarang *counter* bar itu tidak lagi harus terbuat dari kayu, tetapi ada yang terbuat dari batu marmer dengan berbagai macam corak dan desain warna yang berbeda.

Ada beberapa faktor penting diperlukan dalam merencanakan pembuatan bar diantaranya (*Politeknik NSC, Tanpa tahun;1*)

1. Lokasi, biasanya lokasi bar terletak dekat dengan *lobby*, kolam renang, restoran atau di puncak hotel.
2. Tipe bar, bermacam-macam tipe bar seperti berupa diskotek, karaoke, piano bar, da lain-lain.
3. Bentuk meja bar seperti huruf L, huruf D, memanjang dan gitar.
4. Pengunjung, bersifat formal dan non formal.

Jika jenis bar ada di dalam hotel, maka disebut dengan *public bar* . Bar ini merupakan bar bagi para tamu yang menginap di hotel maupun yang berasal dari luar hotel. Pada dasarnya bar dibagi menjadi beberapa area ( *Politeknik NSC, Tanpa tahun,1* ), antara lain :

1. *Bar Display*

Adalah tempat diletakkannya botol-botol minuman dari *aperitif* sampai *after dinner drink* yang dikumpulkan sesuai dengan jenisnya.

2. *Bar station*

Adalah tempat bartender memproduksi atau membuat minuman yang dirancang sedemikian rupa untuk menunjang kelancaran kerja petugas.

3. *Bar counter*

Adalah tempat yang berfungsi untuk membatasi antara tamu dan bartender. Selain itu, *bar counter* juga berfungsi sebagai tempat tamu menikmati minuman.

#### 4. *Bar lounge*

Ruangan ini terletak di depan bar dengan interior yang menarik dan serasi mulai dari meja, kursi, lampu, ventilasi serta hiasan disekitarnya. Ruangan ini tempat duduk para tamu sambil menikmati minuman serta iringan musik yang indah.

#### 5. *Bar storage*

Ruangan ini digunakan untuk menyimpan minuman yang sewaktu-waktu dapat diambil untuk menunjang pelayanan. *Bar storage* harus dalam keadaan bersih, rapi, cukup untuk penerangan dan ada ventilasi, sehingga didalam ruangan tidak terasa pengap.

Pada dasarnya setiap orang mempunyai cara yang berbeda-beda dalam hal mengekspresikan diri ataupun dalam menghabiskan waktu sesuai dengan selera masing-masing. Di sini ada beberapa macam bar yang biasa dinikmati sesuai dengan selera dan keinginan, tempat serta suasana yang berbeda-beda, antara lain:

##### 1. *Bar dan Night Club* atau diskotik

Dibuka pada malam hari ditutup pagi hari larut malam, tempat tamu menghibur diri sambil minum dengan diiringi alunan musik.

##### 2. *Cocktail bar*

Tempat dimanatamu bisa santai sambil mendengarkan lagu dengan diiringi musik serta pelayanannya yang bersifat formil.

3. *Karaoke bar*

Bar yang dilengkapi sarana musik dengan menggunakan *large screen* dan alat untuk bernyanyi sendiri dibantu dengan *lazer disc* dan kaset video.

4. *Girlie bar*

Ruangan bar yang dikelilingi gambar wanita cantik.

5. *Main bar*

Bar yang pokok dari suatu hotel.

6. *Beach bar*

Bar yang berlokasi di pantai.

7. *Café*

*Bar independent*, biasa dibuka pada malam hari, tetapi juga pada siang hari menjual makanan dan minuman. Café ini pengembangan dari *public bar*.

8. *Mini bar*

Bar kecil di dalam lemari es yang disediakan di setiap kamar di hotel dengan persediaan yang terbatas.

Suatu pelayanan dalam bar dapat dikatakan berhasil bisa ditentukan dari kualitas dari petugas itu sendiri. ada beberapa hal yang harus dimiliki oleh

masing-masing petugas agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal pada tamu yang datang. Hal tersebut dapat terlihat dari (*Agustina, 2008:15*) :

1. Penampilan (*appearance*)

- a. Seorang petugas harus berpenampilan rapi dan menarik
- b. Menggunakan seragam yang telah ditetapkan
- c. Sepatu dalam keadaan bersih dan mengkilap
- d. Rambut pendek dan rapi
- e. Tubuh harus terlihat segar
- f. Bagi wanita hendaknya berdandan sederhana
- g. Kuku tangan di potong pendek dan rapi
- h. Memiliki postur tinggi badan yang memadai (tergantung yang ditetapkan manajemen)

2. Sikap dan tingkah laku (*attitude*)

- a. Memiliki sikap humor dan supel dalam pergaulan
- b. Memiliki sikap dinamis, kreatif, inisiatif, serta cermat dalam menangani tugas
- c. Bersikap jujur pada siapa saja
- d. Bertanggung jawab pada pekerjaan
- e. Memiliki mental yang sungguh melayani orang

