

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penyusunan tugas akhir ini, penulis melakukan perbandingan terhadap penulisan tugas akhir dari Erix Mardiansyah (2007) politeknik NSC Surabaya dengan judul “Pentingnya Kreatifitas *Chef* Dalam Menampilkan Suatu Masakan”. Hal tersebut didasarkan pada usaha-usaha yang harus dilakukan agar menu makanan disuatu restoran dapat meningkatkan kunjungan tamu dan memiliki ciri yang khusus untuk membedakan dengan restoran lain.maka penulis sekarang mengankat judul “Pembuatan Menu Makanan Baru Guna Meningkatkan Kunjungan Tamu ke Water Front Restaurant”.

Berdasarkan penelitian, penulis menyimpulkan persamaan dan perbedaan penulisan sekarang dengan penulisan terdahulu adalah

- Persamaan : Sama-sama untuk meningkatkan kunjungan tamu ke suatu restoran.
- Perbedaan : Penelitian terdahulu menyimpulkan tentang tampilan suatu masakan sedangkan penulisan sekarang menyimpulkan tentang pembuatan menu baru.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Restoran

Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makanan ataupun minuman.(Marsum, 1993 : 7). Sedangkan menurut

Sugiarto, (2003 : 77) Restoran adalah suatu tempat yang identik dengan jajaran meja-meja yang tersusun rapi, dengan kehadiran orang-orang, timbul aroma semerbak dari dapur dan pelayanan para pramusaji, berdentingnya bunyi-bunyi kecil karena persentuhan gelas-gelas kaca, porselin, menyebabkan suasana hidup di dalamnya.

2.2.2 Sejarah restoran

Cikal bakal restoran dimulai pada 1200 tahun sebelum masehi ketika suatu suku bangsa di Denmark menggunakan sebuah dapur besar untuk memasak dan menyiapkan hidangan bagi sekelompok orang guna menikmati hidangan secara bersama-sama. Lalu pada 4000 tahun sebelum masehi pertama kali didirikan kabaret dimana tempat ini dipakai untuk menjual minuman keras, kemudian tumbuh dan berkembang. Sekitar tahun 1200 di London terdapat beberapa warung yang menyediakan makanan matang untuk dibawa pulang dan 200 tahun kemudian warung-warung kembali berkembang menjadi restoran dengan fasilitas pelayanan yang semakin ditingkatkan.

Pada abad ke 16, ketika *Chaterine dee Meidcis* menikah dengan *Henry II*, ia membawa juru masak dari Italia yang kemudian memperbaiki keahlian memasak di lingkungan kerajaan dengan mengajarkan bagaimana mempersiapkan beberapa hidangan untuk diatur diatas meja *bangquete* (perjamuan) dan dihias sangat menarik. Begitu juga *Oliver de Serres* mendemonstrasikan bagaimana sayuran dapat meningkatkan penampilan suatu hidangan dan tercipta menu diet.

Tahun 1975 *Monsler Boulanyer* membuka restoran *soup* di kota yang bertuliskan ”*VANITE ADME OMNES QUI STOMACHO LABORATORITIS ET EGO RESTAURABO VOS*” yang memiliki arti datanglah anda semua kepada

saya, bagi anda yang perutnya keroncongan karena lapar, saya akan memulihkan kondisi anda. Tulisan ini mampu menarik perhatian orang yang lewat untuk masuk kedalam restoran. Soup andalannya diberi nama "*Le Restourant Divin*" yaitu obat untuk menyegarkan. Kata "*Restourant*" berasal dari bahasa Perancis, berasal dari kata "*Restaures*" berarti memulihkan kembali (Soekresno, 2001 : 15).

2.2.3 Kitchen (food production)

"*Webster's Third New International Dictionary*" menyebutkan bahwa : "*Kitchen is a room or some space (as a wall area or separate building) with facilities for cooking*". Jadi, *kitchen* dapat diartikan sebagai suatu ruangan atau tempat khusus serta tersendiri didalam suatu bangunan yang memiliki alat dan perlengkapan untuk memasak makanan (Sihite, 2000 : 1).

