

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian *Basic Service*

Definisi *Basic Service* menurut Soekresno dan Pendit (1996) adalah tata cara yang bersifat standar atau umum pada saat melayani tamu, mulai tamu datang memasuki pintu sampai tamu meninggalkan restoran. Dalam pelaksanaannya dapat bervariasi sesuai dengan keadaan dan kebutuhan. Prosesur-prosedur tersebut adalah :

- 2.1.1. Pada saat tamu memasuki restoran disambut dengan ramah oleh petugas restoran.
- 2.1.2. Menghantar tamu ke meja yang sudah dipesan atau meja yang diinginkan apabila tamu belum memesan tempat, bantulah tamu menarik kursi ketika tamu akan duduk.
- 2.1.3. Pramusaji menuang air es dari sebelah kanan sebagai pelayanan selanjutnya.
- 2.1.4. Pramusaji memberikan menu dari sisi kiri tamu. Tunggu beberapa menit untuk dibaca agar dapat melakukan *take order* (mencatat pesanan).
- 2.1.5. Pramusaji menyajikan makanan dan melakukan *clear-up*.
- 2.1.6. Pramusaji menanyakan komentar tamu tentang hidangan yang disajikan serta layanan yang diberikan, untuk pengembangan dan perbaikan.

2.1.7. Memberikan *Bill* kepada tamu menggunakan *check tray*.

2.1.8. Pramusaji siap membantu menarik kursi ke belakang sewaktu tamu berdiri untuk meninggalkan restoran, sambil mengucapkan terima kasih kepada tamu dan menghantar sampai di pintu gerbang restoran.

Berdasarkan penjelasan di atas maka kunci untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah berusaha mengetahui terlebih dahulu apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan.

2.2. Pengertian Kualitas Pelayanan

Sugiarto (2002) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyediaan produk atau jasa sesuai ukuran yang berialu dengan produk atau jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan orang yang dilayani, sedangkan kualitas : kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelayanan : suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsume, pelanggan, tamu) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani.

Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan tamu sehingga ukuran kualitas pelayanan ditentukan oleh ta.nu. Seorang pramusaji

telah melakukan pelayanan yang berkualitas apabila mampu melaksanakan *Standard Operational Procedure* (sop) dan sentuhan pelayanan yang baik.

Sugiarto (2002) mengemukakan tentang pelayanan yang merupakan penguraian huruf “*service*” yang bila diterapkan dapat merupakan suatu sentuhan pelayanan, yaitu :

S : *Smille for everyone.*

(Memberikan kesan ramah dengan senyum).

E : *Exelence in everything we do.*

(Selalu melakukan yang terbaik dalam bekerja).

R : *Reacting out to every quest with hospitality.*

(Menghadapi semua tamu dengan penuh keramahan).

V : *Viewing every guest asuransi special.*

(Memandang setiap tamu sebagai orang yang istimewa).

I : *Inviting quest to return.*

(Mengundang para tamu untuk datang kembali).

C : *Creating a warm at mos phere.*

(Menciptakan suasana yang hangat pada saat berhadapan dengan tamu).

E : *Eye contact that show we are.*

(Mata sebetar-sebetar kontak dengan pandangan tamu, sebagai tanda bahwa sangat perhatian terhadap tamu).

Tjiptomo (2001) menyatakan bahwa

Suatu pelayanan yang berkualitas mengandung 4 unsur, yaitu : kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Sehingga bila dihubungkan dengan kualitas pelayanan pramusaji maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan di anggap berkualitas bila memenuhi.

2.2.1 Pramusaji mampu membarikan pelayanan yang cepat.

2.2.2 Pramusaji mampu menyajikan hidangan tepat dengan pesanan tamu.

2.2.3 Pramusaji itu ramah dan bersikap baik.

2.2.4 Suasana serasa nyaman selama pelayanan pramusaji.

2.3. Pengertian Restoran

Restoran adalah suatu tempat yang identik dengan jajaran meja-meja yang tersusun rapi, dengan kehadiran orang, timbulnya aroma semerbak dari dapur dan pelayanan para pramusaji, berdatangnya bunyi-bunyian kecil karena persentuhan gelas, porselin menyebabkan suasana hidup di dalamnya. Sugiarto dan Sulartiningrum (1996). Lebih lanjut Sugiarto dan Sulartiningrum (1996) menyatakan *Coffe Shop* adalah suatu usaha di bidang makanan yang dikelola secara komersial yang menawarkan kepada para tamu makanan atau makanan kecil dengan pelayanan dalam suasana tidak formal tanpa diikuti suatu aturan service yang baku (sebagaimana sebuah *exclusive dining room*) jenis-jenis makanan atau harganya lebih murah beroperasi dua puluh empat jam.

