

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Empiris

Penulis telah mengangkat judul “ Peranan *Waiter /ss* dalam Usaha Menerapkan Standart Operasional Prosedur Pelayanan di gelato bar *Restaurant* “. Karena hal tersebut menjadi suatu pertimbangan yang penting dalam sebuah *restaurant*. Sebab apabila *waiter / ss* suatu *restaurant* tidak menerapkan standart operasional prosedur, maka *restaurant* tersebut mendapatkan citra yang kurang baik. Dengan demikian mendapatkan pengalaman bila nanti terjun langsung di *restaurant*.

1. Penelitian Soekresno dan Pendit Syarat utama *waiter / ss restaurant* untuk melayani pelanggan. Karena merupakan salah satu cara mengurangi terjadinya komplain yang tidak diinginkan, sehingga memberikan kepuasan kepada pelanggan.
 2. Penelitian Pikiran Rakyat, Cyber Media (hak Cipta 2002) Pelayanan harus dilandasi ketulusan sikap, karena setiap pramusaji harus berjalan penuh sigap, hilir mudik dari meja yang satu ke meja yang lain, melayani dan menjawab semua permintaan tamu yang baik.
- Perbedaan terdahulu dengan penulis adalah penulis terdahulu menjelaskan tentang sikap dan perilaku *waiter / ss* dalam meningkatkan pelayanan di *restaurant* yang ada di hotel dan penulis menjelaskan tentang menerapkan SOP pelayanan yang ada di gelato bar *restaurant*.

- Persamaan penulis terdahulu dengan penulis adalah sama – sama menjalankan SOP pelayanan dengan baik kepada tamunya.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pengertian hotel

Hotel menurut para ahli mendefinisikan sebagai berikut (Udin, 2006 : 6 – 7, Yanis, 2007 : 6 – 7, Hesty, 2006 : 6 – 7) :

1. Menurut SK Menparpostel Nomor. KM 34 / HK 103 / MPPT – 87

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, serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan didalam keputusan pemerintah.

2. Menurut buku *Managing Front Office Operation dari AHMA* (American Hotel & Motel Association) yang ditulis oleh Charles E. Steadmon dan Michael L. Cassavana. "Hotel dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut : pelayanana makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas perabotan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada didalamnya.
3. Menurut Agustinus Darsono dalam bukunya Kantor Depan Hotel disebutkan bahwa "Hotel adalah suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa

dan dikelola secara komersial dimana tamu mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum serta fasilitas lainnya.

4. Menurut Webster “ Hotel adalah suatu badan usaha yang menyediakan pelayanan penginapan, serta menyediakan sarana lainnya untuk umum.
5. Menurut *American Encyclopedia* “ Hotel adalah suatu badan usaha yang menyediakan penginapan, serta menyediakan sarana lainnya bagi kaum pelancong dan musafir.

2.2.2 Departement yang ada di hotel

1. *Front Office Departement*

Yaitu suatu bagian terdepan yang bertugas menangani dan menerima pesanan kamar, memberikan informasi, dan mengakomodasi tamu termasuk melaksanakan pembayaran dan menerima pembayaran dari tamu.

2. *Food & Beverage Departement*

Yaitu bagian yang menyediakan pemenuan makanan dan minuman.

3. *Housekeeping Departement*

Yaitu bagian yang bertugas untuk memelihara kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar-kamar tamu, bar dan tempat umum di area hotel. Termasuk tempat karyawan.

4. *Marketing Departement*

Yaitu bagian yang bertugas melaksanakan pemasaran ataupun pemasaran terhadap produk-produk hotel.

5. *Accounting Departement*

Yaitu bagian yang bertugas mengelola keuangan hotel baik pemasukan maupun pengeluaran.

6. *Purcasing Departement*

Yaitu bagian yang bertugas melaksanakan pembelian dan penerimaan (alat / perlengkapan hotel).

7. *Engeenering Departement*

Yaitu bagian yang bertugas melaksanakan perancangan, pemasangan dan pemeliharaan gedung, mesin-mesin, serta perlengkapan hotel lainnya.

8. *Security Departement*

Yaitu bagian yang bertugas menjaga keamanan didalam maupun diluar lingkungan hotel.

9. *Personnel Departement*

Yaitu bagian yang bertugas menangani perekrutan karyawan hotel termasuk didalamnya pemeliharaan moral dan kesejahteraan tenaga kerja serta peningkatan pengetahuan dan keterampilan tenaga kerja hotel.

