

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Restoran

1. Pengertian Restoran

Menurut Marsum (2005), Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum. Adapun menurut Mertayasa (2012), restoran adalah suatu tempat dimana tamu dapat membeli dan menikmati makanan dan minuman, yang akan dilayani oleh karyawan hotel atau *waiter* dan *waitress*.

2. Macam-macam restoran

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

a. *A'la Carte Restaurant*

A'la Carte Restaurant 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 didalam restoran jenis ini mempunyai harga sendiri-sendiri.

b. *Table D'hote Restaurant*

Table D'hote Restaurant adalah suatu restoran yang khusus menjual menu *table d'hote*, yaitu satu susunan menu yang lengkap (dari hidangan

pembuka sampai hidangan penutup) dan tertentu, dengan harga yang telah ditentukan pula.

c. *Coffee Shop*

Coffee Shop adalah suatu restoraan yang pada umumnya berhubungan dengan hotel, suatu tempat dimana tamu bisa mendapatkan makan pagi, makan siang dan makan malam secara cepat dengan harga yang cukupan. Pada umumnya sistem pelayanannya adalah *American Service* dimana yang diutamakan adalah kecepatannya. *Ready On Plate Service*, artinya makanan sudah diatur dan disiapkan diatas piring. Kadang-kadang penyajian dilakukan dengan cara *Buffet* atau prasmanan.

d. *Cafeteria* Atau *Cafe*

Cafeteria atau *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 para pelajar bisa mendapatkan makan siang atau *coffee break*, yaitu acara minum kopi disertai makanan kecil untuk selingan jam kerja, jam belajar ataupun dalam acara rapat-rapat dan seminar.

f. *Continental Restaurant*

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

Suasananya santai, susunannya agak rumit, disediakan bagi tamu yang ingin makan secara santai atau rileks.

g. *Carvery*

Carvery adalah suatu restoran yang sering berhubungan dengan hotel dimana para tamu dapat mengiris sendiri hidangan panggang sebanyak yang 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 dari pada tempat makan 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. Kadang-kadang juga menampilkan *live-band*. Bar adalah salah satu fasilitas utama untuk sebuah discotik. Hidangan yang tersedia pada umumnya berupa *snack*.

j. *Fish And Chip Shope*

Fish And Chip Shope ialah suatu restoran yang banyak terdapat di Inggris, dimana kita dapat membeli macam-macam kripik (*chip*) dan ikan goreng, biasanya berupa ikan Cod, dibungkus dalam kertas dan dibawa pergi. Jadi makanannya tidak dinikmati ditempat itu.

k. *Grill Room (Rotisserie)*

Grill Room (Rotisserie) adalah suatu restoran yang menyediakan bermacam-macam daging panggang. Pada umumnya antara restoran dengan dapur dibatasi oleh sikat dinding kaca sehingga para tamu dapat memilih sendiri potongan daging yang dikehendaki dan melihat *Grill Room* kadang-kadang disebut juga sebagai *Steak House*.

l. *Inn Tavern*

Inn Tavern ialah suatu restorsn dengan harga cukupan yang dikelola oleh perorangan ditepi kota. Suasananya dibuat sangat dekat dan ramah dengan tamu-tamu, sedangkan hidangannya pun lezat-lezat.

m. *Nigth Club* atau *super Club*

Nigth Club atau *super Club* ialah suatu restoran 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 lainnya.

o. *Pan Cake House* atau *Creperie*

Pan Cake House atau *Creperie* ialah suatu restoran yang khusus menjual *Pan Cake* serta *Crepe* yang diisidengan berbagai macam manisan didalamnya.

p. *Pub*

Pub pada mulanya merupakan tempat hiburan umum yang mendapat ijin menjual bir serta minuman beralkohol lainnya. Para tamu mendapatkan minumannya dari counter (meja panjang yang membatasi dua ruangan). Pengunjung dapat menikmati sambil berdiri atau sambil duduk dimeja makan. Hidangan yang tersedia berupa *snack* seperti *pies* dan *sandwich*. Sekarang kita dapat mendapatkan banyak hidangan pengganti di *Pub*.

q. *Snack Bar Cafe* atau *milk Bar*

Snack Bar Cafe atau *milk Bar* adalah semacam restoran cukupan yang sifatnya tidak resmi dengan pelayanan cepat, di mana para tamu mengumpulkan makanan mereka di atas baki yang diambil dari atas counter dan kemudian membawa ke meja makan . Para tamu bebas memilih makanan yang disukainya. Makanan yang disediakan pada umumnya adalah *hamburger*, *sausage*, dan *sandwich*.

