BAB III

PEMBAHASAN

A. Tinjauan Umum

1. Sejarah Boncafe *Steak and ice cream*

Pada tanggal 28 Febuari tahun 1977, pertama kali didirikannya Boncafe *steak & ice cream Restaurant* oleh Mr. & Mrs. Sugita yang terletak di Jalan Raya Gubeng 46 Surabaya. Restoran ini merupakan salah satu restoran ternama di Surabaya, itu disebabkan karena hasil dari usaha dan kerja keras dari pemilik yang membuat restoran ini dikenal oleh masyarakat umum terutama di wilayah Surabaya.

Seiring dengan perkembangan jaman dan persaingan dalam dunia bisnis, restoran ini selalu berusaha keras untuk memberikan pelayanan dan penyajian terbaik terutama mengenai kualitas dari makanan dan minuman itu sendiri. Dengan memberikan resep terbaru yang menjadi ciri khas asli restoran ini.

Berkat usaha dan kerja keras terutama semangat yang dimiliki oleh pemilik, restoran ini memiliki banyak sekali pelanggan sehingga kapasitas tempat tidak mencukupi untuk jumlah pelanggan yang datang ke restoran ini. Maka dari itu pada tahun 1985 pemilik membuka cabang baru di daerah Manyar Kertoarjo V/1-5 Surabaya.

Dengan dibukanya cabang baru ini restoran ini memiliki jumlah pelanggan yang bertambah banyak, baik dari kalangan remaja, keluarga,

bahkan pengusaha dan pegawai. Oleh karena itu pemilik selalu menciptakan *menu* baru untuk memberikan kepuasan tersendiri bagi para pelanggan. Tidak hanyak berhenti dari 2 cabang saja, pada tahun 1994 pemilik membuka cabang lagi di pusat makanan yang ada di *Food Garden*. Sejak saat itu nama Boncafe semakin terkenal karena di *Food Garden* terdapat banyak sekali restoran ternama yang menjadi saingan dari Boncafe.

Karena melihat lingkungan sekitar yang tidak mendukung dan kapasitas tempat yang tidak memadai dengan banyaknya pelanggan maka pada bulan September 2007 pemilik memilih untuk memindahkan lokasi restoran yang berada di *Food Garden* ke Jalan Raya Kupang Indah No. 1 karena di tempat ini memiliki ukuran tempat yang lebih luas, lokasi yang lebih strategis, dan desain yang lebih modern yang mudah sekali untuk menarik minat pelanggan baru untuk berkunjung.

Pada bulan Desember tahun 2007 juga, pemilik membuka cabang baru lagi di Jalan Pregolan No. 2 Surabaya. Cabang baru ini pemilik ingin mengembangkan lagi nama menjadi lebih terkenal dibandingkan dengan restoran lain. Dan pemilik membuka cabang lagi di *Graha Family* Surabaya pada tahun 2009. Tidak berselang lama Boncafe mebuka cabang baru di Samarinda, Balikpapan, dan Makasar.

2. Lokasi

Gambar 3.1 Lokasi BONCAFE *STEAK & ICE CREAM*

Boncafe Manyar Kertoarjo Surabaya berada di Jalan Manyar Kertoarjo V/1-5 Surabaya.

3. Visi dan misi

a) Visi

To be ASEAN best family restaurant famous for it's distinctive Indonesian style Steak.

b) Misi

Consistenly delivering great quality Product and Service

4. Fasilitas

Boncafe adalah salah satu restoran legendaris dari Surabaya, dari tempat awalnya di Gubeng hingga memiliki banyak cabang di seluruh

Surabaya. Rasa *steak*nya sendiri beda dengan *steak* ala US / Eropa, di sini sausnya menyesuaikan dengan selera lokal, rasanya agak manis dan disajikan diatas *hotplate*. Saus manis ini salah satu ciri khas resep *steak* satu ini, yang banyak ditiru oleh beberapa resto lain.