2.2.3 Pengertian *restaurant*

Restaurant adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasikan secara komersial yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makanan dan minuman dan dikelola secara professional.

2.2.3.1 Sejarah *restaurant*

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 Jawl, Onion. Setelah itu pada abad Arab kuno, muncullah variasi menu pilihan yang meliputi Peas, Lentils, Water Melon, Artichakes, Lettuce, Endive, Radikes, Onion, Garies, Leeks, Fats, antar

sayur mayor 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 sebelum masehi, sesuai dengan perkembangan jaman wanita ikut terlibat dan menjadi bagian dari 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 *restaurant* tersebut.

2.2.3.2 Klasifikasi *restaurant*

Klasifikasi *Restaurant* dapat dilihat dari pengolahan dan sistem penyajian terdiri dari 3 klasifikasi yaitu :

1. *Formal restaurant*

Yaitu industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersil dan profesional dengan pelayanan yang *eksklusif / high class*.

Ciri-ciri *Restaurant Formal* :

- Harga makanan relatif tinggi
- Pelanggan menggunakan pakaian formal
- Hanya menyediakan pelayanan untuk makan siang dan makan malam saja
- Menu yang disediakan adalah menu klasik atau menu eropa populer
- Sistem penyajian yang digunakan adalah *russian service* atau *french service*
- Penerimaan pelanggan dengan sistem pemesanan tempat terlebih dahulu

- Menyediakan berbagai merek minuman secara lengkap khususnya *wine* dan *champagne* dari berbagai negara penghasil *wine*
- Menyediakan live musik dan dancing floor dengan suasana romantis dan eksklusif
- Penataan bangku dan kursi memiliki area *service* yang lebih luas untuk dapat dilewati *guerdian*
- Tenaga relatif banyak dengan standart kebutuhan satu pramusaji untuk melayani 4 sampai dengan 8 pelanggan

Contoh :

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

2. Informal restaurant

Yaitu industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersil dan profesional dengan lebih mengutamakan kecepatan pelayanan, kepraktisan dan percepatan frekuensi yang silih berganti pelanggan.

Ciri-ciri *restaurant* informal :

- Penerimaan pelanggan tanpa sistem pemesanan tempat terlebih dahulu
- Pelanggan tidak terikat untuk menggunakan pakaian formal
- Harga makanan dan minuman relatif murah
- Sistem penyajian adalah *American Service*, *Self Service* ataupun *cavter service*
- Tidak ada live musik

- Penataan meja dan bangku cukup rapat antara satu dengan yang lain
- Menu yang disediakan sangat terbatas dan membatasi pada menu-menu yang relatif cepat selesai dimasak
- Jumlah tenaga *service* relatif sedikit dengan standart kebutuhan, satu pramusaji melayani 12 sampai dengan 16 pelanggan

Contoh :

- *Coffee Shop*
- *Tavern*
- *Pool snack Bar*
- *Cafe*
- *Pub*

3. *Specialties restaurant*

Industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersil dan professional dengan menyediakan makanan khas dan diikuti dengan sistem penyajian yang khas dari suatu negara tertentu.

Ciri-ciri *Restaurant Specialities* :

- Menyediakan sistem pemesanan tempat
- Menyediakan menu khas suatu negara tertentu, populer dan 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 *Alacarte* dipersentasikan oleh pramusaji ke pelanggan
- Biasanya menyediakan 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 untuk melayani 8 sampai dengan 12 pelanggan

Contoh :

- *Arabian Resto*
- *Japanes Resto*
- *Indonesian Resto*
- *Thai Resto*
- *Cina Resto*

2.2.4 Jenis-jenis *restaurant*

1. *Ala Carte Restaurant*

Adalah *Restaurant* yang mendapatkan ijin penuh untuk menjual makanan lengkap yang bervariasi.

2. *Table D'hote Restaurant*

Adalah *Restaurant* yang khususnya menjual menu D'hote, yaitu susunan menu yang lengkap dari *appetaiser* sampai *dessert*.

3. *Coffe Shop*

Adalah *Restaurant* yang pada umumnya berhubungan dengan hotel, pada umumnya pelayanannya adalah *American Service*.

4. *Cafeteria*

Adalah *Restaurant* kecil yang mengutamakan penjualan *cake* atau kue-kue, *sandwich* dan roti isi, *coffee* atau *tea*.

