

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **4.1 Tinjauan Umum**

##### **4.1.1 Sejarah restoran**

###### **4.1.1.1 Sejarah Singkat Water Front Restaurant**

Water front Dine & Lounge Restaurant merupakan sebuah restoran yang dibuka pada tanggal 23 Agustus 2004. Alasan dinamakan Water Front karena didepan pintu masuk restoran terdapat air yang selalu mengalir dari dinding bebatuan lalu mengalir kedalam kolam kaca, sehingga jika tamu masuk kedalam restoran maka tamu seperti berjalan diatas air dan tamu dapat melihat ikan-ikan hias yang berada dalam kolam kaca tersebut.

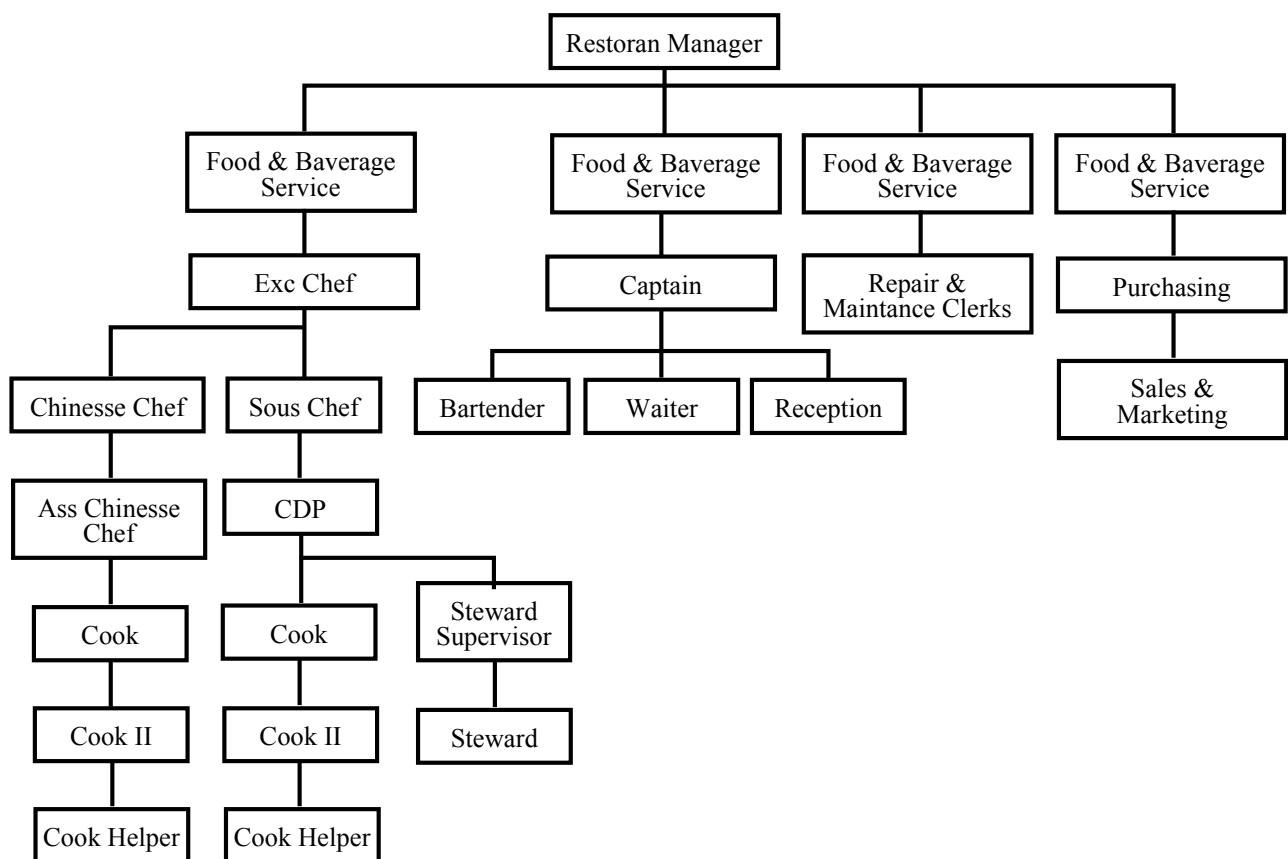
Water Front Dine & Lounge Restaurant merupakan restoran berkonsep menengah keatas yang menyediakan makanan dan minuman bertaraf Internasional. Water Front Dine & Lounge Restaurant memiliki 2 jenis *kitchen* yaitu *Western kitchen* yang menyediakan masakan Eropa dan *Chinesse kitchen* yang menyediakan masakan China (*Chinesse Food*). Selain masakan Eropa dan China, Water Front Dine & Lounge Restaurant juga menyediakan masakan lain seperti *Japanese Food*, *Italian Food*, dan juga *Indoesian Food*.

