

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Restoran**

##### **1. Pengertian Restoran**

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

Sedangkan menurut Marsum (2005:7), restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua konsumen baik berupa makanan ataupun minuman. Restoran ada yang berlokasi dalam suatu hotel, kantor maupun pabrik, dan banyak juga yang berdiri sendiri di luar bangunan itu.

Adapun menurut Sugiarto & Sulatiningrum (1996) *restaurant* adalah suatu tempat yang identik dengan jajaran meja-meja yang tersusun rapi, dengan kehadiran orang, timbulnya aroma semerbak dari dapur dan pelayanan para pramusaji, berdentingnya bunyi-bunyian kecil persentuhan gelas-gelas kaca, porselin, menyebabkan suasana hidup didalamnya.

##### **2. Jenis atau tipe restoran**

Menurut Marsum (2005) dilihat dari pengelolaan dan system penyajiannya, *Restaurant* dapat diklasifikasikan menjadi beberapa tipe yaitu:

- a. *Table D' hote Restaurant* adalah suatu *restaurant* yang khusus menjual makanan menu *table d' hote*, yaitu suatu susunan menu yang lengkap (dari

- b. hidangan pembuka sampai dengan hidangan penutup) dan tertentu, dengan harga yang telah ditentukan pula.
- c. *Coffee Shop* atau *Brasserie* adalah suatu *restaurant* yang pada umumnya berhubungan dengan hotel, suatu tempat dimana tamu biasa mendapatkan makan pagi, makan siang dan makan malam secara cepat dengan harga yang relatif murah, kadang-kadang penyajiannya dilakukan dengan cara prasmanan.
- d. *Cafeteria* atau *Café* adalah suatu *restaurant* kecil yang mengutamakan penjualan *cake* (kue-kue), *sandwich* (roti isi), kopi dan teh.
- e. *Canteen* adalah *restaurant* yang berhubungan dengan kantor, pabrik atau sekolah.
- f. *Dining Room*, suatu *restaurant* terdapat di hotel kecil (motel), 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.
- g. *Inn Tavern* adalah suatu *restaurant* dengan harga murah yang dikelola oleh perorangan dengan harga yang diberikan cukup murah.
- h. *Pizzeria* adalah suatu *restaurant* yang khusus menjual *pizza*, *spaghettil* dan serta makanan khas Italia yang lain.
- i. *Speciality Restaurant* adalah *restaurant* yang suasana dan dekorasi seluruhnya disesuaikan dengan tipe khas makanan yang disajikan atau temanya. *restaurant* semacam ini menyediakan masakan *Chinese*, *Jepang*, *India*, *Italia* dan sebagainya. pelayanannya sedikit banyak berdasarkan tata cara negara tempat asal makanan spesial tersebut.

- j. *Family Type Restaurant* adalah satu *restaurant* sederhana yang menghadirkan makanan dan minuman dengan harga yang tidak mahal, terutama disediakan untuk tamu-tamu keluarga maupun rombongan.

## **B. Pelayanan Restoran**

Menurut Marsum (2005) macam sistem pelayanan di Restoran :

### 1. *Table Service*

*Table service* adalah suatu sistem pelayanan restoran di mana para tamu duduk di kursi menghadap meja makan, dan kemudian makanan maupun minuman diantarkan, disajikan kepada para tamu tadi. Dalam hal ini yang menyajikan makanan dan minuman bisa *Waiter* maupun *Waitress*. Sistem pelayanan restoran menggunakan *table service* ini dibagi menjadi 4 kategori yaitu

#### a. *American Service* (Sistem Pelayanan Ala Amerika)

*American Service* adalah salah satu pelayanan yang dimana makanannya sudah diporsikan atau disiapkan diatas piring. *American Service* mempunyai ciri-ciri pelayanan sebagai berikut.

- 1) Sifatnya pelayanannya sederhana, tidak resmi serta cepat.
- 2) Makanan sudah siap ditata dan diatur diatas piring sejak dari dapur
- 3) Disajikan kepada tamu dari sebelah kiri
- 4) Piring kotor diangkat dari sebelah kanan.