Gambar 3.2 Saus steak BONCAFE *STEAK & ICE CREAM*

Gambar 3.3 Suasana BONCAFE *STEAK & ICE CREAM*

Gambar 3.4 Desain BONCAFE *STEAK & ICE CREAM*

Desain restoran ini cukup baik, dan tidak terlalu padat, ada jarak yang cukup lebar antar meja, sehingga tidak terlalu sesak dan ada cukup privasi.

keluarga atau rombongan teman yang cukup banyak, tertarik dengan rasa yang sesuai selera dan harga yang terjangkau.

Gambar 3.5 *Table side flambe* 1 BONCAFE *STEAK & ICE CREAM*

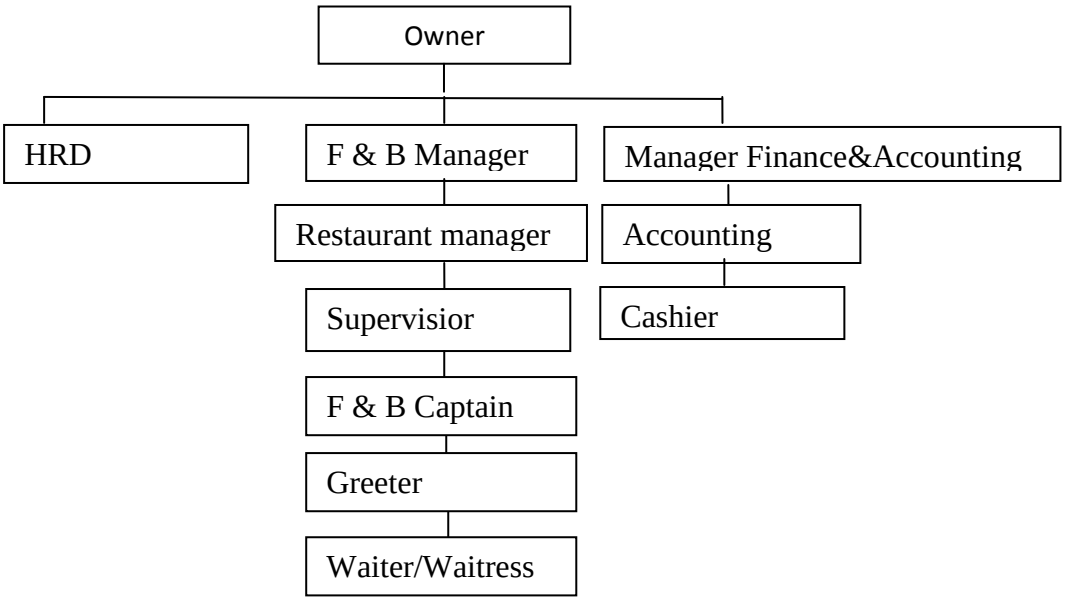
Gambar 3.6 *Table side flambe* 2 BONCAFE *STEAK & ICE CREAM*

Salah satu cara masak yang khas di sini adalah *table side flambe* yang dilakukan dengan menuangkan *brandy sauce* dan dinyalakan dengan korek api yang dibawa oleh *waiter / waitress*nya. Dahulu *menu* ini hanya didapat untuk pemesanan *"Spring Chicken in Flaming Brandy"*, karena kepopulerannya, saat ini juga bisa ditemui proses *flambe* untuk *menu* salmon dan *steak* lainnya.

Gambar 3.7 *Free ice cream* BONCAFE *STEAK & ICE CREAM*

Saat *dinner* di sana, kita merayakan acara ultah seorang teman. Salah satu fasilitas menarik di Boncafe adalah *free ice cream cake* untuk tamu yang berulang tahun.

5. Struktur organisasi



Gambar 3.8 Struktur Organisasi BONCAFE *STEAK & ICE CREAM*

6. Tugas dan tanggung jawab HRD

   a) Bertanggung jawab didalam pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia, yaitu dalam hal perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan sumber daya manusia, termasuk pengembangan kualitasnya dengan berpedoman pada kebijaksanaan dan prosedur yang berlaku diperusahaan.

