

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Tinjauan Umum

4.1.1 Sejarah Blowfish

PT Desa Sejaterah adalah *corporate* dari blowfish yang merupakan salah satu usaha di bidang jasa hiburan (*entertainment*). *Bar lounge* dan *club* yang memiliki restoran di Surabaya.

Blowfish adalah konsep dari ISMAYA GROUP dan juga memiliki dua usaha lain di bidang *hospitality industry* yang sama, yaitu Dragon Fly dan *shusi groove*. Sedang blowfish sendiri ada dibawah naungan manajemen Dragon Fly dari Jakarta.

Asal mula blowfish diambil dari presentasi restoran jepang modern pertama, dengan bar spesialis dalam *stylish cocktail* dan *fusion style shusi roll* oleh *executive chef* Hugo Adrian dari San Francisco. Dengan membagi menjadi tiga ruang yaitu *housekitchen*, *restaurant*, *lounge* dan *club* dapat secara dinamis dalam melayani tamu yang dimulai dari makan siang, makan malam, dan kehidupan malam.

Blowfish mulai beroperasi bulan September 2006 yang terletak di gedung MEX Entertainment beralamatkan di Jl. Pregolan No 1,3,5 di lantai 7 *floor penthouse* Surabaya. Untuk saat ini Blowfish hanya ada di dua kota besar yaitu Jakarta dan Surabaya. Blowfish dapat digunakan untuk menikmati makanan dan minuman serta alunan musik (*live band and live DJ*).

4.1.2 Klasifikasi

Blowfish dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

a. Discotique bar

Blowfish menyediakan minuman beralkohol dan tidak beralkohol beserta snack dan diiringi live musik dari band dan DJ

b. Service Bar

Blowfish khusus melayani tamu di luar *counter bar*

Para tamu tidak dapat berhubungan langsung dengan *bartender*.

Ruangan hanya berupa loket disana *waiter* dan *waitress* sebagai perantara mengambilkan serta menyediakan kepada tamu

Kapasitas dan jam operasional

Kapasitas *lounge* :

Sitting : 70 pax

Standing : 300 pax

Average : 200 pax

Kapasitas *Club* :

Sitting : 80 pax

Standing : 350 pax

Average : 250 pax

Total kapasitas : 850 pax/ hari

Jam operasional

Lounge : 22.00-03.00 (rabu, jumat, sabtu)

Club : 22.00-03.00 (*weekend*)

22.00-02.00 (*weeday*)

Semua operasional dan karyawan diliburkan pada hari senin.

Identifikasi Tamu

Dilihat dari usia :

Remaja : 18-21 Tahun.

Dewasa : 21-29 Tahun.

Orang tua : 29-42 Tahun.

Dilihat dari asal tamu :

Lokal : 85 %

Asing : 15 %

Rata-rata pembelian : Rp 140.000++ / pax.

4.1.3 Fasilitas

Sarana-sarana yang ada di blowfish, antara lain :

- Sofa, meja, kursi, yang nyaman.
- Sarana *entertainment* : *DJ Booth, band stage, dance floor.*
- AC dan *Exhaust* (untuk pelindung ruangan).
- *Sound system.*
- Alat pemadam kebakaran.
- VIP room.
- *LCD, Catwalk stage, certain.*
- *Wireless microphone, pertonalish, dan bar counter.*
- Pemandangan yang bagus dan rapi.

- *Curve glasswire cellar* digunakan untuk menyediakan berbagai macam wine, *sparkling*, dan *champagne*.
- Ruang yang bersih dan nyaman.

4.1.5 Peralatan dalam Bar

1. *Glass ware*

- a. *Cocktail glass.*
- b. *shooter glass.*
- c. *Collin glass.*
- d. *Martini glass.*
- e. *Champagne glass.*
- f. *Old fassion glass.*
- g. *Brandy glass.*
- h. *Watcher pitcher ice.*
- i. *Carafe.*
- j. *Highball glass.*

2. *Cutereries*

- a. *Plastic cutereries container.*
- b. *Demitasse spoon.*
- c. *Tea and coffee spoon.*

3. *Cleaning supplies*

- a. *Glass cloth.*
- b. *Canebo.*
- c. *Resaved sign.*
- d. *Spayer round small countainer.*

