

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Landasan Empiris

Menurut penelitian Hartati dan Rini (2006) dengan judul "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap *Brand Loyalitas* Tamu pada Restoran *Fastfood KFC*" bahwa komponen utama dari restoran adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan oleh karena itu kedua komponen tersebut merupakan kombinasi yang harus selalu diperhatikan dalam rangka meningkatkan loyalitas konsumennya dan dapat mempertahankan konsumen yang dimilikinya.

Oleh karena itu penulis mengangkat judul "Kualitas *Waiter/Waitress* Guna Meningkatkan Loyalitas Tamu di *Gelato Bar Restaurant*" karena hal tersebut didasari dari pelayanan *waiter/waitress* yang dapat mempengaruhi tamu untuk mau datang lagi dan mungkin mengajak orang lain datang dan menikmati produk dan pelayanan di suatu restoran. Dengan demikian penulis melakukan penelitian yang diterima dari pelajaran *F & B Service* dan juga referensi dari orang lain, dan juga pengalaman penulis yang pernah terjun langsung ke lingkungan yang sesungguhnya mengenai pelayanan yang di berikan kepada tamu agar menjadi loyal.

Berdasarkan penelitian disimpulkan bahwa perbedaan dan persamaan penulis dan peneliti lain adalah :

Perbedaan : Hartati dan Rini menulis tentang pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan sedangkan penulis menulis tentang kualitas *waiter / waitress*.

Persamaan : Memiliki tujuan yang sama yaitu memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin untuk meningkatkan loyalitas tamu.

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Restoran**

#### **2.2.1.1 Pengertian restoran**

Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepadasemua tamunya baik berupa makanan dan minuman yang dikelola secara profesional.

#### **2.2.1.2 Sejarah restoran**

Sejak awal tahun 1700 sebelum masehi sebuah catatan mengatakan 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 dari *cereal, wild fowl, onion*. Setelah itu paa 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 hewani seperti daging sapi/ unta, beras, kurma, dan hasil hewani seperti susu, keju, dan mentega.

Pada masa itu wanita dilarang dan tidak dianjurkan di tempat umum seperti itu. Baru pada tahun 402 sebelum masehi, sesuai dengan perkembangan jaman, wanita ikut terlibat dan menjadi bagian kegiatan *taverns* tersebut. Anak-anak kecil pun harus dilayani apabila mereka datang bersama orang tuanya. Sedangkan para wanita dapat mengunjungi tempat tersebut apabila mereka sudah

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

### 2.2.1.3 Klasifikasi restoran

Menurut Udin (2006 : 20 – 22) mengklasifikasikan restoran menjadi 3 kelompok yaitu :

1. *Formal Restaurant* yaitu pelayan memakai seragam dan dengan suasana resmi, serta standart operasional yang baku.

Adapun ciri-ciri *formal restaurant* adalah :

- 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 ialah *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 music* dan *dancing floor* dengan suasana romantis dan eksklusif.
- Hanya 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 – 8 orang pelanggan.

Contoh *Formal Restaurant* :

- *Member Restaurant*
- *Supper club*
- *Main Dinning Room*
- *Grill Restaurant*
- *Executive Restaurant*

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

Adapun ciri-ciri *informal restaurant* adalah :

- Penerimaan pelanggan tanpa sistem pemesanan tempat terlebih dahulu.
- 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 dimasak.
- Jumlah tenaga *service* relatif sedikit dengan standart kebutuhan, satu pramusaji untuk melayani 12 – 16 orang pelanggan.

Contoh *Informal Restaurant* :

- *Café*
- *Cafeteria*

- *Fast food restaurant*
- *Cafeen*
- *Snack bar*
- *Pub*

3. *Specialities Restaurant* yaitu mengacu pada satu pelayanan atau bidang khusus baik meliputi menu yang ada atau pelayanan yang sesuai dengan system penyajian yang khas dari suatu negara tertentu..