###### **4.1.1.2 Fasilitas Water Front Restaurant**

Water Front Dine & Lounge Restaurant terdiri dari 3 lantai. Lantai dasar memiliki kapasitas 60 orang yang berkonsep *dine*, khusus untuk *family* (keluarga) yang ingin menikmati makan siang (*lunch*) dan makan malam (*dinner*). Lantai 2 memiliki kapasitas 70 orang dan terdapat 2 ruang *VIP*, dimana setiap ruang *VIP*

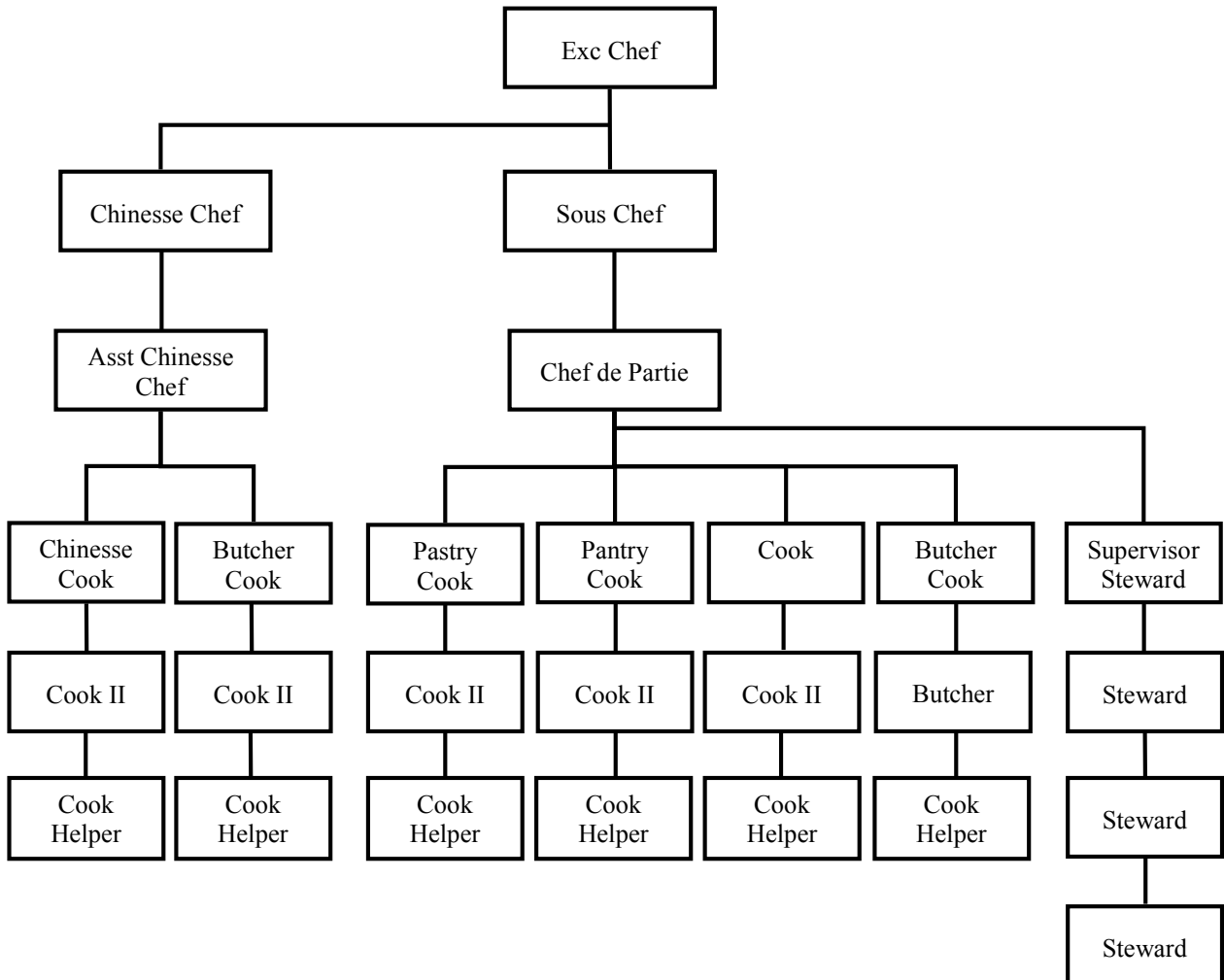
memiliki kapasitas 10 orang. Lantai 2 memiliki konsep *lounge* yang khusus digunakan untuk bersantai, bertemu *klien*, *meeting* ataupun ulang tahun dengan alunan musik Jazz dan setiap *week end* terdapat *live* musik. Lantai 3 memiliki kapasitas 350 orang yang merupakan *function room* yang biasanya dipakai untuk pesta ulang tahun, pesta pernikahan, *gathering weeding*, ataupun pesta-pesta lain dan pada lantai 3 ini juga tersedia *dance floor*.