Pengertian *Food Production* adalah suatu bidang yang menghasilkan atau memproduksi makanan, baik untuk keperluan restoran, bar atau kamar-kamar tamu (*room service*). *Kitchen* yang termasuk kedalam bidang penyediaan makanan dipimpin oleh *executive chef* dan dibantu oleh *sous chef* atau *assisten executive chef*. Dalam melaksanakan tugasnya, *kitchen* membagi pekerjaannya kedalam beberapa *outlet*, dan masing-masing *outlet* dipimpin oleh *chef de partie*. Berikut beberapa bagian seksi yang ada di kithen yaitu :

1. Butcher

Seksi yang menyediakan daging atau ikan dengan berbagai potongan dan porsi tertentu.

2. Gardemanger

Seksi yang menyediakan makanan dingin (*sandwich, salad, dll*)

3. *Pantry*

Bagian dari *gardemanger* yang khusus menyediakan *breakfast*.

4. *Entremener*

Seksi yang menyediakan sayur-sayuran (kentang, wortel, buncis dll)

5. *Soucier*

Seksi yang menyediakan aneka saos.

6. *Pastry and bakery*

Seksi yang menyediakan aneka kue dan roti.

2.2.4 Diskripsi jabatan

1. Kepala dapur (*Le Chef de Cuisine*)

Bertugas untuk mengawasi dapur secara keseluruhan seperti :

- Menyusun menu.
- Membuat daftar pembelian barang atau bahan.
- Membuat daftar pembelian alat-alat dapur.
- Menjaga *food cost* dan tingkat keuntungan tertentu.
- Mengawasi dan mengatur jadwal kerja seluruh bawahan.
- Mengawasi jalannya pelayanan makanan pada saat penyajian.

2. Asisten atau wakil kepala (*Le Sous Chef*)

- Bertanggung jawab atas kelancaran kerja di dapur
- Menggantikan *chef* bila berhalangan hadir.
- Mengawasi jalannya operasional di dapur agar sesuai dengan ketentuan dan instruksi yang diberikan oleh *chef de cuisine*.

3. Kepala bagian (*Le Chef de Partie*)

- Sebagai tulang punggung dapur.

- Menghasilkan sesuatu dari hasil kerjasama dengan beberapa unit.
4. Wakil kepala bagian (*Le Commis Chef*)
 - Membantu kepala bagian dalam melaksanakan tugas memasak.
 - Melaksanakan tugas sesuai dengan arahan di *kitchen*.
 - Menggantikan *le chef de partie* bila berhalangan hadir.
 5. Juru masak (*Commis*)
 - Membantu *chef de partie* dalam melaksanakan tugas memasak.
 - *First commis* akan bertindak sebagai *chef de party* bila berhalangan hadir.
 6. Juru masak pemula (*I' Apprentice*)
 - Merupakan karyawan pemula yang memperdalam pengetahuan di dapur.
 - Menyelesaikan masa latihan kerja, baru kemudian diangkat menjadi *cook* atau juru masak yang terampil dalam tugasnya.
 7. *Relief cook (L' Apprentice)*
 - Menggantikan sementara *cook* atau *chef* yang berhalangan hadir.
 - Pekerjaannya sering berpindah-pindah dari satu seksi ke seksi lain.
 8. *Duty cook*
 - Menggantikan *cook* atau *chef* yang sebagian besar tidak hadir yaitu pada saat pesanan makanan berkurang atau sepi.
 - Menyelesaikan pesanan atau pekerjaan dan merangkap tugas di dapur.
 9. *Employes feeding*
 - Mengolah dan menyediakan makanan bagi karyawan sesuai menu yang telah ditetapkan oleh kepala dapur (*chef de cuisin*).
 - Membersihkan peralatan dapur yang dipakai dan area ruang makan karyawan.

2.2.5 Pengertian menu

Menu adalah daftar makanan dan minuman yang dijual di hotel maupun restoran dengan tujuan agar para tamu dapat memilih menu makanan yang akan dipesan (Pendit, 2001 : 358). Seiring dengan perkembangan jaman maka bertambah banyak juga kreasi menu makanan yang dapat dinikmati. Dalam usaha restoran sebuah menu memiliki fungsi sangat penting karena pada menu dapat diketahui berbagai jenis makanan yang mampu diproduksi oleh suatu perusahaan tersebut (Sudioro, 1999 : 2003).