r. *Specialty Restaurant*

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

s. *Gourmet Restaurant*

Gourmet Restaurant ialah suatu restoran yang menyelenggarakan pelayanan makan dan minum untuk orang-orang yang berpengalamanluas

dalam bidang rasa makanan dan minuman. Keistimewaan restoran ini ialah makanan dan minumannya yang lezat-lezat, pelayanan megah dan harga cukup mahal.

t. *Famliy Type Restaurant*

Famliy Type Restaurant ialah suatu restoran sederhana yang menghadirkan makanan dan minuman dengan harga tidak mahal ; terutama disediakan untuk tamu-tamu keluarga maupun rombongan.

u. *Main Dining Room*

Main Dining Room ialah suatu restoran atau ruang makan utama yang pada umumnya terdapat di hotel-hotel besar, di mana penyajian makanan secara resmi , pelan tapi pasti terkait oleh suatu peraturan yang ketat. Pelayanannya bisa menggunakan pelayanan ala Perancis atau Rusia. Tamu-tamu yang hadir pun pada umumnya berpakaian resmi atau formal.

g. *Fast Food Restaurant*

Fast Food Restaurant adalah jenis restoran yang melayani dengan cara cepat. Walaupun menyajikan pelayanan yang cepat, restoran jenis ini tetap harus mengutamakan kualitas makanannya juga.

B. Tugas Kapten

Menurut Sihite (2000), kapten (*restaurant, coffee shop, room service*) : bertanggung jawab terhadap satu “*station*” di restoran serta melayani tamu dalam hal-hal tertentu misalnya mengambil pesanan tamu, antara lain :

1. Ditugaskan pada suatu *operation section* yang langsung didalam suatu *Restaurant*.
2. Melaksanakan tugas yang diberikan oleh *head department*.
3. Bertanggung jawab atas jalannya pelayanan di *sectionnya*.
4. Bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, kelengkapan *preparation* di *stationnya* yang terdiri dari :
Set up, Side stand, Par stock, dan Preparation equitment to operation (room service).
5. Memimpin atau melaksanakan *order* pada tamu secara sopan dan benar.
6. Menyusun makanan didepan tamu (*restaurant, coffe shop, dan lain-lain*), juga penyusun di *tray (room service)*.
7. Bertanggung jawab atas *check* atau *bill sectionnya*.
8. Melaporkan kepada atasannya bila ada keluhan-keluhan dari para tamu yang susah diatasi.
9. Bertanggung jawab atas *dinning room* dengan melakukan pengecekan sebelum *dinning room* dibuka : pintu, ruang kasir, dinding-dinding, lantai atau karpet, jendela atau *gordyn*, gambar atau kaca-kaca, lampu, ventilasi, meja-meja dan kursi, serta segala kelengkapan dan kerapian *set up* yaitu *ashtray*, linen-linen, *condiment-condiment*, dan lain-lain.
10. Bertanggung jawab atas *apperance* dari seluruh *waiter* yang bertugas di *dinning room* dengan melakukan pengecekan kebersihan kerapian dari *waiter* saat *briefing*, sebelum *dinning room* dibuka.

Syarat-syarat *apperance*, antara lain :

- a. Wajah yang cerah, mudah senyum dan ramah.
- b. Rambut dicukur atau disisir yang rapi.
- c. Kuku dipotong pendek.
- d. Tangan dan jari tanpa hiasan yang mencolok.
- e. Seragam harus bersih dan rapi, lengkap dengan tanda emblem dan nama (*name tag*).
- f. Sepatu disemir mengkilat.

Pada waktu melakukan inspeksi ini dilakukan absensi atas semua *crew dinning room*, dan bila ada salah seorang dari *waiter* absen bisa cepat digantikan tempatnya oleh petugas lain, terutama saat-saat *busy hours* (sibuk).

11. Melaksanakan *meeting* (kapten dengan karyawan) perihal :

- a. Menu *suggestion*.
- b. Bahan makanan dan minuman yang tidak ada persediaan di dapur.
- c. Daftar *VIP* dan tamu rombongan.
- d. Reservasi (personal atau *small group*).
- e. Pesan-pesan dalam *log book* dari *shiff* sebelumnya.
- f. *Checking uniform* serta perlengkapan kerja :
Ballpoint, Matches, Hand Napkin, dan lain-lain.
- g. Pengarahan kerja, khususnya *waiter* baru atau *training*.
- h. Pembagian tugas *section*.

