

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengetian Hotel

Menurut Arief (2005) Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum.

Sedangkan pengertian hotel menurut Sulastiyono (1999) adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang – orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan sejumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

B. Restoran

1. Definisi restoran

Menurut Arief (2005) restoran adalah suatu industri yang tidak terbatas, yaitu industri yang melayani makanan dan minuman pada semua orang yang jauh dari rumahnya, maupun yang dekat dengan rumahnya.

Sedangkan menurut Marsum (2005) berpendapat bahwa restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada tamunya baik berupa makan maupun minum.

Restoran selain memberikan pelayanan terhadap tamu, restoran juga bertujuan untuk bisnis atau mencari keuntungan, memberikan kepuasan terhadap tamu juga merupakan tujuan operasi restoran yang utama. Bisnis ini tidak akan berjalan mulus jika petugas-petugas yang memberikan pelayanan tidak diseleksi secara cermat, dididik dan dilatih dengan baik, diajar berkomunikasi serta dipersiapkan dengan kesungguhan hati.

Karena pelayanan yang diberikan berkecimpung didalam produk jasa, dimana yang dihadapi adalah manusia, yakni tamu-tamu, bukan benda mati seperti buku, kertas serta pensil sebagaimana layaknya yang dihadapi oleh pegawai kantor pada umumnya, maka karyawan restoran pun bisa harus menyesuaikan diri serta beradaptasi terhadap lingkungan yang ada yaitu dunia jasa.

Marsum (2005) juga menyatakan bahwa restoran adalah salah satu tempat yang berada didalam hotel yang menghasilkan uang, oleh karena itu karyawan yang berada di dalam restoran tersebut harus tahu pasti bagaimana mengelolanya, bagaimana cara membuat tamu-tamu senang dan puas sehingga mereka selalu berkeinginan untuk menjadi langganan direstoran tersebut.

Banyak hal yang harus diketahui, banyak usaha dan upaya yang harus ditempuh agar tujuan operasi restoran dapat terwujud dengan baik. Jadi restoran bisa juga didefinisikan sebagai suatu bisnis yang direncanakan dengan baik yang ditujukan untuk suatu tujuan tertentu, berdasarkan bagaimana kita mengelolanya, mengerjakannya, dan bagaimana kita mendapatkannya.

2. Klasifikasi restoran

Adapun menurut Soekresno (2001) Klasifikasi restoran dapat dilihat dari pengolahan dan sistem penyajian terdiri dari 3 (tiga) klasifikasi yaitu :

a. *Formal Restoran*

Pengertian formal restoran adalah industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan pelayanan eksklusif.

Ciri – ciri restoran formal :

- 1) Penerimaan pelanggan dengan sistem pemesanan tempat terlebih dahulu.
- 2) Para pelanggan terikat dengan menggunakan pakaian formal.
- 3) Menu pilihan yang disediakan adalah menu *classic*/ menu eropa populer.
- 4) Sistem penyajian yang digunakan ialah *Russian Service*/ *French Service* atau Modifikasi dari kedua *table service* tersebut.
- 5) Disediakan ruangan *cocktail* selain ruangan jamuan makan digunakan sebagai tempat untuk minum yang beralkohol sebelum makan.
- 6) Dibuka untuk pelayanan makan malam atau makan siang, namun tidak menyediakan makan pagi.
- 7) Menyediakan berbagai merk minuman bar secara lengkap, khususnya *wine* dan *champagne* dari berbagai negara penghasil *wine* didunia.
- 8) Menyediakan hiburan *live music* dan tempat untuk melantai dengan suasana yang romantis dan eksklusif.

- 9) Harga makanan dan minuman relatif tinggi dibanding harga makanan dan minuman di restoran *informal*.
- 10) Penataan meja dan kursi memiliki *area service* yang lebih luas untuk dapat dilewati *gueridon* (meja dorong).
- 11) Tenaga relatif banyak dengan standart kebutuhan satu *waiter/ss* untuk melayani 4-8 tamu.

b. *Informal Restoran*

Pengertian informal restoran adalah industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan lebih mengutamakan kecepatan pelayanan, kepraktisan dan percepatan frekuensi yang silih berganti pelanggannya.

