

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Restoran

Menurut Marsum (2005), restoran adalah suatu tempat dan organisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makanan maupun minuman. Restoran juga ada yang berada di suatu hotel, kantor maupun pabrik, dan banyak juga yang berdiri sendiri diluar bangunan itu. Didalam bisnis ini terjadi semacam barter antara pembeli dan penjual dalam hal ini antara produk jasa dan uang.

1. Macam-macam Restoran

Menurut Marsum (2005), macam-macam restoran adalah sebagai berikut:

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 mereka inginkan, tiap-tiap makanan di dalam restoran 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 suatu susunan *menu* yang lengkap (dari hidangan pembuka sampai hidangan penutup) dan tertentu, dengan harga yang di tentukan pula.

c. *Coffee Shop* atau *Brasserie*

Coffe shop adalah suatu restoran yang pada umumnya berhubungan dengan hotel, suatu tempat dimana tamu bisa mendapatkan makan pagi, makan siang dan makan malam secara cepat dengan harga yang terjangkau dan pada umumnya sistem pelayanannya adalah dengan *American Service* dimana yang diutamakan adalah kecepatannya.

d. *Cafe*

Cafe adalah suatu restoran kecil yang mengutamakan penjualan *cake* (kue-kue), *sandwich* (roti isi), kopi dan teh. Pilihan makanannya terbatas dan tidak menjual minuman yang beralkohol.

e. *Canteen*

Canteen adalah restoran yang berhubungan dengan kantor, pabrik, atau sekolah, tempat dimana para pekerja dan pelajar bisa mendapatkan makan siang dan *coffee break*.

f. *Continental* Restoran

Continental restoran adalah suatu restoran yang menitik beratkan hidangan *continental* pilihan dengan pelayanan *elaborate* atau megah.

g. *Carvery*

Carvery adalah suatu restoran yang sering berhubungan dengan hotel dimana para tamu dapat mengiris sendiri hidangan panggang sebanyak mereka inginkan dengan harga hidangan yang sudah ditetapkan.

h. *Dining Room*

Dining room yang terdapat di hotel kecil, motel atau *inn*, merupakan tempat yang tidak lebih ekonomis daripada tempat makanan biasa. *Dining room* pada dasarnya disediakan untuk para tamu yang tinggal di hotel itu, namun juga terbuka bagi para tamu dari luar.

i. *Discotheque*

Discotheque adalah suatu restoran yang pada prinsipnya berarti juga tempat dansa sambil menikmati alunan musik. 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 macam-macam kripik dan ikan goreng, biasanya berupa ikan *cod*, dibungkus dalam kertas dan di bawa pulang. Jadi makanannya tidak dinikmati di tempat itu.

k. *Grill Room (Rotisserie)*

Grill Room 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 terjangkau yang dikelola oleh perorangan di tepi kota. Suasananya dibuat sangat dekat dan ramah dengan tamu-tamu, sedangkan hidangannya pun lezat-lezat.

m. *Night Club* atau *Super Club*

Night Club ialah suatu restoran yang pada umumnya mulai dibuka menjelang larut malam, menyediakan makan malam bagi tamu-tamu yang ingin santai.

n. *Pizzeria*

Pizzeria ialah suatu restoran yang khusus menjual *pizza*. Kadang-kadang juga berupa *spaghetti* serta makanan khas Italia yang lain.

o. *Pan Cake House*

Pan Cake House adalah suatu restoran yang khusus menjual *pan cake* serta *crepe* yang diisi dengan berbagai macam manisan didalamnya.

p. *Pub*

Pub pada mulanya merupakan tempat hiburan umum yang mendapat izin untuk menjual bir serta minuman beralkohol lainnya. Para tamu mendapatkan minumannya dari *counter* (meja panjang yang membatasi dua ruangan). Pengunjung dapat menikmatinya sambil berdiri atau sambil duduk di kursi. Hidangan yang tersedia berupa *snack* seperti *Pies* dan *sandwich*.

q. *Snack Bar*

Snack Bar adalah semacam restoran yang sifatnya tidak resmi dengan pelayanan cepat, dimana para tamu mengumpulkan makanan diatas baki yang diambil dari atas *counter* dan kemudian membawanya ke meja makan. Para tamu bebas memilih makanan yang disukainya. Makanan yang disediakan pada umumnya adalah *hamburger*, *sausages* dan *sandwich*.

