

BAB II

LANDASAN TEORI

A. RESTORAN

1. Pengertian restoran

Restoran mempunyai tujuan untuk mengejar keuntungan demi kelangsungan hidup usaha itu, karena itu kita harus tahu pasti bagaimana mengelolanya, bagaimana membuat tamu-tamu senang dan puas sehingga mereka selalu berkeinginan untuk menjadi langganan restoran kita. Banyak usaha dan upaya yang harus ditempuh agar tujuan operasi restoran dapat terwujud dengan baik.

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

Menurut Sugiarto (2000), restoran adalah suatu tempat yang identik dengan jajaran meja-meja yang tersusun rapi, dengan kehadiran orang, timbulnya aroma semerbak dari dapur dan pelayanan para pramusaji. Perkembangan dunia yang semakin maju dan modern ditambah dengan tingkat perbaikan ekonomi yang semakin tinggi disertai dengan makin banyaknya manusia yang keluar rumah untuk berbagi kesibukan menyebabkan industri restoran dapat berkembang pesat seperti sekarang ini.

2. Macam – Macam restoran

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

a. *A'la cart restaurant.*

A'la cart restaurant adalah restoran yang telah mendapatkan izin penuh untuk menjual makanan lengkap dengan banyak variasi dimana tamu bebas memilih sendiri makanan yang mereka ingini. Tiap-tiap makanan di dalam restoran jenis ini mempunyai harga sendiri-sendiri.

b. *Table D'hote Restaurant*

Table D'hote Restaurant ialah suatu restoran yang khusus menjual menu table d'hote, yaitu satu susunan menu yang lengkap (dari hidangan pembuka sampai dengan hidangan penutup) dan tertentu, dengan harga yang telah ditentukan pula.

c. *Coffe Shop atau Brasserie*

Coffe Shop atau *Brasserie* 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 cukup. Pada umumnya sistem pelayanannya adalah dengan *american service* dimana yang diutamakan adalah kecepatannya. *Ready on plate service*, artinya makanan sudah di atur dan di siapkan diatas piring. Kadang-kadang penyajiannya dilakukan dengan cara buffet atau prasmanan.

d. Cafeteria atau cafe

Cafeteria atau 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 di mana para pekerja dan pelajar bisa mendapatkan makan siang dan coffee break, yaitu acara minum kopi disertai makanan kecil untuk selingan jam kerja, jam belajar ataupun dalam acara rapat-rapat dan seminar.

f. *Continental Restaurant*

Continental Restaurant adalah suatu restoran yang menitik-beratkan hidangan *continental* pilihan dengan pelayanan *elaborate* atau megah. Suasananya santai, susunannya agak rumit, disediakan bagi tamu yang ingin makan secara santai dan rilek

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 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.

i. *Discotheque*

Discotheque ialah suatu restoran yang pada prinsipnya ‘berarti’ juga tempat dansa sambil menikmati alunan *music*. kadang-kadang juga menampilkan live music. Bar adalah salah satu fasilitas utama untuk sebuah diskotik. Hidangan yang tersedia pada umumnya berupa snack.

j. *Fish and Chip Shop*

Fish and Chip Shop ialah suatu restoran yang banyak terdapat di Inggris, dimana kita dapat membeli macam-macam kripik (*chips*) dan ikan goreng, biasanya berupa ikan Cod, dibungkus dalam kertas dan dibawa pergi. Jadi makanannya tidak dinikmati di tempat itu.

k. *Grill Room*

Grill Room (Rotisserie) 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. *Grill Room* kadang-kadang disebut juga sebagai *Steak House*

i. *Inn Tavern*

Inn Tavern ialah suatu restoran dengan harga cukupan yang dikelola oleh perorangan ditepi kota. Suasananya dibuat sangat dekat dan ramah dengan tamu-tamu, sedangkan hidangannya pun lezat-lezat.

m. *Night Club*

Night Club ialah suatu restoran yang pada umumnya mulai dibuka menjelang larut malam, menyediakan makan malam bagi tamu-tamu yang ingin santai. Dekorasinya mewah, pelayanannya megah. Band merupakan kelengkapan

yang diperlukan. Para tamu dituntut berpakaian resmi dan rapi sehingga menaikkan gengsi.

