

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 TINJAUAN UMUM

4.1.1 Sejarah *Gelato Bar*

Gelato Bar didirikan pada tanggal 6 februari 2007 di Surabaya oleh owner *Gelato Bar* pasangan suami istri yang bernama Joe Liem dan Anne Gouw. Berdirinya *Gelato Bar* di sebabkan karena kebiasaan ibu anne dan pak joe menikmati *Gelato* di Itali sehingga memunculkan ide untuk membuka sendiri usaha yang produk intinya *Gelato*. Sehingga muncullah *Gelato Bar* di berbagai cabang di Indonesia antara lain : Jakarta, Bandung dan Surabaya. Di Surabaya sendiri *Gelato Bar* berdiri di jl. Darma Husada Indah Timur no 35 – 37 Surabaya / Mall Galaxy Extension lantai 1 no 157 – 158. yang mempunyai konsep *family Restaurant*.

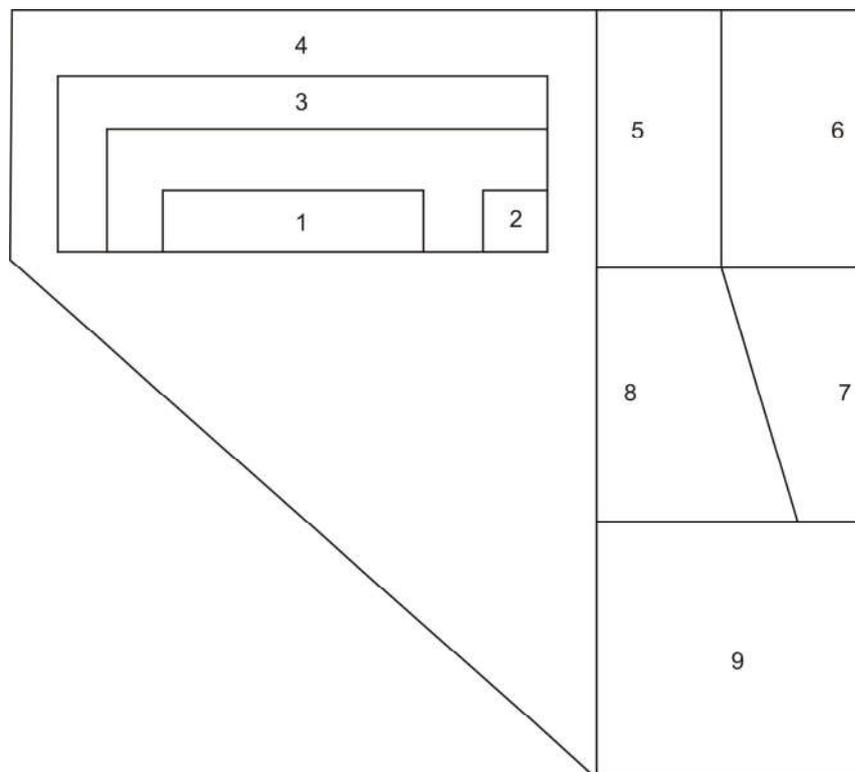
Gelato Bar Restaurant Surabaya berasal dari kota *Gelato* di ambil dari bahasa Italia yang berarti ” *to freeze* ” atau beku. Pada dasarnya *Gelato* sendiri berarti ” *frozen dessert* ” atau makanan pencuci mulut yang dingin. Mulai dari *appertaizer*, *Maincourse*, *Dessert*, hingga *coffee*.

Gelato Bar Restaurant Surabaya juga memberikan *great pleasure* yang nyaman dan untuk membuat tamu merasa dimanjakan *Gelato Bar Restaurant* buka mulai pukul 10.00 sampai pukul 23.00. dan untuk mengetahui lebih lanjut tentang *Gelato Bar Restaurant* ini bisa langsung mengakses internet ke alamat www.GELATOBAR.com

4.1.2 Klasifikasi *Restaurant*

Gelato Bar Restaurant Surabaya memiliki konsep family Restaurant, memberikan hal yang terbaik bagi customer dengan menyajikan nuansa baru dalam menikmati Gelato dan juga makanan dan minuman yang berbeda dengan Restaurant yang lain.

