

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Empiris**

Peneliti terdahulu karangan Solikah (2007) mengangkat judul “Syarat Utama *Waiter/ Waiterss* Restoran untuk Melayani Pelanggan” karena merupakan salah satu cara mengurangi terjadinya keluhan yang tidak diinginkan. Peneliti sekarang mengangkat judul “Studi Tentang Pelayanan di Restoran Candi Bentar Hotel Sahid Surabaya”, karena hal tersebut menjadi suatu pertimbangan yang penting dalam sebuah restoran, sebab apabila *waiter/waiterss* suatu restoran tidak mempunyai sikap dan perilaku yang baik, maka restoran tersebut mendapatkan citra yang kurang baik, dengan demikian penulis perlu melakukan penelitian secara mendetail, supaya penulis mendapatkan pengalaman bila nanti terjun langsung di Restoran.

#### **Perbedaan :**

Bahwa penulis sekarang lebih mengetengahkan tentang/mempelajari kualitas pelayanan dari petugas restoran di dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu sedangkan peneliti terdahulu menekankan pada pembahasan tentang syarat (persyaratan utama bagi *waiter/waiterss* pada suatu restoran).

#### **Persamaan :**

Sama-sama mengangkat tentang pelayanan di restoran.

## 2.2 Landasan Teori

### 2.2.1 Pengertian Hotel

Pada buku-buku kepariwisataan banyak tertulis tentang pengertian Hotel menurut Versi masing-masing pengarang berdasarkan atas asal mulanya Hotel berasal dan bahasa latin "*Hospitium*" yang berarti ruangan besar dimonotasikan (Tempat berkumpulnya para biarawan) sedangkan bangsa perancis menyebutnya "*horpes*" yang berarti tempat beristirahatnya kaum Borjuis dengan perkembangan waktu yang cukup lama kata "*Hopes*" berubah menjadi "*Hostel*" yang sekarang ini cenderung orang menyebutnya sebagai hotel.

Adapun pengertian hotel secara teoritis menurut sumber yang berada antara lain :

1. Menurut AHMA (*American hotel And Motel Association* )

Hotel adalah suatu tempat dimana disediakan penginapan, makanan dan minuman serta lainnya untuk di sewakan kepada para tamu atau orang yang tinggal untuk sementara waktu.

2. Menurut *Enclopedia America*

Hotel adalah suatu badan usaha yang menyediakan pelayanan, penginapan serta sarana lainnya bagi kaum pelancong dan musafir.

3. Menurut *Webster*

Hotel adalah suatu bangunan atau lembaga yang menyediakan kamar untuk menginap, makan dan minum serta pelayanan yang lainnya untuk umum.

4. Menurut Dirjen Pariwisata Pos dan Telekomunikasi

Hotel adalah akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan, minum serta pelayanan lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

5. Dalam Surat Keputusan Menteri Perhubungan NO. 241/N/1970.

Hotel adalah perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk penginapan (akomodasi) serta menyediakan tunjangan dan fasilitas lainnya untuk umum yang memenuhi syarat kenyamanan yang bertujuan komersial.

6. Dalam Surat Menteri Perhubungan NO.10/P W30I/PHB77.

Hotel adalah suatu bentuk organisasi yang di kelola secara komersial disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan beserta makanan dan minuman. Hal di atas merupakan sebagian sumber pendapatan yang berbeda, secara umum.

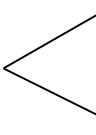
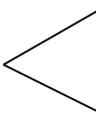
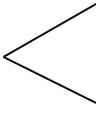
7. Dimiyati (1992 : 21)

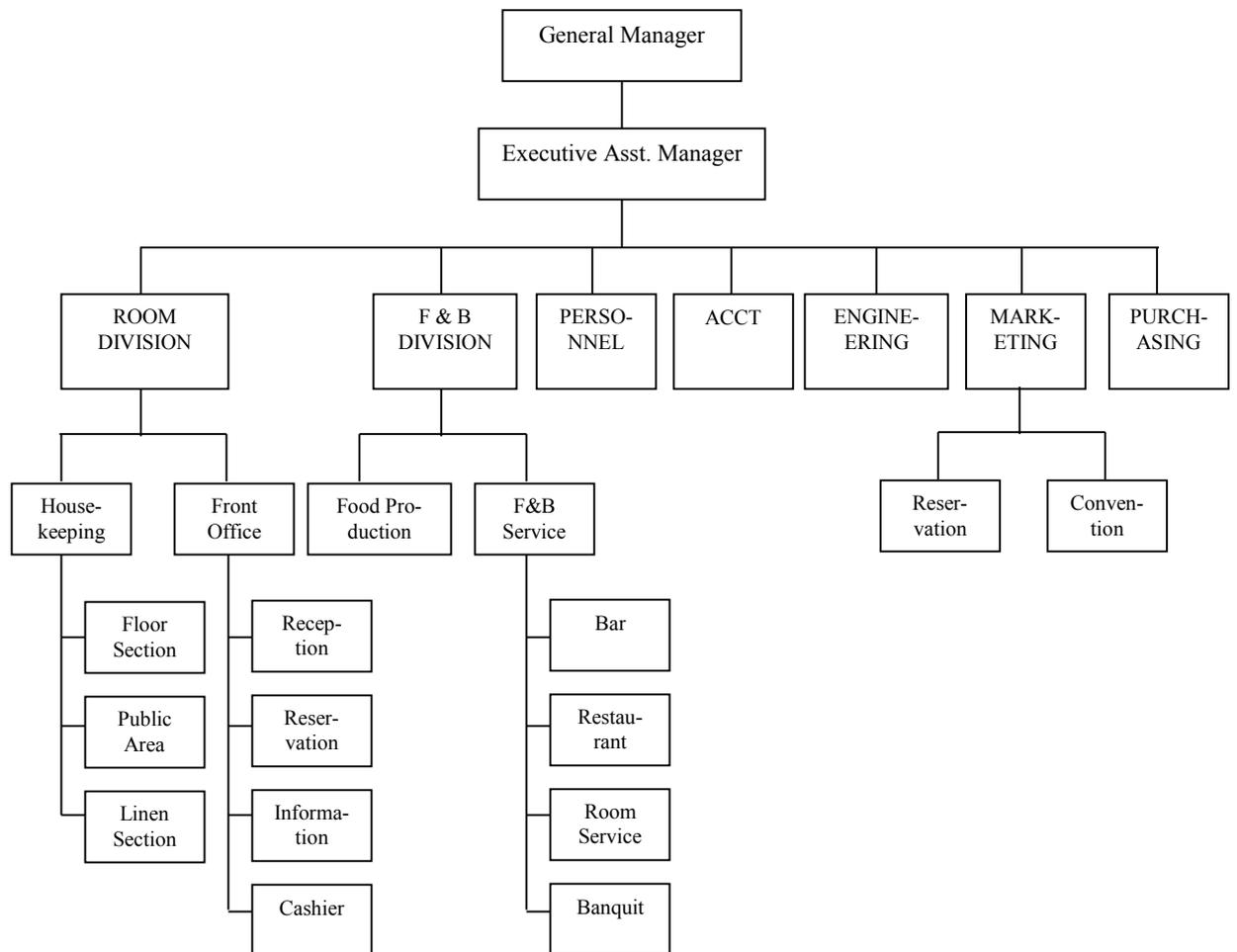
Surat Keputusan Menparpostel No. KM. 34/HK 103/ MPPT-87

“Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan, penginapan, makan dan minuman serta jasa lainya bagi umum, yang dikelola secara komersial”.

Pengertian Hotel adalah suatu badan akomodasi yang bergerak dalam bidang jasa yang berupa penginapan, makanan dan minuman atau jasa lainnya serta fasilitas-fasilitas yang disediakan umum yang dikelola secara komersial.

Meskipun banyak sekali definisi yang berbeda tentang suatu hotel, hotel tetap memberikan pelayanan dan keputusan kepada tamu yang tentu saja mendapatkan imbalan yang sesuai dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan semua itu akan berhasil dengan baik apabila kerja sama antar departement terjalin dengan baik pula adapun beberapa department yang sangat berperan dalam operasional suatu hotel yaitu:

- 1. Room Division  Housekeeping  
Front Office
  
- 2. F & B Division  Food Production  
F & B Service
  
- 3. Personnel
- 4. Accounting
- 5. Engineering
  
- 6. Marketing  Resevation  
Convention
  
- 7. Purchasing



**Gambar 1, Organisasi Hotel Menengah**

**Sumber : Sulastiyono (1999:60)**

### 2.2.2 Departement yang Ada di Hotel

Dalam buku “Hotel Management karangan Sihite (Tanpa Tahun:115-133) adapun department yang ada di hotel adalah sebagai berikut :

1. ***Front Office Department*** : Berfungsi untuk menjual (menyewakan) kamar kepada tamu yang datang. Adapun tugas dan tanggung jawabnya, antara lain:
  - Penerimaan tamu datang (*Check In*) dan pelayanan tamu pulang (*Check Out*).
  - Penerimaan pemesanan kamar (*Reservation Service*).
  - Penanganan barang-barang tamu (*Univormed Service*)
  - Pelayanan informasi (*Information Service*).
  - Pelayanan telephone (*Telephone Operation*).
  - Pelayanan penanganan pembayaran (*Front Office Cashier*).
  
2. ***House Keeping Department*** : Bagian yang berfungsi memelihara kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar-kamar tamu, restoran, bar dan tempat-tempat umum dalam hotel, termasuk tempat-tempat karyawan. Sedangkan *laundry* memberikan pelayanan pencucian pakaian-pakaian tamu dan juga pakaian seragam karyawan serta seluruh *linen* yang di perlukan untuk operasional hotel. Adapun tugas dan tanggung jawabnya, antara lain :
  - Pelayanan Sub bagian kamar (*Floor Section*).
  - Pelayanan Sub bagian ruangan umum (*Public Area Section*).
  - Pelayanan *Linen*.
  - Pelayanan Dobi (*Laundry Service*).

3. ***Food and Beverage Department*** : Bagian yang bertanggung jawab atas penyiapan pengolahan makanan dan minuman sampai kepada penyajiannya kepada tamu.
4. ***Accounting Departement*** : Merupakan bagian inti dari operasional hotel secara keseluruhan. Pada bagian ini akan terlihat semua proses pembukuan dan keuangan secara keseluruhan, termasuk semua investasi bergerak maupun tetap. Maka proses ini dapat di kelompokkan menjadi tiga kegiatan utama, antara lain :
  - Proses pengawasan di dalam (*Internal Control*).
  - Pengaturan arus dana (*Cash Flow*).
  - Analisa laporan kegiatan (*Administrasi & Report*).
5. ***Sales dan Marketing Department*** : Merupakan salah satu fungsi yang sangat penting dari usaha perhotelan dan menjadi tangan manajemen dalam usaha mengenalkan hotel ke tengah masyarakat. Keberhasilan penjualan produk hotel tergantung pada usaha pemasaran, dengan dukungan sepenuhnya dari seluruh bagian yang ada di dalam hotel terutama bagian yang secara langsung berhubungan dengan tamu. Adapun tugas dan tanggungjawabnya, antara lain :
  - Merencanakan aktivitas dan kebijakan pemasaran.
  - Melaksanakan *personal selling*, pemasangan iklan, publikasi dan pengiriman surat laiisung sebagai pelaksanaan dari kegiatan-kegiatan pemasaran.
  - Bekerjasama dengan departemen lain dalam program perencanaan.
  - Melakukan penelitian terhadap segmentasi / pangsa pasar.
  - Melakukan evaluasi hasil dari kegiatan pemasaran atau operasional.

