

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teoritis

Landasan teoritis dalam penulisan akan menyimpulkan definisi dan memilah antara hotel sendiri sampai pada sub - sub bagian yang ada di hotel itu sendiri. Sub - sub bagian tersebut antara lain.

2.1.1 Pengertian Hotel

Ada beberapa pengertian tentang hotel yang pada dasarnya telah disesuaikan dengan perkembangan jaman bahkan sampai sekarangpun masih mengalami perubahan dan perkembangan. Adapun perbedaan uraian - uraian yang dikemukakan tidak terlepas dari sifat - sifat khas dari setiap orang yang mempunyai latar belakang yang sehingga mempunyai pendapatan yang didefinisikan pada saat itu.

Hotel berasal dari kata Hospitium (Bahasa Latin) yang artinya adalah ruangan tamu yang berada pada suatu monastery, yang kemudian kata hospitium itu di Perancis dipadukan dengan kata hosper, lalu menjadi kata hospice kemudian beberapa lama kata hospice tidak mengalami perubahan lalu berubah menjadi kata hosper. Perkembangan selanjutnya melalui proses pengertian dan analogi yang sangat lama, untuk membedakan antara Guest House dengan Mension house (rumah besar) maka rumah tersebut disebut Hostel, setelah itu beberapa lama rumah besar yang disewakan kepada masyarakat untuk menginap dan beristirahat sementara waktu disebut Hostel, dan kata ini terus - menerus banyak

digunakan orang namun lambat laun huruf "S" pada Hostel menghilang atau dihilangkan oleh orang lain sehingga berubah menjadi hotel dan dikenal sampai saat ini (Dimiyati, Aan Surachlan, SH. 1992. Pengetahuan Dasar Perhotelan).

2.1.2 Departemen yang ada di Hotel

Adapun departemen-departemen yang ada di hotel yang memantau kelancaran operasional adalah :

1. *Front Office (FO)*

FO merupakan salah satu departemen yang ada di hotel yang menangani tentang hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan dan menangani masalah-masalah yang muncul atau keluhan-keluhan tamu yang disebabkan oleh fasilitas yang kurang memadai atau kesalahan petugas yang sedang menjalankan tugas (*handling guest complaint*). Resepsionis merupakan salah satu petugas yang melayani tamu yang berada didepan atau yang sering disebut wajah hotel, jadi dia harus bisa memberi pelayanan yang sebaik-baiknya kepada tamu.

2. *House Keeping (HK)*

HK merupakan salah satu departemen yang ada di hotel yang menangani hal-hal yang berhubungan dengan masalah kebersihan yang ada didalam ataupun diluar kamar, mampu memberikan suasana yang nyaman dan memberikan keindahan baik didalam atau diluar kamar. Room Attendent merupakan petugas HK yang bertugas membersihkan kamar-kamar tamu serta kamar mandi. Kebersihan dan kerapian harus benar-benar diperhatikan supaya tidak

mendapat teguran dari tamu karena tamu merasa tidak nyaman atas kamar yang mereka tinggali.

3. *Food and Product (F and B)*

F and B merupakan salah satu departemen yang ada di hotel yang menangani dalam hal penyediaan makanan dan minuman untuk tamu. Kualitas makanan dan minuman yang disediakan harus sesuai dengan standart sehingga tamu merasa puas atas makanan dan minuman yang ditawarkan dalam hotel tersebut. Menjaga kualitas makanan dan minuman adalah salah satu hal yang harus diperhatikan, baik dalam hal penyajian, kebersihan, pemberian hiasan dan cara pelayanan yang baik. Hal ini dilakukan supaya hotel tersebut dapat bersaing dengan hotel - hotel lain yang sejenis, serta mempunyai ciri yang khusus sehingga membedakan dengan hotel lain

4. *Marketing (pemasaran)*

Marketing merupakan salah satu departement yang ada di hotel yang bertugas memasarkan hotel kepada orang luar sehingga merasa tertarik untuk tinggal di hotel dan menikmati fasilitas yang telah disediakan. Bagian ini harus pintar mengatur strategi supaya hotelnya dikenal banyak orang dan dapat menarik minat orang untuk tinggal di hotel. Strategi pemasaran yang baik akan mampu membawa dampak yang baik bagi hotel sehingga mampu mendatangkan profit (keuntungan) yang besar untuk hotel.

