

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Empiris

Secara empiris, berdasarkan hasil referensi dari Marsum. WA (2000) dalam bukunya yang berjudul **Restoran dan Segala Permasalahannya**. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat adanya persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu oleh Marsum. WA (2000) dengan penelitian yang sekarang oleh Menik Wantira (2008). Persamaan dan perbedaan tersebut, yaitu sebagai berikut :

- ***Persamaan :***

Bahwa antara penulis terdahulu dengan penulis yang sekarang sama - sama membahas dan menjabarkan mengenai peralatan dan perlengkapan yang ada di restoran.

- ***Perbedaan :***

Kalau penulis terdahulu hanya membatasi masalah pada jenis - jenis peralatan dan perlengkapan di restoran, sedangkan penulis yang sekarang selain membahas mengenai jenis - jenis peralatan dan perlengkapan di restoran, juga membahas mengenai fungsi dan proses perputaran dari peralatan dan perlengkapan di restoran dan dampak yang ditimbulkan jika suatu restoran tidak memiliki kelengkapan peralatan dalam operasionalnya.

2.2 Landasan Teoritis

2.2.1 Pengertian hotel

Terlepas dari sejarah perhotelan, kata hotel dulunya berasal dari kata *hospitium* (bahasa latin), artinya ruangan tamu. Dalam jangka waktu lama kata *hospitium* mengalami proses perubahan pengertian dan untuk membedakan *guest house* dengan *mansion house* (rumah besar) yang berkembang pada saat itu, maka rumah - rumah besar disebut *Hostel*. Dimana *hostel* ini disewakan kepada masyarakat umum untuk menginap dan beristirahat sementara waktu. Sesuai dengan perkembangannya lambat laun huruf " S " pada kata *hostel* tersebutpun menghilang atau dihilangkan orang sehingga kemudian kata *hostel* berubah menjadi *hotel* seperti yang kita kenal sekarang (Sihite, 1997 : 40).

Adapun beberapa pengertian hotel yang banyak dikemukakan baik oleh Instansi, Lembaga Asosiasi ataupun perorangan (Sihite, 1997 : 45 - 47), antara lain menurut :

1. *Hotel Proprietors Act, tahun 1956 :*

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan serta minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang - orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

2. *AHMA (Asosiasi Hotel and Motel Asosiasi) :*

Hotel adalah suatu tempat dimana disediakan penginapan makan dan minum, serta pelayanan lainnya untuk disewakan bagi para tamu atau orang - orang yang tinggal untuk sementara waktu.

3. *Surat Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. SK. 241/5/70, tahun 1970 :*

Hotel adalah perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk penginapan (akomodasi) serta menyajikan hidangan serta fasilitas lainnya dalam hotel untuk umum, yang memenuhi syarat - syarat *comfort* dan bertujuan komersial. Bentuk, susunan, tata ruang, dekorasi, peralatan, perlengkapan, sanitasi, hygiene, estetika, keamanan dan ketentraman secara umum dapat memberikan sasaran nyaman (*comfort*) dan khusus untuk kamar - kamar tamu dapat menjamin ketenangan pribadi (*privacy*) untuk para tamu hotel.

4. *Dirjen Pariwisata - Depparpostel :*

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan, untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial.

5. *Prof. K. Krapf :*

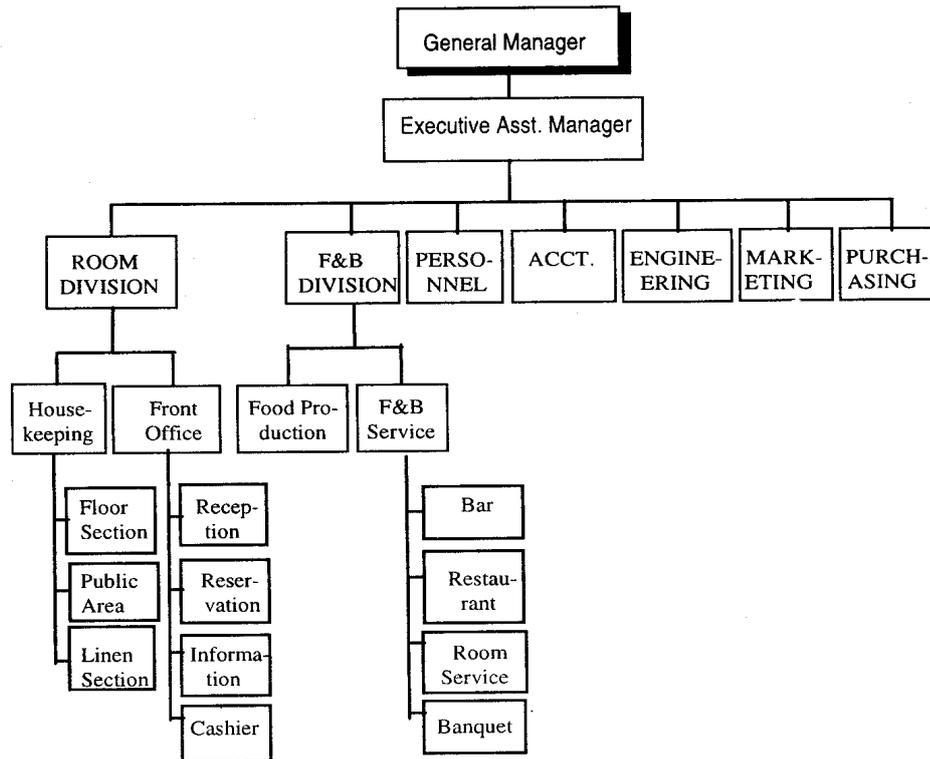
Hotel adalah sebuah gedung atau bangunan untuk menyediakan penginapan, makanan dan pelayanan yang bersangkutan dengan menginap serta makan itu bagi mereka yang mengadakan perjalanan.

Dari pengertian - pengertian diatas maka dapat dirumuskan suatu *DEFINISI HOTEL*, (Sihite, 1997 : 49) yaitu sebagai berikut :

" Hotel adalah sejenis akomodasi, yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa - jasa lainnya untuk umum yang tinggal untuk sementara waktu dan dikelola secara komersial. "

2.2.2 Struktur organisasi hotel

Contoh struktur organisasi hotel menengah (*medium hotel*) pada umumnya, sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut, (Sulastiyono, 1999 : 32) :



Gambar 1
Struktur Organisasi " *Medium Hotel* "

2.2.3 Departemen dalam hotel

Sesuai dengan fungsinya, penyelenggaraan kerja dalam hotel dibagi atas beberapa departemen atau bagian, yang terdiri dari departemen - departemen pokok (Sihite, 1997 : 97 - 106 ; Arief, 2005 : 114 - 130), yaitu :

1. *Bagian Front Office*

adalah bagian yang menjual atau menyewakan kamar kepada para tamu.

- Beberapa seksi yang termasuk dalam *Front Office Department* :

- a. *Reception.*
- b. *Reservation.*
- c. *Information.*
- d. *Telephone Operator.*
- e. *Front Office Cashier.*
- f. *Uniformed Service.*

2. *Bagian Housekeeping and Laundry*

Housekeeping adalah bagian yang bertugas menjaga dan memelihara kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar - kamar tamu dan ruangan umum hotel. Sedangkan *Laundry* adalah bagian yang bertugas memberikan pelayanan pencucian pakaian - pakaian tamu dan juga mencuci pakaian seragam karyawan serta seluruh lena yang diperlukan untuk operasional hotel.

- Beberapa seksi yang termasuk dalam *Housekeeping and Laundry Department* :

- a. *Floor Section.*
- b. *Public Area Section.*
- c. *Linen Section.*
- d. *Laundry Service.*

3. *Bagian Food and Beverage*

adalah bagian yang bertanggung jawab atas penyediaan, penyiapan serta pengolahan makanan dan minuman sampai kepada penyajiannya.

- Beberapa seksi yang termasuk dalam *Food and Beverage Department* :

a. *Kitchen.*

b. *Restoran.*

c. *Bar.*

d. *Room Service.*

e. *Function Hall.*

f. *Stewarding.*

g. *Pastry.*

4. *Bagian Accounting*

adalah bagian yang menangani pembukuan dan keuangan perusahaan, termasuk semua inventaris bergerak maupun tetap.

- Beberapa seksi yang termasuk dalam *Accounting Department* :

a. *Purchasing Department.*

b. *General Store Department.*

c. *Credit Department.*

d. *Cost Control Department.*

5. *Bagian Marketing*

adalah bagian yang bertugas membuat perencanaan pemasaran.

- Seksi yang termasuk dalam *Marketing Department* :

a. *Sales Department.*

b. *Public Relation Department.*

6. *Bagian Engineering*

adalah bagian teknik dan perawatan yang bertugas membuat perencanaan, pemasangan instalasi teknik.