Adapun ciri-ciri *specialities restaurant* adalah :

- 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 *a la carte* dipresentasikan oleh pamusaji kepada pelanggan.
- Bisaanya menghadirkan musik atau hiburan khas negara asal.
- Harga makanan relatif tinggi dibanding *informal restaurant* dan lebih rendah dibanding *formal restaurant*.
- Jumlah tenaga *service* sedang saja, dengan standart kebutuhan satu pramusaji melayani 8 – 12 orang pelanggan.

Contoh *Specialities Restaurant* :

- *Indonesian Food*
- *Italian Food*
- *Thai food*

- *Japanese Food*
- *Korean Food*
- *Chinese Food*

#### **2.2.1.4 Jenis-jenis restoran**

Marsum WA dalam Sugianto (2007 : 8 -12) membagi jenis-jenis restoran kedalam beberapa kelompok yaitu :

##### *1. A la Carte Restaurant*

*A la Carte Restaurant* adalah restoran yang telah mendapatkan izin untuk menjual makanan lengkap dengan banyak variasi dimana tamu bebas memilih sendiri makanan yang mereka ingini, dimana tiap-tiap makanan dalam restoran jenis ini memiliki harga sendiri-sendiri.

##### *2. Table D'hote Restaurant*

*Table D'hote Restaurant* adalah suatu restoran yang khusus menjual menu *table d'hote*, yaitu susunan menu yang lengkap (dari hidangan pembuka sampai hidangan penutup) dan tertentu, dengan harga yang telah ditentukan.

##### *3. Coffee Shop atau Brasserie*

*Coffee Shop* atau *Brasserie* adalah suatu restoran yang pada umumnya berhubungan dengan hotel, suatu tempat dimana tamu bisa mendapatkan makan pagi, makan siang, maupun makan malam secara cepat dengan harga cukup.

##### *4. Cafeteria atau Café*

*Cafeteria* atau *Café* adalah suatu restoran kecil yang mengutamakan penjualan *cake* (kue-kue), *sandwich* (roti isi), kopi dan teh. Pilihan makanannya terbatas dan tidak menjual minuman beralkohol.

5. *Canteen*

*Canteen* adalah restoran yang berhubungan dengan kantor, pabrik atau sekolah, tempat dimana para pekerja dan para pelajar bisa mendapatkan makan siang atau *coffe break*, yaitu acara minum kopi disertai makanan kecil untuk selingan jam kerja, jam belajar, ataupun dalam acara rapat dan seminar.

6. *Continental Restaurant*

*Continental Restaurant* adalah suatu restoran yang menitik beratkan hidangan *continental* pilihan dengan pelayanan *elaborate* atau megah, suasananya santai, disediakan bagi tamu yang ingin makan secara santai atau *rilex*.

7. *Carvery*

*Carvery* adalah suatu restoran yang sering berhubungan dengan hotel dimana tamu dapat mengiris sendiri hidangan panggang sebanyak yang mereka inginkan dengan harga hidangan yang sudah ditetapkan.

8. *Dining Room*

*Dining Room* adalah restoran yang ada di hotel kecil atau motel dan pada dasarnya disediakan untuk para tamu yang tinggal di hotel tersebut, tetapi terbuka juga bagi tamu dari luar.

9. *Discotheque*

*Discotheque* adalah suatu restoran yang pada prinsipnya tempat dansa sambil menikmati alunan musik, kadang-kadang juga menampilkan *live band*, dan Bar merupakan salah satu fasilitas utama sebuah diskotik.

#### 10. *Fish and Chip Shop*

*Fish and Chip Shop* adalah suatu restoran yang banyak terdapat di Inggris, dimana kita dapat membeli bermacam-macam kripik (*Chips*) dan ikan goreng, biasanya ikan Cod, dan dibungkus dalam kertas dan dibawa pergi.

#### 11. *Grill Room (Rotisserie)*

*Grill Room (Rotisserie)* adalah suatu restoran yang menyediakan bermacam-macam daging panggang. Pada umumnya antara restoran dan dapur dibatasi oleh sekat dinding kaca sehingga para tamu dapat memilih sendiri potongan daging yang dikehendaki dan melihat sendiri bagaimana memasaknya.