12. *Checking Equipments.*

- a. *Set Up Table : breakfast, lunch, dinner, supper.*
- b. *Table reservation : position of wares, amount of wares, reservation sign.*
- c. *Side stand : peralatan set up persediaan alat, table linen preparation, condiment (tabsco sauce), stationary (menu dan napkin paper).*

13. *Hall Arrangements :*

- a. Susunan dan kebersihan meja dan kursi.
- b. Penggunaan : lampu, musik, dekorasi, kipas angin atau *air condition*, *today special cards* atau menu, *buffet style*.
- c. *Rechecking sanitary* : lalat, nyamuk, kucing dan lain-lain.

14. *Table Setting :*

Table setting (penataan meja) adalah salah satu hal terpenting dalam rangkain menciptakan daya tarik dan pelayanan yang baik. Semakin lengkap suatu *table set up* akan semakin tinggi daya tariknya dan semakin meyakinkan dalam pelayanan.

- a. *Full set up* adalah suatu *set up* lengkap diatas meja makan dan biasanya ditemukan dalam formal restoran.
- b. *Standart set up* adalah suatu *set up* sederhana diatas meja makan dan dapat ditemukan di *coffee shop*.

Kapten yang bertugas di *dinning room* mendapat tugas untuk bagian spesifik dengan pengawasan langsung. Suatu restoran biasanya dibagi menjadi beberapa kelompok atau *station*. Sekelompok meja merupakan

satu *station*. Di sini akan bekerja satu *team work* yang terdiri dari beberapa *waiter* yang dikepalai oleh seorang kapten.

C. Poin – Poin Yang Harus Diperhatikan Oleh Kapten

1. *Grooming*

Menurut Sihite (2000), kepribadian, disiplin dan penampilan.

a. Kepribadian

Berbicara mengenai kepribadian akan menyangkut seluruh tingkah laku. Sehubungan dengan itu seorang petugas tata hidang dituntut untuk selalu ramah, suka humor dan sopan terhadap tamu, dan memiliki jiwa sebagai jiwa penjual

(*salesman* atau *salesgirl*). Untuk dapat memberikan kesan yang baik kepada tamunya, maka seorang pramusaji perlu selalu melihat kepribadian yang menarik, ,meskipun mempunyai beban kerja yang relatif berat.

b. Disiplin

Ketepatan waktu adalah merupakan suatu hal yang sangat penting dalam kehidupan, karna waktu akan menentukan keberhasilan ataupun kegagalan dalam upaya mencapai maksud dan tujuan. Demikian pula halnya bagi seorang petugas tata hidang di hotel atau restoran dituntut untuk selalu disiplin dalam hal waktu untuk menunjukkan dan memberikan pelayanan yang baik kepada para tamunya.

c. Penampilan diri

Kesan pertama tamu akan ditentukan oleh sambutan yang diberikan para petugas hotel atau restoran. Oleh sebab itu agar dapat memberikan kesan yang baik kepada para tamu, seorang yang bertugas di hotel ataupun restoran perlu selalu menjaga penampilan dirinya untuk tetap menarik. Karena bila hal ini kurang diperhatikan, maka penampilan seorang petugas yang kurang menarik akan mengakibatkan tamu berkesimpulan hal yang sama untuk seluruh hotel ataupun restoran, termasuk didalamnya penampilan makanan dan minuman yang akan dihidangkan. Menyadari akan pekerjaan seorang petugas tata hidangan maka kerapian serta kebersihan diri merupakan persyaratan utama yang harus dipenuhi oleh setiap pramusaji.

1) Rambut

Karena alasan kesehatan, rambut harus selalu bersih dalam arti sering dicuci, tersisir rapi dan tidak terlalu panjang. Sebagai ukuran dapat disarankan disini bahwa sebaiknya panjang rambut tidak melampaui leher baju.

2) Tangan dan kuku

Mencuci tangan dengan mempergunakan sabun selalu bersih sebelum menangani makanan dan minuman adalah mutlak harus dilakukan, terlebih bila setelah keluar dari outlet. Kuku selalu dalam keadaan pendek dan bersih untuk menghindari bersarangnya bakteri yang dapat menularkan penyakit kedalam makanan. Bagi pramusaji wanita disarankan agar tidak memakai cat kuku yang menyolok, perhiasan serta parfum yang berlebihan.

