

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Hotel

Pengertian Hotel menurut Sulastiyono (2011:5), Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Menurut Widanaputra (2009:16) definisi hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap.

B. Klasifikasi Hotel

Menurut Bagyono (2014:10-15), hotel dapat diklasifikasikan menjadi 8 kategori, yaitu:

a). Luas dan jumlah kamar

1. Hotel kecil adalah hotel yang memiliki lebih 25 kamar atau kurang dari 100 kamar.
2. Hotel menengah adalah hotel yang memiliki lebih dari 100 kamar dan kurang dari 300 kamar.
3. Hotel besar yaitu hotel yang memiliki lebih dari 300 kamar.

b). Jenis tamu yang menginap

1. Hotel keluarga adalah hotel yang dirancang untuk keluarga.
2. Hotel bisnis adalah hotel yang dirancang oleh para usahawan.
3. Hotel transit adalah hotel yang dirancang khusus untuk orang-orang yang melakukan persinggahan sementara dalam suatu perjalanan.
4. Hotel perawatan kesehatan adalah hotel yang dirancang untuk orang-orang yang sedang menginginkan kesembuhan dari suatu penyakit atau meningkatkan kesehatan.
5. Hotel konvensi adalah hotel yang dirancang untuk orang-orang yang menyelenggarakan konvensi.

c). Lama tamu yang menginap

1. *Transient hotel* adalah hotel dimana para tamunya menginap hanya untuk satu atau dua malam.
2. *Semi-recidential hotel* adalah hotel dimana para tamunya menginap lebih dari 12 malam sampai 2 minggu.
3. *Recidential hotel* adalah hotel dimana para tamunya menginap untuk jangka waktu lama, lebih satu bulan.

d). Lokasi

1. *Mountain hotel* adalah hotel yang terletak di pegunungan.
2. *Beach hotel* adalah hotel yang terletak di tepi pantai.
3. *City hotel* adalah hotel yang berlokasi di perkotaan.
4. *Highway hotel* adalah hotel yang terletak ditepi jalan bebas hambatan dan biasanya diantara dua kota.

5. *Airport hotel* adalah hotel yang terletak tidak jauh dari airport hotel.

6. *Resort hotel* adalah hotel yang terletak di kawasan wisata.

e). Lamanya buka dalam setahun

1. *Seasonal hotel* yaitu hotel yang hanya buka pada waktu-waktu tertentu dalam setahun (3 bulan, 6 bulan, 9 bulan).

2. *Year-round hotel* yaitu hotel yang buka sepanjang tahun.

f). Berdasarkan tarif kamar

1. *Economy class hotel* adalah hotel yang memiliki tarif kamar kelas ekonomi (harga kamar relatif murah).

2. *Firstclass hotel* adalah hotel dengan tarif kamar mahal.

3. *Deluxe / Luxury hotel* adalah hotel yang memiliki harga kamar yang sangat mahal.

g). Berdasarkan bintang

1. Hotel bintang 1

1) Jumlah kamar standar minimal 15 kamar dan semua kamar dilengkapi kamar mandi di dalam.

2) Ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi 20 m² untuk kamar double dan 18 m² untuk kamar single.

3) Ruang publik luas 3m² x jumlah kamar tidur tidur, minimal terdiri dari lobi, ruang makan (> 30m²) dan bar.

2. Hotel bintang 2

1) Jumlah kamar standar minimal 20 kamar (termasuk minimal 1 suite room, 44 m²).

- 2) Ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi 20m² untuk kamar double dan 18 m² untuk kamar single.
- 3) Ruang public luas 3 m² x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari lobi, ruang makan (>75 m²) dan bar.
- 4) Pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga penukaran uang asing, postal service, dan antar jemput.

