

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Pengertian Restoran

Makan dan minum merupakan kebutuhan primer manusia untuk mempertahankan hidup. Makan yang baik dan memuaskan diawali dengan timbulnya selera makan. Selera seseorang timbul dari penampilan makanan dan minuman yang berkaitan dengan aroma, cita rasa, dan cara penyajiannya. Dengan penampilan yang menarik akan memberikan kenikmatan dan kepuasan bagi orang yang menyantapnya. Oleh karena itu makanan dan minuman yang disajikan selain harus memenuhi unsur zat gizi, enak, bersih dan bervariasi juga harus disajikan dalam keadaan menarik. Makanan dan minuman akan mempunyai nilai tambah yang lebih tinggi apabila ditunjang dengan adanya cara penyajian yang menarik sehingga membangkitkan selera makan.

Penyajian makanan dan minuman atau dikenal dengan istilah *Food And Beverage Service* akan terkait dengan adanya menu yang dihidangkan, peralatan makan dan minum, personalia penghidang makanan dan minuman, teknik pelayanan makanan, sopan santun serta etiket makan. Dengan demikian penyajian makanan berkaitan dengan cara penataan, cara menghias makanan, cara menyajikan makanan dengan alat yang tepat serta cara menghidangkan makanan yang baik.

Usaha Restoran saat ini semakin populer baik di pusat kota maupun di daerah pinggiran kota. Adanya perkembangan jaman yang semakin maju, pola kehidupan penduduk mengalami perubahan. Bagi mereka yang sehari-hari sibuk bekerja hampir tidak mempunyai waktu dan tenaga untuk menyiapkan hidangan keluarga, apalagi harus menyelenggarakan dan menyiapkan sendiri jamuan makan untuk acara tertentu. Dengan demikian mereka akan menyerahkan tanggung jawab penyediaan makanan kepada pengusaha restoran yang dapat dipercaya untuk memberikan pelayanan dalam menyiapkan makanan dan minuman. Oleh karena itu tidak mengherankan jika bidang usaha restoran mengalami perkembangan yang pesat.

Bidang usaha restoran tumbuh bagaikan jamur di musim hujan dengan berbagai macam variasi menu yang ditawarkan. Kombinasi harga pun bermacam-macam, mulai dari menu yang sederhana dengan harga yang murah sampai pada jenis menu mewah tentunya dengan harga yang lebih mahal. Dengan berkembangnya usaha restoran tersebut, menimbulkan banyak segi positif untuk membuka peluang-peluang baru dalam berusaha sehingga dapat memperluas lapangan pekerjaan.

Usaha restoran merupakan suatu usaha dalam bidang jasa boga yang memberikan pelayanan terhadap pemesanan makanan dan minuman untuk jamuan makan, baik yang berskala besar maupun kecil. Pelayanan merupakan tata cara penyajian makanan dan minuman kepada tamu, sedangkan jasa merupakan produk yang dihasilkan yang berupa makanan dan minuman.

Berdasarkan uraian di atas, usaha restoran merupakan salah satu alternatif usaha di bidang makanan yang mempunyai prospek sangat bagus dan dapat dimanfaatkan untuk membuka usaha baru dalam memanfaatkan waktu luang atau penyaluran hobi yang dapat menambah pendapatan keluarga.

Dilihat dari arti kata, restoran berasal dari kata “*re-store*” yang berarti mengembalikan atau memperbaiki kondisi setelah orang bekerja. Dengan kegiatan tersebut orang akan mengalami kehilangan energi atau kalori untuk itu diperlukan upaya pemulihan dengan mengkonsumsi makanan atau minuman di suatu tempat. Tempat dimana seseorang dapat mengembalikan tenaga atau kalori dalam tubuh dinamakan “*restoration*”. *Restoration* kemudian berubah menjadi “*Restaurant*” (bahasa Inggris) dan restoran (bahasa Indonesia).

