

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2. 1 Landasan Teoritis

2. 1. 1 Pengertian Restoran

Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makanan dan minuman dan dikelola secara professional. (Sistem Pengelolaan Usaha Restoran, Dinas Pariwisata Propinsi Jawa Timur)

2. 1. 2 Klasifikasi Restoran

a) A'la Carte Restoran

A'la Carte restoran adalah restoran yang telah mendapatkan izin penuh untuk menjual makanan lengkap dengan banyak variasi dimana tamu bebas memilih sendiri makanan yang telah mereka ingini. Tiap – tiap makanan didalam restoran jenis ini mempunyai harga sendiri – sendiri.

b) Table D'hote Restoran

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

c) 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, makan malam secara cepat dengan harga yang cukupan.

d) 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.

e) Canteen

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

f) Continental Restoran

Continental Restoran 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 rilek.

g) 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.

h) Dining Room

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

i) Discotheque

Dischoteque adalah suatu restoran yang pada prinsipnya tempat dansa sambil menikmati alunan musik, kadang – kadang juga menampilkan live – band. Bar adalah salah satu fasilitas utama untuk sebuah diskotik.

j) 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 berupa ikan Cod, dibungkus dalam kertas dan dibawa pergi.

k) Grill Room (Rotisserie)

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

l) Inn Tavern

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

m) Night Club / Super Club

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

n) Pizzeria

Pizzeria adalah suatu restoran yang khusus menjual pizza, kadang – kadang juga berupa spaghetti serta makanan khas Italia yang lain.

o) Pan Cake House / Creperie

Pan Cake House / Creperie adalah suatu restoran yang khusus menjual Pan Cake serta Crepe yang diisi dengan berbagai macam manisan didalamnya.

p) Pub

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

q) Snack Bar / Café / Milk Bar

Snack Bar / Café / Milk Bar adalah 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 sukainya dan makanan yang disediakan biasanya hamburger, sandwich.

r) Speciality Restoran

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

s) Terrace Restoran

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

t) Gourmet Restoran

Gourmet Restoran adalah suatu restoran yang menyelenggarakan pelayanan makan dan minum untuk orang – orang yang berpengalaman luas dalam bidang rasa makanan dan minuman. Keistimewaan restoran ini adalah makanan dan minumannya yang lezat – lezat, pelayanannya megah dan harganya cukup mahal.

u) Family Tipe Restoran

Family Tipe Restoran adalah suatu restoran yang sederhana yang menghadirkan makanan dan minuman dengan harga tidak mahal, terutama disediakan untuk tamu – tamu keluarga maupun rombongan.

v) Main Dining Restoran

Main Dining Restoran adalah suatu restoran atau ruang makan utama yang pada umumnya terdapat di hotel – hotel besar, dimana penyajian makananya secara resmi, pelan tapi pasti terikat oleh suatu peraturan yang ketat. Tamu – tamu yang hadir pun pada umumnya berpakaian resmi atau formal.

(Restoran dan Segala Permasalahannya, MarsumWA, hal 7 – 11)

2. 1. 3 Pengertian Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur merupakan ketentuan umum yang harus diterapkan dalam operasional restoran. (Hotel Courtesy, Chris Ashton)

2. 1. 4 Pengertian waiter / waitress

Waiter / waitress atau pramusaji adalah seseorang yang menyajikan makanan dan minuman didalam sebuah restoran atau bar atau dapat juga diartikan karyawan / karyawan di dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu – tamu, 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. 1. 5 Standar yang harus dimiliki waiter / waitress

Standar yang harus dimiliki oleh seorang waiter / waitress adalah :

1) Akal budi, kebijaksanaan (*intelligence*)

Hal ini akan nampak sekali pada setiap penampilan selama yang bersangkutan bekerja di restoran : kecekatan, ketelitian, kehati – hatian, keramahan serta kegembiraan 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 & mental health*)

Petugas restoran harus bebas dari penyakit yang menular, tahan berdiri, kuat berjalan. Fisik dan mentalnya harus sehat ; tahu cara pendekatan, baik kepada tamu, rekan sekerja, maupun kepada atasan.