- Beberapa seksi yang termasuk dalam *Engineering Department* :
 - a. *Mechanical Engineering Section.*
 - b. *Civil Engineering Section.*
 - c. *Electrical Engineering Section.*

7. *Bagian Personnel*

adalah bagian yang menangani penerimaan pegawai dan administrasi semua pegawai perusahaan.

- Beberapa seksi yang termasuk dalam *Personnel Department* :
 - a. *Training Department.*
 - b. *Recruitment Department.*

2.2.4 Pengertian restoran

RESTORAN adalah suatu tempat yang identik dengan jajaran meja - meja yang tersusun rapi, dengan kehadiran orang, timbulnya aroma semerbak dari dapur dan pelayanan pramusaji, berdentingnya bunyi - bunyian kecil karena persentuhan gelas - gelas kaca, porselin, menyebabkan suasana hidup didalamnya (Sugiarto dan Sulartiningrum, 2003 : 77).

2.2.4.1 Sejarah timbulnya industri restoran

Industri perestoranan atau industri penyajian makanan dan minuman (*Food and Beverage Service Industry*) termasuk suatu industri yang tertua di dunia, yaitu dikenal manusia sejak timbulnya peradaban manusia mulai mengumpulkan berbagai jenis makanan untuk di hidangkan kepada orang lain.

Untuk mengetahui secara pasti kapan industri ini dimulai, tentu tidak dapat dipastikan. Pada dasarnya industri ini ialah industri yang menghadirkan makanan dan minuman kepada orang - orang yang jauh dari rumahnya yang melakukan perjalanan atau bepergian. Atau dengan kata lain, yaitu ketika seseorang jauh dari rumahnya, maka orang tersebut pasti memerlukan tempat untuk beristirahat, makan dan minum. Akibatnya timbullah beberapa restoran atau rumah makan yang mana untuk makanan yang dimasak tersebut orang yang ingin menyantapnya harus membayar.

Salah satunya, *Coffee House* yang pertama kali didirikan pada tahun 1763 oleh Monsieur Boulanger. Ia adalah seorang *vendor* atau *supplier* di jalan *bailleul* dan ia mempromosikan *soup* - nya di *coffee housenya* dengan nama "*restoratives*" dan membuat papan iklan yang terdapat di pintu restoran pertama adalah :

" *Venite ad me omnes qui stomacho laboratoratis et ego restaurabo vos* ", yang apabila diterjemahkan ke dalam bahasa Inggris adalah sebagai berikut :

" *Come to me all whose stomachs cry out in anguish and I shall restore you* ". Monsieur Boulanger mengatakan dalam tulisannya, " Datanglah semuanya kepada saya, Anda yang perutnya menangis karena lapar dan saya akan memulihkan kondisi anda ". Ide ini begitu populer dan tersebar kemana - mana dan kemudian banyak orang yang menirunya dan mulailah timbul restoran - restoran baru.

Coffee House juga populer di negara - negara jajahan Amerika, Boston, Virginia dan New York. Dengan perkembangan peradaban manusia, maka banyak bermunculan suatu restoran yang bagus dan mewah atau *Luxurious Restaurant*

seperti *Grill Restaurant, Supper Club, Executive Dining Room, dan sebagainya* (Arief, 2005 : 29 - 30 ; Sugiarto dan Sulartiningrum, 2003 : 80).

2.2.4.2 Klasifikasi restoran

Dengan banyaknya restoran yang tumbuh dan berkembang di perkotaan akhir - akhir ini perlu kiranya diidentifikasi. Dilihat dari pengelolaan dan sistem penyajian, restoran dapat diklasifikasikan menjadi tiga bagian (Team BPLP Bandung : 11 dalam Andreuwson, 2006 : 15), yaitu :

1. *Formal Restaurant*

Pengertian dari *Formal Restaurant* adalah industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan pelayanan eksklusif.

2. *Informal Restaurant*

Pengertian dari *Informal Restaurant* adalah industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan lebih mengutamakan kecepatan pelayanan, kepraktisan dan percepatan frekuensi yang silih berganti pelanggan.

3. *Specialities Restaurant*

Pengertian dari *Specialities Restaurant* adalah industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan menyediakan makanan khas dan diikuti dengan sistem penyajian yang khas dari suatu negara tertentu.

2.2.5 Jenis - jenis restoran

Pada dasarnya restoran yang ada di dalam sebuah hotel dapat dikelompokkan dalam tiga bagian, yaitu *Formal Dining Room*, *Informal Dining Room* dan *Specialities Restaurant*. Dari ketiga kelompok tersebut dapat dijelaskan (Sugiarto dan Sulartiningrum, 2003 : 91 - 96), sebagai berikut :

1. *Formal Dining Room*

Yang dimaksud dengan *Formal Dining Room* adalah restoran di dalam hotel yang merupakan *high class* restoran. Restoran ini diciptakan sedemikian eksklusif sehingga hanya tamu - tamu tertentu yang dapat menikmati hidangan tersebut.

- Contoh untuk *Formal Dining Room*, antara lain :

a. *Rotisserie*

Restoran eksklusif di mana tempat pembakaran atau pengolahan makanan dapat dilihat tamu.

b. *Grill*

Restoran untuk *steak* atau *chops*, yang mana makanan tersebut dibakar menurut selera tamu.

c. *Cabaret atau Supper Club*

Restoran yang mengadakan pertunjukan pada saat acara makan.

2. *Informal Dining Room*

Yang dimaksud dengan *Informal Dining Room* adalah restoran yang sifatnya tidak formal hotelpun menyediakan fasilitasnya.

- Contoh untuk *Informal Dining Room*, antara lain :

a. *Coffee Shop*

Coffee Shop adalah sebuah restoran yang dikelola secara komersial yang menawarkan kepada para tamu minuman atau makanan kecil dengan pelayanan dalam suasana tidak formal tanpa diikuti aturan *service* yang baku (sebagaimana sebuah *exclusive dining room*), jenis – jenis makanannya bervariasi dengan harga yang relatif murah. Restoran ini beroperasi 24 jam.

b. Tavern

Tavern adalah restoran kecil yang berada di dalam hotel, yang mana disajikan untuk minuman utamanya adalah bir dan anggur (*wines*).

c. Cocktail Lounge

Cocktail Lounge adalah suatu tempat yang khusus untuk menjual minuman dalam suasana santai dengan pencahayaan yang agak remang - remang .

d. Pool Snack Bar

Pool Snack Bar adalah counter bar kecil yang terletak di tepi kolam renang sebuah hotel. Di samping menyediakan minuman, makanan kecil, tamu juga dapat memesan makanan lain.

e. Room Service

Room Service adalah sistem pelayanan terhadap tamu hotel yang mana makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu akan diantarkan dan dinikmati di dalam kamar.

3. Specialities Restaurant

Yang dimaksud dengan *Specialities Restaurant* adalah restoran yang berada di hotel yang menyediakan makanan atau masakan khusus. Makanan khusus tersebut biasanya sudah terkenal secara internasional, seperti :

- a. *Japanese Food*
- b. *Chinese Food*
- c. *Italian Food*

2.2.6 Pengertian peralatan restoran

Dalam sebuah restoran dikenal bermacam - macam jenis peralatan. Peralatan tersebut merupakan salah satu penunjang di dalam operasional restoran dan menjadi syarat utama bagi suatu departemen F & B. Pada prinsipnya peralatan yang digunakan di dalam sebuah restoran dikelompokkan ke dalam dua bagian besar, yaitu :

1. *Service Material*

Pengertian dari *Service Material* adalah semua peralatan yang dipergunakan oleh tamu dan telah tertata rapi diatas meja.

2. *Service Equipment*

Pengertian dari *Service Equipment* adalah peralatan khusus yang dipergunakan oleh *waiter / ss* untuk melayani tamu dalam penyajian makanan special.