n. Pizzeria

Pizzeria adalah suatu restoran yang khusus menjual pizza. Kadang- kadang juga berupa *spaghetti* serta makanan khas *italia* yang lain.

o. Pan Cake House/Creperie

Pan Cake House/Creperie ialah suatu restoran yang khusus menjual *Pan Cake* serta *Crepe* yang diisi dengan berbagai macam-macam manisan di dalamnya.

p. Pub

Pub Pub pada mulanya merupakan tempat hiburan umum yang mendapatkan izin untuk menjual bir serta minuman alkohol lainnya. Para tamu mendapatkan minumannya dari counter (meja panjang yang membatasi dua ruangan). Pengunjung dapat menikmatinya sambil berdiri atau sambil duduk di meja makan. Hidangan yang tersedia berupa snack seperti *pies* dan *sandwich*. Sekarang kita bisa mendapatkan banyak hidangan pengganti di pub.

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 di atas baki yang di ambil dari atas counter dan kemudian membawanya ke meja makan. Para tamu bebas memilih makanan yang di sukainya. Makanan yang disediakan pada umumnya adalah *hamburger*, *sausages* dan *sanwich*.

r. *Specially* restoran

Specially restoran adalah suatu restoran yang suasananya dan dekorasi seluruhnya di sesuaikan dengan tipe khas makanan yang di sajikan atau temannya.

s. *Terrace* restoran

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

t. *Gourment* restoran

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

u. *Family type* restoran

Familly type restoran adalah suatu restoran yang sederhana yang menghidangkan makanan dan minuman dengan harga tidak mahal.

v. *Main dining room*

Main dining room adalah sutu restoran atau ruang makan utama yang pada umumnya terdapat di hotel-hotel besar, dimana penyajiannya secara reuni.

B.Waiter

1. Pengertian Waiter

Menurut Marsum (2005), waiter/ss adalah karyawan didalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikan, juga membersihkan restoran dan lingkungannya

serta menyiapkan meja makan (*table setting*) untuk tamu selanjutnya.

Waiter/ss juga selalu menjaga lingkungan pelayanan restoran sehingga segala sesuatu 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. Biasa berkomunikasi secara efektif dengan tamu.
- d. Mempunyai pribadi yang menyenangkan, ramah dan sopan.
- e. Selalu bersedia melayani para tamu.

Disamping itu waiter/ss 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 garisbesarnya 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 kemeja yang sudah di pesannya.
- 2) Mengambil dan mengantarkan pesanan tamu dan menghidangkannya tamu. 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 dan kursi yang perlu di ganti 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.

Sedangkan, 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:

- d. Memperhatikan teknik atau cara membawa makanan.
- e. Memperhatikan teknik atau cara menghidangkan makanan.
- f. Menjaga sopan santun.

C. PELAYANAN RESTORAN

Ada 4 (empat) macam tipe dasar pelayanan yang terkenal menurut Sulartiningrum (2000), yaitu :

a. *Table service*

Yang di maksud dengan 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 tamu tadi. Dalam hal ini yang menyajikan makanan dan minuman bisa waiter/waitress

b. Counter service yang dimaksud dengan counter service ialah suatu sistem pelayanan restoran para tamu yang datang terus duduk di counter apabila makanan dan minuman yang dipesannya sudah siap makan akan disajikan kepada tamu tadi di atas counter

c. Self service Yang di maksud dengan 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 di tata dan di atur dengan rapi di atas meja hidangan atau meja prasmanan para tamu secara bebas mengambil hidangannya sesuai dengan selera maupun kesukaannya, sedangkan untuk minuman panas, seperti teh atau kopi, pada umumnya disajikan kepada tamu oleh petugas.

d. 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 boks (kotak) untuk di bawa pergi.

