

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

Menurut Mertayasa (2012) Jenis pelayanan makanan dan minuman adalah sebagai berikut :

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 *modifiedfrench 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 diatur 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 menggapit 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 Pramusaji

Menurut Marsum (2005 : 90), pramusaji ialah seseorang yang menyajikan makanan dan minuman di dalam sebuah restoran atau bar. Pramusaji terkenal juga dengan sebutan *Steward* atau *Comis de Rang*. Definisi yang lengkap lagi menyatakan bahwa pramusaji ialah karyawan atau karyawan di dalam 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 mempersiapkan meja makan (*table setting*) untuk tamu berikutnya.

C. Kepribadian, disiplin dan penampilan pramusaji

Menurut Sihite (2000 : 32-35), kepribadian, disiplin dan penampilan seorang pramusaji adalah sebagai berikut:

1. 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

melihatkan kepribadian yang menarik, meskipun mempunyai beban kerja yang relatif berat.

2. 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.

3. Penampilan diri

Kesan pertama tamu kan 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 penampilanmakanan dan minuman yang akan dihidangkan. Menyadari akan pekerjaan seorang petugas tata hidangan maka kerapihan serta kebersihan diri merupakan persyaratan utama yang harus dipenuhi oleh setiap pramusaji.

a. 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.

b. Tangan dan kuku

Mencuci tangan dengan menggunakan 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.

c. Gigi

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

d. Kaki

Model sepatu sebaiknya tidak bertumit tinggi untuk mencegah kelelahan 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.

e. 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.

f. 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

Menurut Sihite (2000 : 34-35), 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 direstoran 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 kerapihannya.

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 kerapihannya

5. Kaos kaki:

usahakan berwarna gelap (hitam atau coklat) dan selalu dicuci tiap hari menghindari 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.

E. Langkah-langkah pelayanan

Menurut Sihite (2000 : 186-190), langkah-langkah pelayanan yang dibutuhkan di suatu restoran adalah sebagai berikut:

1. Menyambut Tamu

Kesan pertama akan selalu diingat tamu, oleh karena itu setiap tamu yang datang ke restoran harus disambut dengan ramah. Tugas menyambut tamu dilakukan oleh *head waiter* (kepala pramusaji) atau *receptionist* (penerima tamu) yang sering disebut *greeter*.

2. Mengantar Tamu ke Tempat Duduk

Berikan tamu keleluasaan untuk memilih tempat duduk yang disukai. Daerah yang harus dipenuhi terlebih dahulu adalah daerah yang strategis. *Headwaiter* atau *receptionist* harus dapat mendistribusikan tamu-tamu secara seimbang sehingga setiap pramusaji mendapatkan beban kerja yang sama.

3. Menyodorkan menu kepada Tamu

Tugas *Receptionist* umumnya tidak hanya menyambut, mengantarkan tamu ke tempat duduk tetapi juga memberikan menu kepada tamu. Adakalanya pramusaji yang bertugas di meja tersebut yang menyodorkan menu kepada tamu.

4. Menuangkan Air Es

Tidak semua restoran secara otomatis akan memnghidangkan air kepada tamu-tamu yang datang di restoran. Untuk menambah hasil penjualan, pramusaji akan menawarkan minuman kepada tamu sebelum mereka makan.

5. Menghidangkan Roti dan Mentega

Pada restoran-restoran mewah, tamu-tamu yang datang untuk langsung makan diberi roti dan mentega. Tetapi tidak sedikit coffe shop yang menghidangkan roti dan mentega hanya kalau tamu makan sup, sedang jikalau tamu tidak makan sup, mereka tidak akan diberi roti. Lebih jauh dapat dijelaskan bahwa dengan penyajian roti ada beberapa keuntungan yang bisa diraih, si tamu akan disibukkan dengan roti sehingga tidak kesal menunggu apabila makanan agak lama, juga berfungsi sekedar pengganjal perut lapar kalau harus lama menunggu pesanannya.

6. Mencatat Pesanan Tamu

Tugas mengambil pesanan tamu pada umumnya dilaksanakan oleh pramusaji. Di beberapa jenis restoran tertentu mencatat pesanan tamu dilakukan oleh “*Captain*” (Penyalia Pramusaji) atau malah “*Head Waiter*”. (Mencatat pesanan tamu secara rinci diuraikan pada halaman berikutnya).

7. Memberikan Pesanan Tamu ke Dapur

Order pesanan tamu dibuat rangkap tiga, aslinya diberikan ke dapur, salinan pertama ke kasir dan salinan kedua sebagai arsip pramusaji, dan semua pesanan tamu harus ditulis dengan jelas.

8. Menyesuaikan Peralatan Makan

Sering terjadi bahwa peralatan makan yang ditata di atas meja tidak sesuai dengan makanan yang dipesan tamu. Untuk itu perlu dilakukan penyesuaian (Adjustment), mungkin dengan cara menambah atau mengurangi. Pramusaji

harus mengetahui secara pasti peralatan-peralatan makanan apa saja yang digunakan untuk suatu jenis makanan tertentu.