3) Gigi

Setidak-tidaknya dua kali sehari gigi harus disikat dengan pasta gigi. Dianjurkan sedikitnya dua kali setahun membersihkan nikotin kedokter gigi.

4) Kaki

Model sepatu sebaiknya tidak bertumit tinggi untuk mencegah keletihan ataupun kecelakaan. Kaki harus selalu bersih dan kuku dipotong pendek. Usahakan untuk mengganti kaos kaki setiap hari untuk mencegah keringat dan menimbulkan bau yang kurang sedap.

5) Kumis

Seorang pramusaji tidak dilarang memelihara kumis karena kadang-kadang kumis dapat menjadikan penampilan yang lebih menarik bagi yang sesuai, asalkan tipis dan tidak terlalu menyolok. Namun demikian kumis harus selalu dijaga kebersihan dan kerapihannya.

6) Jenggot

Karena alasan kesehatan, dan juga penampilan yang baik dan menarik maka pramusaji tidak dibenarkan untuk memelihara jenggot. Oleh karena itu jenggot harus selalu dicukur bersih.

d. Standar Pakaian Seragam

Pakaian seragam yang dimaksudkan untuk menimbulkan rasa kebersamaan, membedakan antara karyawan dengan tamu disamping itu

dimaksudkan pula agar dapat menimbulkan ikut memiliki terhadap perusahaan. Oleh karena itu pakaian seragam harus selalu dijaga kelengkapannya dan kebersihannya. Pakaian seragam yang menarik dapat menciptakan suasana restoran yang lebih menyenangkan. Sebaliknya jika tidak memenuhi standar yang telah ditentukan oleh perusahaan, akan dapat merusak suasana restoran. Untuk menjaga kesehatan, maka pakaian seragam harus sering dicuci, disetrika dan hanya dikenakan waktu bertugas. Standar pakaian seragam akan bervariasi antara restoran yang satu dengan restoran yang lain. Namun demikian bagaimanapun standar pakaian seragam yang ditetapkan, setiap petugas harus selalu menjaga kebersihan serta kerapiahannya.

Berikut ini merupakan salah satu contoh standar pakaian seragam :

- 1) Jaket : selalu bersih dan disetrika rapi, saku tidak berisi terlalu penuh.
- 2) Baju putih : disarankan untuk tidak menggunakan baju dan *blouse* yang tembus pandang. Hindarkan darinoda dan kotoran lain serta usakan untuk selalu disetrika rapi.
- 3) Dasi : dasi yang biasa dipergunakan ialah dasi kupu-kupu, supaya dijaga kebersihannya dan tidak longgar sewaktu dikenakan.
- 4) Celana panjang hitam : usahakan agar tidak terlalu longgar dan terlalu sempit. Jagalah selalu kebersihan serta kerapiahannya
- 5) Kaos kaki : usahakan berwarna gelap (hitam atau coklat) dan selalu dicuci tiap hari menghindarkan bau. Disarankan wanita tidak memakai

stocking berwarna kontras, gunakan *stocking* yang berwarna sama dengan warna kulit.

- 6) Serbet pelayanan : harus selalu dicuci dan disetrika pada setiap hari.
- 7) Sepatu hitam : selalu disemir mengkilat, tidak bertumit tinggi dan disarankan untuk memakai kaos kaki hitam.

2. Peralatan dan penerangan

Menurut Mukono (2004), Peralatan dan penerangan di restoran

- a. Lantai restoran sebaiknya terbuat dari bahan yang mudah dibersihkan, kuat dan tidak menyerap air serta tidak mudah rusak.
- b. Dinding, langit-langit, dan atap bangunan sebaiknya terbuat dari bahan yang cukup kuat dan tidak mudah menyerap air, tidak mudah rusak, dan cat putih atau merah muda. Pintu dan jendela restoran dibagian luar harus diberi kawat kasa dan dapat menutup sendiri serta tidak ada pintu jendela yang menghubungkan langsung dengan kamar mandi dengan tempat makan.
- c. Penerangan di restoran, pada lokasi yang khusus digunakan untuk kerja (memasak, mempersiapkan alat dengan ketepatan yang tinggi) diperlukan penerangan yang cukup baik berupa cahaya matahari ataupun cahaya lampu. Namun pencahayaan untuk ruang makanan sebaiknya secara tidak langsung.
- d. Ventilasi untuk restoran, secara umum fungsi ventilasi adalah untuk menggerakkan hawa dalam suatu ruangan hingga suhu dalam ruangan tersebut akan terasa sejuk, menghilangkan bau tidak sedap didalam

