

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hotel

1. Pengertian Hotel

Menurut Suwithi (2008:44), ada beberapa pengertian hotel yaitu sebagai berikut :

- a . Menurut kamus *Oxford, The advance learner's Dictionary* adalah “*Building where meals and rooms are provided for travelers.*” yang dapat diartikan sebagai bangunan fisik yang menyediakan layanan kamar, makanan dan minuman bagi tamu.
- b . Menurut SK Menpanpostel no KM 37/PW.340/MPPT-86 tentang peraturan usaha dan pengelolaan hotel menyebutkan bahwa hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mepergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.
- c . Menurut *the American Hotel and Motel Association (AHMA)* sebagaimana dikutip oleh Steadmond dan kasavana *A hotel may be defined as an establishment whose primary business is furnishes one or more of following service, uniformed service, laundering of linens and use of furniture and fixtures.* Yang dapat diartikan “hotel dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang di kelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut : pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan,

pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas atau perabotan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada di dalamnya.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa hotel adalah

- 1) Menggunakan bangunan fisik
- 2) Menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya
- 3) Diperuntukkan bagi umum
- 4) Dikelola secara komersial

2. Tipe-tipe Hotel

Menurut Suwithi (2008:52-61), Hotel dapat dikelompokkan kedalam beberapa tipe atau katagori sebagai berikut :

a . Hotel berdasarkan kelas

1) Hotel bintang satu

- a) Jumlah kamar standar, minimum 15 kamar
- b) Kamar mandi di dalam
- c) Luas kamar standar, minimum 20 m²

2) Hotel bintang dua

- a) Jumlah kamar standar, minimum 20 kamar
- b) Kamar *suite* minimum 1 kamar
- c) Kamar mandi di dalam
- d) Luas kamar standar, minimum 22 m²
- e) Luas kamar *suite*, minimum 44 m²

3) Hotel bintang tiga

- a) Luas kamar standar, minimum 30 kamar
- b) Kamar *suite* minimum 2 kamar
- c) Kamar mandi di dalam
- d) Luas kamar standar, minimum 24 m²
- e) Luas kamar *suite*, minimum 48 m²

4) Hotel bintang empat

- a) Jumlah kamar standar, minimum 50 kamar
- b) Kamar *suite* minimum 3 kamar
- c) Kamar mandi di dalam
- d) Luas kamar standar, minimum 24 m²
- e) Luas kamar *suite*, minimum 48 m²

5) Hotel bintang lima

- a) Jumlah kamar standar, minimum 100 kamar
- b) Kamar *suite* minimum 4 kamar
- c) Kamar mandi didalam
- d) Luas kamar standar, minimum 26 m²
- e) Luas kamar *suite* minimum 52 m²

b . Hotel berdasarkan *plan*

Beberapa macam hotel *plan usage*, antara lain :

1) *American plan*

Sistem perencanaan harga kamar dimana harga yang dibayarkan sudah termasuk harga kamar itu sendiri ditambah dengan harga makan (*meals*)

American plan dibagigi menjadi 2 bagian,yaitu :

a) *Full american plan* (FAP)

Harga kamar sudah termasuk tiga kali makan (pagi,siang,dan malam)

b) *Modified american plan* (MAP)

Harga kamar sudah termasuk dengan dua kali makan, dimana salah satu diantaranya harus makan pagi (*breakfast*), seperti :

Kamar+makan pagi+makan siang

Kamar+makan pagi+makan malam

2) *Continental Plan* atau *Bermuda plan*

Adalah perencanaan harga kamar dimana harga kamar tersebut sudah termasuk dengan *kontinental breakfast*. Perencanaan harga kamar dimana harga kamar yang dibayar sudah termasuk dengan *Continental breakfast*.

3) *European Plan*

Tamu yang menginap hanya membayar untuk kamar saja. Keistimewaanya plan ini praktis banyak digunakan oleh hotel-hotel dan memudahkan *system billing* (pembayaran saat *check out*).

c . Hotel berdasarkan ukuran

Klasifikasi hotel berdasarkan ukurannya dapat ditentukan berdasarkan jumlah kamar yang ada. Ukuran hotel diklasifikasikan menjadi 3 bagian yaitu :

1) *Small hotel*

Small hotel adalah hotel kecil dengan jumlah kamar dibawah 150 kamar

2) *Medium hotel*

Medium hotel adalah hotel dengan ukuran sedang, dimana dalam *medium hotel* ini dapat dikategorikan menjadi 2, yaitu:

a) *Average hotel* : jumlah kamar antara 150 sampai dengan 299 kamar

b) *Above average hotel* : jumlah kamar antara 300 sampai dengan 600 kamar

c) *Large hotel*

Large hotel adalah hotel dengan klasifikasi sebagai hotel besar dengan jumlah kamar diatas 600 kamar.

d . Hotel berdasarkan lokasi

Klasifikasi hotel berdasarkan faktor lokasi dapat dibagi menjadi :

1) *City hotel*

Hotel yang terletak di dalam kota, dimana sebagian besar tamunya menginap adalah memiliki kegiatan berbisnis.

2) *Resort hotel*

Hotel yang terletak dikawasan wisata, dimana sebagian besar tamunya tidak melakukan bisnns, tetapi lebih banyak rekreasi.

Macam-macam *resort* berdasarkan lokasi

a) *mountain hotel* (hotel yang berada di pegunungan)

b)Beach hotel (hotel yang berada di daerah pantai)

c) Lake hotel (hotel yang berada di pinggir danau)

d) Hill hotel (hotel yang berada di puncak bukit)

e) Forest hotel (hotel yang berada dikawasan hutan lindung)

e. Hotel berdasarkan area

1) *Suburb* hotel

Hotel yang berlokasi di pinggiran kota, yang merupakan kota satelit yaitu pertemuan antara dua kota madya.

