

## BAB IV

### PEMBAHASAN

#### 4. 1 Tinjauan Khusus.

##### 4. 1. 1 Sejarah New Royal Restaurant Surabaya.

Royal Palace mulai berdiri pada tahun 2002 di Jalan HR. Muhammad tepatnya di Apartement Beverly Hill lantai 1 dan 2 dengan kapasitas  $\pm 20$  meja, dengan keterangan lantai 1 digunakan untuk posisi kitchen dan lantai 2 untuk restoran. Kemudian pada tahun 2005 Royal Palace berganti nama menjadi New Royal Restaurant dengan alasan bahwa nama Palace sudah sering digunakan di restoran – restoran lain. Dengan alasan yang kurang strategis, pada tahun 2005 tepatnya pada bulan Juni, New Royal Restaurant pindah lokasi di Jalan Manyar Kertoarjo No. 39 dengan kapasitas  $\pm 25$  meja dan mampu bertahan hingga sampai sekarang.

Di awal tahun 2008, New Royal Restaurant semakin berkembang dengan dibangunnya gedung baru berlantai 3 tepatnya di Jalan Manyar Kertoarjo No. 41 dengan kapasitas gedung 55 – 90 meja *supported* untuk *sitting dinner*, 1.000 orang *setting* untuk *standing party*. New Royal Restaurant yang berada di Jalan Manyar Kertoarjo No. 41 merupakan restoran dengan hall yang bertaraf internasional. Ditangani staff berpengalaman selama delapan tahun dalam melayani pesta – pesta besar. Gedung baru ini didesain khusus untuk berbagai macam event, seperti pesta pernikahan, ulang tahun, *launching product*, pertunangan, arisan, *meeting* dan sebagainya.

#### 4. 1. 2 Klasifikasi Restoran.

New Royal Restaurant merupakan jenis Specialities Restoran karena restoran tersebut menyajikan makanan yang berciri khas China, *set – up table*, suasana dan dekorasinya juga bernuansa China.

#### 4. 1. 3 Jam Operasional, lokasi dan fasilitas yang ada di New Royal Restaurant Surabaya.

Jam operasional di New Royal Restaurant adalah 13 jam. Sistem pelayanannya dibagi menjadi 2 shift yaitu :

1. Shift I dilaksanakan pada pukul 09. 00 – 17.00 WIB.
2. Shift II dilaksanakan pada pukul 14. 00 – 22.00 WIB.

New Royal Restaurant berlokasi di Jalan Manyar Kertoarjo No. 39 Surabaya – Indonesia. New Royal Restaurant berada dilokasi strategis, contohnya hanya  $\pm$  3 km dari stasiun kereta api, 18 km dari pelabuhan laut, 23 km dari bandara udara, dan berada didekat *shopping centre*.

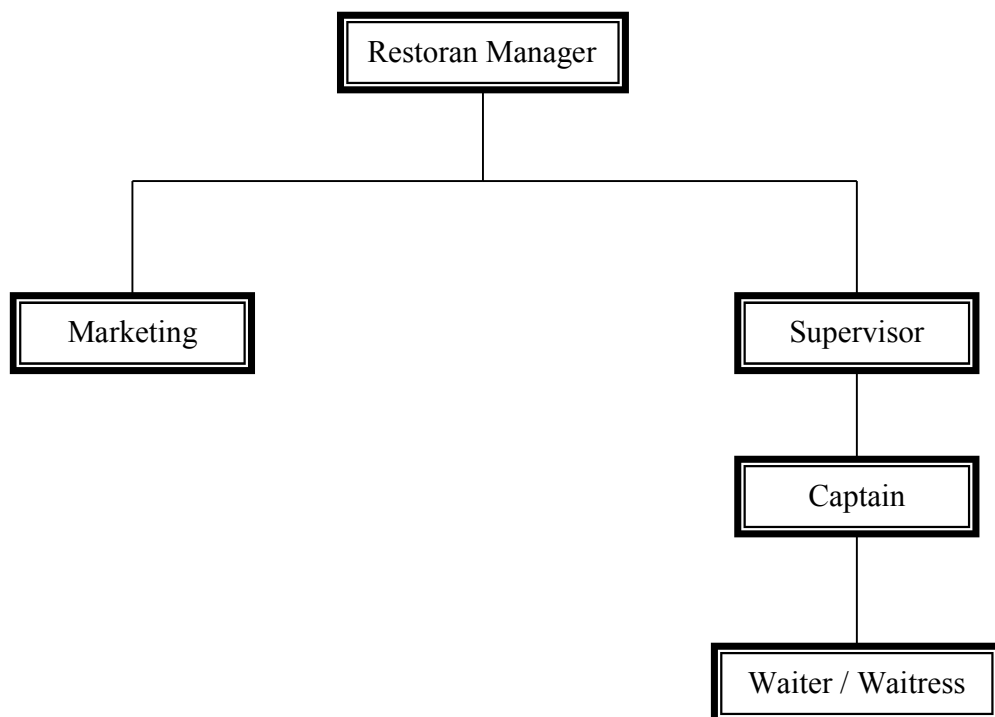
New Royal Restaurant terdapat beberapa fasilitas diantaranya adalah :