r. *Specialty Restaurant*

Specialty Restaurant adalah restoran dengan suasana dan dekorasi seluruhnya disesuaikan dengan tipe khas makanan yang disajikan atau sesuai tema. Restoran-restoran semacam ini menyediakan masakan Cina, Jepang, India, Italia dan sebagainya. Pelayanannya sedikit banyak berdasarkan tata cara negara tempat asal makanan spesial itu.

s. *Terrace Restaurant*

Terrace Restaurant ialah suatu restoran yang terletak di luar 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 Restaurant*

Gourmet Restaurant ialah suatu restoran yang menyelenggarakan pelayanan makanan dan minuman untuk orang-orang berpengalaman luas dalam bidang rasa makanan dan minuman. Keistimewaan

restoran ini ialah makanan dan minumannya yang lezat-lezat, pelayanannya megah dan harganya cukup mahal.

u. *Family Type Restaurant*

Family Type Restaurant ialah suatu restoran sederhana yang menghadirkan makanan dan minuman dengan harga tidak mahal, terutama disediakan untuk tamu-tamu keluarga atau rombongan.

v. *Main Dining Room*

Main Dining Room ialah suatu restoran atau ruang makan utama yang pada umumnya terdapat di hotel-hotel besar, dimana penyajian makanannya secara resmi, pelan tapi pasti. Terikat oleh suatu peraturan yang ketat. Bisa mempergunakan pelayanan ala Perancis atau Rusia. Tamu-tamu yang hadir pun pada umumnya berpakaian resmi atau formal.

2. Jenis Pelayanan Makanan dan Minuman

a. *American Service*

American service adalah salah satu bentuk pelayanan yang dimana makanan sudah diporsikan atau disiapkan diatas piring. *American service* adalah salah satu pelayanan yang sering digunakan di hotel pada saat ini.

b. *French Service*

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 *guerdion* 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.

c. *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.

d. *English Service*

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*.

e. *Buffet Service*

pelayanan ini diataur dalam meja panjang hidangannya sesuai dengan komposisi menu *appetizer, soup, maincourse, dessert* dan para tamu harus mengambil sendiri

f. *Gueridon Service*

Pelayanan ini menggunakan kereta dorong menuntut keterampilan tinggi *waiter* dan harus menguasai pengetahuan hidangan secara khusus.

g. *Platter Service*

Pelayanan ini sering disebut juga *full silver service* dalam *service* ini *waiter* dituntut mempunyai keterampilan yang tinggi dalam menggunakan *clam* (sendok dan garpu besar untuk menggigit dan memindahkan makanan kepiring tamu).

h. *Family Service*

Service ini paling mudah dan paling cepat untuk dilaksanakan karena semua makanan diletakan diatas meja tamu dan para tamu mengambil sendiri sesuai selera.

i. *Counter atau Cafeteria Service*

Pelayanan ini lebih banyak digunakan dalam operasional restoran dengan makanan cepat saji, tamu mengambil makanan pada *counter* sedangkan di ujung *counter* harus membayarnya sesuai yang telah diambilnya.

j. *Snack Bar Service*

Pelayanan ini Mempunyai karakteristik sebagai berikut:

- a. Mempunyai meja atau *counter* yang membatasi antara petugas dengan tamu sebagaimana layaknya bar.

b. Makanan yang dihidangkan adalah makanan ringan (*snack*).

B. Pengertian *Waiter/ss*

Menurut Ir. Endar Sugiarto, MM dalam bukunya Pengantar Akomodasi dan Restoran 1998 menjelaskan bahwa *waiter* atau *waitress* ialah karyawan restoran hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi para pelanggan hotel secara *professional*.

Sedangkan ditinjau dari istilahnya maka *waiter* atau *waitress* berarti orang yang bertugas atau bekerja didalam bidang penyajian. Dalam hal ini makanan dan minuman atau setidaknya menyampaikan hidangan pada seseorang. *Waiter* atau *waitress* merupakan suatu jabatan yang terdapat dalam berbagai *outlet food and beverage department* seperti restoran, *room service*, bar dan *banquet*.