Ciri – ciri Restoran *Informal* :

- 1) Harga makanan dan minuman relatif murah.
- 2) Penerimaan pelanggan tanpa sistem pemesanan tempat.
- 3) Para pelanggan yang datang tidak terikat mengenakan pakaian formal .
- 4) Sistem penyajian makanan dan minuman yang digunakan adalah *American Service/ready on plate* bahkan *self service* ataupun *counter service*.
- 5) Tidak menyediakan hiburan *live music*.
- 6) Penataan meja dan kursi cukup rapat antara satu dengan yang lainnya.

- 7) Daftar menu oleh *waiter/ss* tidak dipresentasikan kepada tamu/pelanggan namun dipampang di *counter/langsung* disetiap meja makan untuk mempercepat proses pelayanan.
- 8) Menu yang disediakan sangat terbatas dan membatasi menu-menu yang relatif cepat selesai dimasak.
- 9) Jumlah tenaga relatif sedikit dengan standart kebutuhan, 1 (satu) *waiter/ss* untuk melayani 12-16 tamu.

c. *Specialities Restoran*

Pengertian *specialities* restoran adalah industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan menyediakan makanan khas dan diikuti dengan syarat penyajian yang khas dari suatu negara tertentu.

Ciri – ciri Restoran *Specialitis* :

- 1) Menyediakan sistem pemesanan tempat.
- 2) Menyediakan menu khas suatu negara tertentu, populer dan disenangi banyak pelanggan secara umum.
- 3) Sistem penyajian disesuaikan dengan budaya negara asal dan dimodifikasi dengan budaya internasional.
- 4) Hanya dibuka untuk menyediakan makan siang dan makan malam.
- 5) Menu *a'la carte* dipresentasikan oleh *waiter/ss* kepada pelanggan.
- 6) Biasanya menghadirkan *live music* khas negara asal.

- 7) Harga relatif tinggi dibanding *informal restaurant* dan lebih rendah dari pada *formal restaurant*.
- 8) Jumlah tenaga *service* sedang, dengan standart kebutuhan *waiter/ss* untuk melayani 8-12 tamu.

3. Jenis restoran

Adapun jenis-jenis restoran yang perlu diketahui menurut Arief (2005), Beberapa diantaranya ialah :

a. *Coffee Shop*

Yaitu restoran yang menyediakan dan menghadirkan makanan dan minuman dengan *service informal*, tapi lebih cepat dalam pelayanannya karena umumnya makanan sudah *ready to serve* dan tidak menghadirkan *Full Course Dinner* atau jamuan makanan resmi.

b. *Canteen*

Yaitu restoran yang menyediakan makanan kecil atau *refreshment*, atau aslinya restoran ini berada di dalam *Camp Militer*.

c. *Café*

Yaitu sama dengan restoran, yang fungsinya sebagai tempat makan dan minum untuk umum (*Public Dinning Place*).

d. *Cabaret* atau *Night Club*

Yaitu restoran yang mengadakan suatu pertunjukan (hiburan malam), disamping menjual makanan dan minuman.

e. *Cafeteria*

Yaitu restoran yang tamunya mengambil makanan/minuman sendiri (*Self Service Restaurant*), dan makanan diatur di meja *service (display)*, harga makanan menurut apa yang diambil atau *charge* menurut jenis hidangan yang diambil tamu.

f. *Chop Steak atau Steak House*

Yaitu restoran yang khusus menjual *special Steak atau Chop*.

g. *Coffee Pot*

Yaitu restoran kecil yang tidak terlalu *formal* dalam *service* dengan harga yang cukup murah berada di tepi jalan (model warung kopi ala Tegal)

h. *Bistro*

Yaitu restoran kecil ala Perancis (*Small French Restaurant*).

i. *Dilicatessent*

Yaitu *special* restoran yang menjual *Delicatessent Food*, seperti : *Sausage, Bacon, Ham* dan sebagainya.

j. *Dinner* atau kereta makan

Yaitu restoran yang berada di atas kereta api yang berbentuk lokomotif yang menyediakan makanan dan minuman ala' *informal service*.

