

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian terdahulu

Dalam penelitian terdahulu topik yang diangkat adalah Kualitas pelayanan *Room Attendent* Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu yang terdapat dalam buku House Keeping (2000). Sedangkan penelitian yang sekarang adalah Kompetensi petugas restoran untuk meningkatkan kepuasan tamu.

Adapun persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian sekarang, yaitu :

- Persamaan : a. Sama-sama meningkatkan jumlah tamu dalam pemasaran.
 - b. Sama-sama memberikan pelayanan yang terbaik terhadap tamu.
- Perbedaan : a. Penelitian terdahulu membahas tentang system pelayanan *room attendant* dalam meningkatkan hunian kamar.
 - b. Penelitian sekarang membahas tentang kompetensi yang mengacu pada standart sikap *waiter/ss* dalam melayani tamu untuk memberikan kepuasan pada tamu.

2.2 Landasan teori

2.2.1 Pengertian hotel

Ada beberapa pengertian tentang hotel yang semuanya telah di sesuaikan dengan perkembangan jaman bahkan sampai sekarang masih mengalami pertumbuhan dan perkembangan. Sehingga definisi hotel dapat dirumuskan sebagai berikut : “Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta jasa-jasa lainnya untuk umum yang tinggal untuk sementara waktu dan dikelola secara komersil”. (Stedmon-Kasanava, Buku Managing Front Office dari AHMA)

2.2.2 Departemen-departemen yang ada di hotel

1. *House Keeping dan Laundry* Departemen

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

2. *Front Office* Departemen

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

Adapun tugas-tugasnya antara lain :

- a. Menerima tamu datang (*check in*) dan pelayanan tamu pulang (*check out*).
- b. Penerimaan pemesanan kamar (*reservation service*).
- c. Penanganan barang-barang tamu.

- d. Pelayanan informasi.
- e. Pelayanan telepon.
- f. Pelayanan penanganan pembayaran (*front office chasier*).

3. *Food and Beverage Departemen*

Bagian yang menyediakan pemenuhan makanan dan minuman.

4. *Marketing Departemen*

Bagian yang bertugas melaksanakan pemasaran terhadap produk-produk hotel dalam usaha mengenalkan hotel ke masyarakat.

Fungsi dan tugas marketing departemen :

- a. Merencanakan aktifitas dan kebijaksanaan pemasaran.
- b. Melaksanakan *personal selling*, pemasangan iklan.
- c. Bekerja sama dengan departemen lain dalam program perencanaan.
- d. Melakukan penelitian terhadap pangsa pasar.
- e. Melakukan evaluasi hasil dari kegiatan pemasaran untuk operasional.

5. *Accounting Departemen*

Bagian yang bertugas mengelola keuangan hotel baik pemasukan maupun pengeluaran sehingga merupakan bagian dari inti operasional hotel secara keseluruhan, pada bagian ini akan terlihat semua proses pembukuan perusahaan dan pada bagian ini dapat dikelompokkan menjadi 3 kegiatan utama, yaitu :

- a. Proses pengawasan di dalam (*internal control*).
- b. Pengaturan arus dana (*cash flow*).
- c. Analisa laporan kegiatan.

6. *Purchasing* Departemen

Bagian yang melaksanakan pembelian dari penerimaan alat/perlengkapan hotel.

7. *Engineering* Departemen

Bagian yang bertugas melaksanakan perencanaan, pemasangan dan pemeliharaan gedung, mesin-mesin, serta perlengkapan hotel lainnya.

Adapun tugas-tugasnya meliputi :

- a. Pemeliharaan dan perbaikan seluruh instansi, alat mesin, bangunan, dan fasilitas hotel lainnya.
- b. Penghematan energi dalam menggunakan segala keperluan.
- c. Menangani alat-alat mesin dan instalasi lainnya yang menggunakan listrik, gas dan air.
- d. Mengendalikan penggunaan air, gas dan listrik.