Restoran sama halnya dengan rumah di lingkungan keluarga. Rumah yang menyenangkan dan mengesankan akan mempunyai watak dan ciri khas tersendiri. Tamu yang datang ke rumah kita akan merasa senang dan terkesan dengan penerimaan kita yang ramah, hangat, dekorasi yang sesuai dan serasi, perabotan bersih serta udara yang segar di dalam ruangan. Di Restoran tamu diharapkan akan merasa senang dan terkesan dengan makanan karena hidangan yang beraneka ragam.

Disamping pengertian di atas, ditinjau dari aspek kewirausahaan restoran dapat berarti suatu usaha yang komersial menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman bagi umum dan dikelola secara profesional. Hotel besar maupun sedang kebanyakan memiliki lebih dari satu restoran untuk memberi kesempatan pada para pelanggan memilih jenis restoran maupun makanan dengan harga bervariasi sesuai dengan kemampuan masing-masing pelanggan.

1.2. Klasifikasi Restoran

Dewasa ini perkembangan restoran semakin banyak tumbuh dan berkembang, baik di kota-kota besar maupun kecil. Untuk itu perlu diidentifikasi karakteristik masing-masing restoran. Dilihat dari pengelolaannya dan sistem penyajian, restoran dapat diklasifikasikan menjadi tiga macam, yaitu:

1.2.1. *Formal Restaurant* (Restoran Formal)

Pengertian restoran formal adalah industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan pelayanan yang eksklusif. Ciri-ciri restoran formal antara lain:

1. Penerimaan pelanggan dengan sistem pemesanan tempat terlebih dahulu.
2. Para pelanggan terikat dengan menggunakan pakaian formal.
3. Menu pilihan yang disediakan adalah menu klasik atau menu-menu populer.
4. Sistem penyajian makanan yang dipakai adalah *Russian service* atau *French Service* dengan berbagai modifikasi antara keduanya.
5. Disediakan ruangan cocktail selain ruangan jamuan makan yang digunakan sebagai tempat minuman beralkohol sebelum santap makan dimulai.
6. Dibuka untuk pelayanan makan malam atau makan siang, tetapi tidak menyediakan untuk makan pagi.
7. Menyediakan berbagai merk minuman beralkohol, seperti: *wine*, *champagne* dari berbagai negara.
8. Penataan bangku dan kursi memiliki area yang cukup luas sehingga dapat dilewati oleh *gueridon*.
9. Tenaga yang dibutuhkan relatif banyak.
10. Harga makanan atau minuman relatif mahal dibandingkan dengan restoran informal.



Gambar 1.1. Contoh Restoran Formal

1.2.2. *Informal Restaurant* (Restoran Informal)

Restoran informal adalah industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan lebih mengutamakan pada kecepatan pelayanan, kepraktisan dan percepatan frekuensi yang silih berganti pada pelanggan.

Ciri-ciri restoran informal:

1. Harga makanan dan minuman relatif terjangkau.
2. Penerimaan pelanggan tanpa sistem pemesanan tempat.
3. Para pelanggan tidak terikat menggunakan pakaian formal.
4. Sistem penyajian makanan menggunakan *american service*, *self service* dan bahkan *counter service*.
5. Penataan meja dan kursi cukup rapat antara satu dengan lainnya.
6. Menu yang disajikan terbatas pada menu-menu yang cepat dalam penyajian.
7. Jumlah tenaga *service* relatif sedikit, dengan standar kebutuhan pramusaji satu orang pramusaji dapat melayani 20 orang pelanggan.



Gambar 1.2. Contoh Restoran Informal

1.2.3. *Specialities Restaurant* (Restoran Spesial)

Specialities Restaurant adalah industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan menyediakan makanan khas dari suatu negara tertentu.