k. *Drive Inn*

Yaitu restoran yang berada di dalam lingkungan *Drive inn Theatre* (teater mobil), yang menghadirkan makanan dan minuman diantar

ke mobil penonton teater, kadang-kadang hanya menjual makanan kecil seperti *hotdog*, *sandwich*, *ice cream* dan sebagainya.

l. *Grill Restaurant*

Yaitu special restoran yang khusus menjual *Steak* atau *Chops*, dimana hidangan tersebut dibakar menurut selera tamu (*cook to order*).

m. *Lunch Wagon atau Wagon Restoran*

Yaitu restoran dorong yang menggunakan kereta dorong atau mobil, yang biasanya digelar di tempat-tempat keramaian dan menghadirkan makanan kecil seperti : bakso, sate, mie ayam, mie goreng dan sebagainya.

n. *Rathskeller*

Yaitu restoran ala German yang berada atau dibangun di bawah tangga jalan atau jembatan di bawah jalan.

o. *Rotisserie*

Yaitu restoran dimana tempat pembakaran daging dapat dilihat oleh tamu yang memesan.

p. *Tavern*

Yaitu restoran kecil yang menjual *beer* dan *wines*.

q. *Common*

Yaitu restoran yang menghadirkan makanan untuk orang banyak dalam suatu meja panjang, biasanya terdapat pada institusi atau kamp-kamp militer.

C. Pelayanan Makanan dan Minuman

1. Definisi pelayanan

Pelayanan menurut Marsum (2005) adalah sebagai berikut :

S mile for everyone

E xcellent in everything we do

R earching out to every guest as special

V iewing every guest as special

I nviting guests to return

C reating a warm atmosphere

E ye contact that shows we are.

2. Tipe pelayanan makanan

Marsum (2005) juga menyatakan bahwa tipe-tipe dasar pelayanan dibagi menjadi empat macam, yaitu :

a. *Table Service*

Yaitu sistem pelayanan dimana para tamu duduk dikursi dengan menghadap meja makan, dan makanan maupun minuman disajikan oleh seorang *Waiter/ss* restoran tersebut. *Table service* atau yang biasa disebut dengan layanan meja pada umumnya dapat dibedakan menjadi empat kategori, seperti yang dituliskan Marsum (2005) didalam bukunya, yaitu :

1) *French Service*

Pelayanan ini menyajikan makanan utama secara utuh, bila tamu telah memilih bagian dari hidangan makanan yang disukai,

kemudian dipotong-potong oleh *waiter/ss* yang telah ahli, serta disajikan oleh *waiter/ss* langsung diatas piring tamu.

2) *Russian Service*

Pelayanan ini sudah siap saji dari dapur dengan menggunakan piring (*platter*), tapi sudah dipotong-potong, dan sesampainya di restoran dipertujukan/ditawarkan kepada tamu, jika tamu setuju/berminat maka langsung disajikan oleh *Waiter/ss*.

3) *American Service*

Pelayanan ini sudah diatur dalam dapur dan diletakkan diatas piring dan dibawa oleh *Waiter/ss* ke restoran dan langsung dihidangkan kepada tamu.

4) *English Service*

Pelayanan ini sering digunakan oleh keluarga bangsawan Inggris, makanan tersedia diatas meja dan diatur oleh nyonya rumah dalam piring.

b. *Counter Service*

Ialah suatu sistem pelayanan dimana para tamu yang datang kemudian duduk di *counter*. Apabila makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu sudah siap, maka langsung disajikan diatas *counter*.

c. *Self Service* atau *Buffet Service*

Self Service atau kadang juga disebut *buffet service* adalah suatu sistem pelayanan dimana semua menu makanan secara lengkap dari hidangan pembuka, *soup*, hidangan utama, hidangan penutup dan sebagainya telah

ditata dan dihidangkan diatas meja panjang atau meja prasmanan dan tamu bebas memilih serta mengambil sendiri hidangan sesuai dengan selera masing-masing.

d. *Carry Out Service atau Take Out Service*

Ialah suatu sistem pelayanan dimana tamu datang untuk membeli makanan yang sudah disiapkan terlebih dahulu, dibungkus dalam *box* atau kotak untuk bisa dibawa pulang.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi jenis pelayanan makanan

