

BAB XX.

MENYEDIAKAN LAYANAN MAKANAN DAN MINUMAN

A. Ruang Lingkup Layanan Makanan dan Minuman

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).

Keberhasilan selama restoran beroperasi tergantung bagaimana petugas restoran dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik. Pekerjaan ini menyangkut bagaimana petugas melayani tamu sehingga tamu merasa puas dan senang atas pelayanan yang didapatkan.

Untuk mempertemukan kedua keinginan yang berbeda antara pelanggan dengan pemilik restoran, maka diperlukan kunci keberhasilan antara lain: ketepatan, kecekatan, kejelian, kepekaan dari sumber tenaga yang profesional dengan sistem dan tahapan pelayanan sehingga dapat memenuhi keinginan pelanggan.

Adapun secara garis besar berbagai hal yang harus dipersiapkan seorang pramusaji selama restoran dibuka adalah:

- a. Membantu supervisor dalam menerima, menjemput dan mengantarkan tamu ke tempat duduknya masing-masing bagi yang sudah pesan tempat terlebih dahulu atau tempat yang sesuai dengan keadaan tamu.
- b. Mengambil pesanan dari bar serta makanan dari dapur untuk tamu.
- c. Memeriksa giliran hidangan yang akan disajikan.
- d. Melayani para tamu secara keseluruhan
- e. Mengadakan inventarisasi semua peralatan terutama peralatan makan dan lenan yang digunakan setiap hari.

Standar prosedur pelayanan di restoran terlihat dari cara melayani tamu, mulai tamu datang sampai tamu meninggalkan restoran. Berikut ini akan diberikan standar pelayanan di restoran secara garis besar:

- a. Pada saat tamu memasuki restoran disambut dengan ramah oleh penerima tamu atau *restaurant receptionist*.
- b. Tamu diantar ke meja yang sudah dipesan atau meja sesuai dengan keinginan tamu bila sebelumnya tidak memesan. Bantulah tamu menarik kursi ketika duduk.
- c. Pramusaji menuangkan air es ke dalam gelas water goblet dari sebelah kanan tamu sementara pramusaji yang lainnya meletakkan napkin di atas pangkuan tamu serta menyajikan roti dan mentega sebagai makanan pendamping.
- d. *Captain* datang untuk menawarkan minuman jenis *before meal drink (pre-dinner drink)*.
- e. *Captain* datang dan memberikan menu dari sisi kanan tamu. Tunggu beberapa menit agar dibaca tamu dan selanjutnya proses *taking order* dilakukan, kemudian serahkan catatan tersebut kepada pramusaji.
- f. Pramusaji menyerahkan order kepada pihak-pihak yang terkait untuk diproses.
- g. Sementara makanan diproses, *sommelier* datang menawarkan minuman pengiring makanan (*wine*) agar tamu dapat memilihnya.
- h. Pramusaji menyajikan makanan dan melakukan *clear up* sesuai tahapan makan dan minum. *Sommelier* menyajikan *wine* dengan menunjukkan botol *wine* kepada tamu terlebih dahulu untuk disetujui, lalu dibuka dihadapan tamu selanjutnya dicicipi oleh tamu sebelum *wine* dituang.
- i. Setelah tamu selesai menyantap *dessert*, *captain waiter* menawarkan teh atau kopi dan *sommelier* menawarkan *after meal drink (after dinner drink)* sementara pramusaji menggantikan asbak agar selalu dalam keadaan bersih.
- j. Setelah tamu selesai minum teh atau kopi, *captain* menanyakan komentar tamu mengenai rasa makanan dan minuman serta pelayanan, untuk pengembangan dan perbaikan di masa mendatang.
- k. Berikan *bill* kepada tamu menggunakan *check tray*.
- l. *Captain* siap membantu menarik kursi ke belakang sewaktu-waktu tamu berdiri untuk meninggalkan restoran, sambil mengucapkan terima kasih kepada tamu.
- m. Pramusaji segera melakukan *table setting* kembali seperti semula.