#### 12. *Inn Tavern*

*Inn Tavern* adalah suatu restoran dengan harga cukupan yang dikelola oleh perorangan di tepi kota.

#### 13. *Night Club / Supper Club*

*Night Club / Supper Club* adalah suatu restoran yang pada umumnya mulai dibuka menjelang larut malam, menyediakan makan malam, bagi tamu-tamu yang ingin santai. Dekorasinya mewah, pelayanan megah, band merupakan kelengkapan yang diperlukan. Para tamu dituntut berpakaian resmi dan rapi sehingga menaikkan gengsi.

#### 14. *Pizzaria*

*Pizzaria* adalah suatu restoran yang khusus menjual *pizza*, kadang-kadang juga berupa *spaghetti* serta makanan khas Italia yang lain.

#### 15. *Pan Cake House / Creperie*

*Pan Cake House / Creperie* adalah suatu restoran yang khusus menjual *pancake* serta *crepe* yang diisi berbagai macam manisan didalamnya.



#### 16. *Pub*

*Pub* adalah tempat hiburan umum untuk mendapatkan izin menjual bir serta minuman beralkohol lain. Tamu mendapatkan minumannya dari *counter* dan pengunjung dapat menikmatinya sambil berdiri atau duduk di meja makan.

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

*Snack Bar / Café / Milk Bar* restoran yang sifatnya tidak resmi dengan pelayanan cepat, dimana para tamu mengumpulkan makanan mereka diatas baki yang diambil dari atas *counter* dan kemudian membawanya ke meja makan. Para tamu bebas memilih makanan yang disukainya dan makan yang disediakan biasanya berupa *hamburger, sandwich*.

#### 18. *Specialities Restaurant*

*Specialities Restaurant* adalah restoran yang suasana dan dekorasi seluruhnya disesuaikan dengan tipe khas makanan yang disajikan atau temanya. Restoran ini menyediakan masakan khas Cina, Jepang, Italia, India dan sebagainya.

#### 19. *Terrace Restaurant*

*Terrace Restaurant* adalah suatu restoran yang terletak diluar bangunan, namun pada umumnya masih berhubungan dengan hotel maupun estoran induk. Di negara-negara barat pada umumnya restoran tersebut hanya buka pada waktu musim panas saja.

#### 20. *Gourment Restaurant*

*Gourment Restaurant* adalah sutu restoran yang menyelenggarakan makanan dan minuman untuk orang-orang yang berpengalaman luas dalam bidang rasa makanan dan minuman. Keistimewaan restoran ini adalah makanan dan minumannya yang lezat, pelayanannya megah dan harganya cukup mahal.

### 21. *Family Type Restaurant*

*Family Type Restaurant* adalah suatu restoran yang sederhana yang menghadirkan makanan dan minuman dengan harga tidak mahal, terutama disediakan untuk tamu-tamu keluarga maupun rombongan.

### 22. *Main Dining Restaurant*

*Main Dining Restaurant* adalah suatu restoran atau ruang makan utama yang pada umumnya terdapat di hotel-hotel besar, dimana penyajian makanannya secara resmi, pelan tapi pasti terikat oleh suatu peraturan yang ketat. Tamu-tamu yang hadirpun pada umumnya berpakaian resmi atau formal.

## **2.2.2 Pelayanan**

### **2.2.2.1 Pengertian pelayanan**

Pelayanan restoran ialah sikap dan cara seorang *waiter /waitress* dalam memenuhi keinginan dari kebutuhan tamu yang dapat memuaskan mereka sehingga mereka atau tamu mau datang lagi di restoran tersebut .

### **2.2.2.2 Pengertian kualitas pelayanan**

Kualitas pelayanan bisa diartikan sebagai suatu tingkatn baik buruknya pelayanan yang diberikan pramusaji kepada tamu yang datang ke suatu restoran. Menurut Sujatno (2006 : 14-17) dengan judul "*Hotel Courtesy*" bahwa tamu menginginkan beberapa pelayanan yang berpengaruh terhadap loyalitas tamu, antara lain : sopan santun, keramahtamahan, pelayanan yang efisien, senyum, kebersihan sekeliling, suasana yang nyaman, kesan pertam yang baik, sesuatu yang menarik pengertian dari para pegawai, kemudahan dalam melakukan segala sesuatu, dan rasa ingin tahu yang terpuaskan.