Menu dapat dikelompokkan menjadi beberapa kelompok berdasarkan pada :

1. Berdasarkan jenis makanan (*meal*) :
 - Menu sarapan pagi (*breakfast*)
 - *Brunch menu*
 - Menu makan siang (*lunch*)
 - *Tea time menu*
 - Menu makan malam (*dinner*)
 - Menu makan larut malam (*supper*)
2. Berdasarkan penawaran menu :
 - *A'la carte menu*, dengan bermacam-macam penawaran menu.
 - *Table d'hote menu*, yaitu menu dengan penawaran terbatas.

2.2.6 Kriteria pembuatan menu

Ada beberapa faktor dasar yang harus dipertimbangkan untuk dapat meyakinkan bahwa menu yang dibuat itu sudah efektif dipergunakan sebagai alat penjualan atau belum. Kriterianya adalah sebagai berikut :

1. Penampilan umum

Menu diusahakan dapat menimbulkan kesan dan kepribadian yang dapat mencerminkan secara khusus jenis restoran yang bersangkutan, seperti restoran masakan Indonesia, Cina, Eropa dan sebagainya.

Hal-hal yang perlu diperhatikan untuk menciptakan penampilan menu adalah :

a. Menu harus menarik

Kesan pertama terhadap menu haruslah menarik dan dapat mengundang dan mempengaruhi tamu untuk membaca.

b. Menu harus bersih

Jagalah menu agar selalu dalam keadaan bersih, karena menu tidak hanya dipegang atau dibaca oleh satu orang maka akan sangat mungkin cepat kotor. Untuk menghindari kekotoran sebaiknya menu dibuat dari bahan yang tidak mudah kotor / basah, atau dilapisi dengan bahan plastik.

c. Menu sebaiknya mudah dibaca

Sekalipun menu ditulis dan dicetak dengan bentuk dan ukuran huruf serta warna-warna khusus dan menarik, tetapi setiap kata harus mudah dibaca. Sesuaikan bentuk ukuran dan warna huruf dengan sistem penerangan ruangan restoran.

d. Menu harus menunjang suasana restoran

Desain menu sebaiknya dapat menunjang suasana lingkungan restoran. Disamping sesuai dengan dekorasi restoran, desain juga harus sesuai dengan suasana khusus restoran tersebut.

e. Menu harus mengikuti kecenderungan masa kini

Desain menu harus dapat mengikuti kecenderungan kebiasaan makanan yang berlaku pada saat ini.

f. Desain

Dengan menggunakan grafik, *typografik*, dan warna, maka menu diharapkan dapat memberikan perhatian khusus pada jenis makanan tertentu, dan memilihnya untuk dibeli sehingga diharapkan penjualan dapat meningkat.

2. Isi menu

Ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam pembuatan menu yang berkaitan dengan isi menu yaitu :

a. Bahasa

Didalam membuat menu, bahasa yang dipakai dapat menunjang atau sejalan dengan tipe operasional pelayanan restoran, dengan demikian bila menggunakan bahasa asing atau sebaliknya harus diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia (daerah) gunakan terjemahan yang tepat.

b. Ketepatan

Ketepatan disini adalah pertama kesesuaian apa yang ditulis atau dideskripsikan dalam menu dengan kenyataan makanan pada waktu disajikan, kedua ketidak sesuaian susunan jenis makanan penyertanya,

terutama menu dimana penyertanya sudah ditentukan. Oleh sebab itu, sebelum menu dicetak perlu dibaca dan diteliti ulang ketepatannya.

c. Menetapkan harga

Penetapan harga yang tepat sangatlah penting untuk menuju pada keberhasilan penjualan. Harga juga harus menarik dan mampu mempengaruhi pangsa pasar tertentu untuk mau membeli makanan yang disediakan di restoran.

d. Bauran penjualan

Istilah bauran penjualan pada menu adalah komposisi makanan atau susunan komponen mulai dari makanan pembuka (*appetizer*), sup (*soup*), makanan utama (*main course*), sampai pada makanan penutup (*dessert*).