Gambar layout *Gelato Bar Restaurant Surabaya*



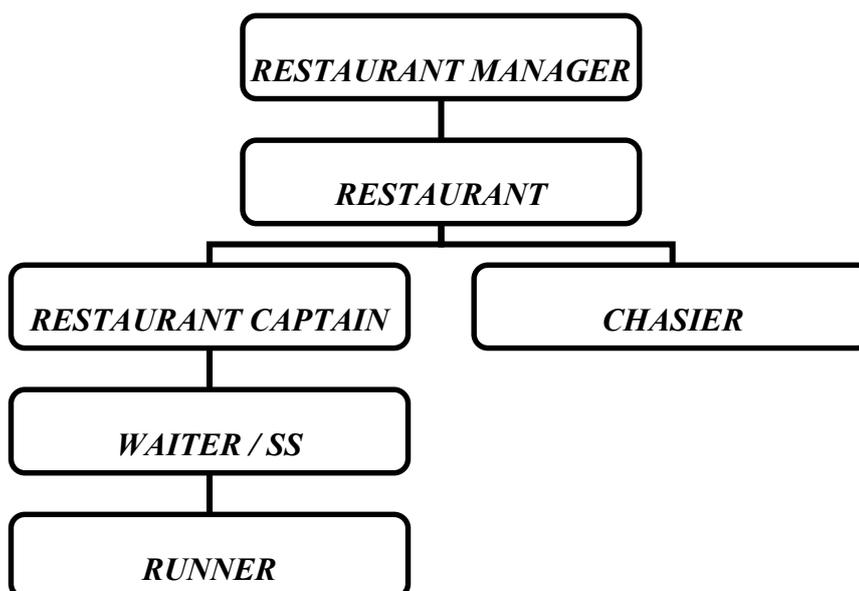
Keterangan :

- | | |
|---------------------------|---------------------------|
| 1. Counter <i>Gelato</i> | 6. Produksi <i>Gelato</i> |
| 2. <i>Cashier</i> | 7. <i>Kitchen</i> |
| 3. <i>Bar dan Pastry</i> | 8. <i>Family Room</i> |
| 4. <i>Smoking Room</i> | 9. <i>Family Room</i> |
| 5. <i>Locker Karyawan</i> | |

4.1.3 Fasilitas *Restaurant Gelato Bar*

- *Smoking Area*
- Kantor
- *Store*
- Loker
- *Wi – Fi*
- P 3 K
- *DVD*
- *Music*

4.1.4 Struktur Organisasi F & B *Gelato Bar*



4.1.5 Job Description

1. *Restaurant Manajer*

- ✦ Menentukan system operasional *Restaurant*.
- ✦ Menentukan jumlah tenaga kerja yang diperlukan.

- ✦ Bertanggung jawab antar kelancaran operasional.
- ✦ Memberikan *training* program.
- ✦ Evaluasi kerja.
- ✦ *Handling complaint*.

2. *Restaurant supervisor*

- ◆ Mewakili bertanggung jawab atas kelancaran operasional jika manajer tidak ada.
- ◆ Memberikan *training* program jika manajer restaurant tidak ada.
- ◆ Evaluasi kerja.
- ◆ *Handling complaint*.
- ◆ Memberikan pengarahan kepada karyawan yang hadir.
- ◆ Bertanggung jawab atas semua keluhan tamu dan bisa menyelesaikannya.
- ◆ Membuat jadwal kerja karyawan.
- ◆ Bertanggung jawab membina, melatih, memotivasi seluruh karyawan.

