

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 di suatu hotel, kantor maupun pabrik, dan banyak juga yang berdiri sendiri diluar bangunan itu. Didalam bisnis ini terjadi semacam barter antara pembeli dan penjual dalam hal ini antara produk jasa dan uang.

Menurut Sihite (2005 : 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 di sediakan di restoran itu.

2. Macam-macam restoran

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

a. *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 inginkan, tiap-tiap makanan di dalam restoran ini mempunyai harga sendiri-sendiri.

b. *Table D'hote* Restoran

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

c. *Coffee Shop* atau *Brasserie*

Coffee Shop 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 terjangkau dan pada umumnya sistem pelayanannya adalah dengan *American Service* dimana yang diutamakan adalah kecepatannya.

d. *Cafe*

Cafe adalah suatu restoran kecil yang mengutamakan penjualan *cake* (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 dimana para pekerja dan pelajar bisa mendapatkan makan siang dan *coffee break*.

f. *Continental* Restoran

Continental Restoran adalah suatu restoran yang menitikberatkan hidangan *continental* pilihan dengan pelayanan *elaborate* atau megah.

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 daripada tempat makanan 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 adalah suatu restoran yang pada prinsipnya berarti juga tempat dansa sambil menikmati alunan musik. Bar adalah salah satu fasilitas utama untuk sebuah diskotik.

j. *Fish and Chip Shop*

Fish and Chip Shop adalah suatu restoran yang banyak terdapat di Inggris, dimana kita dapat membeli macam-macam kripik dan ikan goreng, biasanya berupa ikan *cod*, dibungkus dalam kertas dan di bawa pulang. Jadi makanannya tidak dinikmati di tempat itu.

k. *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 memasaknya.

l. *Inn Tavern*

Inn Tavern adalah suatu restoran dengan harga terjangkau yang dikelola oleh perorangan di tepi kota. Suasananya dibuat sangat dekat dan ramah dengan tamu-tamu, sedangkan hidangannya pun lezat-lezat.

m. *Night Club* atau *Super Club*

Night Club adalah suatu restoran yang pada umumnya mulai dibuka menjelang larut malam, menyediakan makan malam bagi tamu-tamu yang ingin santai.

n. *Pizzeria*

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

o. *Pan Cake House*

Pan Cake House adalah suatu restoran yang khusus menjual pan cake serta crepe yang diisi dengan berbagai macam manisan didalamnya.

p. *Pub*

Pub pada mulanya merupakan 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 kursi. Hidangan yang tersedia berupa *snack* seperti *Pies* dan *sandwich*.

q. *Snack Bar*

Snack Bar adalah semacam restoran yang sifatnya tidak resmi dengan pelayanan cepat, dimana 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 adalah *hamburger*, *sausages* dan *sandwich*.

r. *Specialty Restaurant*

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, India, Italia dan sebagainya. Pelayanannya sedikit banyak berdasarkan tata cara negara tempat asal makanan spesial itu.

s. *Terrace Restaurant*

Terrace Restaurant 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.

t. *Restoran Gourmet*

Gourmet Restaurant ialah suatu restoran yang menyelenggarakan pelayanan makanan dan minuman 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.

u. *Family Type Restaurant*

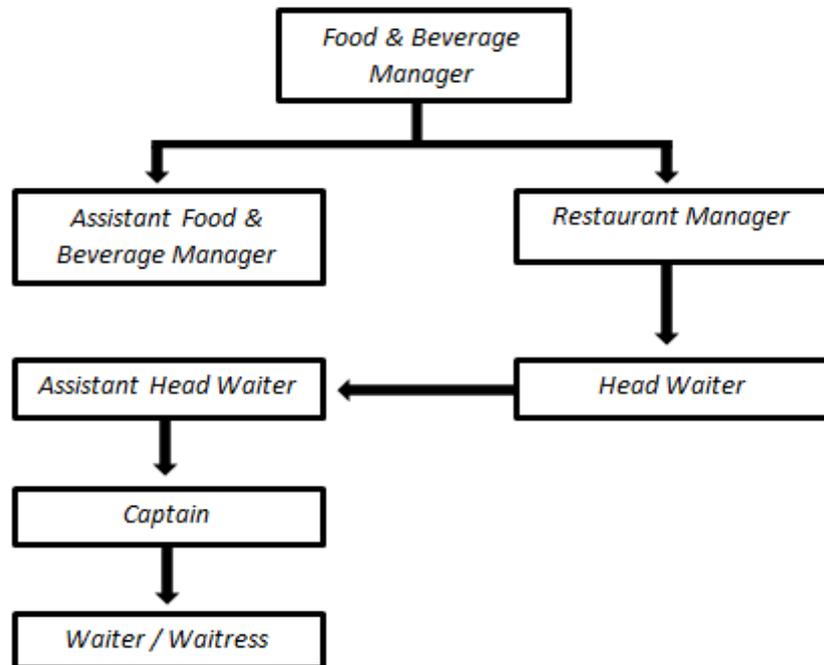
Family Type Restaurant adalah suatu restoran sederhana yang menghadirkan makanan dan minuman dengan harga tidak mahal, terutama disediakan untuk tamu-tamu keluarga atau rombongan.

v. *Main Dining Room*

Main Dining 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 Perancis atau Rusia. Tamu-tamu yang hadir pun pada umumnya berpakaian resmi atau formal.

