



MODUL

FOOD SERVICE 1

PELAYANAN DI RESTORAN

[Dr. Diane Tangian, SH., M.Si

Dr. Bernadain D. Polii, S.Pd., M.Pd

Dimas Ero Permana SST.Par., M.Par]

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, karena kasih dan pertolongan_Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan modul ini. Modul ini merupakan salah satu bentuk bahan ajar yang dibuat untuk digunakan oleh dosen dan mahasiswa dalam proses belajar mengajar terkait Mata Kuliah Food Service 1 di Program studi D4 Perhotelan. Adapun judul yang diangkat pada modul ini adalah Pelayanan di Restoran.

Modul Pelayanan di Restoran dalamnya mencakup materi tentang pelayanan F&B, restoran, jenis-jenis restoran, peralatan yang digunakan, dan prosedur pelayanan yaitu mulai restoran di buka sampai restoran tutup. Adanya modul ini diharapkan dapat membantu dosen dan mahasiswa dalam upaya tercapinya CP (Capaian Pembelajaran) dan kompetensi lulusan yang telah ditetapkan oleh Program Studi. Penulis menyadari bahwa penulisan ini belum sempurna, untuk itu diharapkan masukan dari pembaca/pengguna modul ini.

Manado, Oktober 2020

Dr. Diane Tangian, SH., M.Si

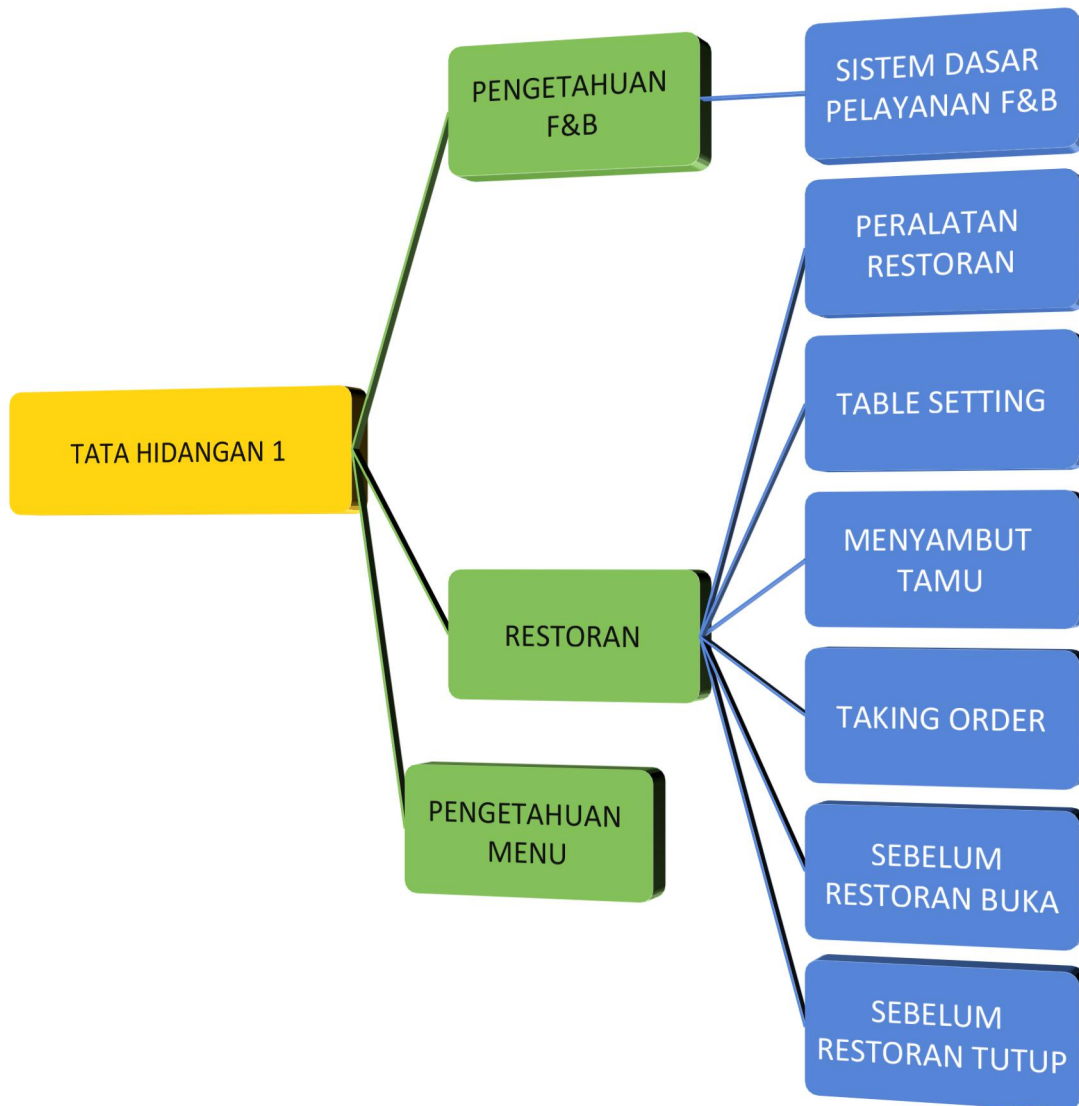
DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
PETA KEDUDUKAN MODUL.....	iii
GLOSARIUM.....	iv
BAB 1. PENDAHULUAN	
Standar Kompetensi Lulusan.....	1
Tujuan.....	3
Deskripsi Mata Kuliah.....	4
Petunjuk penggunaan modul.....	4
BAB 2. PENGETAHUAN FOOD AND BEVERAGE SERVICE	
Kegiatan belajar.....	5
Urutan materi.....	4
Sistem Dasar Pelayanan F&B.....	5
Service.....	5
Buffet Service.....	12
Jenis Pelayanan Yang Lain.....	13
Latihan.....	14
Rangkuman.....	14
BAB 3. KONSEP DASAR RESTORAN	
Kegiatan Belajar 1.....	16
Uraian Materi.....	16
Pengertian restoran.....	16
Tujuan operasional hotel.....	16
Jenis-jenis restoran.....	17
Latihan.....	14
Rangkuman.....	14
BAB 4. PENGENALAN PERALATAN RESTORAN	
Kegiatan Belajar 2.....	22
Uraian Materi.....	22
Perabot.....	22
Linen.....	23
Wares.....	29
Other Equipments.....	38
Membersihkan Peralatan Tata Hidang.....	39
Latihan.....	40
Rangkuman.....	41
BAB 5. TAHAP-TAHAP OPERASIONAL RESTORAN	
Kegiatan Belajar 3.....	44
Uraian Materi.....	44
Tahap persiapan.....	44
Pembersihan area restoran.....	44

Pelayanan.....	45
Tahap akhir.....	48
Latihan.....	49
Rangkuman.....	50
BAB 6. PROSEDUR PELAYANAN	
Kegiatan Belajar 4.....	52
Uraian Materi.....	52
Penanganan pemesanan tempat.....	52
Menerima tamu di ruang makan.....	52
Taking Order.....	53
Menyajikan makanan dan minuman.....	55
Clear up.....	58
Crumbing Down.....	59
Changing the ashtray.....	60
Latihan.....	61
Rangkuman.....	62

DAFTAR PUSTAKA

PETA KEDUDUKAN MODUL



GLOSARIUM

ISTILAH	PENJELASAN
Adjustment	Waiter melakukan clear up atau mengganti peralatan makan dan disesuaikan dengan menu yang dipesan oleh tamu.
Clear Up	Proses mengambil peralatan yang kotor setelah tamu selesai makan.
Crumbing Down	Proses membersihkan meja makan dari kotoran setelah proses clear up dilakukan. Menggunakan napkin dan dessert plate.
Inventory	Menghitung semua jumlah peralatan yang ada di FB Service menurut jumlah setiap jenisnya, lalu di tuliskan di inventory form.
Mice en place	Meletakkan alat makan yang sudah bersih siap dipakai, ditata, diatur dan di susun dengan rapih; dikelompokkan menurut jenisnya dan diletakkan di tempat tertentu terutama dalam side stand atau meja samping dan menata/ men set up meja sesuai dengan standart set up yang ditentukan .
Mice en scene	Segala sesuatu yang berhubungan dengan persiapan ruangan kerja dan lingkungannya sehingga menjadi menyenangkan, nyaman, aman dan bersih.
Side stand	Sebuah perabot (furniture) yang terdiri dari lacilaci atau lemari yang cukup luas untuk menyimpan alat- alat seperti linen (under cloth, napkin, table cloth), cutlery(macam pisau, sendok, garpu),crockery(macam cangkir dan piring) untuk melayani sejumlah tamu dalam station.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Standar Kompetensi Lulusan

Standar kompetensi lulusan berdasarkan capaian pembelajaran Program Studi D4 Perhotelan yaitu lulusan harus memiliki sikap, pengetahuan dan keterampilan sebagai berikut:

1. Sikap dan Tata Nilai:

- Bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa dan mampu menunjukkan sikap religius.
- Menjunjung tinggi nilai kemanusiaan dalam menjalankan tugas berdasarkan agama, moral, dan etika.
- Berkontribusi dalam peningkatan mutu kehidupan bermasyarakat, berbangsa, bernegara, dan kemajuan peradaban berdasarkan Pancasila.
- Berperan sebagai warga negara yang bangga dan cinta tanah air, memiliki nasionalisme serta rasa tanggungjawab pada negara dan bangsa.
- Menghargai keanekaragaman budaya, pandangan, agama, dan kepercayaan, serta pendapat atau temuan orisinal orang lain.
- Bekerjasama dan memiliki kepekaan sosial serta kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.
- Taat hukum dan disiplin dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara.
- Menginternalisasi nilai, norma, dan etika akademik.
- Menunjukkan sikap bertanggungjawab atas pekerjaan di bidang keahliannya secara mandiri.
- Menginternalisasi semangat kemandirian, kejuangan, dan kewirausahaan.
- Menerapkan nilai-nilai Hospitalitas yang berkelanjutan

2. Pengetahuan:

- Menguasai pengetahuan dalam bidang operasional hotel secara umum, meliputi semua departemen di hotel diantaranya kantor depan (*front office*), tata graha (*housekeeping*), laundry, dapur (*kitchen*), tata hidang (*food and beverage service*), pemasaran (*sales and marketing*), dan pembelian dan pegudangan (*purchasing and store*).
- Menguasai pengetahuan faktual atau prinsip prinsip penyelenggaraan kegiatan operasional hotel dengan menggunakan berbagai metode dan media yang tepat dari

beragam pilihan, penyebar luasan informasi dengan berbagai media, dan evaluasi serta menyusun laporan.

- Menguasai pengetahuan tentang kualitas kesehatan, keamanan dan keselamatan kerja pada bidang perhotelan, tempat-tempat umum, tempat wisata, sarana transportasi dan mitra kerja berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- Menguasai metode statistik, meliputi : teori tentang teknik pengumpulan, pengolahan dan analisis data secara diskriptif serta menyusun dan membaca laporan.
- Mampu memilih prosedur/metode pelaksanaan kegiatan operasional hotel sehingga lebih efektif dan efisien, serta mencari alternative pemecahan dari setiap masalah yang dihadapi.

3. Keterampilan Umum:

- Mampu menyelesaikan pekerjaan berlingkup luas, menganalisis data dengan beragam metode yang sesuai, baik yang sudah baku maupun yang belum baku.
- Mampu menunjukkan kinerja dengan mutu dan kuantitas yang terukur.
- Mampu memecahkan masalah pekerjaan dengan sifat dan konteks yang sesuai dengan bidang keahlian terapan nya didasarkan pada pemikiran logis, inovatif, dan bertanggung jawab atas hasilnya secara mandiri.
- Mampu menyusun laporan hasil dan proses kerja secara akurat dan sah serta mengkomunikasikannya secara efektif kepada pihak lain yang membutuhkan.
- Mampu bekerjasama, berkomunikasi, dan berinovatif dalam pekerjaannya.
- Mampu bertanggung jawab atas pencapaian hasil kerja kelompok dan melakukan supervise dan evaluasi terhadap penyelesaian pekerjaan yang ditugaskan kepada pekerja yang berada di bawah tanggung jawabnya.
- Mampu melakukan proses evaluasi diri terhadap kelompok kerja yang berada di bawah tanggung jawabnya dan mengelola pengembangan kompetensi kerja secara mandiri.
- Mampu mendokumentasikan, menyimpan, mengamankan dan menemukan kembali data untuk menjalin kesahihan dan mencegah plagiasi.

4. Keterampilan Khusus:

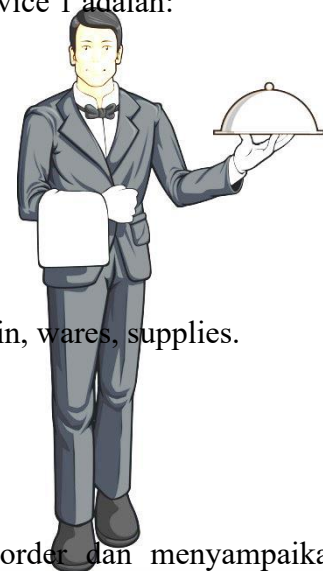
- Mampu melaksanakan kegiatan operasional pada departemen kantor depan, tata graha, tata hinding sesuai dengan standar hotel bintang 5.

