

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. RESTORAN**

##### **1. Definisi Restoran**

Menurut Marsum (2005:7), Restoran secara umum dapat didefinisikan sebagai ruang atau tempat yang diorganisir secara komersial untuk menyelenggarakan pelayanan berupa makanan dan minuman yang tersedia didalamnya.

Menurut Sihite (2000:16), restoran adalah suatu tempat dimana seseorang yang datang menjadi tamu yang akan mendapatkan pelayanan untuk menikmati makanan, baik pagi, siang, sore, malam sesuai dengan jam bukanya dan oleh tamu yang menikmati hidangan itu harus membayar sesuai dengan harga yang ditentukan sesuai dengan daftar yang disediakan oleh restoran itu.

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.

Dari pengertian diatas, dapat diartikan bahwa restoran yaitu tempat yang dikelola secara komersil, yang banyak dikunjungi oleh tamu untuk menikmati makan minum yang disajikan dengan tujuan restoran mendapatkan keuntungan dan kepuasan tamu.

## 2. Macam-macam Restoran

Menurut Marsum (2005:7) menyatakan restoran dapat diklasifikasikan menjadi beberapa yaitu :

a. *Carvery restaurant*

*Carvery restaurant* adalah restaurant yang sering berhubungan dengan hotel dimana para tamu yang datang akan mengiris sendiri hidangan panggang yang itu sendiri inginkan dengan harga yang sudah ditetapkan oleh restoran.

b. *Continental restaurant*

*Continental restaurant* adalah suatu restoran dengan suasana santai, disediakan bagi tamu yang ingin makan secara santai dan rileks. Restoran yang menitikberatkan hidangan continental dengan pelayanan elaborate.

c. *Speciality Restaurant*

*Speciality Restaurant* adalah jenis restoran yang mengusung tema khusus untuk berbagai acara penting seperti (ulang tahun, pernikahan, resepsi, ngunduh mantu, khitan, dll.) dan tipe makanan yang disajikan disesuaikan.

d. *Terrace restaurant*

*Terrace restaurant* adalah jenis restaurant yang berada diluar bangunan atau lebih tepatnya di pelataran hotel, namun pada umumnya masih berhubungan dengan hotel maupun restoran induk.

e. *Gourment restaurant*

*Gourment restaurant* adalah restoran yang menyelenggarakan pelayanan makanan dan minuman untuk orang yang berpengalaman luas dalam bidang rasa makanan dan minuman dan harga yang relatif mahal.

f. *Family restaurant*

*Family restaurant* adalah restoran khusus yang ditujukan untuk keluarga yang akan mengadakan makan malam Bersama, acara keluarga Bersama dengan suasana santai dan nyaman

g. *Main dining room restaurant*

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

h. *Snack bar* atau *café* atau *milk bar*

*Snack bar/cafe/milk bar* adalah semacam restoran restoran yang tidak resmi dengan pelayanan yang cepat, para tamu mengambil makanan yang mereka kehendaki diambil dari atas counter dan kemudian membawa ke meja makan. Customer bebas memilih makanan yang mereka kehendaki.

i. *Discotheque restaurant*

*Discotheque restaurant* adalah tempat makan dan minum yang juga menawarkan suasana gemerlap penuh dengan iringan music dan daya tariknya tersendiri. terkadang juga menampilkan live music. Dengan menu yang ditawarkan biasanya jenis menu siap saji.

j. *Pub Restaurant*

*Pub Restaurant* adalah restoran khusus yang menjual berbagai macam beralkohol. Pengunjung bebas mengekspresikan gaya. Hidangan yang tersedia berupa makanan ringan dan juga *sandwich*.

k. *Grill room restaurant (Rotiserie)*

*Grill room restaurant* adalah suatu restoran khusus bervariasi macam daging pipih panggang terkadang customer disediakan kompor di meja untuk di *grill* secara mandiri diatas meja masing masing , atau bisa juga antara dapur dan dining hanya bersekat kaca dengan tujuan customer dapat melihat sendiri bagaimana masakanya.

l. *Fish and chip shop Restaurant*

*Fish and chip shop Restaurant* adalah jenis restoran yang hanya menjual menu menjual berbagai menu ikan dan snack sebagai menu utamanya.