6. **Engineering Department** : Bagian yang bertugas dalam hal pemeliharaan berbagai macam peralatan, instalasi alat, perabot meja kursi, peralatan tetap, mesin-mesin dan lain sebagainya yang memerlukan energi. Adapun tugas dan tanggung jawabnya, antara lain :

- Pemeliharaan dan perbaikan seluruh instalasi, alat mesin, bangunan dan fasilitas hotel lainnya.
- Penghematan energi dalam menggunakan segala keperluan.
- Menangani alat, mesin dan instalasi lainnya yang menggunakan listrik, gas dan air.
- Mengendalikan penggunaan air, gas dan listrik.
- Mencegah terjadinya kebakaran dan segala situasi yang membahayakan terhadap instalasi, mesin, peralatan serta bangunan.
- Menangani pekerjaan yang sifatnya umum seperti mengecat dan lain sebagainya.

7. **Personal & Human Resource Department** : Bagian yang menangani dan mengatur sumber daya manusia dalam suatu hotel dengan penempatan tenaga kerja yang layak dan menjamin kerja efektif yang meliputi kerja sama dengan mempertimbangkan aspek hubungan antara manusia dengan kebutuhan perorangan serta kelompok. Adapun tugas dan tanggung jawabnya, antara lain:

- Pengadaan pegawai pegawai baru (*Recruitment*).
- Penyeleksian pegawai-pegawai baru (*Selection*).
- Penempatan pegawai sesuai dengan pengetahuan, ketrampilan dan pengalaman (*Placement*).

- Peningkatan produktifitas pegawai.
- Pelaksanaan promosi (*Promotion*), mutasi (*Mutasion*), demosi (*Demotion*) dan pemecatan pegawai (*Dismissal*).
- Penyiapan gaji dan tunjangan pegawai.
- Pengembangan sumber daya manusia (*Development*).
- Pengadaan program pelatihan (*Training Course*).

8. **Purchasing Department** : Bagian yang bertanggung jawab menangani seluruh pembelian kebutuhan atau pembelanjaan bahan-bahan yang di butuhkan hotel.

### 2.2.3 Sejarah Restoran, Pengertian Restoran dan Jenis-Jenis Restoran

#### 2.2.3.1 Sejarah Restoran

Sejak awal tahun 1700 sebelum masehi sebuah catatan menyatakan bahwa pada tahun 512 sebelum masehi di jaman mesir kuno telah ada tempat makan untuk umum dengan variasi menu yang masih sangat terbatas hanya satu menu yang disajikan yang terdiri dan *cereal, wild fowl, onion*. Setelah itu pada abad Arab kuno, muncullah variasi menu pilihan yang meliputi *peas, lentils, water melon, artichokes, lettuce, endive, radishes, onion, garlics, leeks, fats*, antara sayur mayur dan daging hewan seperti daging sapi/unta, madu, kurma dan hasil hewani seperti susu, keju dan mentega.

Pada masa itu para wanita dilarang dan tidak diijinkan ditempat umum seperti itu. Baru pada tahun 402 SM, sesuai dengan perkembangan jaman wanita ikut terlibat dan menjadi bagian dan kegiatan taverns tersebut. Anak-anak kecil pun harus dilayani, apabila mereka datang bersama orang tuanya. Sedangkan para wanita dapat mengunjungi tempat makan tersebut, apabila mereka telah menikah

dan datang bersama suaminya. Itulah kira-kira asal muasal orang makan diluar rumah mereka sehingga terbentuknya tempat yang dinamakan restoran tersebut.

### 2.2.3.2 Pengertian Restoran

Menurut Team BPLP Bandung (Tanpa Tahun : 11). Pengertian restoran adalah sebagai berikut :

Restoran adalah suatu usaha komersial yang menyediakan pelayanan makan dan minum bagi umum dan kelola secara profesional.

Hotel besar maupun sedang kebanyakan memiliki lebih dari satu restoran untuk memberi kesempatan pada pelanggan memilih jenis restoran maupun makanan gaya penyajian dengan harga yang bervariasi sesuai keinginan mereka. Dengan banyaknya restoran yang tumbuh dan berkembang diperkotaan akhir-akhir ini perlu kiranya kita untuk mengidentifikasi klasifikasi restoran yang ada.

Dilihat dan pengelolaan dan sistem penyajian, restoran dapat di klasifikasikan menjadi beberapa bagian. Menurut Soekresno (Tanpa Tahun : 17-20) dibagi menjadi tiga yaitu :

1. Formal yaitu pelayanan memakai seragam dan dengan suasana resmi, serta standar operasional yang telah ditentukan secara baku.

Adapun ciri-ciri restoran formal adalah sebagai berikut:

- Penerimaan pelanggan dengan sistem pemesanan tempat terlebih dahulu.
- Pelanggan menggunakan pakaian formal.
- Menu yang disediakan adalah menu klasik atau menu eropa populer.
- Sistem penyajian yang digunakan adalah *russian service* atau *french service*.