- Mampu melakukan analisis data dan informasi berbagai laporan terkait masing-masing departemen di bawah lingkup kerjanya untuk melakukan tindak lanjut.
- Mampu menyiapkan minuman sampai dengan penyajiannya.
- Mampu membuat penawaran dan memasarkan produk dan fasilitas hotel.
- Mampu melaksanakan kegiatan pembelian, penyimpanan, distribusi barang-barang mudah rusak, bahan tahan lama, dan bahan tidak tahan lama, serta melakukan inventori barang.
- Mampu mempraktekkan dan mengevaluasi kegiatan permintaan dan penawaran usaha Hospitalitas.
- Mampu menghasilkan kegiatan wirausaha dalam skala usaha kecil menengah (UKM) mandiri.
- Mampu menunjukkan kegiatan komunikasi dengan bahasa asing (Bahasa Jepang) pada level pengantar; dan bahasa Inggris profesi pada level menengah.

Salah satu upaya yang dilakukan untuk menunjang tercapainya CPL yang telah ditetapkan, maka dibuatlah modul untuk digunakan dalam proses belajar mengajar. Modul Pelayanan di Restoran ini merupakan bagian pembelajaran Mata Kuliah Food Service 1.

Capaian pembelajaran keterampilan khusus untuk Food Service 1 adalah:

1. Mampu menyiapkan kelengkapan teknis pelayanan.
2. Mampu melaksanakan persiapan set up-mise en palace.
3. Mampu melakukan pelayanan langsung kepada tamu.
4. Mampu membuat order tamu dan meneruskan kepada kitchen.
5. Mampu melakukan clear up dari meja tamu.
6. Mampu mempersiapkan dan mengambil kebutuhan linen napkin, wares, supplies.
7. Mampu melakukan table set up dan clear up.
8. Mampu melakukan pembersihan area kerja.
9. Mampu menjalin hubungan dengan tamu.
10. Mampu menangani penerimaan, pencatatan room service order dan menyampaikan kepada room service captain.
11. Mampu menyarankan dan membantu tamu dalam pemilihan menu.
12. Mampu memelihara suasana kerja yang sehat.



1.2 Tujuan

Modul ini memuat secara sistematis konsep dasar dan tahapan pelayanan di restoran sehingga diharapkan setelah mempelajari modul ini mahasiswa akan memiliki kompetensi sebagai berikut:

1. Kognitif : Memahami konsep dasar serta tahapan pelayanan di restoran.
2. Afektif : Bersikap ramah serta profesional dalam melayani tamu.
3. Psikomotorik : Bekerjasama dengan rekan kerja dalam pelayanan sesuai standar yang berlaku mulai restoran buka sampai tutup.

1.3 Deskripsi Mata Kuliah

Kode Mata Kuliah	: 6243129
Nama Mata Kuliah	: Food Service 1
Jumlah SKS	: 3
Nama Topik	: Pelayanan di Restoran
Jumlah Jam	: 8 jam
Semester	: 1

1.4 Petunjuk penggunaan modul.

A. Bagi Mahasiswa:

1. Modul ini dipelajari sesuai urutan kegiatan pembelajaran yang telah disusun yaitu mempelajari materi pembelajaran dan melaksanakan praktik.
2. Modul ini harus dipelajari secara sistematis dalam arti pembelajaran tahap berikutnya hanya dapat dipelajari setelah pembelajaran sebelumnya telah dipahami dengan baik.
3. Pembelajaran modul ini disarankan untuk praktik dilakukan secara berkelompok agar hasil yang diperoleh lebih optimal, sedangkan pembelajaran mandiri yaitu memperkaya materi pembelajaran serupa dari buku teks lain.

B. Bagi Dosen:

1. Modul ini terdiri atas beberapa unit kegiatan pembelajaran.
2. Sebelum membaca modul ini perlu dipahami terlebih dahulu capaian pembelajaran dan kompetensi yang harus dicapai.
3. Struktur modul ini terdiri atas pendahuluan mencakup kompetensi, capaian pembelajaran, tujuan, dan materi penunjang praktikum serta evaluasi.

PENGETAHUAN FOOD AND BEVERAGE SERVICE



BAB II

PENGETAHUAN FOOD & BEVERAGE SERVICE

2.1 Kegiatan Belajar 1.

Tujuan Instruksional.

1. Mampu mendeskripsikan sistem dasar pelayanan F&B
2. Mampu menjelaskan macam-macam service
3. Mampu mendeskripsikan tentang buffet servic

2.2 Uraian Materi.

A. Sistem Dasar Pelayanan F&B

Pelayanan food & beverage para tamu hotel harus diberikan secara professional dan semaksimal mungkin. Hotel merupakan tempat menginap orang dari berbagai bangsa yang memiliki kebiasaan dan tata cara makan yang tidak sama. Para staf food & beverage di restoran bertaraf international dalam melakukan tugasnya selalu berpedoman pada dasarnya pelayanan yang juga berlaku secara internasional, yang pada prakteknya akan dimodifikasi sedemikian rupa gar memenuhi tuntutan para pelanggan.

Sistem yang mendasari pelayanan dan selalu dipakai para praktisi food an beverage hotel diseluruh dunia, yaitu :

1. Table service
 - American Service
 - Russian Service
 - French Service
 - English Service
2. Buffet Service
3. Jenis servis yang lain : Padang Service, Laxy Susan Service, Cafeteria Service, Tray Service (Spesifik Service).

B. Service

1. American Service (Pelayanan Sistem Amerika)

Ini sistem yang paling praktis di antara system yang ada, terutama jika dilihat dari kecepatan pelayanan dan jumlah pramusaji yang relative lebih sedikit.

American Service lebih cocok diterapkan di restoran yang pelanggannya kaum businessman. Mereka datang ke restoran untuk makan dalam waktu yang relative terbatas dan mereka cenderung memilih tempat yang mampu memberikan pelayanan yang cepat, misalnya coffee shop.

Tahapan pelayanan American Service adalah sebagai berikut:

- Semua hidangan yang akan disajikan ditata di piring saji terlebih dahulu, lengkap dengan garnish (hiasan). Pekerjaan ini dilakukan oleh staff food production di dapur.
- Setelah hidangan siap, pramusaji membawanya dari dapur dengan tray (nampan), kemudian meletakkannya di side stand (semacam meja/rak sebagai tempat penyimpanan peralatan pelayanan pisau, sendok, garpu, dsb untuk memperlancar service disalah satu sudut di restoran tersebut.
- Kemudian hidangan tersebut disajikan dengan membawanya dari side stand ke meja si pemesan tanpa menggunakan nampan lagi, cukup kedua belah tangan.
- Meletakkan hidangan tepat didepan si pemesan, di antra dinner knife dan dinner fork, dari sebelah kiri pemesan dengan tangan kiri, sementara kaki kiri pemesan sementara kaki kiri setengah langkah ke depan. Semua jenis minuman baik alcohol maupun non alcohol dibawa dengan tangan kiri menggunakan nampan, dibawa dari bar atau dapur langsung ke meja pemesan, tanpa meletakkan di side stand terlebih dahulu. Khusus untuk wine dan champagne botol, harus di bawa dengan kedua tangan, yaitu telapak tangan kiri memegang dasar botol, sementara tangan kanan memegang leher botol dengan label menghadap ke depan.
- Semua jenis minuman disajikan dari sebelah kanan pelanggan dengan tangan kanan sementara tangan kiri tetap memegang nampan dengan kaki kanan setengah langkah maju kedepan.
- Melakukan clear up semua bekas peralatan makanan yang sudah selesai maupun peralatan yang tidak terpakai, diambil dari sebelah kanan pelanggan dengan tangan kanan tanpa menggunakan nampan, sementara kaki kanan setengah langkah ke depan. Khusus untuk bread-butter plate & butter spreader, finger bowl dan salad bowl, ketiganya diclear-up dari sebelah kiri pelanggan dengan tangan kiri.
- Clear-up semua gelas dan cangkir dilakukan dari sebelah kanan pelanggan dengan tangan kanan, kemudian diletakkan di baki yang di pegang dengan tangan kiri dan dibawa ke side stand untuk dibawa ke tempat pencucian.

Pada prakteknya, ada pramusaji yang menyajikan hidangan dari sebelah kanan pemesan, tidak dari sebelah kiri sebagaimana mestinya. Hal ini tidak menjadi masalah, asalkan dilaksanakan secara seragam pada restoran yang bersangkutan.

Hidangan yang biasa disajikan dengan pelayanan sistem Amerika ini adalah : Hamburger, Fried Chicken, Hot Dog dan sebagainya.

2. Russian Service (Pelayanan Sistem Rusia)

Di Eropa, Russian service termasuk jenis pelayanan jamuan makan untuk restoran high class. Di Amerika, Russian service sering disalah artikan dengan sebutan French service. Padahal kedua jenis pelayanan tersebut berbeda sistemnya. Memang jika dilihat dari segi keanggunannya, keduanya memiliki kesamaan.

Ciri Khas Russian Service antara lain :

- Sebelum hidangan dibawa oleh pramusaji, ketika masih berada di dapur, makanan tersebut di potong-potong terlebih dahulu sesuai porsi, kemudian ditata di oval dari perak dan dihias agar lebih menarik.
- Peralatan makan yang dipergunakan kebanyakan dari bahan yang mahal dan mewah, misalnya perak.
- Pramusaji untuk Russian service dalam pramusaji pilihan yang memiliki pengetahuan dan pengalaman perihal Russian service agar mampu melaksanakan tugasnya dengan baik dan benar.

Dengan kondisi seperti itu, tariff makanan dan minuman di restoran yang memakai sistem Russian service relative mahal disbanding restoran yang memakai sistem American Service.

Langkah-langkah Russian Service :

- Dinner plate kosong yang sudah dipanaskan, dibawa terlebih dahulu oleh pramusaji dari dapur ke side stand.
- Makanan yang telah siap, dibawa oleh pramusaji dari dapur ke side stand dengan menggunakan oval plate (piring oval). Makanan tersebut telah disiapkan oleh juru masak dalam wujud potongan-potongan sesuai jumlah porsi yang ipesan, dan diletakkan di oval plate sesuai jenisnya.
- Dinner plate yang masih kosong diletakkan di meja sesuai dengan jumlah pesanan, dari sebelah kanan si pemesan dengan tangan kanan.

- Pramusaji membawa makanan yang telah tersaji di piring oval dengan tangan kiri, sementara tangan kanan membawa service set yang berfungsi sebagai penjepit untuk memindahkan dan mengatur makanan dari piring oval berisi makanan, disodorkan ke dekat dinner plate. Tangan kanan membawa service set, sementara kaki kiri setengah langkah maju ke depan, badan sedikit membungkuk.
- Clear-up semua peralatan makan dan minum dilakukan dari sebelah kanan pelanggan dengan tangan kanan sementara kaki tangan setengah langkah kedepan. Untuk piring dan silver ware diclear-up tanpa ditempatkan di nampan. Sedang untuk jenis glass ware diclear-up dengan menempatkannya di nampan yang dipegang dengan tangan kiri.
- Usahakan pada waktu membawa oval plate berplate kosong dari dapur ke side stand secara bersamaan agar keduanya tetap panas ketika sampai di meja tamu.
- Usahakan makanan yang dipindahkan ke dinner plate tetap rapi dan menarik seperti yang telah dilakukan oleh juru masak di dapur. Disini seorang pramusaji dituntut untuk memiliki sentuhan artistic dalam mengubah tatanan hidangan agar lebih menarik dan merangsang selera.

3. French Service (Pelayanan Sistem Perancis)

Jika dilihat dari segi kemampuan meningkatkan cita rasa hidangan yang disajikan dan gengsi pelanggan, sistem French service menempati urutan pertama.

Semua jenis hidangan disiapkan (dimasak, dihias) dan disajikan secara demonstrative hadapan pelanggannya oleh dua orang pramusaji dan beberapa petugas khusus yang melayani minuman. Meskipun masing-masing mempunyai tugas sendiri-sendiri, mereka ini merupakan tim yang saling membantu satu sama lain. Mereka biasanya terdiri dari pramusaji senior yang disebut commis de rang dan pramusaji junior yang disebut commis minuman wine yang disebut sommelier. Bagi orang Eropa, terutama Perancis, minuman beralkohol, seperti wine atau champagne sangat penting untuk mengiringi suatu hidangan. Lebih-lebih saat jamuan makanan resmi, setiap tahapan (sebelum, selama, dan sesudah makan) selalu diiringi dengan minuman.

Restoran high class asal Perancis memiliki satu atau beberapa petugas yang khusus melayani kebutuhan minuman para pelanggannya khususnya jenis wine dan champagne. Pekerjaan memasak, mengatur, dan menyajikan makanan dilakukan di hadapan tamu/pemesan hidangan, dengan menggunakan kereta seperti kompor, tempat tabung gas, bumbu-bumbu tempat tabung gas. Unikny, kereta ini dapat dengan mudah dipindahkan dari satu sisi meja ke sisi meja yang lain dengan hanya mendorong saja/ kereta ini

biasanya disebut gueridon. Oleh karena itu French Service dikenal juga dengan gueridon service.

Langkah-langkah French Service.