2.2.7 Standar resep makanan (*food standart recipe*)

Standar resep dapat dikatakan sebagai aturan, langkah-langkah serta jadwal secara tertulis untuk memproduksi makanan tertentu. Menentukan nama dan kualitas makanan yang diproduksi, pemilihan bahan-bahan yang diperlukan untuk produksi dan metode memasak atau persiapannya. Menggunakan standar resep dalam mengolah makanan akan memperoleh keuntungan yaitu :

1. Biaya dapat ditetapkan secara akurat untuk setiap jenis makanan, dan dari biaya tersebut dapat dihitung pula biaya porsi-porsi makan. Untuk keperluan menentukan harga jual makanan, maka sangat perlu diperhitungkan penetapan biaya makan (*food cost*), hal tersebut juga untuk mendapatkan tingkat keuntungan kotor (*gross profit*).
2. Standar resep juga membantu pelaksanaan pembelian bahan makanan dan juga dalam memenuhi permintaan-permintaan internal. Dalam perhitungan

pemikiran produksi untuk beberapa hari berikutnya, maka menuntut kemampuan *chef* menggunakan standar resep untuk menghitung jumlah bahan makanan yang diperlukan untuk beberapa hari berikutnya.

3. Standar resep sangat berguna bagi bagian dapur (*kitchen*) terutama pada waktu mempersiapkan makanan yang akan dimasak. Pertama, standar resep dapat mengingatkan kepada juru masak tentang bahan-bahan yang harus dipersiapkan serta langkah-langkah dalam memasak. Kedua, standar resep juga sebagai alat untuk melaksanakan pelatihan dan pembinaan keterampilan dalam memasak, lebih penting lagi bahwa standar resep dapat menjamin standarisasi produk makanan yang disajikan kepada tamu.
4. Standar resep dapat dipergunakan untuk membantu dalam perencanaan menu. Penambahan jenis makanan kedalam menu harus dihitung biayanya secara akurat dan seimbang dengan jenis makanan yang lain. Sekalipun demikian tidak hanya berkaitan dengan rasa saja, tetapi juga dalam penampilan, warna dan sebagainya.
5. Standar resep dipergunakan sebagai dasar penyusunan atau pembuatan standar porsi, yang mana bila standar resep dan standar hasil pengolahan (*standart yield*) digunakan secara bersamaan maka akan dapat membentuk dan digunakan sebagai sistem pengendalian produksi yang efektif (Sulistiyono, 1999 : 218).

2.2.8 Metode memasak

Menurut Richard Shihite (1997 : 1) *Food Product*, dikatakan bahwa : memasak dapat dikatakan sebagai proses, penerapan panas pada makanan untuk membuat bahan-bahan dasarnya berubah mejadi makanan yang mempunyai rasa

lebih enak, membunuh kuman yang mungkin terdapat didalamnya, mengubah bahan dasar menjadi bahan yang mudah dicerna tubuh, serta meningkatkan penampilan dasar menjadi bentuk yang lebih baik. Sedangkan menurut Sutjipto (1988 : 11) pelajaran metode memasak makanan Eropa, dikatakan bahwa : memasak adalah mengolah makanan menggunakan panas atau api.

Dari kutipan diatas penulis menyimpulkan bahwa memasak adalah suatu proses pengolahan makanan yang menggunakan penerapan panas pada bahan makanan sehingga menjadi suatu makanan yang mudah dicerna, mempunyai bentuk yang baik, dan memiliki cita rasa tinggi. Urut-urutan dalam proses memasak adalah :

1. Dicuci (*Washing*)

Tujuan dari proses ini adalah untuk membebaskan bahan makanan tersebut dari bibit penyakit, sisa pestisida, serta kotoran lain dari alam dimana bahan tersebut tumbuh. Walaupun bahan makanan itu dikupas, tetapi bahan makanan tersebut harus terlebih dahulu dikupas agar tidak terkontaminasi antara bahan yang bersih dan bahan yang kotor.

2. Dikupas (*Peeling*)

Bahan makanan yang sudah dicuci memerlukan suatu proses pengupasan yang berarti membuang kulit luar. Kulit ini mungkin berguna untuk mengolah makanan lain seperti : kulit udang, kulit sapi, kulit jeruk, dan sebagainya.

3. Pemotongan (*Cutting*)

Bahan makanan seperti sayur-sayuran, ikan, unggas, daging dan yang lainnya pada umumnya memerlukan proses pemotongan menjadi bagian yang lebih kecil sebelum makanan tersebut dimasak atau dimakan.