2.2.7 Peralatan dan perlengkapan restoran

2.2.7.1 Jenis - jenis peralatan di restoran

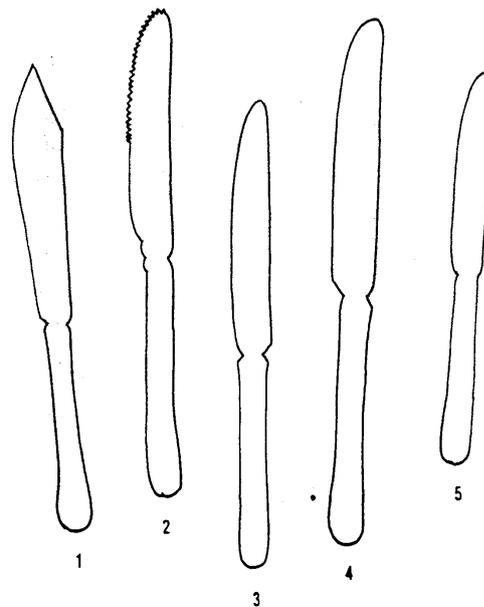
Sebagaimana yang sudah diuraikan diatas dalam pengertian peralatan restoran, maka dari masing - masing peralatan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. *Service Material*

Beberapa contoh peralatan yang termasuk dalam kelompok *service material*, (WA, Marsum, 2000 : 33 - 52) antara lain :

a. *Table Wares / Silver Wares*

Table wares / Silver wares adalah peralatan makan yang terbuat dari bahan perak atau *stainless steel*. Alat - alat tersebut berupa *knife (cutlery)*, *spoon and fork (flatwares)*, *coffee / tea pot*, *milk jugs / creamer*, *sugar bowl*, *butter bowl (hollow wares)*. Beberapa contoh dari *Table wares / Silver wares* yang biasa dipergunakan di restoran, sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut :

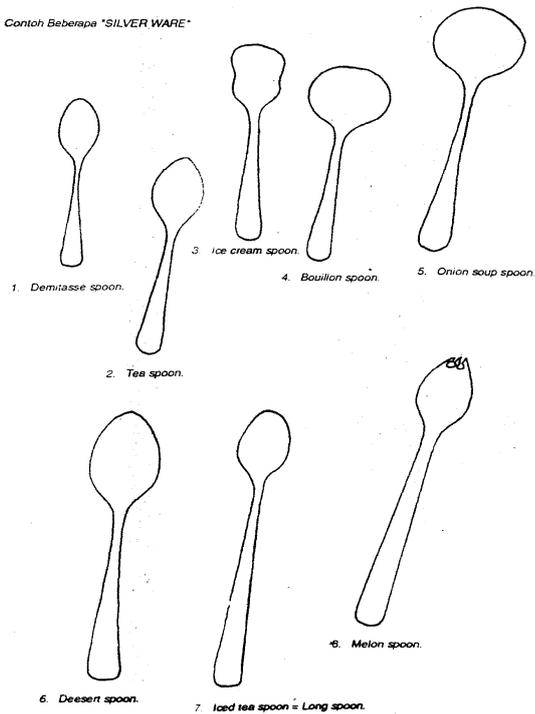


Gambar 2
Jenis - jenis pisau (*knife*)

Keterangan :

1. Fish knife : pisau ikan. (ciri khasnya : ujung runcing, tajam dan tebal).
2. Steak Knife : pisau daging (bergerigi seperti geraji). Pada umumnya berpasangan dengan dinner fork.
3. Dessert Knife : pisau untuk makan hidangan pembuka dan penutup. Berpasangan dengan dessert fork.
4. Dinner Knife : pisau untuk makan hidangan utama. Berpasangan dengan dinner fork.
5. Fruit Knife : pisau buah. Berpasangan dengan fruit fork.

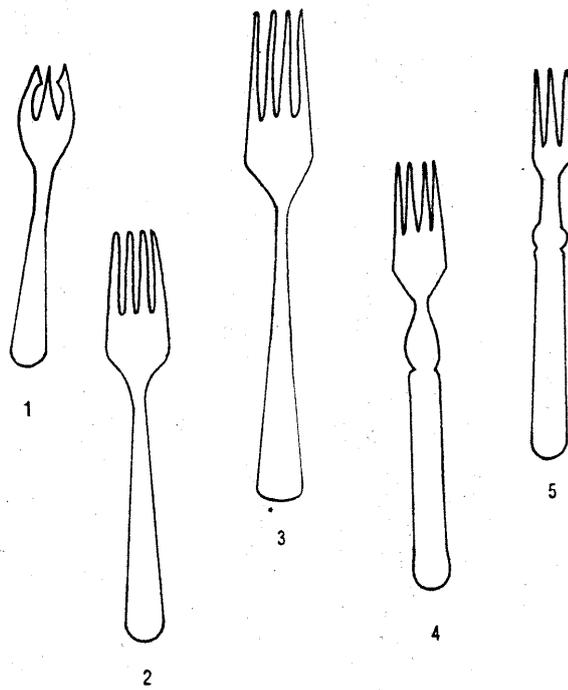
Cantoh Beberapa "SILVER WARE"



Gambar 3
Jenis - jenis sendok (spoon)

Keterangan :

1. Demitasse Spoon : sendok untuk mengaduk kopi kental (demitasse), yang berpasangan dengan demitasse cup & saucer.
2. Tea Spoon : sendok untuk mengaduk teh.
3. Ice Cream Spoon : sendok untuk makan ice cream.
4. Bouillon Spoon : sendok untuk makan sup encer, yang berpasangan dengan bouillon cup & saucer.
5. Onion Soup Spoon : sendok untuk makan sup bawang bombay.
6. Dessert Spoon : sendok untuk makan hidangan penutup, yang berpasangan dengan dessert fork.
7. Iced Tea Spoon : sendok untuk mengaduk es teh atau digunakan untuk mix drink. Biasa disebut Long Spoon.
8. Melon Spoon : sendok untuk mengambil daging dari buah melon..



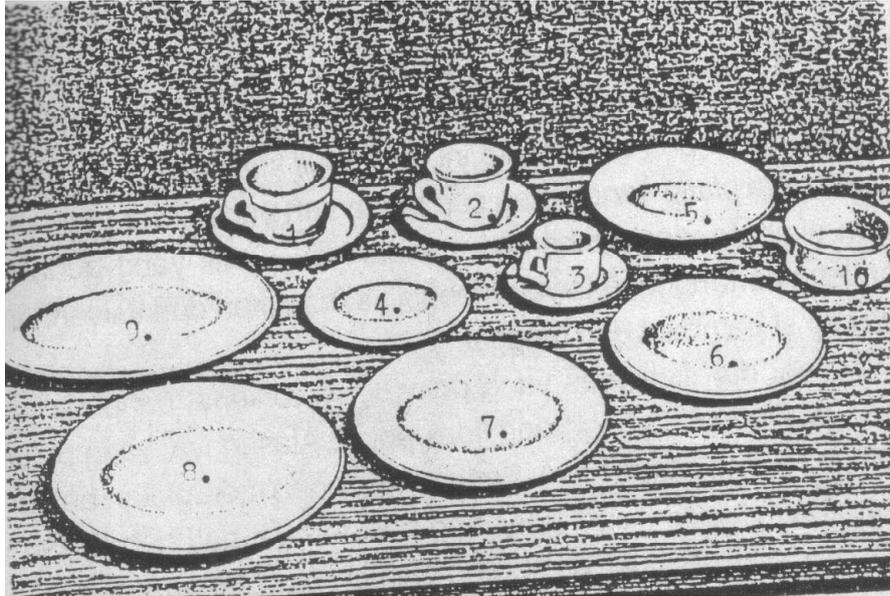
Gambar 4
Jenis - jenis garpu (*fork*)

Keterangan :

1. Oyster Fork : garpu untuk makan macam - macam hidangan pembuka - cocktail.
2. Dessert Fork : garpu untuk makan hidangan salad, cake dan sebagainya.
3. Dinner Fork : garpu untuk makan hidangan utama dikombinasi dengan dinner knife.
4. Fish Fork : garpu untuk makan hidangan ikan dikombinasi dengan fish knife.
5. Fruit Fork : garpu untuk makan hidangan buah - buahan yang sudah dipotong – potong.

b. *China Wares*

China wares adalah peralatan makan yang biasa terbuat dari bahan keramik. Alat - alat tersebut berupa piring (*plate*) dan cangkir (*cup*). Beberapa contoh dari *China Wares* yang biasa dipergunakan di restoran, sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut :



Gambar 5
Jenis - jenis *China wares* (*plate & cup*)

Keterangan :

