

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Restoran

1. Pengertian Restoran

Menurut Marsum (2005), restoran adalah suatu tempat dan organisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makanan maupun minuman. Restoran juga ada yang berada disuatu hotel, kantor, maupun pabrik, dan banyak juga yang berdiri sendiri di luar bangunan itu.

2. Macam-macam Restoran

Menurut Marsum (2005), macam-macam restoran adalah sebagai berikut:

a. *Table D'hote* Restoran

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

b. *A'la carte* Restoran

A'la carte Restoran 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 ini mempunyai harga sendiri-sendiri.

c. *Carvery*

Carvey adalah suatu restoran yang sering berhubungan dengan hotel dimana para tamu dapat mengirisi sendiri hidangan panggang sebanyak mereka inginkan dengan harga hidangan yang sudah ditetapkan.

d. *Continental Restoran*

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

e. *Canteen*

Canteen adalah restoran yang berhubungan dengan kantor, pabrik, atau sekolah, tempat dimana para pekerja dan pelajar bisa mendapatkan makan siang dan *coffee break*, yaitu cara minum kopi disertai makanan kecil untuk selingan jam kerja, jam belajar ataupun dalam acara rapat-rapat dan seminar.

f. *Cafeteria* atau *Cafe*

Cafeteria atau *Café* adalah suatu restoran kecil yang mengutamakan penjualan *cake* (kue-kue), *sandwich* (roti isi), kopi, teh. Pilihan makanannya terbatas dan tidak menjual minuman beralkohol.

g. *Coffee shop* atau *Brasserie*

Coffee shop atau *Brasserie* adalah suatu restoran yang pada umumnya berhubungan dengan hotel, suatu tempat dimana tamu bisa mendapatkan makan pagi, makan siang, dan makanan 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 di atas piring. Kadang-kadang penyajiannya dilakukan dengan cara *Buffet* atau prasmanan.

h. *Grill Room (Rotisserie)*

Grill Room 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 masakannya. *Grill Room* kadang-kadang disebut juga sebagai *Steak House*.

i. *Fish and Chip Shop*

Fish and chip shop adalah suatu restoran yang banyak terdapat di Inggris, dimana kita dapat membeli macam-macam keripik (*chips*) dan ikan goreng, biasanya berupa ikan *cod*, dibungkus dalam kertas dan dibawa pulang. Jadi makanan tersebut tidak di nikmati di tempat itu.

j. *Discotheque*

Discotheque adalah 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*.

k. *Dinning Room*

Dinning room terdapat di hotel kecil, motel atau *inn*, merupakan tempat yang tidak lebih ekonomis daripada tempat makanan biasa. *Dinning room* pada

dasarnya disediakan untuk para tamu yang tinggal di hotel itu, namun juga terbuka bagi tamu luar.

l. *Pub*

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

m. *Pan Cake House* atau *Creperie*

Pan Cake House atau *Creperie* adalah suatu restoran yang khusus menjual *pan cake* serta *crape* yang diisi dengan berbagai macam isian manisan didalamnya.

n. *Pizzeria*

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

o. *Night Club* atau *Super Club*

Night Club atau *Super Club* ialah merupakan 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.

p. *Inn Tarven*

Inn Tarven ialah suatu restoran dengan harga cukup yang dikelola oleh perorangan di tepi kota. Suasana yang dibuat sangat dekat dan ramah dengan tamu-tamu, sedangkan hidangannya pun lezat-lezat.

q. *Gourmet Restoran*

Gourmet Restoran ialah suatu restoran yang menyelenggarakan pelayanan makan dan minum untuk orang-orang berpengalaman luas dalam bidang rasa makanan dan minuman. Keistimewaan restoran ini ialah makanan dan minumannya yang lezat-lezat, pelayanannya megah dan harganya cukup mahal.

r. *Terrace Restoran*

Terrace Restoran ialah suatu restoran yang terletak di luar bangunan, namun pada umumnya masih berhubungan dengan hotel maupun restoran induk. Di negara-negara barat pada umumnya restoran tersebut hanya buka pada waktu musim panas saja.

s. *Specialty Restoran*

Specialty Restaurant adalah restoran dengan suasana dan dekorasi seluruhnya disesuaikan dengan tipe khas makanan yang disajikan atau sesuai tema. Restoran-restoran semacam ini menyediakan masakan Cina, Jepang, Italia dan sebagainya. Pelayanannya sedikit banyak berdasarkan tatacara negara tempat asal makanan spesial itu.

