

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hotel

1. Pengertian Hotel

Menurut SK.Menhub.RI.No.PM10/PW.391/Phb-77 (dalam Sujatno, 2008) Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang di kelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan, makanan dan minuman.

Sedangkan menurut SK.Menparpostel.No.KM 37/PW 340 /MPPT-86 (dalam Sujatno, 2008) Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk meyediakan jasa makanan dan minuman serta lainnya bagi kalangan umum,yang di kelola secara komersial.

2. Klasifikasi Hotel

Menurut Bagyono (2014), hotel dapat di klasifikasikan menjadi 8 kategori ,yaitu:

a. Luas dan jumlah kamar

- 1) Hotel kecil (*small hotel*), adalah hotel yang memiliki lebih 25 kamar atau kurang dari 100 kamar.
- 2) Hotel menengah (*above average hotel*) , ialah hotel yang memiliki lebih dari 100 kamar dan kurang dari 300 kamar.
- 3) Hotel besar (*large hotel*) yaitu hotel yang memiliki lebih dari 300 kamar

b. Jenis tamu yang menginap

- 1) *Resort Hotel* adalah hotel yang terletak di kawasan wisata, di mana sebagian besar tamu yang menginap tidak melakukan kegiatan usaha akan tetapi lebih bertujuan untuk berlibur. *Resort hotel* banyak ragamnya yaitu: *mountain hotel*, *beach hotel*, *lake hotel*, *hill hotel*.
- 2) *Suburb Hotel* adalah hotel yang lokasinya di pinggiran kota, yang merupakan kota satelit yakni pertemuan antara dua kota madya. Umumnya merupakan jenis transit hotel untuk tamu-tamu yang melakukan perjalanan jauh.
- 3) *Urban Hotel* adalah hotel yang berlokasi di pedesaan dan jauh dari kota besar atau hotel yang terletak di daerah perkotaan yang baru yang tadinya pedesaan.
- 4) *Airport Hotel* adalah hotel yang berada dalam satu kompleks bandara atau pelabuhan udara. Keberadaan *airport hotel* sangat membantu bagi para wisatawan atau tamu yang akan berkunjung ke suatu tempat wisata atau bisnis sebelum melanjutkan perjalanannya.

c. Lamanya buka dalam 1 tahun

- 1) *Seasonal hotel*, yaitu hotel yang buka pada waktu-waktu tertentu dalam 1 tahun (3 bulan, 6 bulan, 9 bulan).
- 2) *Year-round hotel*, yaitu hotel yang buka sepanjang tahun.

d. Berdasarkan tarif kamar

- 1) *Economy class hotel*, yaitu hotel yang memiliki tarif kelas ekonomi (harga kamar relatif murah).

- 2) *First class hotel*, yaitu hotel dengan tarif kamar mahal.
- 3) *Deluxe / Luxury hotel*, yaitu hotel yang memiliki harga kamar yang sangat mahal.

e. Berdasarkan bintang (*star*)

1) Hotel Bintang Satu (*)

Hotel Bintang satu merupakan jenis hotel yang tergolong kecil karena dikelola oleh pemiliknya langsung. Biasanya terletak di kawasan yang ramai dan memiliki transportasi umum yang dekat serta hiburan dengan harga yang masuk akal.

2) Hotel Bintang Dua (**)

Hotel bintang dua biasanya terletak di lokasi yang mudah dicapai artinya akses menuju lokasi hotel tersebut sangat mudah. Bangunannya terawat, bersih dan rapi serta lokasinya bebas polusi.

f. Unsur atau komponen harga kamar (*type of plan*)

1) *American Plan*

Sistem perencanaan harga kamar dimana harga kamar yang dibayarkan sudah termasuk harga kamar itu sendiri ditambah dengan harga makan (*meals*). *American Plan* dibagi menjadi dua bagian, yaitu ;

a) *Full American Plan (FAP)*

Harga kamar sudah termasuk tiga kali makan (pagi, siang dan malam).

b) *Modified American Plan (MAP)*

Harga kamar sudah termasuk dengan dua kali makan, dimana salah satu diantaranya harus makan pagi (*breakfast*), misalnya: 1 kamar dan

makan pagi serta makan siang atau 1 kamar dan makan pagi serta makan malam.