7. Tugas dan tanggung jawab *F & B Manager*

   a) Bertanggung jawab langsung kepada owner tentang kelancaran operasional di bagian f &b secara keseluruhan

8. Tugas dan tanggung jawab *Restaurant Manager*
   a) Bertanggung jawab kepada *f &b manager* tentang kelancaran jalannya operasional restoran secara keseluruhan
9. Tugas dan tanggung jawab *Supervisior*
   a) Bertanggung jawab secara keseluruhan tentang kelancaran jalannya operasional direstoran
10. Tugas dan tanggung jawab *F & b captain*
    a) Mengatur dan mengorganisir penyediaan layanan makanan dan minuman
    b) Berbagi informasi dengan pelanggan
    c) Menyediakan penghubung antara area dapur dengan area layanan
    d) Melakukan kontrol terhadap kualitas dan standar *sequence of service*, *grooming*, penguasaan *product knowledge waiter/ss* kepada tamu
    e) Memastikan kebersihan lokal area dan perlengkapan restoran dalam keadaan baik dan bersih
    f) Memastikan pendingin ruangan (AC) restoran, penerangan, pengusir serangga berfungsi dengan baik
    g) Penanganan komplain dari tamu, mengidentifikasi, pemahaman, memberikan solusi, pengendalian diri
    h) Memberikan pembinaan dan pengawasan terhadap karyawan

11. Tugas dan tanggung jawab *Greeter*

a) Bertugas untuk menyambut tamu yang datang ke restoran, dengan segala keramah tamahan. Menyambut menyapa dan mempersilahkan serta mengantar tamu duduk dikursinya. Disamping itu *greeter* juga berfungsi sebagai petugas direstoran yang menerima dan mencatat pesanan tempat (*reservation*) dari tamu-tamu yang akan makan direstoran

12. Tugas dan tanggung jawab *waiter/ss*

a) Ikut memastikan seluruh bagian restoran, melaporkan bila ada kerusakan dan memastikan semua dalam keadaan siap, baik dan bersih.

b) Melakukan *service set up* antara lain *table set up*, persediaan *guest bill*, *menu beverage list*, gelas, *cutleries*, *chinaware*, *trolley* dan perlengkapan lainnya semua tertata dalam keadaan bersih dan baik.

c) Mengisi dan memeriksa secara teratur pengisian *tissue*, *toothpick*, isi *salt* dan *papper* dan lain-lain perasa *menu* sesuai standar yang ditentukan oleh manajemen.

d) Melakukan pencatatan serta menjelaskan pesanan pelanggan dan dilakukan pengulangan atas *menu* makanan dan minuman yang telah dipesan oleh pelanggan.

e) Memastikan semua pesanan pelanggan sudah disajikan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh manajemen.

f) Membersihkan meja dan sisa-sisa makanan, alat makan, gelas dan piring-piring kotor pada waktu yang tepat sesuai standar yang ditentukan oleh manajemen.

g) Melakukan pengecekan reservasi dengan memeriksa nama tamu, waktu kedatangan, *special request for food/beverage* dan menentukan *set up table* yang sesuai serta melayani pesanan tamu dengan baik dan tepat.

h) Mencatat hal-hal yang penting dalam *log book* selalu membaca *log book* sebelum dan memulai bekerja dan melaksanakan hal-hal penting untuk hari tersebut.

i) Melakukan standar penerimaan tamu, menjaga penampilan *(grooming)* sesuai standar yang ditentukan oleh manajemen, memberikan kesan yang baik kepada tamu serta menjalin hubungan yang baik dan berkelanjutan kepada tamu.

j) Menghafal, mengerti dan memahami *menu-menu* yang beserta standar penyajian ke pelanggan sesuai yang ditetapkan oleh manajemen.

k) Penanganan komplain dari tamu dan dikoordinasikan dengan *FB service captain* atau restoran *supervisor* atau *operation manager*.

l) Membantu *section*, departemen atau divisi serta unit lain jika diperlukan dan diperintahkan oleh manajemen.