5. *Accounting (keuangan)*

Accounting adalah salah satu bagian yang ada di hotel yang menangani masalah keuangan. Mulai dari pengeluaran dan pemasukan hotel, gaji

karyawan sampai mengatur masalah biaya yang harus dikeluarkan untuk renovasi dan lain - lain. Seorang petugas accounting harus teliti, cermat dan hati - hati dalam perhitungan suatu biaya agar tidak terjadi ketidakcocokan antara pemasukan dan pengeluaran (pemasukan > pengeluaran atau pemasukan < Pengeluaran).

6. *Purchasing* (pembelian)

Bagian pembelian adalah salah satu departemen yang ada di hotel yang bertugas mengatur hal - hal apa yang harus dibeli untuk kepentingan hotel. Pembelian ini harus diatur secara cermat supaya tidak terjadi kekeliruan yang bisa mengakibatkan ketidakcocokan daftar yang telah dibuat dengan barang yang ada. *Purchasing* melakukan pembelian baik dalam hal yang berhubungan dengan F and B, HK, FO atau departemen lain.

7. *Engineering* (mesin)

Engineering merupakan salah satu departemen yang ada di hotel yang mempunyai tugas menangani mesin - mesin yang ada di hotel. Apabila ada mesin yang rusak atau mengalami masalah, maka petugas *engineering* akan memperbaikinya. Petugas *engineering* haruslah orang yang mengerti masalah mesin, elektronik dan listrik, sehingga tingkat kecelakaan yang mungkin akan terjadi sangatlah kecil, dan tidak membahayakan tamu dan petugas lain yang sedang beroperasi.

8. *Security* (pengamanan)

Security adalah salah satu bagian yang ada di hotel yang bertugas menjaga keamanan hotel baik keamanan tamu maupun karyawan hotel. Keberadaan

petugas keamanan ini sangat membantu kelancaran operasional hotel dan karyawan. Bila keamanan hotel, tamu dan karyawan terjamin maka operasional hotel dapat berjalan dengan lancar.

9. Personalia (HRD)

Personalia adalah salah satu departemen yang ada di hotel yang menangani masalah *office* (kantor), seperti : menyiapkan berkas - berkas penting, menyeleksi surat lamaran yang masuk yang nantinya akan dipekerjakan dalam hotel tersebut, melakukan *interview* pada calon pekerja hotel dan melakukan hal - hal lain yang diperlukan untuk keperluan hotel.

2.1.3 Pengertian Restoran

2.1.3.1 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 1 menu yang disajikan yang terdiri dari *cereal, wild fowl, onion*. Setelah itu pada abad Arab kuno, munculah variasi menu pilihan yang meliputi *peas, lentils, water melon, artichokes, lettuce, endive*, dll. Antara sayur mayur dan daging hewan seperti daging sapi atau unta, madu, kurma dan hasil hewani seperti susu, keju dan mentega. Pada masa itu para wanita dilarang atau tidak diijinkan di tempat umum seperti itu. Baru pada tahun 402 sebelum Masehi sesuai dengan perkembangan jaman wanita ikut terlibat dan menjadi bagian dari kegiatan *tavern* tersebut. Anak - anak kecilpun 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 orang makan di luar rumah mereka sehingga terbentuknya tempat yang di namakan Restoran.

2.1.3.2 Klasifikasi Restoran

1. Restoran Formal

yaitu pelayanan memakai seragam dan dengan suasana resmi, serta standart operasional yang telah ditentukan secara baku. Contoh restoran formal yaitu : *Executive restoran, Supper Club, Grill Restoran*, dll.

Adapun ciri-ciri restoran formal adalah sebagai berikut :

1. Penerimaan pelanggan dengan system pemesanan tempat terlebih dahulu.
2. Pelanggan menggunakan pakaian formal.
3. Menu yang disajikan adalah menu klasik atau menu Eropa populer.
4. Sistem penyajian yang digunakan adalah *Russian Service* atau *branch Service*.
5. Hanya menyediakan pelayanan makan siang dan makan malam saja.
6. Menyediakan berbagai merek minuman secara lengkap khususnya Wine.
7. Menyediakan *Live Music* dan *Dancing floor* dengan suasana romantis.
8. Harga makanan relative tinggi.
9. Penataan meja dan kursi memiliki area service yang lebih luas untuk dilewati *Guiredon*.
10. Tenaga relative banyak dengan standart kebutuhan satu pramusaji untuk

melayani 4 sampai dengan 8 pelanggan (Dimiyati, Aan Surachlan, SH. 1992. Pengetahuan Dasar Perhotelan).