B. Struktur organisasi di restoran

Menurut Marsum (2005), susunan organisasi pada sebuah restoran di dalam hotel maupun di luar hotel tidaklah sama. Susunan organisasi di dalam suatu restoran tergantung dari besar kecilnya restoran, banyaknya tamu, macam *service* yang ditampilkan serta seni (*art*) dari *Food & Beverage Manager*. Berikut ini struktur organisasi restoran secara umum :



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Restoran
Sumber : Marsum (2005)

Tugas Dan Tanggung Jawab *Food and beverage service*

Tugas dan tanggung jawab *Food and beverage service* berbeda-beda sesuai dengan posisi dan jabatan yang dimiliki. Berikut adalah tugas dan tanggung jawab *Food and beverage service*:

1. *Food and beverage manager* bertanggung jawab menetapkan menu, sistem penyajian, strategi penjualan, mengarahkan pelaksanaan serta menilai keberhasilan. Merumuskan kebijaksanaan pengendalian biaya operasional, menangani permasalahan yang memerlukan penanganan langsung.
2. *Assistent food and beverage manager* bertanggung jawab melakukan koordinasi pelaksanaan antara *kitchen* dan *food and beverage service*, menyusun rencana

kerja dan menilai pelaksanaannya, mengawasi jadwal operasional bawahannya, memberi arahan dan petunjuk kepada bawahan serta melakukan penilaian kerja bawahan.

3. *Restaurant manager* mengepalai seluruh operasi dari semua restaurant yang ada disuatu hotel. Secara garis besar tugas-tugas seorang *restaurant manager* adalah mengontrol seluruh personalia restoran, mengontrol jam kerja bawahan, selalu menjaga mutu pelayanan yang tinggi dan konsisten, menyelenggarakan *training course* baik teori maupun secara praktik kepada bawahan serta bertanggung jawab atas operasional seluruh restoran.
4. *Head waiter* atau *waitress* dan *assistant head waiter* atau *waitress* bertanggung jawab atas semua tingkatan pelayanan, termasuk keadaan ruang makan serta tempat duduk tamu, memelihara ruangan itu serta area restoran, mengontrol sebagian alat-alat restoran. Apabila *head waiter* tidak masuk maka semua tugas dilimpahkan kepada *assistent head waiter*. Mengatur *captain* dan *waiter* pada station masing-masing. Mengawasi jalannya pelayanan secara pelayanan secara menyeluruh serta memperhatikan pula tamu-tamu yang ada di restoran.
5. *Captain* bertanggung jawab terhadap jalannya *service* secara keseluruhan, memeriksa secara rutin *waiter* selalu berada di *station* nya dalam keadaan siap dan rapi, melaporkan semua keluhan atau hal-hal yang tidak menyenangkan tamu kepada *head waiter* serta mengawasi *waiter* berhubungan dengan tugasnya.
6. *Waiter* atau *waitress* bertanggung jawab memeriksa *table setting* secara keseluruhan, memeriksa kelengkapan alat-alat kelengkapan teknis pelayanan,

mempersiapkan daftar makanan dan minuman, mengambil pesanan tamu serta menghidangkannya kepada tamu, melayani tamu secara keseluruhan dengan baik, melakukan *inventory* terhadap semua alat restoran

C. Reception atau Greeter

1. Pengertian Reception atau Greeter

Greeter adalah bagian dari *waiter* atau *waitress* yang bertugas menyambut dan menerima tamu pada suatu restoran. Peran *greeter* pada suatu restoran sangat penting, karena *greeter* adalah orang pertama yang akan ditemui oleh tamu dan berhadapan langsung, sehingga seorang *greeter* harus mampu membuat tamu merasa diperhatikan, membuat tamu merasa begitu dihargai, merasa nyaman dan menghasilkan kesan terhadap tamu. Oleh karena itu, seorang *greeter* dituntut untuk menguasai *hospitality*, dan menguasai bahasa asing khususnya bahasa internasional, yaitu bahasa Inggris, agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu.

Seorang *greeter* harus berpenampilan menarik, bersih dan rapi, sesuai dengan *standard grooming* yang sudah ditetapkan. Seorang *greeter* juga harus mampu menjelaskan menu yang disediakan oleh restoran kepada tamu.

2. Manfaat Greeter

Adapun manfaat dari adanya *greeter* yaitu :

- a. Dengan adanya *greeter* maka semua pekerjaan dapat terorganisasi dengan baik sesuai dengan *job description* masing-masing *staff* di restoran dan dapat berjalan dengan lancar.