Seseorang *waiter* atau *waitress* melayani tamu yang makan dan minum di restoran, ia harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi tamu dan dapat dilakukan dengan berbagai cara seperti:

1. Penampilan diri *Waiter/ss*

Penampilan diri seseorang *waiter* atau *waitress* akan menentukan apakah pelayanan yang diberikan kepada tamu merupakan pelayanan yang berkualitas dan beretiket atau tidak. Oleh sebab itu, karyawan hotel secara keseluruhan, terutama yang memberikan pelayanan secara langsung kepada tamu, senantiasa dituntut dengan penampilan yang rapi dan menarik. Beberapa ketentuan mengenai penampilan yaitu:

a. Kebersihan badan (*Cleanlines of the body*) Kebersihan badan harus mendapat perhatian yang utama, badan yang kotor dan tidak terpelihara kebersihannya akan langsung merusak pelayanan yang diberikan kepada tamu. Untuk itu seseorang pramusaji harus mandi 3 kali sehari dan diusahakan menggunakan air hangat.

b. Kulit (*skin*)

Kesehatan dan kesegaran kulit harus mendapat perhatian yang utama. Kulit juga sangat menentukan nilai dan mutu pelayanan yang diberikan kepada tamu.

- 1) Harus banyak minum, makan buah-buahan, cukup tidur dan istirahat untuk menjaga kesehatan tubuh.
- 2) Laksanakan diet khusus untuk perawatan kulit
- 3) Segala macam penyakit kulit harus diberantas.

c. Rambut (*hair*)

Masalah rambut juga tidak boleh diabaikan begitu saja. Rambut ialah mahkota bagi diri dan harus dijaga kebersihannya, kesehatan dan kerapiannya.

- 1) Cuci rambut dengan *shampoo* yang serasi dalam waktu tertentu untuk menjaga kebersihan rambut.
- 2) Pergunakan minyak rambut, sisir dengan rapi. Rambut yang acak-acakan mencerminkana pribadi yang acak-acakan juga.
- 3) Bebaskan rambut dari kutu dan ketombe, jaga agara jangan sampai menimbulkan aroma atau bau yang tidak sedap.

- 4) Pria tidak dibenarkan memanjangkan rambut.
- 5) Dilarang menyisir rambut atau menggaruk-garuk kepala ditempat umum terutama didekat dapur, meja makan dan peralatan makan.
- 6) Dilarang memegang rambut atau kepala pada saat melayani tamu.
- 7) Bagi wanita dibenarkan memanjangkan rambut hingga atas bahu. Tetapi jika dipanjangkan lebih dari sebatas bahu dengan alasan pribadi maka rambut harus ditutup dengan *hair nett*.

d. Kumis dan Jenggot (*Beard and Moustachi*)

Bagaimana juga *service* yang diberikan kepada tamu akan bernilai lebih baik jika karyawan yang memberikannya tidak memelihara kumis dan jenggot. Oleh sebab itu memelihara kumis dan jenggot dilarang sama sekali.

e. Tangan dan Kuku (*Hands and Nails*)

- 1) Kuku dan tangan harus bersih untuk menjamin kebersihan pelayanan yang diberikan kepada tamu.
- 2) Harus mencuci tangan sehabis merokok atau keluar dari *refreshing room* atau *toilet*.
- 3) Seorang karyawan tata hidangan makanan tidak boleh memelihara dan memanjangkan kuku. Ujung kuku kaki harus dipotong rapi dan tidak kelihatan kotor.
- 4) Pelihara kesehatan kulit telapak tangan, pergunakan jeruk nipis untuk mencuci tangan agar kulit menjadi lembut dan halus.
- 5) Jari tangan jangan ada kesan nikotin bagi yang merokok.
- 6) Hindari pemakaian cat kuku yang keras.

f. Mulut dan Gigi (*Mouth and Teeth*)

Bagian ini merupakan bagian terpenting dan tidak boleh dianggap remeh. Hal ini disebabkan karena setiap karyawan akan berhadapan dengan setiap tamu, atasan dan juga teman kerja.