9. Menghidangkan Makanan

Seperti telah dijelaskan bahwa tipe pelayanan ada bermacam-macam tergantung dari jenis restorannya, seperti misalnya: *plate service/american service gueridon service, plater service*, dan sebagainya, Gaya pelayanan yang baik ialah ramah, sopan, cepat dan tepat. Di dalam bidang pelayanan ada kata-kata kunci yang harus sering diucapkan oleh pramusaji, misalnya: silahkan, maaf, terimakasih, selamat makan. Beberapa saat setelah makanan dihidangkan di atas meja dan setelah tamu mulai makan, maka pramusaji perlu datang mendekat dan menanyakan kepada tamu apakah segala sesuatunya sesuai dengan keinginan dan selera tamu, pramusaji harus perlu memperhatikan tamu-tamu yang sedang bersantap, kalau-kalau membutuhkan sesuatu. Gelas air tidak boleh dibiarkan sampai kosong, gelas-gelas anggur diisi kembali kalau tamu minum anggur, atau menawarkan kembali kalau anggurnya sudah habis.

10. Mengangkat Peralatan Kotor

Mengangkat peralatan kotor dilakukan dari sebelah kanan tamu kecuali piring roti dan salad, karena keduanya memang terletak di sebelah kiri tamu.

11. Membersihkan Meja

“*Crumb*” adalah serpihan roti dan *crumbing* berarti membersihkan meja dari serpihan-serpihan roti (dan kotoran-kotoran lainnya). “*Crumbing*” ini dilaksanakan setelah tamu selesai menikmati makanan utama. Dengan

maksud memberikan keadaan yang tetap bersih dan menyenangkan ketika tamu menikmati *dessert* atau makanan penutup.

12. Menawarkan Makanan Penutup

Pada beberapa restoran tersedia kereta dorong yang berisi kue-kue atau jenis makanan penutup lainnya. Kereta didorong ke dekat tamu sehingga memudahkan tamu memilih kue/*dessert* yang disukai ataupun kalau tidak menggunakan kereta dorong, pramusaji dapat menawarkan *dessert* melalui menu yang ada. Yang selalu patut diingat oleh pramusaji berusaha menjual makanan dan minuman sebanyak mungkin dalam rangka meningkatkan hasil penjualan.

13. Menawarkan Kopi Teh

Kopi atau teh dihidangkan setelah tamu selesai menyantap *dessert*-nya. Kita mengenal beberapa istilah dalam kopi, *expresso* adalah kopi normal sedangkan *ristretto* adalah kopi yang porsinya kecil kadar *cafein*-nya tinggi. Kedua macam kopi ini hanya enak rasanya apabila dibuat dengan menggunakan mesin pembuat kopi. Disamping *expresso* dan dicampur dengan minuman keras. Satu diantara sekian banyak jenis kopi itu adalah "*irish coffe*" yaitu kopi pekat ditambah *Irish Whiskey* (*Whiskey* dari Irlandia), gula coklat (*brown sugar*) dan di atasnya ditambah "*whipped cream*". Disajikan didalam gelas "*Irish coffee*", dialasi pisin. Sering pula dalam kesempatan ini (pada waktu tamu minum kopi) ditawarkan minuman lain yang dikenal dengan istilah "*after dinner drink*" seperti misalnya; *Brandy/Cognac* dan *Liqueur*. Pada restoran-restoran mewah tidak jarang

pramusaji menawarkan rokok atau cerutu ketika tamu-tamu minum *brandy/cognac*.

14. Menangani Pembayaran Tamu

Bila tamu telah menyelesaikan santapannya tidak ingin memesan lagi, maka pramusaji harus segera menghubungi kasir agar mempersiapkan bon tagihan kepada tamu. Hal ini dilakukan supaya tamu tidak menunggu terlalu lama apabila hendak membayar. Bon tagihan tersebut akan disodorkan apabila tamu memintanya. Bon atau lebih sering disebut "*bill*" ditaruh diatas baki kecil khusus untuk "*cash tray*". Ada dua kemungkinan dalam menangani pembayaran ini. Pertama si tamu akan membayar kontan atau menggunakan kartu kredit. Yang kedua, khusus tamu-tamu yang tinggal di hotel diperbolehkan menandatangani bill tersebut untuk kemudian ditagihkan pada saat tamu akan meninggalkan hotel (checkout).

15. Mengantarkan Tamu

Adalah sesuatu tindakan yang terpuji apabila ada seseorang mengantarkan tamu sampai ke pintu keluar. Pramusaji harus selalu mengucapkan terima kasih atas kedatangan tamu-tamu tersebut ke restoran dan mengharapkan/mengundang para tamu untuk berkunjung kembali.

16. Menata Meja

Tingkat pengisian meja juga sangat ditentukan oleh kecepatan membersihkan meja dan menatanya kembali. Segera setelah tamu meninggalkan meja, pramusaji membersihkan meja dan menatanya kembali seperti yang seharusnya.