3. Hotel bintang 3

- 1) Jumlah kamar minimal 30 kamar (termasuk minimal 2 suite room, 48 m²).
- 2) Ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi 22 m² untuk kamar single dan 26 m² untuk kamar double.
- 3) Ruang publik luas 3 m² x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari lobi, ruang makan (>75m²) dan bar.
- 4) Pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga, penukaran uang asing, postal service dan antar jemput

4. Hotel bintang 4

- 1) Jumlah kamar minimal 50 kamar (termasuk minimal 3 suite room, 48 m²).
- 2) Ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi 24 m² untuk kamar single dan 28 m² untuk kamar double.
- 3) Ruang publik luas 3 m² x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari kamar mandi, ruang makan (> 100 m²) dan bar (> 45 m²) .
- 4) Pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga, penukaran uang asing, postal service dan antar jemput.
- 5) Fasilitas penunjang berupa ruang linen (> 0,5 m² x jumlah kamar), ruang

laundry (> 40 m²), dry cleaning (> 20 m²), dapur (> 60% dari seluruh luas lantai ruang makan).

6) Fasilitas tambahan: pertokoan, kantor biro perjalanan, maskapai perjalanan, drugstore, salon, function room, banquet hall, serta fasilitas olah raga dan sauna

5. Hotel bintang 5

1) Jumlah kamar minimal 100 kamar (termasuk minimal 4 suite room, 58 m²).

2) Ukuran kamar minimum termasuk kamar mandi 26 m² untuk kamar single dan 52m² untuk kamar double.

3) Ruang public luas 3 m² x jumlah kamar tidur, minimal terdiri dari lobi, ruang makan (>135 m²) dan bar (>75 m²).

4) Pelayanan akomodasi yaitu berupa penitipan barang berharga, penukaran uang asing, postal service dan antar jemput.

5) Fasilitas penunjang berupa ruang linen (>0,5 m² x jumlah kamar), ruang laundry (>40 m²), dry cleaning (>30 m²), dapur (>60% dari seluruh luas lantai ruang makan).

6) Fasilitas tambahan: pertokoan, kantor biro perjalanan, maskapai perjalanan, drugstore, salon, function room, banquet hall, serta fasilitas olahraga dan sauna.

h). Unsur atau komponen harga kamar (Type of Plan)

1. European Plan hotel adalah hotel yang menetapkan harga kamar hanya untuk kamar saja.

2. Continental Plan hotel adalah hotel yang menetapkan bahwa harga kamar

termasuk makan pagi.

3. *Modified American Plan* hotel adalah hotel yang menetapkan bahwa harga kamar termasuk dua kali makan (makan pagi, siang atau malam).

4. *Full American Plan* hotel adalah harga kamar termasuk tiga kali makan.

C. Pengertian Restoran

Menurut Atmodjo (2005:6), restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang di organisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makanan dan minuman. Selain bertujuan bisnis atau mencari untung, membuat puas para tamu pun merupakan tujuan operasi restoran yang utama.

Menurut Rumekso (2002:2), pengertian restoran adalah tempat yang menyediakan makanan dan minuman untuk tamu, serta mempunyai fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan, dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan.

D. Jenis-Jenis Restoran

Menurut Atmodjo (1999:8), macam-macam tipe restoran adalah sebagai berikut :

1. Ala carte Restaurant

Ala Carte Restaurant adalah restoran yang telah mendapatkan izin penuh untuk menjual makanan lengkap dengan banyak variasi di mana tamu bebas memilih sendiri makanan yang mereka ingin. Tiap-tiap makanan didalam restoran jenis ini mempunyai harga sendiri-sendiri.

2. *Table D'hote Restaurant*

Table D'hote Restaurant ialah suatu restoran 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.

3. *Coffe Shop* atau *Brasserie*

Coffe Shop atau *Brasserie* 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 cukupan. Pada umumnya sistem pelayanannya adalah dengan *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*.

4. *Cafetaria* atau *Cafe*

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

5. *Canteen*

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

acara rapat dan seminar.