2) *Continental Plan*/Bermuda Plan

Continental plan adalah perencanaan harga kamar dimana harga kamar sudah termasuk dengan *continental breakfast*.

3) *European Plan*

Tamu yang menginap hanya membayar untuk kamar saja. Keistimewaannya adalah sebagai berikut: Praktis, cara ini banyak digunakan oleh hotel-hotel. Memudahkan *system billing*.

B. Restoran

1. Pengertian restoran

Pengertian Restoran menurut Marsum (2005), restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial yang menyelenggarakan pelayanan yang baik kepada semua tamunya baik berupa makan dan minum.

Restoran ada yang berlokasi dalam suatu hotel, kantor maupun pabrik, dan banyak juga yang berdiri sendiri di luar bangunan itu. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa restoran adalah tempat usaha yang melayani tamu yang datang dengan ruang lingkup kegiatannya menyediakan makanan dan minuman yang bersifat komersial.

2. Macam-macam tipe restoran

Menurut Marsum (2005) dilihat dari pengelolaan dan sistem penyajiannya, *Restaurant* dapat diklasifikasikan menjadi beberapa tipe yaitu:

a. *A'la Carte Restaurant*

Adalah suatu *restaurant* yang telah mendapatkan izin untuk menjual makanan lengkap dengan banyak variasi dimana tamu bebas memilih sendiri makanan yang mereka inginkan.

b. *Table D'hote Restaurant* Adalah suatu *restaurant* yang khusus menjual menu yang lengkap dari hidangan pembuka sampai hidangan penutup dengan harga yang sudah ditetapkan.

c. *Coffee Shop atau Brasserie*

Adalah suatu *restaurant* yang sistem pelayanannya menggunakan *American Service* dan penyajian makanannya kadang – kadang dilakukan dengan cara *buffet*, di mana pada *restaurant* ini tamu dapat mendapatkan makan siang dan makan malam.

d. *Cafeteria atau Café*

Adalah suatu *restaurant* yang mengutamakan penjualan *cake*, *sandwich*, *coffee* dan *tea*. Pilihan makanannya terbatas dan tidak menjual minuman yang beralkohol.

e. *Canteen*

Adalah suatu *restaurant* yang diperuntukkan kepada para pekerja dan pelajar, di mana di *restaurant* ini mereka bias mendapatkan makan pagi, makan siang, makan malam dan *coffee break*.

f. *Continental Restaurant*

Adalah suatu *restaurant* yang menitikberatkan hidangan *continental* dengan pelayanan yang megah atau *elaborate*. Adapun hidangan yang

termasuk dalam *continental food* adalah *chicken salad hawaiian*, *blackpapper steak* dan *fillet fish meuniere*.

g. Carvery

Adalah suatu *restaurant* yang menyediakan hidangan yang di panggang, dimana pada *restaurant* ini para tamu dapat mengiris sendiri hidangan panggang sebanyak yang mereka inginkan dengan harga yang sudah ditetapkan.

h. Dining Room Adalah suatu *restaurant* yang terdapat di hotel kecil, motel atau inn dengan harga yang lebih ekonomis dibandingkan dengan *restaurant* yang ada di hotel bintang 3, tetapi *restaurant* ini terbuka bagi para tamu dari luar hotel.

i. Discotheque Adalah suatu *restaurant* yang hanya menyediakan makanan ringan, di mana pada *restaurant* ini tamu dapat menikmati makanan ringan ditemani dengan alunan musik.

j. Fish and Chip Shop

Adalah suatu *restaurant* yang menyediakan berbagai macam kripik (*chips*) dan ikan goreng.

k. Grill Room (Rotisserie)

Adalah suatu *restaurant* yang menyediakan berbagai macam daging panggang. Pada umumnya antara *restaurant* dengan dapur dibatasi oleh sekat dinding kaca sehingga para tamu dapat memilih sendiri potongan daging yang dikehendaki serta para tamu dapat melihat bagaimana proses pembuatan makanan tersebut.