- Hanya menyediakan pelayanan untuk makan siang dan malam saja.
- Menyediakan berbagai merk minuman secara lengkap khususnya *wine* dan *champagne* dari berbagai negara penghasil *wine*.
- Menyediakan *live* musik dan *dancing floor* dengan suasana romantis dan eksklusif.
- Harga makanan relatif tinggi.
- Penataan bangku dan kursi memiliki *area service* yang lebih luas untuk dapat dilewati *gueridon*.
- Tenaga relatif banyak dengan standart kebutuhan satu pramusaji untuk melayani 4 s/d 8 pelanggan

Contoh restoran formal:

- *Member restoran*
- *Supper club*
- *Main dinning room*
- *Grill restaurant*
- *Executive restaurant*

2. Restoran Informal yaitu mengacu pada ruangan yang santai dengan pelayanan tidak terlalu mengikuti standart pelayanan yang telah ditentukan (internasional) serta lebih mengutamakan kecepatan pelayanan dan kepraktisan dan juga percepatan frekuensi yang silih berganti pelanggan.

Adapun ciri-ciri restoran informal adalah sebagai berikut:

- Penerimaan pelanggan tanpa sistem pemesan tempat terlebih dahulu.
- Pelanggan tidak terikat untuk mengenakan pakaian formal.
- Harga makanan dan minuman relatif murah.

- Sistem penyajian adalah *american service*, *self service* ataupun *counter service*.
- Tidak ada *live music*.
- Penataan meja dan bangku cukup rapat antara satu dengan yang lain.
- Menu yang disediakan sangat terbatas dan membatasi pula menu-menu yang relatif cepat selesai dimasak.
- Jumlah tenaga *service* relatif sedikit dengan standart kebutuhan, satu pramusaji untuk melayani 12 s/d 16 pelanggan

Contoh restoran informal:

- *Café*
  - *Cafeteria*
  - *Fast food restaurant*
  - *Cantin*
  - *Snack bar*
  - *Pub*
3. Spesialis restoran mengacu pada satu pelayanan atau bidang khusus baik meliputi menu yang ada atau pelayanan yang ada sesuai dengan sistem penyajian yang khas dan suatu negara tertentu.

Adapun ciri-ciri spesialis restoran:

- Menyediakan sistem pemesanan tempat.
- Menyediakan menu khas suatu negara tertentu, populer, yang disenangi pelanggan secara umum.
- Sistem penyajian disesuaikan dengan budaya negara asal makanan dan dimodifikasi dengan budaya internasional.

- Hanya dibuka untuk menyediakan makan siang dan makan malam.
- Menu '*à la carte*' dipersentasikan oleh pramusaji ke pelanggan.
- Biasanya menghadirkan musik atau hiburan khas negara asal.
- Harga makanan relatif tinggi dibanding informal restoran dan lebih rendah dibanding formal restoran.
- Jumlah tenaga service sedang saja, dengan standart kebutuhan satu pramusaji untuk melayani 8 s/d 12 pelanggan.

Contoh spesialis restoran :

- *Indonesian food*
- *Italian food*
- *Thai food*
- *Japanese food*
- *Korean food*
- *Chinese food*

### **2.2.3.3 Jenis-Jenis Restoran**

Menurut Sugiarto (2001 : 91-105), jenis-jenis restoran sebagai berikut :

#### **1. *Coffee Shop***

Suatu tempat yang ada di hotel di mana tamu bisa mendapatkan makan pagi (*breakfast*) secara cepat, begitu juga makan siang (*lunch*), dan makan malam (*dinner*) dengan harga yang memadai. Pada umumnya sistem pelayanan yang digunakan adalah "*American Service*" di mana sistem ini lebih mengutamakan pada kecepatan pelayanan selain itu ada *system Ready on the Plate Service* yaitu makanan sudah diatur di meja dan di siapkan di atas piring terkadang dalam penyajiannya secara *buffet* atau prasmanan.

2. ***A 'la Carte Restoran***

Restoran yang menjual makanan dengan susunan menu lengkap serta banyak variasi di mana tamu bebas memilih makanan yang di inginkan dan tiap-tiap makanan mempunyai harga tersendiri.

3. ***Table D 'hote Restoran***

Suatu restoran yang khusus menjual menu table D'hote yaitu susunan menu yang lengkap mulai dan hidangan pembuka (*Appetaizer*) sampai dengan makanan penutup (*Dessert*) dengan satu-kesatuan harga.

4. ***Cafetaria atau Café***

Suatu restoran kecil yang mengutamakan penjualan kue-kue (*cake*), *sandwich* (roti isi), kopi/tea. Pilihan makanannya terbatas tidak menjual minuman beralkohol.

5. ***Canteen***

Suatu restoran yang umumnya berlokasi di area kantor, pabrik atau sekolah yaitu tempat di mana pekerja dan pelajar bisa menikmati makan siang (*lunch*) dan *coffee break*. *Coffee break* adalah acara minum kopi di serial makanan kecil untuk selingan jam kerja, jam belajar ataupun dalam acara-acara rapat dan seminar.

6. ***Continental Restoran***

Suatu restoran yang menitik beratkan pada hidangan-hidangan continental pilihan dengan pelayanan *elaborite* atau mewah. Susunannya formal dan disediakan bagi tamu yang ingin makan secara formal.

### **7. *Carvery***

Suatu restoran dimana tamu dapat mengiris atau memotong sendiri hidangan sebanyak mereka inginkan dan hidangan yang dipanggang dengan harga yang sudah ditetapkan.

### **8. *Dining Room***

Suatu restoran yang umumnya ada di hotel besar, motel atau inn yang merupakan tempat bernuansa mewah atau bergengsi. *Dining room* pada dasarnya di sediakan untuk tamu yang tinggal di hotel namun juga terbuka bagi tamu dari luar.

### **9. *Grill Room / Rotsseri***

Restoran yang menyediakan macam-macam daging yang dipanggang. Pada umumnya antara restoran dengan dapur (*kitchen*) dibatasi dinding kaca sehingga tamu dapat melihat sendiri potongan daging yang di kehendaki dan juga dapat melihat bagaimana proses pemasakannya. *Grill room* kadang-kadang di sebut "*Steak House*"

### **10. *Iin / Tavern***

Restoran yang dikelola oleh perorangan yang berlokasi di tepi kota. dengan harga yang pantas. Suasananya dibuat sangat dekat dan ramah terhadap tamu,

### **11. *Supper Club***

Restoran yang buka menjelang larut malam, menyediakan makan malam bagi tamu - tamu yang ingin santai. Dekorasinya mewah dan pelayanannya megah. Band merupakan kelengkapan yang diperlukan dan tamu dituntut untuk berpakaian formal.