6. *Continental Restaurant*

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

7. *Carvery*

Carvery adalah suatu restoran yang sering berhubungan dengan hotel dimana para tamu dapat mengiris sendiri hidangan panggang sebanyak yang mereka inginkan dengan harga hidangan yang telah ditentukan.

8. *Dinning Room*

Dinning Room yang terdapat di hotel kecil, motel, atau *inn*, merupakan tempat yang tidak lebih ekonomis daripada tempat makan biasa. *Dinning Room* pada dasarnya disediakan untuk para tamu yang tinggal dihotel itu, namun juga terbuka bagi para tamu dari luar.

9. *Discotheque*

Discotheque ialah suatu restoran yang pada prinsipnya berarti juga 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*.

10. *Fish and Chip Shop*

Fish and Chip Shop ialah 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 makanannya tidak dinikmati di tempat tersebut.

11. *Grill Room (Rotisserie)*

Grill Room (Rotisserie) 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 daging yang dikehendaki dan melihat sendiri bagaimana memasaknya *Grill Room* kadang-kadang juga disebut sebagai *Steak House*.

12. *Inn Tavern*

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

13. *Night Club* atau *Super Club*

Night Club atau *Super Club* adalah suatu restoran yang pada umumnya 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 mengenakan gengsi.

14. *Pizzeria*

Pizzeria adalah suatu restoran yang khusus menjual *pizza* kadang-

kadang juga berupa *spaghetti* serta makanan khas Italia yang lain.

15. *Pan Cake House* atau *Creperie*

Pan Cake House atau *Creperie* ialah suatu restoran yang khusus menjual *Pan Cake* serta *Creperie* yang diisi dengan berbagai macam manisan di dalamnya.

16. *Pub*

Pub pada mulanya merupakan tempat hiburan umum yang mendapatkan 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 dimeja makan. Hidangan yang tersedia berupa *snack* seperti *pies* dan *sandwich*. Kita bisa mendapatkan banyak hidangan pengganti di *Pub*.

17. *Snack Bar* atau *Cafe* atau *Milk Bar*

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

18. *Specialty Restaurant*

Dekorasinya seluruhnya disesuaikan dengan tipe khas makanan yang

disajikan atau temanya, restoran-restoran semacam ini menyediakan masakan Cina, Jepang, India, Italia, dan sebagainya. Pelayanannya sedikit banyak berdasarkan tatacara negara tempat asal masakanan spesial itu.

19. Terrace Restaurant

Terrace Restaurant adalah 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.

20. Gourmet Restaurant

Gourmet Restaurant ialah suatu restoran yang menyelenggarakan pelayanan 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.

21. Family Type Restaurant

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

22. Main Dining Room

Main Dining Room ialah suatu restoran atau ruang makan utama yang pada umumnya terdapat di hotel-hotel besar, terikat oleh suatu peraturan yang ketat, servisnya bisa mempergunakan pelayanan ala Perancis atau

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

E. Pengertian Pelayanan

Menurut Admajadti (2018:1) , pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan yang lain atau mesin secara fisik, dan menjadikan kepuasan pelanggan.

Menurut Moenir (2017:83) , pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan menurut aktivitas orang lain yang langsung diterima atau dengan kata lain pelayanan adalah tindakan yang dilakukan oleh orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasaaan

Menurut Sihite (2005), pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.

F. Jenis-Jenis Pelayanan

1. *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 para tamu tadi. Dalam hal ini yang menyajikan makanan dan minuman bisa *Waiter/ss*. Sistem pelayanan restoran menggunakan *table service* yang terkenal diantaranya adalah: *American Service* (Sistem Pelayanan Ala Amerika), *English Service* (Pelayanan Ala Inggris), *Service Ala Ritz*, *French Service* (Pelayanan Ala Perancis), *Russian Service*.
2. *Counter service* adalah suatu sistem pelayanan restoran di mana para tamu yang

datang terus duduk di counter. Apabila makanan dan minuman yang dipesannya sudah siap maka akan disajikan kepada tamu tadi di atas counter. Petugas yang menyajikan makanan dan minuman bisa *Waiter/ss*, atau langsung oleh juru masaknya. Pelayanan model ini lebih praktis, hemat tenaga dan waktu.