2) *Airport* hotel

Adalah hotel yang berada dalam satu kompleks bangunan atau area pelabuhan udara atau sekitar bandar udara

3) *Urban* hotel

Adalah hotel yang berlokasi di pedesaan dan jauh dari kota besar atau hotel yang terletak di daerah perkotaan yang baru, yang tadinya masih berupa desa.

f. Hotel berdasarkan maksud kunjungan

Klasifikasi hotel berdasarkan maksud kunjungan selama menginap, adalah sebagai berikut :

1) *Buisness* hotel

Hotel yang tamunya sebagian besar berbisnis, disini biasanya menyediakan ruang-ruang meeting dan konvensi.

2) *Resort* atau *Tourism* hotel

Hotel yang kebanyakan tamunya adalah para wisatawan, baik domestik maupun mancanegara.

3) *Casino* hotel

Hotel yang sebagian tempatnya berfungsi sebagai tempat untuk kegiatan berjudi

4) *Pilgrim* hotel

Hotel yang sebagian tempatnya berfungsi sebagai fasilitas beribadah. Seperti hotel-hotel di arab (pada saat musim haji) dan *Louvers* di Prancis.

5) *Cure* hotel

Adalah hotel yang tamu-tamunya adalah tamu yang sedang dalam proses pengobatan atau penyembuhan dari suatu penyakit.

g . Hotel berdasarkan faktor lamanya tamu menginap

1) *Transit* hotel

Tamu yang menginap di hotel ini biasanya dalam waktu yang singkat, rata-rata satu malam.

2) *Semi residential* hotel

Tamu yang menginap di hotel ini biasanya lebih dari satu malam, tetapi jangka waktu menginap tetap singkat, berkisar antara 1 minggu sampai 1 bulan.

3) *Residential* hotel

Tamu yang menginap di hotel ini cukup lama, paling sedikit satu bulan.

B. Restoran

1. Pengertian Restoran

Menurut Marsum (2005:7) , restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara *comercial*, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum. Restoran berarti uang, karena itu harus tahu pasti bagaimana mengelolanya, bagaimana cara membuat tamu-tamu senang dan puas sehingga mereka selalu berkeinginan untuk menjadi langganann restoran, banyak hal banyak hal ditempuh agar tujuan operasi restoran dapat terwujud dengan baik.

Sedangkan menurut Sihite (2000 : 50) restoran merupakan suatu tempat dimana seseorang yang datang menjadi tamu yang akan mendapatkan pelayanan untuk menikmati makanan, baik pagi, siang, ataupun malam sesuai dengan jam bukanya dan oleh tamu yang menikmati hidangan itu harus membayar sesuai dengan harga yang ditentukan sesuai daftar yang disediakan di restoran itu.

2. Macam-macam Tipe Restoran

Menurut Marsum (2005:8), terdapat berbagai macam tipe restoran yaitu :

a . A'la Carte Restaurant

Restoran yang telah mendapatkan izin penuh untuk menjual makanan lengkap dengan banyak variasi dimana tamu bebas memilih sendiri makanan yang mereka inginkan. Tiap-tiap makanann didalam restoran jenis ini mempunyai harga sendiri-sendiri.

b . Table D'hote Restaurant

Restoran yang khusus menjual menu *table D'hote* yaitu suatu susunan menu yang lengkap (dari hidangan pembuka sampai dengan hidangan penutup) dan tertentu , dengan harga yang ditentukan pula.

c . Coffee shop atau Brasserie

Restoran yang pada umumnya berhubungan dengan hotel, suatu tempat dimana tamu bisa mendapatkan makanan pagi,makan siang,dan makan malam secara cepat dengan harga yang cukupan. Pada umumnya sistem pelayanannya adalah *American service* dimana yang diutamakan adalah kecepatannya. *Ready on plate service* artinya makanan sudah diatur dan disiapkan diatas piring,kadang-kadang penyajiannya dilakukan dengan cara *buffet* atau prasmanan.

d . Cafeteria atau cafe

Restoran kecil yang mengutamakan penjualan *cake* (kue-kue), *sandwich* (roti isi), kopi dan teh. Pilihan makananya terbatas dan tidak menjual minuman yang beralkohol.

e . Canteen

Restoran yang berhubungan dengan kantor, pabrik,atau sekolah,tempat dimana dan para pelajar bisa mendapatkan makanan 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 Restoran

Suatu restoran yang menitik-beratkan hidangan *continental* pilihan yang pelayanan *elaborate* atau megah. Suasananya santai, susunanya agak rumit, disediakan bagi tamu yang ingin makan secara santai atau rilek.

g. Carvery

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

Suatu restoran yang tidak lebih ekonomis daripada tempat makan biasa . pada dasarnya disediakan untuk para tamu yang tinggal di hotel, namun juga terbuka bagi para tamu dari luar.

i. Discotheque

Suatu restoran yang pada prinsipnya berarti juga tempat dansa sambil menikmati alunan musik. Kadang-kadang juga menampilkan *live-band*. Bar adalah salah satu fasilitas utama untuk sebuah diskotik. Hidangan yang tersedia pada umumnya berupa *snack*.

j. Fish and chip shop

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 makananya tidak dinikmati di tempat itu.

k . Grill room (Rotisserie)

Adalah suatu restoran yang menyediakan bermacam-macam daging panggang. Pada umumnya anantara restoran dengan dapur dibatasi oleh sekat dinding kaca sehingga para tamu dapat memilih sendiri potongan daging yang dikehendaki dan melihat sendiri bagaimana masakanya. *Grill room* kadang disebut *steak house*.

l . Inn tavern

Suatu restoran dengan harga cukupan yang dikelola oleh perorangan di tepi kota. Suasananya dibuat sangat dekat dan ramah dengan tamu-tamu, sedangkan hidanganya pun lezat-lezat.