5. *Canteen*

Adalah *Restaurant* yang berhubungan dengan kantor, pabrik dan sekolah, yaitu tempat dimana para pekerja dan pelajar bisa mendapatkan makan siang dan coffe break.

6. *Continental Restaurant*

Adalah *Restaurant* yang menitik beratkan hidangan Continental pilihan dengan pelayanan ela borate.

7. *Carvery*

Adalah suatu *Restaurant* yang sering berhubungan dengan hotel dimana para tamu dapat mengiris sendiri hidangan panggang sebanyak yang mereka inginkan dengan harga hidangan yang sudah ditetapkan.

8. *Dinning Room*

Adalah *Restaurant* yang merupakan tempat yang tidak lebih ekonomis dari pada tempat makan biasa.

9. *Discotheque*

Adalah suatu *Restaurant* yang pada prinsipnya berarti juga tempat dansa sambil menikmati alunan musik.

10. *Fish and Chip Shop*

Adalah suatu *Restaurant* yang banyak terdapat di Inggris, dimana kita dapat membeli bermacam-macam kripiik (Chips) dan ikan goreng, biasanya berupa ikan Cod, dibungkus dalam kertas dan dibawa pergi.

11. *Grill Room*

Adalah suatu *Restaurant* yang menyediakan bermacam-macam daging panggang.

12. *Inn Tavern*

Adalah *Restaurant* dengan harga cukupan yang dikelola oleh perorangan dan terletak ditepi kota.

13. *Night Club*

Adalah *Restaurant* dengan harga cukupan dan sifatnya tidak resmi dengan pelayanan cepat.

14. *Pizzeria*

Adalah *Restaurant* yang khusus menjual pizza.

15. *Pan Cake House*

Adalah suatu *Restaurant* yang khusus menjual Pan Cake serta Crepe yang diisi dengan macam manisan didalamnya.

16. *Pub*

Adalah tempat hiburan umum yang mendapat izin untuk menjual bir serta minuman beralkhol lainnya. Para tamu mendapatkan minumannya dari counter dan pengunjung dapat menikmatinya sambil berdiri atau sambil duduk dimeja makan.

17. *Snack Bar*

Adalah *Restaurant* 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 sukainya dan makanan yang disediakan biasanya Hamburger dan Sandwich.

18. *Speciality Restaurant*

Adalah *Restaurant* yang bersuasana dan dekorasi seluruhnya disesuaikan dengan tipe khas makanan yang disajikan atau sesuai dengan temanya.

19. *Terrace Restaurant*

Adalah *Restaurant* yang terletak diluar bangunan, namun pada umumnya masih berhubungan dengan hotel maupun restaurant induk.

20. *Gourmet Restaurant*

Adalah suatu *Restaurant* yang menyelenggarakan pelayanan makan dan minum untuk orang-orang yang berpengalaman luas dalam bidang rasa.

21. *Family Tipe Restaurant*

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

22. *Main Dinning Restaurant*

Adalah suatu *Restaurant* 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 hadir pun pada umumnya berpakaian resmi atau formal.

2.2.5 Jenis-jenis pelayanan

1. *French Service*

Pelayanan ini menyajikan makanan dan minuman secara utuh, bila tamu telah memilih bagian dari hidangan makanan yang disukai kemudian dipotong-potong oleh waiters yang telah ahli serta disajikan oleh waiters langsung diatas piring tamu.

2. *Russian Service*

Pelayanan ini sudah siap saji dari dapur dengan menggunakan piring (*platter*). Tapi sudah dipotong-potong dan sesampainya di *restaurant* dipertunjukkan / ditawarkan kepada tamu jika tamu setuju / berminat maka langsung disajikan oleh *waiter / ss*.

3. *American Service*

Pelayanan ini sudah diatur dalam dapur dan ditaruh diatas piring dan dibawa oleh *waiter* ke *restaurant* dan langsung dihidangkan kepada tamu.

4. *English Service*

Pelayanan ini sering digunakan oleh keluarga bangsawan inggris, makanan tersedia diatas meja dan diatur oleh nyonya rumah dalam piring.

2.2.6 Pengertian Pelayanan *Restaurant*

Adalah sikap dan cara seseorang *waiter / ss* dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan tamu yang dapat memuaskan mereka sehingga mereka atau tamu mau datang lagi ke *Restaurant* tersebut dengan tujuan tamu ingin menikmati makan dan minum yang ada di *Restaurant* tersebut.