4. *Bar utensil*

- a. *bar strainer.*
- b. *Igloo box.*

c. *Round service tray.*

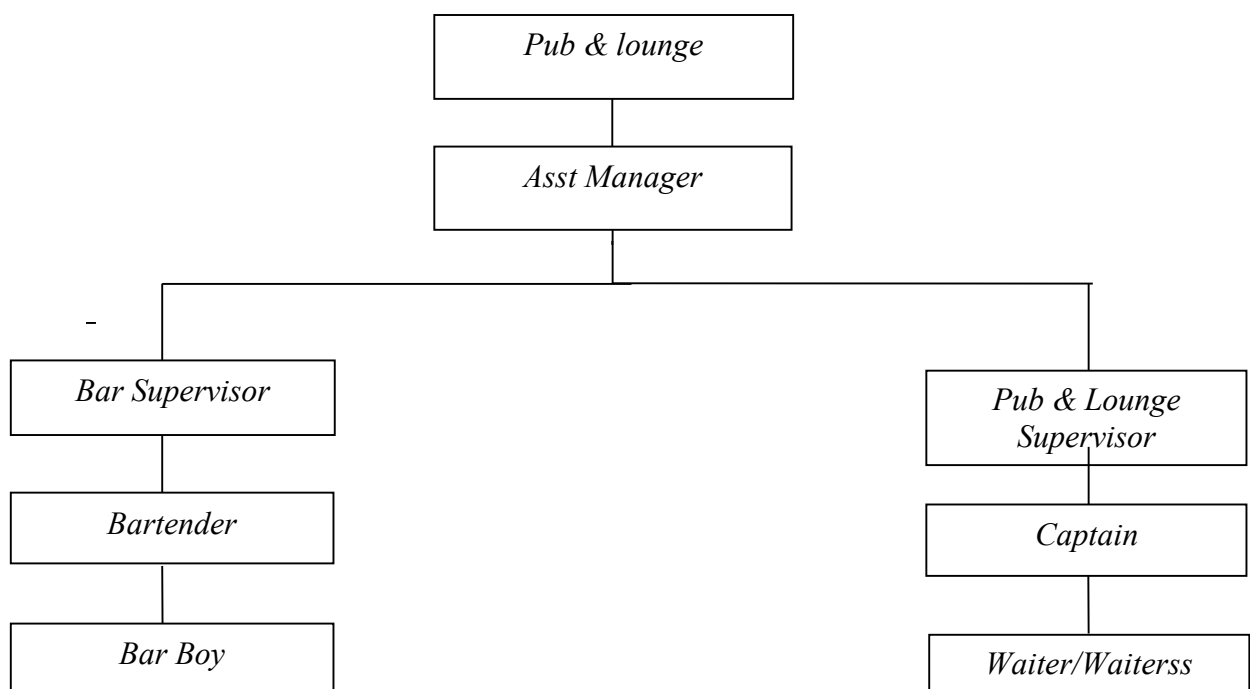
d. *Ice scoop small.*

e. *Ice scoop large.*

5. *Heavy equipment*

a. *Side stand.*

4.1.6 Struktur Organisasi Bar



1. Tugas dan tanggung jawab

A. *Asst Manager*

1. Bertanggung jawab atas operasional bar.
2. Bertanggung jawab atas peningkatan dan kemampuan bawahan.
3. Menangani keluhan tamu.
4. Mengawasi pelaksanaan inventaris.
5. Membuat standarisasi kepentingan operasional.

B. *Supervisor*

1. Bertanggung jawab atas semua administrasi.
2. Menyambut para tamu.
3. Bertanggung jawab atas keberhasilan operasional.
4. Mengontrol semua persiapan operasional.
5. Mengawasi persiapan dan presentasi minuman, khususnya minuman campuran.
6. Mengawasi kegiatan para *waiter* / *waiterss*.
7. Bertanggung jawab atas semua administrasi.

C. *Captain*

1. Mengawasi dan membantu *waiter* / *waiterss* saat operasional.
2. Mengecek kesiapan *waiter* / *waiterss*.
3. Menyiapkan reservasi tamu (meja dan sofa).
4. Menangani keluhan tamu.
5. Mengontrol keluar masuknya minuman di *Bar Counter*
6. Mempersiapkan kelengkapan dan kebersihan peralatan operasional.
7. Mempersiapkan dan membersihkan *parstok*.

D. *Bartender*

1. Mengecek semua persiapan di *bartender station*.
2. Bertanggung jawab atas pengadaan minuman.
3. Menjaga kebersihan di area *Bar Counter*.
4. Menyiapkan dan membuat minuman sesuai pesanan.

E. *Waiter / Waiterss*

1. Mempersiapkan kelengkapan kerja sebelum operasional.

2. Memahami dan mengetahui produk *Knowledge*.
3. *Taking order*.
4. Menangani keluhan tamu, apabila ada masalah lapor pada atasan.
5. Menjaga kebersihan area operasional.
6. Melaksanakan tugas sesuai dengan SOP yang berlaku.