3. *Restaurant Captain*

- ❖ Mengikuti pengarahan yang diberikan *Supervisor*.
- ❖ Memeriksa jadwal harian dan membagikan tugas pada *waiter / waitress*.
- ❖ Mencatat semua kejadian dalam operasional pada shiftnya dan menyerahkan pada *supervisor*.
- ❖ Menghandel *captain order*.

4. *Chasier*

- Melaksanakan Reading Mesin atas pengawasan Supervisor :
 - Opening Reading untuk pemulaaan tugas.
 - Closing Reading untuk Akhir tugas.

- Membuat Food / Beverage Check / Bill berdasarkan harga menu.
- Memberi harga pada Restaurant Check / Bill berdasarkan harga Menu.
- Membuat Charge (Posting) dengan mempergunakan Mesin Cash Register.
- Menerima pembayaran dari tamu Cash maupun Credit Card.

5. *Waiter / ss*

- Membersihkan, merapikan dan menyiapkan semua peralatan yang dipergunakan untuk melayani tamu.
- Menyambut kedatangan tamu membantu mencarikan tempat duduk.
- Mengambil peranan tamu.
- Menulis order sesuai dengan aturan perusahaan.
- Menyerahkan slip order pada masing – masing petugas.
- Menghidangkan makanan dan minuman pada tamu.
- Menyerahkan *bill* setelah tamu menghendaki.
- Memberikan dan menata kembali meja tamu.

6. *Runner*

- Membersihkan meja tamu
- Membantu membersihkan peralatan, perlengkapan dan area service.
- Membantu pengantaran makanan dan minuman ke tamu.

4.2 TINJAUAN KHUSUS

4.2.1 Aktifitas Kerja *Gelato Bar*

Shift 1 : 09.00 – 17.00

Jam 09.00 Karyawan datang *check log* ganti pakaian bersihkan area – area *service*, membersihkan peralatan dan perlengkapan *service*, sampai jam 10.00 jam 10.00 *opening* siap menerima tamu sampai jam 15.00

Shift 2 : 17.00 – 23.00

Pada jam 16.00 shift 1 istirahat setelah jam 17.00 *hand over* ke shift 2 melaksanakan SOP *Gelato Bar* sampai jam menunjukkan 21.30 malam melakukan closing membersihkan area, peralatan dan perlengkapan sehingga sampai jam 23.00 *check out* pulang

Tempat : JL. Dharma Husada Indah Timur No 35 – 37 Surabaya / Mall Galaxy
Extension lantai 1 No. 157 – 158 surabaya

4.2.2 *Equipment dan material Restaurant Gelato Bar*

- *Chaines Ware*
- *Glass ware*
- Meja
- Kursi
- Komputer
- *Chesse Sekker*
- *Catleris*
- *Shalt & Papper*

4.2.2.1 macam – macam plate *Gelato Bar*

- ✧ *Dessert plate*

☆ *Bon plate*

☆ *Dinner plate*

☆ *Avogato plate*

4.2.2.2 macam – macam glass Gelato Bar

✿ *Airis glass*

✿ *Bir glass*

✿ *Alvasion glass*

✿ *Cup*

4.2.3 Standart Operasional Prosedur Pelayanan yang di jalankan di Gelato Bar

1. Greeting

Waiter / ss memberikan ucapan salam kepada tamu

2. Apolozige guest

Waiter / ss memberikan apolozige terlebih dahulu kepada tamu untuk menanyakan untuk berapa orang dan apakah sudah memesan tempat

3. present menu

Waiter / ss memberikan daftar menu dari sebelah kanan tamu dalam keadaan terbuka

4. Taking Order Ladies First

Waiter / ss menerima pesanan tamu dari wanita terlebih dahulu

5. Repeat Order

Waiter / ss menanyakan kepada tamu makanan apa yang akan dipesan beserta minumannya, lalu mengulang kembali pesanannya dan menanyakan apakah ada permintaan khusus dari tamu

6. *Adjustment cover*

Waiter / ss menyesuaikan peralatan makanan dengan makanan yang dipesan tamu sebelum makanan dihidangkan