Ciri-ciri *Specialities Restaurant* adalah:

1. Menyediakan sistem pemesanan tempat.
2. Menyediakan menu khas suatu negara (populer atau disenangi).
3. Sistem penyajian makanan disesuaikan dengan budaya negara asal dan dimodifikasi dengan budaya internasional.
4. Umumnya hanya dibuka untuk menyediakan makan malam dan makan siang.
5. Jumlah tenaga *service* sedang.



Gambar 1.3. Contoh Restoran Special

1.3. Jenis-Jenis Restoran

Ditinjau dari aspek bisnis restoran dapat dikelompokkan menjadi beberapa jenis, antara lain:

1. *Automat Restoran* atau *Venditarian*

Suatu restoran yang memakai mesin otomatis. Seseorang dapat mengambil makanan dan minuman sendiri dengan memasukkan coin.

2. *Bistro*

Restoran kecil ala Prancis.

3. *Canteen*

Restoran yang menyediakan makan kecil atau *refreshment*. Pada awalnya restoran ini berada dalam kampus militer.

4. *Cafe*

Restoran kecil terutama menyediakan *cake*, *sandwiches*, coffee dan teh Pilihan makanan umumnya terbatas. Tidak menyediakan minuman beralkohol.

5. *Cafeteria*

Makanan yang disediakan terbatas pilihan-pilihannya, selain makanan yang sifatnya seperti café dan juga menyediakan makanan siap saji (*fast food*). Makanan yang disajikan biasanya ditata pada meja service dan bersifat *self service*. Perhitungan harga makanan berdasarkan makanan atau minuman yang diambilnya.

6. *Chop Steak* atau *Steak House*

Restoran yang mempunyai *special steak* atau *chop*.

7. *Cabaret* atau *nite club*

Restoran yang mengadakan pertunjukan disamping menjual makanan dan minuman.

8. *Coffee Pot*

Restoran kecil yang murah harganya, berada di tepi jalan (warung kopi).

9. *Delicatessent*

Restoran special yang menjual delicatessent food, seperti: ham, sausage, bacon, dan sebagainya.

10. *Dinner* atau *Kereta Makan*

Restoran di kereta api atau restoran yang berbentuk kereta.

11. *Drive inn*

Restoran di drive in theatre mobil (teater mobil), menghidangkan makanan di mobil, kadang-kadang hanya menjual makanan kecil seperti hot dog, sandwich, ice cream dan lain-lain.

12. *Grill*

Special restoran untuk steak atau chops. Hidangan dibakar menurut selera tamu (*cook to order*).

13. *Inn*

Hotel atau motel dimana harga kamar sudah termasuk dengan harga makanan dan minuman. Hidangan diantar ke kamar (*room service*).

14. *Wagon Restaurant*

Restoran dorong, biasanya menyediakan makanan kecil, seperti bakso, sate, mie dan sebagainya.

15. *Tavern*

Restoran kecil yang menjual wine dan bir.

16. *Common*

Menghidangkan makanan untuk orang banyak dalam satu meja panjang. Biasanya terdapat di institusi atau kampus militer.

Dengan perkembangan jaman dan kompleksitas masyarakat penggemar beberapa makanan memberikan peluang akan terciptanya tipe, karakteristik restoran dengan menggabungkan beberapa jenis restoran yang banyak dijumpai akhir-akhir ini.

Komentar pelanggan tentang makanan dan pelayanan yang diperoleh secara umum akan merefleksikan sikap positif dari keseluruhan pada saat makan. Pengalaman tersebut jadi bernilai negatif jika makanan dan pelayanan yang diperoleh oleh pelanggan buruk, sehingga kurang memberikan kepuasan secara pribadi.

1.4. Ruang Lingkup Usaha Restoran

Food Service Operation adalah istilah yang umum dipergunakan untuk perusahaan yang bergerak di bidang layanan makanan dan minuman. Usaha ini dapat berbentuk macam-macam sesuai karakteristik dan layanan yang diberikan. Orang sering mengartikan istilah *food service operation* dengan restoran. Hal ini dapat dimengerti mengingat *Food Service Operation* dapat berbentuk restoran, café atau jasa boga lainnya. Sementara diantara jenis-jenis tersebut restoran merupakan jenis yang paling menonjol. Selengkapnya dalam uraian ini akan membahas masalah restoran.