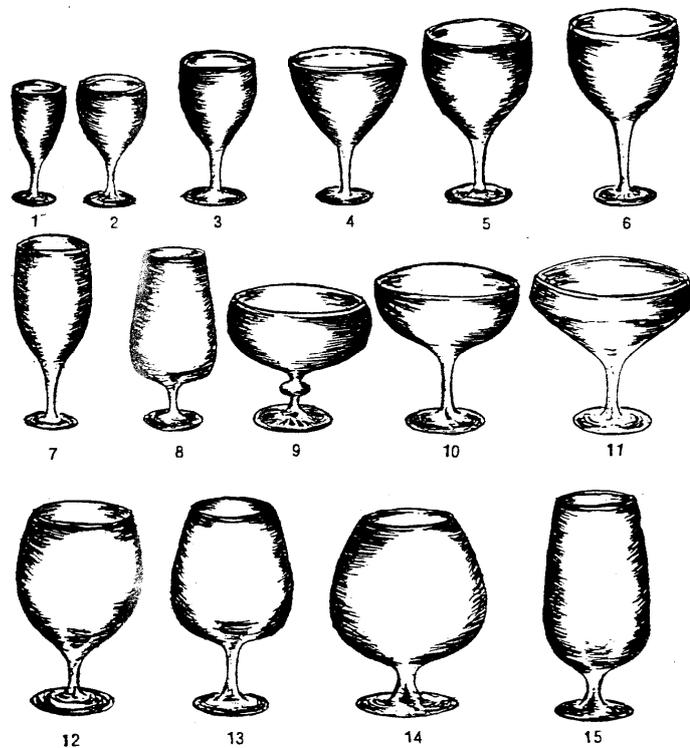
1. Breakfast Cup and Saucer : cangkir dan alasnya khusus untuk menyajikan teh atau kopi panas waktu makan pagi.
2. Tea Cup and Saucer : cangkir dan alasnya untuk menyajikan teh panas atau kopi panas pada umumnya.
3. Demitasse Cup and Saucer : cangkir dan alasnya khusus untuk menyajikan kopi kental (demitasse) sesudah makan malam.
4. B & B Plate : piring khusus untuk menyajikan roti, Side plate.
5. Dessert Plate : piring tanggung untuk menyajikan macam - macam hidangan penutup, juga hidangan pembuka.
6. Hors d' oeuvre Plate : piring khusus untuk menyajikan hidangan pembuka atau kadang - kadang sebagai under liner (alas).
7. Soup Plate : piring untuk menyajikan sup.
8. Fish Plate : piring untuk menyajikan hidangan dari ikan.
9. Dinner Plate / Joint Plate : piring untuk menyajikan hidangan utama.
10. Round Casserol : untuk menyajikan onion soup (sup bawang bombay).

c. *Glass Wares*

Glass wares adalah peralatan makan yang terbuat dari bahan kaca, seperti segala jenis dan bentuk gelas. Berdasarkan jenisnya, gelas dibedakan menjadi dua macam yaitu :

1. *Steam Glass*

Contoh dari gelas berkaki (*steam glass*) yang biasa dipergunakan di restoran, sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut :



Gambar 6
Macam - macam *steam glass*

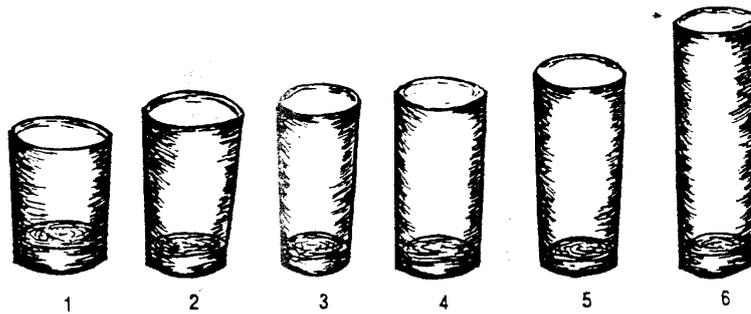
Keterangan :

1. Straight Whisky Glass : untuk menyajikan whisky tanpa campuran apa - apa.
2. Liqueur Glass : untuk menyajikan liqueur.
3. Sherry Glass : untuk menyajikan sherry.
4. Cocktail Glass : untuk menyajikan cocktail.
5. White Wine Glass : untuk menyajikan anggur putih.
6. Red Wine Glass : untuk menyajikan anggur merah.
- 7 dan 8. Sour Glass : untuk menyajikan whisky sour.
9. Shorbet Glass : untuk menyajikan shorbet.
- 10 dan 11. Champagne Glass : untuk menyajikan champagne.
12. Water Goblet : untuk menyajikan air es.

- 13. Purpose glass : untuk menyajikan white wine dan red wine.
- 14. Brandy snifter Glass : untuk menyajikan brandy atau cognac.
- 15. Beer Glass : untuk menyajikan beer.

2. *Un Steam Glass*

Contoh dari gelas tidak berkaki (*steam glass*) yang biasa dipergunakan di restoran, sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut :



Contoh gelas-gelas tidak berkaki :

Gambar 7
Macam - macam *un steam glass*

Keterangan :

- 1. Old Fashioned Glass : untuk menyajikan minuman on the rock.
- 2. Tumbler Glass 8 Oz : untuk menyajikan soft drink.
- 3. Tumbler Glass 6 Oz : untuk menyajikan juices.
- 4. Tumbler Glass 1 Oz : untuk menyajikan double juice.
- 5. Zombie glass : untuk menyajikan minuman zombie.
- 6. Long Glass : untuk menyajikan long drink (minuman santai).

d. *Table Accompiment*

Table Accompiment adalah alat - alat yang diletakkan ditengah - tengah meja, pada saat makan. Adapun peralatan tersebut adalah tempat garam dan merica, vas bunga, asbak, nomor meja, daftar menu dan serbet makan (Sugiarto dan Sulartiningrum, 2003 : 89).

2. *Service Equipment*

Beberapa contoh peralatan yang termasuk dalam kelompok *service equipment* (WA, Marsum, 2000 : 44), antara lain :

1. *Fruit Knife and Fork*

Pisau untuk memotong buah dan garpu khusus untuk makan buah.

2. *Grape Scissors*

Gunting khusus untuk menggunting anggur.

3. *Pastry Sliced*

Pisau khusus untuk memorsi cake.

4. *Pastry Knife*

Pisau khusus untuk memotong cake.

5. *Sundae Spoon*

Sendok khusus untuk makan *ice cream*.

6. *Lobster Cracker*

Penjepit khusus untuk membuka atau menghancurkan kulit udang atau kepiting.

7. *Finger Bowl*

Mangkok khusus untuk mencuci tangan.

8. *Snail Disk*

Piring khusus untuk menyajikan *sea food*.

9. *Oyster Disk*

Piring khusus untuk menyajikan kerang.

10. *Snail Tang*

Tang khusus untuk membuka kulit kerang.

11. *Snail Fork*

Garpu khusus untuk mengeluarkan isi atau daging kerang.

12. *Ice Tong*

Penjepit khusus untuk mengambil *ice cube*.

13. *Ice Cube*

Tempat atau termos untuk meletakkan *ice cube*.

14. *Bread Tong*

Penjepit khusus untuk menjepit roti.

15. *Bread Basket*

Tempat khusus untuk meletakkan roti.

2.2.7.2 Jenis - jenis perlengkapan di restoran

Dalam sebuah restoran selain memiliki peralatan yang lengkap juga terdapat berbagai perlengkapan yang difungsikan untuk membantu para *waiter / ss* dalam operasionalnya. Perlengkapan yang dimaksudkan (WA, Marsum, 2000 : 18 - 21 ; Sofyan dan Noor, Tanpa Tahun : 13) adalah sebagai berikut :

1. *Mebeler (furniture)*

Furniture adalah perlengkapan restoran yang terbuat dari bahan kayu.

Furniture yang umum digunakan di ruang makan, terdiri atas :

a. *Kursi (chair)*

Perlengkapan restoran yang dipergunakan sebagai tempat duduk tamu. Ukuran dari kursi restoran, yaitu :

- Tempat duduk setinggi 46 cm atau 18 inchi dari lantai.
- Tinggi bagian sandarannya dari lantai adalah 1 m atau 3 feet.

- Dalamnya tempat sandaran dari ujung depan kursi adalah 46 cm atau 18 inchi.

b. Meja (table)

Perlengkapan restoran yang dipergunakan sebagai meja makan tamu. Ada tiga jenis meja yang umum digunakan di dalam restoran dan dengan ukuran yang berbeda - beda, antara lain :

- Meja dengan bentuk bujur sangkar (*square table*)

Ukuran : 76 cm x 76 cm atau 2 feet - 6 inchi persegi

Kapasitas : untuk duduk dua orang

Ukuran : 100 cm x 100 cm atau 3 feet persegi

Kapasitas : untuk duduk empat orang

- Meja dengan bentuk persegi panjang (*rectangular table*)

Ukuran : 137 cm x 76 cm atau 4 feet - 6 inchi x 2 feet - 6 inchi

Kapasitas : untuk duduk empat orang

- Meja dengan bentuk bulat (*round table*)

Ukuran : garis tengah 100 cm atau 3 feet

Kapasitas : untuk duduk empat orang

Ukuran : garis tengah 152 cm atau 5 feet

Kapasitas : untuk duduk delapan orang

c. Meja Dorong (trolley)

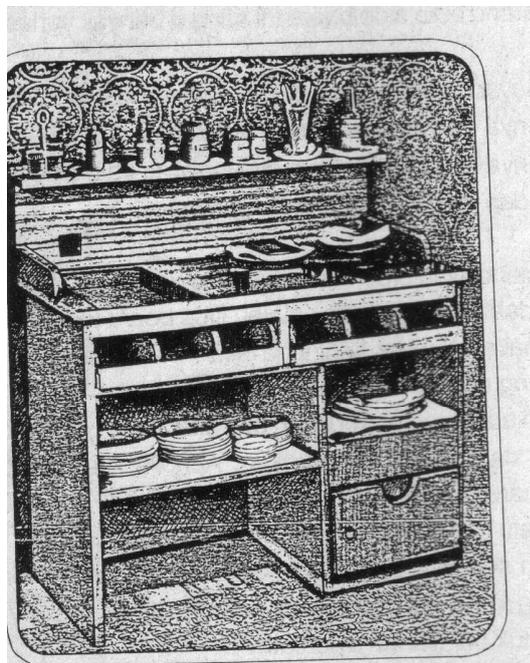
Alat bantu yang digunakan para pramusaji dalam membawa sejumlah makanan dan minuman untuk disajikan ke meja tamu. Meja ini mudah dipindah - pindahkan.