F. *Bar Boy*

1. Mengambil barang-barang di gudang
2. Membersihkan ruangan di bar.
3. Membantu tugas *bartender* dalam operasional
4. Menyiapkan *garnish*.

2. Hubungan Bar dengan Departemen Lain

a. *Front office*

Menyambut kedatangan tamu, menangani reservasi tamu, dan terkadang *front office* memberitahukan bila ada event tertentu.

b. *Kitchen*

Menyediakan jenis makanan yang dipesan oleh tamu.

c. *Housekeeping*

Bertanggung jawab atas kebersihan dan persediaan *linen-linen* yang diperlukan bar.

d. *Accounting*

Mencatat semua pengeluaran dan pemasukan yang ada di bar.

e. *Engeneering*

Apabila ada kerusakan di bar terutama alat elektronik, maka *engeneering* bertanggung jawab menangani kerusakan tersebut.

f. *Food and Beverage Service*

Menangani apabila ada pemesanan minuman dari restoran.

4.1.7 Standart Operasional Procedure (SOP)

A. Preparation

1. Memakai seragam untuk prepare yang sudah ditetapkan.
2. Membaca logbook untuk mengetahui informasi.
3. Pastikan kebersihan di seluruh area club dan lounge.
4. Datang 15 menit sebelum operasional kemudian absen.
5. *Briefing* sebelum melakukan pekerjaan.
6. Memulai *prepare glass ware*, dan *equipment* dilanjutkan dengan polish untuk kelengkapan dan kebersihan peralatan.
7. Persiapkan kelengkapan dan kebersihan *side stand* seisi dengan *parstok*.
8. *Waiter / waiterss* mempersiapkan peralatan kerja, kemudian disiapkan di section masing-masing.
9. *Waiter / waiterss stand by dissection* yang sudah ditentukan.

B. Greeting the Guest

1. *Greeting* berdasarkan waktunya.
2. Ucapkan selamat datang.
3. Menawarkan bantuan.
4. Tanyakan tentang reservasi
5. Antarkan tamu ke meja yang sudah disediakan, kemudian *hand over* pada *waiter / waiters* yang *incharge dissectionnya*.

6. Cara menerima reservasi.

- Tanyakan reservasi tersebut atas nama siapa
- Untuk berapa orang.
- Jam berapa akan datang
- Meminta nomor telepon tamu yang membuat reservasi
- Jangan lupa untuk mengulang reservasi agar tidak ada kesalahpahaman.
- karena tidak ada deposit maka diatas jam 24.00 apabila tamu tidak datang, maka meja yang sudah direservasi pun dapat diberikan kepada tamu lain.

C. *Escort the Guest*

1. Antar tamu ke meja yang sudah disediakan.
2. Bantu tamu untuk menarik kursi dan dipersilahkan duduk.
3. Selalu wanita yang didahulukan terutama orang tua.

D. *Taking Order*

1. Memberikan *Drink list* dan *snack bar*.
2. Merekomendasikan minuman yang special sampai menawarkan *open bottle*.
3. Menerima dan mencatat pesanan, jangan lupa mengulangi pesanan tersebut.
4. Masukkan pesanan ke micros P.O.S (*Point of Sales*) ambil ctt printer order yang keluar disebelah *micros P.O.S*.

E. *Undjustment Cover*

Menyesuaikan peralatan dengan pesanan tamu yang dilihat dari : jumlah tamu, minuman yang dipesan.

F. *Serving Beverage and Snack Bar*

1. Menyajikan minuman dan *snack bar* dengan selalu menyebutkan nama minuman dan *snack bar* tersebut.
2. Mengambil minuman dan *snack bar di kitchen*, *captain* memastikan pesanan yang dimaksud benar.
3. Tuangkan minuman pada gelas dan bagikan pada tamu satu persatu.
4. Selalu mengatakan “ silahkan dinikmati Bapak / Ibu “.

G. *Detail Table*

1. *Set up table*
2. jaga kelengkapan meja.
3. Mengecek kelengkapan meja dan selalu mengisi *ice cube* bagi tamu yang open bottle.
4. Ganti *astray* bila sudah penuh.
5. Tawarkan kembali makanan dan minuman yang sudah habis, kalau tidak bisa langsung di *clear up*
6. Memperhatikan meja tamu apabila tamu tersebut membutuhkan bantuan.

H. *Process Billing*

1. Memberikan bill bila tamu sudah meminta.
2. Mengecek terlebih dahulu bill apakah sudah sesuai dengan nomor meja dan pastikan bill tersebut sesuai dengan *citt printer order*.

3. Untuk tamu yang tidak *open bottle* diharuskan membayar *cash* and *carry*, dan tamu yang *open bottle* diharuskan menyimpan *credit card* *dichasier*.
4. Pembayaran dapat dengan cara *cash* atau *credit card* (*visa*, *AMEX*, *master card*, *BCA*).