### 2.2.2.3 Jenis-jenis pelayanan

Ada berbagai macam tipe pelayanan yang digunakan di restoran, dimana hal ini disesuaikan dari jenis restoran itu sendiri. Asal dari jenis pelayanan ini awalnya berasal dari lingkungan kaum ningrat Eropa pada jaman dahulu, namun kini telah dimodifikasi sehingga terdapat perbedaan khas pada tiap-tiap restoran.

Secara umum tipe pelayanan di restoran dapat dibedakan menjadi lima kategori yaitu :

#### 1. *American Service*

Ciri-ciri dari *American Service* yaitu :

- Pelayanan bersifat sederhana , tidak resmi, dan cepat.
- Makanan sudah diatur dan dihias rapi diatas piring sejak dari dapur.
- Disajikan kepada tamu dari sebelah kanan.
- Piring kotor diangkat dari 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 diatas piring makan dan ditata di dapur lalu disajikan oleh seorang *waiter / waitress*.

#### 2. *English Service*

Ciri-ciri dari *English Service* yaitu :

- Pelayanan 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 diatas *silver plate* (piring besar dari logam) kemudian dibawa ke ruang makan beserta piring-piring yang diletakkan didepan *Host* (tuan rumah) di meja utama. *Host* kemudian memotong-motong daging bila perlu, kemudian mengaturnya dengan rapi diatas tadi berikut sayurannya. Piring-piring yang telah terisi hidangan itu diberikan kepada *waiter / waitress* yang telah berdiri di samping kiri host yang akan menyajikan hidangan tersebut kepada tamu.

### 3. *Buffet Service*

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

### 4. *French Service*

*French service* ialah tipe pelayanan yang bersifat formal atau resmi, dimana dahulu dipergunakan oleh kaum ningrat. Dalam menyiapkan makanan dilakukan di dapur, kemudian ditata diatas *silver plate* yang bagus dan bersih. *Silver plate* tadi ditaruh diatas pemanas (*rechaud*) untuk menjaga agar makanan tetap panas, kemudian ditaruh diatas *Guerdion* (kereta special) yang telah dilengkapi dengan *gueridon cloth* (taplak 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* di hadapan tamu. Setelah siap maka makanan tersebut dihidangkan oleh *waiter / waitress* kepada tamu. Semua makanan dihidangkan dari sebelah kanan tamu dengan mempergunakan tangan kanan, kecuali roti, *salad*, dan apa saja yang mestinya berada di sebelah kiri tamu.

#### 5. *Russian Service*

*Russian service* dalam beberapa 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* di dapur, kemudian *waiter / waitress* membawa *silver platter* yang telah berisi makanan diatas nampan besar keruang makan kemudian diletakkan diatas *side stand*. *Waiter / waitress* kemudian meletakkan piring-piring tadi di hadapan para tamu dari sebelah kanan searah jarum jam.

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

#### 2.2.2.4 Kualitas pelayanan restoran

Kualitas dari restoran yang ditampilkan, tidak tergantung dari mewah tidaknya industri tersebut, namun dilihat dari sentuhan jiwa dari *waiter/waitress*

yang memberikan pelayanan. Menurut Martin dalam *"Defining What Quality Service is For You"* bahwa kualitas pelayanan selalu merupakan fungsi dari faktor kelancaran operasional restoran.