l. Inn Tavern

Adalah suatu *restaurant* yang terletak di tepi kota yang dikelola oleh perorangan dengan harga yang diberikan cukup murah.

m. Night Club atau Supper Club Adalah suatu *restaurant* yang menyediakan makan malam dengan pelayanan yang megah, pada umumnya dibuka menjelang larut malam.

n. Pizzeria

Adalah suatu *restaurant* yang khusus menjual masakan Italia seperti *pizza* dan *spaghetti*.

o. Pan Cake House atau Creperie

Adalah suatu *restaurant* yang khusus menjual *pan cake* serta *crepe* yang diisi dengan berbagai macam manisan di dalamnya.

p. Pub

Adalah suatu *restaurant* yang dibuka untuk umum yang dibuka pada malam hari dengan menghadirkan *snack* seperti *pies* dan *sandwich* serta menyediakan berbagai minuman beralkohol, di mana para pengunjung dapat menikmati makanan dan minuman sambil berdiri atau sambil duduk.

q. Snack Bar atau Café atau Milk Bar

Adalah semacam *restaurant* yang cakupan serta sifatnya tidak resmi dengan pelayanan cepat, dimana para tamu dapat mengumpulkan makanan di atas baki yang diambil dari atas *counter* kemudian membawanya ke meja makan. Para tamu bebas memilih makanan yang sukainya. Makanan yang disediakan pada umumnya adalah *hamburger*, *sausages*, dan *sandwich*.

r. *Speciality Restaurant*

Adalah suatu *restaurant* yang suasana dan dekorasi seluruh ruangan disesuaikan dengan tipe khas makanan yang disajikan. Sistem pelayanannya sedikit banyak berdasarkan tata cara negara tempat asal makanan tersebut.

s. *Terrace Restaurant*

Adalah suatu *restaurant* yang terletak diluar bangunan, umumnya *restaurant* ini masih berhubungan dengan hotel maupun *restaurant* induk. Di negara – negara barat pada umumnya *restaurant* tersebut hanya dibuka pada waktu musim panas saja.

t. *Gourmet Restaurant*

Adalah suatu *restaurant* yang menyediakan pelayanan makan dan minum untuk orang – orang yang berpengalaman luas dalam bidang masakan dan minuman. Keistimewaan *restaurant* ini adalah makanan dan minumannya lezat – lezat serta pelayanannya megah dengan harga yang cukup mahal

u. *Family Type Restaurant*

Adalah suatu *restaurant* sederhana yang menghidangkan makanan dan minuman yang tidak mahal terutama disediakan untuk tamu – tamu keluarga atau rombongan.

v. *Main Dining Room*

Adalah suatu *restaurant* yang terdapat pada hotel – hotel besar, di mana penyajian makanannya secara resmi, pelan tapi pasti terikat oleh suatu peraturan yang ketat. Pelayanannya menggunakan *French service* atau

Russian service, dimana *French service* adalah menurut Marsum (2005) suatu sistem pelayanan yang semua jenis hidangan disajikan (dimasak dan dihias) dan disajikan secara *demonstrative* didepan pelanggannya oleh kedua pramusaji dan beberapa petugas khusus yang melayani minuman. *French service* dikenal juga dengan sebutan *gueridon service* karena pada jenis pelayanan ini semua perlengkapan masak seperti kompor dan bumbu – bumbu untuk memasak diletakkan pada suatu kereta dorong yang dapat dipindahkan.

Sedangkan *Russian service* adalah suatu pelayanan yang sifatnya sangat formal dan mewah, sehingga para tamu merasa mendapatkan perhatian yang luar biasa dari *waiter/waitress*. Pada *Russian service* ini peralatan yang digunakan menggunakan bahan – bahan mewah, seperti piring yang digunakan berasal dari bahan logam atau silver.