### **12. Fish And Chip Shop**

Restoran yang terdapat di Inggris, dimana kami dapat membeli macam-macam kripik (*chip*) dan ikan goreng, biasanya berupa ikan “*Cod*”.

### **13. Pizzeria**

Suatu restoran yang khusus menjual aneka pizza, kadang-kadang bisa berupa spaghetti serta makanan khas Italy lainnya.

### **14. Pan Cake House**

Restoran yang khusus menjual pan cake serta crepe yang diisi dengan berbagai manisan di dalamnya.

### **15. Snack Bar / Café / Milk Bar**

Semacam restoran yang tidak terlalu besar dengan system pelayanan cepat, dimana tamu mengumpulkan makanan di baki atau *tray* yang di ambil dan atas *counter*, kemudian di bawa ke meja makan. Pilihan makannya berdasarkan apa yang menyenangkan baginya dan kecepatannya. Macam makanannya seperti *Hamburger*, *Sausages* dan *Sandwich*.

### **16. Specially Restaurant**

Restoran yang suasana maupun dekorasi keseluruhan disesuaikan dengan type khas makanan yang dihidangkan atau sesuai temanya. Restoran ini menyediakan makanan China, Jepang, India dan sebagainya.

### **17. Terrace Restoran**

Suatu restoran yang terletak di luar bangunan, tetapi masih berhubungan dengan hotel atau restoran induk. Di negara barat umumnya restoran tersebut di buka hanya pada musim panas.

### **18. Gourment Restoran**

Suatu restoran yang menyelenggarakan pelayanan makanan dan minuman untuk tamu yang punya pengalaman yang luas dalam hidang rasa makanan dan minuman. Keistimewaan restoran ini adalah makan dan minuman yang lezat dengan harga yang cukup mahal.

### **19. Family Type Restaurant**

Restoran yang sederhana dengan menghadirkan makanan dan minuman yang harganya tidak mahal, terutama disediakan untuk tamu keluarga atau rombongan.

### **20. Main Dining Room**

Suatu restoran yang pada umumnya terdapat di hotel-hotel besar, dimana system pelayanan makannya secara resmi, pelan tapi pasti dan juga terikat suatu aturan yang ketat. Cara pelayanannya bisa menggunakan ala Prancis atau Rusia.

## **2.2.4 Pelayanan Restoran**

### **2.2.4.1 Pengertian Pelayanan**

Pelayanan adalah sikap dan cara seorang *waiter/ waiterss* dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan tamu yang dapat memuaskan tamu sehingga tamu mau datang lagi ke restoran tersebut dengan tujuan lain tamu ingin menikmati makan dan minum yang ada di restoran tersebut (Soekresno, 2001 : 16-17).

#### 2.2.4.2 Jenis Layanan di Restoran

Ada berbagai macam tipe pelayanan yang digunakan di restoran, dimana hal ini disesuaikan dari jenis restoran itu sendiri. Sendirinya bentuk pelayanan ini berasal dari lingkungan kaum ningrat Eropa pada jaman dulu, namun kini telah dimodifikasi sehingga terdapat perbedaan-perbedaan khas atau spesial pada tiap-tiap restoran. Namun ada beberapa restoran yang sudah mengkombinasi antara dua bentuk maupun lebih tipe pelayanan untuk disesuaikan dengan menu, fasilitas serta kesan dari pada tamu tentang restoran tersebut.

Menurut Sihite (1997 : 55-58) secara umum tipe pelayanan di restoran dapat dibedakan menjadi lima kategori, yaitu:

##### 1. *American Service* (Pelayanan A'la Amerika)

Ciri-ciri *American service* yaitu:

- Pelayanannya bersifat sederhana tidak resmi dan cepat
- Makanan sudah diatur dan dihias secara rapi diatas piring sejak dan dapur.
- Disajikan kepada tamu dari sebelah kanan
- Piring kotor diangkat dan sebelah kanan

*American service* ini bersifat tidak formal dibandingkan dengan *Russian service*, *French service* maupun *English service*. *American service* ini terkenal dengan ciri khasnya yaitu makanan sudah disiapkan dan diatur dengan rapi dan dihias agar terlihat menarik di atas piring makan dan ditata di dapur, dimana disajikan oleh seorang *waiter* atau *waitress*.

##### 2. *English Service* (Pelayanan A'la Inggris)

Ciri-ciri dan *English service* yaitu:

- Pelayanannya bersifat formal atau resmi

- *Family service*, artinya sifatnya cenderung kekeluargaan

*English service* kadang-kadang digunakan untuk acara makan malam yang diselenggarakan di ruang khusus dalam suatu restoran dimana makanan telah diatur dengan rapi di atas *silver plater* (piring besar dan logam) kemudian dibawa keruang makan beserta piring-piring yang diletakkan di depan *Host* (tuan rumah) di meja utama. *Host* kemudian memotong-motong daging bila perlu, kemudian mengaturnya dengan rapi di atas tadi berikut sayurannya. Piring-piring yang telah terisi hidangan itu diberikan kepada waiter maupun waitress yang telah berdiri di samping kiri host yang akan menyajikan hidangan itu kepada tamu.