Dibawah ini adalah contoh-contoh yang termasuk ke dalam kelancaran operasional yang dapat mempengaruhi adanya pelayanan yang berkualitas:

- Alur pelayanan : meliputi prosedur pelayanan di restoran mulai dari tamu datang sampai meninggalkan restoran.
- Kecepatan : menyangkut masalah lama waktu yang dipergunakan untuk memberikan pelayanan, seperti berapa lama harus menunggu mendapatkan secangkir kopi dan sebagainya.
- Antisipasi : menyangkut masalah kemampuan petugas restoran untuk mengetahui keinginan tamu sebelum tamu itu sendiri memintanya, seperti mengganti asbak yang telah penuh, menyediakan kursi khusus anak-anak, dsb.
- Akomodasi : kemampuan petugas restoran dalam menampung dan memenuhi keinginan tamu, seperti tamu memesan makanan yang tidak tersedia dalam menu, dsb.
- Komunikasi : kemampuan dalam menyampaikan atau menerima informasi dari tamu, seperti kesalahan dalam menghidangkan makanan karena tidak sesuai pesanan menunjukkan kelemahan komunikasi, dan sebagainya.
- Umpan balik : selalu berupaya untuk menyempurnakan pelayanan berdasar hasil penelitian tamu, seperti menanyakan kepada tamu mengenai

makanan yang dihindangkan, apakah tamu tersebut menikmati makan malamnya, dsb.

- Supervisi : perlu ada pengawasan dari pihak atasan selama kegiatan operasional di restoran.

#### **2.2.2.5 Pengertian *waiter* / *waitress***

*Waiter* / *waitress* adalah seseorang yang menyajikan makanan dan minuman dalam sebuah restoran atau bar atau dapat juga diartikan karyawan / karyawati didalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu. Untuk membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan (*table setting*) untuk tamu berikutnya. (Restoran dan Segala Permasalahannya, Marsum WA, halaman 90).

#### **2.2.2.6 Pengertian kualitas *waiter* / *waitress***

Kualitas *waiter/waitress* bisa diartikan sebagai suatu sikap dan *performance* yang baik yang harus dimiliki oleh seorang pramusaji dalam melayani tamu yang datang ke suatu restoran dengan semaksimal mungkin. Menurut Sihite (1997:81-82) dalam "Hotel Management" bahwa restoran / hotel membutuhkan karyawan yang memenuhi syarat-syarat antara lain: *personal clean lines* (kebersihan diri), *be on time* (tepat waktu), *attention* (daya ingat), *honesty* (kejujuran), dan *general knowledge* ( pengetahuan umum).

### 2.2.2.7 Perlakuan *waiter / waitress*

Kualitas pelayanan dapat dirumuskan sebagai perlakuan restoran sesuai dengan standar norma tamu dalam rangka mendapat keuntungan. Maka yang termasuk ke dalam dimensi perlakuan waiter/waitress kepada tamu adalah :

- Sikap : kemampuan memberi kesan menyenangkan, seperti penampilan, kerapian, kebersihan, kesiapan, dsb.
- Suara : menghindarkan kesan yang tidak menyenangkan dalam berbicara, seperti berteriak, membentak, dan sebagainya.
- Taktis / Diplomatis : berupaya untuk tidak menyinggung perasaan orang lain dengan cara menghindari pembicaraan yang bersifat kontroversial, seperti masalah politik, ideology, agama, dsb.
- *Body Language* : memberi kesan raut muka yang menarik, tindakan-tindakan sopan, dsb.
- Teknik Menjual : berupaya mengembangkan pesanan tamu dengan cara menawarkan makanan atau minuman lain sebagai pelengkap, seperti misalnya steak daging merah dengan minuman anggur merah, dsb.
- Menangani Keluhan : kemampuan dalam membantu dalam memecahkan masalah sebagai ”*complaints*” tamu.
- Menyebut nama tamu : berupaya selalu mengingat nama tamu untuk memberi kesan agar tamu merasa mendapat perhatian, dsb.
- Perhatian : memperhatikan kepentingan tamu betapapun kecilnya aspek pelayanan yang dikehendaki.



- Siap membantu : selalu siap memberikan bantuan dalam segala kesulitan yang dihadapi tamu terhadap pelayanan yang diberikan, seperti misalnya dalam hal memesan makanan, mencari tempat duduk, dsb.

(*Defining What Quality Service is For You*, Martin).