ruangan dan mempertahankan kelembaban yang optimal. persyaratan ventilasi di restoran adalah di dalam ruangan tamu terasa nyaman, semua lubang ventilasi bagian atas harus diberi kawat kasa, ventilasi yang ada di bagian bawah selain di beri kawat kasa harus dipasang jari-jari dari bahan yang kuat untuk mencegah masuknya tikus, kecoak, dan serangga lainnya. Jenis ventilasi di antaranya *ventilator* tipe penggerak yang memutar, ventilasi tipe penyedot udara, dan air *conditioning*.

3. Fasilitas dan tata ruang di restoran

Menurut Mukono (2004), fasilitas dan tata ruang di restoran diuraikan sebagai berikut:

a. Kamar mandi

Sebuah ruangan bisa disebut kamar mandi jika, memenuhi syarat teknik dan syarat perpipaan. Jumlah kamar mandi disesuaikan dengan jumlah tamu yang berkunjung. Tidak menjadi sarang lalat dan serangga lainnya, mempunyai persediaan air dan sabun serta penerangan yang cukup. Ada fasilitas pintu yang dapat menutup sendiri dan tidak berhubungan dengan ruangan makan, ruangan masak, ruangan menyimpan barang, dan ruang menyiapkan makanan yang telah di masak.

b. Dapur

Dapur harus cukup ventilasinya agar asap dapat keluar dengan leluasa. Ventilasi dapur berupa jari-jari atau terali, jendela atau lubang asap, cerobong asap, dan *exhauster* untuk dapur mewah. Material lantai dan dinding dapur harus terbuat dari bahan yang berkualitas baik. Tersedia dua

macam tempat sampah untuk sampah kering dan sampah basah. Tempat sampah kering dapat dibuat dari kayu atau plastik, sedangkan tempat sampah basah harus dibuat dari logam yang tahan karat, kuat dan tidak mudah rusak. Meja dapur untuk kerja harus dibuat dari bahan yang licin, tidak mudah rusak dan mudah dibersihkan, serta peralatan yang digunakan di dapur selalu dalam keadaan bersih. Pengaturan barang di dapur termasuk bumbu masak harus sedemikian rupa agar mudah dibersihkan dan tidak mudah terkontaminasi.

c. Tempat cuci tangan dan peralatan lainnya.

Tempat cuci tangan, letaknya didekat dapur, di ruang makan dan didekat pintu luar kamar kecil. Air ditempat cuci tangan harus mengalir dari kran dan tersedia serbet dan sabun. Tempat cuci peralatan lainnya, tersedia bak untuk cuci alat-alat yang kotor dengan air dan sabun. Tempat untuk mengeringkan peralatan dan almari untuk menyimpan peralatan yang sudah bersih.

4. *Table set-up*

Menurut Marsum (2005), Pengertian *table set-up* adalah seperangkat peralatan rapi, bersih siap pakai yang terdiri dari, *china ware (bread and butter plate, tea cup)*, *silver ware* (macam-macam pisau, sendok dan garpu), *glass ware* (macam-macam gelas), *linen* (taplak meja dan napkin). Yang disusun dengan lengkap dan rapi diatas meja makan, yang digunakan untuk makan satu orang.

Pada hakikatnya menutup meja makan merupakan seni atau *art*. Oleh karena itu dengan *table set-up* ini harus diciptakan suatu kerapihan dan keindahan.

Peralatan yang dipakai untuk menutup meja makan pada umumnya terdiri dari :

- a. meja makan dan kursinya
- b. *moulton* atau *under cloth* (kain alas yang dipasang di atas permukaan meja)
- c. *table cloth* (taplak meja makan)
- d. *napkin* (serbet makan)
- e. *silver wares* (peralatan dari logam, seperti pisau, sendok, garpu pengoles mentega dan lain-lain
- f. *glas ware* (peralatan yang terbuat dari gelas untuk air es, anggur putih dan sebagainya
- g. *salt* dan *paper shaker* (tempat garam dan merica bubuk)
- h. *vas of flower* (vas bunga)
- i. *ashtray* (asbak)
- j. *table number* (nomer meja)
- k. *sugar bowl* (tempat gula)
- l. *guest comment card* (blanko komentar tamu)
- m. *ten card* (kartu penjualan atau penawaran)

Menurut Sihite (2000), Makanan bisa dihidangkan dengan cara :

- 1) *Ready On Plate* – Sudah siap dipiring sejak dari dapur dan hidangan langsung di meja tamu yang memesan.