- Chef de rang menyerahkan lembaran order kepada commis de rang.
- Commis de rang menyerahkan lembaran order ke juru masak di dapur agar bahan-bahan untuk dihidangan disiapkan.
- Bahan makanan yang masih mentah atau setengah jadi sesuai pesanan yang tertulis di kertas order, kemudian dibawa oleh commis de rang dan diserahkan kepada chef de rang.
- Chef de rang yang memasak, mengatur ke piring hidangan sampai-sampai siap dihidangkan.
- Setelah segala sesuatu yang diatur di piring panas sudah terlihat rapi, segera dihidangkan oleh commis de rang kepada tamu. Posisis pada waktu menyajikan makanan dari sebelah kanan pelanggan dengan tangan kanan, sementara kaki kanan pelanggan dengan tangan kanan.
- Clear-up bekas piring makan serta peralatan makan dilakukan kanan tamu, kecuali untuk bread & butter plate, finger bowl dan salad bowl. Yang diambil dari sebelah kiri dengan tangan kiri.
- Servis semua minuman dilakukan dari sebelah kanan dengan tangan kanan. Tangan kiri membawa nampan berisi gelas minuman, tangan kanan menyajikan/memindahkan minuman dari nampan ke meja pelanggan.
- Clear-up semua gelas minuman dilakukan dari sebelah kanan dengan tangan kanan, sementara tangan kiri membawa baki kecil, kemudian gelas kotor diambil dengan tangan kanan, lalu diletakkan di baki yang di bawa dengan tangan kiri.
- Hidangan yang biasa disajikan dengan sistem French service antara lain : Chateau, Briand, Loster Thermidor, Crepes Zuzette, Cherry Jubely.

4. English Service (Pelayanan Sistem Inggris)

English Service, karena lebih mencerminkan suasana kekeluargaan. English service paling ideal diterapkan pada acara jamuan makan di pesta-pesta keluarga atau kelompok yang orang-orang akrab satu sama lain. English service memiliki sistem yang khas, antara lain : hidangan yang telah disiapkan dibagikan oleh tuan rumah kepada tamu, atau tamu tetap duduk dan mengambil sendiri hidangan yang di estactkan mulai dari tamu

yang berada di sebelah kanan tuan rumah dan seterusnya searah jarum jam, dan terakhir tuan rumah sendiri.

Dalam sistem English service pramusaji kurang berperan jika dibandingkan ketiga sistem table service lainnya. Oleh karena itu jarang sekali kita menemui restoran yang memakai sistem pelayanan English service, mengingat salah satu tujuan food and beverage restoran adalah mengutamakan pelayanan di atas segalanya. Sistem ini kurang sesuai diterapkan di restoran yang dikelola untuk tujuan komersial. Tugas-tugas tuan rumah seperti membaa hidangan dari dapur ke meja tamu, clear-up dan keperluan incidental lainnya yang mungkin timbul pada saat jmuian makanan berlangsung. Pramusaji untuk English service ini biasa disebut butler.

Langkah-langkah English Service

- Hidangan yang telah disiapkan di dapur, disusun di silver platter atau oval plate dengan porsi yang cukup bahkan lebih untuk para tamu yang hadir.
- Tuan rumah duduk bersama para tamu, kemudian butler membawa hidangan dari dapur untuk diserahkan kepada tuan rumah dari sebelah kiri dengan kedua tangan. Oleh tuan rumah hidangan tersebut disusun di bagian tengah meja sambil memperkenalkan jenis-jenis hidangan kepada tamunya.
- Bersamaan pada saat hidangan disiapkan, disiapkan pula piring kosong berikut service setnya oleh butler.
- Setelah semua jenis hidangan siap di meja makan, tuan rumah memotong dan mengatur untuk kemudian diserahkan kepada tamu dengan tetap memperhatikan para tamunya mengambil hidangan sendiri secara estafet, mulai dari sebelah kanan tuan rumah, kemudian sebelah kiri tuan rumah dan seterusnya berputar searah jarum jam dan terakhir si tuan rumah sendiri. Pada saat seperti ini, butler berdiri di belakang tuan rumah, siap membantu jika sewaktu-waktu dibutuhkan.
- Service minuman dilakukan dari sebelah kanan tamu dengan tangan kanan, sementara kaki kanan setengah langkah maju ke depan. Tangan kiri membawa baki berisi gelas-gelas minuman, tangan kanan memindahkan gelas minuman ke meja tamu, gelas diletakkan di sebelah kanan water goblet, sedikit kebawah.
- Clear-up semua piring, gelas, peralatan makan dilakukan dari sebelah kanan tamu disebelah tangan kanan, dimulai dari tamu dengan tangan kanan, dimuali dari tamu disebelah rumah. Khusus untuk clear-up bread & butter plate di ambil dari sebelah kiri tamu.

- Untuk clear-up silver platter yang berada di tengah-tengah meja, diambil dari sebelah kiri tuan rumah kadang-kadang tuan rumah membantu mengambil silver platter yang berada di tengah-tengah meja dan butler cukup menerimanya dari sisi belakang tuan rumah.
- Contoh makanan yang biasa disajikan dengan menggunakan English Service A whole of roasted chicken, Grilled of fish dsb.

C. Buffet Service/ Self Service

Yang dimaksud dengan buffet service adalah tamu melayani diri sendiri dengan mengambil hidangan dari counter (meja yang sudah ditata, dengan baik dan menarik).

Bentuk Buffet Service antara lain tergantung pada :

- Ukuran dan bentuk meja ruangan
- Jumlah tamu, misalnya untuk setiap 75 orang disediakan satu buffet.
- Waktu yang disediakan untuk menyantap hidangan.
- Atas permintaan panitia, bila ini suatu banquet function seperti memisahkan antara tamu VIP dan bukan VIP
- Peralatan yang tersedia,
- A continual basia (tidak ada pilihan lain selain buffet)

Beberapa hal yang perlu di perhatikan dalam menangani buffet antara lain :

- Biaya buffet secara keseluruhan kadang-kadang tinggi
- Peralatan yang diperlukan kadang mahal
- Karoet sering menjadi masah karena tumpahan makanan dan cepat kotor
- Konsistensinya dalam pelayanan harus tetap dijaga agar buffet tetap penuh/terisi
- Mudah untuk di clear-uo
- Sanitasi dan higine tetap terhaga
- Selalu menjaga makanan yang harus di makan panas tetap + pada suhu 60% C, sedangkan makanan dingin yeyap dingin pada suhu 7%
- Dekorasi buffet yang baik, apik dan menarik.

Bentuk Buffet

1. Straight Line Shape

Yaitu meja buffet memanjang dengan hidangan lengkap mulai dari appetizer, soup, main course dan dessert.

2. Scramble Sistem

D. Jenis Pelayanan Yang Lain

1. Dulang Service, lazy Susan Service

Dulang service banyak dijumpai di restoran-restoran Indonesia, sedang lazy susan service biasa dilakukan di restoran Cina. Yang dimaksud dengan service ini adalah pelayanan pemesanan makanan baik berupa set menu (merupakan suatu paket hidangan, dari makanan pembuka sampai penutup dengan harga tertentu. Pada Dulang service pesanan makanan ditempatkan di meja yang dapat berputar. Pada kedua jenis service tersebut, masing-masing jenis makanan dilengkapi dengan service set (garpu dan sendok besar bukan untuk makan, tetapi digunakan untuk mengambil hidangan. Tamu mengambil sendiri makanan tersebut.

2. Pada Service

Jenis pelayanan ini biasa dilakukan di restoran Padang. Tiap jenis makanannya sudah di tata dalam piring/mangkuk-mangkuk kecil dalam jumlah tertentu. Semuanya ditata diatas meja tamu tinggal memilih sekaligus mengambil sendiri makanan yang disukai. Semua makanan ditata di atas meja dan tamu dapat memilih sendiri makanan kesukaannya.

3. Cafeteria Service

Yang dimaksud dengan cafeteria service adalah memajang beberapa jenis makanan di counter yang dijaga cook berikut harganya, dan tamu dapat memilih makanan kesukaannya. Diujung Counter/kasir si pemesan harus membayar semua jenis makanan yang diambil. Sistem ini sedang populer saat ini mengingat pelayanannya cepat serta harganya relative lebih murah.

Hal-hal yang perlu di perhatikan :

- Terdapat cukup banyak persediaan nampan bersih
- Traffic flow tidak terlalu ramai
- Memiliki juru masak dan kasir yang cekatan serta terampil
- Penampilan makanan menarik
- Tersedia aneka pilihan makanan dan minuman

4. Tray Service

Tipe ini hamper sama dengan American Service. Bedanya tamu tidak dilayani di restoran, tetapi dikamar mereka masing-masing (room service) seperti di hotel, rumah sakit, asrama atau pesawat terbang. Makanan panas maupun dingin harus tetap dibandingkan panas/dingin dan dihidangkan langsung dengan memakai tray (nampan).

2.3 Latihan

1. Sutkan dan jelaskan tahapan pelayanan
 - American Service
 - Russian Service
 - French Servic
 - English Service
2. Jelaskan hal- hal yang perlu di perhatikan dalam menangani buffet

2.4 Rangkuman

Pelayanan food & beverage para tamu hotel harus diberikan secara professional dan semaksimal mungkin. Hotel merupakan tempat menginap orang dari berbagai bangsa yang memiliki kebiasaan dan tata cara makan yang tidak sama. Para staf food & beverage di restoran bertaraf international dalam melakukan tugasnya selalu berpedoman pada dasarnya pelayanan yang juga berlaku secara internasional, yang pada prakteknya akan dimodifikasi sedemikian rupa gar memenuhi tuntutan para pelanggan.

American Service lebih cocok diterapkan di restoran yang pelanggannya kaum busmessman. Mereka dating ke restoran untuk makan dalam waktu yang relative terbatas dan mereka cenderung memilih tempat yang mampu memberikan pelayanan yang cepat, misalnya coffee shop.

Di Eropa, Russian service termasuk jenis pelayanan jamuan makan untuk restoran high class. Di Amerika, Russian service sering disalah artikan dengan sebutan French service. Padahal kedua jenis pelayanan tersebut berbeda sistemnya. Memang jika dilihat dari segi keanggunannya, keduanya memiliki kesamaan

Jika dilihat dari segi kemampuan meningkatkan cita rasa hidangan yang disajikan dan gengsi pelanggan, sistem French service menempati urutan pertama.

English Service, karena lebih mencerminkan suasana kekeluargaan. English service paling ideal diterapkan pada acara jamuan makan di pesta-pesta keluarga atau kelompok yang orang-orang akrab satu sama lain. English service memiliki sistem yang khas, antara lain : hidangan yang telah disiapkan dibagikan oleh tuan rumah kepada tamu, atau tamu tetap duduk dan mengambil sendiri hidangan yang di estaetkan mulai dari tamu yang berada di sebelah kanan tuan rumah dan seterusnya searah jarum jam, dan terakhir tuan rumah sendiri.

KONSEP DASAR RESTORAN



BAB III

KONSEP DASAR RESTORAN

3.1 Kegiatan Belajar 1.

Tujuan Instruksional.

1. Mampu mendeskripsikan tentang tujuan operasional restoran
2. Mampu mendeskripsikan fungsi restoran
3. Mampu mendeskripsikan jenis-jenis restoran

3.2 Uraian Materi.

A. Pengertian Restoran

Restoran merupakan tempat yang menyediakan layanan makanan dan minuman. Perkembangan industri pariwisata saat ini mengalami kemajuan yang cukup signifikan menjadi tantangan bagi pengusaha restoran dalam upaya menghasilkan produk yang ditawarkan. Menurut Atmojo (2005) restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua konsumen baik berupa makanan maupun minuman. Restoran adalah suatu usaha komersil yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman bagi umum dan dikelola secara profesional (Soekresno, 2000). Sedangkan menurut Permen Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No 11 Tahun 2014, restoran adalah usaha penyediaan jasa makanan dan minuman dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan penyajian di suatu tempat tetap yang tidak berpindah-pindah dengan tujuan memperoleh keuntungan dan/atau laba.

B. Tujuan Operasional Hotel

Tujuan operasional restoran adalah untuk mencari keuntungan dan membuat puas para konsumennya. Berdasarkan aspek dasar keberadaan, restoran memiliki empat tujuan yaitu sebagai berikut:

1. Perdagangan. Restoran berfungsi sebagai jasa penjualan dan pelayanan kepada pelanggan dari jenis produknya.
2. Keuangan. Restoran menjaga kelancaran dari berlangsungnya kegiatan merupakan perputaran dari biaya penanaman modal.
3. Kedudukan. Pengoperasian restoran yang utama adalah menyajikan berbagai jenis makanan dan penampilan suasana ruang restoran.

4. Kepraktisan. Restoran dalam penyusunannya menarik perhatian, penyajian dan pelayanan dari jenis usaha tersebut diharapkan dapat memberikan kepuasan.