2. Restoran Informal

yaitu mengacu pada ruangan yang santai dengan pelayanan tidak terlalu mengikuti standart kerja pelayanan yang telah ditentukan (internasional) serta lebih mengutamakan kecepatan pelayanan dan kepraktisan dan juga kecepatan frekuensi yang silih berganti pelanggan. Contoh : *Cofe, Canteen, Pub*, dll.

Adapun ciri - ciri restoran Informal adalah sebagai berikut :

1. Penerimaan pelanggan tanpa sistem pemesanan tempat terlebih dahulu
2. Pelanggan tidak terikat untuk menggunakan pakaian formal
3. Harga makanan dan minuman relatif murah
4. Sistem penyajiannya *American Service, Counter Service*
5. Tidak ada *live music*
6. Penataan meja dan bangku cukup rapat antara satu dengan yang lain
7. Menu yang disediakan sangat terbatas dan membatasi pula menu - menu yang relatif cepat selesai dimasak
8. Jumlah tenaga *service* relatif sedikit dengan standart kebutuhan 1 pramusaji untuk melayani 12 sampai 16 pelanggan

3. Specialis Restoran

yaitu sebuah restoran khusus yang memiliki menu dan pelayanan yang khusus pula dan memiliki system penyajian yang khas dari suatu negara tertentu.

Contoh : *Indonessian Food, Italian Food, C'hinese Food, dll*

Adapun ciri - ciri spesialis restoran adalah :

1. Menyediakan sistem pemesanan tempat
2. Menyediakan menu khas dari suatu negara tertentu dan populer
3. Sistem penyajiannya disesuaikan dengan budaya asal makanan
4. Hanya dibuka untuk menyediakan makan siang dan makan malam
5. Menu " *Alacarte* " dipresentasikan oleh pramusaji ke pelanggan
6. Menghadirkan musik atau hiburan dari asal negara
7. Harga makanan relatif tinggi dibandingkan restoran informal

2.1.3.3 Definisi Restoran

Restoran merupakan tempat manusia melakukan kegiatan dalam mengolah dan menyajikan makanan dan minuman. Selain itu restoran juga menjadi tempat para pembeli dalam menikmati makanan dan minuman yang sesuai dengan pilihannya.

Para tamu datang ke restoran disamping mendapatkan makanan dan minuman yang sesuai dengan selera masing - masing juga ingin menikmati suasana, ingin menikmati pelayanan ataupun ingin mendapatkan pengalaman baru dalam hal menyantap makanan. Untuk itu dari pihak pengelola restoran akan selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan dari keinginan para tamu tersebut. Dengan menyediakan fasilitas yang betul - betul diharapkan bisa memberikan rasa aman, nyaman dan puas dari tamu selama berada di restoran tersebut.

Jadi dari uraian tersebut diatas restoran dapat didefinisikan sebagai berikut
"Restoran adalah suatu bangunan yang dikelola secara komersial yang dilengkapi

dengan meja dan kursi yang ditata rapi dan memberikan pelayanan berupa makanan dan minuman kepada setiap tamu yang datang".

2.1.4 Jenis - jenis Restoran

Pada umumnya di hotel terdapat lebih dari satu macam restoran yang berbeda jumlahnya dengan hotel lain yang disebabkan oleh ukuran hotel, besar kecilnya pelayanan dan pangsa pasar yang dituju.

Adapun jenis - jenis restoran yang ada di hotel adalah sebagai berikut :

1. *Formal Dinning Room*

yaitu restoran eksklusif yang ada di hotel dan penyajiannya secara resmi serta service yang digunakan adalah *French Service* dan *Russian Service*.

2. *Coffee Shop*

yaitu usaha di bidang makanan kecil yang ditawarkan kepada tamu dan dikelola secara komersial tanpa diikuti *service* yang baku serta beroperasi 24 jam

3. *Tavern*

yaitu restoran kecil dalam hotel yang menyajikan bir dan anggur sebagai minuman utamanya.