13. Tugas dan tanggung jawab *Manager Finance&Accounting*
    a) Merencanakan, mengembangkan, dan mengontrol fungsi keuangan dan akutansi di perusahaan dalam memberikan informasi keuangan secara tepat waktu untuk membantu perusahaan dalam proses pengambilan keputusan yang mendukung pencapaian target *financial* perusahaan
14. Tugas dan tanggung jawab *Accounting*
    a) Bertanggung jawab atas laporan aktivitas keuangan secara tertulis. Melakukan administrasi keuangan perusahaan, menyusun dan membuat laporan keuangan perusahaan.
15. Tugas dan tanggung jawab *Cashier*
    a) Menjalankan proses pembayaran
    b) Melakukan pencatatan atas semua transaksi
    c) Melakukan pencatatan kas fisik serta melakukan pelaporan kepada atasan

B. Pembahasan

Boncafe *steak and ice cream* merupakan salah satu jenis restoran *steak house* pertama yang ada di Surabaya yang menjual *special steak atau chop*. Jenis pelayanan yang dipakai oleh restoran ini adalah *American service (ready on the plate)* makanan yang sudah ditata dipiring di bawa oleh *waiter/ss* ke area *dining room* kemudian langsung dihidangkan kepada tamu.

Agar pelayanan yang diberikan kepada tamu sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan maka petugas tata hidang harus memenuhi *qualifikasi* yang mempunyai kepribadiaan yang baik mulai dari tingkah laku, ramah dan sopan. Menerapkan disiplin kerja dan penampilan agar memberikan kesan pertama yang baik. Boncafe *steak and ice cream* mempunyai standar dalam penampilan diantaranya :

1. PRIA

Gambar 3.9 *grooming* pria BONCAFE *STEAK & ICE CREAM*

a) Rambut pendek & rapi.

b) Wajah *fresh*.

c) Tidak berkumis, berjambang & berjenggot

Gambar 3.10 Penampilan tangan karyawan BONCAFE *STEAK & ICE CREAM*

a) Kuku tidak boleh panjang.

b) Tidak memakai aksesoris

Gambar 3.11 Penampilan bawah karyawan BONCAFE *STEAK & ICE CREAM*

a) Kaos kaki hitam, panjang dan tanpa motif.

b) Sepatu vantofel hitam polos dan bersih.

2. Wanita

Gambar 3.12 Penampilan wanita BONCAFE *STEAK & ICE CREAM*

a) Rambut hitam (jika panjang memakai *hairnet*, jika pendek harus rapi).

b) Wajah *fresh & make up natural*.

Gambar 3.13 Penampilan badan karyawan BONCAFE *STEAK & ICE CREAM*

a) Tidak memiliki bau badan.

b) Seragam rapi, bersih & lengkap.

c) Kaos dalam berwarna putih polos.

Gambar 3.14 penampilan bawah karyawan BONCAFE *STEAK & ICE CREAM*

a) Kaos kaki hitam, panjang dan tanpa motif.

b) Sepatu vantofel hitam polos dan bersih

Sihite (2000:123) menyatakan bahwa Tata meja *(table set-up)* suatu restoran merupakan awal dari persiapan suatu restoran dalam rangka penjualan dan penyajian makanan serta minuman. Akan tetapi di Boncafe *steak and ice cream* dalam melakukan tata meja (*table set-up)* tidak menata *cutelry* di atas meja karena makanan yang dipesan oleh tamu , peralatannya akan dibawa langsung oleh *waiter/ss* pada saat menyajikan makanan tersebut.

Untuk Ketentuan inti *mise en place* Sebelum restoran dibuka, semua meja harus sudah ditata yang *fresh*, taplak meja yang licin dan bersih serta ditata rapi (Sihite,2000:159)

Mise en place yang dilakukan Boncafe *steak and ice cream* sebelum restoran dibuka anatara lain :

