

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Restoran**

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

Menurut Marsum (2005) Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum.

Adapun menurut Mertayasa (2012) restoran adalah suatu tempat dimana tamu dapat membeli dan menikmati makanan dan minuman, yang akan dilayani karyawan *waiter/waitress*.

Menurut Marsum (2005) macam macam tipe restoran adalah sebagai berikut :

##### *a. A'la Carte Restaurant*

Adalah suatu *restaurant* yang telah mendapatkan izin untuk menjual makanan lengkap dengan banyak variasi di mana tamu bebas memilih sendiri makanan yang mereka inginkan.

##### *b. Table D'hote Restaurant*

Adalah suatu *restaurant* yang khusus menjual menu yang lengkap dari hidangan pembuka sampai hidangan penutup dengan harga yang sudah ditetapkan.

c. *Coffee Shop* atau *Brasserie*

Adalah suatu *restaurant* yang sistem pelayanannya menggunakan *American Service* dan penyajian makanannya kadang – kadang dilakukan dengan cara *buffet*, dimana pada *restaurant* ini tamu dapat mendapatkan makan siang dan makan malam.

d. *Cafeteria* atau *Café*

Adalah suatu *restaurant* yang mengutamakan penjualan *cake*, *sandwich*, *coffee* dan *tea*. Pilihan makanannya terbatas dan tidak menjual minuman yang beralkohol.

j. *Grill Room (Rotisserie)*

Adalah suatu *restaurant* yang menyediakan berbagai macam daging panggang. Pada umumnya antara *restaurant* dengan dapur dibatasi oleh sekat dinding kaca sehingga para tamu dapat memilih sendiri potongan daging yang dikehendaki serta para tamu dapat melihat bagaimana proses pembuatan makanan tersebut.

k. *Inn Tavern*

Adalah suatu *restaurant* yang terletak di tepi kota yang dikelola oleh perorangan dengan harga yang diberikan cukup murah.

*l. Night Club/Supper Club*

Adalah suatu *restaurant* yang menyediakan makan malam dengan pelayanan yang megah, pada umumnya di buka menjelang larut malam.

*m. Pan Cake House/Creperie*

Adalah suatu *restaurant* yang khusus menjual *pan cake* serta *cpere* yang diisi dengan berbagai macam manisan di dalamnya.

*n. Pub*

Adalah suatu *restaurant* yang dibuka untuk umum yang dibuka pada malam hari dengan menghadirkan *snack* seperti *pies* dan *sandwich* serta menyediakan berbagai minuman beralkohol, di mana para pengunjung dapat menikmati makanan dan minuman sambil berdiri atau sambil duduk.

*o. Snack Bar/Café/Milk Bar*

Adalah semacam *restaurant* yang cakupan serta sifatnya tidak resmi dengan pelayanan cepat, di mana para tamu dapat mengumpulkan makanan di atas baki yang diambil dari atas *counter* kemudian membawanya ke meja makan. Para tamu bebas memilih makanan yang sukainya. Makanan yang disediakan pada umumnya adalah *hamburger*, *sausages*, dan *sandwich*.

*p. Speciality Restaurant*

Adalah suatu *restaurant* yang suasana dan dekorasi seluruh ruangan disesuaikan dengan tipe khas makanan yang disajikan. Sistem pelayanannya sedikit banyak berdasarkan tata cara negara tempat asal makanan tersebut.

*q. Terrace Restaurant*

Adalah suatu *restaurant* yang terletak di luar bangunan, umumnya *restaurant* ini masih berhubungan dengan hotel maupun *restaurant* induk. Di negara – negara barat pada umumnya *restaurant* tersebut hanya dibuka pada waktu musim panas saja.

*r. Gourmet Restaurant*

Adalah suatu *restaurant* yang menyediakan pelayanan makan dan minum untuk orang – orang yang berpengalaman luas dalam bidang masakan dan minuman. Keistimewaan *restaurant* ini adalah makanan dan minumannya lezat – lezat serta pelayanannya megah dengan harga yang cukup mahal.

*s. Family Type Restaurant*

Adalah suatu *restaurant* sederhana yang menghadirkan makanan dan minuman yang tidak mahal terutama disediakan untuk tamu – tamu keluarga atau rombongan.