4. Memasak (*Cooking*)

Proses berikutnya setelah mencuci, mengupas dan memotong adalah proses memasak dimana api atau panas diterapkan pada makanan sehingga makanan tersebut mudah dicerna dan aman untuk dikonsumsi. Setelah makanan tersebut dimasak mungkin masakan tersebut akan disajikan dalam kondisi panas maupun kondisi dingin.

5. Penataan (*Presenting*)

Makanan yang dimasak baik yang akan dihidangkan dalam keadaan panas maupun keadaan dingin perlu ditata rapi diatas piring (*plate*) untuk meningkatkan penampilan makanan tersebut. Agar mendapatkan penataan yang baik maka diperlukan pengetahuan dan keterampilan yang baik pula.

Sebagaimana yang telah dijelaskan diatas bahwa memasak dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan panas makanan dengan tujuan memudahkan proses pencernaan, membebaskan diri dari bibit penyakit, memberi rasa nikmat, merubah bentuk dan wujud, merubah warna dan aroma, serta membuat penampilan menjadi daya tarik tersendiri. Makanan dapat dimasak melalui beberapa cara atau metode, diantaranya adalah sebagai berikut :

a. Cara memasak panas basah

Metode atau cara memasak yang menggunakan media air dalam proses pemasakan, diantaranya adalah :

- 1) Merebus (*Boiling*).
- 2) Merebus dengan api kecil (*Simmering*).
- 3) Merebus dengan air sedikit (*Poaching*).
- 4) Merebus dengan menggunakan kaldu dan api kecil (*Stewing*).

- 5) Memasak menggunakan oven (*Braising*).
- 6) Mengukus (*Steaming*).
- 7) Merebus dengan menggunakan air mendidih (*Blanching*).

b. Cara memasak panas kering

Metode atau cara memasak menggunakan bantuan minyak atau oven dalam proses pemasakannya. Berikut ini cara atau metode yang termasuk kedalam golongan atau cara memasak panas kering

- 1) Dibakar (*Grilling*)
- 2) Dioven (*Baking*)
- 3) Dipanggang (*Roasting*)
- 4) Digoreng (*Deep Frying*)
- 5) Ditumis (*Sautening*)

2.2.9 Syarat bahan makanan yang baik dan cara pengolahannya

Beberapa ciri-ciri makanan makanan yang aman untuk dikonsumsi adalah sebagai berikut :

1. Mudah untuk dicerna dan tidak menyulitkan pencernaan.
2. Bebas dari bibit penyakit.
3. Memiliki rasa dan tekstur yang enak.
4. Memiliki wujud lain yang berbeda dengan bahan aslinya.

Selain aman untuk dikonsumsi bahan-bahan makanan yang dipilih juga harus memiliki kriteria yaitu :

1. Bahan yang digunakan harus berkualitas dan segar.
2. *Higienis* dan bersih.
3. Bahan yang digunakan harus ditimbang dan jelas ukurannya.

4. Bahan yang digunakan harus disimpan dengan tepat.
5. Bahan yang digunakan harus ada dan tidak boleh kosong.

2.2.10 Penampilan makanan

Penampilan makanan dianggap penting dalam memasak karena betapapun lezatnya makanan, apabila tidak didukung dengan penampilan yang menarik sewaktu disajikan, maka akan mengakibatkan selera orang yang akan memakan hidangan tersebut menjadi hilang. Beberapa faktor yang dapat menentukan penampilan makanan sewaktu disajikan diantaranya adalah :

1. Warna makanan

Warna makanan memegang peranan utama dalam penampilan makanan. Warna daging selalu menjadi coklat kehitaman, warna sayuran sudah menjadi pucat sewaktu dihidangkan akan sangat tidak menarik dan menghilangkan rasa untuk memakannya. Untuk itu diperlukan teknik memasak tertentu agar mendapatkan warna makanan yang menarik dan sesuai dengan harapan.