3. *Self service* atau dikenal juga dengan *buffet service* adalah suatu sistem pelayanan restoran di mana semua makanan secara lengkap (dari hidangan pembuka, soup, hidangan utama, hidangan penutup, dan sebagainya) telah ditata dan diatur dengan rapi di atas meja hidang atau meja prasmanan. Para tamu secara bebas mengambil sendiri hidangannya sesuai dengan selera maupun kesukaannya. Sedangkan untuk minuman panas, seperti teh atau kopi, pada umumnya disajikan kepada tamu oleh petugas. Dalam buffet service tamu mengambil makanan dari meja *buffet*. *Buffet* dan penataan makanan di meja dapat bervariasi dari yang sangat sederhana, seperti sup dan salad, hingga *buffet* yang variatif, seperti yang sering dilihat pada restoran-restoran mewah. Banyak restoran komersial yang membangun reputasinya pada variasi dan beranekaragamnya meja buffet yang mereka tawarkan.

4. *Carry out service* kadang-kadang disebut juga sebagai *Take out service* 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. Jadi makanan tidak dinikmati di tempat itu; mungkin dibawa pulang untuk dinikmati bersama keluarga, dibawa piknik, ke kantor, ke pabrik, ke kampus, dan sebagainya.

G. Sequence of Service

Menurut Sihite (2000 : 186-190), urutan pelayanan yang dibutuhkan di suatu restoran adalah sebagai berikut :

1. *Greeting* (Penyambutan tamu yang datang)

- a. Berikan salam “Selamat Datang” dimana posisi anda berada di depan pintu yang diikuti oleh semua *waiter/waiteress*.
- b. Lakukan kontak mata, memberi senyuman sedikit membungkukkan badan untuk memberi kesan penghormatan kepada tamu.
- c. menyebut nama tamu ketika anda mengenalnya, karena dapat membuat tamu lebih senang dan merasa dihargai ketika anda menyebutkan namanya.
- d. Berikan penyambutan dengan percakapan yang singkat yang hangat dan sopan.
- e. Bertanya kepada tamu apakah sudah melakukan *reservasi* sebelumnya dan berapa orang.
- f. Berikan informasi kepada tamu terkait adanya *smoking area* dan *non smoking area* agar tamu yang akan merokok tidak merokok di area yang salah.
- g. Berjalan dengan perlahan dan anggun tapi tetap pastikan tamu tersebut mengikuti *greeter*, ketika *greeter* terlalu cepat berjalan tamu akan kesulitan mengikuti dan menimbulkan rasa tidak nyaman.

2. *Seating The Guest* (*greeter* mempersilahkan duduk tamu)

- a. Tariklah kursi dengan perlahan, prioritaskan wanita dan orang yang lebih tua dulu untuk di persilahkan duduk.
- b. Apabila tamu memiliki *baby* maka tawarkan untuk menggunakan *baby chair*.
- c. Apabila tamu memiliki bawaan berat tawarkan bantuan pada tamu yang membawa barangnya.

d. Apabila tamu menggunakan jas bantulah tamu untuk dibukakan jas dan menaruhnya pada punggung kursi.

e. Menginformasikan ke *server* jumlah tamu.

3. *Preparing of condiment* (Waiter/ss menyediakan kondimen)

a. Membuka laying folding napkin / lipatan napkin sesuai standar prosedur.

b. Berdiri di samping kanan tamu.

c. Letakkan napkin di pangkuan tamu dengan hati - hati dan pastikan tamu tidak merasa terganggu.

