

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hotel

Pengertian hotel menurut Hotel Proprietors Act, 1956 dalam Sihite (2000) “hotel adalah suatu perusahaan yang di kelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan serta minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang – orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang di terima tanpa adanya perjanjian khusus”.

Sedangkan Pengertian hotel menurut Krapf dalam sihite (2000)“Hotel adalah sebuah gedung (bangunan) untuk menyediakan penginapan, makanan dan pelayanan yang bersangkutan dengan menginap serta makan itu bagi mereka yang mengadakan perjalanan”.

B. Restoran

1. Pengertian restoran

Pengertian restoran menurut Marsum (2005) restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang di organisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makanan maupun minuman. Restoran ada yang berbeda

dalam suatu hotel, kantr maupun pabrik, dan banyak juga yang berdiri sendiri di luar bangunan itu.

Dari pengertian diatas dapat di simpulkan bahwa restoran adalah sebuah tempat usaha yang menyediakan makanan dan minuman yang bersifat komersial.

2. Macam – Macam restoran

Menurut Marsum (2005) dilihat dari sistem pengolahan dan penyajiannya restoran dapat di klasifikasikan menjadi beberapa macam yaitu :

a. *A'la cart* restoran.

A'la cart restoran adalah restoran yang mendapat izin penuh untuk menjual makanan lengkap dengan banyak variasi dimana tamu bebas memilih sendiri makanan yang mereka inginkan.

b. *Table D' hote* restoran.

Table D' hote restoran adalah suatu restoran yang khusus menjual menu *table d'hote* yaitu, suatu menu yang lengkap (dari hidangan pembuka sampai penutup) dan tertentu, dengan harga yang telah di tentukan.

c. *Coffe shop* atau *brasserie*.

Coffe shop atau *brassarie* adalah suatu restoran yang pada umumnya berhubungan dengan hotel, suatu tempat dimana tamu bisa mendapatkan

makan pagi, makan siang, makan malam secara cepat dengan harga yang cukup.

d. *Cafeteria* atau *cafe*.

Cafeteria atau *cafe* adalah suatu restoran kecil yang mengutamakan penjualan cake (kue – kue), sandwich (roti isi), kopi dan teh.

e. *Canteen*.

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

f. *Continental* restoran.

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

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 di tetapkan.

h. *Dining room.*

Dining room yang terdapat di hotel kecil, motel atau inn, merupakan tempat yang tidak lebih ekonomis daripada tempat makan biasa.

i. *Discotheque.*

Discotheque adalah suatu restoran yang pada prinsipnya berarti juga tempat dansa sambil menikmati alunan musik.

j. *Fish and chip shop.*

Fish and chip shop adalah suatu restoran yang menyediakan berbagai macam keripik (chip) dan ikan goreng.

k. *Grill room (rottiserie).*

Grill room (rottiserie) adalah suatu restoran yang menyediakan bermacam - macam daging panggang.

l. *Inn tavern.*

Intavern adalah suatu restoran dengan harga cukup yang di kelola oleh perorangan di tepi kota.

m. *Night club / super club.*

Night club / super club adalah suatu restoran yang pada umumnya mulai di buka menjelang larut malam, menyediakan makan malam bagi tamu – tamu yang ingin santai.

n. *Pizzeria*.

Pizzeria adalah suatu restoran yang khusus menjual pizza.

o. *Pan cake house / creperie*.

Pan cake house / creperie adalah suatu restoran yang khusus menjual pan cake serta crepe yang diisi dengan berbagai macam manisan di dalamnya.

p. *Pub*.

Pub adalah merupakan tempat hiburan umum yang mendapat izin untuk menjual bir serta minuman beralkohol lainnya.

q. *Snack bar / cafe / milk bar*.

Snack bar/ cafe / milk bar adalah semacam restoran cukupan yang sifatnya tidak resmi dengan pelayanan cepat, dimana para tamu mengumpulkan makanan mereka diatas baki yang diambil dari atas counter kemudian membawanya ke meja makan.

r. *Speciality* restoran.