2.2.7 Pengertian *Waiter / ss*

Waiter / ss adalah seseorang yang menyajikan makanan dan minuman didalam sebuah *restaurant* atau bar atau dapat juga diartikan karyawan / karyawati didalam sebuah *restaurant* 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 *restaurant* dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan (*table setting*) untuk tamu berikutnya (Marsum WA, 1999 : 90).

2.2.8 Peranan waiter / ss

Dalam sebuah *restaurant* dibutuhkan syarat - syarat peranan waiter / ss ada 2 (dua) yaitu :

2.2.8.1 Syarat Fisik

- Pendengaran normal
- Gigi dan Kuku terawat baik
- Tidak mempunyai penyakit menular
- Tidak cacat fisik
- Berpenampilan rapi
- Badan tegap, tidak membungkuk dan tidak loyo
- Berpakaian rapi dan selalu memakai *Uniform* (seragam)
- Selalu mengenakan atribut yang telah diterapkan manajemen seperti name tag, simbol perusahaan dan lain
- Mengenakan sepatu warna hitam dan selalu tersemir mengkilap
- Tidak memakai perhiasan yang berlebihan
- Khusus wanita, make up disesuaikan dengan kondisi
- Bebas bau badan dan bau mulut
- Tidak memelihara kumis dan jenggot (pria)
- Untuk pria, rambut tidak boleh gondrong
- Untuk wanita yang berambut panjang, harus terikat rapi kebelakang

2.2.8.2 Syarat Non Fisik

- Sehat rohani, tidak mengalami gangguan atau kecacauan mental dan emosional, tidak stres atau frustrasi
- mampu berkomunikasi dengan bahasa yang dimengerti satu sama lain

- bersikap ceria dan murah senyum
- sabar, jujur dan berdisiplin dalam situasi dan kondisi apapun
- tanggap, terampil dan cermat dalam bertindak
- mudah bergaul
- mampu dengan cepat memahami maksud orang lain
- berpengalaman luas tentang produk makanan dan minuman yang dijual
- menguasai teknik kerja sesuai petunjuk pelaksanaan yang telah ditetapkan manajemen
- memiliki sifat suka menolong
- percaya diri dan tidak sombong

(Soekresno, 2004 : 2 – 3)

2.2.9 Usaha penerapan *Standart Operaitional Procedure*

- *Waiter / ss* biasakanlah datang di tempat kerja minimum 15 menit sebelum jam kerja dimulai, agar kita sempat mempersiapkan segala sesuatunya, mempersiapkan diri dan perpakaian serapi mungkin hingga waktu melayani tamu dapat tampak segar bugar dan menarik.
- Periksalah baik-baik sebelum mulai bekerja, apakah *waiter / ss* sudah siap betul untuk menerima tamu, artinya alat-alat sudah komplet, bersih, rapi, bumbu-bumbu tersusun rapi pada tempatnya dan tentu juga *waiter /ss* itu sendiri.
- Tunjukanlah kecakapan *waiter / ss* dengan cara yang cerdas dan diplomasi terhadap tamu sehingga tamu merasa puas, senang dan ingin datang kembali ke *restaurant* tersebut.

- Jangan melayani dengan alat-alat yang cacat atau kotor dan jangan melayani dengan tenaga yang berlebihan atau lebih dari yang diperlakukan.
- Usahakanlah bekerja tanpa membuat kesalahan yang berarti. Kerjakanlah dengan kreatif, penuh konsentrasi, tidak melamun dan hati-hati (Marsum WA, 1999 : 66-71).

2.2.10 Pengertian *Standart Operational Procedure*

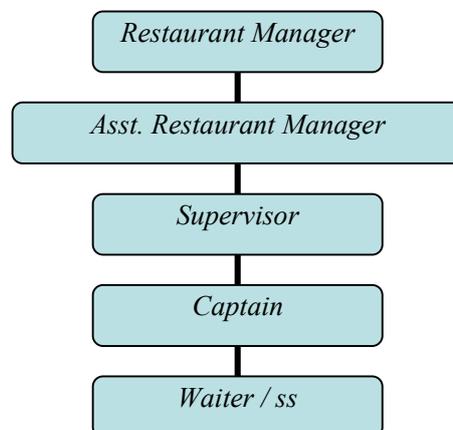
SOP adalah petunjuk yang baku mengenai pelaksanaan suatu tugas yang dibuat oleh pihak manajemen hotel yaitu *Departement Head SOP* antara hotel yang satu dengan yang lainnya belum tentu sama, karena tiap-tiap hotel mempunyai standart sendiri (Agusnawar, 2000 : 80-92).