- 2) *French Service* – Makanan disusun di piring di depan tamu dengan menggunakan *Gueridon* atau *Platter Service*.
- 3) *Buffet* – Makanan ditaruh di meja *buffet* dan tamu mengambil sendiri makanan yang disukai (*Self Service*)

Menurut Sihite (2000), makanan dihidangkan dari sebelah kiri tamu, sedangkan minuman dihidangkan dari sebelah kanan tamu. Jika ada piring dan gelas kotor diambil dari sebelah kanan.

5. Pelayanan

Menurut Sihite (2000), pelayanan diuraikan sebagai berikut:

a. Menyambut Tamu

Menyambut tamu merupakan upaya memberikan kesan pertama kepada tamu yang datang di restoran. Termasuk dalam hal ini ialah menjemput dan mempersilahkan tamu duduk. Ada beberapa petunjuk yang perlu diperhatikan dalam menyambut kedatangan tamu, antara lain :

1) Ramah Tamah

Sifat ini sangat penting bagi orang yang bertugas dalam usaha pelayanan makanan, karena dengan demikian tamu merasa disambut serta ditunggu kedatangannya . dalam hal ini tamu harus dilayani tanpa membedakan, walau bagaimanapun sifat tamu tersebut. Termasuk kedalam pengertian ramah dalam hubungan ini ialah : sopan santun, lembut, luwes , riang, suka memaafkan serta hormat. Memang benar kata pepatah yang mengatakan bahwa “kesan pertama adalah merupakan keputusan seseorang menentukan pilihannya”. Oleh karena itu petugas restoran perlu

memberikan kesan pertama yang baik kepada tamunya, sehingga mereka tidak jera dan akan mau datang kembali. Kesan pertama seorang tamu didapat dari penampilan yang baik yaitu, bangunan dan arsitektorial yang baik maupun karyawannya dalam hal suasana serta penampilan dalam ruangan, dan sambutan para karyawan. Sikap yang ramah dan sopan harus selalu tercermin pada saat :

- 2) Menyambut tamu saat datang di restoran sehingga mereka merasakan seperti dirumah sendiri.
- 3) Setiap tamu harus diterima dan diberikan pelayanan yang sama.
- 4) Membiasakan diri menggunakan ungkapan-ungkapan yang sopan seperti: ucapan selamat pagi, selamat makan, silahkan, terima kasih, maafkan, baik tuan atau nyonya, selamat jalan, serta pengharapan agar mereka (tamu) datang lagi dikemudian hari.
- 5) Selalu mengingat dan memanggil tamu dengan menyebutkan namanya.
- 6) Bersikap membantu kepada setiap tamu.
- 7) Hindari pembicaraan tentang politik, agama atau permasalahan lainnya yang dapat menimbulkan perdebatan.
- 8) Hindarilah meniru atau mengoreksi sikap tamu.
- 9) Usahakan berbicara tentang keadaan mereka di hotel, yang dapat menimbulkan keakraban, kegembiraan dan kesempatan sehingga mereka lebih betah dan lebih lama tinggalnya.
- 10) Hindarilah berteriak, bersiul atau berbicara sambil mengunyah sesuatu.

- 11) Tidak boleh merokok, bersin, berkumur, meludah dan tindakan yang tidak terpuji lainnya selama berada di dalam restoran terutama sekali pada saat berbicara dengan tamu.
- 12) Hindari berdiri kelompok dan membicarakan masalah-masalah pribadi selama bertugas.

b. Berkepribadian

Seperti terurai dahulu bahwa kepribadian akan menyangkut masalah yang sangat kompleks. Sehubungan dengan hal ini, yang dimaksud dengan berkepribadian ialah sebagai berikut :

- 1) Percaya akan dirinya sendiri .
- 2) Menyadari akan kecakapan diri serta selalu berupaya untuk meningkatkannya.
- 3) Mempunyai kematangan emosi.
- 4) Mempunyai tegang rasa.
- 5) Mau mengoreksi diri sendiri.
- 6) Mempunyai kreativitas.
- 7) Mempunyai semangat.
- 8) Mempunyai rasa humor.
- 9) Bekerja sesuai dengan aturan meskipun tanpa diawasi.