t. *Snack Bar* atau *Café* atau *Milk Bar*

Snack Bar atau *Café* atau *Milk Bar* adalah semacam restoran cukupan yang sifatnya tidak resmi dengan pelayanan yang cepat, di mana para tamu mengumpulkan makanan diatas baki yang diambil dari atas *counter* dan kemudian membawanya ke meja makan. Para tamu bebas memilih makanan yang disukainya. Makanan yang disediakan pada umumnya yaitu *hamburger*, *sausages* dan *sandwich*.

u. *Main Dinning Room*

Main Dinning Room ialah suatu restoran atau ruang makan utama yang pada umumnya terdapat di hotel-hotel besar, dimana penyajian makanannya secara resmi, pelan tapi pasti terikat oleh suatu peraturan yang ketat. Bisa mempergunakan pelayanan ala Prancis atau Rusia. Tamu-tamu yang hadir pula pada umumnya berpakaian resmi atau formal.

v. *Family Type Restaurant*

Family Type Restaurant ialah suatu restoran sederhana yang menghadirkan makanan dan minuman dengan harga yang tidak mahal, terutama disediakan untuk tamu-tamu keluarga atau rombongan.

3. Jenis Pelayanan Makanan dan Minuman

Menurut Sihite (2005) Jenis pelayanan makanan dan minuman adalah sebagai berikut:

a. *French Service*

Makanan masih utuh dan hamper (setengah) matang, satu persatu datang dari dapur dan setibanya di ruang *restaurant* dimatangkan dekat tamu dengan menggunakan “*range oven* atau *rechaud oven*” dan setelah matang, ditata atau disusun di atas *Oval Platter* dengan menggunakan *GUERRIDON* dan dihias dengan hiasan yang baik kemudian satu persatu hidangan tersebut ditawarkan oleh *waiter* secara berurutan kepada tamu. Pelayanan gaya *French* ini hampir-hampir sudah tidak ada lagi, dan ciri dari pelayanan ini adalah menyajikan makanan secara utuh. Bila tamu telah memilih bagian dari hidangan makanan yang disukai, kemudian dipotong oleh *waiter* yang telah ahli atau pramusaji ahli, serta disajikan atau dihidangkan langsung keatas piring tamu, yang terbuat dari peralatan *service* serta dekorasi yang baik dan mahal.

b. *Russian Service*

Makanan sudah siap dari dapur dengan menggunakan pinggan (*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 (disajikan) keatas piring tamu tersebut. *Service* ini lebih praktis daripada *French service* sebab hidangan sudah di proses (sudah matang dan dipotong-potong, serta sudah ditata rapi dari dapur) dan cara ini di sebut dengan istilah *Platter Service*. Pelayanan gaya Rusia ini hamper sudah tidak ada lagi, dan ciri penampilan dalam pelayanan adalah menyajikan makanan utama yang juga secara utuh.

c. *American Service*

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

d. *English Service*

Service ini sering digunakan oleh keluarga bangsawan Inggris, makanan tersedia dimeja dan diatur oleh nyonya rumah dalam piring dan dihidangkan kepada tamu-tamunya, dan nyonya rumah tersebut bisa disebut *Hostess*, jadi *service* ini banyak digunakan di rumah tangga.

B. Pengertian Pramusaji

Menurut Marsum (2005), pramusaji ialah seseorang yang menyajikan makanan dan minuman di dalam sebuah restoran atau bar. Pramusaji terkenal juga dengan sebutan *Steward* atau *Comis de Rang*. Definisi yang lengkap lagi menyatakan bahwa pramusaji ialah karyawan atau karyawan 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 (*table setting*) untuk tamu berikutnya.

C. Kepribadian, Disiplin, dan Penampilan

Menurut Sihite (2005), kepribadian, disiplin dan penampilan petugas tata hidang ialah:

1. Kepribadian

Berbicara mengenai kepribadian akan menyangkut seluruh tingkah laku. Sehubungan dengan itu seorang petugas tata heding dituntut untuk selalu ramah, suka humor serta sopan terhadap tamu, dan memiliki jiwa sebagai penjual (*salesman* atau *salesgirl*). Untuk memberikan kesan yang baik kepada tamunya, maka seorang pramusaji perlu selalu memperlihatkan kepribadian yang menarik, meskipun mempunyai beban kerja yang relatif berat.