#### 4.1.1.3 Struktur organisasi Water Front Restaurant



## 4.2 Tinjauan Khusus

### 4.2.1 Struktur organisasi *kitchen* Water Front Restaurant



### 4.2.2 Job description

#### 4.2.2.1 Job description western kitchen

##### 1. Executive Chef

- a. bertanggung jawab penuh terhadap kelancaran operasional *kitchen*
- b. merencanakan tata letak atau *lay-out kitchen*
- c. membuat standar prosedur operasional *kitchen*
- d. menyusun menu
- e. menentukan pembelian peralatan *kitchen*

2. *Sous Cheef*
  - a. Bertanggung jawab kepada *executive chef*
  - b. Menggantikan tugas *executive chef* apabila tidak ada di tempat
  - c. Mengawasi pekerjaan di *kitchen* atau mengontrol tata kerja di *kitchen*
3. *Chef de Partie*
  - a. Bertanggung jawab pada *sous chef*
  - b. Membuat jadwal kerja tambahan
  - c. Membuat *market list*
  - d. Memberikan *training* kepada bawahan
4. *Cook I*
  - a. Bertanggung jawab kepada *chef de partie*
  - b. Bertanggung jawab terhadap bagiannya.
  - c. Melaksanakan tugas dari atasan
5. *Cook II*
  - a. berada dibawah *cook I*
  - b. membantu tugas *cook I*
6. *Cook Helper*
  - a. bertugas sebagai pelaksana

#### **4.2.2.2 Job description Chinese kitchen**

1. *Chinese Chef*
  - a. Bertanggung jawab kepada *executive chef*
  - b. Bertanggung jawab atas operasional *Chinese kitchen*
  - c. Membuat *Chinese* menu
  - d. Membuat jadwal kerja karyawan *Chinese Kitchen*

- e. Mengawasi pekerjaan *Chinesse kitchen*
- 2. *Asst Chinese Chef*
  - a. Bertanggung jawab kepada *Chinesse chef*
  - b. Menggantikan tugas *Chinesse Chef* apabila tidak ada di tempat
  - c. Memberikan *training* kepada bawahan
- 3. *Chinesse Cook*
  - a. Bertanggung jawab kepada *asst Chinesse chef*
  - b. Melaksanakan tugas dari atasan.
- 4. *Butcher Cook*
  - a. Bertugas memotong semua jenis daging, ikan, dan unggas yang dibutuhkan di *Chinesse kitchen* sesuai dengan ukuran *standart recipe*.
- 5. *Cook Helper*
  - a. Bertugas sebagai pelaksana.