m . Night Club atau Super Club

Suatu restoran yang pada umumnya mulai dibuka menjelang larut malam bagi tamu-tamu yang ingin santai. Dekorasinya mewah, pelayanannya megah. Band merupakan kelengkapannya yang diperlukan. Para tamu dituntut berpakaian resmi dan rapi sehingga menaikan gengsi.

n . Pizzeria

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

o . Pan cake house / Creperie

Suatu restoran yang khusus menjual *pan cake* serta crepe yang diisi dengan berbagai macam manisan didalamnya.

p . Pub

Suatu restoran dengan model tempat hiburan umum yang mendapat izin untuk menjual bir serta minuman beralkohol lainnya. Para tamu mendapatkan minumannya dari *counter*(meja panjang yang membatasi dua ruangan). Pengunjung dapat menikmatinya sambil berdiri atau sambil duduk di meja makan

q . Snack atau Cafe atau Milk Bar

Suatu restoran cukupan yang sifatnya tidak resmi dengan pelayanan cepat, dimana para tamu mengumpulkan makananan mereka di atas baki yang diambil dari atas *counter* dan kemudian membawanya ke meja maka. Para tamu bebas memilih makanan yang disukainya.makanan yang di sediakan pada umumnya adalah *humburger, sausages, dan sandwich*.

r . Specialty Restoran

Sebuah restoran yang suasana dan dekorasi seluruhnya disesuaikan dengan tipe khas makanan yang disajikan atau temanya. Restoran-restoran semacam ini menyediakan masakan Cina,Jepang,India,Italia,dan sebagainya.

s . Terrace restoran

Sebuah restoran yang teretak di luar bangunan, namun berhubungan dengan hotel maupun restoran induk. Di negara-negara barat pada umumnya restoran tersebut hanya buka pada waktu musim panas saja.

t . Gourment restoran

Sebuah restoran yang menyelenggarakan pelayan makan dan minum untuk orang-orang yang berpengalaman luas dalam bidang rasa makanan dan minuman.

Keistimewaan restoran ini adalah makanan dan minumannya yang lezat-lezat, pelayanannya megah dan harganya cukup mahal.

u . Family Type Restoran

Suatu restoran sederhana yang menghadirkan makanan dan minuman dengan harga tidak mahal, terutama disediakan untuk tamu-tamu keluarga maupun rombongan.

v . Main Dining Room

Suatu restoran atau ruang makan utama yang pada umumnya terdapat di hotel-hotel besar, dimana penyajiannya makanannya secara resmi, pelan tapi pasti terikat oleh suatu pertauran yang ketat. Pelayanannya bisa mempergunakan pelayanan ala perancis atau rusia. Tamu-tamu yang hadirpun pada umumnya berpakaian resmi atau formal.

3. *Ware* (perlatan) di restoran

Tersedianya peralatan dan perlengkapan restoran dalam jumlah yang memadai akan sangat menunjang kelancaran operasional di sebuah restoran. Disamping jumlah, mutu dan penampilan peralatan yang digunakan harus baik karena peralatan tersebut akan dilihat dan dipergunkan oleh tamu.

Citra restoran atau hotel dapat pula dibangun melalui baik buruknya kualitas peralatan yang digunakan. Dibawah ini akan diberikan beberapa contoh nama peralatan makanan maupun penyajian yang dikelompokkan menurut jenisnya (Sihite,2000:112)

a. *Silverware* atau *Tableware*

Merupakan peralatan-peralatan yang dibuat dari perak, *cutlery* yang terbuat dari *stainless steel* dan yang dibuat dari perak disebut *silverware*.

Umumnya jenis pisau, garpu dan sendok yang sering disediakan adalah termasuk *cutlery* antara lain :

- 1) *Soup* atau *bouillon spoon* : sendok sop
- 2) *Dessert spoon* : sendok teh
- 3) *Demitasse spoon* : sendok kopi
- 4) *Ice tea spoon* atau *strainer* : sendok es teh atau pengocok
- 5) *Dinner fork* : garpu makan
- 6) *Fish fork* : garpu ikan
- 7) *Meat fork* : garpu daging
- 8) *Dessert fork* : garpu buah
- 9) *Salad fork* : garpu salad
- 10) *Oyster fork* : garpu kerang
- 11) *Dinner knife* : pisau daging
- 12) *Fish knife* : pisau ikan
- 13) *B&b knife* : pisau roti
- 14) *Dessert knife* : pisau buah
- 15) *Butter spreader* : pisau mentega
- 16) *Serving spoon* : sendok pelayanan
- 17) *Serving fork* : garpu pelayanan
- 18) *Carving knife* : pisau ukir es balok atau buah

- 19) *Twister* : alat bakar roti
- 20) *Sauce boat* : tempat saos
- 21) *Gravi ladle* : sendok khusus kaldu
- 22) *Soup ladle* : sendok sop untuk panci
- 23) *Vegetable laddle* : sendok sayur untuk panci
- 24) *Losbter knife* : pisau udang besar
- 25) *Lobster fork* : garpu udang besar
- 26) *Caviar knife* : pisau untuk telur caviar

b. *China-wares*

Chinaware adalah peralatan makan yang terbuat dari porselen atau keramik. Jenis china-ware yang digunakan untuk penyajian makanan-munuman dan tempat makanan terdiri dari piring ceper, piring cekung, mangkok soup dengan 1 atau 2 telinga , cangkir dan lepek (pisin). Jenis *china-ware* yang digunakan harus utuh, bersih dan berfungsi, antara lain :

- 1) *Bread and butter plate* : piring roti
- 2) *Demitasse cup* : cangkir kopi atau teh
- 3) *Demitasse saucer* : lepek cangkir
- 4) *Soup bouillon plate* : piring sop
- 5) *Dinner plate* : piring hidangan pokok
- 6) *Toast plate* : piring toast (roti bakar)
- 7) *Dessert plate* : piring dessert (buah)
- 8) *Salad plate* : piring salad (lalapan)
- 9) *Bouillon cup* : mangkok sop atau soto