#### **2.2.2.8 Perincian tugas *waiter* / *waitress***

Menurut Margattan (2000 :19-20) dalam "Managemen Rumah Makan" bahwa wewenang dan tanggung jawab *waiter/waitress* adalah memberikan perasaan senang, gembira, "enjoy" dan kepuasan pelayanan kepada pelanggan rumah makan.

Dari pengertian diatas maka *waiter / waitress* memiliki perincian tugas yang harus dilakukan guna kelancaran operasional restoran yaitu:

1. Melaksanakan persiapan operasional rumah makan setiap hari.
2. Membantu penyelenggaraan kebersihan rutin pada area pelayanan (seluruh daerah beroperasinya kegiatan).
3. Menyambut dan mempersilakan para pelanggan untuk memilih tempat yang disenangi.
4. Memberi pelayanan pada para pelanggan yang meliputi:
  - a) Memberikan daftar menu makanan dan minuman.
  - b) Menjelaskan spesifikasi menu (apabila diminta).
  - c) Menyerahkan order/ pesanan pelanggan pada kepala koki (chief cook) dan kasir (*cashier*).
  - d) Mengantar pesanan pelanggan dari dapur / ruang racik untuk dihidangkan pada pelanggan.
  - e) Menanyakan kepada pelanggan apakah ada pesanan tambahan.

- f) Menyampaikan pembayaran pelanggan kepada kasir dan membawa kembali bukti pembayaran serta sisa uang pembayaran pelanggan.
- 5. Mengganti atau menambah peralatan servis yang tampak kotor, rusak, atau sudah habis terpakai misalnya kertas tisu.
- 6. Memelihara peralatan servis dan sanitasi.
- 7. Melaksanakan, membenahi (*set up*) dan membersihkan bekas makan (*clear up*) meja makan.
- 8. Menjalankan tugas-tugas lain yang ditentukan oleh head waiter/waitress atau asistennya.

#### **2.2.2.9 Pengertian loyalitas tamu**

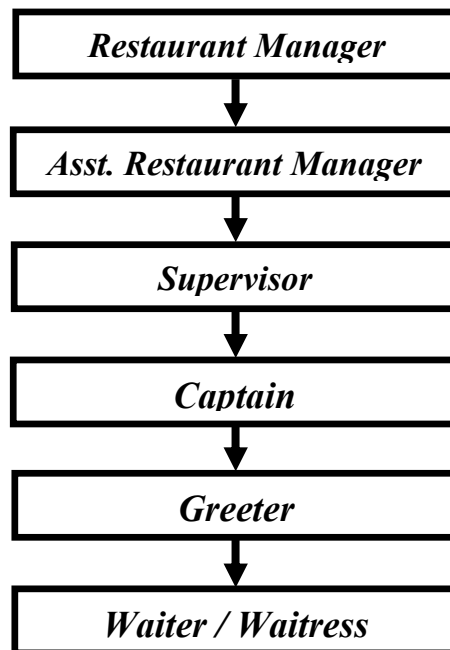
Loyalitas tamu adalah kesetiaan tamu dimana mereka selalu datang untuk membeli, menikmati produk dan jasa pelayanan pada suatu restoran, serta mengharap agar keinginan dan kebutuhannya dapat terpenuhi. (Udin, 2006 : 30).

Menurut Mawar, 2002 : 71, bahwa pelayanan yang prima (*service plus*) akan membuat tamu puas dan merasa dihargai. Tamu akan menjadi pelanggan yang tidak ingin berpaling kepada pesaing lainnya. Karena peran pelanggan yang begitu penting, maka petugas restoran harus selalu memperhatikan sekaligus berusaha memnuhi keinginan dan kebutuhan dari setiap pelanggan yang datang.

#### **2.2.2.10 Struktur organisasi restoran**

Struktur organisasi restoran adalah sesuatu yang menunjukkan tingkatan hierarkis, dimana dalam struktur tersebut dapat diketahui bagian-bagian yang terdapat di restoran yang bersangkutan. Hubungan antara bagian yang satu dengan bagian lain merupakan hubungan atasan dan bawahan. Dengan memperlihatkan

struktur organisasi, maka setiap karyawan akan mengetahui posisi atau tingkat jabatannya, serta tugas dan tanggung jawabnya.