4) Kejujuran, ketulusan hati (*honesty*)

Karyawan restoran harus jujur. Bila sampai mengambil uang atau barang bukan miliknya, berarti tidak jujur. Karyawan yang memboroskan waktu kerjanya, karena datang terlambat atau pulang terlalu cepat sebelum waktunya, juga berarti tidak jujur. Jadi hendaknya terbentuk suatu hubungan segitiga yang harmonis, berdasarkan hubungan baik dan kepercayaan antara tamu, manajemen dan karyawan itu sendiri sehingga kemudian terjadi suasana kerja yang menyenangkan.

5) Kepercayaan pada diri sendiri (*confidence*)

Jika saudara berpakaian serapi mungkin, saudara percaya dan bangga akan diri sendiri, percaya akan kemampuan saudara sendiri. Biasakanlah sopan santun terhadap tamu, atasan, rekan sekerja, baik yang satu bagian dengan saudara maupun yang lain bagian. Jangan lupa selalu mengatakan *please* atau silahkan *thank you* atau terima kasih setiap kali saudara minta pertolongan saudara.

6) Hormat pada diri sendiri, rasa harga diri (*self respect*)

Baik saudara sebagai waiter, clerk, stewardess. Steward atau apapun kedudukan saudara, hendaknya saudara punya harga diri. Jadi saudara tidak boleh minder, meskipun saudara hanya sebagai waiter. Misalnya, janganlah saudara dengan rasa minder mengatakan “ maaf saya hanya seorang waiter ”. Tetapi katakanlah dengan bangga “ ya, saya waiter” sambil menatap muka orang yang saudara ajak bicara, disertai senyum kebanggaan.

7) Kepentingan, perhatian (*interest*)

Sebagai seorang waiter / waitress, saudara telah mempergunakan sepertiga dari seluruh waktu yang yang saudara miliki selama sehari semalam untuk bekerja setiap hari. Jadi tidak 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 cenderung akan menjadi semakin cakap dan pandai karena pengalaman dan praktik; tetapi perlu diingat bahwa seseorang mempunyai dasar kecakapan sendiri – sendiri.

10) Kehati – hatian (*carefulness*)

Orang yang bekerja di restoran harus hati – hati sekali sebab selalu mempergunakan alat – alat yang serba mahal atau sangat berharga terutama untuk restoran – restoran yang mewah. Banyak alat – alat yang mudah gempil, sobek, retak dan rusak.

11) Kesabaran (*tolerance*)

Setiap orang pasti akan merasa benar terhadap pendapatnya sendiri, oleh karena itu saudara harus bijaksana dan sabar menerima pendapat orang lain sehingga pertengkaran atau 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 kritik 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 inilah hanyalah tergantung bagaimana cara saudara menampilkannya, cara saudara memperlihatkan kebaikan, keramahan, kebanggaan, kesediaan dan kerapian di setiap saat. Kita sadar bahwa selam bekerja di restoran akan selalu diperhatikan oleh tamu – tamu, baik mengenai kebersihan maupun kerapiannya.

14) Cara jalan, macam (*manner*)

Kalau saudara seorang pria, haruslah bertindak, berlaku, bergerak, berpribadi, berjalan, berbicara sebagai seorang pria juga. Tidak boleh malas, harus cekatan dan gesit. Di dalam restoran saudara tidak boleh lari 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 janganlah berbuat sesuatu yang yang orang lain tidak dirugikan. Misalnya, merokok, menjelek – jelekkan orang lain dan sebagainya. Tidak semua orang menyukai bau rokok. Apalagi kita yang bekerja berhubungan dengan makanan dan minuman yang harus benar – benar terjaga sanitasinya. Kebiasaan mengunyah permen karet bukanlah kebiasaan

seorang lelaki. Humor yang keterlaluan, apalagi yang 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 mempergunakan metode, penghematan atau efisiensi.

