

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Pengertian Restoran

Menurut Soekresno (2001), Restoran adalah suatu usaha komersial yang menyediakan jasa pelayanan makan dan minum bagi umum dan dikelola secara profesional.

#### B. Jenis – jenis restoran

Menurut Atmodjo, 2005

##### 1. *A'la carte restaurant*

Menu lengkap dan merupakan restoran tanpa aturan mengikat atau bebas.

##### 1. *Table d'hotel*

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

##### 2. *Coffee 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.

##### 3. *Cafeteria*

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

4. *Canteen*

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

5. *Continental*

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

6. *Carvery*

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

7. *Discotheque*

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

8. *Fish n chip shop*

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

9. *Grill room*

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

10. *Intavem*

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

11. *Pizzaria*

Restoran yang menyajikan menu utama jenis *pizza*.

12. *Creeperie*

Restoran dengan menu *pizza* dan *pasta* sebagai menu utama.

13. *Pub*

Restoran yang menjual minuman beralkohol.

14. *Cafe*

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

15. *Speciality restaurant*

Merupakan tempat untuk makan dan minum yang memiliki tema khusus atau kekhususan menu masakan yang akan di sajikan dan biasanya memiliki cita rasa yang berbeda dengan restoran lain.

16. *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.

### *17. Gourment 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.

### *18. Family restaurant*

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

### *19. Main dining room*

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

## C. Pengertian Kasir

Menurut Setiawan (2016), kasir adalah pemegang kas (uang); orang yang bertugas menerima dan membayarkan uang. Tugas dan tanggung jawab kasir antara lain : menerima pembayaran dari pelanggan, mencatat semua transaksi keuangan, mengatur pengeluaran, membuat laporan keuangan harian dan bulanan, mengarsip segala bentuk bukti pembayaran dan pengeluaran dengan rapi dan tertib, serta bekerjasama

dengan karyawan lain untuk menyelesaikan tugas-tugas diluar tanggung jawab pokok.

#### D. Pengertian Pembayaran

Pengertian pembayaran menurut Hasibuan (2010:117) yaitu:

“Berpindahnya hak kepemilikan atas sejumlah uang atau dan dari pembayar kepada penerimanya, baik langsung maupun melalui media jasa-jasa perbankan.”

#### E. Pengertian Sistem Pembayaran

Sistem pembayaran dan pola bertransaksi ekonomi terus mengalami perubahan. Kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran menggeser peranan uang tunai (currency) sebagai alat pembayaran non tunai yang lebih efisien dan ekonomis. ( Pramono, 2006).Kartu elektronik ini dibuat dengan tujuan untuk kemudahan masyarakat dalam bertransaksi. Jika dulu sebelum munculnya sistem pembayaran elektronik, maka ketika bertransaksipun kita harus bertemu dengan pihak yang kita ajak untuk bertransaksi, setelah kemunculan elektronik payment sistem ini kita mampu menghemat biaya, maupun mendapatkan kepraktisan dan kemudahan dalam bertransaksi. Dalam hal ini perbankan berlomba-lomba dalam berinovasi dalam sistem pembayaran elektronik, yaitu diantaranya kartu debit, kartu ATM, kartu kredit, smart cart, e money dll.

Menurut Peraturan Bank Indonesia No.6/30/PBI/2004 kartu kredit adalah alat pembayaran dengan menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian dan atau untuk melakukan penarikan tunai dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh penerbit atau acquirer, dan pemegang kartu berkewajiban melakukan pelunasan kewajiban pembayaran tersebut pada waktu yang disepakati baik secara sekaligus ataupun secara angsuran. Kartu ATM dan kartu debit memiliki definisi yang hampir sama yaitu alat pembayaran dengan menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai dan atau pemindahan dana dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada bank atau lembaga selain bank yang mendapat untuk menghimpun dana.

#### F. Pengertian Pelayanan

##### ***Kotler (2003:464)***

Beliau menyebutkan bahwa pelayanan (Service) ialah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan service bisa di klasifikasikan menjadi dua yaitu.