2.4. Pengertian Pramusaji

Semakin berkembang pesat usaha dalam bidang makanan dan minuman, dan menarik pelanggan sebanyak mungkin restoran saling bersaing dalam meningkatkan mutu seperti menawarkan menu istimewa tata warna dan penyajian yang menarik, rasa yang memenuhi standar selera.

Tetapi peningkatan tersebut di atas belumlah cukup tanpa ditunjang dengan apa yang disebut jasa pelayanan profesional. Hal ini merupakan kunci utama untuk mencapai keberhasilan usaha. Pramusaji mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makan dan minum bagi para pelanggan hotel secara profesional, merupakan ujung tombak usaha *food and beverage*. Jika pelanggan puas mereka akan terdorong untuk datang kembali sehingga mencapai sasaran yang di inginkan.

Soekresno dan Pendit (1998) menyatakan syarat-syarat Pramusaji adalah :

- Sehat jasmani
- Berpenampilan rapi
- Enerjik
- Berpakaian rapi (seragam kerja)
- Mampu berkomunikasi dengan bahasa yang di mengerti satu sama lain
- Bersikap ceria murah senyum
- Mengusai teknik kerja sesuai petunjuk pelaksanaan
- Memiliki sifat suka menolong
- Percaya diri dan tidak sombong

2.5. Tipe-tipe Pelayanan

Tipe-tipe dasar pelayanan makanan di restoran pada umumnya dapat dipakai untuk membedakan katagori suatu restoran. Ada empat macam tipe dasar pelayanan yang terkenal :

2.5.1. *Table Service*

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 adalah petugas restoran baik *waiter* maupun *waitress*.

2.5.2. *Counter Service*

Counter Service. Adalah suatu sistem pelayanan restoran dimana para tamu yang datang terus duduk di counter. Apabila makanan dan minuman yang dipesan sudah siap maka akan disajikan kepada tamu tadi di atas *counter* petugas yang menyajikan makanan dan minuman bisa *waiter*, *waitress* atau langsung oleh juru masaknya. Pelayanan model ini lebih praktis, hemat tenaga dan waktu. Dengan istilah counter disini adalah meja panjang yang membatasi dua ruangan, ruangan dapur dengan ruangan restoran.

2.5.3. *Self Service*

Self Service atau kadang-kadang disebut juga dengan *Buffet Service* ialah suatu sistem pelayanan restoran dimana semua makanan secara lengkap dari makanan pembuka sampai penutup 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.

2.5.4. *Carry Out Service*

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. Dalam hal ini harga makanan dan minuman jauh lebih murah jika dibandingkan dengan restoran pada umumnya sebab pengusaha tidak perlu menyediakan peralatan yang mewah dan lengkap.

2.6 Standard Pelayanan Restoran

Sistem yang mendasari pelayanan dan selalu dipakai *food and beverage* guna mendekati dan memahami adat istiadat para pelanggan dengan bentuk pelayanan *table service*.

Hampir semua bentuk pelayanan asli dari lingkungan kaum ningrat Eropa pada dahulu kala, saat ini disesuaikan dengan kebutuhan pelayanan restoran maupun *coffe* di hotel-hotel bertaraf international. Type pelayanan mempunyai perbedaan-perbedaan khas atau spesial. Namun demikian

pelayanan untuk menyesuaikan dengan menu, fasilitas sehingga memberikan kesan pada tamu tentang restoran.

Menurut Matthew Bernastky, untuk membedakan secara rinci manakah yang termasuk Amerika, English, Franch, dan Rusian service, sangatlah sulit, karena kebanyakan sudah dimodifikasi.

2.1.6.1. *American Service*

Secara ringkas dapat dijelaskan ciri-ciri *American Service* antara lain sifat pelayanan sederhana tidak resmi dan cepat, makanan sudah disiapkan dan ditata, diatur dengan rapi serta menarik di atas piring makanan dapur.