Adapun menurut Sihite (2005), jenis-jenis pelayanan makanan dapat dilaksanakan dengan berbagai macam cara tergantung dari beberapa faktor, yaitu :

a. Jenis Restoran

Semua jenis restoran memiliki karakteristik masing-masing, demikian juga dengan tipe pelayanannya pasti akan berbeda antara satu sama lain. Seperti restoran mewah dengan menu yang mahal juga pasti akan berbeda dengan cafeteria atau *coffee shop*.

b. Waktu bukanya restoran

Jenis pelayanan yang diterapkan pada sebuah restoran dapat dilihat dari pelaksanaan pelayanan yang ada di restoran dan beberapa lama tamu-tamu berada di restoran untuk dapat menikmati hidangannya.

c. Fasilitas ruangan yang tersedia

Semakin lama waktu yang digunakan melayani tamu akan semakin lama juga tamu tersebut berada di dalam restoran. Dengan demikian berarti meja tersebut tidak bisa kita jual dengan segera, tetapi jika waktu yang digunakan untuk melayani tamu tersebut bisa lebih cepat, maka tamu akan lebih cepat meninggalkan restoran sehingga meja yang ditinggalkannya dapat lebih cepat juga untuk di-isi oleh tamu-tamu lain.

d. Jenis dan harga hidangan yang disajikan

Menu yang sederhana dengan harga yang sederhana akan terasa janggal jika disajikan dengan gaya dan pelayanan yang mewah, begitupun sebaliknya bila menu yang mewah serta mahal akan terasa janggal jika dihidangkan dengan cara yang cukup sederhana.

e. Peralatan yang tersedia

Kelengkapan peralatan akan mempengaruhi jenis pelayanan yang digunakan, karena berbagai macam pelayanan menggunakan peralatan yang berbeda tergantung dari jenis hidangan yang disajikan.

f. Keterampilan dan kemampuan pramusaji

Pelayanan yang terbaik dilakukan untuk melaksanakan jenis pelayanan tertentu. Dan pastinya diperlukan tenaga-tenaga dengan keterampilan khusus. Dengan demikian maka sebelum menerapkan suatu jenis pelayanan perlu diketahui terlebih dahulu tingkat keterampilan atau keahlian pramusaji dan disesuaikan dengan keahlian yang dibutuhkan pekerjaannya.

D. Waiter/ss

1. Definisi *waiter/ss*

Marsum (2005) menyatakan bahwa *waiter/ss* adalah seorang karyawan yang bertugas untuk menunggu tamu-tamu yang akan datang ke restoran, menyambut tamu dengan baik, ramah, dan nyaman mengambil makanan dan minuman, menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan untuk tamu berikutnya.

2. Syarat fisik dan *non* fisik

Adapun syarat fisik dan non fisik menurut Soekresno (2004) yang harus dimiliki seorang *waiter/ss* ialah :

a. Syarat Fisik

- 1) Pendengaran normal
- 2) Gigi dan kuku terawat baik
- 3) Tidak mempunyai penyakit menular
- 4) Tidak cacat fisik
- 5) Penampilan rapi
- 6) Badan tegap, tidak membungkuk dan tidak loyo
- 7) Berpakaian rapi dan selalu memakai *uniform* (seragam)
- 8) Selalu mengenakan atribut yang telah diterapkan manajemen seperti *name tag*, simbol perusahaan dan lain-lain.
- 9) Mengenakan sepatu warna hitam dan selalu tersemir mengkilap
- 10) Tidak memakai perhiasan yang berlebihan

- 11) Khusus wanita, *make up* disesuaikan dengan kondisi
- 12) Untuk wanita yang berambut panjang, harus terikat rapi kebelakang
- 13) Bebas bau badan dan bau mulut
- 14) Khusus pria, tidak memelihara kumis dan jenggot
- 15) Untuk pria, rambut tidak boleh gondrong

b. Syarat Non Fisik

- 1) Sehat rohani, tidak mengalami gangguan atau kekacauan mental dan emosional, tidak stress atau frustrasi
- 2) Mampu berkomunikasi dengan bahasa yang dimengerti satu sama lain
- 3) Bersikap ceria dan murah senyum
- 4) Sabar, jujur, dan berdisiplin dalam situasi dan kondisi apapun
- 5) Tanggap, terampil, dan cermat dalam bertindak
- 6) Mudah bergaul
- 7) Mampu dengan cepat memahami maksud orang lain
- 8) Berpengalaman luas tentang produk makanan dan minuman yang dijual
- 9) Menguasai teknik kerja sesuai petunjuk pelaksana yang telah ditetapkan manajemen
- 10) Memiliki sifat suka menolong, percaya diri dan tidak sombong

