

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Pengertian Restoran**

Menurut Suarhana (2006 : 23) restoran adalah: "tempat usaha yang komersial yang ruang lingkup kegiatannya menyediakan pelayanan makanan dan minuman untuk umum di tempat usahanya".

Sedangkan menurut Sihite (2000 : 16) restoran adalah: "suatu tempat dimana seseorang yang datang menjadi tamu yang akan mendapatkan pelayanan untuk menikmati makanan, baik pagi, siang, ataupun malam sesuai dengan jam bukanya dan oleh tamu yang menikmati hidangan itu harus membayar sesuai dengan harga yang ditentukan sesuai daftar yang disediakan di restoran 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.

#### **B. Fungsi dan Tujuan**

Fungsi dan tujuan restoran menurut Marsum (1994), restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial yang menyelenggarakan pelayanan yang baik kepada semua tamunya baik berupa makan dan minum.

### C. Jenis-Jenis Restoran

Menurut Atmodjo (2005:7), restoran adalah suatu tempat atau bangun yang diorganisir secara komersil. Yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua konsumen baik berupa makanan ataupun minuman.

Berdasarkan kegiatan dan makanan atau minuman yang disajikannya, restoran diklasifikasikan menjadi beberapa jenis, yaitu sebagai berikut (Atmodjo, 2005):

1. *A'la carte restaurant*

Menu lengkap dan merupakan restoran tanpa aturan mengikat atau bebas.

2. *Table d'hote*

Restoran dengan menu yang lengkap dan menyajikan setiap menu berurutan dari menu pembuka sampai penutup. Biasanya erat hubungannya dengan hotel.

3. *Coffe shop*

Merupakan tempat makan dan minum yang menyuguhkan suasana santai tanpa aturan yang mengikat dan biasanya menyuguhkan racikan kopi sebagai menu spesial di luar makanan-makanan kecil atau makanan siap saji.

4. *Cafeteria*

Merupakan tempat makan dan minum yang terbatas menyajikan roti atau *sandwich* serta minuman-minuman ringan yang tidak beralkohol, biasanya erat hubungannya dengan kantor.

5. *Canteen*

Merupakan tempat makan dan minum yang menyajikan berbagai makanan-makanan instan dengan harga yang terjangkau.

6. *Continental restaurant*

Restoran yang memberikan kebebasan bagi pengunjungnya untuk memilih bahkan mengiris makanan yang dipesannya sendiri.

7. *Carvery*

Merupakan restoran yang biasanya terdapat di motel kecil dan menyajikan makanan dan minuman sederhana.

8. *Discotheque*

Merupakan tempat makan dan minum yang menyuguhkan suasana hingar bingar musik sebagai daya tariknya. Biasanya menyuguhkan makanan dan minuman cepat saji.

9. *Fish and chip shop*

Restoran yang menyajikan menu ikan dan kripik atau snack sebagai menu utama.

10. *Grill room*

Restoran dengan menu masakan panggang atau *barbeque* sebagai menu andalan.

11. *Intavern*

Restoran kecil di pinggiran kota yang biasanya menyuguhkan makanan cepat saji dan minuman kopi.

12. *Pizzeria*

Restoran dengan menu pizza dan pasta sebagai menu utama.

13. *Creeperie*

Restoran yang menyajikan berbagai menu krep dan manisan.

14. *Pub*

Restoran yang menjual minuman beralkohol.

15. *Cafe*

Tempat untuk makan dan minum dengan sajian cepat saji dan menyuguhkan suasana yang santai atau tidak resmi.

16. *Specialty restaurant*

Merupakan tempat untuk makan dan minum yang memiliki tema khusus atau kekhususan menu masakan yang akan disajikan dan biasanya memiliki citarasa yang berbeda dengan restoran lain.

17. *Terrace restaurant*

Merupakan tempat makan dan minum yang umumnya terletak di luar ruangan dan biasanya erat hubungannya dengan fasilitas hotel.