- 1) Sikatlah gigi minimal 3kali dalam sehari dengan menggunakan pasta dan sikat gigi yang serasi.
- 2) Sering berkumur-kumur apalagi jika berjam-jam tidak makan sesuatu.
- 3) Makanlah dengan teratur, kesehatan perut akan berhubungan dengan rongga mulut.

g. Kaki, kaus kaki dan sepatu (*Feet, Stocking and Shoes*)

Kebersihan dan kesegaran kaki haruslah dipelihara secara cermat. Kaus kaki tidak boleh dipergunakan secara panjang sehingga menimbulkan bau kotoran busuk.

- 1) Pakai *talcum powder* pada telapak kaki supaya tetap segar meskipun banyak berjalan atau berdiri.
- 2) Pada waktu malam hari, ganjalah betis dan tumit dengan bantal sehingga ketinggiannya melebihi kepala, dengan cara demikian peredaran darah akan berjalan lancar dan akan mengurangi keletihan dan jari kaki tidak cepat rusak.
- 3) Hindari pemakaian sepatu yang ujung nya lancip agar tidak menimbulkan keletihan.

- 4) Bahan sepatu harus terbuat dari kulit yang berwarna gelap, selalu disemir sehingga bersih dan mengkilap.
- 5) Selalu perhatikan telapak sepatu, apakah ada sepatu yang menonjol.
- 6) Wanita dilarang memakai sepatu yang bertumit tinggi ketika sedang bertugas. Dianjurkan memakai *stocking* yang sama dengan warna kulit.

h. Emas dan Perhiasan (*Gold and Jewelry*)

- 1) Dilarang memakai perhiasan secara menyolok.
- 2) Karyawan wanita dilarang memakai *ear ring* ketika bertugas.
- 3) Hindari segala bentuk penampilan menyolok ketika bertugas.

i. Pakaian Seragam (*Uniform*)

Perusahaan yang baik akan selalu memperhatikan *uniform* yang akan diberikan kepada karyawan dalam periode yang telah ditentukan, karena *uniform* ini dianggap sebagai cermin dari perusahaan. Melalui *uniform* akan dilihat bagaimana corak manajemen perusahaan tersebut. Oleh sebab itu para karyawan harus memperhatikan ketentuan tentang *uniform* yaitu:

- 1) Pakaian seragam yang diberikan harus dan hanya dipakai dalam kerja.
- 2) Harus merasa bangga dengan *uniform* tersebut.
- 3) *Uniform* harus senantiasa dirawat secara baik agar tetap rapi, bersih dan tahan lama.
- 4) Pakaian dinas harus dikenakan dengan baik dan benar.
- 5) *Waiter* harus memakai dasi kupu-kupu.

2. Pelayanan Dalam Menghadapi Tamu

Menurut Sihite (2000), urutan pelayanan dalam menghadapi tamu adalah sebagai berikut:

a. *Greeting*

Salam yang baik hormat dengan penuh perhatian.

b. Mengantar Tamu ke Tempat Duduk

Setiap tamu yang memasuki dining room harus diterima oleh head waiter atau captain dengan ramah dan menyenangkan serta diantarkan ketempat duduk dengan sopan.

c. Bila tamu tidak dapat tempat duduk berhubung padatnya tempat, maka tamu tersebut harus disuggest agar bisa menunggu di bar sampai ada meja yang kosong, ataupun dengan cara lain agar tamu tidak kecewa dan restoran tidak kehilangan tamu.

d. Menarik kursi, prioritas pertama adalah wanita, kedua anak dengan umur 2 sampai 8 tahun, ketiga invalid, keempat tamu penting, kelima tertua.

e. Mendorong kursi (perlahan) ke arah dalam saat tamu akan duduk.

f. Captain menyerahkan menu kepada tamu hendaknya dia menanyakan dengan cara yang sopan.

g. Menyerahkan menu dalam keadaan terbuka dari sebelah kanan tamu, bila berdua maka penyerahan menu dilakukan (terlebih dahulu) terhadap wanita.

h. Menulis order pada order slip dari sebelah kanan tamu.