4. *Pool Snack Bar*

yaitu bar kecil di tepi kolam renang yang ada di hotel, dimana menyediakan minuman *soft drink* dan minuman beralkohol serta makanan kecil.

5. *Snack Bar*

yaitu restoran kecil, dimana tamu bisa mengambil makanan yang diletakkan diatas *counter* dengan baki lalu membawa ke meja makan.

6. *Continental Restaurant*

yaitu restoran yang menitik beratkan hidangan *continental* dengan pelayanan *elaborate*.

7. *Famili Service*

yaitu restoran yang menyediakan makanan dan minuman yang tidak mahal dan disediakan untuk tamu keluarga maupun rombongan.

8. *Specially Restoran*

yaitu restoran yang dekorasinya disesuaikan dengan tipe makanan yang disajikan, biasanya makanan yang disajikan sudah terkenal secara internasional dan pelayanannya berdasarkan tata cara pelayanan negara asal makanan.

9. *Canteen*

yaitu restoran yang ada di kantor atau sekolah yang menyediakan makan siang dan minuman *coffee* serta makanan kecil.

10. *Café*

yaitu restoran kecil ang menjual kue - kue, *Sandwich, coffee and tea* dan tidak menjual minuman beralkohol.

2.1.5 Jenis Pelayanan di Restoran

Terdapat berbagai macam pelayanan yang digunakan di restoran. Bentuk pelayanan berasal dari kaum ningrat Eropa pada jaman dulu dan kini dimodifikasi sehingga terdapat perbedaan yang khas pada tiap restoran. Beberapa restoran menggunakan kombinasi pelayanan yang sesuai dengan menu yang disajikan.

Secara umum type pelayanan di restoran ada beberapa kategori yaitu :

1. *American Service* (pelayanan ala Amerika)

Ciri - ciri *American service* yaitu :

- Pelayanannya bersifat sederhana dan tidak resmi
- Makanan sudah diatur dan dihias secara rapi diatas piring
- Disajikan dari sebelah kanan
- Piring kotor diangkat dari sebelah kanan

2. *English Service*

Ciri - ciri *English Service* :

- Pelayanannya bersifat resmi atau formal
- Sistem pelayanan *family service* yaitu kekeluargaan
- Makanan diatur rapi diatas *silver plate* (piring besar dari logam)
- *English Service* biasa dilakukan pada acara makan malam yang diadakan diruang khusus

3. *Buffet Service*

Ciri - ciri *Buffet Service* :

- Para tamu mengambil dan memilih makanan sendiri yang telah diatur di meja *buffet*.

- Pada meja tamu disediakan makanan penarik selera dan *soup* sebelum
- tamu mengambil makanan di meja *buffet*
- *Waiter / ss* membantu mengambilkan roti, mentega serta minuman dan
- mengambil piring yang kotor.

4. *French Service*

Ciri - ciri *French Service* :

- Pelayanan ini bersifat resmi atau formal
- Makanan di tata diatas *silver plate* yang bagus dan bersih lalu ditaruh diatas pemanas
- Makanan setelah ditata di *silver plate* kemudian ditata diatas *gueredon* yang sama tingginya dengan meja tamu
- Pelayanan dilakukan oleh *chef kitchen* dan diracik oleh *captain senior*

5. *Russian Service*

Ciri - ciri *Russian service* adalah :

- Pelayanan ini bersifat formal atau resmi
- Makanan ditata didapur diatas *silver plate*
- *Waiter* membawa makanan yang telah ditata diatas nampan besar ke ruang makan dan meletakkannya di sid stand
- *Service* dilakukan searah jarum jam dimulai dari kanan

2.1.6 Pengertian Waiter / Waiteress

Waiter atau waiteress mempunyai arti yang berbeda namun mempunyai inti yang sama. Menurut Marsum WA dalam buku " *Restoran dan segala*

masalahnya" memberikan pengertian waiter/ss yaitu karyawan dalam sebuah restoran yang bertugas memberikan pelayanan pada tamu dan membuat tamu merasa diberi perhatian serta mendapat sambutan yang nyaman dan baik sehingga kebutuhan dan keinginan tamu dapat terpenuhi, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikan, membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja untuk tamu berikutnya.