18) Kecakapan, kesanggupan, kepandaian (*capability*)

Biasakanlah bekerja dengan sempurna dan praktis. Seorang yang besar kesanggupannya akan selalu mencari jalan 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 kita mulai, ini amat penting untuk persiapan kita.

20) Ingatan, kenang – kenangan (*memory*)

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

21) Inisiatif, ikhtiar, usaha (*initiative*)

Kita harus mengerjakan suatu pekerjaan yang harus kita kerjakan tanpa harus menunggu perintah atasan terlebih dahulu. Kita harus mempunyai inisiatif dan

harus selalu melihat jalan atau cara baru yang lebih baik untuk menyelesaikan kita.

22) Tergantung (*dependability*)

Seseorang yang merasa bertanggung jawab akan tetap mengerjakan pekerjaan yang seharusnya dia kerjakan. Ia akan menyelesaikan dengan baik meskipun tidak ada orang yang melihatnya. Dia tidak menggantungkan diri pada orang lain.

23) Kesetiaan (*loyalty*)

Ini berarti bahwa karyawan tersebut akan selalu taat, setia, memperbaiki, menjunjung tinggi nama perusahaan, dan tidak akan mengkritik kawan sekerja apalagi atasan. Dia selalu patuh, taat dan setia.

24) Kesudian / kesediaan menerima pengarahan (*willingness to accept direction*)

Kesediaan / kesudian untuk mendengarkan dan menerima dengan baik, baik pengarahan, saran – saran, pendapat maupun perintah dari atasannya.

25) Penuh daya upaya (*resourcefulness*)

Kalau saudara mendapat kesulitan, saudara harus tahu apa yang harus saudara perbuat; juga pada saat yang kritis. Bila saudara dapat mengubah keadaan yang merugikan menjadi menguntungkan, dari keadaan tamu yang marah – marah menjadi senang dan puas maka hal itu berarti bahwa saudara penuh daya cipta atau daya upaya.

26) Kegembiraan, semangat (*enthusiasm*)

Sesorang yang senang akan pekerjaannya tentu akan bekerja dengan penuh semangat dan dengan perasaan gembira. Mereka tidak akan pernah merasa terpaksa.

27) Rasa berkawan (*friendliness*)

Berkawan baik dengan rekan – rekan sekerja adalah penting sekali. Ini akan membuat pekerjaan saudara lebih menyenangkan. Janganlah dengan berkawan baik itu kemudian berubah sifatnya menjadi kefamilian (*familier*). Ini tidak dapat dibenarkan, terutama didalam sikap kita kepada tamu.

28) Perasaan bergurau yang lucu (*sense of humor*)

Ini tidak berarti menertawakan kawan yang lain, yang salah atau yang lemah, namun kata – kata lucu yang sifatnya sopan dan lucu, tidak menyinggung perasaan orang lain. Itupun harus melihat waktu, situasi, dan kondisi.

29) Dapat dipercaya (*reliable*)

Manajemen harus dapat menggantungkan dan mempercayakan kepada waiter / waitress untuk memenuhi dan menyelesaikan tanggung jawab yang telah diberikan; karena itulah waiter / waitress menerima upah / gaji dari pimpinan.

30) Kerja sama (*cooperative*)

Waiter / waitress harus sudi dan bersedia untuk bekerja sama secara baik dengan teman sekerja didalam menyelesaikan pekerjaan yang telah ditentukan. Seorang waiter / waitress harus menyesuaikan dengan policy / kebijaksanaan manajemen.

31) Menarik (*personable*)

Seorang waiter / waitress harus mengambil suatu inisiatif, memiliki rasa berkawan, sabar, ramah kepada tamu, teman – teman sejawat serta atasan. Bagaimanapun juga tidak boleh terlalu dekat atau bersifat kekeluargaan dengan para tamu dengan menggunakan kata – kata seperti *folks* (saudara) atau *honey* (sayang) waktu memanggil tamu.