3. Pelayanan dan *Up-selling*

Barata (2006 : 04) menyatakan bahwa pelayanan adalah pihak lain yang mampu menyediakan alat-alat pemuas kebutuhan berupa barang atau jasa yang tidak dapat disediakannya sendiri, jadi untuk memenuhi kebutuhan sebagai mana dimaksud memerlukan keterlibatan pihak lain, dengan melalui suatu proses dan *procedure* tertentu sampai kebutuhan dimaksud dapat dimanfaatkan (dikonsumsi) oleh yang membutuhkannya

Up-selling pada penjualan, yang merupakan sistem rekomendasi untuk menawarkan barang yang mempunyai nilai jual lebih tinggi. Untuk meningkatkan pendapatan sebuah restoran.

4. Jenis-jenis pelayanan

Dibawah ini diuraikan beberapa jenis pelayanan yang umumnya digunakan dalam suatu restoran. Berbagai tipe pelayanan terhadap makanan dan minuman, antara lain (Sihite, 2000:55). Jenis pelayanan makanan dan minuman dapat dibedakan menjadi 4 macam yaitu :

a. *Table service*

Suatu sistem pelayanan dimana tamu duduk di kursi menghadap meja makan. Kemudian makanan dan minuman diantarkan dan disajikan. *Table service* ini umumnya dibedakan menjadi 4 kategori yaitu :

1) *American service* (sistem pelayanan ala Amerika) adalah salah satu bentuk pelayanan yang dimana makanan sudah diporsikan atau disiapkan diatas piring. *Setting table set up* yang digunakan dalam pelayanan *American service* adalah sebagai berikut:

Mempunyai ciri – ciri antara lain sebagai berikut.

- a) Sifat pelayanannya sederhana, tidak resmi, dan cepat.
- b) Makanan sudah siap ditata dan diatur di atas piring.
- c) Disajikan kepada tamu dari sebelah kiri.
- d) Piring kotor diangkat dari sebelah kanan.

2) *English service* (sistem pelayanan ala Inggris)

Pelayanan ini digunakan oleh keluarga bangsawan di Inggris. Makanan tersedia di meja dan diatur oleh nyonya rumah dalam piring dan dihidangkan kepada tamunya dan nyonya rumah tersebut biasa disebut *hostess*.

Jadi, *service* ini banyak digunakan di rumah tangga. Contoh yang paling umum adalah jika ada yang berulang tahun, maka yang berulang tahun akan memotong kue dan langsung memberikannya kepada tamu.

Service ini sudah tidak banyak lagi dipergunakan dalam bisnis karena sangat merepotkan tuan rumah, tetapi untuk acara tertentu masih digunakan pada acara *Thanks Giving Day* di Amerika Serikat.

Untuk di Indonesia seluruh makanan di letakkan dihadapan tamu, sehingga tamu dapat mengambil sendiri makanan yang diinginkannya.

3) *French service*

Adalah suatu tipe pelayanan yang sifatnya formal atau resmi. Awalnya pelayanan ini digunakan untuk tamu bangsawan. Sekarang ini disukai untuk orang yang ingin mendapatkan pelayanan yang mewah.

Makanan satu persatu datang dari dapur dan setibanya di ruang *restaurant* dimatangkan dekat tamu dengan menggunakan "*range oven* atau *rechaud oven*".

Setelah matang ditata atau disusun di atas *oval platter* dengan menggunakan *gueridon* dan dihias dengan hiasan yang baik kemudian satu persatu hidangan tersebut ditawarkan oleh *waiter* secara berurutan kepada tamu.

Pelayanan jenis ini mempunyai ciri menyajikan makanan utama secara utuh. Bila tamu telah memilih bagian dari hidangan makanan yang disukai, kemudian dipotong oleh *waiter* yang telah ahli serta disajikan

langsung ke atas piring tamu, yang terbuat dari peralatan *service* serta dekorasi yang baik dan mahal.

4) *Russian service*

Pelayanan jenis ini sering disebut juga dengan *modified French service* karena dalam beberapa hal mempunyai kesamaan dengan *french service*. Pelayanan ala Rusia sifatnya sangat formal, mewah dan para tamu merasa mendapatkan perhatian yang luar biasa dari petugas. Perbedaan yang menonjol antara *Russian* dengan *French* adalah:

- a) *Russian service* memerlukan seorang *waiter*, sedangkan *French service* memerlukan dua orang *waiter*.
- b) Makanan yang disajikan pada *Russian service* disiapkan sepenuhnya di dapur, sedangkan *french service* sebagian disiapkan di dapur dan di restoran.