#### **4.2.3 Aktivitas kerja di *kitchen Water Front Restaurant***

Aktivitas kerja didalam *kitchen Water Front Restaurant* terbagi menjadi 2 *shift*, dimana dalam satu *shift* karyawan bekerja selama 8 jam. Adapun aktivitas ataupun tugas dari masing–masing *shift* di *Water Front Restaurant* berbeda-beda.

##### **4.2.3.1 Tugas masing-masing *shift***

- 1. *Shift* I antara jam 08.00 – 16.00
  - a. Melengkapi *preperation* yang habis.
  - b. Membuat saus yang disiapkan di *main marie*.
  - c. Membuat orderan barang ke *store*.
  - d. Memproduksi pesanan untuk *ala carte*.

2. *Shift* II antara jam 15.00 – 23.00
  - a. Mengecek kembali *preperation* yang habis.
  - b. Menerima serah terima tugas dari *shift* I.
  - c. Memproduksi pesanan tamu untuk *dinner*.

#### 4.2.4 Peralatan dapur yang dipakai di Water Front Restaurant

##### 1. *Kitchen Equipment*

Yaitu ”perlengkapan dapur” termasuk semua peralatan besar yang bermesin maupun yang tidak bermesin.

Contoh :

- *working table*
- *slicing mechine*
- *meat chopper*
- *chopping block*, dll

##### 2. *Kitchen utensils*

Yaitu ”peralatan dapur” termasuk semua peralatan yng tergolong peralatan-peralatan kecil.

Contoh :

- *chopping knife*
- *vegetable knife*
- *filleting knife*
- *carving knife*, dll

##### 3. Peralatan memasak (*cooking utensil*)

Contoh :

- *sauce pan*

- *praying pan*
- *stock pot*
- *fraying spatula, dll*

4. Peralatan pembantu dan penyimpanan (*measurring storage utensil*)

Contoh :

- *timbangan*
- *milk jug*
- *ice cream scoop*
- *meat termometer, dll*

5. Alat untuk membuat kue dan roti (*pastry and bakery utensil*)

Contoh :