#### b. *English Service* (Pelayanan Ala Inggris),

*English Service* adalah salah satu pelayanan yang digunakan untuk acara makan malam special yang diselenggarakan diruang makan khusus dalam suatu

restoran.pelayanan*English Service* pelayanan dimana setiap jenis makanan di porsikan, di hias di atas piring, dan makanan di sajikan di tengah meja tamu kemudian pramusaji menjelaskan makanan tersebut dan memorsikannya di depan tamu kemudian menyajikannya di atas piring tamu satu per satu. Pelayanan ala Inggris ini di perlukan pengetahuan dan keterampilan para pramusajinya.*English Service* mempunyai ciri-ciri pelayanan sebagai berikut.

- 1) Sifat pelayanannya formal/resmi.
- 2) Sifat cenderung kekeluargaan.

c. *French Service* (Pelayanan Ala Perancis)

*French Service* adalah tipe pelayanan yang sifatnya formal/resmi. Semua makanan dihidangkan dari sebelah kanan tamu dengan tangan kanan, kecuali roti,mentega,salad, dan apa yang semestinya disebalah kiri tamu.

Semua peraturan ini ada alasannya, yaitu untuk menghidangkan makanan dari sebelah kanan tamu lebih mudah dengan tangan kanan dari pada tangan sebelah kiri.Tangan kiri memegang *tray* dan tangan kanan untuk melayani tamu.*French Service* mempunyai ciri-ciri pelayanan sebagai berikut.

- 1) Sifat Pelayanannya formal/resmi.
- 2) Sifat Pelayanannya Tidak terburu-buru.
- 3) Sifat Pelayanannya Cenderung lebih mahal.

d. *Russian Service*.

*Russian Service* adalah Pelayanan jenis ini sering disebut sebagai *modified french service* karena dalam beberapa hal mempunyai kesamaan dengan *french service*. *Russian service* sifatnya sangat formal dan mewah dan para tamu merasa

mendapatkan perhatian yang luar biasa dari petugas. Dua perbedaan yang menonjol Antara *Russian Service* dan *French Service* ialah :

- 1) Pada *Russian Service*, untuk menyajikan makanan hanya diperlukan seorang *waiter/waitress* sementara dalam *French Service* diperlukan dua orang *waiter/waitress*.
- 2) Pada *Russian Service*, makanan disiapkan sepenuhnya didapur, sedangkan dalam *French Service* makanan ada *full process* atau *semi process* didalam ruang makan didepan para tamu.

## 2. *Counter Service*

*Counter service* adalah suatu sistem pelayanan restoran di mana para tamu yang datang terus duduk di *counter*. Apabila makanan dan minuman yang dipesannya sudah siap maka akan disajikan kepada tamu tadi di atas *counter*. Petugas yang menyajikan makanan dan minuman bisa *Waiter, Waitress*, atau langsung oleh juru masaknya. Pelayanan model ini lebih praktis, hemat tenaga dan waktu.

## 3. *Self Service*

*Self service* atau kadang-kadang disebut juga dengan *buffet service* ialah suatu sistem pelayanan restoran di mana semua makanan secara lengkap (dari hidangan pembuka, soup, hidangan utama, hidangan penutup, dan sebagainya) telah ditata dan diatur dengan rapi di atas meja hidang atau meja prasmanan. Para tamu secara bebas mengambil sendiri hidangannya sesuai dengan selera maupun kesukaannya. Sedangkan untuk minuman panas, seperti teh atau kopi, pada umumnya disajikan kepada tamu oleh petugas.

#### 4. *Buffet Service*

Dalam *buffet service* tamu mengambil makanan dari meja *buffet*. *Buffet* dan penataan makanan di meja dapat bervariasi dari yang sangat sederhana, seperti sup dan salad, hingga *buffet* yang *variatif*, seperti yang sering dilihat pada restoran-restoran mewah. Banyak restoran komersial yang membangun reputasinya pada variasi dan beranekaragamnya meja *buffet* yang mereka tawarkan.