B. Persiapan Pelayanan Restoran (*Pre Operation*)

Restoran formal tidak buka selama 24 jam sehingga akan ada saat restoran di buka dan ditutup. Sebelum jam buka tim kerja mempersiapkan segala sesuatu menyangkut persiapan fisik restoran mulai dari kebersihan restoran, lingkungan, kondisi udara, kelengkapan peralatan penyajian, makanan dan minuman yang bersih, higienis serta performance dari tim kerja restoran. Selain persiapan fisik juga diperlukan persiapan psikis dari para pekerja restoran, misalnya tentang informasi menu special, *VIP customer*, menu yang tidak dapat dijual karena alasan tertentu.

Kedua persiapan fisik maupun psikis dapat dilakukan dan dipersiapkan secara bersama-sama sesuai dengan fungsi dan tugas masing-masing. Sebelum restoran buka sebaiknya diadakan briefing manager kepada semua staf baik di bagian restoran maupun bagian dapur. Kegiatan ini dilakukan setelah selesai melakukan persiapan sebelum restoran buka untuk menyatukan langkah demi kelancaran proses kerja di restoran. Disamping itu untuk memberikan motivasi kepada bawahan agar memberikan pelayanan yang terbaik dan dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan restoran.

Mise en place adalah kata terminology Perancis yang dipergunakan secara internasional dalam bisnis perhotelan dan "catering" (jenis usaha produksi dan penghidangan makanan atau minuman. *Mise en place* berarti menempatkan dan mengatur segala sesuatu pada tempatnya untuk sesuatu proses pekerjaan.

a. Prinsip-prinsip "*Mise en place*":

- Bersih, teratur dan rapi
- Tertata dalam jangkauan
- Indah atau mempunyai daya tarik
- Sesuai dengan kebutuhan (baik dalam jumlah dan macamnya)

b. Tujuan "*Mise en place*"

Tujuan "*Mise en place*" adalah:

- Untuk menunjang proses pekerjaan agar dapat terselenggara.
- Lancar dan teratur

- Tepat pada waktunya
- Mudah dan menyenangkan
- Di restoran dan bar proses pekerjaan harus dapat menyenangkan baik bagi si karyawan maupun tamu.
 - Di restaurant dan bar "*mise en place*" ditujukan juga sebagai sarana atau pelengkap atmospher serta dekorasi ruangan.

Membersihkan Restoran

Yang termasuk kegiatan dalam membersihkan restoran ini adalah :

- a. Membersihkan dan menyapu lantai.
- b. Membersihkan pintu jendela.
- c. Membersihkan debu dari meja ataupun kursi.
- d. Membersihkan *side station* (tempat menyimpan alat-alat seperti: cangkir, piring, pisau, garpu, sendok yang berada di restoran).
- e. Mengosongkan tempat sampah (*waste bins*)
- f. Meluruskan atau menempatkan meja dan kursi pada tempat yang serasi.

Tetapi pada beberapa restoran, pekerjaan semacam ini akan dilaksanakan khusus oleh seseorang yang mendapat pengawasan langsung dari *Housekeeping Department*.

Mempersiapkan Linen

- a. Menukar linen: mengumpulkan linen yang bersih dari *Housekeeping*. Linen ini ditukar atas dasar satu linen bersih untuk satu linen kotor. Linen ini akan dicatat dalam suatu linen list, yang berangkap dua. Dimana satu akan disimpan di restoran sebagai arsip.
- b. Mengatur linen : meliputi *napkin*, membagikan *table cloth* sesuai dengan ukuran meja yang ada, dan menyimpan kembali pada lemari linen, jenis linen yang tidak dipergunakan. Dalam menyimpan linen ini, tumpuklah linen tersebut dengan rapi, dimana lipatnya menghadap keluar, sehingga mudah untuk menghitungnya.

Mempersiapkan Bumbu-Bumbu (*Condiment*)

- a. Mempersiapkan permintaan terhadap condiments dengan cara menulis keperluan akan condiments pada stores requisition (sebuah bentuk buku khusus untuk permintaan barang-barang).
- b. Membersihkan dan mengisi kembali jenis bumbu-bumbu seperti : garam dan merica (*cruets*) : minyak dan cuka (*oil* dan *vinegar*) ; tempat gula (*sugar bowl*); tempat khusus untuk merica yang utuh (*peppermills*).
- c. Mempersiapkan *condiments* seperti : *Tomato Ketchup; Mustard; Worcestershire Sauce; Tabasco; Horseradish Sauce.*

Mempersiapkan Meja Persediaan (*Side Station*)

Kadang-kadang *side station* disebut juga *side stand* atau *waiters points* dimana semua alat-alat yang diperlukan pada saat *operation* disimpan.