- i. Bila berdua, pria dahulu (penawaran pertama untuk penyusunan menu terkecuali atas permintaan tamu untuk mendahulukan si wanita) kalau lebih dari dua orang yang pertama host atau boss duluan, yang kedua wanita muda diantara tamu, dan yang ketiga pria muda diantara tamu.

Sedangkan menurut Arief (2005), pelayanan dalam menghadapi tamu diuraikan sebagai berikut:

- a. *Greeting the guest*

Penyambutan tamu-tamu yang datang ke restoran.

- b. *Walking Guest*

Walking Guest adalah tamu yang datang langsung tanpa mengadakan pemesanan tempat/makanan sebelumnya

- c. *Reservation Guest*

Reservation Guest adalah tamu yang memesan beberapa hari sebelumnya melalui telepon, faximile, letter, dan directly atau datang sendiri ke hotel atau restoran untuk memesan tempat dan menu makanan yang diinginkan.

Tamu-tamu yang membuat reservation harus dicatat datanya secara lengkap dalam buku reservasi yang meliputi:

- a. Day and date (hari dan tanggal) kedatangannya.
- b. Guest name (nama tamu yang bersangkutan).

- c. Number of Cover (jumlah tamu) yang akan datang.
- d. Time of Service (jam pelayanan) yang diinginkan.

Menurut Arief (2005) pengertian *Apperance* (penampilan secara keseluruhan) sebagai berikut : waiter atau waitress dalam tugasnya sehari-hari berhubungan dengan makanan dan minuman, karena berhubungan dengan makanan dan minuman, waiter dan waitress dituntut untuk menjaga kebersihan diri pribadi, lingkungan dan kesehatannya. Terutama kebersihan tangan harus di perhatikan. Tangan merupakan matarantai yang turut menentukan keselamatan para tamu. Karena berhubungan dengan tamu dan karyawan-karyawan dari bagian lain yang erat hubungannya seperti dapur, bar, kasir, housekeeping, engineering dan sebagainya. Maka waiter atau waitress dituntut untuk kerapihan, kebersihan, keramah tamahan, sopan-santun, serta pribadi yang mulia. Human relation yang baik harus kita jaga demikian juga kesediaan melayani tamu. Waktu tamu masuk kedalam ruang makan, maka keadaan ruang makan sudah harus rapi, bersih, teratur, udaranya segar, dan nyaman, serba menyenangkan.

3. Sikap dan Tingkah Laku *Waiter/ss*

Menurut Arie (2005) sikap pembawaan dan tingkah laku sebagai karyawan hotel khususnya bagi para *waiter* harus dijaga dan dipelihara. Karyawan harus senantiasa bersikap lebih terampil dan cekatan serta senantiasa dalam keadaan siap sedia dalam menyediakan pelayanan. Harus selalu dalam keadaan rapi. Karyawan perlu sesekali mengontrol penampilannya di kaca yang disediakan oleh pihak hotel.

Setiap karyawan harus selalu bersikap siap sedia dan ramah terhadap tamu hotel. Penampilannya yang selalu tersenyum dalam keadaan bagaimanapun juga akan membawa arti yang sangat banyak bagi diri karyawan tersebut, bagi tamu hotel, relasi hotel, bagi pimpinan dan teman sekerja.

Seorang karyawan hotel dituntut untuk memiliki sikap yang toleran, yaitu mampu berpikir dan mempertimbangkan segala sisi dan kepentingan orang lain, bukan dari sisi kepentingan individu pribadinya. Ia juga harus mempunyai rasa tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaannya.

- a. Gaya bicara yaitu untuk dapat menimbulkan daya tarik kepada lawan bicara, maka *waiter* harus memiliki gaya berbicara. Misalnya dengan anggota badan, dari mimik muka atau campuran dari gerak tangan dan suara.
- b. Sikap badan yaitu sikap badan sewaktu berbicara dapat memberikan daya tarik bagi percakapan yang dilakukan. Sikap badan dapat menghidupkan suasana sehingga antara pembicara dan lawan terdapat suasana penuh keakraban.
- c. Sopan santun yaitu sesuatu yang sangat *essensial* dalam berhadapan dengan tamu ialah disiplin pribadi dari karyawan atau *waiter/s*.