Di Negara-Negara Barat *terrace restaurant* biasanya hanya buka saat musim panas saja.

18. *Gourmet restaurant*

Merupakan tempat untuk makan dan minum yang biasanya diperuntukkan bagi orang-orang yang sangat mengerti akan citarasa sehingga banyak menyediakan makanan-makanan lezat dengan pelayanan yang megah dan harga yang mahal.

19. *Family restaurant*

Merupakan restoran sederhana untuk makan dan minum keluarga atau rombongan dengan harga yang tidak mahal serta menyuguhkan suasana nyaman dan santai.

20. *Main dining room*

Merupakan ruang makan besar atau restoran yang umumnya terdapat di hotel, penyajian makanannya secara resmi, *service* yang diberikan dapat menggunakan gaya Prancis maupun Rusia, sedangkan orang-orang yang datang pada umumnya juga menggunakan pakaian resmi formal.

D. Jenis-Jenis Pelayanan

Restoran merupakan salah satu bagian dari *Food and Beverage Department* yang bertanggung jawab atas segala kegiatan penjualan makanan dan minuman serta dalam penjualan jasa pelayanannya kepada tamu. Suatu restoran haruslah profesional dalam memberikan pelayanan terhadap para tamu, dimana yang berasal dari berbagai negara, serta memiliki cara, budaya atau karakter yang berbeda

terhadap makanan. Oleh sebab itulah ada beberapa jenis pelayanan yang sesuai dengan jenis restoran yang dimiliki.

Menurut Marsum (2005:274) ada 4 (empat) dasar jenis pelayanan yang diterapkan di restoran, antara lain:

a. *Table Service*

*Table service* adalah suatu sistem pelayanan restoran dimana para tamu duduk dikursi menghadap meja makan, dan kemudian makanan dan minuman diantarkan dan disajikan kepada para tamu. Dalam hal ini yang menyajikan makanan dan minuman adalah *waiter/waitress*.

*Table service* pada umumnya dapat dibedakan menjadi 4 (empat) kategori, yaitu :

1.) *American Service*

Pelayanan dengan *American service* dimana makanan sudah siap ditata dan diatur diatas piring sejak dari dapur yang kemudian disajikan oleh pramusaji diatas meja tamu. Makanan disajikan dari sebelah kiri tamu dan piring kotor diangkat dari sebelah kanan.

2) *English Service*

Pelayanan yang diterapkan dalam *English service* mirip dengan pelayanan yang biasa digunakan dirumah pada saat makan bersama, dan sering disebut dengan *family service*. Tuan rumah sekeluarga dan tamu duduk bersama menikmati makan malam dengan menu makanan yang sama, mulai dari hidangan pembuka sampai hidangan penutup. Tuan rumah (*host*) mengatur hidangan diatas meja yang kemudian akan

disajikan oleh pramusaji kepada para tamu. Mula – mula pramusaji akan melayni nyonya rumah, tamu – tamu kehormarmatan dan tamu – tamu lainnya.

### 3) *French Service*

Suatu jenis pelayanan mewah dan mahal. Pelayanan dilakukan dengan menggunakan kereta special (*gueridon*) yang berisikan alat pemanas (*rechaud*) untuk memanaskan makanan yang akan disajikan untuk tamu. Pelayanan biasanya dilakukan oleh *captain (chef de rang)* dan dibantu oleh *waiter/waitress*.

### 4) *Russian Service*

Makanan sepenuhnya sudah siap dari dari dapur yang telah disusun sedemikian rupa oleh *chef* didalam *silver platter* ( piring besar dari logam). Makanan disajikan dengan menggunakan *service fork* dan *serving spoon* (garpu dan sendok besar untuk menyajikan makanan) di piring yang ada diatas meja tamu sesuai dengan keinginan tamu.