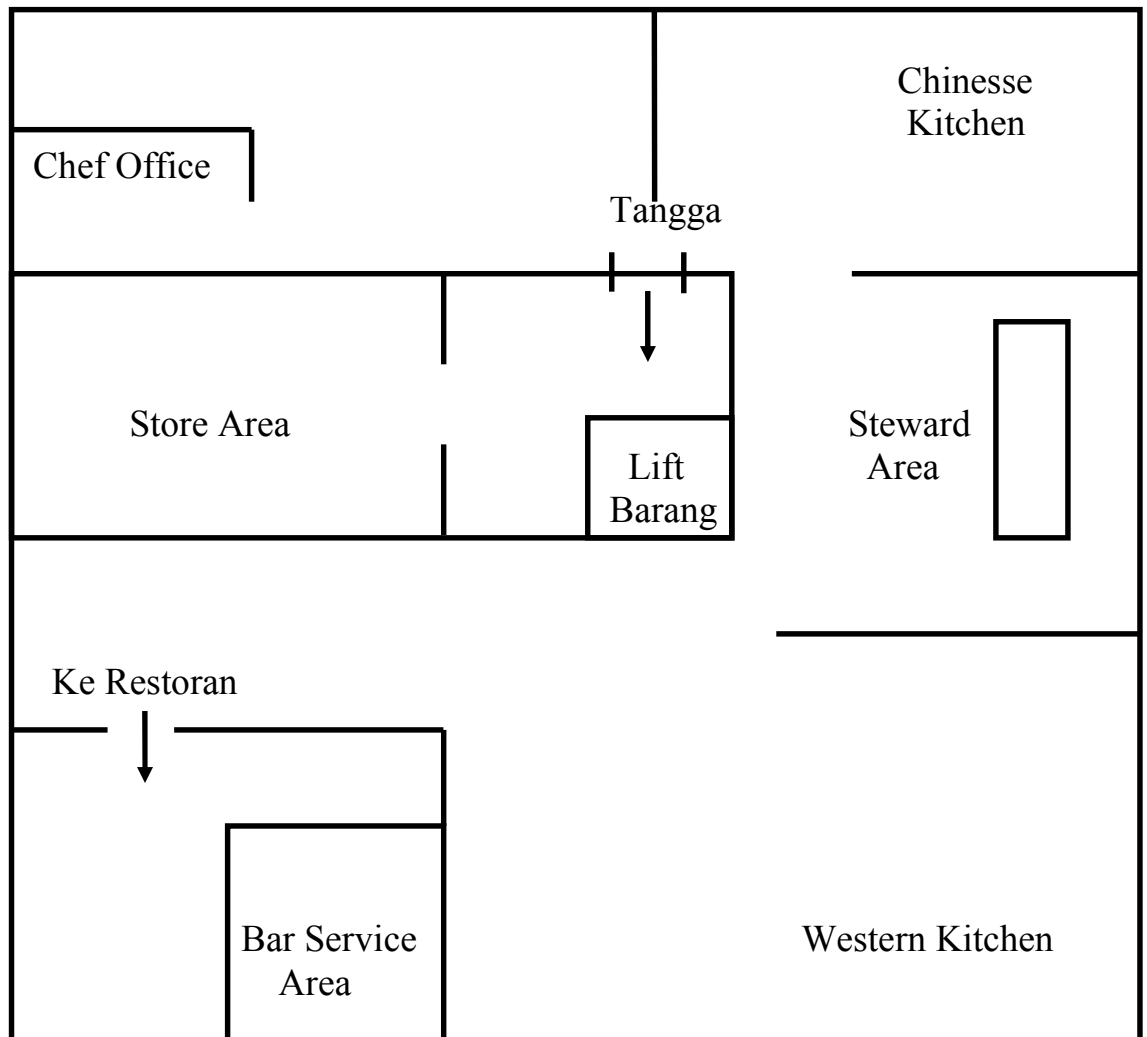
- *cake pan*
- *egg chocolate*
- *roll pin, dll*

6. Alat-alat lain

Contoh :

- *bottle opener / can opener*
- *colander*
- *tommy cloth, dll*

#### 4.2.5 Layout kitchen Water Front Restaurant



#### 4.2.6 Siklus pengadaan barang dalam pembuatan menu makanan baru

Siklus pengadaan barang di hotel maupun restoran biasanya adalah *purchasing staff*, baik berupa barang-barang *groceries*, *perisable*, maupun *direct purchase* dengan penjelasan sebagai berikut :

- *Groceries* adalah barang-barang yang tahan lama dan memiliki *expired date* yang panjang seperti coklat, mentega, dll.
- *Perisable* adalah barang-barang yang tidak tahan lama dan cepat rusak seperti buah-buahan.



- *Direct Purchase* adalah pembelian secara langsung dari departemen yang membutuhkan karena sifatnya mendadak dan di *store* telah habis.

Permintaan barang dilakukan oleh departemen yang membutuhkan ke *store*. Jika permintaan barang yang berjenis *groceries* dan *perishable*, dan apabila departemen *kitchen* membutuhkan barang yang bersifat *direct purchase* maka langsung meminta ke bagian *purchasing* tetapi sudah disetujui oleh *Chef*.

Pembuatan *recipe card* dilakukan oleh *executive chef* karena diperlukan pengetahuan harga-harga jenis barang yang diperlukan sesuai harga pasar, sehingga dapat mengetahui perkembangan harga-harga yang rendah serta kualitas barang yang bagus dan digunakan dalam membuat *costing recipe card*.

Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah dalam perhitungan dan juga untuk mengetahui besar kecilnya *cost*. Dikarenakan hal tersebut maka *kitchen staff* sendiri dalam hal pengaturan administrasi *kitchen* (seperti : *staff kitchen* membuat kesalahan dalam memproduksi, kesalahan dalam penyimpanan barang sehingga barang itu rusak sebelum waktunya, terjadinya pemborosan bahan dalam proses produksi). Maka dari itu *staff kitchen* dituntut untuk memiliki keterampilan dan keahlian khusus tentang tinggi rendahnya *cost* guna mencapai kestabilan profit dan kualitas produksi suatu menu.