- *Standart Operasional Prosedur* Umum Pelayanan di *Restaurant* menurut (Ardjuno Wiwoho, 2008 : 35) :
 - 1.TAMU MASUK
 - 2.TUNJUKKAN *MENU*
 - 3.MENGAMBIL PESANAN
 - 4.MENGULANG PESANAN
 - 5.MENYAJIKAN MAKANAN
 - 6.MENGANGKAT PIRING KOTOR
 - 7.TAWARKAN *DESSERT*
 - 8.TUNJUKKAN *BILL*
 - 9.TAMU MENINGGALKAN *RESTAURANT*
- *Standart Operasional Prosedur* Pelayanan di *Restaurant* hotel Internasional menurut (Soekresno, 1996 : 78 - 79) :

1. Pada saat tamu memasuki *restaurant*, tamu disambut dengan ramah oleh penerima tamu (*restaurant hostess*) atau *restaurant receptionist*.
2. Tamu diantar ke meja yang sudah ia pesan (*reserved*) atau meja yang ia sukai apabila tamu belum memesan tempat. bantulah tamu menarik kursi ketika ia akan duduk.
3. *Waiter / ss* menuangkan air es ke gelas *goblet* dari sebelah kanan tamu sementara *waiter / ss* yang lainnya membuka dan meletakkan serbet makan di pangkuan serta menyajikan roti dan mentega sebagai makanan pendamping.
4. *Captain* datang untuk menawarkan minuman jenis *before meal drink* (minuman sebelum makan yang dicatat di *captain order book* untuk kemudian diserahkan ke *waiter / ss*).
5. *Captain* datang dan memberikan menu dari sisi kiri tamu. Tunggu beberapa menit untuk dibaca tamu agar dapat melakukan *take order* (mencatat pesanan), kemudian serahkan catatan *order* tersebut ke *waiter / ss*.
6. *Waiter / ss* menyerahkan *order* ke pihak – pihak yang terkait untuk diproses.
7. Sementara pesanan makanan diproses, *Sommelier* datang menawarkan minuman pengiring makan (*wine*) kepada tamu dengan menyodorkan *wine list* (daftar *wine*) untuk dipilih, lalu menanyakan kapan *wine* boleh dibuka.
8. *Waiter / ss* menyajikan makanan dan melakukan clear up sesuai tahapan makan dan minum. *Sommelier* menyajikan *wine* dengan menunjukan botol *wine* kepada tamu terlebih dahulu untuk disetujui, lalu dibuka didepan tamu sebelum *wine* dituang.

9. Setelah tamu selesai menyantap *dessert* (hidangan pencuci mulut), *captain waiter* menawarkan teh atau kopi, dan *sommelier* menawarkan *drink after meal* (minuman sesudah selesai makan) sementara *waiter / ss* mengganti asbak agar selalu dalam keadaan bersih.
10. Setelah tamu selesai minum teh atau kopi dan *drink after meal*, *captain* menanyakan komentar tamu mengenai rasa makanan dan minuman serta pelayanan, untuk pengembangan dan perbaikan di masa depan.
11. Berikan *bill* (bon) kepada tamu dengan menggunakan *check tray*.
12. *Captain* siap membantu menarik kursi ke belakang sewaktu – waktu tamu berdiri untuk meninggalkan *restaurant*, sambil mengucapkan terima kasih kepada tamu.
13. *Waiter / ss* segera melakukan *table setting* kembali seperti semula.

2.2.11 Struktur organisasi *restaurant*



Gambar 2.1

(Sumber : Job Diskripsi, 2000 : 90 – 96)

Berdasarkan Stuktur Organisasi Restaurant diatas maka dijabarkan tugas dan tanggung jawabnya masing – masing sebagai berikut :

1. *Restaurant Manager*

Orang yang memimpin sekaligus bertanggung jawab atas kelancaran dan kebersihan yang ada kaitannya dengan operasional restaurant.

2. *Assisten Restaurant Manager*

Bekerja sama dan membantu pekerjaan manager yang belum terselesaikan dan bertindak mewakili manager apabila berhalangan hadir.

3. *Supervisor*

Orang yang mengawasi dan membagi tugas untuk menjalankan operasional *restaurant* dan membuat jadwal kerja, jadwal libur, jadwal cuti staff *restaurant* untuk kelancaran operasional.