### b. *Counter Service*

Yang dimaksud dengan *counter service* adalah system pelayanan di restoran dimana para tamu yang datang ke *counter*. Apabila makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu sudah siap maka akan disajikan kepada tamu di diatas *counter*. Yang dimaksud dengan istilah *counter* dalam hal ini adalah meja panjang yang membatasi dua ruangan anata ruang dapur dengan ruang restoran.

c. *Self Service*

*Self Service* atau disebut juga dengan istilah *buffet service* adalah suatu system pelayanan restoran dimana semua makanan secara lengkap mulai dari hidangan pembuka sampai dengan hidangan penutup telah ditata dan diatur rapi diatas meja hidangan atau meja prasmanan.

d. *Carry Out Service*

*Carry out service* atau disebut dengan istilah *take out service* yaitu system pelayanan restoran dimana tamu datang untuk membeli makanan yang telah disiapkan terlebih dahulu, dibungkus dalam kotak untuk dibawa pulang. Jadi makanan atau minuman yang dibeli tidak dinikmati di tempat itu.

E. *Sequence Of Service*

Sequence Of Service menurut Atmoko (2011) adalah suatu pedoman atau acuan untuk melakukan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah maupun non-pemerintah, usaha maupun non-usaha, berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Berikut ini di jelaskan pelayanan yang dibutuhkan disuatu restoran adalah

1. *Greeting the guest*

Tamu memasuki restoran disambut dengan ramah oleh *hostess restaurant* atau *restaurant receptionist*.



2. *Escuting and Sitting the guest*

Tamu diantar pada meja yang telah dipesan atau disukai, atau sama sekali belum memesan tempat kemudian membantu menarik kursi ketika akan duduk.

3. *Pouring ice water*

*Waitres* menuangkan air es ke *goblet glass* dari sebelah kanan, *waitres* yang lain membantu membuka dan meletakkan *napkin* dipangkuan tamu.

4. *Serving bread and butter*

Sajikan roti dan mentega sebagai makanan pendamping.

5. *Presenting the menu* atau *taking order*

*Captain* memberikan daftar menu dari sisi kiri tamu, sambil membantu tamu jika mengalami kesulitan terhadap menu yang ditawarkan. Sambil menawarkan menu *captain waiter* mencatat pesanan tamu (*take order*) dan diberikan pada *waitres* selanjutnya *order* diserahkan pada bagian terkait.

6. *Presenting the wine list*

Sambil menunggu hidangan disajikan bagian *sommelier* menawarkan *wine* sebagai minuman pengiring hidangan.

### 7. *Adjustment*

*Waiter* melakukan *clear up* atau mengganti peralatan makan dan disesuaikan dengan menu yang dipesan oleh tamu.

### 8. *Serving the food*

Menyajikan hidangan menu sesuai dengan aturan yang telah ditentukan.

### 9. *Clear up*

*Clear up* adalah proses mengambil peralatan yang kotor setelah tamu selesai makan. Pada saat hidangan *dessert* akan dikeluarkan *waiter* mengambil peralatan yang tidak digunakan lagi seperti *ashtray*, *B&B plate*, *wine glass*.

### 10. *Crumbing down*

*Crumbing down* adalah proses membersihkan meja makan dari kotoran setelah proses *clear up* dilakukan. Menggunakan *napkin* dan piring.

### 11. *Presenting coffee or tea*

Setelah hidangan *dessert* selesai disantap *captain waiter* menawarkan *tea or coffee* dan bagian *sommelier* menawarkan minuman setelah selesai makan (*after meal drink*).

## 12. *Presenting the bill*

Sebelum memberikan *bill*, *captain waiter* menanyakan komentar tamu mengenai pelayanan, citarasa hidangan dan minuman sebagai tolak ukur mengembangkan dan perbaikan dimasa depan yang disesuaikan dengan keinginan pelanggan. Kemudian *captain waiter* memberikan tagihan (*bill*) menggunakan *check tray* atau *bill order*.

## 13. *Table setting*

Begitu tamu meninggalkan meja makan maka *waiter* segera melakukan *table setting* kembali agar meja dapat dipakai kembali jika ada tamu