8. *Personnel* Departemen

Bagian yang bertugas menangani perekrutan karyawan hotel termasuk di dalamnya pemeliharaan moral dan kesejahteraan tenaga kerja serta peningkatan pengetahuan dan ketrampilan tenaga kerja hotel.

2.2.3 Food and Beverage departmen

1. Pengertian Food and Beverage Departemen

Pada umumnya hotel terdiri dari beberapa bagian atau departemen, yang masing-masing departemen tersebut mempunyai tugas dan tanggung jawab sendiri-sendiri di dalam operasionalnya. Salah satu departemen tersebut adalah *food and beverages* departemen yang mempunyai peranan penting dalam mencapai serta mensukseskan tujuan akhir hotel.

Menurut Balai Pendidikan dan Latihan Pariwisata Bandung (1992:1) dikatakan bahwa "*food and beverages* departemen adalah salah satu departemen yang mempunyai tugas untuk menangani makanan dan minuman, mulai dari pembelian sampai penjualan".

Food and Beverages Department dipimpin oleh seorang *department head* (kepala bagian) yang disebut *food and beversges manager* dibantu oleh salah satu atau dua orang sebagai *assistant food and beversges manager*.

2. Pembagian Section Food and Beverages Departement

Food and Beverages department terdiri dalam dua bidang kegiatan pokok, yaitu:

a. Food Production

Bidang ini berfungsi menghasilkan atau memproduksi dan mempersiapkan makanan, baik untuk keperluan di restoran, bar atau kamar-kamar tamu (*room service*).

b. *Food and beverages service*

Bidang penyajian makanan dan minuman terbagi atas dua bagian pokok yaitu:

- *Food service*, yang mengutamakan pelayanan makanan sedangkan pelayanan minuman hanya sebagai tambahan atau pelengkap
- *Beverages service*, yang mengutamakan pelayanan minuman (*non alkoholik dan alkoholik*), sedangkan makanan dalam bentuk snack disajikan sebagai tambahan atau pelengkap.

2.2.4 Pengertian Restoran

2.2.4.1 Sejarah Restoran

Sejak awal tahun 1700 SM sebuah catatan menyatakan bahwa pada tahun 512 SM di jaman mesir kuno telah ada tempat makan untuk umum dengan variasi menu yang sangat terbatas hanya satu menu yang disajikan yang terdiri dari *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, garlich, leeks, fats* antara sayur mayur dan daging hewan termasuk daging sapi atau daging unta, madu, kurma, dan hasil hewani seperti keju, susu, dan mentega.

Pada masa itu para wanita dilarang dan tidak diijinkan mengunjungi tempat umum seperti itu. Baru pada tahun 402 SM, sesuai dengan perkembangan jaman wanita ikut terlibat dan menjadi bagian dari kegiatan *taverns* tersebut. Anak-anak kecilpun harus dilayani, apabila mereka datang dengan orang tuanya. Sedangkan

para wanita dapat mengunjungi tempat makan tersebut, apabila mereka telah menikah dan datang bersama suaminya. Itulah asal usul orang makan di luar rumah mereka sehingga terbentuknya tempat yang dinamakan Restoran.

2.2.4.2 Definisi Restoran

Restoran merupakan tempat masyarakat melakukan kegiatan menyimpan, mengolah, dan menyajikan makanan dan minuman. Selain itu restoran dimaksud juga menjadi tempat para pembeli menikmati makanan dan minuman sesuai dengan pilihannya.

Para tamu selain mengharap mendapatkan makanan dan minuman juga ingin menikmati pelayanannya ataupun ingin mendapatkan suasana dan pengalaman baru dalam hal bersantap. Definisi restoran menurut Marsum (1993 : 7) adalah sebagai berikut: “ Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makanan maupun minuman.

2.2.5 Klasifikasi Restoran

1. Restoran Formal

Yaitu pelayanan memakai seragam dan dengan suasana resmi, serta standart operasional yang telah ditentukan secara baku.