Gambar 8
Trolley

d. Meja Samping (side stand)

Meja yang digunakan untuk menyimpan atau meletakkan peralatan tamu, seperti *plate, cup, spoons, forks, knives, butter spreader, tray, table cloth, napkin*, yang fungsinya untuk memperlancar pelayanan dan biasanya terletak di dalam restoran dekat dengan ruang operasional *waiter / ss*.



Gambar 9
Side Stand

Keterangan :

- **Tingkat paling atas :**
Untuk tempat sedap - sedapan seperti tabasco, tomato ketchup, chilli sauce, soya sauce, mustard, salad oil, vinegar, juga kadang - kadang tooth pick, dan sebagainya.
- **Tingkat di bawahnya, kira - kira setinggi dada :**
Tempat piring - piring panas. Di bawahnya adalah beberapa laci tempat pisau, sendok, garpu pengoles mentega, dan sebagainya. Di bawahnya lagi adalah tempat baki bulat yang siap pakai dan sudah diberi alas, juga tempat China wares..
- **Tingkat paling bawah :**
Tempat linen yang kotor, dan seterusnya.

e. Baki atau Nampan (tray)

Alat yang digunakan para pramusaji untuk membawa makanan dan minuman dalam jumlah yang sedikit. Ada dua macam *tray* yang biasa dipergunakan di restoran yaitu baki berbentuk persegi panjang (*rectangular tray*) dan berbentuk bulat (*round tray*). Alat ini terbuat dari bahan kayu, namun ada juga yang terbuat dari *stainless steel*.

2. Lena (linen)

Linen adalah perlengkapan restoran yang terbuat dari bahan katun atau sintesis. Warna yang dipilih umumnya putih, namun demikian ada beberapa restoran yang menggunakan warna lain sesuai dengan interiornya. *Linen - linen* yang umum digunakan di dalam restoran (Marsum. WA, 2000 : 25 - 26 ; Arief, 2005 : 51), yaitu :

a. Table Cloth

Taplak meja yang dipergunakan untuk menutup meja makan, biasanya berukuran 137 cm x 137 cm atau 54 inchi x 54 inchi. Beberapa contoh ukuran dari *Table Cloth* :

- Ukuran : 183 cm x 183 cm atau 72 inchi x 72 inchi

Untuk meja berbentuk bujur sangkar (*square table*).

- Ukuran : 183 cm x 137 cm atau 72 inchi x 54 inchi

Untuk meja berbentuk persegi panjang (*rectangular table*).

- Ukuran : 81 inchi x 81 inchi atau 91 inchi x 91 inchi

Untuk meja berbentuk bentuk bulat (*round table*).

b. Slip Cloth

Linen yang berfungsi untuk menutupi *table cloth* yang hanya sedikit kotor atau rusak. *Slip Cloth* ini berukuran 100 cm x 100 cm atau 36 inchi x 36 inchi.

c. Moulton

Alas meja yang terbuat dari kain panas, yang berfungsi untuk menjaga siku tamu agar tidak sakit dan juga mengurangi bunyi pada waktu *waiter / ss* menyajikan hidangan. *Moulton* ini dipasang terlebih dahulu pada meja sebelum *table cloth*. Beberapa contoh ukuran dari *Moulton* :

- Ukuran : 1,2 m x 1,2 m

Untuk meja berbentuk bujur sangkar (*square table*) dan meja berbentuk bentuk bulat (*round table*).

- Ukuran : 137 cm x 272 cm

Untuk meja berbentuk persegi panjang (*rectangular table*).

d. Buffet Cloth

Taplak meja yang khusus digunakan untuk prasmanan. *Buffet Cloth* berukuran 200 cm x 400 cm atau 6 feet x 2 feet.

e. Skirting

Linen yang berfungsi sebagai penutup kaki meja pada prasmanan agar terlihat rapi dan menarik. Untuk ukuran *skirting* disesuaikan dengan ukuran meja.

f. Napkin

Serbet makan yang biasa digunakan tamu pada saat makan. Ada dua macam *napkin* beserta ukurannya :

1. *Napkin* dari kain

Ukuran : 46 cm / 50 cm atau 18 inchi / 20 inchi persegi.

2. *Napkin* dari kertas

Ukuran : 36 cm / 42 cm atau 14 inchi / 17 inchi persegi.

g. Service Cloth

Linen yang digunakan untuk membantu perlengkapan kerja *waiter / ss*. Untuk ukurannya 46 cm x 50 cm.

h. Glass Cloth

Kain khusus yang digunakan untuk memoles *glassware*. Jenis kain ini mudah menyerap air dan bulu - bulunya tidak menempel. *Glass Cloth* berukuran 50 cm x 50 cm.

2.2.8 Table set - up / table setting

2.2.8.1 Pengertian table set - up / table setting

Yang dimaksud dengan *table set - up / table setting* ialah seperangkat peralatan rapi, bersih, siap pakai, yang terdiri dari :

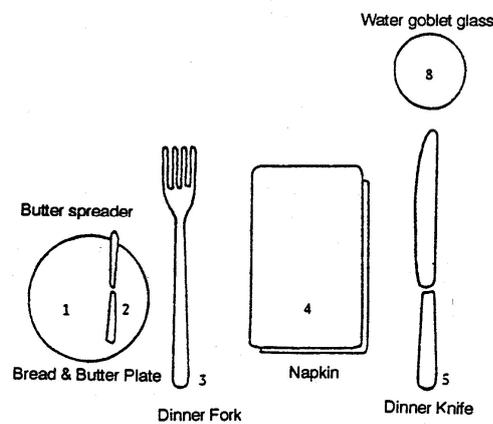
- *China ware (bread & butter plate, tea cup & saucer)*.
- *Silver ware (macam - macam spoon, fork and knife)*.
- *Glass ware (macam - macam gelas)*.
- *Linen (moulton, table cloth, napkin)*.

Yang disusun dengan lengkap dan rapi di atas meja makan, yang digunakan untuk satu orang, (WA, Marsum, 2000 : 247).

2.2.8.2 Macam - macam table set - up

Table set - up / table setting ada beberapa macam yang biasa dipergunakan di restoran, sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut, (WA, Marsum, 2000 : 252 - 258) :

1. *Basic Table Set - Up*

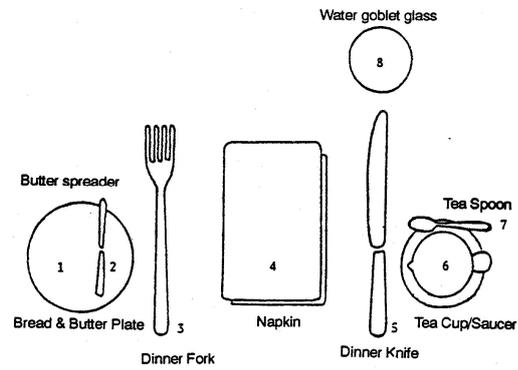


Gambar 10
Basic Table Set - Up

Keterangan :

1. B & B Plate
2. B & B Knife
3. Dinner Fork
4. Napkin
5. Dinner Knife
6. Water Goblet

2. *Table Setting Breakfast Standard*

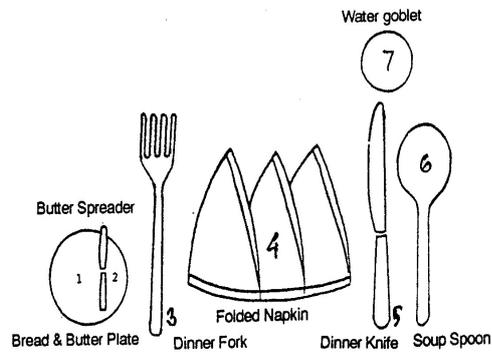


Gambar 11
Table Setting Breakfast Standard

Keterangan :