m. *Intavern Restaurant*

*Intavern Restaurant* adalah jenis restoran kecil yang berada di pinggiran kota dan pada umumnya menu yang disajikan adalah berbagai macam makanan cepat saji dan minuman kopi. Dengan suasana yang sangat dekat dan ramah dengan tamu.

n. *Pizzeria restaurant*

*Pizzeria restaurant* adalah adalah restoran yang menu utamanya adalah berbagai macam olahan pizza dan pasta, serta makanan khas *italia lainnya*.

o. *Creeperie restaurant*

*Creeperie Restaurant* adalah restoran yang memiliki berbagai macam pilihan menu serta krepes dan manisan.

p. *Cafe*

*Cafe* adalah tempat makan dan minum yang menawarkan suasana santai atau tidak resmi. Menu yang disajikan pada umumnya juga jenis makanan siap saji.

q. *Canteen Restaurant*

*Canteen Restaurant* adalah restoran yang berhubungan dengan sekolah, kantor, pabrik, dan sekolah, tempat dimana para siswa siswi, pekerja, buruh mendapatkan waktu untuk makan siang atau *coffee break*, yaitu acara minum kopi atau the disertai makanan kecil atau selingan jam kerja, jam ataupun didalam acara webinar, rapat atau seminar.

r. *Night club*

*Night club* ialah restoran yang pada umumnya mulai dibuka menjelang larut malam, menyediakan makan malam bagi tamu tamu yang ingin ber santai. Dekorasinya mewah, pelayanannya megah, dominan dengan live music.

s. *Main dining room restaurant*

*Main dining room restaurant* penyajian makanan pada restaurant ini secara resmi , pelan tapi pasti ter ikat oleh suatu peraturan yang sangat ketat. Restoran ini merupakan ruang makan utama yang pada umumnya terdapat di hotel hotel besar.

### **3.Pelayanan Restoran**

Menurut Prof. Mathew Bernastkly dalam Marsum (2005), sebagai berikut :

a. *French service*

Tipe pelayanan yang sifatnya formal atau resmi. Makanan sudah disajikan dalam *silver plater*. Semua makanan dihidangkan dari sebelah kanan tamu. Dan *clear up* dari sebelah kiri tipe pelayanan ini menggunakan 2 orang waiters. French service makanan full proses atau semi proses didepan tamu.

b. *Russian service*

Tipe pelayanan yang sifatnya formal atau resmi , Russian service sepenuhnya disiapkan dari dapur ,pelayanan yang diberikan cepat mewah ( *high class service*) porsi sama besar dan juga tidak banyak terbuang. Tamu tamu terkesan merasa mendapatkan lebih banyak perhatian yang besar dari para *waiter* atau *waitress*.

c. *American service*

Tipe pelayanan nya tidak resmi serta cepat, makanan disiapkan dari dapur dan dibawa dengan tray, dihidangkan dari sebelah kanan tamu dan mendahulukan Wanita. Tipe pelayanan ini sangat sering digunakan karena praktis efisien dan murah.

d. *English service*

Tipe pelayanannya resmi untuk jamuan formal , pelayanan ini bersifat kekeluargaan . tipe pelayanan yang cepat karena tamu melayani diri mereka sendiri.

**B. *Waiter* atau *waitress***

**1. Pengertian *waiter* atau *waitress***

Menurut Marsum, (2005:90), *waiter* atau *waitress* adalah karyawan atau karyawati 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 untuk tamu berikutnya.

Dari uraian diatas dapat diartikan bahwa *waiter* atau *waitress* adalah seseorang karyawan restoran yang bertugas melayani tamu dengan tujuan untuk mendapatkan kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh karyawan dan diharapkan kembali untuk menikmati pelayanan yang diberikan.

*Waiter* atau *waitress* selalu menjaga lingkungan pelayanan dan restoran sehingga segala seuatunya siap untuk kelancaran dan afisiensi pelayanan. Seorang *waiter* atau *waitress* yang baik harus memenuhi kriteria sebagai berikut :

- a. Mempunyai kesadaran sosial yang tinggi.
- b. Selalu bersedia untuk melayani para tamu.
- c. Bisa berkomunikasi secara efektif dengan para tamu.
- d. Memiliki sifat dan kebiasaan kebiasaan yang baik.
- e. Mempunyai pribadi yang ramah tamah, menyenangkan dan sopan.