C. Jenis-jenis restoran

Menurut Masum (1994) restoran dibagi dalam sembilan tipe/jenis yaitu:

1. Table D'hote restaurant: sebuah restoran yang khusus menjual makanan menu table d'hote, dimana restoran ini menyediakan menu makanan yang lengkap mulai dari hidangan pembuka sampai dengan hidangan penutup, menu setiap hidangan telah ditentukan harganya masing-masing dengan harga yang bervariasi dari tiap menu yang disajikan.
2. Coffee Shop atau Brasserie adalah suatu restoran yang biasanya ada pada sebuah hotel, dimana menyediakan berbagai macam menu bagi setiap tamu yang ada, baik menu makan pagi, makan siang dan makan malam. Hal ini dimaksudkan agar tamu hotel tidak perlu pergi ke luar hotel untuk mencari makan, dimana di dalam hotel telah tersedia tempat makan yang biasanya penyajiannya dalam bentuk prasmanan secara cepat dan tentunya dengan harga yang relatif murah.
3. Cafeteria atau Café adalah suatu restoran kecil yang mengutamakan penjualan cake (kue-kue), sandwich (roti isi), kopi dan teh. Cafe ini biasanya di desain secara apik, agar bisa dijadikan tempat yang nyaman untuk ngobrol, nogkrong bahkan dijadikan tempat untuk membicarakan bisnis. Selain itu, ada tambahan hiburan menarik seperti musik yang disediakan cafe tersebut agar menambah daya tarik bagi para pengunjung.
4. Canteen atau Kantin adalah suatu restoran yang biasanya terdapat pada sebuah gedung kantor, pabrik atau sekolah. Layaknya seperti restoran lainnya, kantin juga menyajikan menu yang cukup lengkap dan tentunya dengan harga yang cukup murah dibandingkan dengan restoran besar lainnya.
5. Dining Room, adalah suatu restoran yang biasanya terdapat pada sebuah hotel kecil (motel), merupakan tempat yang tidak lebih ekonomis dari pada tempat makan biasa lainnya. Kelebihan lain dari Dining Room ini yaitu tempat makan tidak hanya disediakan bagi para tamu yang sedang menginap di motel tersebut saja, tetapi juga terbuka bagi para tamu dari luar yang ingin menikmati menu makanan yang ada di motel tersebut.
6. Inn Tavern adalah suatu restoran yang tidak berada dalam suatu kawasan tertentu, melainkan dikelola oleh perorangan sebagai suatu usaha. Tentu harga makanan disini lebih relatif murah dibandingkan dengan restoran lainnya.

7. Pizzeria adalah suatu restoran yang didirikan khusus untuk menjual Pizza. Restoran ini sangat tepat bagi para pecinta makanan khas Italia seperti Pizza, Spagheti, dan makanan khas Italia lainnya.
8. Speciality Restaurant adalah suatu restoran yang khusus menyediakan makanan khas dari suatu negara, suasana dan dekorasinya juga disesuaikan dengan ciri dari suatu negara tersebut. Selain itu, pelayanan yang disediakan berdasarkan tata cara negara tempat asal makanan spesial tersebut. Contohnya restoran Cina, dimana di restoran ini hanya menyediakan berbagai macam makanan khas dari negara Cina saja, suasana restoran dan para pelayannya juga disesuaikan dengan negara Cina. Selain restoran Cina masih banyak lagi restoran dari negara lainnya seperti Jepang, India, Italia dan sebagainya.
9. Family Type Restaurant adalah suatu restoran sederhana yang dikhususkan bagi tamu rombongan suatu keluarga, restoran ini juga menghadirkan makanan dan minuman dengan harga yang tidak mahal. Selain itu, restoran tipe ini sangat cocok untuk acara kumpul dan bercengkrama bersama keluarga besar.

Adapun sistem pelayanan di restoran secara umum dibagi menjadi lima jenis yaitu:

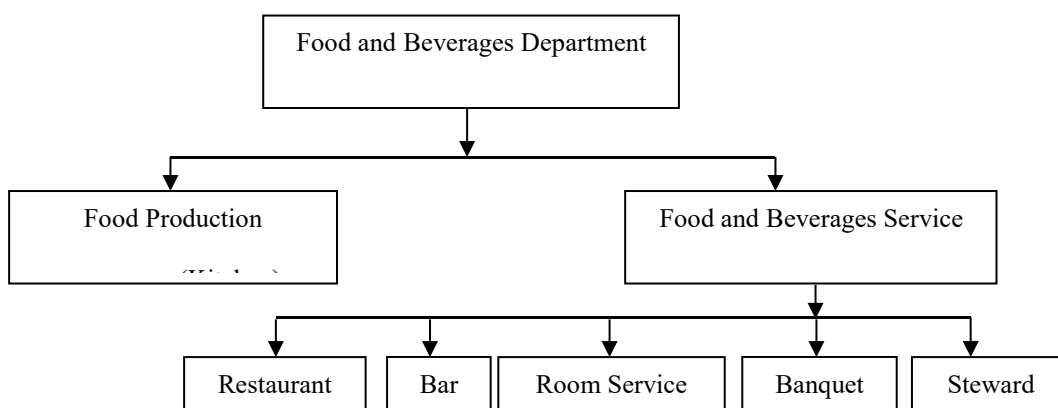
- a. Table Service: suatu sistem pelayanan restoran di mana para tamu duduk di kursi menghadap meja makan, dan kemudian makanan maupun minuman diantarkan, disajikan kepada para tamu tadi. Dalam hal ini yang menyajikan makanan dan minuman bisa Waiter maupun Waitress. Sistem pelayanan restoran menggunakan 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.
- b. Counter Service: 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, Waitress, atau langsung oleh juru masaknya. Pelayanan model ini lebih praktis, hemat tenaga dan waktu.
- c. Self Service: 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.

- d. 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.
- e. Carry Out Service: 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.

Restoran merupakan bagian dari hotel yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman baik bagi tamu yang menginap maupun tidak. Penataan dan pelayanan makanan pada hotel dikenal dengan istilah *F & B Service* di bawah naungan *Food and Beverage Department*. Departemen makanan dan minuman terbagi atas dua bagian besar yaitu *food production (kitchen)* dan *food and beverages service*. *Food Production (kitchen)* merupakan bagian yang mempersiapkan dan mengolah makanan. Sedangkan *Food and Beverages Service* adalah bagian yang memberikan pelayanan dan penyajian makanan dan minuman kepada setiap tamu yang makan. Bagian ini terdiri dari bagian atau unit, dimana setiap bagian atau unit mempunyai tugas pokok yang berbeda-beda.

Secara jelas dapat digambarkan dalam struktur organisasi departemen makanan dan minuman seperti pada gambar 1 berikut ini.

Struktur Organisasi *Food and Beverages Department* pada Hotel



Gambar 1. Bagian-bagian pada *Food and Beverage Department*.

Restaurant tugas pokoknya menyiapkan dan menyajikan makanan minuman untuk tamu yang makan di restoran. Tugas pokok bar adalah menyiapkan, membuat dan menyajikan minuman dengan atau tanpa makanan. Tugas pokok *room service* adalah menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman ke kamar tamu. Tugas pokok *banquet* adalah menyelenggarakan pesta perjamuan didalam atau diluar hotel. Sedangkan *Steward* mempunyai tugas pokok yaitu menyiapkan, membersihkan dan menyimpan peralatan baik bagi keperluan *services* maupun *production*.

3.3 Latihan

3. Jelaskan fungsi restoran
4. Jelaskan jenis-jenis restoran

3.4 Rangkuman

Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua konsumen baik berupa makanan maupun minuman. Restoran merupakan bagian



dari hotel yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman baik bagi tamu yang menginap maupun tidak. Penataan dan pelayanan makanan pada hotel dikenal dengan istilah *F & B Service* di bawah naungan *Food and Beverage Department*. Departemen makanan dan minuman terbagi atas dua bagian besar yaitu *food production (kitchen)* dan *food and beverages service*. *Food Production (kitchen)* merupakan bagian yang mempersiapkan dan mengolah makanan. Sedangkan *Food and Beverages Service* adalah bagian yang memberikan pelayanan dan penyajian makanan dan minuman kepada setiap tamu yang makan.

Tujuan operasional restoran adalah untuk mencari keuntungan dan membuat puas para konsumennya. Berdasarkan aspek dasar keberadaan restoran memiliki empat tujuan yaitu perdagangan, keuangan, kedudukan, dan kepraktisan. Adapun tipe-tipe restoran dibagi menjadi sembilan tipe yaitu: 1) Table D'hote restaurant. 2) Coffee Shop atau Brasserie, 3) Cafeteria atau Café, 4) Canteen atau Kantin, 5) Dining Room, 6) Inn Tavern, 7) Pizzeria. 8) Speciality Restaurant, dan 9) Family Type Restaurant. Selanjutnya sistem pelayanan di restoran secara umum dibagi menjadi lima jenis yaitu: 1) Table Service, 2) Counter Service, 3) Self Service, 4) Buffet Service, dan 5) Carry Out Service.

Pengenalan Peralatan Restoran



BAB IV.

PENGENALAN PERALATAN RESTORAN

4.1. Kegiatan Belajar

Tujuan Instruksional.

1. Mampu mendeskripsikan jenis-jenis peralatan restoran.
2. Mampu mendeskripsikan fungsi masing-masing peralatan restoran.
3. Mampu menguraikan klasifikasi chinaware.
4. Mampu menguraikan klasifikasi tableware.
5. Mampu menguraikan klasifikasi glassware.
6. Mampu mendeskripsikan kegunaan other equipments.

4.2. Uraian materi

A. Perabot

1. Table/Meja

Meja yang dipakai di restoran ada beberapa macam. Dalam suatu restoran terdapat beraneka ragam bentuk meja untuk memberikan variasi atau satu jenis bentuk sesuai dengan bentuk ruangan. Ada meja yang berbentuk bulat, persegi empat, empat persegi panjang dan setiap meja ada untuk 2 orang, 4 orang dan 12 orang tamu. Beberapa contoh ukuran meja di restoran adalah sebagai berikut:

- Meja persegi empat (square table)
Ukuran 60 x 60 cm untuk 2 orang, 100 x 100 cm untuk 4 orang.
- Meja bulat (round table)
Ukuran diameter 150 cm untuk 6 orang.
- Meja persegi empat panjang (rectangular/oblong table)
Ukuran 60 x 150 cm untuk 6 orang, 120 x 240 cm untuk 12 orang.

2. Chair/Kursi

Terdiri dari beraneka ragam corak, bahan ataupun warna, jenis kursi yang dipakai:

- Dining chair
- Arm chair
- Sofa
- Baby chair

3. Side board/meja bantu

Side board/side stand atau disebut juga dengan service table adalah sebuah meja yang mempunyai bagian-bagian sebagai berikut:

- Beberapa rak (shelves)
- Beberapa laci (drawers)
- Satu bagian atas tempat menaruh/mempersiapkan beberapa alat-alat restoran yang diperlukan dalam service/pelayanan.

Fungsi dari side board ini untuk restoran adalah:

- Sebagai tempat penyimpanan alat-alat yang diperlukan pada waktu service
- Untuk mempermudah pekerjaan waiter

B. Linen.

Linen adalah barang-barang yang terbuat dari kain untuk keperluan operasional. Ukuran linen disesuaikan dengan ukuran meja dan kegunaannya. Yang umum dipergunakan adalah; molton, table cloth, slip cloth, napkin, skirting, dust towel, glass towel, arm towel, tray cloth.

1. Moulton / Silence Cloth: Kain yang terbuat dari bahan yang mudah menyerap cairan, seperti kain flannel atau lainnya, ukurannya sedikit lebih kecil dari table cloth yang digunakan untuk menutup meja tersebut sebelum dipasang table cloth. Fungsi dari moulton adalah:

- Menahan bunyi dari peralatan yang diletakan di atas meja sehingga tidak menimbulkan suara yang gaduh.
- Menahan panas dari barang-barang panas yang diletakan atas meja tersebut sehingga permukaan meja tidak cepat rusak.
- Menahan table cloth agar tidak mudah tergelincir atau bergeser.
- Untuk menyerap cairan yang tumpah sehingga tidak mengenai tamu.
- Untuk menambah kerapian permukaan meja makan.
- Untuk menahan taplak meja supaya tidak mudah meleset.



Gambar 2. Moulton

2. Table Cloth: Bahan terbuat dari bahan katun yang mudah menyerap cairan seperti katun, satin, batik dan sebagainya. Warna taplak meja bermacam-macam, tergantung selera, warna cat, karpet ruangan atau selera pimpinan. Namun untuk keperluan state banquet, jamuan makan resmi kenegaraan harus dipergunakan taplak meja yang berwarna putih, boleh putih polos atau putih berkembang-kembang (warna kembangnya harus putih juga). Bentuk dan ukuran taplak meja harus disesuaikan dengan bentuk dan ukuran meja makannya. Ukuran yang serasi antara taplak dan meja makan adalah apabila taplak tersebut dibentangkan diatas meja, maka masih akan tersisa 15-40 cm dari permukaan meja makan atau tepat menyentuh permukaan tempat duduk, taplak ini harus diusahakan jangan sampai menggantung terlalu lebar karena hal tersebut akan mengganggu kaki para tamu disaat mereka sedang makan. Pemasangan taplak meja makan harus simetris, datar dan rapi, tidak boleh ada yang terlipat ataupun bergelombang.



Gambar 3. Table cloth

3. Slip cloth

Adalah taplak meja penghias. Sering kali diatas taplak meja dipasang slip cloth sesuai dengan dekorasi ruangan. Slip cloth sebaiknya berwarna, misalnya kain batik. Bila ada makanan yang jatuh atau tumpah diatas meja, maka slip cloth yang akan kotor, sedangkan taplak meja tetap bersih sehingga yang perlu diganti hanyalah slip cloth. Selain itu kegunaan slip cloth adalah untuk menutup taplak meja yang hanya kotor sedikit. Ukuran slip cloth adalah 1 x 1 m.



Gambar 4. Slip cloth

4. Table Mat / Doily Mat

Adalah alas untuk piring yang digunakan untuk satu orang / perorangan. Table mat juga berfungsi sebagai pengganti bila meja tidak menggunakan table cloth dan lebih ingin memperlihatkan keindahan meja jika meja bermotif atau berukiran. Bahan bisa berupa kain, kertas, rotan plastic dll.