#### **4.2.7 Langkah-langkah pembuatan menu makanan baru**

Dalam dunia hotel arti dari menu adalah daftar makanan dan minuman yang dijual di hotel maupun restoran dengan tujuan agar para tamu dapat memilih menu makanan yang akan dipesan. Menu baru merupakan suatu proses untuk mengevaluasi menu yang sedang dijual baik menu makanan yang laku terjual maupun yang tidak laku terjual.

Penyusunan sebuah menu makanan baru sangat memerlukan ilmu dan seni yang berhubungan dengan pengetahuan tentang makanan dan metode yang sangat mendasar dalam persiapan (*preparation*) dan penyajian (*presentation*) serta memahami jumlah nutrisi yang terkandung dalam kombinasi makanan. Dalam pembuatan menu makanan baru harus dilakukan dengan perencanaan yang sangat spesifik dan harus meninjau prinsip-prinsip dasar yang berhubungan dengan tujuan manajemen, yaitu dengan memuaskan tamu serta memanfaatkan keterampilan dan kemampuan dari *staff* yang tersedia. Perencanaan menu baru dilakukan oleh orang yang sangat ahli dalam bidangnya, sehingga pembuatan menu baru dapat menghasilkan sebuah menu yang baik dan benar.

Pembuatan menu baru biasanya dilakukan oleh seorang *executive chef*, setelah menu dibuat berdasarkan harga jualnya dan *cost* per item menu tersebut telah jadi, lalu diajukan ke restoran *manager* untuk disetujui, setelah menu itu disetujui kemudian menu tersebut dirancang sesuai dengan standar manajemen. Setelah itu *staff kitchen* melakukan presentasi menu baru dan memberi pelatihan pada F & B service untuk pengetahuan menu baru (*menu knowledge*).

#### **4.2.8 Jenis-jenis menu baru di Water Front Restaurant**

Water Front Restaurant selalu memiliki ciri khas tersendiri dalam mendatangkan pelanggan yaitu dengan membuat macam-macam menu baru dengan tampilan yang menarik dan unik untuk dilihat. Biasanya Water Front Restaurant membuat menu-menu promosi setiap tiga atau empat bulan sekali. Berikut ini menu makanan baru sebagai promosi di tahun 2007 – 2008 yaitu :

- Menu bulan Februari
  - Cream Corn Couder

- Thai Beef Salad
- Red Ravioli
- Heigh Lander
- Lasagna
- Seafood Mix Grill
- Gindara Sioyaki
- Hay Day Ice Cream
- Menu bulan Juni
  - Fish consume
  - Nicoise Salad
  - Samson
  - Linguini Xo Sauce
  - Tsunami
  - The Big Ban
  - Matador
  - Spainis Omlet
  - Beef Quasadilas
  - Tempura Ice Cream
- Menu bulan Oktober
  - Red Kidney Been Soup
  - Oriental Salad
  - T Bone Steak
  - Toro Manggae
  - Top Bade

- Voling In Love
- Crispy Sintake

Dari beberapa menu-menu baru diatas, untuk mengatasi kejenuhan tamu berkunjung ke restoran biasanya *Exc. Chef* Water Front Restaurant mengganti nama menu produk lama yang jarang laku terjual dengan nama baru serta tampilan makanan yang lebih menarik. Hal ini dapat membuat tamu tertarik untuk menikmati menu hidangan sesuai dengan promosi yang telah dipromosikan oleh pihak marketing Water Front Restaurant.