- 10) *Double egg cup* : tempat telur *double*
 11) *Salad Bowl* : baski salad
 12) *Tea and coffee pot* : poci teh dan kopi
 13) *Hot water jug* : kan air panas

c. *Expired hollow wares*

Peralatan-peralatan penyajian ini berbentuk bahan yang bisa terbuat dari kayu, akar, bambu, tanduk dan lain-lain :

- 1) *Wine basket*
- 2) *Round tray*
- 3) *Fruit basket*
- 4) *Wine stand* dari kayu
- 5) *Oil and vinegare bottle with stopper (plastic)*
- 6) *Bread basket*
- 7) *Rectangular tray*

d. *Glass-ware*

Berbagai jenis gelas yang digunakan sangat erat kaitannya dengan jenis minuman yang di jual ditempat tersebut. Kondisi gelas-gelas harus bersih, utuh dan harus berfungsi dengan baik. Kelompok ini adalah berbagai macam gelas yang digunakan baik di restoran maupun di bar antara lain adalah :

- | | |
|--------------------------|-----------------------------|
| 1) <i>Cocktail glass</i> | 8) <i>Cardial glass</i> |
| 2) <i>Sherry glass</i> | 9) <i>Whisky sour glass</i> |
| 3) <i>Brandy glass</i> | 10) <i>Pilsner glass</i> |
| 4) <i>Beer glass</i> | 11) <i>Tankard glass</i> |

- 5) *Collin glass* 12) *Zombie glass*
 6) *Whisky glass* 13) *Old fashioned glass*
 7) *Highball glass* 14) *Water goblet*

C. Service (Pelayanan)

1. Pengertian Service

Pengertian *service* menurut Marsum (2005 ; 273)

S = *Smile for every one*

E = *Excelent in everyhing we do*

R= *Reaching out to every guest as special*

V= *Viewing every guests to return*

I= *Inviting guests to return*

C= *Creating a warm atmosphere*

E= *Eye contact that shows we are*

Apakah pelayanan itu?

-Senyum kepada setiap orang

-Kita harus senantiasa menyadari bahwa kita bergerak pada bidang *hospitality industry* yang menjual jasa keramah-tamahan, jadi harus murah senyum ., ramah , sopan , serta supel.

-Apapun yang kita kerjakan selalu berakhir dengan memuaskan. Dalam hal ini , kalau kita berkerja selalu berprinsip” *do the best*” (kerjakan yang paling baik apa yang bisa dikerjakan)

-Jangkau atau dekati setiap tamu dengan segala keramah-tamahan

- Mengundang para tamu dengan rasa sangat spesial
- Mengundang para tamu untuk datang kembali. Disini dimaksudkan bahwa setiap tamu yang datang harus kembali dengan perasaan yang puas , puas atas pelayanannya yang bagus, lancar, makanan yang enak, petugasnya yang ramah dan bersahabat
- Selalu meningkatkan suasana yang hangat akrab kepada tamu

2. Tipe dasar pelayanan

Restoran merupakan salah satu bagian dari *Food and Beverage Department* yang bertanggung jawab atas segala kegiatan penjualan makanan dan minuman serta dalam penjualan jasa pelayanannya kepada tamu. Suatu restoran haruslah *professional* dalam memberikan pelayanan terhadap para tamu, dimana yang berasal dari berbagai negara, serta memiliki cara, budaya atau karakter yang berbeda terhadap makanan. Oleh sebab itulah ada beberapa jenis pelayanan yang sesuai dengan jenis restoran yang dimiliki.

Menurut Marsum (2005:274) ada 4 (empat) dasar jenis pelayanan yang diterapkan di restoran, antara lain:

a. *Table service*

Yang dimaksud dengan *table service* adalah suatu sistem pelayanan restoran dimana 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*. *Table service* ini umumnya dibedakan menjadi 4 kategori yaitu :

1) *American service* (sistem pelayanan ala Amerika)

Adalah salah satu bentuk pelayanan yang dimana makanan sudah diporsikan atau disiapkan diatas piring. *Setting table set up* yang digunakan dalam pelayanan *American service* adalah sebagai berikut:

Mempunyai ciri-ciri antara lain sebagai berikut.

- a) Sifat pelayanannya sederhana, tidak resmi, dan cepat.
- b) Makanan sudah siap ditata dan diatur di atas piring.
- c) Disajikan kepada tamu dari sebelah kiri.
- d) Piring kotor diangkat dari sebelah kanan.

2) *English service* (sistem pelayanan ala Inggris)

Pelayanan ini digunakan oleh keluarga bangsawan di Inggris. Makanan tersedia di meja dan diatur oleh nyonya rumah dalam piring dan dihidangkan kepada tamunya dan nyonya rumah tersebut biasa disebut *hostess*. Jadi, *service* ini banyak digunakan di rumah tangga. Contoh yang paling umum adalah jika ada yang berulang tahun, maka yang berulang tahun akan memotong kue dan langsung memberikannya kepada tamu. *Service* ini sudah tidak banyak lagi dipergunakan dalam bisnis karena sangat merepotkan tuan rumah, tetapi untuk acara tertentu masih digunakan pada acara *Thanks Giving Day* di Amerika Serikat. Untuk di Indonesia seluruh makanan di letakkan dihadapan tamu, sehingga tamu dapat mengambil sendiri makanan yang diinginkannya.