#### 5. *Carry Out Service*

*Carry out service* kadang-kadang disebut juga sebagai *Take out service* yaitu sistem pelayanan restoran di mana tamu datang untuk membeli makanan yang telah siap atau disiapkan terlebih dahulu, dibungkus dalam box (kotak) untuk dibawa pergi. Jadi makanan tidak dinikmati di tempat itu; mungkin dibawa pulang untuk dinikmati bersama keluarga, dibawa piknik, ke kantor, ke pabrik, ke kampus, dan sebagainya

### **C. Pengertian SOP (Standar Operasional Prosedur)**

Menurut Purnamasari (2015:13) SOP adalah prosedur kerja yang dibuat secara detail dan terperinci bagi semua karyawan untuk melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan misi, visi, dan tujuan suatu lembaga, instansi, atau lembaga. Dan Ekotama (2015:41) mengatakan bahwa *standard operating procedure* (SOP) dibuat untuk menyederhanakan proses kerja supaya hasilnya optimal dan efisien.

Dari teori-teori diatas, dapat disimpulkan bahwa manfaat *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah sebagai landasan atau pedoman dalam

menjalankan tugas, alat ukur kinerja, dan juga dapat memberikan rasa percaya diri karyawan dalam melakukan setiap langkah kerja.

Purnamasari (2015:13) mengatakan bahwa hal-hal yang perlu ada didalam SOP yaitu seperti tertera dibawah ini.

#### 1. Konsistensi

Karena SOP sebagai suatu ketetapan atau prosedur kerja maka harus konsisten. Oleh karena itu, semua yang terlibat di dalamnya harus mempunyai kedisiplinan yang tinggi. Tanpa kedisiplinan konsistensi tidak akan pernah tercapai.

#### 2. Efisiensi

Di dalam SOP harus ada unsur efisiensi. Karena semua aktivitas kerja diharapkan dapat melaksanakan secara cepat, cermat, dan tepat sesuai dengan tujuan atau hasil yang ingin diraih. Ketika terjadi kerugian, langsung bisa di cek dari efisiensi sumber daya yang dimaksudkan.

#### 3. Minimalkan Kesalahan

SOP Menjadi panduan pasti atau prosedur kerja yang membimbing para karyawan agar bekerja secara sistematis. Oleh karena sistematika yang jelas ini, karyawan diharapkan tidak membuat kesalahan yang berakibat fatal bagi instansi atau perusahaan yang terkait. Melalui SOP diharapkan para karyawan dapat meminimalkan kesalahan.

#### 4. Penyelesaian Masalah

Kadang kala konflik bisa saja terjadi, misalnya dengan sesama karyawan, karyawan dengan supervisor, karyawan dengan pimpinan dan sebagainya. Konflik

bisa menjadi berkepanjangan dan seakan-akan tidak ada yang menjadi penengah untuk menyelesaikan konflik tersebut. Jika dikembalikan ke SOP yang telah disusun secara tepat maka kedua belah pihak yang sedang berkonflik harus tunduk terhadap SOP tersebut sehingga konflik pun dapat segera diatasi dengan mudah dan dicari jalan keluarnya.

#### 5. Perlindungan Tenaga Kerja

Dalam hal ini SOP dimaksudkan untuk melindungi para karyawan yang berkaitan dengan persoalan karyawan, seperti sikap loyalitas karyawan terhadap perusahaan dan karyawan sebagai individu secara personal. SOP memberi batas yang jelas secara sistematis agar kedua hal tersebut tidak tercampur aduk dan menimbulkan persoalan yang sulit diatasi.

#### 6. Peta Kerja

SOP yang dibuat bisa sebagai pola dimana semua aktivitas yang dilakukan sudah tertata secara rapih dan dijalankan didalam pikiran masing-masing sebagai suatu kebiasaan yang pasti. Melalui SOP, pola kerja menjadi lebih fokus dan tidak melebar kemana-mana. Hal ini akan sangat membantu dalam kemajuan perusahaan. Selain itu peta kerja yang jelas akan mendukung aktivitas lebih disiplin.

#### 7. Batasan Pertahanan

SOP bisa diibaratkan seperti benteng pertahanan yang kokoh. Karena secara prosedur semua aktivitas institusi ataupun perusahaan sudah tertera dengan sangat jelas. Karena itu, bila ada inspeksi-inspeksi yang datangnya dari luar harus

melewati beberapa prosedur, tidak bisa langsung menuju ke bagian departemen atau bagian tertentu.