#### **4.2.9 Kreatifitas *chef* dalam pembuatan menu baru**

Dalam dunia memasak arti dari kreatifitas pembuatan menu baru adalah suatu sifat yang dapat menciptakan dan menampilkan suatu makanan sehingga memiliki bentuk yang indah, dan mempunyai ciri khas yang dapat membedakan yang satu dengan yang lainnya. Memasak juga termasuk dalam karya seni karena didalam memasak bukan hanya membutuhkan *skill* dan pengetahuan saja, tetapi juga membutuhkan kreatifitas. Seorang *chef* harus memiliki kreatifitas yang menyeluruh, dengan kata lain seorang *chef* tersebut bukan hanya memiliki pengetahuan dan skill yang bagus dalam memasak tetapi juga harus memiliki suatu ciri khas yang tidak dimiliki orang lain.

##### **4.2.9.1 Bentuk kreatifitas yang harus dimiliki seorang *chef* dalam pembuatan menu baru**

1. Kreatif dalam mengolah makanan
  - a. Mengolah bahan makanan yang ada
  - b. Memberi variasi baru dalam bentuk dan rasa pada masakan
  - c. Menampilkan bahan yang jarang digunakan dalam memasak

- d. Tidak menyia-nyiakan bahan makanan yang ada
2. Kreatif dalam menghadirkan makanan
  - a. Menata dan menghias suatu makanan sehingga lebih menarik
  - b. Menambah bahan yang tidak selalu digunakan untuk menghias
  - c. Selalu memberi variasi warna pada setiap masakan
  - d. Selalu memiliki ide dalam menghadirkan
  - e. Menambah dengan hiasan yang tentunya dapat dikonsumsi
3. Kreatif dalam membuat menu baru
  - a. Mengkombinasikan resep lama dengan resep baru
  - b. Memadukan pemasakan makanan
  - c. Melakukan percobaan-percobaan pada setiap makanan
  - d. Merubah penampilan masakan lama menjadi masakan baru
  - e. Menambah rasa sehingga membuat menjadi ciri khas
4. Kreatif dalam mengatasi problem yang ada
  - a. Selalu memberi pengarahan-pengarahan pada bawahan tentang menu baru
  - b. Selalu menjaga kelancaran dalam berkomunikasi
5. Kreatif dalam meningkatkan pendapatan
  - a. Menekan *cost*
  - b. Memaksimalkan bahan dasar yang ada sehingga tidak terbuang sia-sia
  - c. Melihat peluang-peluang yang ada
  - d. Menampilkan menu-menu baru
  - e. Segera menjual atau mengolah bahan makanan yang hampir kadaluarsa
  - f. Menampilkan dan memvariasi menu masakan khas daerah

#### 4.2.10 Strategi untuk meningkatkan penjualan produk baru di Water Front Restaurant

Berikut beberapa strategi yang dilakukan Water Front Restaurant untuk meningkatkan penjualan produk :

1. Mengadakan *training* atau pelatihan serta menjalin kerjasama dengan pihak marketing.

Dengan cara setiap bulannya untuk seluruh *staff F & B* baik *product*

maupun *service* akan selalu diadakan *in house training* yang meliputi :

- Dengan memberikan *SOP*
- Meningkatkan pemahaman menu *knowledge*
- Memberi pelajaran pada karyawan untuk dapat menjadi *salesman ship*
- *Qualified F & B* produk atau *service*, hal ini diberikan supaya dapat benar-benar menguasai tugasnya.

2. In house selling

Yaitu kegiatan peningkatan penjualan dengan memberi informasi tentang variasi dari produk menu baru dan pelayanan yang diberikan oleh restoran, serta keuntungan yang dapat diperoleh tamu sehubungan dengan produk menu baru dan pelayanan tersebut. *In house selling* dapat dilakukan oleh tiap karyawan restoran yang karena tugasnya mereka harus berhubungan dengan tamu, terlebih seorang pramusaji harus dapat menawarkan dan membujuk tamu untuk mencoba menu baru dan fasilitas-fasilitas restoran.

3. Personal selling

Yaitu kegiatan presentasi dan promosi secara orang per orang atau dengan sekelompok tamu yang dilakukan oleh penjual kepada pembeli, dan

kegiatan ini dilakukan didalam maupun diluar restoran oleh pihak marketing

#### 4. Reklame

Yaitu kegiatan pemasangan papan iklan bertuliskan tentang restoran dengan hidangan menu barunya di tempat strategis sehingga mudah diingat oleh pembaca diluar restoran sehingga mampu menarik perhatian tamu yang lewat.