3) *French service* (Sistem pelayanan ala Perancis)

Adalah suatu tipe pelayanan yang sifatnya formal atau resmi. Awalnya pelayanan ini digunakan untuk tamu bangsawan. Sekarang ini disukai untuk orang yang ingin mendapatkan pelayanan yang mewah. Makanan satu persatu datang dari dapur dan setibanya di ruang restoran dimatangkan dekat tamu dengan menggunakan "*range oven atau rechaud oven*". Setelah matang ditata atau disusun di atas *oval platter* dengan menggunakan *gueridon* dan dihias dengan hiasan yang baik kemudian satu persatu hidangan tersebut ditawarkan oleh waiter secara berurutan kepada tamu. Pelayanan jenis ini mempunyai ciri menyajikan makanan utama secara utuh. Bila tamu telah memilih bagian dari hidangan makanan yang disukai, kemudian dipotong oleh waiter yang telah ahli serta disajikan langsung ke atas piring tamu, yang terbuat dari peralatan *service* serta dekorasi yang baik dan mahal.

4) *Russian service* (Sistem pelayanan ala Rusia)

Pelayanan jenis ini sering disebut juga dengan *modified French service* karena dalam beberapa hal mempunyai kesamaan dengan *french service*. Pelayanan ala Rusia sifatnya sangat formal, mewah dan para tamu merasa mendapatkan perhatian yang luar biasa dari petugas. Perbedaan yang menonjol antara *Rusian* dengan *French* adalah:

- a) *Russian service* memerlukan seorang *waiter*, sedangkan *French service* memerlukan dua orang *waiter*.
- b) Makanan yang disajikan pada *Russian service* disiapkan sepenuhnya di dapur, sedangkan *french service* sebagian disiapkan di dapur dan di restoran.

b . *Counter service*

Yang dimaksud *counter service* ialah suatu sistem pelayanan restoran dimana para tamu yang datang terus duduk di *counter*. Apabila makanan dan minuman yang dipesanya sudah siap maka akan disajikan kepada tamu diatas *counter*. Petugas yang menyajikan makanan dan minuman bisa *waiter,waiteress*,atau langsung oleh juru masakny. Pelayanan model ini lebih praktis hemat tenaga dan waktu. Yang dimaksud dengan istilah *counter* disini ialah meja panjang yang membatasi dua ruangan, ruangan dapur dan ruangan restoran.

c . *Self service*

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

d . *Carry out service*

Kadang-kadang disebut juga sebagai *take out service* yaitu sistem pelayanan restoran dimana tamu datang untuk membeli makanan yang telah siap atau disiapkan terlebih dahulu, dibungkus dalam *box* untuk dibawa pergi. Jadi makanan tidak dinikmati di tempat itu, mungkin dibawah pulang untuk dinikmati bersama keluarga, dibawa piknik, ke kantor, ke pabrik, ke kampus, dan lain

sebagainya. Dalam hal ini harga makanan dan minuman jauh lebih murah bila dibandingkan dengan restoran pada umumnya sebab pengusaha tidak perlu menyediakan peralatan-peralatan yang mewah dan lengkap. Kalau untuk makan diperlukan pisau,sendok,garpu,maka dapat dilengkapi dengan alat makan dari plastik yang sekali dipakai terus dibuang jadi serba praktis dan murah.

Sedangkan menurut Sihite (2000 : 55), beberapa jenis pelayanan yang umumnya digunakan dalam suatu restoran, antara lain :

a . *French service*

Makanan masih utuh dan hampir setengah matang, satu persatu datang dari dapur dan setibanya di ruang restoran dimakutangkan di dekat tamu dan ditata atau disusun diatas *oval platter* dan dihias dengan hiasan yang baik kemudian satu persatu hidangan tersebut ditawarkan oleh *waiter* secara berurutan kepada tamu. Bila tamu telah memilih bagian dari hidangan makanan yang disukai, kemudian di potong oleh *waiter* serta disajikan langsung keatas piring tamu.

b . *Rusian service*

Makanan sudah siap dari dapur dengan menggunakan *platter* seperti pada *french service*, tapi sudah dipotong-potong dan sesampainya di restoran terlebih dahulu dipertunjukkan atau ditawarkan , jikalau tamu setuju atau berminat kemudian langsung dihidangkan atau disajikan keatas piring tamu tersebut. *Service* ini lebih praktis dari *french service* sebab hidangan sudah diproses (sudah matang dan dipotong-potong serta sudah tertata rapi dari dapur.

c . *American service*

Makanan dari dapur sudah diatur dalam piring dan dibawa oleh *waiter* ke restoran kemudian langsung dihidangkan kepada tamu. *Service* ini yang paling praktis dan biasa digunakan di *coffee shop* atau disebut juga dengan *ready on plate* (siap di piring)

d . *English service*

Service ini sering digunakan oleh keluarga bangsawan Inggris, makanan tersedia dimeja dan diatur dalam piring dan dihidangkan kepada tamu-tamunya. Jadi *service* ini banyak digunakan di restoran jenis rumah tangga. Contoh yang paling muda adalah jika ada yang berulang tahun akan memotong kue dan langsung memberikannya kepada tamunya.

e . *Buffet service* (prasmanan)

Makanan diatur dalam meja panjang menurut komposisi menu (*appetizer-soup-main course-dessert*), dan para tamu harus mengambilnya sendiri (*self service*). *Type service* ini banyak digunakan oleh group besar untuk menghemat waktu. Menu baik dan juga praktis dan murah, karena tidak menonjolkan *profesional* dari *waiter*.

f . *Guerridon service*

Termasuk pelayanan dengan kereta dorong atau meja pinggir. Pelayanan dengan menggunakan kereta dorong ini menuntut keterampilan tinggi, pramusaji melayani tamu dengan gaya ini harus menguasai pengetahuan hidangan dan mempunyai keteampilan khusus. Ia harus mampu mengiris ikan dengan irisan-irisan tipis , mengiris daging dengan ukuran *standar* atau

memasak hidangan-hidangan tertentu didepan tamu. Disamping itu pramusaji harus memiliki sedikit kemampuan seni karena ia harus memorsikan makanan dan mengaturnya dengan cara yang menarik diatas piring. Umumnya gaya pelayanan ini dilakukan oleh dua orang petugas , satu orang melakukan pemorsian atau pemasakan sedangkan petugas yang lainnya bertugas untuk menghindangkan.