32) Kesehatan (*healthy*)

Selama kerja dan melayani para tamu, waiter / waitress berkontak langsung / dekat dengan para tamu, teman – teman sejawat serta makanan dan minuman. Oleh karena itu seorang waiter / waitress harus benar – benar sehat untuk menghindari penularan penyakit serta menjaga penampilan yang baik. Seorang waiter / waitress yang sehat pastilah akan nampak lebih baik dan penuh tenaga untuk menyelesaikan pekerjaannya.

33) Berpengetahuan luas (*knowledgeable*)

Waiter / waitress yang baik harus mempelajari suatu metode pelayanan yang tepat, lancar serta efisien. Waiter / waitress harus selalu mengembangkan pengetahuan terutama tentang bahan – bahan menu. Begitu juga pengetahuan yang berkaitan dengan ilmu pasti agar dapat menghitung secara cepat dan tepat rekening tamu. (Restoran dan Segala Permasalahannya, Marsum WA, halaman 55 – 60)

Standar *grooming* (kebersihan dan kerapian) waiter / ss :

Sebagai petugas di restoran, waiter / waitress selalu berhubungan dengan makanan dan minuman dan para tamu; maka selain keramahan dan sopan santun yang tinggi, kebersihan dan kerapian (*grooming*) pun merupakan syarat yang utama pula.

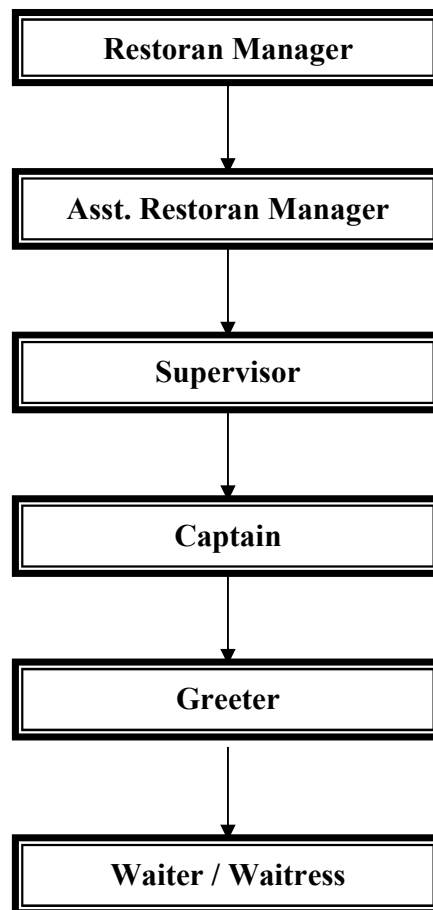
Penampilan seorang waiter / waitress (*waiter's appearance*) :

- a) Waiter tidak boleh memelihara kumis dan jenggot. Bibir dan dagu harus licin.
- b) Rambut harus dipotong pendek, disisir rapi dan sering pula dikeramasi.

- c) Waiter / waitress harus memakai sepatu yang rapi, dengan bagian tumit tidak terlalu tinggi (agar tidak lekas capai untuk hilir mudik ke sana – kamari), warna sepatu harus hitam dan selalu disemir mengkilap. Kaos kaki harus berwarna gelap : hitam, biru tua, abu – abu; tidak boleh berwarna mencolok.
- d) Telinga, hidung, gigi, mata dan muka serta tangan harus dijaga agar selalu bersih. Muka nampak segar, berseri – seri selalu.
- e) Tidak boleh ada bau yang kurang sedap dari mulut maupun dari badan atau ketiak waiter / waitress.
- f) Seorang waiter / waitress juga harus selalu siap dengan sapu tangan bersih di saku.
- g) Kuku jari tangan harus dipotong pendek dan selalu nampak putih bersih.
- h) Waitress tidak boleh memakai kutek atau cat kuku selagi bekerja di restoran.
- i) Tidak boleh memakai perhiasan yang mencolok; kecuali cincin kawin dan arloji tangan.
- j) Usahakan agar muka bebas dari jerawat selalu.
- k) Seragam dinas atau uniform harus selau nampak bersih, rapi, licin bekas seterika dan teratur selalu.
- l) Kalau ada luka di tangan, pakailah sarung tangan waktu melayani tamu.
- m) Tidak boleh ada luka terbuka di bagian muka.
- n) 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. (Restoran dan Segala Permasalahannya, Marsum WA, halaman 62 – 63)

