

BAB II

LANDASAN TEORI

A. RESTORAN

1. Pengertian restoran

Restoran mempunyai tujuan untuk mengejar keuntungan demi kelangsungan hidup usaha itu, karena itu kita harus tahu pasti bagaimana mengelolanya, bagaimana membuat tamu-tamu senang dan puas sehingga mereka selalu berkeinginan untuk menjadi langganan restoran kita. Banyak usaha dan upaya yang harus di tempuh agar tujuan oprasi restoran dapat terwujud dengan baik.

Pengertian *restaurant* menurut Atmodjo (2005: 7), *restaurant* adalah suatu tempat atau bangunan yang di organisasi secara komersial. yang menyelenggarakan pelayanan yang baik kepada semua tamunya baik berupa makanan maupun minuman.

Menurut Sunyono (2004: 1), *restaurant* adalah suatu tempat yang berfungsi untuk menyegarkan kembali kondisi seseorang dengan menyediakan kemudahan makan dan minum.

2. Macam-Macam *Restaurant*

Menurut Marsum (2005) dilihat dari sistem pengolahan dan penyajian restaurant dapat di klasifikasikan menjadi beberapa yaitu :

a. *A'la Cart restaurant*

A'la Cart Restaurant adalah restaurant 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 restaurant jenis ini mempunyai harga sendiri-sendiri.

b. *Table D'hote Restaurant*

Table D'hote Restaurant ialah suatu restaurant yang khusus menjual menu *table D'hote*, yaitu satu susunan menu yang lengkap (dari hidangan pembuka sampai dengan hidangan penutup) dan tertentu, dengan harga yang telah ditentukan pula

c. *Coffee Shop atau Brasserie*

Coffee Shop atau Brasserie adalah suatu *restaurant* yang pada umumnya berhubungan dengan hotel, suatu tempat dimana tamu bisa mendapatkan makan pagi, makan siang, dan makan malam secara cepat dengan harga yang cukup.

d. *Cafetarian atau cafe*

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

e. *Canteen*

Canteen adalah *restaurant* yang berhubungan dengan kantor, pabrik, atau sekolah, tempat dimana para pekerja dan pelajar bisa mendapatkan makan siang, *coffee break*, yaitu acara minum kopi disertai makanan kecil untuk

selingan jam kerja, jam belajar ataupun dalam acara rapat-rapat dan seminar.

f. *Continental Restaurant*

Continental Restaurant adalah suatu restaurant yang menitik-beratkan hidangan *Continental* pilihan dengan pelayanan elaborate atau megah suasananya santai, susunannya agak rumit, disediakan bagi tamu yang ingin makan secara santai dan *rilek*

g. *Carvery*

Carvery adalah suatu *restaurant* yang sering berhubungan langsung dengan hotel dimana paratamu 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 dari pada tempat makan biasa. *Dining Room* pada dasarnya disediakan untuk para tamu yang tinggal di hotel itu, namun juga terbuka bagi para tamu dari luar.

i. *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.

j. *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.

k. *Night Club atau Super Club*

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

l. *pizzeria*

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

m. *Pan Cake House*

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

n. *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.

o. *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*.

p. *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.

q. *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.

r. *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.

s. *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.

t. *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. BAR

1. Pengertian *Bar*

Menurut Atmodjo (2004), *Bar* merupakan sebuah tempat yang memfasilitasi tamunya untuk mendapatkan minuman baik yang beralkohol maupun tidak, dan berbagai macam minuman panas jenis kopi dan teh. *Bar* sendiri biasanya berupa outlet *counter* dalam sebuah hotel dengan fungsi khusus yang beroperasi mulai jam 10 pagi sampai jam 1 dini hari, sebagai salah satu sumber pemasukan yang cukup besar bagi hotel itu sendiri

Bar adalah suatu tempat yang diorganisasikan secara komersil dan dilengkapi dengan fasilitas yang memadai, terdapat baik di dalam Hotel, kadang-kadang berdiri sendiri di luar Hotel, dimana seseorang bisa mendapatkan pelayanan segala

macam minuman baik yang beralkohol maupun yang tidak beralkohol kecuali minuman panas seperti kopi dan teh.