c. Hal-hal yang harus selalu diperhatikan untuk menjaga agar penampilan anda selalu menyenangkan ;

- 1) Berpakaian yang necis, bersih dan rapi, selalu puas dan bangga akan pakaian seragam yang dikenakan sehingga meningkatkan penampilan pribadi anda.
- 2) Bersepatu tanpa hak tinggi dan kaos kaki hitam bagi pria.
- 3) Tidak menggunakan stockings bagi wanita.
- 4) Tegap, gagah, berjalan cepat namun tidak lari atau loyo.
- 5) Tidak berkaca mata
- 6) Jangan berbicara yang kurang wajar seperti berbicara keras untuk mendapatkan suatu perhatian.
- 7) Jangan bersandar ditembok, duduk di tempat yang seharusnya untuk tamu, lebih-lebih bergurau.
- 8) Hindarilah *make up* yang berlebihan.
- 9) Hindarilah duduk disaat berbicara dengan tamu.
- 10) Hindarilah tidak merokok di tempat-tempat yang tidak diperkenankan.
- 11) Hindarilah tingkah laku yang negatif terhadap teman.
- 12) Simpanlah barang-barang yang berharga seperti uang, cincin dan lain-lain di almari yang telah disiapkan.
- 13) Hindarilah memasuki bagian-bagian lain tanpa seizin pejabat yang bertanggung jawab di tempat tersebut.
- 14) Hindari teman pribadi ataupun keluarga lainnya untuk bertemu di tempat anda bertugas.

Ketentuan-ketentuan tersebut perlu disadari benar oleh setiap petugas restoran ataupun hotel, karena jenjang karier seseorang tidak akan ditentukan oleh orang lain, melainkan ditentukan oleh dirinya sendiri.

- d. Hal-hal yang tidak boleh dilaksanakan dan yang merupakan pelanggaran bagi seorang pramusaji, adalah :
- 1) Lupa mengucapkan terima kasih.
 - 2) Berbicara terlalu lancang.
 - 3) Memotong pembicaraan tamu.
 - 4) Tidak memperhatikan kepentingan tamu.
 - 5) Temperamen yang berubah-ubah.
 - 6) Berbicara kasar.
 - 7) Tidak trampil dalam melayani tamu.
 - 8) Makan saat kerja.
 - 9) Salah menjumlah rekening tamu.
 - 10) Tidak bersih.
 - 11) Batuk, berludah, bersin, merokok di lingkungan area bertugas.
 - 12) Menggunakan seragam yang kotor.
 - 13) Rambut dan kuku yang panjang dan kotor.
 - 14) Sepatu kotor.
 - 15) Bertengkar dan selalu membuat keributan disaat-saat bertugas.
 - 16) Mengharapkan hadiah.
 - 17) Membeda-bedakan tamu yang dilayani.
- e. Mempersilahkan Tamu Duduk.

Tugas ini dilakukan oleh orang yang bertanggung jawab di restoran tersebut. Terlepas dari siapa yang melakukan perlu diperhatikan profil tamu-tamu yang datang. Orang tua yang susah untuk berjalan, akan lebih senang jika diberikan tempat duduk yang tidak jauh dari pintu masuk karena tidak akan banyak mengeluarkan tenaga. Demikian pula dengan tamu yang mempunyai cacat tubuh tidak akan senang diberi tempat duduk yang teletak ditengah-tengah dan terlihat orang banyak. Akan lain halnya bagi tamu yang senang apabila dapat menarik perhatian orang lain, ia akan sangat mengharapkan untuk mendapatkan tempat yang dapat dilihat oleh orang banyak. Dalam hal ini petugas restoran perlu untuk mengetahui aturan-aturan pergaulan yang berlaku, seperti misalnya tamu wanita yang harus dipersilahkan duduk terlebih dahulu dari pada tamu pria, selalu berusaha membukakan pintu bila ada tamu yang akan melewati suatu pintu, dan sebagainya. Mempersilahkan tamu duduk kadang-kadang dapat menimbulkan perasaan senang dan tidak senang pada teman sekerja. Oleh karenanya dalam mempersilahkan tamu duduk ini perlu dipertimbangkan faktor-faktor pemerataan. Hindarkan mempersilahkan beberapa rombongan tamu hanya pada satu daerah kerja pramusaji yang bertugas, melainkan persilahkan juga untuk duduk pada daerah kerja pramusaji yang lain. Sehingga dengan demikian teman sekerja yang lain akan meraskan tidak dirugikan. Bila ternyata restoran terlalu penuh dan tidak mungkin lagi untuk menampung tamu yang baru, usahakan untuk memberikan kepada mereka bahwa mereka akan mendapatkan tempat dengan segera

setelah tersedia. Untuk hal ni sebaiknya dibuat daftar tamu yang belum kebagian tempat duduk tersebut berdasar urutan tamu yang menunggu. Disamping hal-hal yang diuraikan diatas maka seseorang pamusaji yang baik harus memiliki pengetahuan serta keterampilan dasar dalam bidang tata hidang