2. Disiplin

Ketepatan waktu adalah merupakan suatu hal yang sangat penting dalam kehidupan, karena waktu akan menentukan keberhasilan ataupun kegagalan dalam upaya mencapai maksud dan tujuan. Demikian pula halnya bagi seorang petugas tata heding di hotel atau di restoran dituntut untuk selalu disiplin dalam hal waktu untuk dapat menunjukan dan memberikan pelayanan yang baik kepada para tamunya.

3. Penampilan Diri

Kesan pertama tamu akan ditentukan oleh sambutan yang diberikan para petugas hotel atau restoran. Oleh sebab itu agar dapat memberikan kesan yang baik kepada para tamu, seorang petugas yang bertugas dihotel ataupun restoran perlu selalu menjaga penampilan dirinya untuk tetap menarik. Karena bila hal ini kurang diperhatikan, maka penampilan seorang petugas yang kurang menarik akan mengakibatkan tamu berkesimpulan hal yang sama untuk seluruh hotel ataupun restoran, termasuk didalamnya penampilan makanan dan minuman yang akan dihidangkan. Menyadari akan pekerjaan seorang petugas

tata hidangan maka kerapian serta kebersihan diri pribadi merupakan persyaratan utama yang harus dipenuhi oleh setiap pramusaji.

a. Rambut

Karena alasan kesehatan, rambut harus selalu bersih dalam arti sering dicuci, tersisir rapi dan tidak terlalu panjang. Sebagai ukuran dapat disarankan disini bahwa sebaiknya panjang rambut tidak melampaui leher baju.

b. Tangan dan kuku

Mencuci tangan dengan mempergunakan sabun agar selalu bersih sebelum menangani makanan atau minuman adalah mutlak harus dilakukan, terlebih bila setelah keluar dari toilet. Kuku selalu dalam keadaan pendek dan bersih untuk menghindari bersarangnya bakteri yang dapat menularkan penyakit ke dalam makanan. Bagi pramusaji wanita disarankan agar tidak memakai cat kuku yang menyolok, perhiasan serta parfum yang berlebihan.

c. Gigi

Setidak-tidaknya dua kali sehari gigi harus disikat dengan pasta gigi. Dianjurkan sedikitnya dua kali setahun membersihkan gigi ke dokter gigi.

d. Kaki

Model sepatu sebaiknya tidak bertumit tinggi untuk mencegah keletihan ataupun kecelakaan. Kaki harus selalu bersih dan kuku dipotong pendek. Usahakan untuk mengganti kaos kaki setiap hari untuk mencegah keringat dan menimbulkan bau yang kurang sedap.

e. Kumis

Seorang pramusaji tidak dilarang memelihara kumis, karena kadang-kadang kumis dapat menjadikan penampilan yang lebih menarik bagi yang sesuai, asalkan tipis dan tidak terlalu menyolok. Namun demikian kumis harus dijaga kebersihannya atau kerapiannya.

f. Jenggot

Karena alasan kesehatan, dan juga penampilan yang baik dan menarik maka pramusaji tidak dibenarkan untuk memelihara jenggot. Oleh karena itu jenggot harus selalu dicukur bersih.

D. Standar Pakaian Seragam

Menurut Sihite (2005), pakaian seragam dimaksudkan untuk menimbulkan rasa kebersamaan, membedakan antara karyawan dengan tamu disamping itu dimaksudkan pula agar dapat menimbulkan rasa ikut memiliki terhadap perusahaan. Oleh karena itu pakaian seragam harus selalu dijaga kelengkapannya dan kebersihannya. Pakaian seragam yang menarik dapat menciptakan suasana di restoran lebih menyenangkan. Sebaliknya bila tidak memenuhi standar yang telah ditentukan perusahaan, akan dapat merusak suasana restoran. Untuk menjaga kesehatan, maka pakaian seragam harus sering dicuci, diseterika dan hanya dikenakan waktu bertugas. Standar pakaian seragam akan bervariasi antara restoran satu dengan restoran lain. Namun demikian bagaimana pun standar pakaian seragam yang ditetapkan, setiap petugas harus selalu menjaga kebersihan serta kerapihannya. Berikut ini merupakan salah satu contoh standar pakaian seragam:

1. Jaket

Selalu bersih dan diseterika rapi. Saku tidak berisi terlalu penuh.

2. Baju Putih

Disarankan untuk tidak mengenakan baju dan blouse yang tembus pandang.

Hindarkan dari noda dan kotoran lain serta usahakan untuk selalu diseterika.

3. Dasi

Dasi yang biasa dipergunakan ialah dasi kupu-kupu. Supaya dijaga kebersihannya dan tidak longgar sewaktu dikenakan.