Speciality restoran adalah suatu restoran yang suasana dan dekorasi seluruhnya di sesuaikan dengan tipe khas makanan yang di sajikan atau temanya.

s. *Terrace* restoran.

Terrace restoran adalah suatu restoran yang terletak di luar bangunan, namun pada umumnya masih berhubungan dengan hotel maupun restoran induk.

t. *Gourmet* restoran.

Gourmet restoran adalah restoran yang menyelenggarakan pelayanan makanan dan minuman untuk orang-orang yang berpengalaman luas dalam bidang rasa makanan dan minuman.

u. *Family type* restoran.

Family type restoran adalah suatu restoran yang sederhana yang menghadirkan makanan dan minuman dengan harga tidak mahal.

v. *Main dining room*.

Main dining room adalah suatu restoran atau ruang makan utama yang pada umumnya terdapat di hotel – hotel besar, dimana penyajiannya secara resmi.

C. Waiter

1. Pengertian *waiter*

Menurut Marsum (2005) *waiter/ss* adalah karyawan didalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu tamu, membuat tamu tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta menyiapkan meja makan (*table setting*) untuk tamu selanjutnya.

Waiter/ss juga selalu menjaga lingkungan pelayanan restoran sehingga segala sesuatunya siap untuk kelancaran dan efisiensi pelayanan. Seorang *waiter/ss* yang baik harus memenuhi kriteria tertentu yaitu :

- a. Mempunyai kesadaran sosial yang tinggi.
- b. Mempunyai sifat dan kebiasaan – kebiasaan yang baik.
- c. Bisa berkomunikasi secara efektif dengan tamu.
- d. Mempunyai pribadi yang menyenangkan, ramah dan sopan.
- e. Selalu bersedia melayani para tamu.

Disamping itu waiter juga harus melengkapi dirinya dengan pengetahuan yang berkaitan dengan tugasnya.

2. Tugas dan tanggung jawab *waiter/ss*

Menurut Marsum (2005) Tugas dan tanggung jawab *waiter/ss* pada garis besarnya dapat dibagi menjadi tiga periode :

a. Tugas *waiter/ss* sebelum restoran buka :

- 1) Memeriksa tutup meja atau *table setting* secara keseluruhan.
- 2) Memeriksa meja samping atau *side stand*.
- 3) Mempersiapkan daftar makanan dan minuman.

b. Tugas *waiter/ss* setelah restoran buka :

- 1) Menyambut dan mengantarkan tamu ke tempat duduk yang sesuai atau ke meja yang sudah di pesannya.
- 2) Mengambil dan mengantarkan pesanan tamu dan menghidangkannya kepada tamu.
- 3) Melayani para tamu secara keseluruhan dengan baik.

c. Tugas *waiter/ss* setelah restoran tutup :

- 1) Merapikan meja dan kursi yang di pakai untuk melayani tamu, mengatur dan menyusunnya kembali seperti sebelumnya.
- 2) Mengganti taplak meja yang perlu diganti jika terkena noda.
- 3) Membersihkan meja dan kursi dari sisa – sisa makanan.
- 4) Menyimpan kembali daftar makanan dan minuman di tempatnya dengan rapi.
- 5) Merapikan dan membersihkan *side stand* secara keseluruhan.
- 6) Mengantarkan seluruh alat kotor ketempat cucian.
- 7) Mematikan lampu restoran.

3. Tugas dan tanggung jawab waiter/ss

Tugas dan tanggung jawab utama seorang waiter/ss menurut Sihite (2000), seorang waiter/ss di restoran harus memperhatikan hidangan makanan atau minuman yang di sajikan harus benar – benar sanitair, disamping itu waiter/ss harus :

- a. Memperhatikan teknik atau cara membawa makanan.
- b. Memperhatikan teknik atau cara menghidangkan makanan.
- c. Menjaga sopan satun.