(Sugianto, 2007:13)

#### **2.2.2.11 Job description**

##### **1 Restaurant Manager**

*Restaurant Manager* adalah orang yang memimpin sekaligus bertanggung jawab atas kelancaran dan kebersihan yang ada kaitannya dengan operasional restoran.

##### **2 Assistant Restaurant Manager**

*Assistant Restaurant Manager* bertugas untuk bekerja sama dan membantu pekerjaan manajer yang belum terselesaikan dan bertindak mewakili manajer apabila berhalangan hadir.

### 3 *Supervisor*

*Supervisor* adalah orang yang mengawasi dan membagi tugas untuk menjalankan operasional restoran dan membuat jadwal kerja, jadwal libur, jadwal cuti, *staff* restoran untuk kelancaran operasional.

### 4 *Captain*

*Captain* adalah orang yang mengawasi dan membagi tugas pengoperasian pada restoran, dan memimpin para *waiter* / *waitress* di areanya untuk melakukan tugas penyajian makanan dan minuman secara baik dan benar serta profesional dan juga membagi *staff service* ke *section-section* setiap harinya.

### 5 *Greeter*

*Greeter* adalah orang yang berada di *front cines* dimana tugasnya adalah *escorting*, *approaching*, maupun rekan kerjanya serta menerima dan mencatat reservasi tamu. Selain itu tugas *greeter* adalah :

#### a. *Problem solver*

Seseorang mampu memecahkan masalah atau keluhan tamu.

#### b. *Sales Person*

Seseorang yang mampu memberikan saran untuk tamu dalam memilih manu, memberikan jaminan apabila makanan dan minuman yang disajikan tidak sesuai dengan keinginan tamu.

#### c. *Ice Breaking Person*

Seorang *greeter* harus mampu memecahkan kekakuan suasana karena adanya perbandingan dari tamu dengan restoran lain.

## 6. *Waiter / Waitress*

*Waiter / waitress* adalah seseorang yang berperan dalam kelancaran pengoperasian suatu restoran dimana tugasnya adalah melayani dan menyajikan makanan yang dipesan oleh tamu, serta mempersiapkan segala kebutuhan restoran seperti peralatan dan perlengkapan layanan.

### 2.2.2.12 Ruang lingkup pelayanan restoran

Pelayanan adalah sikap dan cara seorang *waiter / waitress* dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan tamu yang dapat memuaskan mereka sehingga mereka atau tamu mau datang lagi ke restoran tersebut dengan tujuan tamu ingin menikmati makanan dan minuman yang ada di restoran tersebut.

Pelayanan yang digunakan antara lain :

#### 1. *Table service*

Pelayanan penyajian makanan diatas meja.

#### 2. *Counter service*

Pelayanan yang tidak resmi dan banyak terdapat di restoran yang murah.

#### 3. *Tray service*

Pelayanan yang menyajikan makanan dan minuman melalui sebuah nampan (baki) besar dan bukan merupakan pelayanan resmi.

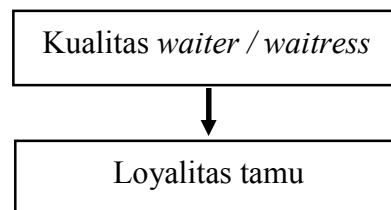
#### 4. *Self service*

Pelayanan yang dilakukan oleh diri sendiri, biasanya pada pelayanan ini para tamu dapat memilih hidangan yang diinginkan

## 2.3 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

### 2.3.1 Kerangka pemikiran

Pada kerangka pemikiran ini penulis membahas kualitas *waiter / waitress* dalam melayani tamu dengan baik agar tamu merasa puas dan ingin kembali lagi ke suatu restoran.



### 2.3.2 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dijelaskan diatas, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut : ”*waiter / waitress* yang berkualitas dalam melayani tamu berpengaruh terhadap meningkatnya loyalitas tamu di *Gelato Bar Restaurant*”.