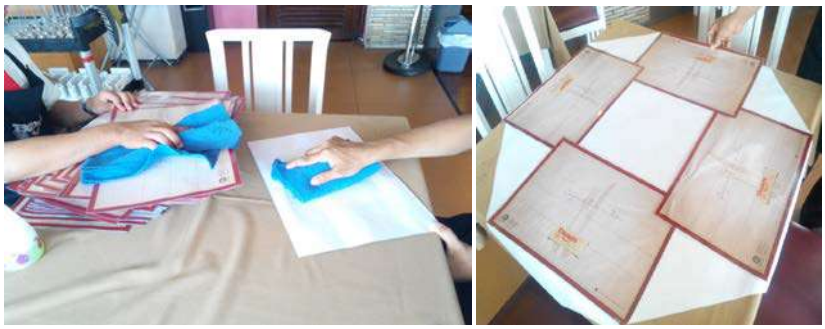
1. Membersihkan perlak dan taplak

Gambar 3.15 Membersihkan taplak dan perlak BONCAFE *STEAK & ICE CREAM*

2. Membersihkan tempat tisu,*Toothpick*, *Standing Flyer*, dan *Standing Number*.

Gambar 3.16 *prepare* BONCAFE *STEAK & ICE CREAM*

3. Membersihkan dan menata *Place Mate*



Gambar 3.17 menata *place mate* BONCAFE *STEAK & ICE CREAM*

4. Penataan meja

Gambar 3.18 Penataan meja BONCAFE *STEAK & ICE CREAM*

5. Membersihkan jendela, sofa dan kursi

Gambar 3.19 membersihkan kursi BONCAFE *STEAK & ICE CREAM*

6. Membersihkan *salt and papper shaker*

Gambar 3.20 *prepare salt and papper* BONCAFE *STEAK & ICE CREAM*

7. Melipat tisu

Gambar 3.21 melipat tisu BONCAFE *STEAK & ICE CREAM*

8. Mempersiapkan *cutelry* di *side stand* belakang

Gambar 3.22 *prepare cutelry* BONCAFE *STEAK & ICE CREAM*

Sequence of service yang merupakan etika dan urutan baku pelayanan yang harus diberikan kepada setiap pelanggan dengan adanya *sequence of service* pelayanan yang diberikan ketamu akan selalu stabil. Dalam hal ini penulis memaparkan *sequence of service* yang dilakukan oleh Boncafe *steak and ice cream* :

1. Menyambut tamu *(greeting the guest)*

Gambar 3.23 Menyambut tamu BONCAFE *STEAK & ICE CREAM*

Di Boncafe *steak and ice cream* tamu disambut oleh *reseptionist greeter*. *Greeter* mengucapkan kata-kata selamat pagi, siang, sore dan sebaginya kepada tamu serta menanyakan sudah membuat *reservasi*

atau belum. Jika belum *greeter* akan menanyakan tempat yang di inginkan (*smoking area* atau *non smoking area)*

2. Mengantar tamu ketempat duduk (*sitting the quest*)

Gambar 3.24 *Sitting the quest* BONCAFE *STEAK & ICE CREAM*

Tamu diantarkan ketempat duduk yang diinginkan. Menarik kursi kebelakang untuk memudahkan tamu duduk, dan sebaiknya tamu wanita/tamu terhormat yang diutamakan.

3. Menyodorkan menu kepada tamu *(presenting the menu)*

Gambar 3.25 *presenting the menu* BONCAFE *STEAK & ICE CREAM*

Tamu diberikan daftar menu untuk memilih makanan, sesuai dengan selera yang dikehendaki. Setelah itu tamu harus ditawarkan minuman yang dikehendaki.

4. Mencatat pesanan tamu *(taking the order)*

Gambar 3.26 *taking the order* BONCAFE *STEAK & ICE CREAM*

Mencatat pesanan dari tamu secara rinci dan benar sesuai dengan keinginan tamu. Pada tahap ini *waiter/ss* diharuskan untuk melakukan *up-selling* karena boncafe *steak and ice cream* selalu menawarkan *product* baru.