1. *27 round table*.
2. Stage atau panggung yang mempunyai kegunaan yaitu sebagai entertainment, pertunangan dan wedding.
3. Ruangan ber – AC.
4. Tempat yang bersih dan nyaman.
5. *Lighting*.
6. *Sound system*.
7. *Live music*.

8. Projector system.
9. Karaoke.
10. *Valet parking*.

#### 4. 1. 4 Struktur Organisasi.

Adapun struktur organisasi di New Royal Restaurant dapat digambarkan sebagai berikut :



#### 4. 1. 5 Tugas dan Tanggung Jawab.

1. Restoran Manager
  - a) Menentukan operation system.
  - b) Melakukan training program seperti kursus – kursus, *knowledge*, dan lain – lain.
  - c) Menentukan jenis pelayanan yang dibutuhkan.

2. Supervisor.

- a) Memberikan *briefing* sebelum restoran beroperasi.
- b) Membuat *working schedule* dan menentukan *day off*.
- c) Mengontrol semua peralatan yang sebelum restoran beroperasi.
- d) Mengawasi jalannya pelayanan atau service secara menyeluruh serta memperhatikan pula tamu – tamu yang ada di restoran.
- e) Mengontrol kehadiran staffnya setiap hari.
- f) Menampung saran – saran dan ide – ide yang baik dari bawahannya demi kemajuan operasional.
- g) Menampung saran serta keluhan – keluhan dari tamu.

3. Captain.

- a) Mengkoordinir evaluasi kerja.
- b) Mencatat semua kejadian operational dalam *Log Book* ( media informasi yang dibuat oleh shift I dibaca shift II dan biasanya berisi mengenai jumlah tamu, *renewal* / pendapatan, *guest complaint*, dan *reservation* ).
- c) Memeriksa persiapan operasional restoran meliputi check area restoran, *check table set – up* ( memeriksa tatanan meja ), *check side stand* ( memeriksa meja Bantu ) dan lain sebagainya.

4. Waiter / waitress.

- a) Memeriksa *table setting* secara keseluruhan, apabila ada alat – alat yang kurang segera dilengkapi, yang cacat harus diganti dan kalau belum rapi harus dirapikan.

- b) Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan penyajian makanan dan minuman.
  - c) Melaksanakan *Mice en Place*.
  - d) Melaksanakan *Service Sequence*.
5. Marketing.
- a) Memperkenalkan / mempromosikan produk – produk baru atau menciptakan event – event khusus yang menarik untuk diinformasikan kepada para pelanggan atau calon pelanggan agar mau datang untuk mencoba produk – produk yang ditawarkan oleh New Royal restaurant.