Gambar 5. Table mat

5. Napkin

Napkin atau serbet makan adalah suatu alat yang terbuat dari kain katun/damask yang biasanya digunakan pada saat makan. Serbet makan sebaiknya menggunakan bahan dan warna yang sama dengan taplak meja. Bentuk serbet adalah bujur sangkar (segi empat sama sisi). Arah serat kain satu arah dan bukan serong. Pada saat ini serbet makan bukan saja terbuat dari kain, tetapi berupa kain oksfor, drill, seprei, kertas dan lain-lain yang dapat ditemui di toko atau swalayan. Ukuran serbet yang biasa dipakai di hotel/restoran internasional adalah 50 x 50 cm, lebih besar dari

ukuran standar sehingga lebih mudah untuk dikreasikan dalam berbagai macam bentuk. Ukuran standarnya adalah 40 x 40 cm.

Fungsi napkin adalah:

- Menghias meja makan
- Menutupi pangkuan waktu makan
- Ngelap mulut



Gambar 6. Napkin

6. Dust towel

Adalah kain khusus untuk mengelap debu dan remah-remah makan diatas meja atau kursi.



Gambar 7. Dust towel

7. Glass towel

Berguna untuk mengelap semua peralatan restoran yang akan dipergunakan untuk menata meja makan maupun untuk melengkapi persediaan peralatan di side board.



Gambar 8. Glass towel

8. Arm towel (service cloth, waiter cloth)

Dipakai oleh setiap waiter sebagai kelengkapan uniform. Fungsinya adalah untuk melindungi tangan agar tidak terkena panas dari piring dan menahan air yang menetes waktu menuangkan air ke dalam gelas.



Gambar 9. Glass towel

9. Tray cloth

Biasanya terbuat dari kain flannel. Fungsinya untuk menjaga agar baki tidak licin dan menyerap cairan/minuman yang tumpah di atas baki. Bentuk dan ukurannya bermacam-macam sesuai dengan bentuk baki.



Gambar 10. Tray cloth

10. Sarung kursi

Biasanya dipakai pada kursi-kursi hotel/restoran. Ukurannya disesuaikan dengan lebar sandaran kursi, selain sebagai hiasan, sarung ini juga berfungsi sebagai



pelindung sandaran kursi agar tidak cepat kotor

Gambar 11. Sarung kursi

11. Skirting

Skirting adalah semacam kain batik, satin panjang yang dipergunakan untuk menutup meja makan sekeliling/setengah keliling, supaya kaki meja tidak tampak dari depan. Sering digunakan pada waktu buffet dan seminar.



Gambar 12. Skirting

C. Wares

Segala bentuk benda/peralatan yang digunakan sebagai alat hidang dan alat makan/minum. Ware terbagi atas chinaware, silverware dan glassware.

1. Chinaware

Chinaware adalah pecah belah yang terbuat dari bahan keramik, porselin atau tembikar untuk keperluan operasional restoran. Untuk peralatan yang terbuat dari keramik pada umumnya mempunyai dinding yang tebal, permukaannya sedikit kasar namun mempunyai ketahanan yang tinggi. Sedangkan peralatan yang terbuat dari porselin atau tembikar biasanya dindingnya tipis, halus tetapi tidak mempunyai ketahanan yang tinggi terhadap panas. Peralatan ini apabila terkena panas yang tinggi mungkin akan pecah. Secara keseluruhan chinaware dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

- a. Platter: Adalah piring lodor dengan berbagai ukuran yaitu *small*, *medium* dan *large*. Mempunyai tiga bentuk, ada yang berbentuk lonjong (*oval platter*), bulat (*round platter*) dan persegi panjang (*rectangular platter*).



Gambar 13. *Oval platter & rectangular platter*

b. Plates

- Dinner plate, yaitu piring ceper besar yang dipergunakan untuk menyajikan



hidangan utama. Berdiameter 26 cm.

Gambar 13. Dinner plate

- Soup plate, adalah piring cekung yang biasa dipergunakan untuk makan dirumah sehari-hari Indonesia ataupun keperluan prasmanan dan untuk menyajikan sup. Diameter soup plate adalah 22 cm.



Gambar 14. Soup plate

- Dessert plate, yaitu piring tanggung yang dipergunakan untuk menyajikan hidangan penutup, hidangan pembuka dan kadang-kadang sebagai *underliner*/alas sewaktu menyajikan hidangan pembuka/penutup. Diameter dessert plate adalah 18 cm.



Gambar 15. Dessert plate

- B & B plate (*Butter and Bread*), yaitu dipergunakan untuk menyajikan roti dan mentega, disebut juga side plate atau quarter plate karena di dalam menata meja selalu diletakkan disamping kiri garpu (dinner fork). Diameternya sekitar 15 cm.



Gambar 16. B&B plate

- Fish plate, yaitu piring untuk menyajikan hidangan ikan.



Gambar 17. Fish plate

- Show plate, yaitu piring ceper ukuran sedikit lebih besar dari pada dinner plate.



Gambar 18. Show plate

c. Soup cup & saucer

- Soup cup & Saucer. Soup cup adalah mangkuk berbentuk cangkir dengan ukuran lebih besar dan mempunyai pegangan di kanan kirinya untuk menyajikan sup cair. Diameternya sekitar 10 cm. Soup saucer, adalah tatakan soup cup dengan diameter 14 cm.



Gambar 19. Cups & Saucer

- Tea cup & Saucer. Tea cup adalah cangkir teh yang gunanya untuk menyajikan teh, diameternya sekitar 7 cm. Tea saucer, adalah tatakan tea cup dengan diameter 14 cm.



Gambar 20. Tea cup & Saucer

- Coffee cup & Saucer. Coffee cup adalah cangkir kopi yang gunanya untuk menyajikan kopi, diameternya sekitar 6 cm. Saucer, adalah tatakan coffee cup dengan diameter 14 cm.



Gambar 21. Coffee cup & Saucer

- Demitasse cup & saucer, adalah cangkir kecil dengan diameter 5 cm yang dipergunakan untuk menyajikan kopi kental (*demitasse coffee*) sehabis makan malam. Demitasse saucer, adalah tatakan demitasse cup dengan diameter 11 cm.



Gambar 22. Demitasse cup & saucer

- Egg dish, disebut juga dengan *egg stand*. Dipergunakan untuk menyajikan telur rebus.



Gambar 23. Egg dish

d. Pots

- Tea pot, adalah poci untuk menyajikan teh panas, bentuknya agak membulat.
- Coffee pot, adalah poci untuk menyajikan kopi panas, bentuknya lurus tinggi keatas.



Gambar 23. Tea pot & Coffee pot

e. Jugs

- Milk jug, adalah poci kecil untuk menyajikan susu/krim.
- Water jug, adalah poci kecil dengan tutup untuk menyajikan air putih, biasanya digunakan pada pelayanan room service.



Gambar 24. Milk jug

f. Bowl

- Soup bowl, adalah mangkuk sup untuk menyajikan sup kental.
- Cereal bowl, adalah piring cekung seperti mangkuk untuk menyajikan bubur maupun sereal.
- Finger bowl, adalah mangkuk tempat untuk mencuci tangan yang diletakkan di atas meja makan.
- Sugar bowl, adalah tempat untuk menempatkan gula yang berada di atas meja makan.
- Supreme bowl, adalah tempat untuk menyajikan shrimp cocktail, ice cream di dalam kamar.
- Butter bowl, adalah tempat mentega yang diletakkan di atas meja makan.



Gambar 25. Soup bowl

g. Ashtray (asbak)



Gambar 26. Ashtray

2. Silverware

Silverware/tableware, yaitu peralatan makan yang terbuat dari logam yang dilapisi perak atau *stainless steel*. *Silverware* terbagi atas tiga, yaitu:

a. *Hollowware*

Beberapa peralatan hollowware yaitu:

- Platter; round platter, oval platter. Banyak digunakan dalam pelayanan ala Rusia, Perancis maupun untuk acara buffet.
- Sauce boat/gravy boat, adalah tempat untuk menyajikan saus dengan bentuk yang mirip perahu.
- Butter plate
- Pots; tea pot, coffee pot
- Creamer
- Vegetable bowl, adalah mangkuk sayuran beserta hidangan utama pada pelayanan gaya Rusia dan Perancis.
- Sugar bowl
- Finger bowl
- Hot food cover
- Water pitcher
- Ashtray

b. Flatware

Flatware adalah alat makan ataupun alat hidang yang terdiri atas bermacam-macam sendok (spoon), dan garpu (fork). Dapat terbuat dari bahan perak, stainless steel, chrom, kuningan dan melamin. Bahan yang terbaik adalah stainless steel karena tahan karat, kuat dan mudah dibersihkan.

Spoon:

- Soup spoon : sendok sup
- Dinner spoon : sendok makan besar, biasanya dipergunakan untuk mengambil makanan sebagai pengganti serving spoon
- Dessert spoon : sendok untuk menyantap hidangan penutup
- Coffee or tea spoon : sendok kopi atau sendok the
- Demintasse spoon : sendok untuk kopi atau selai
- Ice cream spoon : sendok es krim
- Long spoon : sendok es the/kopi
- Serving spoon : sendok makan besar untuk penyajian makanan, memindahkan makanan ke piring tamu, biasanya berpasangan dengan serving fork

Fork:

- Dinner fork : garpu untuk menyantap hidangan utama
- Dessert fork : garpu untuk makan hidangan pembuka atau penutup
- Oyster fork : garpu untuk makan hidangan seafood
- Fish fork : garpu untuk makan hidangan ikan. Bagian tajam dari pisau ini tumpul dan tebal dengan ujung yang runcing
- Cake fork : garpu untuk menyantap hidangan cake
- Snail fork : garpu untuk makan hidangan kerang
- Fruit fork : garpu untuk makan buah
- Serving fork : garpu besar untuk penyajian makanan
- Steak fork : garpu untuk menyantap hidangan stea

c. Cutlery

Cutlery terdiri dari berbagai macam pisau (knife) dan alat pemotong lainnya. Dapat terbuat dari bahan perak, stainless steel, chrom, kuningan dan melamin. Bahan yang terbaik adalah stainless steel karena tahan karat, kuat dan mudah dibersihkan.

Knife:

- Dinner knife : pisau untuk menyantap hidangan utama
- Dessert knife : pisau untuk menyantap hidangan pembuka atau penutup
- Steak knife : pisau untuk menyantap hidangan steak
- Fish knife : pisau untuk menyantap hidangan ikan
- Butter knife : pisau untuk mengoles mentega atau biasa disebut butter spreader
- Cheese knife : pisau untuk memotong dan makan keju
- Cake knife : pisau panjang untuk memotong kue
- Fruit knife : pisau untuk makan buah

3. Glassware

Pemakaian gelas untuk restoran dan bar di hotel tergantung pada kelas daripada hotel tersebut, harga dari makanan/minuman yang dijual serta jenis function yang diselenggarakan. Desain gelas tergantung dari pabrik yang mengeluarkan disamping kecenderungan model saat ini. Yang umum dipergunakan adalah gelas tanpa warna, jadi putih bersih dan tidak mempengaruhi warna minuman yang ada didalamnya. Gelas yang dipergunakan dapat dibedakan menjadi dua tipe, yaitu:

a. Gelas yang bertangkai (*stemmuglass*).

- Water goblet : gelas untuk menyajikan air es
- Red wine glass : gelas untuk menyajikan anggur merah
- White wine glass : gelas untuk menyajikan anggur putih
- Saucer Champagne glass : gelas untuk menyajikan sampanye atau es krim
- Tulip champagne glass : gelas untuk menyajikan sampanye
- Cocktail glass : gelas untuk menyajikan koktil
- Milk shakes glass : gelas untuk menyajikan milk shake
- Sour glass
- Cardinal glass

b. Gelas yang tidak bertangkai (*unstemmuglass*).