Teknik *up-selling* yang diterapkan Boncafe *steak and ice cream* meliputi :

a) Menentukan item dan waktu untuk *up-selling*

   Memilih item atau menu baru untuk ditawarkan ke tamu dan menawarkan snack ketika order makanan banyak sehingga tamu tidak menunggu terlalu lama.

b) Tidak menggangu pelanggan

Tidak menggangu pelanggan ketika memilih makanan atau pun minuman. Tetapi ketika pelanggan terlihat bingung kita bisa menawarkan *menu* baru yang ada di Boncafe *steak and ice cream.*

c) Memahami tentang menu yang dijual.

Agar *up selling* berjalan dengan baik, *waiter/ss* harus memahami tentang menu yang dijual. Sehingga membuat pelanggan tertarik untuk mencoba makanan yang ditawarkan.

d) Menawarkan menu

Menawarkan spesial menu yang ada di Boncafe *steak and ice cream*, menu favorit dan menu-menu baru.

e) Memberikan saran kepada pelanggan

Memberikan saran kepada pelanggan tentang *menu* makanan maupun minuman yang ada di Boncafe *steak and ice cream* yang sesuai dengan kemauan pelanggan.

5. Mengulang pesanan *(repeat the order)*

Mengulang pesanan dari tamu supaya jelas dan untuk menghindari kesalahan dari yang dipesan tamu

6. Memberikan pesanan tamu ke kasir

Gambar 3.27 Memberikan pesanan ke kasir BONCAFE *STEAK & ICE CREAM*

Order pesanan tamu dibuat rangkap dua , aslinya diberikan ke kasir, salinan pertama sebagai arsip pramusaji dan semua pesanan harus ditulis dengan jelas.

7. Menghidangkan roti dan mentega

   Di Boncafe *steak and ice cream* roti dan mentega hanya diberikan kepada tamu yang memesan steak.

8. Menghidangkan minuman (*serving beverage*)

   Menghidangkan minuman yang sudah dipesan

9. Menghidangkan makanan (*serving food*)

Gambar 3.28 *serving food* BONCAFE *STEAK & ICE CREAM*

Menghidangkan makanan kepada tamu Untuk hidangan steak posisi kentang sebelah kiri dan sayur sebelah kanan . Peralatan makan sebelah kanan

dan menanyakan apakah pesanan sudah keluar semua atau belum.

10. Membersihkan meja (*clear-up*)

Mengangkat peralatan makan yang sudah kosong kecuali gelas

11. Billing

Memberikan *bill* kepada tamu apabila telah diminta

12. Leaving the quest

Tamu meninggalkan tempat. Petugas harus membantu menarik kursi dan mengucapkan terimakasih atas kehadirannya di restoran dan mengharapkan kehadirannya kembali.

Dari *sequence of service* yang diterapkan oleh Boncafe *steak and ice cream* diatas penulis menyebarkan 15 lembar angket untuk di isi oleh *waiter/ss* yang ada di Boncafe *steak and ice cream*. Dengan tujuan untuk mengetahui berapa banyak *waiter/ss* Boncafe *steak and ice cream* yang menerapkan tahapan *sequence of service* dari awal hingga akhir sesuai dengan ketentuan yang sudah diterapkan oleh Boncafe *steak and ice cream*. Dengan demikian penulis mendapatkan hasil sebagai berikut :

TABEL PERHITUNGAN ANGKET

NO	*SEQUENCE OF SERVICE*	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	JML
1	*Greeting*	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	X	O	O	X	13
2	*Sitting the quest*	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	X	O	X	13
3	*Presenting the menu*	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	15
4	*Taking the order*	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	15
5	*Repeat the order*	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	X	O	O	O	15
6	Memberikan pesanan ke kasir	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	15
7	Menghidangkan roti dan mentega	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	15
8	*Serving beverage*	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	15
9	*Serving food*	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	15
10	*Clear up*	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	15
11	*Billing*	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	15
12	*Leaving the quest*	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	X	O	X	X	12

Tabel 3.1 perhitungan angket

KETERANGAN :

O (Menerapkan *sequence of service* yang sudah ditentukan)

X (tidak menerapkan *sequence of service* yang sudah ditentukan)