F. Tugas dan tanggung jawab Pramusaji pada garis besarnya dapat dibagi menjadi tiga periode :

Menurut Marsum (2005) Tugas dan Tanggung jawab Pramusaji pada garis besarnya adalah sebagai berikut :

- a. Sebelum restoran buka atau *pre-opening*,
 - b. Selama restoran buka atau *during operation*,
 - c. Sesudah restoran tutup atau *after closing*.
1. Tugas Pramusaji sebelum restoran buka :
 - a. Memeriksa tutup meja atau *table setting* secara keseluruhan Apabila ada alat yang kurang, harus dilengkapi; yang cacat, flek, gempil atau retak, harus diganti; kalau belum rapi, harus dirapikan.
 - b. Memeriksa meja samping atau *side stand*. *Side stand* merupakan tempat *mise en place*, yakni tempat persiapan alat-alat yang sudah siap pakai dan disusun secara rapi; juga tempat menaruh bumbu atau sedap-sedapan; sehingga dalam keadaan sibuk pun kelengkapan alat-alat maupun bumbu atau sedap-sedapan dapat diatasi dengan baik.
 - c. Memberi petunjuk kepada *Busboy* cara membersihkan alat-alat, sedap-sedapan; juga cara kerja yang lain setiap hari.
 - d. Mempersiapkan daftar makanan, minuman, serta daftar minuman anggur.

- e. Melengkapi tutup meja dengan makanan yang dipesan oleh tamu, apabila tamu itu telah pesan makanan terlebih dahulu; misalnya tamu-tamu rombongan; dan sebagainya.

2. Tugas Pramusaji waktu restoran buka:

- a. Membantu *Captain* atau Pramusaji dalam hal menyambut dan mengantar tamu ke tempat duduk yang sesuai atau ke meja yang sudah dipesannya.
- b. Mengambil pesanan minuman ke bar atau minuman ke dapur dengan dibantu oleh *Busboy* kalau perlu, serta menghidangkannya kepada tamu yang memesannya.
- c. Memeriksa apakah *Busboy* selama membantu tugasnya bertindak cukup teliti.
- d. Memeriksa apakah mungkin soup sudah dapat dihidangkan karena tamunya telah selesai dengan makanan pembuka; adalah pesanan makanan untuk anak-anak yang perlu didahulukan, dan sebagainya.
- e. Melayani para tamu secara keseluruhan dengan baik.
- f. Dalam waktu-waktu tertentu mengadakan penghitungan atau *inventory* terhadap semua alat di restoran, termasuk juga taplak meja, serbet makan, lap gelas, dan sebagainya.

3. Tugas Pramusaji sesudah restoran tutup:

- a. Merapikan meja kursi serta kereta tadi yang dipakai untuk melayani tamu; mengatur dan menyusunnya di tempat masing-masing.
- b. Mengganti taplak meja yang perlu diganti.

- c. Membersihkan meja dan kursi dari remah-remahan makanan.
- d. Membersihkan dan mengeringkan semua alat yang habis dicuci dari tempat pencucian; gelas untuk air es, pisau, sendok, garpu, pengoles mentega, piring roti, cangkir, tatakan, dan sebagainya.
- e. Menata kembali meja makan dengan lengkap dan rapi; membersihkan tempat garam dan merica; mengisi kembali tempat gula yang hamper kosong.
- f. Menyimpan kembali daftar makanan, minuman dari anggur di tempatnya dengan rapi.
- g. Membersihkan mulut botol sedap-sedapan, seperti tomato catsup, maggi, tabasco, chilli, A-I, Lea & Perrins serta mint sauce dan kemudian menyusunnya kembali dengan rapi di atas meja samping atau side stand.
- h. Merapikan dan membersihkan *side stand* secara keseluruhan.
- i. Menyingkirkan semua sisa makanan dan minuman dari daerah restoran; selain demi kerapian dan kebersihan, juga untuk menghindari adanya tikus serta kecoa.
- j. Mengantarkan seluruh alat yang kotor ke tempat pencucian.
- k. Menghubungi *houseman* untuk membersihkan karpet serta bak-bak sampah yang ada di dalam restoran.
- l. Menghubungi bagian *Engineering* untuk mematikan *Air Conditioning* (AC).

- m. Mematikan lampu; memutuskan atau mematikan hubungan *consent* yang sudah tidak dipakai lagi.
- n. Melaporkan kepada Captain atau Pramusaji apabila terjadi kesulitan-kesulitan, pernyataan tidak puas, komentar, atau saran-saran dari para tamu.
- o. Mengusahakan agar saat-saat berikutnya segala sesuatunya akan menjadi lebih baik dan lebih lancar atau smooth.
- p. Untuk itu, baik dengan mencatatnya dalam suatu buku maupun hanya dengan mengingatnya, seorang Pramusaji perlu mempunyai “memory” tentang tamu-tamu, la sebaiknya mengingat-ingat apa kesukaan tamu yang sering datang ke restoran itu karena tamu-tamu itu akan senang dan akan merasa mendapat kehormatan kalau namanya dihafal oleh Captain, maupun Pramusaji.
- q. Waktu meninggalkan restoran mau pulang, periksalah sekali lagi apakah semua laci dan pintu sudah dikunci semuanya dengan baik. Apakah semuanya sudah teratur rapi pada tempatnya? Dan sebagainya.