2. MODEL PELAYANAN

Ada beberapa macam tipe pelayanan menurut Prof. Matthew Bernastkly (dalam Marsum,2005) yaitu:

1. American service

- a. Sifat pelayanannya sederhana tidak resmi serta cepat.

- b. Makanan sudah siap di tata dan diatur di atas piring sejak dari dapur.
- c. Disajikan kepada tamu dari sebelah kiri.
- d. Piring kotor diangkat dari sebelah kanan.

2. *English service*

- a. Sifat pelayanannya formal atau resmi.
- b. *Family service*, artinya sifatnya cenderung kekeluargaan.
- c. Biasanya digunakan saat *Thanks giving dinner* di Amerika

3. *French service*

- a. Makanan sudah disiapkan terlebih dahulu di atas *silver platter*.
- b. Biasanya digunakan di restoran yang bersifat formal/resmi
- c. Semua makanan dihidangkan dari sebelah kanan tamu.
- d. Melakukan *clear up* dari sebelah kiri.

4. *Russian service*

- a. Pelayanan digunakan di restoran yang bersifat sangat formal
- b. Memerlukan seorang waiter/waitress
- c. Makanan yang disajikan pada *Russian service* disiapkan sepenuhnya di dapur
- d. Tamu mendapatkan perhatian pelayanan yg luar biasa.

D. KOMUNIKASI

Menurut Suprpto (2009), komunikasi adalah suatu proses interaksi yang mempunyai arti antara sesama manusia. Ada 10 cara untuk mempengaruhi customer melalui seni berkomunikasi. Komunikasi disini bukan hanya sekedar menyampaikan informasi tanpa memperhatikan perasaan orang lain,

tapi komunikasi yang diberi muatan khusus akan sasaran atau target yg ingin dicapai. Berikut adalah kesepuluh cara tersebut:

1. Ciptakan kesan pertama yang bagus

Ciptakan kesan pertama yang luar biasa. Tidak akan ada kesempatan kedua untuk membuat kesan pertama. Kesan ini dapat diciptakan melalui senyuman tulus, busana yang sesuai, jabat tangan yang hangat, ketepatan waktu janji, bahasa tubuh yang sopan, jujur dan terstruktur saat bicara, dan sejenisnya.

1. Gunakan kalimat yang singkat

Para komunikator tidak dianjurkan untuk menggunakan kata – kata yang rumit dan panjang supaya tidak mengaburkan substansi pesan dan juga bisa melelahkan pendengarnya. Bahkan bisa terjadi kesalahpahaman jika kata – kata yang digunakan terlalu rumit.

2. *Keep smile*

Senyuman itu menular. Senyuman itu seperti cermin. Jika Anda tersenyum balasannya pasti juga senyuman.

4. *Be helpful*

Kesediaan untuk memberikan bantuan yang dibutuhkan oleh konsumen atau pelanggan kapanpun mereka menginginkannya.

5. Gunakan kalimat positif

Konsumen /pelanggan mengharapkan kata – kata yang positif karena rangkaian kata ini akan membuat pendengarnya optimis, percaya diri, semangat, inovatif, kreatif, enerjik, bahagia dan sejenisnya.

6. Bicara dengan antusiasme tinggi

Konsumen atau pelanggan tertarik pada kata yang diucapkan dengan penuh semangat.

7. Biarkan mata berbicara

Konsumen atau pelanggan akan lebih merasa nyaman bila tatapan mata hormat, bermartabat dan sopan ditampilkan kepada pelanggan.

8. *Be sincere*

Ketulusan, walaupun tidak bersuara akan terdengar dan terlihat jelas melalui guratan wajah dan gerak gerik bahasa tubuh.

9. *Keep your emotion*

Para sales people tidak boleh terpancing emosi negatif saat ada keluhan / atau komplain yang diungkapkan secara tidak simpatik oleh para konsumen. Setiap sales people harus bisa menahan emosi.

10. Jaga attitude anda

Yang lebih penting dan bernilai buat para konsumen atau pelanggan itu bukanlah konstruksi atau dekorasi luar seseorang. Yang ada di dalam lah yang sejatinya jauh lebih menentukan nilai diri seseorang.