## 2. **Grooming *waiter* atau *waitress***

Menurut Marsum (2005) seorang *waiter* atau *waitress* harus memperhatikan penampilan diri sebagai berikut.

### a. ***Waiter***

- 1) Tidak memelihara kumis dan jenggot
- 2) Rambut pendek dan rapi, memakai minyak rambut, rambut tidak dicat.
- 3) Pakaian bersih, dan disetrika.
- 4) Tidak bau badan ( wajib memakai deodorant )
- 5) Kuku dipotong pendek dan bersih.
- 6) Memakai parfum dengan aroma lembut/ tidak *strong*.
- 7) Memakai celana hitam katun ( tidak jeans) juga tidak ketat.

- 8) Tidak memakai perhiasan di tangan kecuali jam tangan, cincin hanya dibolehkan cincin menikah bagi yang sudah menikah.
- 9) Memakai sepatu hitam dan kaos kaki berwarna hitam.
- 10) Memakai apron ( celemek service)

**b. *Waitress***

- 1) Rambut diharnet, bagi yang memakai kerudung berjilbab rapi diikat kebelakang .
- 2) Menggunakan makeup seperti bedak, *eyeshadow*, *eyeliner*, *lipstick*, pensil alis.
- 3) Tidak bau badan ( memakai deodorant)
- 4) Pakaian bersih dan disetrika.
- 5) Memakai parfum dengan aroma lembut tidak *strong*
- 6) Memakai sepatu hitam ( bukan *high heels*), disemir dan kaos kaki hitam.
- 7) Memakai apron ( celemek *service* ).
- 8) Tidak memakai perhiasan di tangan kecuali jam tangan, cincin hanya dibolehkan cincin menikah bagi yang sudah menikah.
- 9) Gunakan selalu name tag disebelah kanan dengan rapi dan benar.

Disamping semua itu, seorang *waiter* atau *waitress* juga harus melengkapi dirinya dengan pengetahuan yang berkaitan dengan tugasnya.

**3. Tugas dan Tanggung *waiter* atau *waitress***

Menurut Marsum ( 2005 ) Tugas dan tanggung jawab *waiter* atau *waitress* pada garis besarnya dapat dibagi menjadi tiga periode

**a. Tugas *waiter* atau *waitress* 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
- 4)Cek menu sold out atau tidak tersedia pada hari itu.

**b. Tugas *waiter* atau *waitress* ketika restoran buka**

- 1)Menyambut dan mengantar tamu ke tempat duduk yang sesuai atau ke meja yang sudah dipesannya.
- 2)Mengambil pesanan minuman ke bar atau makanan ke dapur, lalu menyajikan kepada tamu yang telah memesan , dan cek *captain order* agar tidak ada pesanan yang kurang atau tertinggal.
- 3)Melayani para tamu secara keseluruhan dengan baik
- 4)Dalam waktu tertentu mengadakan perhitungan atau inventory terhadap semua alat di restoran seperti alat makan, napkin, taplak meja , dan sebagainya

**c. Tugas *waiter* atau *waitress* saat sesudah restoran tutup**

- 1)Merapikan meja kursi serta trolley yang dipakai untuk *seating the guest*. Dan mengembalikannya seperti semula.
- 2)Membersihkan meja dan kursi dari remahan remahan makanan ( *clear up*).
- 3)*Poleshing* semua alat makan seperti pisau, sendok, garpu, gelas, piring, yang telah dicuci
- 4)Membersihkan *salt and paper* dan juga membersihkan meja seperti semula.
- 5)Menata menu dan mengembalikan pada tempatnya.
- 6)Mematikan semua alat yang ada di restoran seperti AC, lampu, dan TV promo.

7) Sebelum pulang pastikan semua peralatan juga laci dan pintu semua sudah mati dan dalam keadaan tertutup.

Beberapa hal yang harus diperhatikan oleh *waiter* atau *waitress* adalah sebagai berikut :

- a) Melayani secara konsisten ( tetap stabil ) ramah tamah, senyum, cepat, tepat, efisien kepada semua tamu.
- b) Menyambut tamu dengan penuh kehangatan, tamu harus dapat merasa senang dan berkesan.
- c) Perhatikan penampilan diri karena itu salah satu hal penting yang harus diperhatikan seorang *waiter* atau *waitress*.