#### **4. 1. 6 Service Sequence di New Royal Restaurant Surabaya.**

*Service sequence* adalah ciptaan pembuat keputusan pada naluri tentang kerja efisien dan memuaskan dalam tahap – tahap melayani tamu secara mendetail dan disesuaikan *style* atau karakter dari restoran itu sendiri. *Service sequence* yang ada di New Royal Restaurant dimulai ketika tamu masuk ( *guest enter* ) :

1. Waiter / waitress mengucapkan *greeting*.
2. Menanyakan tamu apakah ada *reservasi* sebelumnya.
3. Mengantarkan tamu ke meja dan mempersilahkan tamu duduk.
4. Memberikan *menu* dan *drink list*.
5. Mencatat pesanan tamu.
6. Menanyakan kepada tamu apakah ada permintaan lain.
7. Mengulang pesanan tamu.
8. Menyajikan pesanan yang telah dipesan oleh tamu.

9. Mempersilahkan tamu untuk menikmati hidangan.
10. Menanyakan *guest comment* ( dilakukan apabila tamu sudah selesai menikmati hidangan).
11. Mengambilkan *bill tray* apabila tamu meminta dan mengantarkan tamu ke cashier apabila tamu ingin membayar sendiri.
12. Mengucapkan *last greeting*.

Untuk menjaga agar prosedur – prosedur diatas dapat berjalan dengan baik maka di New Royal Restaurant selalu mengadakan *briefing* dan pelatihan – pelatihan bagi para waiter / waitress nya setiap 1 minggu sekali ataupun sesering mungkin sehingga dapat menunjang kelancaran operasional.

#### **4. 1. 7 Mice en Place di New Royal Restaurant Surabaya.**

*Mice en Place* adalah menempatkan dan mengatur segala sesuatu pada tempatnya untuk sesuatu proses pekerjaan atau bisa juga diartikan persiapan restoran mulai buka sampai restoran tutup.

Mice en Place yang ada di New Royal Restaurant adalah sebagai berikut :

1. Membersihkan restoran, meliputi :
  - a) Membersihkan dan menyapu lantai.
  - b) Membersihkan dan menggosok pintu, jendela dan lain – lain.
  - c) Membersihkan debu dari meja ataupun kursi.
  - d) Membersihkan *side board* atau *side stand*.
  - e) Mengosongkan tempat sampah ( *waste bins* ).
  - f) Meluruskan / menempatkan meja dan kursi pada tempat yang serasi.

2. Mempersiapkan *linen*, meliputi :
  - a) Mengganti *linen* : mengganti *linen – linen* yang kotor dengan yang bersih.
  - b) Mengatur linen : meliputi *napkin*, membagikan *table cloth* sesuai dengan ukuran meja yang ada dan menyimpan linen pada lemari *linen* jenis yang tidak dipergunakan.
3. Mempersiapkan condiment ( bumbu – bumbu ), meliputi :
  - a) Mempersiapkan permintaan terhadap *condiment* dengan cara menulis keperluan akan *condiment* pada *stores requisitions* ( sebuah bentuk buku khusus untuk permintaan barang – barang ).
  - b) Membersihkan dan mengisi kembali jenis bumbu – bumbu seperti : *salt & pepper, chili & pickles dish* ( tempat lombok dan acar ) dan lain – lain.
  - c) Mempersiapkan *condiment* seperti : *tomato ketchup, salt & pepper, chili & pickles*, dan lain – lain.
4. Mempersiapkan *side board / side stand*, yang digunakan untuk menyimpan alat – alat pada saat operation meliputi :
  - a) *Assorted cutlery* : *shark fin spoon, chopst sick, chopst stick holder, serving spoon & fork*, dan lain – lain.
  - b) *Assorted chine* : *bread & butter plates, rice bowl*, dan lain – lain.
  - c) *Soup ladle*.
  - d) *Service tray*.
  - e) *Service cloth, menu*.
  - f) *Condiment* : *tomato ketchup, salt & pepper, toothpick*.
5. Melipat lap makan ( *napkin folding* ).

6. Memasang taplak meja ( *laying the table cloth* ).

Jenis dan ukuran meja yang terdapat di ruang makan New Royal Restaurant :

- a) *Round table* ( meja yang bulat ) dengan ukuran 2 m persegi untuk 10 orang dan menggunakan *table cloth* ukuran 145 x 145 cm.