#### 5. Publicity

Yaitu membuat publikasi melalui media cetak dan elektronik tentang restoran dan menu baru yang dijual serta fasilitas yang ada didalamnya.

#### 6. Sales promotion

Yaitu melakukan kegiatan dengan lebih menekankan pada peningkatan penjualan produk baru dengan menyajikan hidangan khusus atau paket makanan dan minuman dengan harga khusus, menyediakan paket menu-menu buka puasa, atau paket dikon dan lain sebagainya.

#### 7. Relation Company

Yaitu melakukan serangkaian kegiatan dengan mengadakan kerjasama dengan pihak luar yang dapat menguntungkan bagi kedua belah pihak seperti dengan instansi pemerintahan, dan perusahaan / kantor swasta yang ingin mempergunakan fasilitas yang ada di restoran.

### **4.3. Presentasi Hasil**

Berdasarkan hasil temuan yang telah diuraikan diatas dalam pembuatan menu makanan baru di Water Front Restaurant sebagai upaya untuk meningkatkan kunjungan tamu sesuai dengan pendapat Soekresno dalam bukunya

yang berjudul "*Management Food and Beverage Service Hotel Tahun 2000* Halaman 8" yang menyatakan bahwa "suatu organisasi *food product* yang baik adalah suatu yang dapat menyiapkan atau menyajikan menu-menu makanan baru yang mampu menggantikan posisi menu-menu yang jarang laku terjual atau yang sudah tampak gejala penurunan untuk diperkenalkan sehingga produk makanan baru dapat laku terjual bersamaan menu-menu lama yang mulai jenuh dan ditinggalkan oleh pelanggan".

Soekresno juga menyatakan bahwa organisasi *food product* lazimnya menyediakan aneka ragam menu-menu makanan baru untuk menarik tamu berkunjung ke restoran sekaligus memberi variasi tambahan bagi tamu yang loyal, agar tamu tidak pergi untuk mencari variasi menu makanan baru di restoran lain. Tamu akan merasa puas apabila kebutuhan dan keinginan tamu terpenuhi, sedangkan kebutuhan dan keinginan tamu selalu berubah-ubah tidak ada batasnya. Oleh sebab itu sudah sewajarnya apabila jajaran *food product* selalu mengupayakan dan mengutamakan kepuasan tamu sebagai sarana utama, karena perlu disadari bahwa cara untuk meningkatkan penjualan adalah karena adanya tamu yang loyal.

#### **4.3.1 Analisa S.W.O.T**

##### **4.3.1.1 Tujuan**

Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui sejauh mana menu masakan baru meningkatkan kunjungan tamu ke hotel atau restoran. Analisis yang diperlukan untuk menunjang operasional tersebut adalah :



1. *Strength*

Seorang *chef* dapat menciptakan menu baru dari hasil kreatifitas mengolah suatu masakan sehingga akan menambah variasi menu baru dihotel / restoran.

2. *Weakness*

Banyaknya menu baru yang tidak diimbangi dengan *product knowledge* yang dimiliki oleh karyawan, serta dikawatirkan juga adanya karyawan *kitchen* yang belum menguasai menu baru tersebut sehingga merasa terbebani.

3. *Opportunity*

Bagi seorang *chef* di *kitchen* dengan menciptakan kreasi menu baru akan menambah kreatifitas dalam menampilkan suatu masakan baru, sehingga akan mendapatkan suatu apresiasi serta menambah pendapatan hotel atau restoran.

4. *Thretment*

Kendala yang sering terjadi dalam mengembangkan suatu kreatifitas menu baru diantaranya :

- a. Biaya yang dikeluarkan akan melebihi *budget* yang telah diterapkan
- b. Kurangnya komunikasi antara *chef* dengan karyawan yang membantunya, sehingga akan menghambat proses kinerja
- c. Terlalu banyak menu sehingga akan menyulitkan pihak hotel atau restoran untuk menentukan menu favorit