#### **D. Prosedur pelayanan**

Pramusaji yaitu petugas yang melayani pesanan makanan dan minuman sesuai dengan permintaan tamu atau konsumen. Pramusaji harus berpenampilan baik dan rapi. Hal ini meliputi tingkah laku, kejujuran, sopan santun, ramah – tamah kepada tamu, atasan, maupun teman sejawat. Demikian pada ketelitian, kecepatan dan keterampilan pramusaji adalah sangat penting. Prosedur pelayanan ( service sequence ) pramusaji dalam melayani tamu di Restoran Menurut Mertayasa (2012) adalah sebagai berikut :

1. *Wellcome the guest and greeting the guest*, adalah menerima tamu dan memberikan salam dengan baik, ramah dan sopan.
2. *Escorting the guest table*, adalah Mengantar tamu ke mejanya dan menunjukkan meja tamu tersebut.
3. *Sitting the guest*, adalah Mempersilahkan tamu duduk dengan membantu menarik kursinya sedikit kebelakang dan kemudian mempersilahkan duduk.
4. *Unfoled the guest napkin from the left side*, adalah Membuka lap makanan tamu dari sebelah kiri tamu diletakkan di pangkuan tamu.
5. *Pouring ice water* adalah Menuangkan air es ke dalam *water goblet glass* tamu dari sebelah kanan dengan menggunakan *water pitchere*.

6. *Served Bread and Butter*, adalah menyuguhkan roti dari sebelah kiri tamu, dan diletakkan di atas piring roti (*B&B Plate*).
7. *Presenting the drink list*, adalah Menyuguhkan daftar minuman dan menjelaskan tentang minuman tersebut.
8. *Taking order for aperitif*, adalah Mengambil pesanan tamu untuk minuman pembuka mendistribusikannya ke bar dan selanjutnya dihidangkan.
9. *Presenting the Menu*, adalah Menyuguhkan daftar makanan dan menjelaskan tentang makanan tersebut.
10. *Taking order for the food*, adalah Mengambil pesanan makanan tamu dan selanjutnya didistribusikan ke dapur dan ke kasir.
11. *Adjustment Cover*, adalah Melengkapi alat makan yang ada di atas meja tamu dengan menggunakan round tray/plate yang disesuaikan dengan makanan pesanan tamu.
12. *Served the Appetizer*, adalah Menyuguhkan makanan pembuka dari sebelah kanan tamu, selanjutnya mempersilahkan tamu makan.
13. *Clear Up for Appetizer*, adalah Mengambil/mengangkat piring kosong makanan pembuka dari sebelah kanan tamu (atur alat makan di atas piring dengan baik)
14. *Served the Soup*, adalah Menyuguhkan *soup* (makanan berkuah) dari sebelah kanan tamu.
15. *Clear up for the Soup*, adalah Mengangkat *soup cup* kosong di depan tamu dari sebelah kanan tamu.

16. *Served the main course*, adalah Menyuguhkan makanan pokok/utama dari sebelah kanan tamu dan selanjutnya di *clear up*.
17. *Clear up the bread and butter plate*, adalah Mengangkat piring roti tamu dari sebelah kiri tamu (*unclock wise*) dan tempat garam,merica, (*salt,pepper shaker*).
18. *Crumbing down*, adalah Membersihkan meja tamu dari kotoran roti/makanan lainnya,dengan mempergunakan piring menengah (*dessert plate*) dan lap dari sebelah kiri tamu.
19. *Set up the dessert cutleries*, adalah Memasang alat makan untuk makanan penutup.
20. *Served the dessert from the right side*, adalah Menyuguhkan makanan penutup dari sebelah kanan tamu.
21. *Clear up for dessert*, adalah mengangkat piring kotor didepan tamu dari sebelah kanan tamu.
22. Menawarkan kopi dan teh dengan baki bulat (*round tray*).
23. *Presenting the bill*, adalah menyuguhkan total pembayaran tamu, dialasi baki pembayaran (*bill tray*).
24. *Thanking the guest*, adalah Mengucapkan terima kasih kepada tamu.