Menurut Soenarno (2006:364), *Lounge Bar* merupakan fasilitas penunjang untuk memberikan hiburan kepada tamu yang menginap di Hotel

2. Klasifikasi *Bar*

Menurut Admodjo (2004) dilihat dari sistem *Bar* minuman dan pelayanan *Bar* dapat diklasifikasikan menjadi beberapa yaitu :

a. *Public Bar*

Public Bar adalah *Bar* yang berada di *service area* hotel baik di dalam maupun di luar yang lokasinya terlihat jelas oleh tamu yang menginap. Untuk mode *public bar* biasanya *bar staff* atau bartender berhadapan langsung dengan tamu sehingga segala proses pembuatan minuman bisa disaksikan tamu yang memesan.

b. *American Bar*

Adalah *bar* yang menyediakan berbagai macam minuman lengkap dengan penampilan dekorasi yang eksklusif dan mewah. Biasanya *American Bar* ini memiliki *Coctail Lounge* yang luas dengan tenaga kerja yang terampil dan penunjangannya biasanya kebanyakan kalangan menengah ke atas.

c. *Apperitif Bar*

Adalah *bar* yang menjual minuman dalam jenis atau varian yang terbatas. Biasanya *Apperitif Bar* ini lebih berfokus pada jenis minuman yang bisa membangkitkan selera makan sehingga sangat cocok dikunjungi sebelum jam-jam makan tiba.

d. *Coctail Bar*

Adalah *bar* yang menyajikan minuman dengan tempat yang sangat nyaman dengan iringan *music* hidup, tapi pelayanannya tetap bersifat formal atau resmi

e. *Shunken Bar*

Adalah model *bar* dengan konsep ruang terbuka seperti dekat kolam renang yang menyediakan berbagai minuman seperti beer, soft drink, minuman beralkohol tapi dengan jumlah terbatas

f. *Bar dan Night Club*

Adalah *bar* yang dibuka pada malam hari dan tutup sampai larut malam. *Bar* ini memang ditunjukkan untuk para tamu yang ingin menghibur diri sendiri sambil minum dan iringi dengan *music*

g. *Expresso Bar*

Adalah *bar* yang menyediakan berbagai macam minuman termasuk yang sangat terkenal adalah coffe expresso khas italia

h. *Café Bar*

Adalah *bar* yang terlalu besar dan menjual *Berewed coffe* serta beberapa jenis minuman lain sebagai pelengkap.

i. *Piano Bar*

Adalah *bar* yang sangat cocok untuk bersantai sembari menikmati minuman dengan iringan music dari piano yang dimainkan langsung oleh artis

j. *Service Bar*

adalah konsep *bar* yang hanya memiliki satu ruangan saja khusus untuk ruangan *bartender* . Jadi *service bar* ini melayani berbagai macam pesanan

dari restoran, *room service*, atau dari lainnya, tanpa adanya kursi *bar*. Biasanya untuk model *service bar* ini letaknya ada di bagian belakang restoran atau dekat dengan dapur/*kitchen hotel*

C. Waiter dan Waitress

1. Pengertian *waiter* dan *waitress*

Menurut Marsum (2005), *waiter* dan *waitress* adalah karyawan didalam sebuah restaurant yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikan, juga membersihkan restaurant dan lingkungannya serta menyiapkan meja makan (*table setting*) untuk tamu selanjutnya.

Waiter dan *waitress* juga selalu menjaga lingkungan pelayanan restaurant sehingga segala sesuatu siap untuk kelancaran dan efisien pelayanan. seorang *waiter* dan *waitress* yang baik harus memenuhi kriteria tertentu yaitu:

- a. Mempunyai kesadaran sosial yang tinggi.
- b. Mempunyai sifat dan kebiasaan-kebiasaan yang baik.
- c. Biasa berkomunikasi secara efektif dengan tamu.
- d. Selalu bersedia melayani tamu

Disamping itu *waiter* dan *waiters* juga harus melengkapi dirinya dengan pengetahuan yang berkaitan dengan tugasnya

2. Tugas dan tanggung jawab *waiter* dan *waiters*

a. Menurut Marsum (2005) tugas dan tanggung jawab *waiter* dan *waiters* pada garis besarnya dapat dibagi menjadi tiga periode :

- Tugas *waiter* dan *waiters* sebelum restaurant buka:

- 1) Memeriksa tutup meja atau *table setting* secara keseluruhan.
 - 2) Memeriksa meja samping atau *side stand*
 - 3) Mempersiapkan daftar makanan dan minuman
- Tugas waiter dan waiters
 - 1) Menyambut dan mengantarkan tamu ke tempat duduk yang sesuai atau kemeja yang sudah di pesanya
 - 2) Mengambil dan mengantarkan pesanan tamu dan menghidangkannya. Melayani para tamu secara keseluruhan dengan baik
 - Tugas *waiter* dan *waiters* setelah *restaurant* tutup
 - 1) Merapikan meja dan kursi yang di pakai untuk melayani tamu, mengatur dan menyusunnya kembali
 - 2) Mengganti taplak meja dan kusi yang perlu diganti jika terkena noda.
 - 3) Membersihkan meja dan kursi dari sisa-sisa makanan.
 - 4) Menyimpan kembali daftar makanan dan minuman di tempatnya dengan rapi.
 - 5) Merapikan dan membersihkan side stand secara keseluruhan.
 - 6) Mengantarkan seluruh alat kotor ke tempat cucian
 - 7) Mematikan lampu restaurant
- b. Sedangkan tugas dan tanggung jawab utama seorang waiter dan waiters menurut Sihite (2000) seorang waiter dan *waiters* di restaurant harus