1. ***High contact service*** ialah sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah

tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut.

2. *Low contact service* ialah klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. Physical contact dengan konsumen hanyalah terjadi di front desk yang termasuk ke dalam klasifikasi low contact service. Misalkan ialah lembaga keuangan

#### G. Pengertian Prosedure

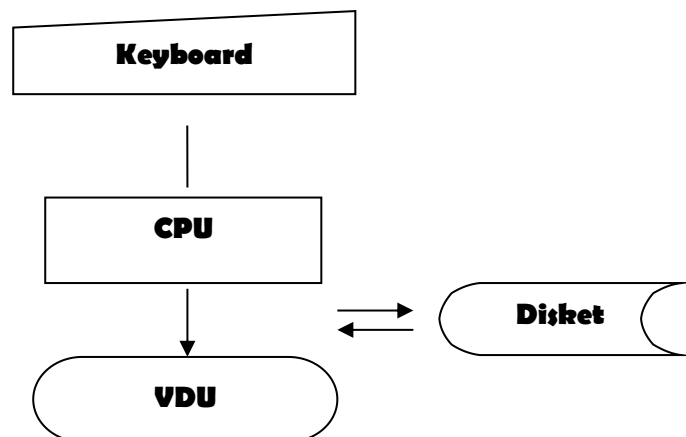
Definisi prosedur menurut Baridwan (2010:3) yang dikutip dari pendapat W. Gerald Cole : “Prosedur adalah suatu urutan pekerjaan karena (klerikal) biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu kegiatan atau lebih disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi yang sering terjadi”. Sedangkan menurut Mulyadi (2016:4): “Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang didalam suatu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang”. Maka berdasarkan dari beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan suatu urutan pekerjaan yang tersusun dari awal hingga akhir yang biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu bagian departemen atau lebih sesuai dengan bagiannya masing-masing, yang disusun untuk menjamin & penanganan secara seragam terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

## H. Flowchart

*Flowchart* mendeskripsikan detail sebuah proses, tahapan dan urutannya secara grafis. *Flowchart* berisi bagan-bagan yang mempunyai arus yang menggambarkan langkah-langkah penyelesaian suatu masalah (Astuti,2016:31). *Flowchart* dapat didefinisikan sebagai sebuah gambaran yang menjelaskan proses yang akan dilihat atau dikaji. Selain itu, *flowchart* biasanya digunakan untuk merencanakan tahapan suatu kegiatan. Jadi, *Flowchart* atau bagan alur merupakan metode untuk menggambarkan tahap-tahap penyelesaian masalah (prosedur) beserta liran data dengan symbol-simbol standar yang mudah dipahami. Menurut Astuti (2016: 35) *Flowchart* yang baik setidaknya mencakup hal-hal berikut:

Menggambarkan seluruh tahapan proses

- Dapat menjelaskan dan membantu pemecahan masalah
- Mengidentifikasi titik proses yang kritis untuk pengendalian
- Menggambarkan peluang perbaikan



Sumber: Astuti (2016)  
Gambar 2.1 Flowchart.



## I. Pengertian *Grooming*

Menurut Sujatno (2008: 33) *Grooming* adalah kerapian, baik yang di dalam maupun yang di luar, yang di dalam menyangkut sifat yang peduli kebersihan, tidak jorok memiliki kebiasaan untuk rapi, sedangkan faktor luar merupakan tampilan yang tampak, seperti dalam berpakaian dan berdadaran. *Grooming* dalam pelayanan prima adalah, penampilan diri tenaga pelayanan pada waktu bekerja, memberikan pelayanan kepada kolega dan pelanggan. Penampilan Diri (*grooming*) sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. *Grooming* dapat diartikan dengan tampak rapi, bersih dan menarik, baik berhubungan dengan tampilan diri sendiri maupun pakaian yang dikenakan. Adapun indikator standar grooming menurut Darsono (2011:2), yaitu kebersihan dan kerapian diri, sikap ramah, mengucapkan salam, sopan berbicara, menyambut tamu.