Adapun ciri-ciri restoran formal adalah sebagai berikut :

- Penerimaan pelanggan dengan system 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 *relative* banyak dengan *standart* kebutuhan satu pramusaji untuk melayani 4 sampai dengan 8 pelanggan

2. Restoran informal

Yaitu mengacu pada ruangan yang santai dengan pelayanan yang 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 pemesanan tempat terlebih dahulu.
- Pelanggan tidak terikat untuk mengenakan pakaian formal.
- Harga makanan dan minuman relative murah.

- Sistem penyajian adalah *American Service*, *Self Service* ataupun *counter service*.
- Tidak ada *live* musik.
- Penataan meja dan bangku cukup rapat antara 1 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, 1 pramusaji untuk melayani 12 sampai dengan 16 pelanggan.

3. Spesialis restoran

Mengacu pada satu pelayanan atau bidang khusus baik meliputi menu yang ada atau pelayanan yang ada sesuai dengan system penyajian yang khas dari suatu Negara tertentu.

Adapun ciri-ciri spesialis restoran :

- menyediakan system 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 *ala carte* dipresentasikan 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 sampai dengan 12 pelanggan.

2.2.6 Jenis-jenis Restoran

Pada umumnya dalam sebuah hotel terdapat lebih dari satu macam restoran, dimana antara hotel yang satu dengan yang lain jumlah restoran yang dimiliki berbeda. Hal ini dapat disebabkan karena ukuran hotel yang berbeda, besar kecilnya pelayanan dan pangsa pasar yang dituju.

Adapun jenis-jenis restoran yang ada didalam hotel, antara lain:

1. *Formal dinning room*

Yaitu restoran yang berada didalam hotel dimana merupakan restoran eksklusif dimana penyajian makanan secara resmi, pemesanan mulai dari hidangan pembuka sampai hidangan penutup. *Service* pelayanan yang dipergunakan adalah *ala French service* dan *Russian service*.

2. *Coffee shop atau Brassirrie*

Adalah usaha dibidang makanan yang dikelola secara komersil dimana menawarkan makanan kecil kepada tamu tanpa diikuti aturan *service* yang baku, beroperasi 24 jam. Untuk penyajiannya menggunakan *ready on the plate service* (makanan disiapkan dan diatur diatas piring), ataupun secara *buffet* (prasmanan).

3. *Tavern*

Adalah restoran kecil yang berada didalam hotel, dimana menyajikan bir dan anggur sebagai minuman utamanya.

4. *Pool Snack Bar*

Adalah bar kecil yang berada di tepi kolam renang pada sebuah hotel, dimana menyediakan minuman baik *soft drink* maupun minuman beralkohol lainnya dan menyediakan pula makanan kecil.

5. *Snack Bar* atau *Milk Bar*

Adalah restoran kecil dimana para tamu mengambil makanan yang diletakkan di atas *counter* dengan menggunakan *tray* kemudian membawanya ke meja makan.

6. *Pub*

Adalah restoran yang menjual bir maupun minuman beralkohol lainnya dimana para pengunjung bisa mendapatkan minuman dari *counter* dan para pengunjung bisa menikmati minuman dengan duduk maupun berdiri.

7. *Night Club*

Adalah restoran yang buka menjelang larut malam dimana dekorasi yang berkesan mewah dan adanya hiburan musik *live show*.

8. *Discotheque*

Adalah restoran yang menyediakan tempat bagi tamu untuk berdansa sambil menikmati alunan musik, dimana adanya bar sebagai fasilitas dalam menyediakan makanan dan minuman bagi tamu dan bernuansa samara.

9. *Continental* Restoran

Adalah Restoran yang menitikberatkan hidangan *continental* dengan menggunakan pelayanan *elaborate*.

10. *Carvery*

Adalah Restoran yang sering berhubungan dengan hotel dimana para tamu dapat mengiris sendiri hidangan panggang sebanyak – banyaknya yang mereka inginkan dengan harga yang sudah ditetapkan.

11. *Family* Restoran

Adalah restoran yang menyediakan makanan dan minuman dengan harga yang relative murah terutama disediakan untuk tamu- tamu keluarga maupun rombongan.