7. Pemasangan alat makan ( *laying a cover* ).

Jenis *equipment* yang diperlukan untuk mempersiapkan / memasang *A'larte cover* :

- a) *Rice bowl*.
- b) *Napkin*.
- c) *Chopstick dan chopstick holder*.
- d) *Toothpick dan toothpick holder*.
- e) *Water goblet*.
- f) *Ladle soup*.
- g) *Serving spoon & fork*.

**4. 1. 8 Standar *grooming* waiter / waitress di New Royal Restaurant.**

Sebagai petugas di restoran, waiter / waitress selalu berhubungan dengan makanan dan minuman dan para tamu; maka selain keramahan dan sopan santun yang tinggi, kebersihan dan kerapian ( *grooming* ) pun merupakan syarat yang utama pula.

**Penampilan seorang waiter / waitress ( *waiter's appearance* ) :**

- a) Waiter tidak boleh memelihara kumis dan jenggot. Bibir dan dagu harus licin.
- b) Rambut harus dipotong pendek, disisir rapi dan sering pula dikeramasi.



- c) Waiter / waitress harus memakai sepatu yang rapi, dengan bagian tumit tidak terlalu tinggi ( agar tidak lekas capai untuk hilir mudik ke sana – kamari ), warna sepatu harus hitam dan selalu disemir mengkilap. Kaos kaki harus berwarna gelap : hitam, biru tua, abu – abu; tidak boleh berwarna mencolok.
- d) Telinga, hidung, gigi, mata dan muka serta tangan harus dijaga agar selalu bersih. Muka nampak segar, berseri – seri selalu.
- e) Tidak boleh ada bau yang kurang sedap dari mulut maupun dari badan atau ketiak waiter / waitress.
- f) Seorang waiter / waitress juga harus selalu siap dengan sapu tangan bersih di saku.
- g) Kuku jari tangan harus dipotong pendek dan selalu nampak putih bersih.
- h) Waitress tidak boleh memakai kutek atau cat kuku selagi bekerja di restoran.
- i) Tidak boleh memakai perhiasan yang mencolok; kecuali cincin kawin dan arloji tangan.
- j) Usahakan agar muka bebas dari jerawat selalu.
- k) Seragam dinas atau uniform harus selau nampak bersih, rapi, licin bekas seterika dan teratur selalu.
- l) Kalau ada luka di tangan, pakailah sarung tangan waktu melayani tamu.
- m) Tidak boleh ada luka terbuka di bagian muka.
- n) Waktu mulai bekerja, cucilah terlebih dahulu kedua belah tangan dengan sabun dan air hangat. Perhatikanlah baik – baik kebersihan tangan ini, karena tangan merupakan mata rantai yang ikut ambil bagian untuk kesehatan para tamu.

#### 4. 1. 9 Peralatan yang digunakan di New Royal Restaurant.

Adapun peralatan yang dipergunakan restoran dalam operasionalnya adalah sebagai berikut :

a) *Furniture*

Adalah peralatan yang ada di restoran yang terbuat dari kayu.

Contoh :

- ❖ Meja makan
- ❖ Meja *buffet*
- ❖ Kursi tamu
- ❖ *Baby chair*
- ❖ *Side stand table*

b) *China wares*

Adalah peralatan yang ada di restoran yang dari bahan gerabah atau keramik.

Contoh :

- ❖ *B & B plate*
- ❖ *Rice bowl*
- ❖ *Shark fin spoon.*
- ❖ *Chopstick holder.*
- ❖ *Chopstick.*
- ❖ *Toothpick holder.*
- ❖ *Chili & picles dish.*
- ❖ *Tea cup & saucer.*
- ❖ *Oval plate*

❖ *Round plate*

❖ *Tea & sugar pot.*

c) *Cutteleries*

Adalah peralatan dan perlengkapan makan yang sering digunakan di restoran dan terbuat dari *stainless steel*.

Contoh :

❖ *Spoon dan fork.*

❖ *Tea / coffee spoon.*

❖ *Dessert spoon & fork.*

❖ *Serving spoon dan fork.*

❖ *Ladle, dll*

d) *Glass wares*

Adalah berbagai jenis gelas yang dipergunakan sangat erat kaitannya dengan minuman yang dijual di restoran tersebut, jenis gelas yang umum digunakan terdiri dari gelas minum ( *water goblet* ) dan kondisi gelas harus bersih dan harus sesuai dengan fungsinya.