- Beer mug : gelas untuk menyajikan bir
- Juice glass : gelas untuk menyajikan jus
- High ball glass : gelas untuk menyajikan soft drink

- Punch glass : gelas untuk menyajikan punch
- Ice tea glass : gelas untuk menyajikan es teh
- Shot glass : gelas kecil untuk mengukur
- Collin glass : gelas untuk menyajikan mixed drink
- Zombie glass

D. Other Equipments

Disamping chinaware, silverware, glassware, masih terdapat beberapa peralatan restoran lainnya:

- 1). Round Tray : baki yang berbentuk bulat, ada beberapa ukuran umumnya untuk menyajikan minuman, hidangan pembuka, sup, salad dan hidangan penutup, snack, untuk membawa gelas, cutleries, dan lain-lain.
- 2). Silver tray : baki yang terbuat dari logam biasanya digunakan untuk meletakkan *table accessories*
- 3). Bill tray : baki kecil khusus untuk meletakkan dan membawa nota pembayaran pada pelayanan.
- 4). Service tray : baki yang berbentuk persegi panjang besar umumnya untuk menyajikan hidangan utama.
- 5). Salt and pepper shaker : tempat bumbu merica dan garam
- 6). Mustard pot : tempat meletakkan mustard
- 7). Oil and vinegar cruet : tempat meletakkan minyak dan cuka
- 8). Soup tureen : mangkuk besar dengan tutup tempat untuk memanaskan atau menghangatkan hidangan sup dan dipakai pada saat jamuan prasmanan.
- 9). Soup ladle : sendok besar bertangkai bengkok untuk mengambil sup pada soup tureen.
- 10). Sauce boat : tempat untuk menyajikan saus dengan bentuk yang mirip perahu.
- 11). Sauce ladle : sendok untuk mengambil saus
- 12). Punch bowl : mangkuk besar tempat menyajikan es campur
- 13). Punch ladle : sendok besar bertangkai panjang, bengkok, untuk mengambil es campur (fruit punch).
- 14). Butter container : tempat untuk menyajikan mentega
- 15). Flower vase : vas/jambangan bunga
- 16). Ice bucket : sejenis ember kecil yang terbuat dari logam yang gunanya untuk tempat es batu
- 17). Wine basket : keranjang tempat botol anggur
- 18). Bread basket : keranjang tempat roti
- 19). Lobster pick : semacam garpu kecil panjang untuk mengambil daging udang untuk diletakkan di atas piring makan, tetapi bukan garpu makan
- 20). Lobster cracker : penjepit untuk mengupas kulit udang
- 21). Nut cracker : penjepit untuk mengupas kacang

- 22). Sugar tong : penjepit untuk mengambil gula berbentuk kubus (sugar cube)
- 23). Snail tong : berpasangan dengan snail forks untuk penjepit kulit kerang
- 24). Meat skewer : penusuk daging khusus hidangan yang dibakar
- 25). Table number : nomor meja
- 26). Chaving dish : alat pemanas makanan dengan bahan bakar lilin atau spiritus, dapat berbentuk bulat, persegi empat dalam berbagai ukuran
- 27). Gueridon : kereta dorong yang dipakai untuk mempersiapkan makanan di restoran
- 28). Banana split dish : piring ceper berbentuk oval yang digunakan untuk menyajikan banana split
- 29). Table lamp : lampu penerang pada meja buffet
- 30). Candle labra : tempat lilin yang dipasang pada meja buffet
- 31). Candle set : tempat lilin dengan cerobong dari kaca yang dipasang di atas meja makan terutama pada acara *candle light dinner*
- 32). Marmalade dish : tempat untuk menyajikan selai
- 33). Carving fork : garpu untuk memotong daging
- 34). Carving board : papan alas untuk memotong daging
- 35). Carving knife : pisau untuk memotong daging

Adapun peralatan yang digolongkan ke dalam *table accessories* adalah:

- a. Table number
- b. Flower vase
- c. Menu card
- d. Salt and pepper shaker
- e. Ashtray
- f. Toothpick box
- g. Candle labra
- h. Chop Stick stand
- i. Table lamp

E. Membersihkan Peralatan Tata Hidang.

Ditempat pencucian dikenal dengan dua cara pembersihan, yaitu

- 1. Secara manual
- 2. Dengan mesin.

Pembersihan secara manual digunakan tiga bak cuci terpisah, yaitu:

- 1. Bak pertama berisi air panas dan sabun

2. Bak kedua berisi air panas untuk membilas
7. Bak ketiga berisi air panas dengan suhu 170°F untuk mengidesinfeksi.

Pada restoran peralatan yang terbuat dari bahan *silver* masih harus dibersihkan sekali lagi (*polishing*), caranya dengan menggunakan air panas dan serbet khusus yang bersih (*napkin polish*). Air panas harus sering diganti bila menggunakan peralatan dalam jumlah banyak. Tujuan *polishing* ini adalah untuk membuat alat makan menjadi mengkilap dan bebas dari sisa-sisa lemak yang masih menempel pada waktu dicuci.

Glassware sebelum diset-up pada meja, terlebih dahulu benar-benar diperhatikan kebersihannya dan mengkilap serta tidak ada bekas jari tangan. Pencucian *glassware* ini dilakukan tersendiri atau terpisah dengan *chinaware*, agar lemak yang ada pada *chinaware* tidak menempel pada gelas. Bila masih ada yang kotor atau belum mengkilap, maka gelas harus dibersihkan. Cara membersihkan *glassware* adalah membalikan mulut gelas ke arah air panas sehingga uap air panas lengket didalam gelas. Bersihkan dan gosok bagian dalam gelas tersebut dengan napkin khusus dan jari-jari tangan tidak menempel langsung pada gelas. Setelah peralatan dipolish diletakan diatas baki besar dengan mengelompokkan sesuai dengan jenisnya.

4.3. Latihan

Lengkapilah tabel klasifikasi peralatan yang digunakan dalam pelayanan makanan berikut ini:

Klasifikasi	Fungsi	Nama Alat
Peralatan silverwares	Appetizer	1
		2
		3
		4
		5
		6
		7
	Soup	1
	Main course	1
		2
		3
	Dessert	1

		2
		3
Peralatan chinawares	Appetizer	1
		2
		3
	Soup	1
	Main course	1
		2
	Dessert	1
	Pelengkap	1
		2
		3
		4
Peralatan glassware	Apperitif/ befoner drink	1
		2
	Soup	1
		2
	Main course	1
		2
	Digestif/after dinner drink	1
		2
		3
		4

4.4. Rangkuman

Beberapa faktor-faktor yang harus dipertimbangkan dalam memilih peralatan, antara lain: standar/patokan dari restoran, jenis layanan yang ditawarkan, décor dan tema dari restoran, jenis dari para pelanggan, ketahanan peralatan, perawatan dan pemeliharaan mudah, ketersediaan ketika permintaan untuk penggantian, penyimpanan sederhana, fleksibilitas dalam penggunaan, faktor harga, dan terstandardisasi.

Keperluan penataan dan pelayanan makanan meliputi ruangan, perabot, linen, chinaware, silverware, glassware, other equipments. Ruangan ada dua yaitu in door dan out door. Perabot terdiri dari meja, kursi dan meja samping. Chinaware diklasifikasikan menjadi platter, plates, cups, saucers, bowl, jug, pots, ashtray. Silverware atau tableware terbagi atas tiga yaitu hollowware, flatware dan cutlery. Glassware digolongkan menjadi dua, yaitu gelas bertangkai (stemmuglass) dan gelas tidak bertangkai (unstemmuglass).

Tahap-tahap Operasional Restoran



BAB V.

TAHAP-TAHAP OPERASIONAL RESTORAN

5.1. Kegiatan Belajar 5

Tujuan Instruksional.

1. Mampu mendeskripsikan tahap-tahap operasional di restoran.
2. Mampu mendeskripsikan tahap-tahap pelayanan di restoran.

5.2. Uraian Materi.

A. Tahap persiapan

Mise en scene: segala sesuatu yang berhubungan dengan persiapan ruang kerja dan lingkungan sehingga menjadi menyenangkan, nyaman, aman dan bersih. Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah:

1. Lantai telah dibersihkan
2. Semua meja dan kursih siap dipergunakan untuk melayani tamu
3. Lampu meja dan dinding harus menyala
4. Menu (daftar makanan) harus rapih, bersih dan menarik
5. Pintu utama dibuka untuk beberapa saat agar udara dari luar masuk
6. Tutup pintu, nyalakan air conditioning untuk mendapatkan suhu udara yang nyaman
7. Taplak meja yang kotor kusut atau cacat harus diganti dengan baik dan bersih
8. Bunga dan vase yang telah layu diganti dengan yang segar.

B. Pembersihan area restoran

1. Mise en place adalah meletakkan alat makan yang sudah bersih siap dipakai, ditata, diatur dan di susun dengan rapih; dikelompokkan menurut jenisnya dan diletakkan di tempat tertentu terutama dalam side stand atau meja samping dan menata/ men set up meja sesuai dengan standart set up yang ditentukan.
2. Side board/side stand adalah sebuah perabot (furniture) yang terdiri dari lacilaci atau lemari yang cukup luas untuk menyimpan alat-alat seperti linen (under cloth, napkin, table cloth), cutlery (macam pisau, sendok, garpu), crockery (macam cangkir dan piring) untuk melayani sejumlah tamu dalam station. Sebelum restoran dibuka, side stand harus dilengkapi dengan:
 - Air es dalam water pitcher yang dialasi dengan piring yang diberi serbet makan
 - Saus yang digunakan seperti; tabascho, tomato ketchup, chili, maggi sauce, mustard sauce, soya dan lain-lain

- Tusuk gigi/tooth picks diisi penuh
- Tempat gula (sugar bowl) diisi penuh dan dilengkapi dengan sendoknya
- Asbak (ashtray) yang sudah bersih dan dilap kering
- Sendok dan garpu yang akan dipergunakan, sebaiknya jumlahnya 2,5 lipat dari jumlah yang pergunakan untuk menutup meja makan satu station
- Tray, dessert plate, bread plate, dinner plate, dan gelas tersusun rapih.
- Napkin yang bersih dan rapih
- Salt & pepper shaker telah diisi dan dalam keadaan siap pakai.

C. Pelayanan.

Pelayanan adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan industri untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan (Sugiarto, 2002).

Prosedur pelayanan di restoran:

1. Greeting the guest: Tamu memasuki restoran dan disambut dengan ramah oleh hostess restaurant atau restaurant receptionist.
2. Escorting and Sitting the guest: Tamu diantar pada meja yang telah dipesan atau disukai, atau sama sekali belum memesan tempat kemudian membantu menarik kursi ketika akan duduk dan membukakan guest napkin
3. Presenting the menu/taking order: waiter memberikan daftar menu dari sisi kiri tamu, sambil membantu tamu jika mengalami kesulitan terhadap menu yang ditawarkan dan mencatat pesanan tamu (take order) selanjutnya diberikan pada bagian terkait.
4. Serving bread and butter: Sajikan roti dan mentega sebagai makanan pendamping.
5. Adjustment: Waiter melakukan clear up atau mengganti peralatan makan dan disesuaikan dengan menu yang dipesan oleh tamu.
6. Serving the food: Menyajikan hidangan menu sesuai dengan aturan yang telah ditentukan.
7. Clear up: Clear up adalah proses mengambil peralatan yang kotor setelah tamu selesai makan. Pada saat hidangan dessert akan dikeluarkan waiter mengambil peralatan yang tidak digunakan lagi seperti ashtray, B&B plate, wine glass.
8. Crumbing down: Crumbing down adalah proses membersihkan meja makan dari kotoran setelah proses clear up dilakukan.

9. Presenting coffee or tea: Setelah hidangan dessert selesai disantap waiter menawarkan tea or coffee dan bagian sommelier menawarkan minuman setelah selesai makan (after meal drink).
10. Presenting the bill: Sebelum memberikan bill waiter menanyakan komentar tamu mengenai pelayanan, cita rasa hidangan dan minuman sebagai tolak ukur pengembangan dan perbaikan dimasa depan yang disesuaikan dengan keinginan pelanggan. Kemudian captain waiter memberikan tagihan (bill) menggunakan check tray atau bill order.
11. Bid Forewell: Selesai pembayaran captain siap membantu menarik kursi pada saat tamu akan berdiri sambil mengucapkan terima kasih.
12. Table setting: Begitu tamu meninggalkan meja makan maka waiter segera melakukan table setting kembali agar meja dapat dipakai kembali jika ada tamu.

Adapun jenis dan pelayanan makanan dan minuman dibedakan menjadi empat macam yaitu:

1. Table service

Suatu sistem pelayanan dimana tamu duduk di kursi menghadap meja makan. Kemudian makanan dan minuman diantarkan dan disajikan. Table service ini umumnya dibedakan menjadi 4 kategori yaitu:

a. *American service* (sistem pelayanan ala Amerika).

Mempunyai ciri-ciri antara lain sebagai berikut:

- Sifat pelayanannya sederhana, tidak resmi, dan cepat.
- Makanan sudah siap ditata dan diatur di atas piring.
- Disajikan kepada tamu dari sebelah kiri.
- Piring kotor diangkat dari sebelah kanan.

b. *English service* (sistem pelayanan ala Inggris).

Pelayanan ini digunakan oleh keluarga bangsawan di Inggris. Makanan tersedia di meja dan diatur oleh nyonya rumah dalam piring dan dihidangkan kepada tamunya dan nyonya rumah tersebut biasa disebut *hostess*. Jadi, *service* ini banyak digunakan di rumah tangga. Contoh yang paling umum adalah jika ada yang berulang tahun, maka yang berulang tahun akan memotong kue dan langsung memberikannya kepada tamu.

c. *French service*

French service adalah suatu tipe pelayanan yang sifatnya formal/resmi. Awalnya pelayanan ini digunakan untuk tamu bangsawan. Sekarang ini disukai untuk orang yang ingin mendapatkan pelayanan yang mewah. Makanan satu persatu datang dari dapur dan setibanya di ruang *restaurant* dimatangkan dekat tamu dengan menggunakan "range oven atau *rechaud oven*". Setelah matang ditata atau disusun di atas *oval platter* dengan menggunakan *guerdion* dan dihias dengan hiasan yang baik kemudian satu persatu hidangan tersebut ditawarkan oleh *waiter* secara berurutan kepada tamu. Pelayanan jenis ini mempunyai ciri menyajikan makanan utama secara utuh. Bila tamu telah memilih bagian dari hidangan makanan yang disukai, kemudian dipotong oleh *waiter* yang telah ahli serta disajikan langsung ke atas piring tamu, yang terbuat dari peralatan *service* serta dekorasi yang baik dan mahal.

d. *Russian service*

Pelayanan jenis ini sering disebut juga dengan *modified french service* karena dalam beberapa hal mempunyai kesamaan dengan *french service*. Pelayanan ala *rusia* sifatnya sangat formal, mewah dan para tamu merasa mendapatkan perhatian yang luar biasa dari petugas. Perbedaan yang menonjol antara *rusian* dengan *french* adalah:

- *Russian service* memerlukan seorang *waiter*, sedangkan *French service* memerlukan dua orang *waiter*.
- Makanan yang disajikan pada *russian service* disiapkan sepenuhnya di dapur, sedangkan *french service* sebagian disiapkan di dapur dan di restoran.