5. Tata Meja (*table set up*)

Sihite (2000: 123) menyatakan bahwa Tata meja (*table set-up*) suatu restoran merupakan awal dari persiapan suatu restoran dalam rangka penjualan dan penyajian makanan serta minuman. Penataan meja tamu dengan perlengkapannya hanya dimungkinkan dengan melihat *menu* yang akan dijual. Untuk itulah diperlukan prosedur dan teknik sebagaimana penjelasan berikut ini.

a. Ketentuan

- 1) Penataan meja makan pada umumnya mengikuti jenis makanan dan cara penyajiannya.
- 2) Letak meja makan secara keseluruhan haruslah simetris sehingga tata ruang restoran akan terlihat indah dan enak untuk dilihat.
- 3) Seluruh meja makan haruslah di tata dan dilengkapi dengan peralatan atau perlengkapan makan dan minum sesuai dengan jenis makanan dan minuman yang dijual.
- 4) Meja makan yang telah selesai digunakan tamu haruslah disiapkan kembali untuk tamu berikutnya, dan haruslah ditata ulang kembali.
- 5) Penataan meja makan dapat meningkatkan efisiensi dari pelayanan

6. Ketentuan inti *mise en place*

Sebelum restoran dibuka, semua meja harus sudah ditata yang *fresh*, taplak meja yang licin dan bersih serta ditata rapi (Sihite,2000:159)

Penataan meja terdiri dari :

- a. *Service plate, bread and butter plate with knife.*
- b. *Knife and fork, water goblet and napkin.*
- c. *Salt and papper shaker ashtray, vas bunga atau candle, decors, table number dan lain-lain yang merupakan table setting.*
- d. *China wares, silver wares and glass wares* harus dilap bersih oleh *waiter* sesaat sebelum di atas meja.
- e. *Napkin* dilipat dengan cara yang sederhana untuk menghindari terlalu banyak sentuhan tangan *waiter*.

Decorative table atau suatu *welcome display* ditempatkan pada jalan masuk, dengan bahan-bahan segar sebagai *decors* yang menarik seperti: *Fruits, Flowers, Wine or specially food*, dan harus selalu dicek setiap saat agar yang di tampilkan tersebut harus selalu benar-benar segar dan bisa menjadi daya tarik yang khusus.

7. Ware/Peralatan

Untuk menunjang kelancaran operasional di sebuah restoran diperlukan mutu dan penampilan peralatan baik. Karena peralatan tersebut akan dilihat dan digunakan tamu.

Citra restoran atau hotel dapat pula dibangun melaluibaik buruknya kualitas peralatan yang digunakan. Dibawah ini akan diberikan beberapa contoh nama peralatan makanan maupun penyajian yang dikelompokan menurut jenisnya (Sihite,2000:112)

a. *Silverware/Tableware*

merupakan peralatan-peralatan yang dibuat dari perak, *Cutlery* yang terbuat dari *stainless steel* dan yang dibuat dari perak disebut *silver ware*.

Umumnya jenis pisau, garpu dan sendok yang sering disediakan adalah termasuk *cutlery* antara lain :

- | | |
|----------------------------------|--------------------------|
| 1) <i>Soup/bouillon spoon</i> | : Sendok sop |
| 2) <i>Dessert spoon</i> | : Sendok teh |
| 3) <i>Demitasse spoon</i> | : Sendok kopi |
| 4) <i>Ice tea spoon/strainer</i> | : Sendok es teh/pengocok |