2. Konsistensi atau tekstur makanan

Konsistensi makanan juga merupakan komponen penting yang turut menentukan cita rasa makanan, karena sensitivitas indra cita rasa dipengaruhi oleh konsistensi makanan. Makanan yang berkonsistensi padat atau kental akan memberi rangsangan yang lebih lambat kepada indra kita. Konsistensi juga mempengaruhi penampilan makanan yang dihidangkan, contohnya : konsistensi telur yang dimasak setengah matang harus berbeda dengan telur yang dimasak hingga matang. Cara dan lama waktu memasak juga dapat menentukan konsistensi makanan.

3. Bentuk makanan yang akan disajikan

Makanan agar terlihat lebih menarik biasanya disajikan dengan bentuk-bentuk tertentu. Beberapa bentuk makanan yaitu :

- a. Bentuk yang sesuai dengan bentuk asli bahan makanan. Misalnya : ikan sering disajikan dengan bentuk aslinya dengan lengkap.
- b. Bentuk yang menyerupai asli, tetapi bukan merupakan bahan makanan yang utuh.
- c. Bentuk yang diperoleh dengan cara memotong bahan makanan dengan teknik tertentu atau mengiris bahan makanan dengan cara tertentu.
- d. Bentuk sajian khusus seperti bentuk nasi tumpeng, atau bentuk lainnya yang khas.

Bentuk makanan yang serasi akan memberikan daya tarik tersendiri bagi setiap makanan yang disajikan.

4. Porsi makanan

Sesungguhnya dalam resep makanan Indonesia porsi buku makanan belum mendapat perhatian. Penyelenggara Jasa boga harus memperhatikan faktor berikut yaitu : potongan daging, ayam, atau ikan ayang terlalu kecil atau besar akan merugikan penampilan. Makanan yang dijual di negara-negara maju sebagian besar telah diporsikan dalam ukuran dan berat tertentu.

5. Penyajian makanan

Tahap akhir dalam penyelenggaraan makanan adalah penyajian makanan untuk dikonsumsi. Penyajian makanan merupakan faktor penentu dalam penampilan hidangan yang disajikan, dalam penyajiannya hidangan harus disertai garnis yang menarik dan tentunya harus dapat dikonsumsi.

2.2.11 Produk dari *food product*

Pengertian produk yang dihasilkan dari *food product* adalah totalitas dari makanan serta seperangkat atribut lainnya, termasuk didalamnya adalah rasa, warna, aroma, harga, nama makanan, reputasi restoran, serta jasa pelayanan yang ramah tamah yang diterima guna memuaskan keinginan tamu.

Dari pengertian diatas bahwa produk yang dihasilkan oleh *food product* merupakan produk total dari dua jenis menjadi satu kesatuan yang kemudian disebut :

a. Produk berwujud

Yaitu produk yang dapat dilihat, dirasa, dan diraba yang disebut *Tangible product*.

- Makanan lezat dan berkualitas.
- Barang kualitas unggul dan modern.

b. Produk tak berwujud.

Yaitu sesuatu yang tidak tampak, tidak dapat diraba, tetapi dibutuhkan, untuk dirasakan, disebut juga *Intangible product*.

- Jasa pelayanan
- Rasa aman
- Kenyamanan
- Keramahtamahan

Oleh sebab tersebut *management food product* harus memperhatikan kebijakan menu produk yang diciptakan, baik menu produk baru maupun pengembangan menu produk yang populer saat ini, mengingat setiap menu produk yang dihasilkan kitchen akan mengalami lima siklus kehidupan.

Dikenal → laku → laku keras → Jenuh → Ditinggalkan

Dalam organisasi *food product* yang baik adalah menyiapkan menu baru yang mampu menggantikan posisi menu-menu yang sudah tampak gejala penurunan untuk diperkenalkan sehingga menu baru laku bersamaan dengan menu lama yang mulai jenuh dan ditinggalkan pelanggannya. Hal ini dapat dideteksi dengan data penjualan yang dicatat secara harian, yang disebut dengan istilah "sales history record" yang dicatat oleh pihak *food production* dan pihak restoran.

Organisasi *food product* lazimnya menyediakan aneka ragam menu baru untuk menarik tamu berkunjung ke restoran dan sekaligus memberi variasi tambahan bagi tamu loyal, agar mereka tidak pergi untuk mencari variasi di tempat lain. Kepuasan tamu diperoleh apabila kebutuhan dan keinginan tamu terpenuhi, sedangkan kebutuahn dan keinginan tamu untuk berkunjung ke restoran selalu berubah tak ada batasnya. Usaha *food product* dapat berkembang apabila menu yang dihasilkan ata diciptakan mampu memberikan kepuasan yang diharapkan oleh tamu (Sokresno, 2000 : 8).