2. *Counter service*

Makanan yang disajikan pada *russian service* disiapkan sepenuhnya di dapur, sedangkan *french service* sebagian disiapkan di dapur dan di restoran.

3. *Self service*

Self service atau *buffet service* adalah suatu sistem pelayanan restoran di mana semua makanan secara lengkap (hidangan pembuka, sup, hidangan utama, hidangan penutup) telah tertata dan diatur rapi di atas meja hidang atau meja prasmanan. Para tamu secara bebas mengambil sendiri hidangannya sesuai dengan selera.

4. *Carry out service*

Carry out service lebih dikenal dengan istilah *take out service* yaitu sistem pelayanan dimana tamu datang untuk membeli makanan yang telah siap ataupun

disiapkan terlebih dahulu, dibungkus dalam kotak untuk dibawa pergi. Jadi, makanan tidak dinikmati di tempat.

D. Tahap akhir.

1. Inventory.

Inventory adalah menghitung semua jumlah peralatan yang ada di FB Service menurut jumlah setiap jenisnya, lalu dituliskan di inventory form.

Tabel 1. Inventory list.

Inventory List FB Service			
Date :			
Item	Opening	Closing	Remarks
Glassware			
Water Goblet			
Wine glass			
Chinaware			
Dinner Plate			
Dessert Plate			
B&B Plate			
Coffee/tea cup			
Soup cup			
Cutleries			
Dinner Spoon			
Dessert Spoon			
Tea Spoon			
Soup spoon			
Dinner fork			
Dinner knife			
Dessert fork			

Inventory by :

Approved by :

(.....)

(.....)

2. Linen

Menghitung jumlah linen yang kotor. Setelah menghitung linen yang kotor, tukarkan dengan linen yang bersih. Linen yang kotor di bawa ke laundry untuk di cuci. Pastikan jumlah yang ditukarkan benar adanya. Isi form Linen Requisition Form kemudian mintalah tanda tangan dari petugas linen sebagai persetujuan. Linen yang kotor di bawa ke laundry untuk di cuci

3. Log Book

Selalu mengisi log book tentang pergantian shift, agar pekerjaan yang belum diselesaikan dapat di handling over untuk segera di tangani. Biasanya menulis log book jika ada complaint dari tamu, ada reservation, guest request, handling over pekerjaan, dll

5.3. Latihan.

Uraikan tahap-tahap pelayanan di restoran:

No	Klasifikasi	Uraian Kegiatan
1	Persiapan	1 2 3 4 5 6 7 8
2	Pembersihan area restoran	1 2
3	Pelayanan	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12
4	Tahap akhir	1 2 3

5.4. Rangkuman

Pelayanan di restoran mulai berlaku sejak restoran di buka sampai di tutup. Beberapa hal yang perlu diperhatikan pada saat restoran dibuka yaitu peralatan semua dalam sudah dalam keadaan bersih begitu juga dengan lantai dan ruangan telah dibuka sehingga udara segar dapat masuk. Selain itu perlu juga diperhatikan adalah pelayanan, dimana pelayanan memberikan pengaruh besar terhadap kepuasan tamu. Pelayanan di restoran harus dilakukan berdasarkan tahap-tahap yang telah ditentukan yaitu mulaia dari greeting the guest, escorting and sitting the guest, presenting the menu/taking order, serving bread and butter, adjustment, rerving the food, clear up, crumbing down, presenting coffee or tea, presenting the bill, bid Forewell, dan terakhir melakukan table setting kembali begitu tamu meninggalkan meja makan agar meja dapat dipakai kembali jika ada tamu.

PROSEDUR PELAYANAN



BAB VI.

PROSEDUR PELAYANAN

6.1. Kegiatan Belajar

Tujuan Instruksional.

1. Mampu mendeskripsikan prosedur pelayanan.
2. Mampu mempraktekkan pelayanan di restoran sesuai prosedur yang berlaku.

6.2 Uraian Materi.

A. Penanganan pemesanan tempat

Pelayanan pemesanan tempat umumnya dilakukan oleh tamu dengan menelpon ke restoran. Hal ini dilakukan untuk mengantisipasi penuhnya tempat pada saat jam sibuk atau ramainya restoran. Adapun prosedur penanganan pemesanan tempat yaitu:

1. Menyapa tamu; menjawab telepon dengan segera sambil mengatakan “*Good afternoon, Oriental café, Dini speaking, how may I help you?*”, Berbicaralah dengan suara yang jelas, ramah, dan sopan.
2. Mencatat rincian pesanan; dengarkan baik-baik permintaan tamu dan catat rinciannya. Kemudian pindahkan data pada buku pesanan, data tersebut antara lain: jumlah orang yang akan datang, nama pemesan, tanggal dan jam kedatangan, nomor kamar atau nomor yang bisa dihubungi, permintaan khusus seperti: area bebas asap rokok, area/tempat pribadi (*private room*), dsb.
3. Mengulang rincian data pemesanan.

B. Menerima tamu di ruang makan

1. Jika tamu memasuki ruangan, hendaknya diterima dengan cara yang sopan. Tanyakan apakah mereka telah membuat pesanan. Jika sudah, periksalah buku pesanan dan antarkanlah tamu tersebut pada meja yang telah disiapkan, tetapi jika tamu tersebut tidak membuat pesanan maka periksalah apakah masih terdapat meja yang kosong untuk mereka. Jika ada maka antarkanlah mereka untuk mendapatkannya. Dan bila tidak ada tempat duduk atau meja yang kosong, maka perkenankanlah mereka untuk menunggu beberapa saat di bar umpamanya dan catatlah nama ataupun nomor kamar mereka, dan segera ada meja yang disiapkan, panggillah mereka.
2. Setiap tamu yang datang ke ruang makan hendaknya diterima dan disapa dengan mengucapkan selamat pagi, selamat sore, ataupun selamat malam sesuai dengan waktu pada saat itu. Jangan sampai tamu dibiarkan masuk ke ruang makan kita tanpa

disapa, dan berkeliling-keliling mencari tempat duduk sendiri. Hal semacam ini akan membawa kegagalan dan memberikan kesan yang kurang baik terhadap perusahaan.

C. Taking Order

Pesanan dari konsumen atau pelanggan akan terjadi apabila adanya usaha-usaha yang dilakukan oleh berbagai pihak yang saling berkaitan. Pemasaran produk yang dilakukan oleh salesman atau wiraniaga membantu mengawali dalam hal pemasaran produk. Adanya media massa yang sangat mendukung bagi kegiatan promosi produk, melalui periklanan, brosur, pamflet, dan bentuk promosi lainnya sangat mendukung bagi proses penjualan.

Untuk memudahkan dalam melayani kebutuhan konsumen atau pelanggan perlu dibuat catatan yang dapat digunakan sebagai alat kontrol. Selain kebutuhan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh konsumen telah disiapkan pula oleh penjual sesuai dengan nota atau catatan penjualan. Hal lain yang harus diperhatikan oleh penjual adalah identitas pelanggan untuk mempermudah pengiriman barang.

Setiap pesanan yang datang merupakan awal dari terjadinya transaksi penjualan, oleh sebab itu setiap pesanan harus mendapat perhatian yang maksimal sehingga tidak terjadi kekeliruan. Identitas lain yang ada kaitannya dengan pengiriman barang adalah tempat tujuan barang. Alamat harus jelas sehingga barang akan sampai pada tujuan secara tepat. Pengambilan pesanan yang dilaksanakan oleh waiter menggunakan sistem yang disebut “Triplacate” di mana pesanan baik untuk makanan ataupun minuman ditulis pada buku pesanan (*restaurant order*) yang dibuat rangkap tiga. Dalam pelaksanaannya dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Lembaran yang asli (*the top copy*) akan dikirim dan diserahkan kepada petugas dapur untuk mendapatkan makanan.
2. Lembaran kedua (*the duplicate*) dikirim ke kasir untuk dipergunakan sebagai data dalam tamu (*guest's bill*).
3. Lembaran terakhir akan dibawa oleh pramusaji, sebagai petunjuk untuk menata peralatan di atas meja tamu dan keperluan service.

Bentuk restoran order dan keterangan-keterangan yang terdapat di dalamnya adalah:

1. Nama restoran/bar
2. Nomor meja/kamar
3. Jumlah tamu

4. Tanggal
5. Kode pramusaji
6. Nomor rekening

Tabel. Contoh buku pesanan

BUKU PESANAN				
HOTEL ARION				No.
Seksi				
Tanggal	Nomor Meja/Kamar	Jumlah Tamu	Pramusaji	Nomor Rekening
31-10-2009	315	5 Orang	1	3312345

Catatan:

No. 1 Untuk Dapur

No. 2 Untuk Kasir

No. 3 Untuk Waiter/File

Berikut langkah-langkah dalam mengambil pesanan tamu:

1. Berikanlah kesempatan kepada tamu untuk mempelajari menu, supaya tamu dapat menentukan pilihannya dengan tepat.
2. Jika tamu sukar ataupun agak lama menentukan pilihannya berikanlah saran (suggestion). Tindakan ini amat menguntungkan baik bagi pramusaji dalam meningkatkan rekening yang akan dibayar oleh tamu.
 - a. Selalu menyarankan minuman penarik selera.
 - b. Sebelum tamu menikmati hidangan.
 - c. Sarankan jenis makanan lalapan (salad) sebagai penyerta makanan pokok.
 - d. Dalam memberikan saran pertanyaan yang mengkhusus selalu diajukan di antaranya:
 - 1) Apakah minuman yang diperolehnya harus disertai es atukah tidak atau apakah minuman tersebut diberikan hiasan (garnish) tertentu.
 - 2) Jika tamu memesan salad, jenis bumbu (dressing) apa yang disukai.
 - 3) Demikian pula jenis sayur-sayuran apa yang disenangi.

4) Jikalau memesan makanan yang terbuat dari daging (steak), harus ditanyakan tingkat kematangannya, apakah tamu ingin: matang, setengah matang atau pun mentah.

5) Saran hendaknya mengkhusus, jangan bersifat umum.

Contoh: Apakah nyonya atau tuan ingin makanan penutup?

Pertanyaan ini amat umum.

Contoh: Apakah nyonya atau tuan ingin menikmati “*Apple pine a’la mode*” sebagai makanan penutup (lebih khusus).

3. Dalam mengambil pesanan pramusaji harus berdiri tegak dan tidak terlalu dekat pada tamu.
4. Tidak boleh memotong, menyela pembicaraan tamu, tetapi dengarkanlah dengan teliti dan baik.
5. Berusaha mencari/mengenalinya tuan rumah (host) dalam pengambilan pesanan.
6. Untuk memastikan pesanan yang dibuat tamu, kita harus mengulanginya.
7. Jika pesanan tersebut untuk serombongan tamu, buatlah bagan (draft) untuk tidak terjadi kekeliruan pada saat penyajiannya.
8. Selalu menulis pesanan di dalam buku pesanan sesuai dengan urutan hidangan (Courses) yang benar.

D. Menyajikan makanan dan minuman

Membawa piring berisi makanan dengan tangan berarti kemampuan membawa satu sampai empat piring berisi makanan dari dapur. Dengan kata lain mengambil makanan (*picking-up area*) dari meja dengan selamat dan memenuhi syarat-syarat. Piring tersebut harus seimbang dan dipegang kuat-kuat. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam membawa piring tersebut, adalah:

1. Posisi dari semua jari dan ibu jari.
2. Cara memegang piring.
3. Ada dasarnya saat membawa piring tersebut harus seimbang, dipegang kuat-kuat dalam posisi baik, tidak boleh antara yang satu dengan yang lain ataupun jari tangan tidak boleh menyentuh makanan di piring serta tidak meninggalkan bekas/tanda pada piring.
4. Membawa piring berisi makanan dengan tangan harus dilengkapi dengan *service cloth*, apalagi jenis makanan yang panas.

Sebelum piring yang berisi makanan dibawa dari dapur ke tamu harus diperhatikan: 1). Apakah piring tersebut tidak cacat; 2). Jenis dan ukurannya sudah cocok.

Membawa satu piring berisi makanan

- a. Ambil piring (1) dengan tangan kanan.
- b. Ibu jari diletakkan pada tepi piring dan jari yang lain di bawah piring atau piring (1) ke tangan kiri.
- c. Telunjuk di bawah piring, ibu jari pada tepi piring searah dengan kelingking.
- d. Peganglah piring kuat-kuat dengan pangkal dari ibu jari dan telunjuk dibawahnya secara seimbang. Biarkan tangan kanan bebas.

Membawa dua piring berisi makanan

- a. Ambil piring (1) dengan tangan kanan dan pindahkan ke tangan kiri (seperti cara di atas).
- b. Kaitkan kelingking dan mengarah ke atas.
- c. Jabarkan jari tengah dan jari manis sehingga membentuk suatu dataran untuk menerima piring (2).
- d. Ambil piring (2) dengan tangan kanan, ibu jari pada tepi piring, dan jari yang lain di bawahnya.
- e. Pindahkan piring (2) ke tangan kiri dengan cara menyisipkannya di antara jari tengah dan jari manis dari tangan kiri, secara seimbang.
- f. Peganglah piring kuat-kuat dan bawa dengan seimbang setinggi pinggang, dan biarkan tangan kanan kosong.