*t. Main Dining Room*

Adalah suatu *restaurant* yang terdapat pada hotel – hotel besar, di mana penyajian makanannya secara resmi, pelan tapi pasti terikat oleh suatu peraturan yang ketat. Pelayanannya menggunakan *French service* atau *Russian service*,

dimana *French service* adalah menurut Marsum (2005:284 ) suatu sistem pelayanan yang semua jenis hidangan disajikan (dimasak dan dihias) dan disajikan secara *demonstrative* di depan pelanggannya oleh kedua pramusaji dan beberapa petugas khusus yang melayani minuman. *French service* dikenal juga dengan sebutan *gueridon service* karena pada jenis pelayanan ini semua perlengkapan masak seperti kompor dan bumbu – bumbu untuk memasak diletakkan pada suatu kereta dorong yang dapat dipindahkan.

u. Sedangkan *Russian service*

Adalah suatu pelayanan yang sifatnya sangat formal dan mewah, sehingga para tamu merasa mendapatkan perhatian yang luar biasa dari *waiter/waitress*. Pada *Russian service* ini peralatan yang digunakan menggunakan bahan – bahan mewah, seperti piring yang digunakan berasal dari bahan logam/*silver*.

## **B. Pengertian Supervisor**

Menurut Sihite (2000) *Supervisor* adalah jabatan seseorang yang memiliki hak dan kuasanya dalam menetapkan, mengatur dan memberikan perintah kepada karyawan pelaksana, Namun Supervisor juga bertanggung jawab kepada atasannya yaitu *manager*

## **C. Tugas Supervisor**

Menurut Sihite (2000). Supervisor (*restoran, coffee shop, room service*) : bertanggung jawab terhadap restoran serta melayani tamu dalam hal-hal tertentu misalnya mengambil pesanan tamu antara lain :

1. Ditugaskan pada suatu bagian operasional yang langsung di dalam suatu restoran.
2. Melaksanakan tugas dari manajer.
3. Bertanggung jawab atas jalannya pelayanan di restorannya.
4. Bertanggung jawab atas kebersihan,kerapihan,kelengkapan *preparation stationnya* yang terdiri dari :  
*Set up, Side stand, Par stock dan preparation equipment to operation.*
5. Memimpin atau melaksanakan *order* pada tamu secara sopan dan benar.
6. Menyusun makanan dan minuman di depan tamu ( *restaurant, coffee shop* dan lain-lain ).
7. Bertanggung jawab atas *check* atau *bill sectionnya*.
8. Bertanggung jawab atas *dining room* dengan melakukan pengecekan sebelum *dining room* dibuka: pintu, ruangkasir, dinding-dinding ,lantai, jendela, kaca-kaca, lampu, ventilasi, meja-meja dan kursi, serta segala kelengkapan dan kerapihan *set up* yaitu : *ashtray, linen-linen, condiment-condiment*, dan lain lain.
9. Bertanggung jawab atas *appreance* dari seluruh *waiter* yang bertugas di *dining room* dengan melakukan pengecekan kebersihan, kerapihan sebelum restoran buka.  
Syarat-syarat *appreance*, antara lain :
  - a). Wajah yang cerah, mudah senyum dan ramah.
  - b). Rambut di cukur atau disisir yang rapi.

- c).Kuku dipotong pendek.
- d). Tangan dan jari tanpa hiasan yang mencolok.
- e).Seragam harus rapi dan bersih, lengkap dengan tanda emblem dan nama (*name tag*).
- f).Sepatu disemir mengkilat.

10. Pada waktu melakukan inspeksi ini dilakukan absensi atas semua *crew dinning room*, dan apabila salah seorang *waiter* absen bisa cepat digantikan tempatnya oleh *waiter* lain, terutama saat-saat *busy hours* (sibuk).

Berikut ini merupakan salah satu contoh standar pakaian seragam :

- a). Jaket : selalu bersih dan disetrika rapi, saku tidak berisi terlalu penuh.
- b).Baju putih : disarankan untuk tidak menggunakan baju dan *blouse* yang tembus pandang. Hindarkan dari noda dan kotoran lain serta usahakan untuk selalu di setrika rapi
- c). Dasi : dasi yang biasa digunakan adalah dasi kupu-kupu supaya dijaga kebersihannya dan tidak di longgar sewaktu dikenakan
- d). Celana panjang hitam : Usahakan agar tidak terlalu longgar dan sempit. Jagalah selalu kebersihan serta kerapihannya.
- e). Kaos kaki : usahakan berwarna gelap ( hitam atau coklat ) dan selalu dicuci setiap hari menghindarkan bau. Disarankan wanita memakai *stocking* berwarna gelap.