- f. Menunjukkan sikap berdiri tegak, senyum tulus serta bicara yang jelas

### 3. Ketrampilan (*skill*)

- a. Memiliki manajemen skill, kepandaian praktisi, dan pengetahuan manusiawi
- b. Memiliki latar belakang pendidikan umum atau perhotelan
- c. Dapat melakukan tugas dengan baik
- d. Mampu mengambil peranan dan menghadirkan minuman secara professional

### 4. Pengetahuan (*knowledge*)

- a. Memiliki pengalaman serta pengetahuan tentang minuman dan terampil di dalamnya
- b. Mengetahui tentang alkohol dari masing-masing minuman
- c. Mampu berperan sebagai salesman
- d. Memahami tentang teknik mencampur minuman

Petugas yang baik adalah petugas yang mengerti karakteristik tamu, cara tamu berbicara, memesan dan sebagainya. karena ada beberapa tamu yang mengungkapkan masalah pribadinya pada para petugas. Untuk itu petugas hendaknya mengerti bagaimana cara untuk mengatasi tamu seperti itu, sehingga tamu merasa diperhatikan.

Ada beberapa tipe tamu yang datang dan apa yang tamu butuhkan, antara lain ( *Marsum;1999:307* )

a. *.One a budget*

Tamu yang yang membawa uang pas-pasan, maka petugas harus bisa memilikikan dengan harga yang relatif murah.

b. *The guest who is alone*

Tamu yang datang sendirian, maka dudukan tamu dekat acara berlangsung agar tamu tidak merasa kesepian.

c. *The undecided guest*

Tamu yang segan-segan menentukan pilihannya, maka petugas harus dapat memberikan saran sesuai dengan yang sekiranya tamu suka.

d. *The drunken of slightly old guest*

Tamu yang dalam keadaan mabuk, maka layani dengan sabar, namun secepat mungkin.

e. *The noisy trouble maker*

Tamu yang suka membuat keributan, maka petugas harus bisa menjaga diri agar tidak terlibat masalah yang mungkin ditimbulkan tamu.

f. *The gruff guest*

Tamu yang bersikap kasar, maka petugas harus memberikan perhatian lebih dan jangan coba-coba menentang.

g. *The late customer*

Tamu langganan yang datang terlalu akhir, maka sambutlah dengan suasana hati, lengkapilah dengan pelayanan yang baik.

Jika setelah mengetahui karakteristik tamu dan apa yang tamu inginkan, maka hal selanjutnya adalah cara petugas dalam memberikan pelayanan pada tamu, antara lain (*Andrikur; 2000: 130 dan Suwarni, 1999:25*) :

1. Cara memberikan pelayanan pada tamu:
  - a. Dapat menguasai keadaan
  - b. Melayani dengan ceria, ramah, murah senyum
  - c. Mengucapkan *greeting*
  - d. Melayani tanpa pilih kasih
  - e. Bersihkan meja setiap dalam keadaan kotor
  - f. Jangan lupa mengulangi pesanan tamu
  - g. Bersahabat dengan tamu dengan cara memberikan perhatian
  - h. Berterima kasih pada tamu untuk kedatangan dan agar tamu mau datang lagi
2. Cara melayani tamu dalam keadaan bar sibuk
  - a. Carikan tempat yang kosong, persilahkan duduk dan tawari dengan minum

- b. Beri perhatian terus pada setiap tamu
  - c. Tamu yang datang di *greeting* dan senyum
3. Cara menangani tamu yang mabuk di bar
- a. Apabila tamu mabuk, katakan bahwa minuman yang dipesan telah habis
  - b. Jika tidak dapat menangani minta bantuan manager agar tidak terjadi salah paham
  - c. Jangan membantah apa yang dikatakan tamu
  - d. Beritahukan dan panggil petugas keamanan
  - e. Jika tidak ada petugas keamanan, maka panggil taksi untuk diantarkan pulang dengan cara melihat KTP

Tanda-tanda tamu sedang dalam keadaan mabuk misalnya mulut bau alcohol, wajah pucat dan kemerahan, bicara senbarangan dan ngelantur, ditemui dalam keadaan tidur.