6. *Hygiene Sanitasi*

Menurut Mukono (2004), Persyaratan *Hygiene Sanitasi* Restoran, dari unsur restoran diperlukan beberapa persyaratan agar tercapai kondisi hygiene sanitasi yang memenuhi syarat. Fasilitas yang harus memenuhi persyaratan tersebut adalah :

- a. Halaman restoran harus bersih, tidak berbau, serta nyaman.
- b. Halaman harus bebas sampah, debu, dan genangan air, bebas hambatan, hawa dan cahaya mudah menembus halaman, serta tidak mengganggu pemandangan.
- c. Lantai, dinding, dan ventilasi restoran harus bersih.
- d. Dapur, Kamar mandi, gudang, dan tempat cuci piring harus bersih, cukup ventilasinya, dan dijaga kebersihannya setiap hari.

7. Keselamatan Kerja

Menurut Bagyono (2005), keselamatan dan keamanan kerja pada restoran point-pointnya adalah :

- a. Memakai pakaian yang aman.
- b. Memeriksa peralatan pelindung keselamatan kerja.
- c. Mengemasi peralatan makan dengan aman.

- d. Pada saat memasak menggunakan segala peralatan harus dengan baik dan hati-hati.
- e. Apabila ada karyawan terluka atau cedera segera laporkan pada supervisor dan lakukan pertolongan pertama.
- f. Hindari kontaminasi bahan makanan dengan berbagai bahan yang dapat merusak kualitasnya.

Menurut bagyono (2005) tujuan kesehatan keselamatan dan keamanan kerja adalah sebagai berikut:

- a. Melindungi para pekerja dari kemungkinan-kemungkinan buruk yang terjadi akibat kecerobohan pekerja
- b. Memelihara kesehatan para pkerja untuk memperoleh hasil pekerjaan yang maksimal
- c. Mengurangi angka sakit atau angka kematian diantara pekerja
- d. Mencegah timbulnya penyakit menular dan penyakit-penyakit lain yang diakibatkan oleh sesama pekerja
- e. Membina dan meningkatkan kesehatan fisik maupun mental

8. Mengelola berkas laporan kerja.

Mempersiapkan laporan pertanggung jawaban kerja untuk diserahkan kepada atasan, antara lain:

- a. Laporan omzet *outlet*.
- b. Laporan hasil penjualan *outlet* harian.
- c. Rekap absensi karyawan.
- d. Laporan komplain dan tindakan penyelesaiannya.

- e. Laporan permasalahan operasional outlet Dan tindakan penyelesaiannya.
- a. Segera menyampaikan kepada atasan jika dijumpai penyimpangan, kondisi yang dapat membahayakan, mengganggu kegiatan di bagiannya beserta usulan solusinya.

9. Etika Karyawan.

Menurut Marsum (2005), syarat dan sifat yang harus dimiliki oleh petugas restoran yang baik dan berkualitas adalah sebagai berikut:

- a. *Intelligency* (akal budi, kebijaksanaan)

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

- b. *Carefulness* (kehati-hatian)

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 *luks* atau mewah. Banyak alat yang mudah sobek, gempil, retak, dan rusak.

- c. *Honesty* (kejujuran, ketulusan hati)

Karyawan pada hotel pada umumnya, restoran khususnya harus jujur. Bila sampai mengambil uang atau barang bukan miliknya, berarti tidak jujur. Batapapun kecil nilai barang tersebut. Karyawan yang memboroskan waktu kerjanya, karena datang terlambat atau pulang terlalu cepat sebelum waktunya, juga berarti tidak jujur. Jadi hendaknya terbentuk suatu hubungan segi tiga yang harmonis, berdasarkan hubungan baik dan

kepercayaan antara tamu, manajemen dan karyawan itu sendiri sehingga kemudian terjadi suasana kerja yang menyenangkan.

d. *Reliable* (dapat dipercaya)

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