3. Tugas dan tanggung jawab *waiter/ss*

Adapun terdapat perbedaan dari pekerjaan-pekerjaan seorang *waiter/ss*, tetapi pada dasarnya hampir setiap restoran mempunyai dasar-dasar tugas dan tanggung jawab yang sama. Seperti yang dikemukakan oleh Marsum (2005) bahwa, tugas dan tanggung jawab tersebut meliputi :

- 1) Mempersiapkan segala peralatan yang akan digunakan untuk pelayanan.
- 2) Melaksanakan *table set-up*.
- 3) Membersihkan dan juga mengeringkan semua peralatan seperti *cutleries*, *glasswares*, *chinawares* yang sudah dicuci.
- 4) Menyambut tamu dengan baik, sopan dan ramah.
- 5) Melakukan pelayanan secara langsung terhadap tamu.
- 6) Membersihkan seluruh area restoran.
- 7) Menata segala peralatan dengan rapi sesuai tempat yang sudah disediakan.
- 8) Mengambil pesanana tamu yang sudah ditulis di daam *captain order* dan memberikannya kepada *kitchen* jika yang dipesan adalah makanan dan memberikannya kepada *bartender* jika yang dipesan adalah minuman sesuai dengan warna *captain order* yang sudah ditentukan oleh masing-masing *department*.
- 9) Menyajikan makanan dan minuman yang sudah siap dihidangkan kepada tamu yang sudah menunggu di dalam restoran.
- 10) Melakukan *clear-up* peralatan-peralatan yang terlihat sudah tidak terpakai di atas meja tamu.

11) Memberikan pelayanan yang terbaik terhadap tamu, sehingga tamu bisa merasa puas, senang dan nyaman ketika tamu berada di restoran.

4. Upaya *waiter/ss* dalam meningkatkan pelayanan

Menurut Guntur dan Yulianto (2005), upaya yang dilakukan seorang *waiter/ss* untuk meningkatkan pelayanan adalah sebagai berikut :

- a. Melalui pelatihan yang diadakan rutin setiap satu bulan sekali dan pelatihan tersebut membahas tentang menyambut tamu dengan ramah, senyum dengan tulus dan ikhlas sehingga tamu merasa nyaman dan betah. Adanya pengenalan menu baru.
- b. Penguasaan *product knowledge* dan *waiter/ss* harus senantiasa belajar dalam memahami produk yang dijual.
- c. Pemberian penghargaan terhadap karyawan terbaik setiap tiga bulan sekali serta setahun sekali supaya dapat mendongkrak kinerja karyawan untuk bekerja dengan sebaik mungkin.
- d. Mengadakan *outbond* untuk karyawan, selain itu untuk melatih kerja sama serta memberikan hiburan kepada karyawan supaya karyawan tidak jenuh.

5. Peran *waiter/ss* saat *peak season* (musim ramai).

Peran seorang *waiter/ss* dalam melayani tamu saat hotel sedang *peak season* (musim ramai), dimana jumlah *occupancy* (kamar terisi) telah mencapai seratus persen, maka dengan demikian juga berpengaruh pada bagian *food*

and beverage service maupun *product* khususnya dalam persiapan *breakfast* (sarapan pagi), menurut Guntur dan Yulianto (2005) adalah sebagai berikut :