Family Service

Pelayanan tipe kekeluargaan makanan ditata dengan rapi di atas mangkok besar atau piring. Piring besar dari logam (*platter*) dan diberi garnis hiasan dengan sangat menarik, makanan diambil oleh *waiter / waitress* dari dapur, dibawa ke restoran dan diletakkan di tengah-tengah meja makanan, para tamu mengambil sendiri makanan sesuai dengan selera masing-masing, dan mengoperkan kepada tamu-tamu yang lain mengelilingi meja. Pelayanan yang diperlukan oleh *waiter / waitress* adalah sangat sedikit. Pada umumnya *waiter / waitress* bertugas meletakkan makanan tersebut di atas meja makan, menuangkan minuman, serta mengangkat piring dan alat-alat yang kotor saja.

2.1.6.2. *English Service*

Sifat pelayanannya formal atau resmi *Famel Service* artinya sifatnya cenderung kekeluargaan. *English service* mirip sekali dengan pelayanan yang biasa kita lakukan di rumah pada saat makan bersama. *English Service* biasa digunakan *Thank Giving Dinner* di Amerika pada umumnya tuan rumah dan tamu duduk bersama menikmati makan malam dengan menu makanan yang sama. Mulai dari makanan pembuka sampai makanan penutup yang melayani adalah tuan rumah sendiri.

2.1.6.3. *Franch Service*

Franch service adalah tipe pelayanan formal dahulu kala dipergunakan di lingkungan kaum ningrat, sekarang ini disukai oleh orang-orang yang menginginkan pelayanan mewah. Semua jenis makanan disiapkan di dapur, diatur di atas *silver platter* yang sangat bagus dan sangat menarik. *Silver platter* dimasukkan ke dalam alat pemanas atau *rechoud* disimpan di atas kereta spesial (*queridon*) kemudian didorong ke restoran dekat meja tamu oleh *waiter* dibantu *captain waiter* untuk menyelesaikan persiapan makanannya. Setelah seluruhnya siap maka makanan dipindahkan ke piring tamu, semua pelayanan dihidangkan dari sebelah kanan tamu dengan tangan kanan, terkecuali roti, mentega, salad yang semestinya tetap diletakan di sebelah kiri tamu dengan alasan

pelayanan ini adalah tangan kiri memegang *plate* sedangkan tangan kanan untuk melayani tamu.

2.1.6.4. *Rusian Service*

Pelayanan ala Rusia sifatnya sangat formal mewah. Para tamu merasa mendapatkan perhatian *special* dari petugas.

Makanan disajikan oleh *waiter* / *waitress* dari *silver platter* pada *Rusian Service*, makanan sepenuhnya disiapkan di dapur. Makanan diatur atas *platter* dengan hiasan sangat menarik. Petugas menyajikan dan menata piring panas berkeliling searah jarum jam. Sebelum disajikan makanan yang indah di atas *platter* terlebih dahulu diperlihatkan kepada tamu betapa indah susunan makanannya, kemudian dipindahkan ke piring makan dihadapan tamu dengan mempergunakan *serving fork* dan *serving spoon* sesuai keinginan tamu, dari sebelah kiri dimulai dari tamu-tamu wanita terlebih dahulu.

Pelayanan (*service*) menurut Philip Kotler kunci keberhasilan dalam persaingan, sering terletak pada penambahan pelayanan yang menambah nilai serta meningkatkan mutu makanan (Kotler, 2000: 333).

Dalam analoginya di hotel, selalu mengacu pada kebutuhan manusia yaitu adanya makanan untuk memenuhi kebutuhan fisiologis, pelayanan nilai dan status tingkat kebutuhan harga diri, sedangkan suasana, tingkat kebutuhan fisiologis, rasa aman, sosial, harga diri, perwujudan diri.

Analogi dari tingkat kebutuhan manusia yaitu adanya perbedaan atau jenis hotel seperti, jenis "*Quick Service*" memenuhi kebutuhan fisiologis, sosial, dan rasa aman. *Dining room* memenuhi kebutuhan status dan nilai, sedangkan restoran mewah, sudah mengacu pada pemenuhan kebutuhan perwujudan diri.

Hal ini sama pula terhadap suatu hotel. Dengan demikian jelaslah bahwa seseorang tamu yang menentukan pilihan pada suatu restoran atau hotel ditentukan oleh faktor kebutuhan dalam dirinya yang turut mempengaruhi pula terhadap tingkat kebaikan pelayanan yang diharapkan oleh tamu.