### 3. *Buffet Service* (Prasmanan)

*Buffet service* ialah tipe pelayanan yang dilakukan din sendiri, dimana para tamu diperkenankan mengambil dan memilih makan sendiri yang telah diatur di atas meja buffet. Namun buffet yang baik yaitu para tamu disajikan makanan penarik selera dan juga soup di meja mereka sebelum para tamu menuju kemeja buffet. Dalam hal ini waiter maupun waitress siap membantu mengambilkan roti, mentega dan minuman serta mengambil piring kotor yang ada di meja makan.

### 4. *French Service* (Pelayanan A'la Prancis)

*French service* ialah tipe pelayanan yang bersifat formal atau resmi, dimana dulu dipergunakan oleh kaum ningrat. Dalam menyiapkan makanan dilakukan di dapur, kemudian ditata di atas silver yang bagus dan bersih. *Silver platter* tadi ditaruh di atas pemanas (*rechaud*) untuk menjaga agar makanan tetap panäs kemudian ditanuh di atas *gueridon* (kereta spesial) yang telah dilengkapi dengan *gueridon cloth* (tapak khusus) dimana tinggi *gueridon* harus sama dengan meja tamu dalam pelaksanaan penghidangan cara Perancis ini makanan sebagian

pelaksanaannya dan persiapannya telah diatur oleh chef di *kitchen* dan diracik oleh *captain senior* diatas *gueridon* dihadapan tamu Setelah siap maka makanan tersebut dihidangkan oleh *waiter* kepada tamu. Semua makanan dihidangkan dari sebelah kanan tamu dengan mempergunakan tangan kanan, kecuali roti, salad, dan apa saja yang mestinya berada disebelah kiri tamu.

#### 5. *Russian Service* (Pelayanan A'la Rusia)

*Russian service* dalam beberapa hal memiliki persamaan dengan french service bersifat formal, mewah dan para tamu merasa mendapatkan perhatian dari semua pegawai hotel. Dalam pelaksanaan penghidangan makanan diatur agar terlihat menarik diatas *silver platter* didapur, kemudian *waiter/ waitess* membawa *silver platter* yang telah berisi makanan diatas nampan besar keruang makan dimana diletakkan diatas *side stand*. Waiter kemudian meletakkan piring-piring tadi dihadapan para tamu dari sebelah kanan searah jarum jam.

*Silver Platter* diambil dari *side stand* kemudian diletakkan pada lengan kiri waiter, dimana diperlihatkan terlebih dahulu kepada tamu untuk melihat betapa indahnya susunannya makan yang disusun dengan kombinasi yang menarik oleh *chef*. Makanan kemudian dipindahkan kepiring tamu dengan mempergunakan *serving spoon* dari sebelah kiri tamu, dimulai dari tamu wanita terlebih dahulu, kemudian diteruskan ketamu-tamu yang lainnya dimana dalam menyajikan berlawanan dengan arah jarum jam.

#### 2.2.4.3 Alur Pelayanan di Restoran

Menurut Marsum (1985 : 139-148), alur pelayanan di restoran terdiri dari :

1. Menyambut tamu dan mengucapkan salam.

2. Mendudukkan tamu.
3. Memasang *napkin*
4. Memberikan daftar minuman
5. Memberikan daftar makanan
6. *Taking the order, repeat the order*, dan mencatat semua pesanan.
7. *Puring ice waiter*
8. Mengambil pesanan tamu sambil memeriksa apakah sudah sesuai dengan pesanan tamu atau tidak.
9. *A just man cover*
10. Menghidangkan makanan ke tamu sesuai dengan urutan menu.
11. *Scrambling down*.
12. Menawarkan kopi atau the.
13. Memberikan *bill*.
14. Menanyakan *test menu* ke tamu
15. Mengantarkan tamu sampai ke pintu restoran.

### **2.2.5 Pengertian Perilaku *Waiter/ Waiterss***

Perilaku *Waiter/ Waiterss* mempunyai arti secara umum maupun secara khusus :

#### **1. Perilaku *Waiter/ Waiterss* Secara Umum**

*Waiter* atau *Waiterss* mempunyai pengertian yang berbeda-beda antara pendapat yang satu dengan yang lain, tapi pada dasarnya mempunyai kesamaan arti. Menurut “Marsum (1999 : 90), memberikan pengertian *Waiter* atau *Waiterss* adalah karyawan/i dalam sebuah restoran yang bertugas memberikan pelayanan

kepada tamu yang membuat tamu merasa diberi perhatian serta mendapat sambutan yang nyaman dan baik sehingga kebutuhan keinginan tamu dapat terpenuhi, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan untuk tamu berikutnya.

## **2. Perilaku *Waiter/ Waiterss* Secara Khusus**

Pengertian *Waiter/ Waiterss* secara khusus adalah berbeda-beda karena disesuaikan dengan standar restoran dalam hotel masing-masing.

### **2.2.5.1 Etika yang harus diterapkan oleh *waiter/waiterss* di Restoran**

Etika Komunikasi merupakan kumpulan dari bahan pelajaran yang menyangkut tentang bagaimana waiters mengenal manusia sebagai makhluk sosial dan makhluk pribadi, untuk membekali dalam hal pengetahuan dan pengertian hubungan dalam berkomunikasi, memiliki etika, berbicara efektif, berbicara didepan umum dan juga berkomunikasi dengan tamu yang dihadapi di restoran. Menurut Richard tahun 2000 disamping bimbingan lewat pembelajaran etika, waiters harus menerapkan dalam tugasnya sehari-hari antara lain:

#### **1. *Smile***

“Senyum” dengan ketulusan dan keikhlasan hati, merupakan kesan bahwa saudara cukup ramah dan senang berhadapan dengan para tamu-tamu.

#### **2. *Bearing***

Dalam menghadapi tamu yang bermacam-macam sifat dan kemauannya, tidak mudah tersinggung, tidak emosi, dan tetap kuat dalam mental.