- a. *Set up* semua yang akan dipergunakan untuk tamu. Seperti alat-alat makan, meja, kursi dan lain sebagainya.
- b. Restoran menyediakan makanan sesuai dengan jumlah tamu yang sudah diperkirakan akan datang, serta berkoordinasi dengan pihak *kitchen* supaya mengantisipasi *complaint* dari tamu, dikarenakan kekurangan makanan.
- c. Pembagian tugas secara tepat, sehingga *waiter/ss* bekerja sesuai tugas masing-masing dan tidak mengelompok pada satu tugas saja. Masing-masing *waiter/ss* bekerja dengan *job description* yang telah ditentukan, dengan pembagian tugas ini, seluruh pekerjaan akan diselesaikan secara merata, terkecuali jika tidak ada pembagian tugasnya.
- d. Apabila *room service*, *waiter/ss* harus memastikan makanan yang telah dipesan oleh tamu sudah *ready* semua sebelum diantar ke kamar tamu. Kemudian *check* antara *billing* yang ada di *captaint order* dengan makanan yang sudah *ready* dan akan diantar ke kamar, jika memang sudah sesuai baru boleh diantar sesuai dengan nomor kamar yang telah memesan makanan tersebut.
- e. Ketika *A'la carte*, *waiter/ss* harus melakukan *repeat the order* atau mengulang kembali pesanan tamu untuk mengkonfirmasi kepada tamu dan meminimalisir kekeliruan pesanan tamu.

- f. Jumlah karyawan yang bertugas juga mempengaruhi pelayanan. Misal 100 orang tidak mungkin di *handle* dua orang, harus lima atau enam orang dan memiliki tugas masing-masing. Biasanya ketika hotel sedang *peak season* hotel akan menggunakan sistem *casual on call* atau tenaga bantu

E. *Sequence of Service* (Urutan Pelayanan)

Menurut Purwanto (2006), *sequence of service* adalah ketetapan kerja yang lebih efisien dan memuaskan dalam tahap-tahap melayani tamu secara mendetail dan disesuaikan dengan *style* atau karakter dari restoran itu sendiri.

Adapun tahapan-tahapan *sequence of service* menurut Subroto (2003, dalam Nilla, 2007), yaitu :

1. *Greeting The Guest* (Menyapa Tamu)

Setiap restoran selalu mengharapkan kedatangan tamu, dan jika tidak ada tamu restoran tidak akan ada artinya, oleh sebab itu ketika tamu datang harus disambut dengan ramah dan sopan.

2. *Sitting The Guest* (Mempersilahkan Tamu Duduk)

Menempatkan serta mempersilahkan tamu untuk duduk.

3. *Pouring Ice Water* (Menuangkan Air Es)

Menuangkan air es ditempat yang memang sudah dipersiapkan untuk tamu yang datang.

4. *Presenting The Menu* (Menjelaskan Menu)

Memberikan dan menjelaskan buku menu yang ada kepada tamu.

5. *Serving Bread and Butter* (Memberikan Roti Tawar dan Mentega)

Memberikan roti dan mentega kepada tamu, supaya tamu tidak jenuh menunggu.

6. *Taking Order* (Menerima Pesanan)

Mencatat semua pesanan yang telah dipesan oleh tamu.

7. *Repeat The Order* (Mengulangi Pesanan)

Mengulang pesanan tamu dan memastikan pesanan tamu, sesuai dengan keinginan tamu supaya tidak terjadi *miss communication* saat pesanan sudah datang.

8. *Passing The Order* (Menyalurkan Pesanan)

Sebelum memberikan pesanan makanan ke *kitchen*, terlebih dahulu *waiter/ss* menginformasikan ke cashier dan akan dijelaskan metode pembayarannya.

9. *Adjustment Cover* (Penyesuaian Peralatan)

Mengganti peralatan makanan sesuai dengan pesanan tamu yang sekiranya tidak sesuai dengan *table set up*.

10. *Serving The Food* (Menghidangkan makanan)

Menghidangkan makanan kepada tamu sesuai dengan *standart* yang telah ditentukan atau ditetapkan oleh perusahaan.

11. *Presenting The Bill* (Memberikan Bill)

Memberikan *bill* kepada tamu apabila tamu telah selesai makan dan memintanya.

12. *Leaving The Guest* (Meninggalkan Tamu)

Tamu meninggalkan tempat makan, petugas harus menarik kursi kebelakang dan mengucapkan terima kasih atas kedatangan di restoran serta mengharapkan kehadirannya kembali.