- | | |
|----------------------------|----------------------------|
| 5) <i>Dinner fork</i> | : Garpu makan |
| 6) <i>Fish fork</i> | : Garpu ikan |
| 7) <i>Meat fork</i> | : Garpu daging |
| 8) <i>Dessert fork</i> | : Garpu buah |
| 9) <i>Salad fork</i> | : Garpu salad |
| 10) <i>Oyster fork</i> | : Garpu kerang |
| 11) <i>Dinner knife</i> | : Pisau daging |
| 12) <i>Fish knife</i> | : Pisau ikan |
| 13) <i>B&b knife</i> | : Pisau roti |
| 14) <i>Dessert knife</i> | : Pisau buah |
| 15) <i>Butter spreader</i> | : Pisau mentega |
| 16) <i>Serving spoon</i> | : Sendok pelayanan |
| 17) <i>Serving fork</i> | : Garpu pelayanan |
| 18) <i>Carving knife</i> | : Pisau ukir es balok/buah |
| 19) <i>Twister</i> | : Alat bakar roti |
| 20) <i>Sauce boat</i> | : Tempat saos |
| 21) <i>Gravi ladle</i> | : Sendok khusus kaldu |
| 22) <i>Soup ladle</i> | : Sendok sop untuk panci |

b. China-wares

Chinaware adalah peralatan makan yang terbuat dari porselen atau berfungsi, antara lain :

- | | |
|---|--------------------|
| 1) <i>Bread& butter (b&b) plate</i> | : piring roti |
| 2) <i>Demitasse cup</i> | : Cangkir kopi/teh |

- 3) *Demitasse saucer* : Lepek cangkir
- 4) *Soup bouillon plate* : Piring sop
- 5) *Dinner plate* : Piring hidangan pokok
- 6) *Toast plate* : Piring toast (roti bakar)
- 7) *Dessert plate/fruit saucer* : Piring dessert (buah)
- 8) *Salad plate* : Piring salad (lalapan)
- 9) *Soup tureen* : Bowl sop
- 10) *Bouillon cup* : Mangkop sop/soto
- 11) *Double egg cup* : Tempat telur double

c. *Expired hollow wares*

Peralatan-peralatan penyajian ini berbentuk bahan yang bisa terbuat dari kayu, akar, bambu, tanduk dan lain-lain :

- 1) *Wine basket*
- 2) *Round tray*
- 3) *Fruit basket*
- 4) *Wine stand dari kayu*
- 5) *Oil and vinegare bottle with stopper(plastic)*
- 6) *Bread basket*
- 7) *Rectangular tray*

d. *Glass-ware*

Berbagai jenis gelas yang digunakan sangat erat kaitannya dengan jenis minuman yang di jual ditempat tersebut. Kondisi gelas-gelas harus bersih, utuh dan harus berfungsi dengan baik. Kelompok ini adalah berbagai

macam gelas yang digunakan baik di restoran maupun di bar antara lain adalah :

- | | |
|--------------------------|--------------------------------|
| 1) <i>Cocktail glass</i> | 8) <i>Cardial glass</i> |
| 2) <i>Sherry glass</i> | 9) <i>Whisky sour glass</i> |
| 3) <i>Brandy glass</i> | 10) <i>Pilsner glass</i> |
| 4) <i>Beer glass</i> | 11) <i>Tankard glass</i> |
| 5) <i>Collin glass</i> | 12) <i>Zombie glass</i> |
| 6) <i>Whisky glass</i> | 13) <i>Old fashioned glass</i> |
| 7) <i>Highball glass</i> | 14) <i>Water goblet</i> |
| 8) <i>Milk jug</i> | 15) <i>Wine glass</i> |

8. Pengertian Pelayanan

Untuk memperoleh pengertian mengenai pelayanan, perlu perlu diketahui terlebih dahulu sifat serta karakteristik pelayanan, yaitu:

- a. Bersifat *intangibile* dan tidak dapat diukur
- b. Bersifat emosional dan rasional
- c. Bobot layanan tergantung kepada harapan penerima pelayanan
- d. Jasa di jual tapi tidak untuk dimiliki
- e. Merupakan proses segera
- f. Dipandang dan dirasakan secara berbeda-beda oleh setiap orang.

Maka berdasarkan itulah dapat diperoleh pengertian pelayanan yang berbeda dari dua sisi, yaitu dari sisi penerima pelayanan (*receiver*) dan sisi pemberi pelayanan (*provider*).