2.2.12 Cara meningkatkan penjualan

Tujuan utama *food product* adalah menciptakan tamu, untuk itu agar setiap orang yang bekerja di *food froduct* benar-benar menyadari betapa pentingnya tamu serta memahami manfaat keberadaan tamu bagi kelangsungan usaha untuk lebih maju dan berkembang.

Tamu restoran adalah seseorang yang datang dan berkunjung ke restoran atau seseorang yang didatangi, untuk membeli menu makanan karena tamu yakin

akan memperoleh menu makanan yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang diharapkan.

Sudah sewajarnya apabila jajaran *food product* selalu mengupayakan dan mengutamakan kepuasan tamu sebagai sarana utama, karena disadari bahwa cara untuk meningkatkan penjualan adalah karena adanya tamu dan salah satu cara agar tamu tertarik berkunjung ke restoran adalah pembuatan produk menu makanan baru.

2.2.13 Hubungan kitchen dengan marketing dalam pemasaran

Agar produk baru di produksi sesuai dengan keinginan pelanggan, seorang marketing harus selalu berfikir sebagai pelanggan. Lalu memberikan masukan dan memandu *chef* dalam mengembangkan produk makanan baru yang berkualitas, bervariasi, *higienis*, dan lezat dengan jasa pelayanan yang *elegant*, *personalized* dan *courteous* sehingga menjadi sesuatu yang mempunyai nilai tinggi dan menarik bagi pelanggan yang di tuju dan tamu merasa puas.

Meskipun telah ada petugas marketing pada hakikatnya tugas memasarkan produk menu baru merupakan tugas setiap insan yang bekerja di restoran mulai dari pimpinan tertinggi sampai karyawan terendah melalui *personalized service*, selain masing-masing memiliki tugas dan tanggung jawab sesuai jabatan masing-masing untuk memasarkan produk menu baru, seorang marketing sangat perlu menyampaikan informasi kepada setiap calon pelanggan melalui kegiatan promosi agar informasi tersebut sampai ke pelanggan dengan sarana yang tepat. Sarana promosi antara lain :

-*Display*

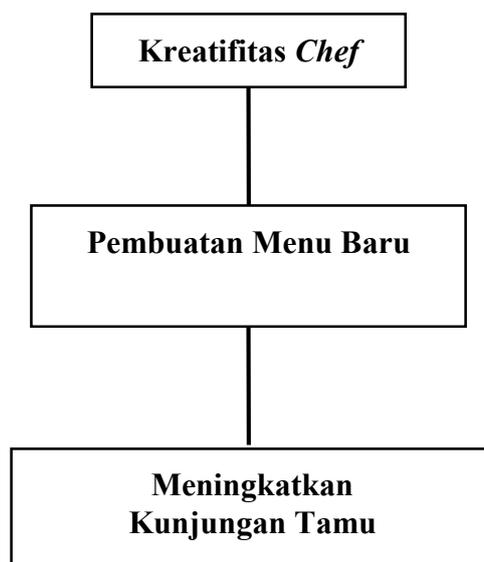
- *Show*

- *Demonstration*
- *Reklame*
- *Publicity*
- *Sales promotion*
- *Personal selling*

(Soekresno, 2000 : 355)

2.3 Kerangka Pemikiran

Dalam penulisan proyek akhir ini penulis memiliki kerangka pemikiran seperti bagan dibawah ini.



Kreatifitas adalah suatu sifat yang bisa menciptakan dan menampilkan suatu masakan sehingga mempunyai bentuk yang indah dan mempunyai ciri khas yang dapat membedakan yang satu dengan yang lainnya. Dengan kreatifitas seorang *chef* dalam menciptakan menu-menu baru, mulai dari pemilihan bahan-bahan, cara pengolahan sampai penataan makanan di atas *plate* (piring) sehingga menjadi hidangan yang memiliki cita rasa yang khas dan menggoda selera dan serta dapat meningkatkan kunjungan tamu.