Sesuai skala bisnis produk restoran yang meliputi layanan makanan dan minuman, namun hal itu tidak bisa terlepas dari produk-produk yang sifatnya tidak terlihat, seperti: pelayanan para tamu, kebersihan, kesehatan, keramah-tamahan, kenyamanan

dan sebagainya. Meskipun secara teori analisis produk restoran dapat dikelompok-kelompokkan namun secara kenyataan operasional masing-masing aspek tersebut saling ketergantungan dan berhubungan satu dengan yang lain.

Restoran berskala besar tentu memiliki bagian-bagian yang lebih banyak dibanding restoran dalam skala kecil. Dalam kegiatannya masing-masing bagian yang ada di restoran saling berhubungan. Restoran ibaratnya roda yang terdiri dari banyak ruji-ruji. Salah satu rujinya kendor akan berakibat terhadap jalannya roda tersebut menjadi tidak lancar.

Restoran merupakan jenis usaha yang mempunyai karakteristik berbeda dengan jenis usaha lainnya. Sesuai dengan arti dan fungsinya, suatu restoran harus selalu berusaha memberikan kepuasan pada pelanggan. Seperti halnya pada usaha lain yang bersifat komersial restoran dalam kegiatannya bertujuan untuk memperoleh keuntungan. Kepuasan tamu dengan keuntungan usaha dapat diibaratkan bagaikan dua sisi dalam satu mata uang.

Banyak faktor lingkungan yang mempengaruhi kegiatan usaha restoran, baik faktor internal maupun faktor eksternal. Dengan demikian seorang pengelola harus benar-benar pandai menyesuaikan kegiatan usahanya. Untuk itu diperlukan perencanaan yang matang dan strategis dalam operasional penerapan usaha restoran.

Pendukung keberhasilan pengelolaan usaha penjualan makanan dari pihak produsen atau restoran diantaranya ditinjau dari segi manajemen. Manajemen usaha ini sangat berkaitan erat dengan nilai produk makanan yang dijual atau diproduksi. Produk makanan yang dijual tersebut berorientasi kepada kebutuhan konsumen. Dengan kata lain bahwa produsen harus senantiasa menyediakan produk makanan yang sesuai dengan kebutuhan dan selera konsumen agar hasil produksi tersebut dapat diterima oleh konsumen. Dengan demikian keberhasilan dari usaha yang akan dijalankan dapat berjalan lebih efektif sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Untuk mencapai suatu tujuan, setiap individu ataupun kelompok tidak bisa sendiri tanpa adanya ketergantungan dengan individu atau kelompok lain. Oleh karena itu setiap individu atau kelompok membentuk suatu hubungan kerjasama yang serasi atau selaras dengan membentuk organisasi tertentu, sesuai tujuan yang hendak dicapainya. Dalam upaya mewujudkan tujuan organisasi tersebut maka diperlukan adanya serangkaian metode, sistem, prosedur, dan sarana yang bergerak secara konsisten dan efektif. Serangkaian metode kegiatan tersebut secara umum mengarah pada suatu istilah yang disebut dengan manajemen.

Manajemen mempunyai beragam pengertian tergantung dari sudut pandang dan keyakinannya. Secara umum manajemen mengarah pada sebuah proses yang khas, terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian,

pengarahan, pengawasan yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

Manajemen sangat tepat diterapkan dalam suatu bisnis yang berorientasi pada keuntungan. Dunia usaha atau bisnis sangat berkaitan dengan peluang, tantangan, ketidakpastian, kegagalan, maka manajemen sangat tepat diterapkan untuk menjawab tantangan tersebut.