Pengertian dari sisi *receiver* adalah timbulnya rasa puas (*satisfied*) atau rasa tidak puas (*dissatisfied*), yang dialami pada waktu memperoleh atau mendapatkan sesuatu dari pihak atau orang yang memberikan pelayanan.

Pengertian dari sisi *provider* adalah adanya aktifitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan seseorang yaitu pihak yang dilayani.

9. Pengertian Standarisasi

Standarisasi adalah merupakan proses penentuan spesifikasi suatu produk (ukuran, bentuk, dan karakteristik lainnya). Perusahaan hanya memproduksi barang yang sesuai standar. Kecuali dalam situasi tertentu dengan bayaran yang berbeda

10. Pengertian *Sequence Of Service*

Adalah Susunan atau urutan – urutan bagaimana memberikan pelayanan yang benar kepada customer di suatu *restaurant*, berikut adalah beberapa pengertian menurut para ahli. Prosedur Umum Pelayanan *Sequence Of Service* di *Restaurant*. Menurut Wiwoho dalam bukunya Pengetahuan Tata Hidang (*Sequence Of Service*) (2008:35)

Prosedur umum pelayanan di restaurant adalah sebagai berikut:

a. Tamu Masuk

- 1) Disambut oleh *hostess* atau *headwaiter* dengan ucapan salam.
- 2) Tunjukkan meja yang diinginkan atau jika mungkin tanyakan sudah pesan sebelumnya.
- 3) Membantu tamu duduk dengan menggeser kursi kebelakang atau kesamping.

b. Tunjukkan Menu

- 1) Tunjukkan daftar makanan pilihan (*a'la carte*) dalam keadaan terbuka, utamakan wanita lebih dulu atau orang yang paling tua.
- 2) Tawarkan minuman pembuka (*aperitif*).
- 3) Sajikan air minum dingin, roti, dan mentega (sementara tamu memilih makanan).

c. Mengambil Pesanan

- 1) Berdiri disebelah kiri atau kanan tamu, dan sapa, “Tuan/Nnyonya, apakah sudah siap untuk memesan makanan?”
- 2) Dengarkan dengan baik dan tulis pesanannya pada buku pesanan (*order book*).
- 3) Menguasai dengan baik semua jenis makanan yang terdapat pada daftar makanan dan berikan saran bila tamu merasa bingung pada pilihannya (*suggestive selling*).

d. Mengulang Pesanan

- 1) Untuk menghindari kesalahan, tawari atau tunjukkan daftar minuman anggur. Bila tidak mau, ambil daftar makanannya (*Menu List*).
- 2) Daftar pesanan dibuat dalam tiga rangkap: asli untuk ke dapur, rangkap kedua untuk kasir, dan rangkap ketiga untuk *waiter* bersangkutan.

e. Menyajikan Makanan

- 1) *Waiter* bersangkutan yang harus menyajikan makanannya.

2) Perhatikan apakah makanan yang disajikan sesuai dengan pesanan.

f. Mengangkat Piring Kotor

Diangkat oleh waiter yang bersangkutan dibantu *busboy*

g. Tawarkan *dessert*

Jika tidak memesan, tawarkan minuman teh atau kopi.

h. Tunjukkan *bill*

Alasi dengan baki kecil khusus untuk *bill* tagihan

i. Tamu Meninggalkan *Restaurant*

Ucapkan terima kasih atas kedatangannya dengan harapan semoga kembali lagi.

Menurut Budiningsih (2009:94) dalam bukunya Restoran 3 (2009:94) tahapan prosedur pelayanan makanan dan minuman di coffee shop adalah sebagai berikut :

1. *Greeting the guest* (menyambut tamu).
2. *Seating the guest* (membantu tamu memilih meja atau tempat duduk yang disukainya).
3. *Pouring ice water* (menuangkan air minum atau air es)
4. *Taking order* (mencatat pesanan).
5. *Placing and picking up order* (memberikanpesanan tamu kebagian dapur dan membawanya ke meja tamu).
6. *Serving food and beverage* (menyajikan pesanan tamu di meja)
7. *Payment* (melayani pembayaran).