memperhatikan hidangan makanan dan minuman yang disajikan harus benar-benar sanitair, disamping itu *waiter* dan *waiters* harus:

1. Memperhatikan teknik atau cara membawa makanan
2. Memperhatikan teknik atau cara menghidangkan makanan.
3. Menjaga sopan santun.

c. Tugas dan tanggung jawab utama seorang *waiter* dan *waitress* menurut Soenarno (1995) pramusaji adalah pelayan restoran yang mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. Menunggu tamu
2. Melayani pemesanan makanan dan minuman dan
3. Menyajikan pesanan tersebut kepada tamu tersebut

d. Tugas dan Tanggung Jawab utama *waiter* dan *waitress*

Menurut Atmodjo (2005), *waiter* atau *waitress* adalah karyawan dan karyawati di dalam sebuah restoran yang bertugas sebagai berikut :

1. Menunggu tamu-tamu merasa dapat sambutan dengan baik dan nyaman
2. mengambil pesanan dan minuman serta menyajikannya.
3. Juga membersihkan restoran dan lingkungannya.

D. PELAYANAN RESTORAN

Ada 4 (empat) macam tipe dasar pelayanan yang terkenal menurut Sulatiningrum (2000), yaitu :

a. *Table Service*

Yang dimaksud *Table Service* adalah suatu sistem pelayanan restoran di mana para tamu duduk di kursi menghadap meja makan, dan kemudian makanan

maupun minuman diantarkan disajikan kepada tamu tadi. Dalam hal ini yang menyajikan makanan dan minuman bisa *waiter* dan *waiters*

b. *Counter Service*

yang dimaksud dengan *Counter Service* ialah suatu sistem pelayanan restoran para tamu yang datang terus duduk di counter apabila makanan dan minuman yang dipeanya sudah siap makan akan disajikan kepada tamu tadi di atas counter

c. *Self Service*

yang dimaksud *Self Service* atau kadang-kadang disebut juga dengan *buffet service* ialah suatu sistem pelayanan restoran dimana semua makanan secara lengkap (dari hidangan pembuka, soup, hidangan utama, hidangan penutup, dan sebagainya) telah ditata dan di atur dengan rapi di atas hidanganya atau meja prasmanan para tamu secara bebas mengambil hidanganya sesuai dengan selera maupun kesukaannya, sedangkan untuk minuman panas, seperti teh atau kopi, pada umumnya disajikan kepada tamu oleh petugas.

d. *Carry Out Service Carry Out Service*

Kadang-kadang juga disebut juga sebagai *take Out Servic* yaitu sistem pelayanan restoran di mana tamu datang untuk membeli makanan yang telah siap atau disiapkan terlebih dahulu, dibungkus dalam *box* (kotak) untuk dibawa pergi.

E. MODEL PELAYANAN

Ada beberapa macam tipe pelayanan menurut Prof. Matthew Bernastky (dalam Marsum, 2005) yaitu:

1. *American Service*

- a. Sifat pelayanan sederhana tidak resmi serta cepat.
- b. Makanan sudah siap di tata dan diatur di atas piring sejak dari dapur
- c. Disajikan kepada tamu dari sebelah kiri
- d. Piring kotor diangkat dari sebelah kanan.

2. *English Service*

- a. Sifat pelayanannya formal atau resmi.
- b. *Family service*, artinya sifatnya cenderung kekeluargaan
- c. Biasanya digunakan saat Thanks giving dinner di amerika

3. *French Service*

- a. Makanan sudah disiapkan terlebih dahulu diatas *silver platter*
- b. Biasanya digunakan di restoran yang bersifat formal/resmi
- c. Semua makanan dihidangkan dari sebelah kanan tamu
- d. Melakukan *clear up* dari sebelah kiri

4. *Russian Service*

- a. Pelayanan digunakan di restoran yang bersifat sangat formal
- b. Memerlukan seorang *waiter/waiters*
- c. Makanan yang disajikan pada Russian Service di siapkan sepenuhnya di dapur
- d. Tamu mendapatkan perhatian pelayanan yang luar biasa