2.1.7 Standart yang harus dimiliki Waiter / waitress

1. Akal budi (*intelligence*)

Hal ini akan nampak sekali pada setiap penampilan selama yang bersangkutan bekerja di restoran : ketelitian, keramahan dalam bekerja

2. Pendidikan (*Education*)

Semakin tinggi pendidikan yang dimiliki, semakin baik hasilnya. Petugas restoran minimal harus berijazah SLTA.

3. Fisik dan mental sehat (*Physical and mental health*)

Petugas restoran harus bebas dari penyakit yang menular, tahan berdiri, kuat berjalan. Fisik dan mental harus sehat, tau cara pendekatan, baik kepada tamu, rekan kerja maupun pada atasan.

4. Kejujuran (*Honesty*)

Karyawan restoran harus jujur. Bila sampai mengambil uang atau bukan miliknya berarti tidak jujur. Karyawan yang memboroskan waktu kerjanya juga berarti tidak jujur. Jadi hendaknya terbentuk hubungan segitiga harmonis, berdasarkan hubungan baik dan kepercayaan antara tamu, manajemen dan

karyawan itu sendiri.

5. Kepercayaan pada diri sendiri (*Confidence*)

Jika saudara berpakaian serapi mungkin, saudara percaya dan bangga akan diri sendiri, percaya akan kemampuan saudara sendiri. Biasakan sopan santun terhadap tamu, atasan, rekan kerja baik yang satu bagian dengan saudara maupun yang lain saudara.

6. Hormat pada diri sendiri (*Self Respect*)

Baik saudara sebagai waiter atau steward atau apapun, kedudukan saudara, hendaknya saudara punya harga diri. Jadi saudara tidak boleh minder, meski saudara hanya sebagai waiter.

7. Kepentingan, perhatian (*Interest*)

Sebagai seorang waiter / ss, saudara telah mempergunakan sepertiga dari seluruh waktu yang saudara miliki selama sehari semalam untuk bekerja setiap hari. Jadi tidak akan ada alasan bagi saudara untuk tidak menyukai atau tidak menaruh perhatian terhadap pekerjaan.

8. Sikap kepada tamu (*Attitude to the Guest*)

Sebagai petugas di restoran jangan sekali - kali saudara bersikap seperti budak belian dengan selalu merendahkan diri, namun yang penting saudara mengetahui lebih dahulu apa kebutuhan tamu, apa yang diinginkan tamu.

9. Kecakapan, kecenderungan (*Aptitude*)

Karyawan akan cenderung menjadi cakap dan pandai karena pengalaman dan praktik, akan tetapi perlu diingat bahwa seseorang mempunyai dasar kecakapan sendiri - sendiri.

10. Kehati - hatian (*Carefulness*)

Karyawan dalam bekerja hendaknya harus teliti dan hati - hati sehingga dapat melakukan pekerjaan dengan baik dan tidak membahayakan diri sendiri maupun orang disekitar lingkungan kerja.

11. Kesabaran (*Tolerance*)

Setiap orang pasti akan merasa benar akan pendapatnya sendiri, oleh karena itu saudara harus bijaksana dan sabar menerima pendapat orang lain sehingga pertengkaran dan perselisihan dapat dicegah dan keutuhan *team work* bisa dipertahankan.

12. Kesanggupan menerima kritik (*Ability to take criticism*)

Kalau ingin sukses hendaknya kita sanggup menerima kritik. Dengan kirik kita akan tahu kekurangan kita, kemudian berusaha memperbaikinya. Hendaknya kritikan itu dapat kita terima sebagai pengalaman dan demi perbaikan atas kesalahan yang kita lakukan.

13. Tampang atau penampilan (*Appearance*)

Hal ini hanyalah tergantung bagaimana cara saudara menampilkannya, cara saudara memperlihatkan kebaikan, keramahan, kebanggaan, kesediaan dan kerapian disetiap saat. Karyawan harus sadar bahwa selama bekerja di restoran akan selaludiperhatikan oleh tamu - tamu, baik mengenai kebersihan maupun kerapian.

14. Cara berjalan (*Manner*)

Kalau saudara seorang pria, haruslah bertindak laku, bergerak, berpribadi, berjalan, berbicara sebagai seorang pria juga. Tidak boleh malas, harus

cekatan dan gesit. Di dalam restoran saudara tidak boleh lalai tetapi harus berjalan cepat.