2. 1. 6 Struktur organisasi



2. 1. 7 Job discription

a) Restoran Manager

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

b) Assisten Restoran Manager

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

c) Supervisor

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

d) Captain

Mengawasi dan membagi tugas untuk pengoperasian pada restoran, dan memimpin para waiter / waitress di areanya untuk melakukan tugas penyajian makanan dan minuman secara baik, benar dan professional dan membagi staff service ke section – section setiap harinya.

e) Greeter

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

1. *Problem Solver*

Seseorang yang mampu memecahkan masalah atau keluhan tamu.

2. *Sales Person*

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

3. *Ice Breaking Person*

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

f) Waiter / Waitress

Waiter / waitress adalah seseorang yang berperan dalam hal kelancaran pengoperasian suatu restoran dimana tugasnya adalah melayani dan menyajikan makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu, serta mempersiapkan segala kebutuhan restoran seperti peralatan dan perlengkapan pelayanan. (Pengantar Akomodasi Restoran, Endar Sugiarto dan Sri Sulartiningrum)

2. 1. 8 Standar operasional prosedur pelayanan

Standar operasional prosedur pelayanan di restoran bertaraf internasional terlihat dari cara melayani tamu. Mulai dari tamu datang memasuki pintu sampai meninggalkan restoran. Prosedur berikut ini adalah tata cara yang bersifat standar / umum, yang dalam pelaksanaannya dapat bervariasi sesuai dengan keadaan dan kebutuhan.

a) Greeting

Selalu memberi salam kepada tamu ketika tamu masuk ke Restoran seorang Greeter harus selalu tersenyum ramah kepada tamu restoran ini mempunyai dua orang Greeter yang di tempatkan di dua pintu masuk

b) Check for reservation

Menanyakan kepada tamu apakah tamu tersebut telah melakukan reservasi atau belum. Jika sudah petugas langsung mengecek buku reservasi, jika belum maka

petugas langsung mengantar ke meja yang telah di sepakati atau yang telah tersedia.

c) Escort the guest

Mengantarkan ke meja yang telah di siapkan.

d) Seating the guest

Membantu tamu untuk duduk maksudnya dengan menarik kursi dan mempersilahkan tamu untuk duduk, pastikan tamu tersebut telah nyaman dengan tempat duduknya.

e) Unfolding the napkin

Membantu tamu memasang napkin dengan sopan.

f) Give menu list and beverage list

Memberikan daftar makanan dan daftar minuman serta waiter / ss harus selalu membantu tamu apabila tamu tidak mengerti atau kesulitan. Kemudian taking order dan tidak lupa *repeat the order* agar tidak terjadi kekeliruan yang dapat mengecewakan tamu.

g) Service beverage

Menservice minuman dari bar terlebih dahulu dimaksudkan agar tamu dapat mencicipi minuman sambil menunggu makanan siap disajikan.

h) Take the food order

Mengambil dan mengecek makanan yang keluar dari kitchen sebelum disajikan di depan tamu.

i) Served the food

Menservice makanan dan waiter / ss harus menanyakan apakah makanan dikeluarkan mulai dari appetizer sampai main course langsung disajikan atau satu persatu. Setiap kali menyajikan makanan waiter / ss harus menyebutkan nama makanan tersebut.

Waiter /ss harus tetap mengontrol mineral water, apabila sudah turun kira – kira 2 cm maka waiter/ss harus mengisi kembali.

Setelah main course selesai maka waiter/ss harus segera melakukan clear up.