Beberapa contoh jenis gelas yang dipergunakan di restoran antara lain :

❖ *Beer mug / beer glass*, digunakan untuk penyajian bir.

❖ *High ball*, digunakan untuk penyajian minuman soft drink.

❖ *Juice glass*, digunakan untuk penyajian minuman *juice*.

e) *Linen*

Adalah *linen – linen* yang dipergunakan di restoran dan pada umumnya terbuat dari bahan katun / kain.

Contoh :

- ❖ *Table cloth.*
- ❖ *Guest napkin.*
- ❖ *Skirting* ( kain panjang untuk menghias meja buffet )
- ❖ *Cover chair.*
- ❖ *Buffet cover.*

Peralatan atau perlengkapan lain yang digunakan oleh restoran adalah sebagai berikut

- ❖ *Tray ( round or square)*, digunakan untuk membawa makanan atau minuman.
- ❖ *Rechaud* / alat pemanas, digunakan untuk menjaga agar makanan tetap panas selama disajikan.
- ❖ *Water jug / water pitcher*, digunakan untuk penyajian air putih.
- ❖ *Trolley*, digunakan sebagai meja Bantu dalam menyajikan makanan dan minuman, meja ini mudah dipindah – pindah.

#### **4. 2. 1 Permasalahan yang ada di New Royal Restaurant.**

Permasalahan yang terjadi di New Royal Restaurant adalah :

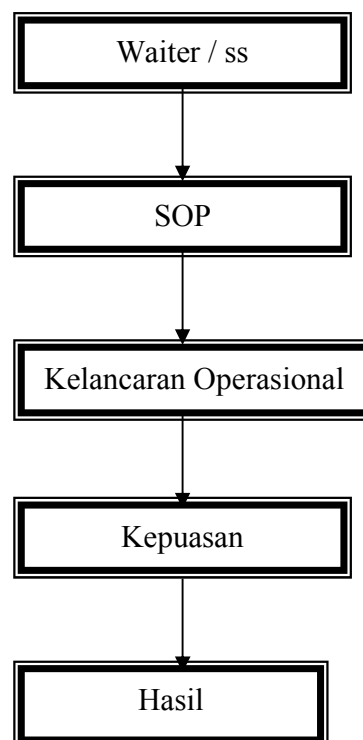
1. Masih adanya kelemahan pada pembagian tugas untuk para waiter / waitress nya.
2. Waiter / waitress nya terlalu lamabat dalam hal pelayanannya.
3. Kurangnya komunikasi antara bawahan dan atasan.
4. Masih adanya kelemahan dalam menerapkan standar operasional prosedur.

#### 4. 2. 2 Penyelesaian Masalah yang telah dilakukan New Royal Restaurant.

Masalah yang terjadi di New royal Restaurant telah diselesaikan dimana manajemen telah dapat menyempurnakan standar operasional prosedur dengan jalan mengadakan briefing dan pelatihan – pelatihan bagi para waiter / waitress nya setiap 1 minggu sekali ataupun sesering mungkin sehingga operasional dapat berjalan lancar atau baik dan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh restoran.

#### 4. 2. 3 Presentasi hasil.

Bagan :



Keterangan bagan :

Dengan adanya peranan waiter / waitress yang handal dan professional dalam bidangnya diharapkan dapat meningkatkan penerapan standar operasional prosedur sehingga dapat menunjang kelancaran operasional dan juga dapat menimbulkan kepuasan bagi tamu yang akan berdampak pula pada peningkatan *income* di restoran dan dari segi tamu adalah tamu kembali datang ke restoran.

✚ Kesimpulan Pembahasan :

Bahwa antara teori dan praktek yang ada di New Royal Restoran ternyata ada yang sesuai dan tidak sesuai karena New Royal Restoran menggunakan standar operasional prosedur sendiri yang sesuai dengan ciri khas New Royal Restoran yaitu Chinese Restoran.