### 3. *Behaviour*

Tabiat atau tingkah laku yang baik, sesuai dengan apa yang diajarkan lewat pelajaran etika, juga cara pelaksanaan pelayanan untuk masing-masing tugas.

### 4. *Tone and Inflection of Voice*

Nada dan pembentukan (tone) suara dalam berbicara, harus jelas dan enak didengar oleh tamu yang sedang mengajak berbicara ( yang sedang dihadapi).

### 5. *Pronunciation*

Lafal (lafas) dan pengucapan kata-kata yang jelas, bersih, dan mudah didengar (jauhkan dialek kedaerahan) harus murni sesuai dengan bagaimana bahasa tersebut.

### 6. *Handshake*

Jabatan tangan dalam hal ini, hanya bilamana dalam tugas perlu berjabatan tangan pada waktu menerima tamnu (bertemu dengan tamu) jabatan sesuai dengan sopan santun.

### 7. *Poise (pose)*

Gaya atau dapat juga dikatakan *action (acting)* dalam tugas, pada waktu menghadapi tamu-tamu agar jarigan *over acting*.

### 8. *State of health*

Penampilan yang memberikan kesan sehat, segar, bugar. Tidak nampak ngantuk dan bila sedang dalam kondisi badan tidak sehat sebaiknya minta kesempatan untuk tidak bertugas sampai sembuh.

### 9. *Clothing and appearance*

Berpakaian yang rapi bersih, untuk nama diberikan pakaian seragam. Pakaian seragam supaya tetap bersih dan rapi harus diserahkan pencucian (*Laundry*) supaya tidak kusut.

#### 10. *Manner and mannerism*

Segala sesuatunya dilaksanakan sesuai dengan tata tertib yang telah ditentukan oleh manajemen, yang dilandaskan kepada sopan santun dan etika.

#### 11. *Daily I grooming check*

Untuk mempersiapkan diri sendiri setiap hari supaya nampak bahwa keadaan benar- benar sudah “*siap tugas*” dalam kondisi yang sempurna. Antara lain yang harus dipersiapkan :

##### a. Menjaga kesehatan

Kesehatan terjamin, karena sesuatu mengadakan pemeliharaan sehari-hari secara rutin.

##### b. Memberikan kesan yang baik

Karena nampak selalu segar dan terpelihara baik, maka kesan yang didapat dan tamu- tamu ialah segala sesuatunya bersih, rapi, dan tentu higienish.

##### c. Menyesuaikan diri dengan tatanan dan sopan santun pergaulan dalam *daily grooming*. Salah satu contoh sopan santun sehari-hari seperti *Take bath or shower* (mandi), *use deodorant* (gunakan *deodorant*) *scrub fingernails* (pelihara dan potong kuku ari), *brush teeth* (gosok gigi), *shave* (cukur kumis dan jenggot) dan lain sebagainya.

#### 12. *Matuariy*

Yaitu kedewasaan dalam hubungan tugas *customer service* berarti usaha kesempurnaan dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

#### **2.2.5.2 Sopan Santun Pelayanan (*Service Courtesy*)**

Menurut Soekresno (2004 : 122-125) Arti kata *Courtesy* adalah sopan santun dan tata krama. Perilaku bersopan Santun yang terwujud dalam sikap, tutur

kata dan tindakan kami terhadap tamu. *Service courtesy* standart yang bisa diberikan kepada pelanggan antara lain :

1. Saat berhadapan dengan tamu yang belum dikenal

Tatap tamu sambil tersenyum dengan mengucapkan salam sesuai dengan waktunya, contoh : “selamat malam, Bapak/Ibu, apa yang dapat saya bantu ?”

2. Saat *taking order* di restoran

Berdirilah dari samping tamu, sedikit kebelakang dan dengan suara sedang. Ucapkan “*maaf, perminsi*” terlebih dahulu dan serahkan buku menu dengan mengucapkan “*maaf, permisi sudah bisa memesan*”.

3. Saat menyajikan pesanan

Mendekatlah terlebih dahulu ucapkan dengan suara sedang agar tamu tidak terkejut, lalu letakkan makanan dan minuman sesuai dengan pesanan. Teliti kelengkapan segala sesuatu yang ada dimeja dan tetap berdiri dengan sopan sambil mengucapkan “selamat makan dan menikmati”, lalu mundur beberapa langkah sambil tetap memperhatikan tamu dengan sikap berdiri tegak.

4. Saat berhadapan dengan tamu yang sudah dikenal

Untuk jenis tamu seperti ini *service courtesy* yang dilakukan harus khusus, tidak boleh sama dengan tamu yang belum dikenal. Tentunya disesuaikan dengan kebiasaan tamu yang sudah kita ketahui, misal menu Favorit tamu atau tempat kegemaran tamu, atau mungkin sebutan untuk tamu tersebut.

Dengan uraian *service courtesy* mengandung makna antara lain:

- a. *Service courtesy* merupakan bumbu pelayanan yang melekat pada setiap tahapan *service*.
- b. *Service courtsey* adalah perilaku dari perpaduan sikap, tutur kata, dan tindakan untuk menyenangkan tamu.
- c. *Service courtesy* tidak selalu sama dan tidak dapat disama ratakan, tetapi tetap mengacu kepada sopan santun internasional.

### **2.2.5.3 Sikap Profesional yang patut diterapkan**

Menurut Ashton (2004 : 7-8) sikap profesional yang patut diterapkan adalah :

1. Amati dan dengar (*Look and Listen*)

Ketika tamu sedang mengajak bicara dengarkan dengan baik, pusatkan perhatian kepada tamu, menganggukan kepada tamu yang berarti anda paham akan permintaan tamu dan tersenyumlah.