4. Tugas dan Tanggung Jawab Waiter/ss

Menurut Arief (2005) dijelaskan bahwa tugas utama seorang *waiter* atau *waitress* ialah melayani tamu yang akan makan dan minum di restoran.

Disamping tugas pokok tersebut juga harus melaksanakan yang berhubungan dengan tugas utama yaitu:

- a. Mempersiapkan *service equipment*.
- b. Melaksanakan *table set-up* dan *clear up*.
- c. Menukar *lena* yang kotor ke *lena room*.
- d. Mengambil barang-barang ke gudang.
- e. Mengambil pesanan tamu.
- f. Menyajikan pesanan kepada tamu.

Selain itu juga harus bertanggung jawab atas kebersihan dan keselamatan dirinya dan tempat kerjanya, dan keamanan kerjanya. Tanggung jawab yang lain seperti :

- a. Bertanggung jawab kepada *head waiter*.
- b. Bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian *area* kerja dan bar.
- c. Bertanggung jawab atas inventaris peralatan dan perlengkapan pelayanan.

5. Fungsi Waiter/ss

Menurut Arief (2005) Salah satu fungsi *waiter/s* adalah sebagai penyaji hidangan dimana tamu akan dibantu oleh *waiter/s* dalam memilih *menu* serta

menjelaskan dari pada *menu-menu* yang disediakan oleh hotel. Sehingga tamu merasa lebih mudah dalam memesan menu yang akan dipesan.

6. Formulasi Sikap Pelayanan *Waiter/ss*

Menurut Arief (2005) ada tiga pokok kaidah pelayanan yang sangat mendasar dimana antara yang satu dengan yang lainnya saling memiliki dan saling keterkaitan, yaitu :

1. Persiapan Pelayanan

Persiapan pelayanan yang dimaksud disini bukan dalam arti yang sempit yaitu mempersiapkan hidangan untuk disajikan, tetapi persiapan dalam arti luas, yaitu persiapan mental dan fisik penyaji serta berbagai piranti kerja yang mendukung terciptanya kelancaran pelayanan.

Dengan demikian persiapan pelayanan dalam skala luas dapat dikelompokkan menjadi tiga macam yaitu:

a. Persiapan Fisik

Persiapan fisik penting dilakukan *waiter/s* sebelum melaksanakan tugas, *waiter* tidak akan bisa memberikan layanan tanpa fisik yang siap.

Diantara persiapan fisik tersebut adalah:

1) Berpakaian rapi, pantas, dan benar.

- 2) Menampilkan raut muka yang jernih serta menunjukkan keceriaan.
- 3) Sikap tubuh lentur dan luwes.
- 4) Sopan dan ramah tampil melalui air muka dan sikap tubuh.
- 5) Menunjukkan kondisi sehat jasmani.
- 6) Sikap siap untuk bekerja.

Sehubungan dengan penjagaan kesehatan ini *waiter* perlu menjaga agar tidak larut dalam pekerjaan, mengatur tempo emosional serta menghindari makanan yang terlalu banyak mengandung lemak. *Waiter/s* juga harus berupaya menghindarkan stres. Caranya ialah selalu menikmati pekerjaan dan menghitung berkah yang diperoleh dari pekerjaan tersebut.

Persiapan fisik yang benar akan menyebabkan *waiter/s* dapat memberikan pelayanan yang prima kepada tamu-tamunya.

b. Persiapan Mental

Dalam rangka mempersiapkan mental agar dapat melakukan pekerjaan dengan baik, *waiter* harus memelihara konsentrasi, selalu percaya diri dan merasa bangga dengan tugas-tugasnya. Ia juga harus menjauhkan *complain* serta masalah-masalah pribadi ketika akan bekerja.