12. *Spesially* Restoran

Adalah Restoran yang suasana dan dekorasinya disesuaikan dengan tipe khas makanan yang disajikan. Makanan yang disajikan biasanya sudah terkenal

secara internasional dan pelayanannya berdasarkan tata cara Negara tempat asal makanan tersebut.

13. *Canteen*

Adalah Restoran yang biasanya berada di kantor pabrik maupun sekolah, dimana pekerja maupun para pelajar dapat menikmati makan siang maupun minuman *coffee* disertai makanan kecil.

14. *Cafetara/ Café*

Adalah Restoran kecil yang mengutamakan penjualan *cake* (kue-kue), *sandwich* (roti isi), kopi maupun teh. Dimana jenis makanan terbatas dan tidak menjual minuman beralkohol tapi hanya *soft drink*.

(Marsum WA,1993:8-11)

2.2.7 Job Description Yang Ada di Restoran

1. *F&B Manager*

Orang yang memimpin sekaligus bertanggung jawab atas kelancaran dan keberhasilan yang ada kaitannya dengan operasional restoran, *room service*, *bar*, dan *banquet* serta harus bertanggung jawab kepada *general manager*.

2. *Assisten F&B 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 pada setiap masing-masing outlet dan membuat jadwal kerja, jadwal libur, jadwal cuti staff F&B untuk kelancaran operasional.

4. *Captain*

Mengawasi dan membagi tugas untuk pengoperasian pada setiap masing-masing outlet, dan memimpin para *waiter/ss* di areanya untuk melakukan tugas penyajian makanan dan minuman secara baik, benar dan professional dan membagi *staff service* ke *section-section* setiap harinya.(Team BPLP Bandung,1993: 19)

2.2.8 Syarat dan sifat seorang petugas restoran yang baik

1. *Intelligence* (akal budi, kebijaksanaan)

Hal ini akan nampak sekali pada setiap penampilan selama yang bersangkutan bekerja di restoran : kecekatan, ketelitian, kehati-hatian, keramahan, serta kegembiraan dalam bekerja.

2. *Education* (pendidikan)

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

3. *Honesty* (kejujuran, ketulusan hati)

Karyawan hotel pada umumnya, restoran khususnya, harus jujur. Hendaknya terbentuk suatu hubungan segi tiga yang harmonis, berdasarkan hubungan baik dan kepercayaan antara tamu, manajemen dan karyawan itu sendiri sehingga kemudian terjadi suasana kerja yang menyenangkan.

4. *Confidence* (kepercayaan pada diri sendiri)

Sebagai petugas restoran kita harus selalu percaya pada diri sendiri agar kita dapat melayani tamu dengan baik.

5. *Attitude to the guest*

Cara pendekatan yang benar kepada tamu merupakan suatu hal yang penting. Kita harus selalu mengetahui apa yang dibutuhkan oleh tamu.

6. *Carefulness* (kehati-hatian)

Orang yang bekerja di restoran harus berhati-hati sekali sebab selalu mempergunakan alat-alat yang serba mahal atau sangat berharga terutama untuk restoran-restoran yang mewah.

7. *Appearance* (tampang atau penampilan)

Kita bekerja berhubungan dengan makanan dan minuman, kebiasaan-kebiasaan jelek hendaknya kita buang jauh-jauh dan kita tinggalkan.

8. *Quickness* (kecepatan)

Belajarliah untuk bekerja cepat, konstan dan selalu mempergunakan metode, penghematan atau efisiensi.

9. *Loyalty* (kesetiaan)

Seorang karyawan harus selalu taat, setia, memperbaiki, menjunjung tinggi nama perusahaan, dan tidak akan mengkritik kawan sekerja apalagi atasan.

10. *Friendliness* (rasa berkawan)

Usahakan kita berkawan baik dengan rekan-rekan sekerja agar pekerjaan lebih terasa menyenangkan.

11. *Reliable* (dapat dipercaya)

Manajemen harus dapat menggantungkan dan mempercayakan kepada *waiter/ss* untuk memenuhi dan menyelesaikan tanggung jawab yang telah diberikan.