#### **D. Fasilitas dan tata ruang di restoran.**

Menurut Mukono (2004), fasilitas dan tata ruang di restoran diuraikan sebagai berikut :

##### 1. Kamar mandi

Sebuah ruangan bisa disebut kamar mandi jika memenuhi syarat, jumlah kamar mandi disesuaikan dengan jumlah tamu yang berkunjung, Tidak menjadi sarang lalat dan serangga lainnya. Mempunyai persediaan air dan sabun serta penerangan yang cukup, Ada fasilitas pintu yang dapat menutup sendiri dan tidak berhubungan dengan ruang makan, ruang masak, ruang menyimpan barang dan ruang menyiapkan makanan yang telah di masak

##### 2. Dapur

Dapur harus cukup ventilasinya agar asap dapat keluar dengan leluasa, Ventilasi dapur berupa jari jari atau terali, jendela atau lubang asap, cerobong asap, dan *exhauster* untuk dapur mewah. Material lantai dan dinding dapur harus terbuat dari bahan yang berkualitas baik. Tersedia tempat sampah kering dan basah. Dan pengaturan barang di dapur termasuk bumbu harus di tata dengan rapi agar mudah dibersihkan dan tidak mudah terkontaminasi.

##### 3. Tempat cuci tangan dan peralatan lainnya,

Tempat cuci tangan, letaknya didekat dapur, di ruang makan dan didekat pintu luar kamar kecil. Air ditempat cuci tangan harus mengalir dari kran dan tersedia serbet dan sabun. Tempat cuci peralatan lainnya, tersedia bak untuk

cuci alat-alat yang kotor dengan air dan sabun. Tempat untuk mengeringkan peralatan dan almari untuk menyimpan peralatan yang sudah bersih.

### **E. Table Set-Up**

Menurut Marsum (2005), Pengertian *table set-up* adalah seperangkat peralatan rapi, bersih, siap pakai yang terdiri dari, *chinaware* (*bread and butter plate, tea cup*), *silverware* ( macam-macam pisau,sendok dan garpu), *glassware* (macam-macam gelas), *linen* ( taplak meja dan *napkin*). yang disusun dengan lengkap dan rapi diatas meja makan yang digunakan untuk makan satu orang. Pada hakikatnya menutup meja makan merupakan seni, Oleh karena itu dengan *table set-up* ini harus diciptakan suatu kerapihan dan keindahan.

### **F. Pelayanan**

Menurut Sihite (2000) pelayanan di sesuaikan sebagai berikut :

1. Menyambut tamu
2. Ramah tamah
3. Setiap tamu harus diterima dan diberikan pelayanan yang sama
4. Membiasakan diri menggunakan ungkapan yang sopan seperti selamat pagi, terimakasih, mohon maaf, selamat jalan, selamat menikmati. Agar tamu tersebut nyaman dan bisa kembali lagi ke restoran tersebut
5. Selalu mengingat dan memanggil tamu dengan menyebutkan namanya
6. Bersikap membantu kepada tamu
7. Hindari pembicaraan tentang politik, agama atau permasalahan lainnya yang dapat menimbulkan perdebatan

8. Hindarilah meniru atau mengoreksi sikap tamu
9. Usahakan berbicara tentang keadaan mereka di restoran, yang dapat menimbulkan keakraban, kegembiraan.
10. Hindarilah berteriak, bersiul atau berbicara sambil mengunyah sesuatu.

#### **G. Mengelola berkas laporan kerja.**

Menurut Marsum (2005) Mempersiapkan laporan penanggung jawaban kerja untuk diserahkan kepada atasan antara lain :

1. Laporan omzet *outlet* harian dan bulanan
2. Rekap absensi karyawan
3. Laporan komplain dan tindakan penyelesaiannya
4. Laporan permasalahan operasional outlet dan tindakan penyelesaiannya.

#### **H. Etika Karyawan**

Menurut Marsum (2005) syarat dan sifat yang harus dimiliki oleh petugas restoran yang baik *dntelligence* ( akal budi, kebijaksanaan )

1. *Carefullness* (kehati-hatian)
2. *Honesty* (kejujuran)
3. *Relieble* (dapat dipercaya)