- b. Tamu merasa lebih diperhatikan
- c. Tamu merasa dihargai dan dihormati
- d. Dapat mengurangi *complaint* tamu
- e. Membuat tamu merasa terkesan dengan pelayanan sehingga tamu menjadi *repeater guest*.
- f. Tamu merasa senang sehingga banyak *tipping* yang diberikan.

3. Peranan Greeter

Adapun peran dari seorang *greeter* di restoran yaitu :

- a. Memastikan makanan tamu baik-baik saja ketika tamu sedang makan.
- b. Menciptakan kesan pertama dan terakhir tamu yang *impressif*.
- c. Menciptakan suasana yang nyaman dan *friendly*.
- d. Menciptakan *relasi* antar tamu dan *staff*.
- e. Mempersuasi tamu memilih menu.

D. SOP (Standard Operational Procedure)

1. Pengertian Standard Operational Procedure

Standard Operational Procedure (SOP) dapat mempunyai makna yang berbeda bagi setiap orang, tergantung dari kriteria dan konteksnya.

Menurut Purnamasari (2015), *Standard Operational Procedure* adalah prosedur kerja yang dibuat secara detail dan terperinci bagi semua karyawan untuk melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan misi, visi dan tujuan suatu lembaga.

Menurut Ekotama (2015), mengatakan bahwa *standard operational procedure* (SOP) dibuat untuk menyederhanakan proses kerja supaya

hasilnya optimal tetapi efisien. Dari teori-teori diatas, dapat disimpulkan bahwa manfaat *standard operational procedure* (SOP) adalah sebagai landasan atau pedoman dalam menjalankan tugas, alat ukur kinerja, dan juga dapat memberikan rasa percaya diri karyawan dalam melakukan setiap langkah kerja.

Standard mengandung pengertian seperti ketentuan yang menjadi acuan pokok. Sebagai acuan, dimana setiap anggota harus mematuhi standar tersebut, Bisa juga sebagai hukum yang harus ditaati dengan kesepakatan tertentu. Maka dari itu, yang perlu ditekankan adalah sifatnya mengikat.

Operational mengandung arti dipahami lebih kepada aktivitas kerja yang aplikatif, aktivitas tersebut menggambarkan alur kegiatan kerja baik yang rutin maupun non rutin. *Operational* adalah kegiatan kerja atau aktivitas-aktivitas didalamnya yang terkait dengan kaidah-kaidah yang sudah ditentukan. Dalam penerapannya, aktivitas-aktivitas tersebut harus sesuai dengan kaidah atau *standard* yang diberlakukan

Procedure mengandung arti sebagai berikut ini langkah atau tahapan yang berhubungan dengan proses dalam aktivitas kerja, sebagai prosedur harus dideskripsikan secara jelas dan terperinci, prosedur dapat berupa gambar atau rincian tulisan.

2. Tujuan dan Fungsi *Standard Operational Procedure* (SOP)

Tujuan membuat *Standard Operational Procedure* (SOP) menurut Ekotama (2015), adalah menyederhanakan pekerjaan kita supaya hanya terfokus pada intinya, tetapi cepat dan tepat. Dengan cara ini, keuntungan

mudah diraih, pemborosan diminimalisasi, dan kebocoran keuangan bisa dicegah.

Sedangkan, Purnamasari (2015), mengatakan tujuan dan fungsi dari SOP seperti uraian berikut ini:

- a. Memberikan sebuah rekaman kegiatan dan pengoperasiannya secara praktis.
- b. Mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
- c. Membentuk kedisiplinan kepada semua anggota organisasi baik dalam institusi, organisasi, maupun perusahaan.
- d. Menjaga tingkat kinerja yang konsisten pada masing-masing unit kerjanya.
- e. Memperlancar pekerjaan atau tugas bagi karyawan.
- f. Ketika ada penyelewengan atau penyalahgunaan wewenang SOP ini bisa dijadikan sebagai dasar hukum yang kuat untuk mengambil tindakan.
- g. Memberikan kemudahan dalam menyaring, menganalisis, dan membuang hal-hal atau pekerjaan yang tidak sesuai dengan prosedur.
- h. Untuk meminimalkan kesalahan atau kegagalan, keraguan atau duplikasi, dan inefisiensi.
- i. Memperbaiki kualitas atau performa karyawan itu sendiri.
- j. Membantu menguatkan regulasi perusahaan.
- k. Memastikan efisiensi tiap-tiap aktivitas operasional
- l. Menjelaskan segala peralatan untuk keefektifan program pelatihan.

- m. Memberikan kemudahan dalam melaksanakan pekerjaan sehingga semua karyawan menyadari akan tanggung jawab pekerjaan, memahami, dan mengetahui hak dan kewajibannya.
- n. Melindungi organisasi atau unit kerja dan karyawan dari malpraktik atau kesalahan lain.