2. Air muka bersahabat (*Friendly expression*)

Pasang wajah anda senantiasa berseri dan bersemangat, penuh minat dan bersahabat. Wajah jangan cemberut, dingin, atau memperlihatkan kesombongan, dan menunjukkan ketidak senangan terhadap tamu.

3. Sernangat melayani (*Eagerness to serve*)

Perlihatkan semangat kerja anda dalam melayani tamu, tawarkan sesuatu kepada tamu bila tamu membutuhkannya jangan sampai tamu meminta duluan kepada anda.

#### 2.2.5.4 Penampilan yang meyakinkan

Menurut Ashton dalam buku *Hotel Courtesy* (2004 : 8-10) disamping sikap profesional yang harus diterapkan di atas seorang *waiterss* juga harus berupaya merawat diri secara optimal agar dapat berpenampilan meyakinkan.

Antara lain harus memperhatikan :

1. Penampilan keseluruhan yang bersih (*clean general appearance*)

Menjaga kebersihan tubuh (*body cleanliness*), mandi secara teratur dan kendalikan aroma tubuh dengan deodorant.

2. Kulit (*skin*)

Kulit harus bersih tanpa noda (jerawat dan lainnya).

3. Rambut (*hair*)

Rambut harus selalu rapi dan pendek (untuk pria), untuk wanita selalu gunakan pengikat rambut supaya terlihat rapi.

4. Gigi (*teeth*)

Gigi harus disikat dan diperiksa ke dokter gigi secara rutin, kondisi gigi yang kurang baik akan mempengaruhi pada kesehatan serta penampilan.

5. Tangan (*hands*)

Usahakan harus mencuci tangan sebelum bekerja, supaya tangan terbebas dari kuman, selain itu kuku tidak boleh dipanjangkan karena akan mempengaruhi kebersihannya.

6. Kaki (*feet*)

Kaki juga haru dirawat dengan baik, kaki yang letih bisa diatasi dengan merendam dengan air hangat.

7. Sepatu (*shoes*)

Gunakan sepatu yang pas ukurannya, dengan kualitas yang baik sehingga enak dipakai.

8. Kaos kaki (*socks and stockings*)

Kaos kaki harus dicuci setiap hari, dan tidak boleh ada motif yang sekiranya dapat mengundang tawa, dan tidak berlubang.

9. Pakaian seragam (*uniform*)

Seragam harus selalu licin dan rapi, agar menggunakannya dengan penuh semangat dan bangga.

10. Perhiasan (*jewelry*)

Jangan memakai perhiasan selama bekerja, dan jangan menggunakan secara berlebihan.

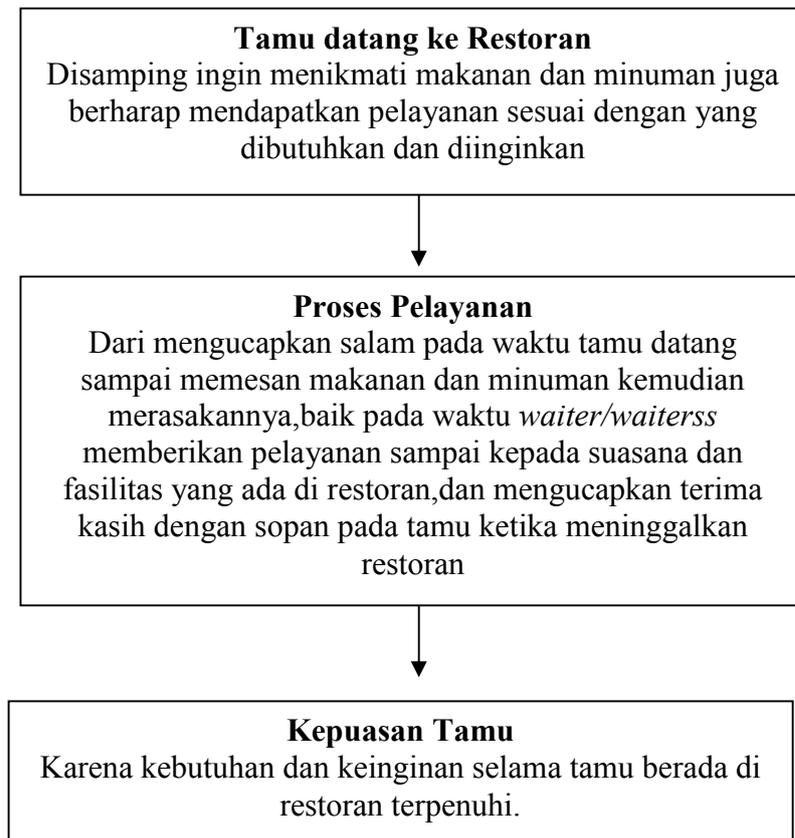
11. Penampilan umum (*general appearance*)

Perhatikan penampilan anda sebelum berangkat bekerja, rapikan kembali sebelum melaksanakan tugas.

### **2.3 Kerangka Pemikiran**

Dengan ini Penulis ingin menyampaikan bahwa seorang pramusaji harus memiliki sikap dan perilaku yang baik, selain itu seorang pramusaji harus dapat berkomunikasi dengan lancar. Karena *Waiter/Waiterss* tidak harus berparas menawan, atau cantik tapi juga harus mempunyai wawasan yang luas tentang tata cara melayani tamu di restoran dengan sangat baik, maka pihak-pihak Restoran yang berwenang harus mengajari (*Training*) kepada *waiter/waiterss* yang baru, supaya nanti kalau terjun langsung tidak akan melakukan kesalahan yang tidak

diinginkan oleh tamu. Sehingga diharapkan pelayanan yang diberikan oleh para *waiter* maupun *waiterss* di restoran Candi Bentar berdampak kepada kepuasan tamu :



**Gambar 2**  
**Proses Pelayanan**