1. B & B Plate
2. B & B Knife
3. Dinner Fork
4. Napkin
5. Dinner Knife
6. Tea Cup & Saucer
7. Tea Spoon
8. Water Goblet

3. *Table Setting Lunch & Dinner Standard*

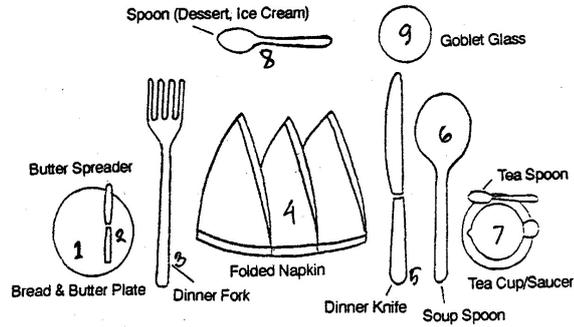


Gambar 12
Table Setting Lunch & Dinner Standard

Keterangan :

1. B & B Plate
2. B & B Knife
3. Dinner Fork
4. Napkin
5. Dinner Knife
6. Soup Spoon
7. Water Goblet

4. *Table Setting Lunch*

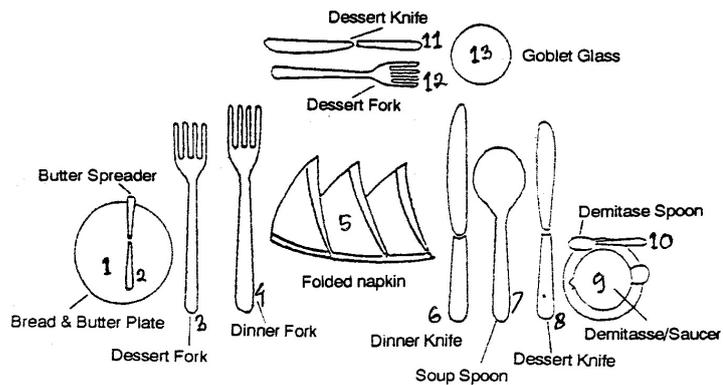


Gambar 13
Table Setting Lunch

Keterangan :

1. B & B Plate
2. B & B Knife
3. Dinner Fork
4. Napkin
5. Dinner Knife
6. Soup Spoon
7. Tea Cup & Saucer and Tea Spoon
8. Dessert Spoon
9. Water Goblet

5. *Table Setting Dinner*



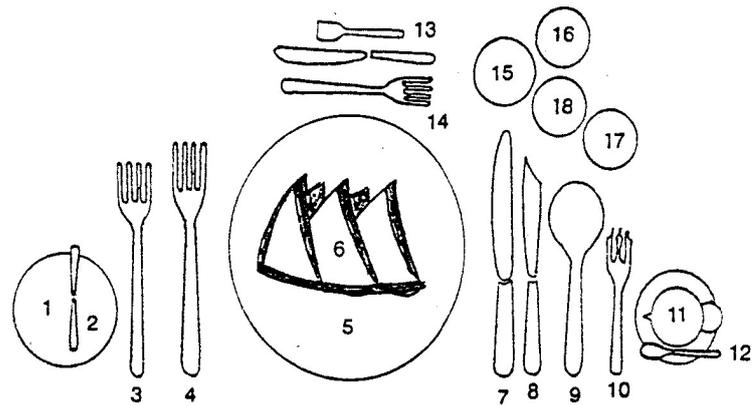
Gambar 14
Table Setting Dinner

Keterangan :

1. B & B Plate
2. B & B Knife
3. Dessert Fork
4. Dinner Fork
5. Napkin

6. Dinner Knife
7. Soup Spoon
8. Dessert Knife
9. Demitasse Cup & Saucer
10. Demitasse Spoon
11. Dessert Knife
12. Dessert Fork
13. Water Goblet

6. *Table Setting Dinner Elaborate*



Gambar 15
Table Setting Dinner Elaborate

Keterangan :

1. B & B Plate
2. B & B Knife
3. Fish Fork
4. Dinner Fork
5. Show Plate
6. Napkin
7. Dinner Knife
8. Fish knife
9. Soup Spoon
10. Cocktail Fork
11. Demitasse Cup & Saucer
12. Demitasse Spoon
13. Ice Cream Spoon
14. Dessert Knife
15. Dessert Fork
16. Water Goblet
17. Champagne Glass
18. Red Wine Glass
19. White Wine Glass

2.2.8.3 Langkah - langkah table setting

Langkah - langkah yang harus diperhatikan dalam menata meja makan di restoran, yaitu sebagai berikut :

1. Memasang *moulton*.
2. Memasang *table cloth*.
3. Menempatkan *guest napkin*.
4. Menata *table ware (cutlery)*.
5. Menata *china ware*.
6. Menata *glass ware*.
7. Menata *table accompaimment (flower vase, table number, menu list, salt & pepper shaker)*.
8. Periksa secara keseluruhan.

2.2.9 Hygiene dan sanitasi peralatan restoran

2.2.9.1 Pengertian hygiene dan sanitasi peralatan

Asal kata *Hygiene dan Sanitasi* berasal dari bahasa Yunani yang artinya " *Sehat dan Bersih* ". Pada suatu restoran penggunaan peralatan merupakan hal yang sangat penting untuk dapat mempermudah seorang *waiter / ss* saat menyajikan hidangan ke tamu, maka peralatan yang digunakan haruslah terjamin kebersihannya. Untuk itu, diterapkannya *hygiene dan sanitasi peralatan* yang mempunyai arti sebagai berikut (Sihite, 2000 : 51) :

1. *Hygiene peralatan* adalah suatu usaha yang menitikberatkan kegiatannya kepada usaha kebersihan dan keutuhan peralatan itu sendiri.

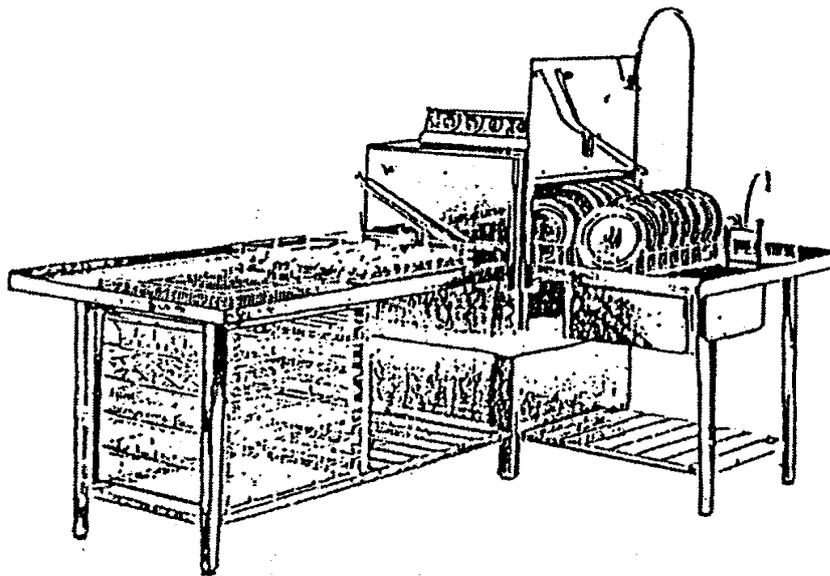
2. *Sanitasi peralatan* adalah suatu usaha yang menitikberatkan kegiatannya kepada usaha kebersihan lingkungan dimana peralatan itu disimpan (*Equipment Environment*).

2.2.9.2 Jenis - jenis mesin cuci di restoran

Mesin cuci yang biasa dipergunakan oleh restoran besar maupun hotel secara umum ada dua jenis (Soekresno, 2001 : 338 – 341), yaitu sebagai berikut :

1. *Single Tank Door - Type*

Proses cuci untuk mesin *Single Tank Door - Type* dengan tahapan cuci (*wash*) dan bilas (*rinse*).



Gambar 16
Single Tank Door - Type

Keterangan :

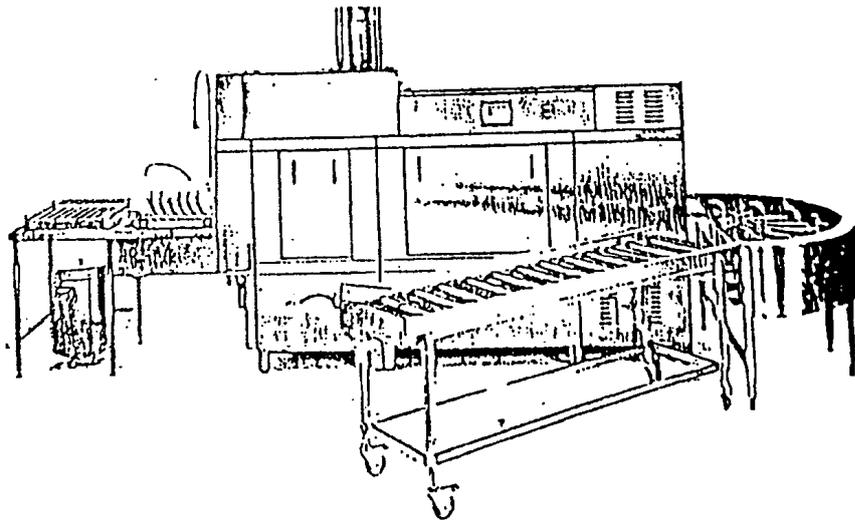
- **Tahap Pertama :**
Peralatan yang telah tertata rapi di rak disemprot dengan larutan air dan detergen. Fungsi detergen untuk membersihkan sekaligus membunuh kuman yang ada pada peralatan tersebut dengan cara disemprot melalui pipa semprot otomatis dari atas maupun bawah, sementara cucian perlahan - lahan berjalan dengan sendirinya selama $\pm 40 - 50$ detik.
- **Tahap Kedua :**
Peralatan berada diantara tahap pertama dan tahap ketiga selama ± 5 detik. Pada tahap ini cucian mengalirkan larutan kebawah dan rak terus berjalan.