4. *Giving the menu* (Memberikan daftar menu minuman)

a. Mengambil daftar menu makanan dan minuman dari station.

b. Memastikan menu yang di ambil dalam keadaan bersih dan berada dalam kondisi yang baik.

c. Berikanlah dari sebelah kanan tamu dan dalam keadaan terbuka.

d. Mengutamakan wanita dan orang tua terlebih dahulu.

e. Mencatat pemesanan sesuai dengan arah jarum jam.

f. Sikap berdiri yang sempurna, tetap menjaga senyum dan kontak mata yang sopan.

g. Menggunakan bahasa dalam berbicara dengan jelas dan perlahan.

5. *Beverages taking order* (Pemesanan minuman)

a. Tawarkanlah makanan dan minuman termahal atau yang sedang dipromosikan di restoran anda.

- b. Memastikan untuk selalu menyiapkan *captain order* dan pena.
- c. Memastikan untuk menulis semua orderan pada *captain order* dengan jelas dan lengkap.
- d. Memastikan untuk menulis nomor meja, nama pemesan, waktu, tanggal, jumlah tamu, item, jumlah pesanan serta ukurannya dan segala permintaan khusus dari tamu dengan tepat dan jelas.
- e. Berikan semua informasi makanan dan minuman yang dijual dengan jelas dan tepat kepada tamu sesuai dengan kebutuhan tamu agar tamu bisa memesan dengan lengkap makanan dan minuman mereka.

6. *Repeat order* (Mengulangi pesanan)

- a. saat mengulangi pesanan berbicara dengan jelas dan perlahan.
- b. Menjaga tersenyuman.
- c. Menanyakan ke tamu pada saat ingin mengulangi pesanan.
- d. Apabila tamu setuju untuk mengulangi pesanan, maka ulangi semua pesanan tamu dan semua permintaannya.
- e. Perkenalkan ke tamu nama *waiter/ss* yang mencatat pesanan tamu tersebut.
- f. Meminta daftar menu dengan sopan kepada tamu setelah melakukan pesanan.
- g. Mengucapkan terima kasih kepada tamu dan meminta tamu untuk menunggu pesanan datang mereka datang dengan sopan.

7. *Distribute of captain order* (Mengantarkan *captain order*)

- Pemesanan minuman :
 - a. Lembaran pertama berwarna putih untuk pada Kasir.

- b. Lembaran kedua berwarna merah untuk pada Bar.
- c. Lembaran ketiga berwarna kuning disimpan pemesan.
- d. Lembaran keempat berwarna biru diletakan di atas meja tamu untuk cek list sehingga tamu tau menu yang sudah di antarkan.

● Pemesanan makanan :

- a. Lembaran pertama berwarna putih untuk Kasir.
- b. Lembaran kedua berwarna merah untuk *kitchen*.
- c. Lembaran ketiga berwarna kuning untuka *pantry*.
- d. Lembaran keempat berwarna biru diletakan di meja tamu untuk cek list hingga tamu tau menu yang sudah di antarkan.

8. *Beverages serving* (Menyajikan minuman)

- a. Minuman harus disajikan sebelum makanan datang dengan memastikan *coaster, straw, stirrer, sugar* yang sesuai dengan kebutuhan minuman yang dibawa.
- b. Minuman kaleng, bawalah ke hadapan tamu dan bantulah tamu untuk membuka minuman tersebut, untuk minuman yang menggunakan botol yang telah dibuka di bar disajikan di dalam gelas.
- c. Untuk minuman Jenis *Chinese tea pot* tuangkanlah secara perlahan dan gunakanlah underline untuk menghindari panasnya pot sehingga tidak terjadi masalah saat menuangkan .
- d. Sajikan minuman dari sebelah kanan tamu atau dari sisi yang lebih mudah.
- e. Sebutkan nama minuman yang disajikan kepada tamu.
- f. Cek list minuman yang telah tersaji agar pesanan tidak berulang .

- g. Tawarkan minuman lagi kepada tamu bila terlihat isi dari minuman tamu tersebut kurang dari $\frac{1}{4}$ gelas.