12. *Cooperative* (kerja sama)

Waiter/ss haus sudi dan bersedia untuk bekerja sama secara baik dengan teman sekerja di dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah ditentukan.

13. *Knowledgeable* (yang berpengetahuan banyak)

Waiter/ss yang baik harus mempelajari suatu metode pelayanan yang tepat, lancar serta efisien.

2.2.9 *Waiter/ss Appearance* atau *grooming*

Sebagai petugas di restoran, *waiter/ss* selalu berhubungan dengan makanan dan minuman dan para tamu. Maka selain keramahan dan sopan santun yang tinggi, kebersihan dan kerapian pun merupakan syarat yang utama pula.

Penampilan seorang *waiter/ss* yang baik, yaitu :

1. *Waiter/ss* tidak boleh memelihara kumis dan jenggot. Bibir dan dagu harus licin selalu.
 2. Rambut harus dipotong pendek, disisir rapi dan sering pula dikeramasi.
 3. *Waiter/ss* harus memakai sepatu yang rapi, dengan bagian tumit tidak terlalu tinggi (agar tidak lekas capai untuk hilir mudik kesana-kemari), warna sepatu harus hitam dan selalu disemir mengkilap. Kaos kaki harus berwarna gelap : hitam, biru tua, abu-abu; tidak boleh warna mencolok.
 4. Telinga, hidung, gigi, mata, dan muka serta tangan harus dijaga agar selalu bersih. Muka nampak segar, berseri-seri selalu
 5. Tidak boleh ada bau yang kurang sedap dari mulut maupun dari badan atau ketiak *waiter/ss*
 6. Seorang *waiter/ss* juga harus selalu siap dengan sapu tangan bersih di saku
 7. Kuku jari tangan harus dipotong pendek dan selalu nampak putih bersih.
- Waiter/ss* tidak boleh memakai kutek atau cat kuku selagi bekerja di restoran

8. Tidak boleh memakai perhiasan yang menyolok; kecuali cincin kawin dan arloji tangan.
9. Usahakan agar muka bebas dari jerawat selalu.
10. Seragam dinas atau *uniform* harus selalu nampak bersih, rapi, licin bekas setrika dan teratur selalu.
11. Kalau ada luka di tangan, pakailah sarung tangan waktu melayani tamu.
12. Tidak boleh ada luka terbuka di bagian muka.
13. Waktu mulai bekerja, cucilah terlebih dahulu kedua belah tangan dengan sabun dan air hangat. Perhatikanlah baik-baik kebersihan tangan ini, karena tangan merupakan mata rantai yang ikut ambil bagian untuk kesehatan para tamu.

2.2.10 Beberapa hal yang perlu diperhatikan waktu bekerja di restoran

1. Dapat memberikan penghargaan pada setiap tamu, tanpa membedakan bagaimana keadaan tamu dan bagaimana pula warna kulitnya (mungkin tamunya cacat, jelek, abnormal, dsb).
2. Kesudian/kesediaan diri untuk melayani para tamu.
3. Dapat menunjukkan sopan santun yang tinggi dan sebagainya.
4. Slogan seorang *Waiter/ss* ialah “pelayanan yang konsisten (tetap stabil), efisien, cepat, tepat, rapi dan ramah tamah kepada semua tamu”
5. Sambutlah semua tamu dengan penuh kehangatan, bagaimanapun keadaan saudara waktu itu. Tamu harus dapat merasa puas, senang dan berkesan. (Marsum,1993:97)