4. Celana panjang hitam

Usahakan untuk tidak terlalu longgar dan terlalu sempit. Jagalah selalu kebersihan serta kerapihannya.

5. Kaos kaki

Usahakan berwarna gelap (hitam atau coklat) dan selalu dicuci tiap hari menghindarkan bau. Disarankan wanita tidak memakai stocking berwarna kontras. (gunakan stocking yang berwarna sama dengan warna kulit).

6. Serbet pelayan

Harus selalu dicuci dan diseterika pada setiap hari.

7. Sepatu hitam

Selalu disemir mengkilat, tidak bertumit tinggi dan disarankan untuk memakai kaos kaki hitam.

E. Tugas Pramusaji

Menurut Marsum (2005), tugas dan tanggung jawab pramusaji pada garis besarnya dapat dibagi menjadi tiga periode:

1. Sebelum restoran buka atau *pre-opening*,

2. Selama restoran buka atau *during operation*,
 3. Sesudah restoran tutup atau *after closing*.
1. Tugas pramusaji sebelum restoran buka:
 - a. Memeriksa tutup meja atau *table setting* secara keseluruhan. Apabila ada alat yang kurang, harus dilengkapi; yang cacat, flek, gempil, atau retak, harus diganti; kalau belum rapi, harus dirapikan.
 - b. Memeriksa meja samping atau *side stand*. *Side stand* merupakan tempat *mise en place*, yakni tempat persiapan alat-alat yang sudah siap pakai dan disusun secara rapi; juga tempat menaruh bumbu atau sedap-sedapan; sehingga dalam keadaan sibuk pun kelengkapan alat-alat maupun bumbu atau sedap-sedapan dapat diatasi dengan baik.
 - c. Memberi petunjuk kepada *Busboy* cara membersihkan alat-alat, sedap-sedapan; juga acara kerja yang lain setiap hari.
 - d. Mempersiapkan daftar makanan, minuman, serta daftar minuman anggur.
 - e. Melengkapi tutup meja sesuai dengan makanan yang dipesan oleh tamu, apabila tamu itu telah memesan makanan terlebih dahulu; misalnya tamu-tamu rombongan; dan sebagainya.
 2. Tugas pramusaji waktu restoran buka:

- a. Membantu *Captain* atau *Head Waiter* dalam menyambut dan mengantar tamu ketempat duduk yang sesuai atau kemeja yang sudah dipesannya.
 - b. Mengambil pesanan minuman ke bar atau makanan ke dapur dengan dibantu oleh *Busboy* kalau perlu, serta menghidangkannya kepada tamu yang memesannya.
 - c. Memeriksa apakah *Busboy* selama membantu tugasnya bertindak cukup teliti.
 - d. Memeriksa apakah mungkin soup suda dapat dihidangkan karena tamunya telah selesai makanan pembuka.
 - e. Melayani para tamu secara keseluruhan dengan baik.
 - f. Dalam waktu tertentu mengadakan penghitungan atau *inventory* terhadap semua alat di restoran, termasuk juga taplak meja, serbet makan, lap gelas, dan sebagainya.
3. Tugas pramusaji sesudah restoran tutup
- a. Merapikan meja-kursi serta kereta yang tadi dipakai untuk melayani tamu; mengatur dan menyusunnya di tempatnya masing-masing.
 - b. Gantilah taplak meja yang perlu diganti.
 - c. Membersihkan meja dan kursi dari remah-remah makanan.
 - d. Membersihkan dan mengeringkan semua alat yang habis dicuci dari tempat pencucian.

- e. Menutup kembali meja makan dengan lengkap dan rapi; membesihkan tempat garam dan merica; mengisi kembali tempat gula yang hampir kosong.
- f. Menyimpan kembali daftar makanan, minuman dan anggur di tempatnya dengan rapi.
- g. Merapikan dan membersihkan *side stand* secara keseluruhan.
- h. Menyingkirkan semua sisa makanan dan minuman dari daerah restoran; selain demi kerapian dan kebersihan, juga untuk menghindari adanya tikus serta kecoa.
- i. Mengantarkan seluruh alat yang kotor ke tempat pencucian.
- j. Menghubungi *Houseman* untuk membersihkan karpet serta bak-bak sampah yang ada di dalam restoran.
- k. Menghubungi bagian *engineering* untuk mematikan AC.
- l. Mematikan lampu; memutuskan atau mematikan hubungan consent yang sudah tidak dipakai lagi.
- m. Melaporkan kepada Captain atau Head Pramusaji apabila terjadi kesulitan-kesulitan, pernyataan tidak puas, komentar, atau saran-saran dari para tamu.
- n. Waktu meninggalkan restoran mau pulang, periksalah sekali lagi apakah semua laci dan pintu sudah dikunci semuanya dengan baik. Apakah semuanya sudah teratur rapi pada tempatnya, dan sebagainya.