Dari tabel di atas penulis bisa menarik kesimpulan bahwa 15 lembar angket yang sudah di isi oleh *waiter/ss* Boncafe *steak and ice cream* bahwa yang benar-benar menerapkan *sequence of service* dari awal hingga akhir berjumlah 11 *waiter/ss* dan 4 *waiter/ss* lainnya tidak menerapkan beberapa tahapan *sequence of service* yang sudah ditentukan oleh Boncafe *steak and ice cream* mereka ada yang tidak menerapkan beberapa tahapan yang ada diantaranya tidak melakukan *greeting*, tidak mempersilahkan tamu duduk/mengantarkan tamu ke tempat duduk, tidak mengulangi pesanan tamu yang mengakibatkan kesalahan order. *Waiter/ss* ada juga ada yang tidak

mengucapkan terimaksih ketika tamu meninggalkan restoran. Beberapa tahapan dari *sequence of service* yang tidak diterapkan tersebut mengakibatkan munculnya keluhan dari tamu.

Dalam suatu operasional restoran yang baik, diperlukan *set-up* ruangan dan peralatan yang baik, sehingga nantinya dapat memperlancar operasional dari proses pelayanan tersebut. Begitu juga dengan area *dining room* diperlukan *set-up* ruangan serta peralatan yang benar-benar dapat memperlancar kegiatan operasional. Dalam hal ini penulis akan membuat paparan tentang beberapa nama peralatan (*equipment*) yang digunakan di *boncafe steak and ice cream* diantaranya :

1. *Silver-ware*

   Seperti yang sudah dijelaskan (Sihite,2000:112) bahwa *silverwares* merupakan peralatan-peralatan yang dibuat dari perak. *Cutlery* yang terbuat dari *stainless steel* dan yang dibuat dari perak disebut *silverware. Cutlery* yang digunakan oleh Boncafe *steak and ice cream* antara lain :

Soup/bouillon spoon	: Sendok sop
Dessert spoon	: Sendok teh
Demitasse spoon	: Sendok kopi
Ice tea spoon/strainer	: Sendok es teh/pengocok
Dinner fork	: Garpu makan
Fish fork	: Garpu ikan
Meat fork	: Garpu daging

Dessert fork : Garpu buah

Salad fork : Garpu salad

Dinner knife : Pisau daging

Fish knife : Pisau ikan

B&b knife : Pisau roti

Dessert knife : Pisau buah

Tea & coffee pot : Poci teh/kopi

Serving spoon : Sendok *serving*

Serving fork : Garpu *serving*

Sauce boat : Tempat saos

Gravy laddle : Sendok khusus kaldu

2. *China-wares*

Seperti yang sudah dijelaskan (Sihite,2000:112) *Chinaware* adalah peralatan makan yang terbuat dari porselen atau keramik. Jenis *China-ware/eastern-ware* yang digunakan oleh Boncafe *steak and ice cream* antara lain :

Bread & butter (b&b)plate : Piring roti

Demitasse cup : Cangkir kopi/teh

Demitasse saucer : Lepek cangkir

Dinner plate : Piring hidangan pokok

Dessert plate/fruit saucer : Piring dessert (buah)

Salad plate : Piring salad (lalapan)

3. *Expand/hollow- wares*

Berikut ini ada beberapa peralatan lain yang tidak termasuk ke dalam kelompok peralatan diatas, tetapi keberadaannya sangat menunjang kelancaran operasional restoran.

Round tray, Fruit basket, Bread basket, Bottle opener, korek api, astray.

4. *Glass-ware*

Jenis gelas yang digunakan umumnya terdiri dari gelas minum atau *water goblet*. Kondisi gelas-gelas harus bersih, utuh dan harus berfungsi dengan baik. Kelompok ini adalah berbagai macam gelas yang digunakan Boncafe *steak and ice cream* antara lain adalah : *Cocktail glass, Sherry glass, Beer glass, Collin glass, Whisky glass,highball glass, Milk jug, Cordial glass, Whisky sour glass, Pilsener glass, Tankard glass, Zombie glass, Old fashioned glass, Juice glass, Water goblet, Wine glass, Champagne glass, Jigger glass.*