g. *Platter service*

Yang dimaksud dengan *platter service* adalah pelayanan yang menggunakan lodor baik dari *stainless steel* (baja tahan karat) atau dari perak. Dalam pelayanan ini pramusaji dituntut mempunyai keterampilan yang tinggi khususnya dalam penggunaan *clamp* (sendok dan garpu besar untuk menggapit dan memindahkan makanan kepiring tamu).

h . *Counter atau cafeteria service*

Jenis pelayanan ini lebih banyak digunakan dalam operasional restoran dengan makanan cepat ini adalah *counter* atau *cafeteria service* atau lebih populernya disebut *self service* karena tamu melayani dirinya sendiri. Pada restoran jenis ini makanan umumnya sebagian besar sudah matang, makanan-makanan tersebut dipajang diatas *counter* yang lengkap dengan alat pemanasnya sehingga segi kualitas makanan masih tetap dapat terjaga dengan baik. Dan pada *service* ini pun dapat dikatakan para pramusaji hampir tidak melakukan pelayanan kepada tamu. Kalaupun ada hanya terbatas melayani permintaan tamu untuk mengambilkan saus atau mengambilkan peralatan makanan.

D. *Sequence of service*

Sequence of Service menurut Ekawatiningsih (2018:392) yakni sebuah *Standard Operational Procedure (SOP)* atau prosedur pelaksanaan dasar ketetapan yang terstandar untuk mempertahankan kualitas dan hasil pekerjaan. dan merupakan suatu hal yang sangat memudahkan pekerjaan karyawan dan menciptakan suasana yang membuat para tamu menjadi nyaman dan mendapatkan apa pun yang diinginkan.

Tahap Pelayanan *sequence of service* sebagai berikut :

1. Greeting the guest

Tamu memasuki restoran disambut dengan ramah oleh *hostess restaurant* atau *restaurant receptionist*.

2. Escorting and Sitting the guest

Tamu diantar pada meja yang telah dipesan atau disukai, atau sama sekali belum memesan tempat kemudian membantu menarik kursi ketika akan duduk.

3. Pouring ice water

menuangkan air es ke goblet *glass* dari sebelah kanan

4 . Serving bread and butter

Sajikan roti dan mentega sebagai makanan pendamping.

5 .Presenting the menu/taking order

Captain memberikan daftar menu dari sisi kiri tamu, sambil membantu tamu jika mengalami kesulitan terhadap menu yang ditawarkan. Sambil menawarkan

menu *Captain Waiter* mencatat pesanan tamu (*take order*) dan diberikan pada waitress selanjutnya order diserahkan pada bagian terkait.

6. *Presenting the wine list*

Sambil menunggu hidangan disajikan, menawarkan *wine* sebagai minuman pengiring hidangan.

7. *Adjustment*

Waiter melakukan *clear up* atau mengganti peralatan makan dan disesuaikan dengan menu yang dipesan oleh tamu.

8. *Serving the food*

Menyajikan hidangan menu sesuai dengan aturan yang telah ditentukan.

9. *Serving the wine*

Cara menyajikan *wine* adalah *Sommelier* menunjukkan botol *wine* terlebih dahulu kepada tamu untuk mendapat persetujuan, kemudian tutup botol *wine* dibuka di hadapan tamu kemudian dicicipi oleh host atau pemesan dengan cara mencium aroma wine dari tutup botol serta mengecek apakah tutup botol dalam keadaan yang masih baik atau sudah rusak. Kemudian tuang sedikit kedalam gelas untuk dicicipi *host* atau pemesan jika sesuai dengan keinginannya, maka *wine* dapat dituang ke dalam gelas tamu lainnya dan *host* terakhir, sementara jika tamu tidak menyetujuinya, maka *wine* dan gelas harus diganti dan lakukan prosedur yang sama mulai dari awal.

10. *Clear up*

Clear up adalah proses mengambil peralatan yang kotor setelah tamu selesai makan. Pada saat hidangan dessert akan dikeluarkan waiter mengambil peralatan yang tidak digunakan lagi seperti *ashtray, B&B plate, wine glass*.

11. *Crumbing down*

Crumbing down adalah proses membersihkan meja makan dari kotoran setelah proses *clear up* dilakukan. Menggunakan napkin dan piring.

12. *Presenting coffee or tea*

Setelah hidangan dessert selesai disantap *captain waiter* menawarkan *tea or coffee* dan menawarkan minuman setelah selesai makan (*after meal drink*).

13.. *Presenting the bill*

Sebelum memberikan *bill*, *Captain Waiter* menanyakan komentar tamu mengenai pelayanan, citarasa hidangan dan minuman sebagai tolok ukur pengembangan dan perbaikan di masa depan yang disesuaikan dengan keinginan pelanggan. Kemudian *Captain Waiter* memberikan tagihan (*bill*) menggunakan *check tray* atau *bill order*.

14. *Bid Forewell*

Selesai pembayaran *Captain* siap membantu menarik kursi pada saat tamu akan berdiri sambil mengucapkan terimakasih

15. *Table setting*

Begitu tamu meninggalkan meja makan, maka waiter segera melakukan *table setting* kembali agar meja dapat dipakai kembali jika ada tamu.