2.2.11 *Personal approach* (pendekatan pribadi) seorang *waiter/ss* dengan tamu

1. Hendaklah kita selalu tersenyum kepada tamu, dengan rasa bersahabat namun tidak boleh *familiar*; ramah tamah dan sopan santun.
2. Ucapkanlah *greeting* atau ucapan salam kepada para tamu sewaktu mereka masuk dan keluar restoran dengan kesungguhan hati
3. Bersikaplah hingga tamu mengetahui bahwa kita tidak pernah mempunyai rasa bermusuhan atau kurang senang terhadap tamu tadi.
4. Apapun *problem* atau masalah kita yang terjadi di rumah, jangan di bawa ke tempat kerja.
5. Biasakan datang tepat waktu.
6. Bantulah bila tamu-tamu anda repot dengan membawakan barang-barangnya waktu masuk restoran.
7. Antar tamu ke tempat duduknya yang telah ditentukan atau tempat yang sesuai dengan keadaan tamu itu.
8. Bantulah waktu tamu mau duduk di kursi, terutama tamu wanita.
9. Berikan menu atau daftar makanan kepada tamu dari sebelah kiri dengan tangan kanan, dimulai dari tamu wanita baru kemudian ke tamu pria.
10. Bantulah para tamu dengan memberikan saran terhadap *order* atau pesanan tamu yang nampaknya ragu atau kurang mengerti dengan bijaksana dan hati-hati.

11. Kalau tamu sedang mengobrol, usahakan jangan memotong pembicaraan tamu.
12. Pesanan atau *order* tamu hendaknya kita ulangi dengan jelas di depan tamu, sebelum kita meninggalkan tamu tersebut.
13. Berikan perhatian khusus terhadap tamu VIP.
14. Usahakan bekerja tanpa membuat kesalahan yang berarti. Kerjakan dengan kreatif, penuh konsentrasi, tidak melamun dan hati-hati.
15. Ingatlah bahwa :
 - Semua tamu kita menghendaki *pleasant, refreshing* dan *satisfying*.
 - Ini harus kita imbangi dengan *interest, courtesy* dan *skill*.

(Marsum,1993: 65)

2.2.12 Teknik berbicara dengan tamu

1. Berbicaralah dengan kecepatan sedang.
2. Aturilah volume suara dan nada mata anda sesuai dengan kebutuhan dan kondisi yang ada.
3. Hindarkanlah dengan logat bahasa daerah.
4. Ucapkanlah kata-kata dengan penuh semangat.
5. Ketika berbicara hindarkanlah tangan dimasukkan ke saku.
6. Awali setiap pertemuan/ tatap muka dengan mengucap salam.

2.2.13 Hubungan dengan tamu

1. Berikan penghormatan.
2. Memperhatikan setiap yang anda layani.
3. Jangan suka memotong pembicaraan tamu.
4. Tunjukkan perhatian anda dengan mengingat nama.
5. Jangan berusaha membelokkan di bidang pelayanan.

2.2.14 Langkah-langkah menghadapi *problem selving*

1. Jauhilah sikap mempertahankan diri.
2. Dengarkanlah apa yang menjadi keluhan tamu.
3. Menjaga *eyes contact* tetapi tetap *smile*.
4. Merasa *empaty* dan *simpati*.
5. Permintaan maaf kepada tamu.
6. Dapatkan data sebanyak-banyaknya dari tamu.
7. *Action* (tindakan yang harus diambil).
8. Tunjukkan rasa ketulusan anda dalam menawarkan bantuan.

2.2.15 Pengertian Kompetensi

Kompetensi adalah kewenangan untuk memutuskan sesuatu sikap dan sifat seseorang petugas restoran yang meliputi perilaku sampai keseluruhan.

2.3 Kerangka Pemikiran

Dalam penulisan Proyek Akhir ini penulis menetapkan alur yang dipakai dalam penyusunan Proyek Akhir yaitu tentang pentingnya kompetensi para petugas restoran untuk meningkatkan kepuasan tamu.

Dalam kerangka pemikiran ini penulis akan menjelaskan bahwa kompetensi petugas restoran adalah suatu upaya meningkatkan kualitas pelayanan sehingga para tamu bisa mendapatkan kepuasan yang maksimal. Kompetensi itu sendiri meliputi semua sikap-sikap dan sifat-sifat seorang petugas restoran seperti *knowledge, appearance, attitude*, dll. Dengan ini pelayanan yang dihasilkan akan sangat memuaskan dari segi pelayanannya. Sehingga penulis hanya akan membahas tentang segala sesuatu mengenai kompetensi petugas restoran dengan tidak menyimpang dari judul yang dikemukakan penulis.