15. Berbicara (*Speech*)

Petugas restoran harus berbicara menyenangkan, bernada suara rendah, sopan, pelan namun cukup jelas.

16. Adab, sopan santun (*Manners*)

Dasar peraturan dari sopan santun disini ialah jangan berbuat sesuatu yang merugikan orang lain. Misalnya : merokok, menjelek - jelekkan orang lain dan sebagainya. Tidak semua orang menyukai bau rokok, apalagi jika sedang bekerja dan berhubungan dengan makanan dan minuman yang harus benar - benar terjaga sanitasinya. Kebiasaan mengunyah permen karet bukanlah kebiasaan seorang laki-laki. Humor yang keterlaluan, apalagi bersifat porno atau menyinggung perasaan orang lain, hendaknya kita buang jauh - jauh.

17. Kecepatan (*Quickness*)

Pekerja restoran harus mampu bergerak dan bertindak dengan gesit dan cepat. Belajarlah untuk bekerja cepat, konstan dan selalu menggunakan metode penghematan atau efisiensi.

18. Kecakapan, kesanggupan, kepandaian (*Capability*)

Biasakanlah bekerja dengan sempurna dan praktis. Seorang yang besar kesanggupannya akan selalu mencari jalan yang lebih baik, praktis dan selalu membuat rencana sebelum pekerjaan dimulai.

19. Ketepatan akan waktu (*Punctuality*)

Ketepatan akan waktu sangatlah penting. Kalau kita datang terlambat ke tempat kerja, berarti kita tidak menyukai pekerjaan kita dan tidak respek terhadap manajemen. Jadi kita harus datang di tempat kerja minimum 15 menit sebelum jam kerja dimulai. Ini sangat penting untuk persiapan karyawan.

20. Ingatan (*Memory*)

Akan sangat membantu kelancaran tugas kita apabila kita mempunyai daya ingat yang kuat, tahu tentang apa kesukaan tamu yang pernah mengunjungi restoran, makanan dan minuman apa yang menjadi kegemaran tamu, siapa nama tamu, apa jabatannya dan sebagainya.

2.1.8 Ruang Lingkup Pelayanan Restoran

1. Pelayanan Restoran

Pelayanan adalah sikap dan cara seorang waiter/ss dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan tamu dan memuaskan mereka sehingga tamu mau kembali lagi ke restoran dengan tujuan ingin menikmati makanan dan minuman yang ada di restoran.

Pelayanan yang digunakan antara lain sebagai berikut :

- a. *Table Service* : Pelayanan dalam penyajian makanan dan minuman di atas meja.
- b. *Counter Service* : Suatu pelayanan yang tidak resmi dan banyak terdapat di restoran yang murah.

- c. Tray Service* : Suatu pelayanan yang menyajikan makanan melalui nampan (baki) besar. Diatas nampan yang terdapat makanan dan minuman yang telah dipesan dan merupakan pelayanan yang tidak resmi.
- d. Self Service* : Pelayanan yang dilakukan oleh diri sendiri, biasanya pada pelayanan ini para tamu dapat memilih hidangan yang diinginkan.

2. Pengertian Pelanggan Restoran

Adalah mereka yang hendak mengkonsumsi produk dan jasa pelayanan di restoran yaitu konsumen atau pelanggan.

Yang disebut pelanggan adalah :

- a. Mereka yang menginginkan dan membutuhkan makanan dan minuman yang kita sediakan seta jasa pelayanan yang kita berikan.
- b. Mereka yang menginginkan sebagian uangnya untuk dibelanjakan dan mempercayakan hal tersebut pada restoran kita.
- c. Mereka yang selalu datang, membeli, menikmati produk dan jasa pelayanan pada restoran kita serta mengharap agar keinginan dan kebutuhannya dapat terpenuhi.

3. Kualitas Pelayanan Restoran

Kualitas pelayanan dapat dirumuskan sebagai perlakuan restoran yang sesuai dengan standar norma tamu dalam rangkaian mendapatkan keuntungan.

Willian. B. Martin dalam *Defining What Quality service for you ; The Cornell Hotel and Restaurant administration Quarterly*, 26 No. 4. Feb. 1986 pp 3238. Mengatakan bahwa kualitas pelayanan selalu merupakan fungsi dari faktor kelancaran operasional restoran (*Procedural dimension*) dan faktor perlakuan petugas restoran terhadap tamunya (*Convitality dimension*).