9. *Bring of food from kitchen* (Mengantarkan makanan dari kitchen)

- a. Sebelum makanan yang dipesan tamu dihidangkan ke hadapan tamu persiapkanlah peralatan yang dibutuhkan terlebih dahulu untuk menyajikan makanan sesuai dengan standar operasional prosedur restoran.
- b. Melakukan pengecekan kondisi makanan baik dari segi kebersihan dan perubahan kualitas makanan, bumbu atau saos yang menyerta makanan, serta ukuran dan jumlah makanan yang dipesan tamu.

10. *Food serving* (Menyajikan makanan)

- a. Pastikan makanan apakah sesuai dengan captain agar tidak salah order dengan meja yang dituju, ukuran dan jumlahnya.
- b. Sajikan makanan dari sebelah kanan tamu atau dari sisi yang lebih mudah.
- c. Ucapkan kata “permisi Ibu/Bapak” dengan sopan.
- d. Perhatikan tata letak makanan di lazy susan, pastikan juga garnishnya menghadap pada posisi yang tepat.
- e. Sebutkan nama makanan yang di sajikan.
- f. Cek list makanan yang telah disajikan agar tamu tau makanan yang sudah di sajikan.
- g. Selau *stand by* pada table dan pastikan kebutuhan tamu terpenuhi.
- h. Selalu memeriksa kalau ada piring yang kosong ataupun kotor, yang terdapat sisa makanannya melebihi 2 *plate* harus diganti segera.
- i. Janganlah menumpuk piring-piring yang kotor terlalu banyak.

- j. Pastikan untuk menumpuk piring-piring yang sejenis tanpa sisa makanan di atasnya.
 - k. Melakukan konfirmasi kepada tamu bila semua pesanan sudah disajikan.
 - l. Menawarkan kembali bila ada tambahan makanan dan menanyakan bila ada kekurangan dalam pesanan tamu.
 - m. Bergerak cepat bila ada kesalahan atau *complaint* dari tamu.
11. *Dessert suggestion* (Menawarkan dessert)
- a. Bila menu *main course* telah selesai tawarkan menu *dessert*.
 - b. Meletakkan *toothpick* di atas meja atau *lazy susan*.
 - c. Menyiapkan selalu peralatan yang dibutuhkan untuk menyajikan *dessert*.
 - d. Memastikan kondisi meja selalu dalam keadaan siap untuk menyajikan dessert.
12. *change an ashtray* (Mengganti asbak)
- a. Meletakkan asbak yang bersih, apabila asbak lakukan penggantian asbak dengan asbak yang bersih.
 - b. Gunakan *tray* untuk mengganti asbak.
 - c. Ganti asbak setelah 2 puntung rokok atau lebih di asbak tersebut.
13. *Settle bill* (Mengantarkan bill)
- a. Periksa *bill* harus sesuai dengan *captain order*.
 - b. Gunakanlah *cover bill* dan siapkan pena.
 - c. Berikanlah *bill* dari sebelah kanan tamu dan dalam keadaan terbuka.
 - d. Tanyakan pada tamu terkait pelayanan.
 - e. Apabila ada brosur special promo, *event* dan atau *discount* yang sedang berlaku, kelaskan kepada tamu dengan baik.

- f. Tunggu untuk pembayaran tamu.
 - g. Menghitung uang terlebih dahulu apabila tamu membayar tunai dan pastikan telah sesuai dengan jumlah *bill*.
 - h. Jika ada pembayaran dengan room, pastikan data-data tamu mendukung untuk pembayaran *charge room*.
 - i. Memberikan uang kembalian kepada tamu.
 - j. Ucapkan terima kasih dan tetapkan tersenyum kepada tamu.
14. *Say thank you* (Ucapkan terima kasih)
- a. Saat mengucapkan terima kasih pastikan untuk selalu melakukan kontak mata, tersenyum, dengan sedikit membungkukkan badan.
 - b. Mengantar tamu ke pintu dengan sedikit percakapan dan mengajak tamu untuk datang kembali.