Menurut Mertayasa (2012:53-55) dalam bukunya *food and Beverage Service Operational* adalah sebagai berikut:

SEQUENCE OF SERVICE (Urutan Pelayanan Makanan di Restoran)

1. *Wellcoming the guest and greeting the guest*, adalah menerima tamu dan memberikan salam dengan baik, ramah dan sopan.
2. *Escorting the guest table*, adalah mengantar tamu ke mejanya dan menunjukkan meja tamu tersebut.
3. *Sitting the guest*, adalah mempersilakan tamu duduk dengan membantu menarik kursinya sedikit ke belakang dan kemudian mempersilakan duduk.
4. *Unfoled the guest napkin from the left side*, adalah membuka lap makan tamu dari sebelah kiri tamu dan diletakkan di pangkuan tamu.
5. *Pouring ice water*, adalah menuangkan air es ke dalam *water goblet glass* tamu dari sebelah kanan dengan menggunakan *water picture*.
6. Menyuguhkan roti (*served bread and butter*) dari sebelah kiri tamu, dan diletakkan di atas piring roti (*B&B Plate*).
7. *Presenting the drink list*, adalah menyuguhkan daftar minuman dan menjelaskan tentang minuman tersebut.
8. *Taking order for aperitif*, adalah mengambil pesanan tamu untuk minuman pembuka mendistribusikannya ke bar dan selanjutnya dihidangkan.
9. *Presenting the menu*, adalah menyuguhkan daftar makanan dan menjelaskan tentang makanan tersebut.

10. *Taking order for the food*, adalah mengambil pesanan makanan tamu dan selanjutnya didistribusikan ke dapur dan ke kasir.
11. *Adjustment cover*, adalah melengkapi alat makan yang ada di atas meja tamu dengan menggunakan round tray/plate yang disesuaikan dengan makanan pesanan tamu.
12. *Served the appetizer*, adalah menyuguhkan makanan pembuka dari sebelah kanan tamu, selanjutnya mempersilakan tamu makan (searah jarum jam).
13. *Clear up for appetizer*, adalah mengambil/mengangkat piring kosong makanan pembuka dari sebelah kanan tamu (atur alat makan diatas piring dengan baik)
14. *Served the soup*, adalah menyuguhkan *soup* (makanan berkuah) dari sebelah kanan tamu.
15. *Clear-up for the soup*
Adalah mengangkat *soup cup* kosong di depan tamu dari sebelah kanan tamu.
16. *Served the main course*, adalah menyuguhkan makanan pokok/utama dari sebelah kanan tamu dan selanjutnya di-clear-up.
17. *Clear-up the bread and butter plate*, adalah mengangkat piring roti tamu dari sebelah kiri tamu (*unclock wise*) dan tempat garam, merica, (*salt, pepper shaker*).
18. *Crumbing down*, adalah membersihkan meja tamu dari kotoran roti/makanan lainnya, dengan mempergunakan piring menengah (*dessert plate*) dan lap dari sebelah kiri tamu.

19. *Set-up the dessert cutleries*, adalah memasang alat makan untuk makanan penutup.
20. *Served the dessert from the right side*, adalah menyuguhkan makanan penutup dari sebelah kanan tamu dan mempersilahkan makan.
21. *Clear-up for dessert*, adalah mengangkat piring kotor di depan tamu dari sebelah kanan tamu.
22. Menawarkan kopi dan teh dengan baki bulat (*round tray*).
23. *Presenting the bill*, adalah menyuguhkan rekening pembayaran tamu, dialasi baki rekening (*bill tray*).
24. *Thanking the guest*, adalah mengucapkan terima kasih kepada tamu.

(Catatan :Air es bisa ditambah apabila *volume* air dalam gelas sudah berkurang, walaupun tidak diminta oleh tamu, mengecek kualitas dan kelengkapan makanan sebelum dihidangkan dan mengatur piring di tangan dengan baik dan benar.

1).