### **2.2.3 Gambaran Tentang Restoran**

Pada umumnya restoran adalah tempat dimana seseorang dapat menikmati makanan dan minuman disertai dengan pelayanan sebagai penunjangnya. Namun dalam sejarahnya dapat dicatat bahwa *coffee house* yang pertama kali didirikan pada tahun 1763 oleh Boulanger. Ia adalah seorang *vendor* atau *supplier* di jalan bailleul dan ia mempromosikan *soupanya* di *coffee housenya*

dengan nama “*restoratives*“. Dalam membuat reklame untuk mempromosikan *soupanya* ia menulis “*Boulangier sells magical restoratives*” (Boulangier menjual *restoratives* istimewa). Juga dalam iklan-iklan yang ia buat selalu menerapkan “Datanglah semua orang ke tempat saya yang perutnya keroncongan dan saya akan memulihkan kekuatan kepada anda”. Ide ini begitu populer dan tersebar kemana-mana dan kemudian banyak orang yang menirunya dan mulailah timbul restoran-restoran baru (Abd. Rachman Arief;2005:30)

Ada tiga hal yang menarik dari perkembangan industri restoran ini, yaitu:

1. Kenyataan menunjukkan bahwa makin banyaknya restoran di Jakarta, baik di lingkungan hotel maupun di luar hotel.
2. Usaha peningkatan dan pengembangan industri makanan dan minuman adalah sebagai sarana untuk mempromosikan bangsa dari tiap daerah.
3. Belum banyaknya penelitian yang dilakukan terhadap industry ini, sehingga kesempatan untuk mendirikan industri ini masih terbuka luas.

Setiap orang pasti memiliki selera serta keinginan yang berbeda-beda. Hal itu pula yang membuat setiap orang ingin mendapatkan suasana yang nyaman serta rasa puas yang mungkin tidak mereka dapatkan setiap hari. Maka dari itu ada beberapa jenis restoran yang mungkin bisa menjadi pilihan setiap orang untuk memenuhi keinginannya tersebut:

1. *Canteen*, yaitu restoran yang menyediakan makanan kecil atau *refreshment*.
2. *Café*, yaitu sama dengan restoran, yang fungsinya sebagai tempat makan dan minum.
3. *Cabaret* atau *Nite Club*, yaitu suatu restoran yang mengadakan hiburan malam, disamping menjual makanan dan minuman.
4. *Cafeteria*, yaitu restoran yang tamunya mengambil makanan dan minuman sendiri dan makanan diatur di meja *service*. Harga makanan menurut apa yang diambil menurut jenis hidangan yang diambil tamu.
5. *Chop steak* atau *Steak house*, yaitu restoran yang khusus menjual spesial *steak* atau *chop*
6. *Coffee pot*, yaitu restoran kecil yang tidak terlalu formal pelayanannya dan harganya cukup murah berada di tepi jalan.
7. *Coffee shop*, yaitu restoran yang menyediakan dan menghidangkan makanan dan minuman dengan pelayanan informal, tapi lebih cepat pelayanannya karena umumnya makanan sudah siap.
8. *Dinner* atau kereta makan, yaitu suatu restoran yang berada di atas kereta api

9. *Lunch wagon*, yaitu restoran dorong yang menggunakan kereta dorong atau mobil, yang biasanya digelar di tempat keramaian.  
Contoh: bakso, sate, nasi goreng, dan sebagainya.
10. *Specialities restaurant*, yaitu restoran yang menghadirkan makanan dan minuman khas, seperti: *Chinese food, japanesse food*, nasi padang.
11. *Rotisserie*, yaitu restoran dimana tempat pembakaran daging dapat dilihat oleh tamu
12. *Common*, yaitu restoran yang menghadirkan makanan untuk orang banyak dalam suatu meja panjang, biasanya terdapat pada institusi.

Restoran sendiri memiliki cara-cara pelayanan dan hal itu dapat dibedakan menjadi (Abd. Rachman Arief;2005:37):

- a. *Table service*, yaitu pelayanan restoran yang menggunakan meja makan.
- b. *Counter service*, yaitu *service* yang menggunakan meja tinggi.
- c. *Tray service*, yaitu pelayanan makanan dan minuman yang menggunakan nampan atau baki.
- d. *Self service*, yaitu *service* yang tamunya mengambil makanan sendiri yang sudah disediakan di atas meja etalase.

### **2.3 Kerangka Pemikiran**

Bar adalah tempat orang-orang bersantai dan melepas lelah dan kejenuhan dari kegiatan sehari-hari, selain itu bar juga tempat untuk memperbanyak teman. Memang kebanyakan orang mengira bahwa bar adalah tempat hiburan malam yang banyak membawa dampak negatif. Namun sebagai petugas yang memang berkewajiban melayani kebutuhan para tamu yang datang, maka ada harapan bagi petugas yaitu agar para tamu merasa senang dan melupakan sejenak masalah-masalah yang tamu hadapi dalam kehidupan sehari-hari dan menjadikan para tamu menjadi orang paling bahagia karena merasa diperhatikan kebutuhannya. Dengan begitu maka keinginan petugas adalah agar tamu mau kembali lagi dan dengan begitu bar akan memperoleh keuntungan. Hal yang paling menjadi buah pikiran dari penulis adalah bagaimana cara petugas dalam memberikan pelayanan yang baik guna meningkatkan jumlah tamu yang datang ke bar, dengan begitu tujuan usaha yaitu keuntungan.