- **Tahap Ketiga :**
Sementara peralatan tetap berjalan dan melewati pipa penyemprot air panas dengan temperatur 180° F selama 10 detik. Cucian ini disemprot campuran air dengan larutan yang berfungsi sebagai pembilas dan sekaligus mengeringkan.

2. *Conveyer Type*

Sistem kerja untuk mesin cuci *Conveyer Type* ini melalui 4 (empat) tahap, yaitu sebagai berikut :

1. Cuci awal (*pre wash*).
2. Cuci (*wash*).
3. Bilas awal (*pre rinse*).
4. Bilas akhir (*final rinse*).



Gambar 17
Conveyer Type

Keterangan :

1. **Tahap *Pre Wash***
Peralatan disemprot air panas pada temperatur 40° - 50° C dari pipa atas dan bawah dengan tujuan menghilangkan kotoran yang menempel pada peralatan yang sedang dicuci.
2. **Tahap *Wash***
Pada tahap ini, pipa menyemprotkan detergen untuk melepaskan sisa - sisa kotoran yang masih melekat pada peralatan yang sedang dicuci.
3. **Tahap *Pre Rinse***
Pada tahap ini, pipa menyemprotkan air panas bertemperatur 60° - 70° C ke cucian yang sedang lewat, tujuannya untuk membersihkan detergen yang melekat sekaligus membersihkan sisa semprotan yang mungkin ada.

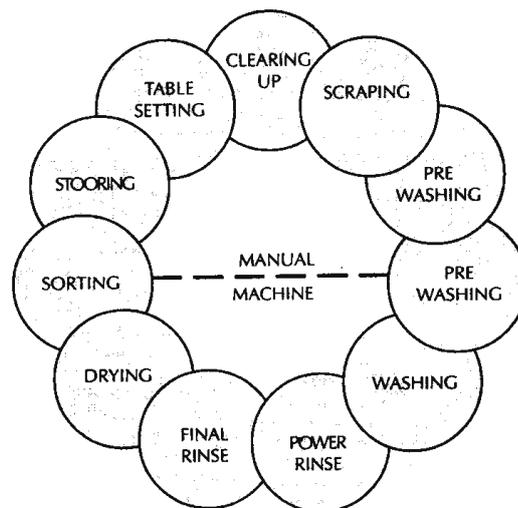
4. Tahap *Final Rinse*

Tahap bilas akhir, penyemprotan dengan temperatur 80° - 85° C bertujuan untuk menyempurnakan proses pencucian agar melepaskan sisa kotoran atau detergen yang mungkin masih melekat, ditambah dengan bahan pembilas sehingga peralatan yang dicuci keluar dalam keadaan kering, cemerlang, dan siap untuk dipakai kembali.

Kedua mesin cuci di atas, biasanya terletak di bagian dapur yang disebut " *washing area* " suatu sub bagian dari *scullery* (*tempat alat - alat yang kotor*). Tenaga penggerak mesin tersebut adalah air dan listrik dan dengan sistem ban atau rantai berjalan. (Sihite, 2000 : 65)

2.2.9.3 Sirkulasi perputaran peralatan restoran

Dibawah ini merupakan diagram dari perputaran peralatan di restoran, (Soekresno, 2001 : 351) :



Gambar 18
Diagram Sirkulasi Perputaran Peralatan

Keterangan :

- **Clear - Up → Manual**
Pengambilan peralatan kotor dari meja tamu.
- **Scraping, Sorting, Loading → Manual**
 - **Scraping**
Pembuangan makanan sisa.
 - **Sorting**
Pengelompokkan peralatan sesuai dengan jenisnya.
 - **Loading**
Penempatan peralatan di rak sesuai dengan jenisnya.

- **Pre Wash I → Manual**
Pencucian awal tahap pertama.
- **Pre Wash II → Kerja Mesin**
Pencucian awal tahap kedua.
- **Wash → Kerja Mesin**
Tahap pencucian peralatan.
- **Power Rinse → Kerja Mesin**
Tahap pembilasan awal peralatan.
- **Final Rinse → Kerja Mesin**
Tahap pembilasan akhir peralatan.
- **Drying → Kerja Mesin**
Tahap pengeringan peralatan.
- **Sorting → Manual**
Pengelompokkan peralatan sesuai dengan jenisnya.
- **Storing / Keeping → Manual**
Penyimpanan peralatan di rak.
- **Table Setting → Manual**
Peralatan siap dipakai dan ditata di atas meja tamu.

2.2.9.4 Par - Stock perhitungan perputaran peralatan restoran

Dalam suatu restoran harus ada *par - stock peralatan* yaitu menyediakan peralatan (sendok, garpu, pisau) 3x dari jumlah tempat duduk tamu.

Contoh : (Soekresno, 2001 :)

Apabila jumlah atau kapasitas tempat duduk tamu suatu restoran 50 seat, untuk setiap peralatan yang digunakan harus 150 pcs. Dengan perhitungan 50 pcs untuk operasional restoran artinya sudah di *set - up* di atas meja tamu, 50 pcs dalam keadaan kotor artinya sudah dipakai oleh tamu dan masih dibersihkan oleh *stewardress* dan 50 pcs sebagai persiapan apabila ada kekurangan artinya dalam keadaan bersih dan disimpan dalam *side stand*.

2.2.9.5 Table setting menurut sanitasi

Cara menata meja makan di restoran menurut sanitasi (Sihite, 2000 : 64) yaitu sebagai berikut :

- Sebelum mulai *set - up* cucilah tangan terlebih dahulu dengan memakai sabun.
- Semua peralatan harus sudah bersih / sanitair (pisau, sendok, garpu, gelas dan lain - lain).
- Pakailah seragam yang telah ditentukan dengan komplit dan dalam keadaan bersih serta rapi.
- Bila mengambil barang - barang yang ringan dalam jumlah sedikit seperti pisau, sendok, garpu, gelas dan lain - lain, gunakan *tray*.
- Jangan biasakan mengangkat peralatan dalam jumlah melebihi kapasitas *tray* (terlalu berat / banyak).
- Pisahkan antara serbet yang untuk mengelap barang dan peralatan dengan serbet tangan.
- Jangan bersin atau batuk di depan meja yang akan di *set - up*.
- Peganglah alat – alat pada pegangannya.
- Jangan menggunakan *guest napkin* untuk mengelap *cutlery, glass, dan china ware*.

2.2.10 Dampak dari tidak lengkapnya peralatan restoran

Beberapa masalah yang akan timbul apabila di suatu restoran tidak memiliki kelengkapan peralatan di dalam operasionalnya (Google.com, 2002), antara lain :

- a. Banyaknya keluhan (*complaint*) dari tamu.
- b. Tamu tidak merasa puas karena pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan keinginannya.

- c. Para *waiter / ss* tidak bekerja sesuai dengan *standart operations procedure " SOP "*.
- d. Tidak lancarnya operasional dalam restoran.
- e. Pendapatan restoran akan turun karena kurangnya tamu yang datang.