Served dessert

Menservice makanan penutup

j) Bill

Setelah tamu menyelesaikan makanan, waiter/ss stand by apabila tamu membutuhkan bantuan dari waiter/ss jika tamu meminta bill nya, maka waiter/ss harus segera menyiapkan dan menyerahkan bill nya ke tamu tidak lupa waiter/ss menanyakan sistim pembayaran. Jangan lupa apabila ada uang kembaliannya segera kembalikan kepada tamu

k) Guest leaves

Saat tamu meninggalkan restaurant waiter/ss tidak mengucapkan terima kasih dan mengucapkan selamat jalan. Waiter/ss harus selalu ramah kepada setiap tamu dan tidak lupa waiter/ss harus selalu tersenyum di depan tamu. (W. A, Marsum. 1985. Sistem Pelayanan Makanan dan Minuman Secara Internasional (Food & Beverage Service).

2. 1. 9 Mice en Place di restoran

Mice en Place adalah menempatkan dan mengatur segala sesuatu pada tempatnya untuk sesuatu proses pekerjaan atau bisa juga diartikan persiapan restoran mulai buka sampai restoran tutup.

Mice en Place yang ada restoran adalah sebagai berikut :

1. Membersihkan restoran, meliputi :
 - a) Membersihkan dan menyapu lantai.
 - b) Membersihkan dan menggosok pintu, jendela dan lain – lain.
 - c) Membersihkan debu dari meja ataupun kursi.
 - d) Membersihkan *side board* atau *side stand*.
 - e) Mengosongkan tempat sampah (*waste bins*).
 - f) Meluruskan / menempatkan meja dan kursi pada tempat yang serasi.
2. Mempersiapkan *linen*, meliputi :
 - a) Mengganti *linen* : mengganti *linen – linen* yang kotor dengan yang bersih.
 - b) Mengatur linen : meliputi *napkin*, membagikan *table cloth* sesuai dengan ukuran meja yang ada dan menyimpan linen pada lemari *linen* jenis yang tidak dipergunakan.
3. Mempersiapkan condiment (bumbu – bumbu), meliputi :
 - a) Mempersiapkan permintaan terhadap *condiment* dengan cara menulis keperluan akan *condiment* pada *stores requisitions* (sebuah bentuk buku khusus untuk permintaan barang – barang).
 - b) Membersihkan dan mengisi kembali jenis bumbu – bumbu seperti : *salt & pepper, chili & pickles dish* (tempat lombo dan acar) dan lain – lain.

c) Mempersiapkan *condiment* seperti : *tomato ketchup, salt & pepper, chili & pickles*, dan lain – lain.

4. Mempersiapkan *side board / side stand*, yang digunakan untuk menyimpan alat – alat pada saat operation meliputi :

a) *Assorted cutlery : shark fin spoon, chopst sick, chopst stick holder, serving spoon & fork*, dan lain – lain.

b) *Assorted chine : bread & butter plates, rice bowl*, dan lain – lain.

c) *Soup ladle*.

d) *Service tray*.

e) *Service cloth, menu*.

f) *Condiment : tomato ketchup, salt & pepper, toothpick*.

5 Melipat lap makan (*napkin folding*).

6 Memasang taplak meja (*laying the table cloth*).

Jenis dan ukuran meja yang terdapat di ruang makan restoran :

a) *Round table* (meja yang bulat) dengan ukuran 2 m persegi untuk 10 orang dan menggunakan *table cloth* ukuran 145 x 145 cm.

b) *Square table* (meja yang kotak) dengan ukuran 1 meter persegi untuk 6 orang.

7. Pemasangan alat makan (*laying a cover*).

Jenis *equipment* yang diperlukan untuk mempersiapkan / memasang *A'larte cover* :

a) *Rice bowl*.

b) *Napkin*.

- c) *Chopstick dan chopstick holder.*
- d) *Toothpick dan toothpick holder.*
- e) *Water goblet.*
- f) *Ladle soup.*
- g) *Serving spoon & fork.*

(W. A, Marsum. 1993. Restoran dan Segala Permasalahannya)

2. 2. 1 Peralatan yang digunakan di restoran

Adapun peralatan yang dipergunakan restoran dalam operasionalnya adalah sebagai berikut :

a) *Furniture*

Adalah peralatan yang ada di restoran yang terbuat dari kayu.