4. *Captain*

Mengawasi dan membagi tugas untuk pengoperasian pada *restaurant*, dan memimoin para waiter / ss di areanya untuk melakukan tugas penyajian makanan dan minuman secara baik, benar dan profesional dan membagi staff service ke section-section setiap harinya.

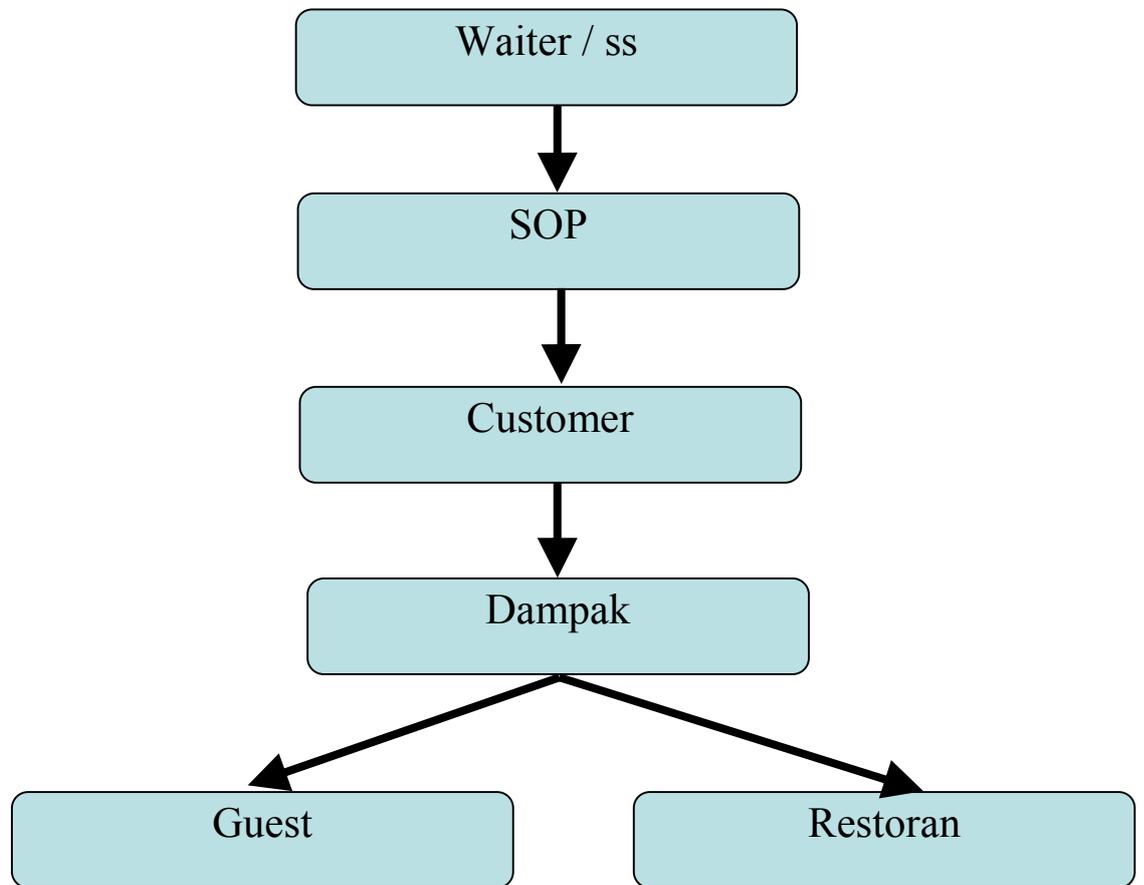
5. *Waiter / ss*

Seseorang yang berperan dalam hal kelancaran pengoperasian suatu *restaurant* dimana tugasnya adalah melayani dan menyajikan makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu, serta mempersiapkan segala kebutuhan *restaurant* seperti peralatan dan perlengkapan pelayanan.

2.2.12 Ruang lingkup *restaurant*

Ruang lingkup yang ada di *restaurant* yaitu bangku dan meja *restaurant*, meja kasir, counter pemesanan makanan dan minuman, adanya ruang toilet pria dan wanita.

2.3 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.2

Dengan bagan di atas penulis akan menjelaskan arti dari bagan diatas adalah waiter / ss menerapkan SOP ke *customer* untuk memberikan dampak yang baik untuk tamu dan *restaurant*. untuk tamu dampaknya nyaman, enjoy dan akan datang lagi ke restaurant tersebut dan untuk restaurant dampaknya menambah *income restaurant* dan *restaurant* semakin ramai dikunjungi tamu.