2.2.11 Pelayanan restoran

2.2.11.1 Pengertian pelayanan

1. *Pelayanan* merupakan sesuatu yang berkaitan dengan aspek - aspek teknis, mempersiapkan produk dan pelayanan yang akan diberikan kepada wisatawan dan pelayanan yang baik dapat diciptakan kalau masing - masing bagian, tiap orang yang diberi tanggung jawab, melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai dengan sistem dan prosedur operasi yang disusun. (Yoeti, 1992 : 25)
2. *Pelayanan* pada dasarnya adalah suatu aktivitas ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kebutuhan - kebutuhan psikologis yang diperlukan oleh seseorang. (Sulastiyono, 1999 : 30)

2.2.11.2 Tipe - tipe pelayanan di restoran

Tipe - Tipe pelayanan makanan di restoran pada umumnya dapat dipakai untuk membedakan kategori suatu restoran. Ada 4 (empat) macam tipe pelayanan yang terkenal (WA, Marsum, 2000 : 274 ; Sugiarto, 2003 : 96), yaitu :

1. Table Service

Yang dimaksud dengan *Table Service* adalah sistem pelayanan restoran di mana para tamu duduk di kursi menghadap meja makan, dan kemudian makanan maupun minuman diantarkan, disajikan kepada para tamu tadi oleh seorang *waiter*

/ *waitress*. Table service pada umumnya dapat dibedakan menjadi 4 (empat) kategori, yaitu :

a. *American Service*

Adalah suatu jenis pelayanan yang sifatnya tidak begitu formal atau resmi dan merupakan sistem pelayanan yang paling lazim dipergunakan di restoran - restoran, seperti *coffee shop dan cafeteria*. *American Service* sangat terkenal dengan ciri khasnya bahwa makanan sudah disiapkan - ditata - diatur dengan rapi dan menarik di atas piring makan sejak dari dapur. Untuk penyajian makanan hanya diperlukan seorang *waiter / waitress* saja, di mana makanan disajikan dari sebelah kiri tamu, minuman disajikan dari sebelah kanan tamu dan piring kotornya diangkat dari sebelah kanan tamu.

b. *English Service*

Adalah suatu jenis pelayanan yang sifatnya formal atau resmi. Sistem pelayanan ini kadang - kadang dipergunakan untuk acara makan malam special yang diselenggarakan di ruang makan khusus dalam suatu restoran. Pada jenis pelayanan ini makanan sudah dipersiapkan dan dibawa ke meja dengan mempergunakan *servicing platters atau serving bowl* dan yang melayani, membagi, memotong daging, ikan dan sebagainya diatas meja adalah tuan rumah sendiri.

c. *French Service*

Adalah suatu jenis pelayanan yang sifatnya formal atau resmi. Pelayanan ala perancis ini mula - mula dipergunakan di lingkungan kaum ningrat, namun sekarang ini disukai oleh orang - orang yang menginginkan pelayanan mewah. Pada *French Service*, makanan sudah disiapkan - ditata - diatur dengan rapi

dan menarik di atas *silver platter* kemudian ditaruh di atas alat pemanas atau *rechaud* yang disimpan di atas kereta special atau *gueridon* kemudian didorong ke restoran dekat meja tamu oleh *waiter*. Semua makanan dihidangkan dari sebelah kanan tamu, kecuali *bread & butter* dan *salad*.

d. *Russian Service*

Adalah suatu jenis pelayanan yang sifatnya sangat formal, mewah dan para tamu merasa mendapatkan perhatian yang luar biasa dari petugas. *Russian Service* kadang - kadang disebut juga *Modified French Service* karena dalam beberapa hal mempunyai kesamaan dengan *French Service*. Pada jenis pelayanan ini makanan disajikan di atas *silver platter* yang dilengkapi dengan tutupnya agar makanan tetap panas. *Silver platter* tadi ditaruh di atas baki besar atau *oblong tray* kemudian dibawa ke ruang makan dan diletakkan di atas meja samping atau *side stand*. Makanan disajikan dari sebelah kanan tamu, jalan berkeliling meja makan, searah dengan arah jarum jam.

2. Counter Service

Yang dimaksud dengan *Counter Service* adalah suatu sistem pelayanan restoran di mana para tamu yang datang duduk di *counter*. Apabila makanan dan minuman yang dipesan sudah siap maka akan disajikan kepada tamu di atas *counter*.

3. Tray Service

Yang dimaksud dengan *Tray Service* adalah suatu sistem pelayanan restoran yang mana saat menyajikan makanan dan minuman kepada tamu dengan menggunakan sebuah nampan atau baki.

4. Self Service

Yang dimaksud dengan *Self Service* atau kadang - kadang disebut juga *buffet service* adalah suatu sistem pelayanan restoran di mana semua makanan secara lengkap (*dari appetizer, soup, main course, dessert dan sebagainya*) telah ditata dan diatur dengan rapi di atas meja prasmanan. Para tamu secara bebas mengambil sendiri hidangannya sesuai dengan selera maupun kesukaannya.

2.2.11.3 Alur pelayanan di restoran

Berikut ini adalah alur atau urutan pelayanan restoran dari mulai tamu datang sampai meninggalkan restoran : (Huda, 2007 : 37)

1. *Greeting The Guest*

Menyambut tamu yang datang ke restoran dengan mengucapkan salam.

2. *Check For Reservation*

Menanyakan kepada tamu apakah telah melakukan pemesanan sebelumnya.

3. *Escort The Guest*

Mengantarkan tamu ke meja makan.

4. *Sitting The Guest*

Membukakan kursi dan mempersilakan tamu duduk.

5. *Unfold The Napkin*

Membukakan napkin untuk tamu.

6. *Offer Apperitiff / Beverage and Take The Order*

Menawarkan menu minuman kepada tamu dan menanyakan apakah siap untuk memesan menu yang lain.

7. *Present The Menu*

Memberikan daftar menu yang telah disediakan oleh restoran.

8. *Serve The Ice Water*

Menuangkan air es untuk tamu.

9. *Serve The Apperitiff / Beverage*

Menyajikan minuman yang telah dipesan oleh tamu.

10. *Serve The Bread and Butter*

Menyajikan roti dan mentega sebagai pendamping dalam makan soup.

11. *Adjusting The Cutleries*

Menata peralatan makan seperti *spoon, fork, knife* di meja tamu sesuai dengan menu makanan yang dipesan oleh tamu.

12. *Serve The Appetizer*

Menyajikan makanan pembuka yang telah dipesan oleh tamu.

13. *Clear - Up The Appetizer*

Mengangkat piring kotor sisa makanan pembuka dari atas meja tamu.

14. *Serve The Soup*

Menyajikan sup yang telah dipesan oleh tamu.

15. *Clear - Up The Soup*

Mengangkat piring kotor sisa sup dari atas meja tamu.

16. *Serve The Main Course*

Menyajikan makanan utama yang telah dipesan oleh tamu.

17. *Clear - Up The Main Course*

Mengangkat piring kotor sisa makanan utama dari atas meja tamu.

18. *Crumbing Down*

Membersihkan kotoran makanan yang ada di atas meja dan mengangkat *B & B Plate and Knife*, sebelum dessert disajikan.

19. *Serve The Dessert*

Menyajikan makanan penutup yang telah dipesan oleh tamu.

20. *Clear - Up The Dessert*

Mengangkat piring kotor sisa makanan penutup dari atas meja tamu.

21. *Giving The Bill*

Menyerahkan tagihan atau bon pembayaran kepada tamu ketika selesai makan dan akan meninggalkan restoran.

22. *Bid Farewell to The Guest*

Menarik kursi tamu dan mengucapkan terima kasih.

23. *Clear - Up The Table*

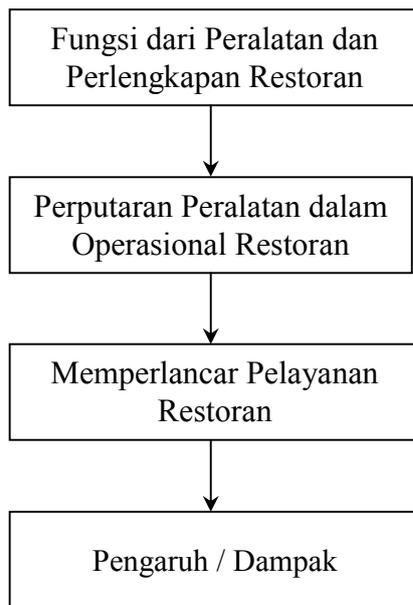
Membersihkan dan mengangkat semua peralatan makan dari atas meja.

24. *Reset The Table (Set - Up The Table)*

Menata kembali semua perlengkapan di atas meja seperti *flower vase, menu list, table number, guest napkin dan sebagainya*.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran yang digunakan dalam permasalahan yang penulis angkat adalah mengenai " **Peralatan dan Perlengkapan Restoran Dalam Upaya Memperlancar Pelayanan di *Coffee Shop* Candi Bentar pada Hotel Sahid Surabaya.** "



Gambar 19
Kerangka Pemikiran

Dengan adanya peralatan dan perlengkapan di suatu restoran diharapkan seorang *waiter / ss* yang profesional dapat mengetahui dengan jelas akan fungsi dari peralatan dan perlengkapan restoran dan jalannya sirkulasi perputaran peralatan dalam operasional restoran dari mulai peralatan ter *set - up* di atas meja sampai peralatan berada di *side stand*, dengan pengetahuan seorang *waiter / ss* tersebut mengenai peralatan dan perlengkapan restoran diharapkan dapat memperlancar proses operasional kerja *waiter / ss* dalam memberikan pelayanan kepada tamu restoran yang nantinya dapat menimbulkan kepuasan tamu yang berdampak pula pada peningkatan pendapatan dari restoran tersebut.