Sedangkan Menurut Mertayasa (2012:53), *Sequence of Service* (Urutan Pelayanan Makanan di Restoran) adalah sebagai berikut:

1. *Welcoming 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 mempersilakan tamu duduk dengan membantu menarik kursinya sedikit ke belakang dan kemudian mempersilakan duduk.
4. *Unfolded the guest napkin from the left side*, adalah membuka lap makan tamu dari sebelah kiri tamu dan diletakkan di pangkuan tamu.
5. *Pouring ice water*, adalah menuangkan air es ke dalam *water goblet glass* tamu dari sebelah kanan dengan menggunakan *water picture*.
6. Menyuguhkan roti (*served bread and butter*) 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 daftarmakanandasn 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 mempersilakan tamu makan (searah jarum jam).
13. *Clear up for appetizer*, adalah mengambil/mengangkat piring kosong makanan pembuka dari sebelah kanan tamu (atur alat makan diatas 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 dan mempersilahkan makan.

21. *Clear-up for dessert*, adalah mengangkat piring kotor di depan tamu dari sebelah kanan tamu.
22. Menawarkan kopi dan teh dengan baki bulat (*round tray*).
23. *Presenting the bill*, adalah menyuguhkan rekening pembayaran tamu, dialasi baki rekening (*bill tray*).
24. *Thanking the guest*, adalah mengucapkan terima kasih kepada tamu.
(Catatan : Air es bisa ditambah apabila *volume* air dalam gelas sudah berkurang, walaupun tidak diminta oleh tamu, mengecek kualitas dan kelengkapan makanan sebelum dihidangkan dan mengatur piring di tangan dengan baik dan benar.

Sedangkan menurut Sihite (2000 : 186) *sequence of service* yakni alur pelayanan dilakukan *waiter* dari mulai menyambut tamu sampai mengantarkan tamu dan menata meja kembali untuk tamu berikutnya. Untuk langkah-langkahnya sebagai berikut :

1. Menyambut tamu

Kesan pertama akan selalu diingat tamu, oleh karena itu setiap tamu datang ke restoran harus disambut dengan ramah. Tugas menyambut tamu dilakukan oleh *headwaiter* (kepala pramusaji) atau *receptionist* (penerima tamu yang sering juga disebut *greeter*)

2. Mengantar tamu ke tempat duduk

Berikan tamu keluasaan untuk memilih tempat duduk yang disukai Daerah yang harus dipenuhi terlebih dahulu adalah daerah yang strategis. *Headwaiter* atau

receptionist harus dapat mendistribusikan tamu-tamu secara seimbang sehingga setiap pramusaji mendapatkan beban kerja yang sama.

3. Menyodorkan menu kepada tamu

Tugas *receptionist* umumnya tidak hanya menyambut, mengantar tamu ke tempat duduk tetapi juga memberikan menu kepada tamu. pramusaji yang bertugas di meja tersebut yang menyodorkan menu kepada tamu

4. Menuangkan air es

Tidak semua restoran secara otomatis akan menghadirkan air kepada tamu-tamu yang datang di restoran. Untuk menambah hasil penjualan, pramusaji akan menawarkan minuman kepada tamu sebelum mereka makan.

5. Menghidangkan roti dan mentega

Pada restoran-restoran mewah, tamu-tamu yang datang untuk makan langsung diberi roti dan mentega. Tetapi tidak sedikit *coffee shop* yang menghadirkan roti dan mentega hanya kalau tamu makan sup, sedang jikalau tamu tidak makan sup, mereka tidak akan diberi roti.

6. Mencatat pesanan tamu

Tugas mengambil pesanan tamu pada umumnya dilaksanakan oleh pramusaji. Dibeberapa jenis restoran tertentu mencatat pesanan tamu dilakukan oleh *captain* (penyelia pramusaji) atau bahkan *head waiter* (mencatat pesanan tamu secara rinci di uraikan pada halaman berikutnya).

7. Memberikan pesanan tamu ke dapur

Order pesanan tamu dibuat rangkap tiga, aslinya diberikan ke dapur, salinan pertama ke kasir dan salinan kedua sebagai arsip pramusaji, dan semua pesanan tamu harus ditulis dengan jelas.

8. Menyesuaikan peralatan makan

Sering terjadi bahwa peralatan makan yang ditata diatas meja tidak sesuai dengan makanan yang dipesan tamu. Untuk itu perlu dilakukan penyesuaian (*adjustment*), mungkin dengan cara menambah atau mengurangi. Pramusaji harus mengetahui secara pasti peralatan-peralatan makanan apa saja yang digunakan untuk suatu jenis makanan tertentu.

9. Menghidangkan makanan

Seperti telah dijelaskan bahwa tipe pelayanan ada bermacam-macam tergantung dari jenis restorannya. Gaya pelayanan yang baik ialah ramah, sopan, cepat, dan tepat

10. Mengangkat peralatan kotor

Mengangkat peralatan kotor dilakukan dari sebelah kanan tamu kecuali piring roti dan salad, karena keduanya memang terletak disebelah kiri tamu.

11. Membersihkan meja

“*crumb*” adalah serpihan roti dan *crumbing* berarti membersihkan meja dari serpihan roti dan kotoran kotoran lainnya. “*crumbing*” ini dilaksanakan setelah tau selesai menikmati makanan utama. Dengan maksud memberikan keadaan yang tetap bersih dan menyenangkan ketika tamu menikmati *dessert* atau makanan penutup.

12. Menawarkan makanan penutup

Pada beberapa restoran tersedia kereta dorong yang berisi kue-kue atau jenis makanan penutup lainnya. Kereta didorong ke dekat tamu sehingga memudahkan , tamu memilih kue atau dessert yang disukai ataupun kalau tidak menggunakan kereta dorong, pramusaji dapat menawarkan dessert melalui menu yang ada. Yang selalu patut diingat oleh pramusaji berusaha menjual makanan dan minuman sebanyak mungkin dalam rangka meningkatkan hasil penjualan.

13. Menawarkan kopi atau teh

Kopi atau teh dihidangkan setelah tamu selesai menyantap *dessert*. Sering pula dalam kesempatan ini ditawarkan minuman lain yang dikenal dengan istilah *after dinner drink*.