Membawa tiga piring berisi makanan

Kerjakanlah seperti membawa dua piring berisi makanan dan lanjutkan dengan:

- a. Ambil piring (3) dengan tangan kanan, ibu jari berada pada tepi piring dan jari yang lain di bawahnya.
- b. Pindahkan piring (3) ke tangan sebelah kiri dengan posisi kaki tiga yang dibentuk di tangan kiri dari bola dari ibu jari, pergelangan tangan, dan ujung dari pada kelingking.
- c. Peganglah piring kuat-kuat secara seimbang.
Seperti membawa tiga piring berisi makanan dan lanjutkan dengan mengambil piring (4) dengan tangan kanan, ibu jari pada tepi piring, dan jari yang lain di bawahnya.

Membawa empat piring berisi makanan

Membawa platter berisi makanan dan piring dengan tangan berarti mengambil platter yang berisi makanan yang sudah tertutup, dengan piring yang telah diatur di atasnya dan dibawa di atas telapak tangan sebelah kiri dengan jari tangan yang terbuka, dan biarkan tangan kanan kosong untuk keseimbangan. Alat-alat yang diperlukan adalah:

1. *Platter* dan tutupnya dengan berjenis-jenis ukurannya
2. *Gueridon*
3. *Side station*
4. *Service cloth*
5. *Plates* (piring)

Cara membawa platter berisi makanan dan piring dengan tangan adalah sebagai berikut:

1. Memilih tutup
Ambillah tutup yang mempunyai ukuran yang sama dengan platter, sehingga bisa tertutup dengan baik, dan yakinkan bahwa tutup itu benar-benar bersih dan kering.
2. Setelah platter dihias dan diperiksa oleh Aboyeur, tutuplah platter tersebut dengan baik.
3. Lipatlah service cloth secara memanjang.
4. Letakkanlah service cloth yang telah terlipat itu menyilang di atas tutup dari platter tersebut.
5. Taruhlah piring bersih di atas service cloth.
6. Angkatlah platter dan piring tersebut ke atas telapak tangan sebelah kiri, tepat pada pertemuan kedua ujung service cloth dan biarkan tangan kosong untuk keseimbangan. Kalau platter dan piring tersebut berat, bantulah memegangnya dengan tangan kanan untuk keseimbangan.
7. Taruhlah platter yang berisi makanan dan piring secara saksama di atas gueridon di hadapan tamu, atau di side station.
8. Jika platter terlalu besar dan sukar untuk dilingkari service cloth, lipatlah service cloth tersebut menjadi lipatan persegi empat dan taruh di atas platter.
9. Letakkanlah piring-piring di atas service cloth itu.
10. Taruhlah lipatan persegi empat service cloth yang lain di atas telapak tangan untuk menghindari panas.

E. Clear up

Clear up adalah proses mengambil peralatan yang kotor setelah tamu selesai makan. Pada saat hidangan dessert akan dikeluarkan waiter mengambil peralatan yang tidak digunakan lagi seperti ashtray, B & B plate, wine glass.

Cara clear up adalah:

1. Dekatilah tamu dari kanannya, dengan kaki kanan agak maju ke depan.
2. Ambillah piring di atas meja tamu dengan cara memegang tepi piring sambil menjepit pisau/sendok dan garpu dengan ibu jari dan jari lain di bawah piring.
3. Angkatlah piring sambil melangkah mundur ke belakang.
4. Dengan posisi membelakangi tamu, pindahkan piring ke tangan kiri seperti posisi membawa satu piring, dan garpu dijepitkan pada ibu jari sedangkan pisau atau sendok diletakkan dengan cara dijepitkan pada garpu tersebut.
5. Peganglah piring kuat-kuat dengan pangkal dari ibu jari dan telunjuk dibawahnya secara seimbang. Biarkan tangan kanan bebas.
6. Untuk piring kedua dan berikutnya, letakkan dan susun pada tumpuan pergelangan tangan. Sisa makanan disisihkan pada piring (1), pisau/sendok dan garpu dijepitkan pada garpu (1).
7. Kerjakanlah untuk piring berikutnya dengan cara yang sama searah jarum jam, sehingga selesai semuanya.
8. Bawalah piring tersebut ke side board.
9. Letakkanlah piring tersebut ke restaurant tray dan bawalah ke tempat pencucian (dishwashing area).

Clearing-up glasses adalah memindahkan gelas yang telah terpakai dari atas meja tamu pada saat pelayanan (service). Gelas ini akan dibawa di atas sebuah baki (salver) ke side board sebelum dibawa ke tempat pencucian (dishwashing area).

Peralatan yang diperlukan untuk clear-up glass adalah Salver dengan clothnya, yang dipergunakan untuk membawa gelas dari meja tamu ke side board. *Restaurant tray* untuk membawa gelas dari side board ke tempat pencucian (*dishwashing area*). Kapan gelas yang telah terpakai tersebut bisa diambil dari meja tamu, harus diperhatikan beberapa ketentuan:

1. Semua jenis gelas terkecuali *Water goblet* dan *wine glass*, dapat di clearup pada saat tamu telah selesai memakainya atau gelas tersebut kosong.

2. *Water goblet* dapat diclear-up pada saat terakhir dimana tamu telah meninggalkan tempat duduknya.
3. *Wine glass* dapat diambil (clear-up) apabila tamu telah selesai memakainya atau menginginkan tambahan anggur atau wine dan gelas wine telah kosong).

Cara Clear up gelas adalah:

1. Ambilah selver dan letakkanlah pada telapak tangan kiri dengan memperhatikan keseimbangannya.
2. Dekatilah tamu dari kanannya, dengan kaki kanan agak maju ke depan, dan perhatikan bahwa salver tidak menyentuh tamu dan keseimbangannya tetap terjaga.
3. Ambillah water goblet di atas meja tamu dengan cara memegang stem (tangkai gelas). Jangan sekali-kali tangan dimasukkan ke mulut gelas pada saat mengambilnya.
4. Letakkanlah water goblet glass di atas salver.
5. Kerjakanlah untuk gelas yang lain dengan cara yang sama, sehingga selesai semuanya.
6. Bawalah gelas yang berada di atas salver tersebut ke side board.
7. Letakkanlah gelas tersebut satu demi satu ke restoran tray.

Beberapa pertimbangan jika bekerja dengan gelas, antara lain:

1. Bahwa gelas adalah barang yang mudah pecah, sehingga harus berhati-hati dalam penanganannya.
2. Membersihkan gelas dari meja tamu, harus dilakukan dari sebelah kanan tamu, terkecuali keadaan tidak mengijinkan.
3. Gelas yang kotor yang diclear-up dari meja tamu harus dipindahkan dan ditempatkan pada salver tidak akan pernah dibawa dengan tangan dari meja tamu side board.
4. Tidak akan pernah terjadi bahwa jari tangan dimasukkan ke mulut gelas pada saat mengambilnya.
5. Gelas harus diambil dengan tangan pada tangkainya (stem), dan untuk gelas yang tak bertangkai ambillah bagian bawahnya (alasnya), jangan dipegang permukaannya (rim of the glass).
6. Gelas harus diatur di atas tray (baki) sesuai dengan jenis dan ukurannya.

F. Crumbing Down

Membersihkan meja (*crumbing down*) berarti membersihkan sisa-sisa makanan (*crumbs*) ataupun jenis kotoran yang lain di atas meja tamu, pada saat pelayanan. Biasanya hal ini dilaksanakan setelah piring makanan pokok (main course) dan piring roti (bread & butter plate) diambil (clear-up) dan sudah tentu sebelum makanan penutup

(dessert) disuguhkan. Alat-alat perlengkapan yang diperlukan untuk crumbing down adalah dessert plate dan Service cloth.

Cara melakukan crumbing down

1. Lipatlah Service cloth menyerupai bantal (pad). Peganglah service cloth yang terlipat tersebut pada tangan kanan.
2. Peganglah dessert plate dengan tangan kiri.
3. Dekatilah tamu dari sebelah kirinya (mulai dari tamu putri dan lakukanlah berlawanan dengan arah jarum jam ke seluruh meja).
4. Pindahkan kotoran (crumbs) dari sebelah kiri samping.
5. Pindahkan dessert plate sejajar dengan permukaan meja.
6. Dengan mempergunakan tangan kanan yang dilengkapi dengan service cloth, pindahkan kotoran di atas meja ke dessert plate.
7. Pindahlah dessert fork ke sebelah kiri cover.
8. Pindahkan ke sebelah kanan tamu dan lakukanlah hal yang sama dan ambillah dessert spoon dan letakkan di sebelah kanan cover.
9. Lakukan crumbing down tersebut ke seluruh tamu, yang berada pada meja tersebut dengan gerakan yang berlawanan dengan arah jarum jam.
10. Karena keadaan tempat duduk tamu: maka kadang-kadang hanya dimungkinkan untuk mengadakan "Crumbing down" dari satu arah
11. saja sehingga walaupun demikian bersihkanlah kotoran yang terdapat di atas meja sebersih-bersihnya.
12. Crumbing down bukan saja dilakukan setelah clearing-up makanan pokok, tetapi bisa dilakukan setiap saat jika perlu.
13. Yakinkan tidak ada crumb yang jatuh ke lantai.

G. Changing the ashtray

Changing ashtray adalah menggantikan asbak yang telah penuh oleh puntung/abu rokok dengan asbak bersih, pada saat tamu makan. Asbak yang penuh dengan puntung/abu rokok adalah berbahaya bagi kesehatan, itulah sebabnya pada saat makan asbak harus diganti secepatnya tanpa mengganggu tamu. Mengganti asbak itu dapat dilakukan dengan dari arah mana pun, selama tamu tak terganggu, dengan cara yang benar sehingga tidak sampai ada abu rokok yang jatuh di atas meja tamu; apalagi pada makanan tamu. Alat atau perlengkapan yang diperlukan untuk melakukan penggantian asbak adalah 2 ashtray dan round tray atau salver.

Cara mengganti asbak:

1. Bawalah dua asbak yang bersih di atas salver.
2. Ambillah satu yang bersih, peganglah kuat-kuat.
3. Letakkanlah yang bersih tersebut tepat di atas asbak yang kotor di atas meja, dan angkatlah kedua asbak tersebut dari atas meja dan taruhlah salver.
4. Letakkanlah kedua ashtray yang bersih di atas meja, maka yang satu menutupi yang lain dan angkatlah kembali asbak yang bersih yang berada di sebelah atas sebagai penutupnya.

Latihan

Prosedur pelayanan.

No	Klasifikasi	Uraian kegiatan
1	Penanganan pemesanan tempat	1 2 3
2	Menerima tamu di ruang makan	1 2
3	Taking Order	1 2 3 4 5 6 7 8
4	Menyajikan makanan dan minuman	1 2 3 4
	Membawa platter berisi makanan dengan tangan	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5	Clear up	1 2 3 4 5

		6 7 8 9
6	Crumbing Down	1 2 3 4 5 6 7 8 9
7	Changing the ashtray	1 2 3

Rangkuman

Prosedur pelayanan di restoran merupakan kegiatan operasional sebelum restoran dibuka sampai restoran ditutup. Kegiatan ini meliputi semua usaha petugas restoran dalam memberikan pelayanan kepada tamu, baik persiapan tamu datang sampai tamu meninggalkan restoran. Untuk menunjang keberhasilan dalam melaksanakan tugas, seorang petugas restoran harus mengetahui dan memahami prosedur kerja pada saat pelayanan makanan dan minuman berlangsung. Pedoman kerja atau standar yang dimaksud di atas dikenal dengan istilah *Standard Operating Procedure* (SOP Restoran).

Standard Operational Procedure (SOP) atau prosedur pelaksanaan dasar merupakan suatu ketetapan yang terstandar untuk mempertahankan kualitas dan hasil pekerjaan. Dampak SOP dalam *Food & Beverage Departement* merupakan suatu hal yang sangat memudahkan pekerjaan karyawan dan menciptakan suasana yang membuat para tamu menjadi nyaman dan mendapatkan apa pun yang diinginkan.

Prinsip dasar yang dapat mendukung *standard operational procedure*, agar waiter tidak ada kesalahan selama proses pelayanan adalah:

1. Jika hidangan disajikan oleh waiter dengan menggunakan platter atau soup tureen dalam sistem pelayanan Russian service, maka pelayanan dilakukan dari sebelah kiri tamu.
2. Peralatan bersih yang akan diletakkan di meja di depan tamu dilakukan dari sebelah kanan tamu.
3. Apabila hidangan telah ditata dalam piring (ready plate), maka pelayanan dilakukan dari sebelah kanan tamu.

4. Semua jenis minuman baik itu panas atau dingin, beralkohol atau non alkohol disajikan dari sebelah kanan tamu.
5. Penyajian soup dilakukan di sebelah kanan tamu.
6. Dahulukan tamu-tamu wanita atau anak-anak atau orang tua searah jarum jam.
7. Clear up dilakukan dari sebelah kanan tamu.
8. Semua jenis peralatan harus diletakkan sesuai dengan posisinya tanpa harus menyilangkan tangan di hadapan tamu. Posisi peralatan yang berada di sebelah kanan tamu harus diletakkan dari arah kanan tamu. Sebaliknya posisi peralatan yang berada di sebelah kiri tamu diletakkan dari sebelah kiri tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo, M.W. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta: Andi
- Marsum WA. 1995. Restoran dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta: Andi Offset.
- Soekresno. 2000. Management Food and Beverage, Service Hotel. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Suyono, Joko. 2004. Food Service Management. Bandung: Enhaii Press.