Waiter atau *waitress* perlu memelihara konsentrasi pemikirannya agar perhatiannya mengarah terhadap pekerjaan yang akan dilakukan. Agar pemusatan pemikiran dapat dilakukan dengan sempurna beberapa hal perlu menjadi pedoman, antara lain:

- 1) Menganggap pekerjaan adalah sebagai *hobby*
- 2) Semua yang dimiliki diperoleh dari kerja tersebut.
- 3) Pekerjaan yang dilakukan itu merupakan ibadah.

c. Persiapan alat bantu

Yang dimaksud dengan alat-alat bantu segala macam peralatan yang dipergunakan dalam bekerja seperti:

- 1) Alat tulis menulis
- 2) Alat-alat makan minum
- 3) Alat-alat penyajian

C. Pengertian SOP (Standar operasional Prosedur)

Menurut Purnamasari (2015:13) SOP adalah prosedur kerja yang dibuat secara detail dan terperinci bagi semua karyawan untuk melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan misi, visi, dan tujuan suatu lembaga, instansi, atau lembaga. Dan Ekotama (2015:41) mengatakan bahwa standard operating procedure (SOP) dibuat untuk menyederhanakan proses kerja supaya hasilnya optimal tetapi efisien.

Dari teori-teori diatas, dapat disimpulkan bahwa manfaat Standard Operating Procedure (SOP) adalah sebagai landasan atau pedoman dalam menjalankan tugas, alat ukur kinerja, dan juga dapat memberikan rasa percaya diri karyawan dalam melakukan setiap langkah kerja.

Purnamasari (2015:13) mengatakan bahwa hal-hal yang perlu ada di dalam SOP yaitu seperti tertera di bawah ini.

1. Konsistensi

Karena SOP sebagai suatu ketetapan atau prosedur kerja maka harus konsisten. Oleh karena itu, semua yang terlibat di dalamnya harus mempunyai kedisiplinan yang tinggi. Tanpa kedisiplinan konsistensi tidak akan pernah tercapai.

2. Efisiensi

Di dalam SOP harus ada unsur efisiensi. Karena semua aktivitas kerja diharapkan dapat melaksanakan secara cepat, cermat, dan tepat sesuai dengan tujuan atau hasil yang ingin diraih. Ketika terjadi kerugian, langsung bisa di cek dari efisiensi sumber daya yang dimaksudkan.

3. Meminimalkan Kesalahan

SOP menjadi panduan pasti atau prosedur kerja yang membimbing para karyawan agar bekerja secara sistematis. Oleh karena sistematis yang jelas ini, karyawan diharapkan tidak membuat kesalahan yang berakibat fatal bagi instansi atau perusahaan yang terkait. Melalui SOP diharapkan para karyawan dapat meminimalkan kesalahan.

4. Penyelesaian Masalah

Kadang kala konflik bisa saja terjadi, misalnya dengan sesama karyawan, karyawan dengan supervisor, karyawan dengan pimpinan dan sebagainya. Konflik bisa menjadi berkepanjangan dan seakan-akan tidak ada yang menjadi penengah untuk menyelesaikan konflik tersebut. Jika dikembalikan ke SOP yang telah disusun secara tepat maka kedua belah pihak yang sedang berkonflik harus tunduk terhadap SOP tersebut sehingga konflik pun dapat segera diatasi dengan mudah dan dicari jalan keluarnya.

5. Perlindungan Tenaga Kerja

Dalam hal ini SOP dimaksudkan untuk melindungi para karyawan yang berkaitan dengan persoalan karyawan, seperti sikap loyalitas karyawan terhadap perusahaan dan karyawan sebagai individu secara personal. SOP memberibatas yang jelas secara sistematis agar kedua hal tersebut tidak tercampur aduk dan menimbulkan persoalan yang sulit diatasi.

6. Peta kerja

SOP yang dibuat bisa sebagai pola dimana semua aktivitas yang dilakukan sudah tertata secara rapih dan dijalankan didalam pikiran masing-masing sebagai suatu kebiasaan yang pasti. Melalui SOP, pola kerja menjadi lebih fokus dan tidak melebar kemana-mana. Hal ini akan sangat membantu dalam kemajuan perusahaan. Selain itu peta kerja yang jelas akan mendukung aktivitas lebih disiplin.

7. Batasan Pertahanan

SOP bisa diibaratkan seperti benteng pertahanan yang kokoh. Kerena secara procedural semua aktivitas institusi ataupun perusahaan sudah tertera dengan sangat jelas. Karena itu, bila ada inspeksi-inspeksi yang datangnya dari luar harus melewati beberapa prosedur, tidak bisa langsung menuju ke bagian departemen atau bagian tertentu.