7. *Serve food*

Waiter / ss mengambil makanan dan minuman dari dapur segera menghidangkan ke tamu dengan menggunakan *tray*

8. *Clear up*

Waiter / ss segera mengclear up piring-piring kotor tamu setelah menikmati makanan dan minuman yang telah disajikan. Yang mana sebelumnya sudah menanyakan pada tamu apakah sudah selesai apa belum

9. *Crumbing down*

Waiter / ss membersihkan sisa-sisa kotoran yang masih ada di meja tamu

10. *Billing*

Bila tamu meminta bill, maka *waiter / ss* segera mengambil *bill* itu lalu menyerahkan kepada tamu dengan menggunakan *tray bill*

11. Mengucapkan Terima Kasih

Waiter / ss mengucapkan terima kasih ketika tamu tersebut mau meninggalkan *restaurant*

4.2.4 Promo yang ada di Gelato Bar

- *Management* gelato bar bekerja sama dengan bank HSBC. apabila tamu memiliki kartu kredit HSBC maka tamu yang makan atau minum di gelato bar akan mendapatkan discount 51 %.

- Management gelato bar akan memberikan discount 30 % all payment / all item bagi tamu yang makan / minum di tempat (tanpa kartu tertentu dan minim order) dari jam 10 pagi – 3 sore.

4.2.5 Strategi yang di pergunakan *Gelato Bar*

Strategi yang di pergunakan gelato bar adalah Dining Privaledege yaitu hubungan antara gelato bar dengan konsumen melalui *Email*, telepon, sms, *face book* dan *frendster*.

4.2.6 Persentase tamu yang datang di *Gelato Bar*

Dilihat dari interviu penulis dengan *manager* gelato bar mengatakan telah meningkat 30 % dari tahun sebelumnya dilihat dari reaksi tamu yaitu tamu yang merasa puas karena makanannya enak dan service ramah dan tamu yang merasa tidak puas karena lama pelayanan pada waktu ramai.

4.2.7 Permasalahan di *Gelato Bar*

1. *waiter / ss* kadang-kadang tidak menerapkan SOP pelayanan ke tamu dikarenakan *waiter / ss* mengerti atau tidak yang diberikan pengarahan SOP oleh Managernya.

4.2.8 Upaya-upaya yang dilakukan management untuk menetapkan SOP pelayanan dengan benar

1. *Intensive training*

Management gelato bar memberikan *Intensive training* SOP pelayanan pada *waiter / ss* nya pada setiap saat diberikan / diperlukan dan diawasi 100 %, untuk karyawan tetap.

2. *waiter / ss* harus tepat waktu dalam masuk kerja, 15 menit sebelum jam kerja dimulai, jika terlambat *waiter / ss* harus membayar denda yang sudah disetujui oleh pihak *management*
3. *waiter / ss* jika terjadi kesalahan melakukan SOP pada tamunya maka *management* memberikan sanksi teguran, dan membayar bill tamu yang *complain*.

4.2.9 Presentasi hasil

Standart pendidikan seorang karyawan sangat berpengaruh terhadap kemampuannya dalam melayani tamu, tapi lebih pentingnya adalah memberikan training yang berhubungan dengan penerapan SOP dalam memberikan pelayanan ke tamu diharapkan bisa mengarah pada kepuasan tamu. jika karyawan tersebut pernah mendapatkan pendidikan tentang bagaimana cara melayani tamu maka dalam melayani tamu tersebut akan mendapatkan penyelesaian yang sama-sama tidak saling merasa di rugikan baik tamu maupun management dengan kemampuan tersebut maka para karyawan bisa mengambil langkah yang tepat jika suatu hari tamu tersebut datang kembali. Sehingga dengan demikian keahlian dalam hal melayani tamu diharapkan dapat menyenangkan tamu dalam operasional *Gelato Bar Restaurant* dan SOP yang digunakan di gelato bar sesuai dengan yang di buku (Arjuno Widodo, 2008 : 15-16).