14. Menagani pembayaran tamu

Bila tamu telah menyelesaikan santapannya dan tidak ingin memesan lagi , maka pramusaji harus segera menghubungi kasir agar mempersiapkan bon tagihan kepada tamu. Hal ini dilakukan supaya tamu tidak menunggu terlalu lama apabila hendak membayar. Bon tagihan tersebut akan disodorkan apabila tamu memintanya.

15. Mengantarkan tamu

Adalah sesuatu tindakan yang terpuji apabila ada seseorang mengantarkan tamu sampai ke pintu keluar. Pramusaji harus selalu mengucapkan terima kasih atas kedatangan tamu-tamu tersebut ke restoran dan menghadapkan atau mengundang para tamu untk berkunjung kembali.

16. Menata meja

Tingkat pengisian meja juga sangat ditentukan oleh kecepatan membersihkan meja dan menatanya kembali. Segera setelah tamu meninggalkan meja, pramusaji membersihkan meja dan menatanya kembali seperti yang seharusnya

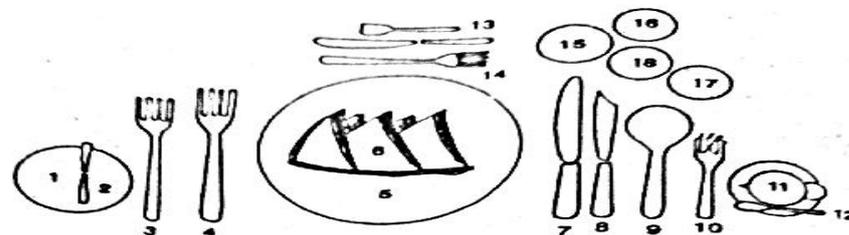


Table setting untuk Formal Dinner Elaborate:

- | | |
|-------------------------|--------------------------|
| 1. Bread & butter plate | 10. Cocktail fork |
| 2. Butter spreader | 11. Demitasse cup/saucer |
| 3. Fish fork | 12. Demitasse Spoon |
| 4. Dinner fork | 13. Ice cream spoon |
| 5. Show plate | 14. Dessert fork/knife |
| 6. Napkin | 15. Water goblet glass |
| 7. Dinner knife | 16. Champagne |
| 8. Fish knife | 17. Red wine glass |
| 9. Soup Spoon | 18. White wine glass |

Gambar 2.1 *Table setting elaborate*
(sumber : buku *Food service tata hidang Sihite 2000 : 143*)

Menurut Atmodjo dan Fauziah (2016 : 333), sequence of service dikenal sebagai urutan pelayanan atau daftar periksa (*check list*) memastikan ketetapan pelayanan dan gerak yang menjadi pedoman para staff atau pramusaji sejak tamu masuk sampai meninggalkan restoran. Berikut urutan pelanannya :

1. menyambut, memberikan ucapan salam, dan mendudukkan tamu.

2. Membuka serbet makan dan membetangkannya dipakuan tamu
3. Memberikan daftar minuman
4. Menyajikan air es
5. Menyajikan roti dan mentega
6. Mengambilkan pesanan minuman sebelum makan
7. Memberikan daftar makanan atau menu kepada tamu. Sarankan hidangan spesial. Informasikan variasi hidangan dalam menu.
8. Menyajikan minuman sebelum makan
9. Mengambil pesanan makanan dari hidangan awal sampai hidangan utama
10. Seuaikan peralatan diatas meja makan dengan hidangan yang dipesan tamu.
11. Sajikan hidangan awal *appetizer*
12. Angkat alat kotor bekas hidangan kedua dari atas meja makan
13. Sajikan hidangan kedua sup
14. Bersihkan alat kotor bekas hidangan kedua sup dari atas meja
15. Sajikan hidangan utama dari dapur dan sajikan kepada tamu
16. Bila tamu sudah selesai makan, tanyakan dengan sopan dan ramah bagaimana rasa hidangannya , apakah cukup memuaskan?
17. Angkat piring dan alat kotor bekas hidangan utama
18. Angkat piring roti, tempat mentega diatas meja makan
19. Angkat tempat garam dan merica, sedap-sedapan (bila ada) dan peralatan yang tidak dipergunakan lagi.
20. Periksa dan ganti asbak jika perlu

21. Bersihkan remah-remah makanan dari atas meja makan dengan cara yang tepat dan benar.
22. Sajikan *oshiburry* (semacam handuk kecil) untuk mengelap muka dan tangan tamu
23. Tawarkan menu untuk hidangan penutup. Sarankan hidangan penutup spesial dan jelaskan variasinya.
24. Ambil pesanan untuk hidangan penutup
25. Antarkan pesanan hidangan penutup atau duplikatnya ke dapur. Pesanan yang asli diserahkan ke kasir untuk tagihan tamu
26. Sajikan hidangan penutup yang dipesan tamu
27. Ambilkan minuman teh atau kopi sesuai keinginan disajikan tamu. Teh atau kopi dapat disajikan bersamaan dengan hidangan penutup atau disajikan tersendiri dengan hidangan penutup
28. Berikan pesanan teh atau kopi ke dapur (duplikat) dan pesanan aslinya ke kasir
29. Pasang cangkir, alas dan sendok untuk teh atau kopi, serta tempat gula di atas meja makan dihadapan tamu
30. Sajikan kopi atau tehnya
31. Siapkan list tagihan tamu
32. Tawarkan teh atau kopi tambahan kepada tamu
33. Berikan *list* tagihan tamu bila tamu telah memintanya
34. Terima uang pembayarannya. Hitung kembali jumlahnya dihadapan tamu untuk menghindari kesalahpahaman

35. Bayarkan ke kasir . berikan secara tepat dan cepat uang kembalianya kepada tamu
36. Bantu menarik kursi saat tamu bangkit dari tempat duduk. Ucapkan terima kasih, selamat jalan , dan undang tamu untuk datang kembali dengan ramah dan sopan