F. Langkah-langkah Pelayanan

Menurut Sihite (2005), berikut ini dijelaskan secara ringkas pelayanan yang dibutuhkan disuatu restoran adalah langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyambut Tamu

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

2. Mengantar Tamu ke Tempat Duduk.

Memberikan tamu keleluasaan untuk memilih tempat duduk yang disukai. Daerah yang harus dipenuhi terlebih dahulu adalah daerah yang strategis. *Headwaiter* (kepala pramusaji) 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, mengantarkan tamu ketempat duduk tatapi juga memberikan menu kepada tamu. Adakalanya pramusaji yang bertugas dimeja tersebut yang menyodorkan menu kepada tamu.

4. Menuangkan air es

Tidak semua restoran secara otomatis akan menghadirkan air kepada tamu-tamu yang datang ke 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 datang untuk makan langsung diberi roti dan mentega. Tetapi tidak sedikit coffee shop yang menhidangkan roti dan mentega hanya kalau makan sup, sedangkan jikalau tamu tidak makan sup, mereka tidak akan diberi roti. Lebih jauh dapat dijelaskan bahwa dengan penyajian roti ada beberapa keuntungan yang bisa diraih, si tamu akan disibukan dengan roti sehingga mereka tidak kesal menunggu apabila makanan agak lama, juga berfungsi sekedar pengganjal perut lapar kalau harus menunggu pesanannya.

6. Mencatat pesanan

Tugas mengambil pesanan tamu pada umumnya dilaksanakan oleh pramusaji. Di beberapa jenis restoran tertentu mencatat pesanan tamu dilakukan oleh “*captain*” (Penyelia Pramusaji) atau malah “*Head Wraiter*” (kepala pramusaji). (mencatat pesanan tamu secara rinci diuraikan pada halaman berikutnya).

7. Memberikan pesanan tamu ke dapur

Order pesanan tamu dibuat rangkap tiga, aslinya diberikan ke dapur, Salinan pertama kekasir 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 di atas 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 yang telah dijelaskan bahwa tipe pelayanan ada bermacam-macam tergantung dari jenis restorannya, seperti misalnya : *plate service* atau *American service*, *gueridon service*, *platter service*, dan sebagainya. Gaya pelayanan yang baik ialah ramah, sopan, cepat dan tepat. Di dalam bidang pelayanan ada kata-kata kunci yang harus sering diucapkan oleh pramusaji, misalnya : silahkan, maaf, terimakasih, selamat makan. Beberapa setelah makanan dihidangkan diatas meja dan setelah tamu mulai makan, maka pramusaji perlu datang mendekat dan menyanyakan kepada tamu apakah segala sesuatunya sesuai dengan keinginan dan selera tamu, pramusaji harus selalu memperhatikan tamu-tamu yang sedang bersantap, kalau-kalau membutuhkan sesuatu. Gelas air tidak boleh dibiarkan sampai kosong, gelas-gelas anggur diisi kembali kalau tamu minum anggur, atau menawarkan kembali kalau anggurnya sudah habis.

10. Mengangkat peralatan kotor

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

11. Membersihkan meja

“*Crumb*” adalah serpihan roti dan *crumbing* berarti membersihkan meja dari serpihan-serpihan roti (dan kotoran-kotoran lainnya). “*crumbing*” ini dilaksanakan setelah tamu 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 berisi kue-kue atau jenis makanan penutup lainnya. Kereta didorong kedekat tamu sehingga memudahkan tamu memilih kue atau *dessert* yang disukai ataupun 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-nya. Kita mengenal beberapa istilah dalam kopi, *expresso* adalah kopi normal sedangkan *ristretto* adalah kopi yang porsinya kecil tetapi kadar cafeinnya tinggi.

14. Menangani 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 terpuji apabila ada seseorang mengantarkan tamu sampai kepintu keluar. Pramusaji harus selalu mengucapkan terimakasih atas kedatangan tamu-tamu tersebut ke restoran dan mengharapkan atau mengundang para tamu untuk 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.