Adapun yang termasuk kedalam kelancaran operasional restoran adalah :

- a. Alur Pelayanan : yang meliputi prosedur pelayanan di restoran dimulai dari tamu datang sampai meninggalkan restoran.
- b. Kecepatan : yang menyangkut masalah lama waktu yang dipergunakan untuk memberikan pelayanan, seperti berapa lama harus menunggu mendapatkan secangkir kopi.
- c. Antisipasi : yang menyangkut masalah kemampuan petugas restoran untuk mengetahui keinginan tamu sebelum tamu memintanya, seperti mengganti asbak, menyediakan kursi khusus untuk anak - anak.
- d. Akomodasi : kemampuan petugas restoran dalam menampung dan memenuhi keinginan tamu, seperti tamu memesan makanan yang tidak tersedia di dalam menu.
- e. Komunikasi : kemampuan dalam menyampaikan atau menerima informasi dari tamu, seperti kesalahan dalam menghidangkan makanan karena tidak sesuai dengan yang dipesan menunjukkan kelemahan komunikasi.
- f. Umpan Balik : selalu berupaya untuk menyempurnakan pelayanan

berdasarkan penilaian tamu, seperti menanyakan kepada tamu mengenai makanan yang dihidangkan, apakah tamu menikmati makan malamnya.

g. Supervisi : Perlu adanya pengawasan dari pihak atasan selama kegiatan operasional restoran.

Selanjutnya Martin mengatakan bahwa yang termasuk kedalam dimensi perlakuan petugas restoran terhadap tamu adalah sebagai berikut :

a. Sikap : kemampuan dalam memberi kesan yang menyenangkan, seperti penampilan, kerapian, kebersihan, kesiapan.

b. Suara : menghindarkan kesan yang tidak menyenangkan dalam berbicara, seperti berteriak, membentak.

c. Body Language : menunjukkan sikap tubuh yang sempurna, tidak membungkuk dan selalu tersenyum bila menghadapi tamu.

d. Taktis : berupaya tidak menyinggung perasaan orang lain dengan menghindari pembicaraan yang bersifat *covensional*, seperti masalah politik, *ideology*, agama.

e. Teknik Menjual : berupaya mengembangkan pesanan tamu dengan cara menawarkan makanan atau minuman lain sebagai pelengkap, seperti misalnya steak daging merah dengan minuman anggur merah.

f. Menangani Tamu: kemampuan dalam membantu memecahkan masalah sebagai "*complaint*" tamu.

g. Mengingat tamu : berupaya untuk selalu mengingat nama tamu untuk

memberi kesan agar tamu merasa mendapat perhatian.

h. Perhatian : memperhatikan kepentingan tamu betapapun kecilnya aspek pelayanan yang dikehendaki.

i. 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.

Ke- 7 aspek prosedur dan 9 aspek perlakuan terurai diatas merupakan standar norma yang harus dijabarkan secara operasional dalam bentuk *indicator* pelayanan yang dapat dinikmati, sehingga akan lebih mudah untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan yang ada. Dengan demikian kualitas pelayanan setiap restoran disesuaikan dengan karakteristik masing - masing.

2.2 Kerangka Pemikiran

Setelah penulis melihat tinjauan pustaka yang ada, maka penulis dapat mengambil kerangka pemikiran yaitu, dalam restoran ada bermacam - macam klasifikasi dan fungsinya. Dimulai dari restoran yang bersifat formal, informal sampai special restoran. Setiap restoran tersebut mempunyai tujuan dan fungsi sendiri - sendiri yang tentunya tidak lepas dari etika penjamuan makan.

Setiap waiter/ss juga harus bisa memberikan pelayanan pada setiap tamu yang datang, di mulai dari *American serice*, *English service*, *Buffet service* dan sebagainya. Waiter/ss selain harus bisa melakukan pelayanan, juga harus memiliki standart karyawan yang baik (dalam hal ini *performance*). Selain itu

waiter/ss juga harus memiliki sifat yang ramah dan sopan serta dengan senang hati melayani tamu.

Performance dan pelayanan yang baik harus berasal dari dalam diri waiter/ss. Hal itu dilakukan untuk menunjang kelancaran operasional restoran dan kenyamanan tamu serta terpenuhi standart kerja dan kualitas pelayanan di restoran.