Contoh :

- ❖ Meja makan
- ❖ Meja *buffet*
- ❖ Kursi tamu
- ❖ *Baby chair*
- ❖ *Side stand table*

b) *China wares*

Adalah peralatan yang ada di restoran yang dari bahan gerabah atau keramik.

Contoh :

- ❖ *Dinner plate*
- ❖ *Dessert plate*
- ❖ *B & B plate*

- ❖ *Tea / coffee cup and saucer*

- ❖ *Sugar bowl*

- ❖ *Milk pot / creamer*

- ❖ *Tea / coffee pot*

- ❖ *Soup cup*

c) *Cutlery*

Adalah peralatan dan perlengkapan makan yang sering digunakan di restoran dan terbuat dari *stainless steel*.

Contoh :

- ❖ *Dinner spoon, fork dan knife*

- ❖ *Dessert spoon, fork and knife*

- ❖ *Tea / coffee spoon*

- ❖ *Serving spoon dan fork*

- ❖ *B & B knife / butter spreader*

- ❖ *Ladle, dll*

d) *Glass wares*

Adalah berbagai jenis gelas yang dipergunakan sangat erat kaitannya dengan minuman yang dijual di restoran tersebut, jenis gelas yang umum digunakan terdiri dari gelas minum (*water goblet*) dan kondisi gelas harus bersih dan harus sesuai dengan fungsinya.

Beberapa contoh jenis gelas yang dipergunakan di restoran antara lain :

- ❖ *Beer mug / beer glass*, digunakan untuk penyajian bir.

- ❖ *Juice glass*, digunakan untuk penyajian minuman sari buah (*fruit juice*).

- ❖ *Cocktail glass*, digunakan untuk penyajian minuman campuran jenis *cocktail*.
- ❖ *Brandy glass / cognac glass* atau *brandy snifter*, digunakan untuk penyajian minuman jenis *brandy* dan *cognac*.
- ❖ *White wine glass*, digunakan untuk penyajian minuman *rose wine* dan *red wine*.
- ❖ *Red wine glass*, digunakan untuk penyajian minuman anggur *champagne*.
- ❖ *Sherry / port glass*, digunakan untuk penyajian minuman anggur *port* dan *sherry*.
- ❖ *Old fashioned glass*, digunakan untuk penyajian minuman keras dicampur dengan *ice cube (on the rock drink)*.
- ❖ *Sour glass*, digunakan untuk penyajian minuman cocktail drink yang termasuk jenis *sour*.
- ❖ *Liquer glass / cordial glass*, digunakan untuk penyajian minuman *liquor / cordial*.

e) *Linen*

Adalah *linen – linen* yang dipergunakan di restoran dan pada umumnya terbuat dari bahan katun / kain.

Contoh :

- ❖ *Table cloth*
- ❖ *Guest napkin*
- ❖ *Service cloth*
- ❖ *Place mate*
- ❖ *Skirting*

- ❖ *Cover chair*
- ❖ *Sun protection*
- ❖ *Buffet cover*

Peralatan atau perlengkapan lain yang digunakan oleh restoran adalah sebagai berikut

- ❖ *Tray (round or square)*, digunakan untuk membawa makanan atau minuman
- ❖ *Rechaud / alat pemanas*, digunakan untuk menjaga agar makanan tetap panas selama disajikan
- ❖ *Water jug / water pitcher*, digunakan untuk penyajian air putih
- ❖ *Trolley*, digunakan sebagai meja Bantu dalam menyajikan makanan dan minuman, meja ini mudah dipindah – pindah. (Sistem Pelayanan Makanan dan Minuman Secara Internasional, Marsum W.A)

2. 2. 2 Kerangka pemikiran

Restoran adalah suatu usaha komersil yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman bagi umum dan dikelola secara professional. Dengan banyaknya restoran yang tumbuh dan berkembang diperkotaan akhir – akhir ini perlu kiranya kita untuk mengidentifikasi klasifikasi restoran yang ada. Dengan sumber daya manusia yang handal dan professional diharapkan dapat menerapkan standar operasional prosedur sehingga dapat menimbulkan kepuasan bagi tamu dan berdampak pula pada *income* restoran.