I. *Bid fare a well*.

1. Apabila tamu sudah mau pulang setelah melakukan pembayaran. Bantu tamu untuk menarik kursi.
2. Ucapkan terima kasih dan undang tamu agar datang kembali.
3. Set up kembali meja dan sofa untuk tamu berikutnya.

4.1.8 *Procedural Dimention* dan *Conviviality Dimention*

A. *Procedural Dimention*

1. Alur pelayanan

Meliputi prosedur pelayanan di bar dari tamu datang sampai dengan meninggalkan bar.

2. Kecepatan

Menyangkut masalah lama waktu yang dioergunakan untuk memberikan pelayanan seperti : berapa lama tamu harus menunggu untuk mendapatkan minuman yang dipesan

3. Antisipasi

Menyangkut masalah kemampuan petugas bar untuk mengetahui keinginan tamu.

4. Komunikasi

Kemampuan dalam menyampaikan atau menerima informasi dari tamu.

5. Supervisi

Perlu ada pengawasan dari pihak atasan selama kegiatan operasional di bar

6. Umpan balik

Selalu berupaya untuk menyempurnakan pelayanan berdasarkan hasil penilaian dari tamu.

B. *Conviviality Dimention*

1. Sikap

Kemampuan dalam memberikan kesan yang menyenangkan seperti : penampilan, kerapian, kebersihan, kesiapan, dan lain sebagainya.

2. Suara

Menghindarkan kesan yang tidak menyenangkan dalam berbicara, seperti berteriak, membentak.

3. Body language

Memberikan kesan raut wajah serta bahasa tubuh yang sopan.

4. Teknik menjual

Berupaya mengembangkan pesanan tamu dengan cara menawarkan pesanan lain.

5. Menangani keluhan

Kemampuan membantu dalam memecahkan masalah sebagai komplain tamu.

6. Taktis dan diplomatis

Berupaya untuk tidak menyinggung perasaan orang lain dengan menghindari pembicaraan yang bersifat kontroversial.

7. Menyebut nama tamu

Berupaya selalu mengingat nama tamu, agar terlihat lebih akrab.

8. Siap membantu

Selalu siap memberikan bantuan jika ada tamu yang mengalami kesulitan atau kesusahan.

9. Perhatian

Memperhatikan kepentingan tamu betapapun aspek pelayanan yang dikehendaki.

4.1.9 Program Pelatihan

Untuk membuat atau menghasikan para petugas yang berkualitas, maka blowfish selalu memberikan pelatihan kepada setiap karyawan yang diadakan tiga bulan sekali dan jatuh pada hari sabtu. Contoh perihal yang perlu dibahas dalam pelatihan :

1. Tugas dan tanggung jawab dalam bekerja.
2. Pengenalan peralatan.
3. Pengetahuan tentang makanan dan minuman.
4. *Standar Operasional Procedure.*
5. Pengetahuan tentang *wine, champagne, cigar*, dan lain-lain.

Masalah yang sering terjadi

Masalah ini sering terjadi dalam operasional kerja, sebabnya adalah pada saat tamu mabuk dan lupa membayar / membuat onar, ada juga kesalahan dar waiter / waiterss yang kurang teliti. Adapun cara menyelesaikannya :

1. Kenali tamu apakah open bottle atau tidak, jika benar lihat kembali reservasi atas nama siapa, jika tidak tanyakan pada *server* yang bertugas *dissection* tersebut.
2. Laporkan pada atasa dengan memberikan laporan yang akurat.
3. *Check* seberapa besar jumlah yang harus dibayar tamu tersebut.
4. Bila ada kesalahan pada tamu, maka pihak manajemen akan tanda tangan dan melaporkan pada accounting.
5. Bila kesalahan ada pada server, maka server harus bertanggung jawab.

4.2 Presentasi Hasil

Pentingnya pelayanan Bar Blowfish

Memberikan pelayanan yang terbaik dalam suatu bar sangatlah penting, karena sudah menjadi tugas para *waiter / waiterss* dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan para tamu.

Maju mundurnya suatu bar sangat dipengaruhi oleh banyak sedikitnya jumlah tamu yang datang untuk menikmati fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen bar itu sendiri. Apabila tamu tidak menerima pelayanan yang baik, maka tidak menutup kemungkinan bahwa tamu tersebut tidak akan atau malas datang lagi ke bar tersebut. Bahkan yang lebih parah jika tamu tersebut akan menceritakan ke orang lain. Namun sebaliknya jika tamu merasa puas, maka secara tidak langsung tamu akan dapat menjadi media iklan didalam pemasaran bar.