Jenis alat-alat tersebut adalah :

- a. *Assorted cutlery*: garpu dan sendok untuk menghidangkan makanan (*service spoon and fork*); *dessert spoons and fork, soup, tea and coffee spoon, fish knives and forks, dinner knives and forks, bread and butter knives.*
- b. *Assorted China: bread and butter plates, dessert plates, coffee cups and saucers, ashtray, etc.*
- c. *Soup and sauce ladle.*
- d. *Service trays.*
- e. *Check pads, service cloth dan menu.*
- f. *Condiment : tomato ketchup, tabasco, champagne glasses*
- g. *Napkin, basket of rolls, sugar bowls, advertising items*

Jenis bumbu-bumbu (*condiments*) yang biasa disuguhkan diruang makan adalah:

- 1). Garam dan merica (*salt & pepper*)
- 2). Minyak dan cuka (*oil & vinegar*)
- 3). *Bottle condiments (Tomato Ketchup, Tabasco, Worcestershire Sauce, Soy Sauce, Horseradish, Mustard (French), English Mustard)*

Semua jenis condiments ini sebelum disuguhkan di hadapan para tamu, terlebih dahulu harus dipersiapkan. Dan setiap *condiments* mempunyai cara-cara tersendiri. Cara mempersiapkan (*Mise en Place*) *salt & pepper cruets* adalah:

- 1). *Salt & pepper* (garam & merica)
- 2). *Salt & Pepper cruets*
- 3). *Rice* (beras)
- 4). *Bowls*
- 5). *Tea spoons* (sendok teh)
- 6). *Service cloth*
- 7). *Tray*

Caranya :

- 1). Dengan sendok teh tuangkan garam atau *salt* dalam *pepper cruets*.
- 2). Khususnya untuk garam, masukkan beberapa butir.
- 3). Tutuplah *salt & pepper cruets* dengan penutup
- 4). Gosoklah dengan *service cloth* hingga bersih.
- 5). Aturlah *salt & pepper cruets* yang telah diisi itu dengan baik pada sebuah tray.

Cara mempersiapkan (*Mise en place*) *Oil & Vinegar cruets*:

- 1). *Oil & Vinegar*
- 2). *Oil & Vinegar cruets*
- 3). *Funnel*
- 4). *Tray*
- 5). *Service cloth*
- 6). *Damp cloth*

Caranya :

- 1). Bersihkan penutup *Oil & Vinegar cruets* itu.
- 2). Tuangkan *Oil* ke dalam *cruet*
- 3). Bersihkan *cruet* tersebut
- 4). Tutup kembali *cruet* itu dengan penutupnya.
- 5). Gosoklah untuk cuka (*vinegar*) lakukan dengan cara yang sama.

Cara mempersiapkan *condiment* yang dibotolkan (*bottled condiments*), perhatikan pada mulut botol, jika ada rembesan dari *condiments* tersebut, bersihkanlah dengan *service cloth*.

Cara mempersiapkan (*Mise en place*) English Mustard:

- 1). *Mustard* (English)
- 2). *Cold water* (air dingin)
- 3). *Mixing bowl*
- 4). Spatula
- 5). *Mustard pot*
- 6). *Damp cloth*
- 7). *Service cloth*

Caranya :

- 1). Taruhlah *mustard powder* di dalam *mixing bowl*.
- 2). Tambahkan air sehingga mendekati kekentalannya.
- 3). Aduklah sampai tercampur rata.
- 4). Tuangkan ke dalam *mustard pot* ($\pm 1/3$)
- 5). Lengkapi dengan *mustard spoon*.

EVALUASI:

1. Apa yang dimaksud dengan *mise en place* dalam pelayanan makanan?
2. Jelaskan tahapan-tahapan dalam melakukan *mise en place*?
3. Demonstrasikan secara berurutan langkah-langkah dalam persiapan pelayanan makanan dan minuman?