

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 TINJAUAN UMUM

4.1.1 Sejarah

Sejarah *Puri Darmo Serviced Residence* Surabaya

Puri Darmo Serviced Residence Surabaya yang berdiri pada tahun 1996 dengan nama lengkap *Regency Puri Darmo* telah mengalami perubahan nama sejak 28 Februari 2005 – 1 Maret 2005 berubah menjadi *Puri Darmo Serviced Residence*.

Puri Darmo ini terletak di lokasi jalan alternatif kota Surabaya, tepatnya di Jl. Raya Kupang Baru 17 A Surabaya. Letak *Puri Darmo* ini sangat strategis karena dapat ditempuh dengan kendaraan dalam waktu 10-15 menit dari pusat ekonomi misalnya pertokoan, perbankan dan pusat hiburan serta dapat ditempuh dengan waktu 25-30 menit dari Bandara udara Juanda Surabaya.

4.1.2 Klasifikasi restoran

a. *Restaurant / Coffee Shop*

Coffee shop adalah tempat untuk menjual makanan dan minuman yang harganya relatif murah dan pelayanannya cepat.

Di *Somerset Puri Darmo* Surabaya terdapat satu buah *Restaurant* yang namanya *Tradewinds Restaurant*. *Tradewinds Restaurant* ini buka mulai pukul 06.00 WIB sampai pukul 22.00 WIB. *Tradewinds Restaurant* ini terletak di lantai 2 dari depan *Lobby Club House* dan berdekatan dengan *Fitness Centre* dan *Resident Manager Office*. Di *Tradewinds Restaurant* ini mempunyai kapasitas tempat duduk ± 24 pax. Selain itu juga terdapat *Pub* yang berkapasitas tempat duduk ± 15 pax. Di *Tradewinds Restaurant* menggunakan sistem penyajian makanan secara *ready on plate*. *Restaurant* ini juga bisa disebut dengan *Continental Restaurant*. Karena pada umumnya *restaurant* ini menyajikan makanan Eropa dan hanya beberapa item menu yang menyajikan masakan *Oriental* serta mengutamakan hidangan macam-macam *steak* ataupun *Grilled food*.

4.1.3 Fasilitas restoran

Perlengkapan yang ada di *Tradewinds Restaurant*

A. Perlengkapan

- *Table*
- *Chair*
- *Place mate*
- *Standing lamp*
- *Sofa*
- *Dan lain-lain*

B. Peralatan

1. *Silver ware*

- *Dinner knife*
- *Dinner fork*
- *Steak fork*
- *Dinner spoon*
- *Soup spoon*
- *Tea spoon*

2. *Glass ware*

- *Water goblet*
- *Juice glass*
- *Collin glass*

- *High ball glass*
- *Red wine glass*
- *White wine glass*
- *Old fashioned glass*
- *Champagne glass*
- *Water pitcher*
- *Pilsners glass*

3. *Chine wares*

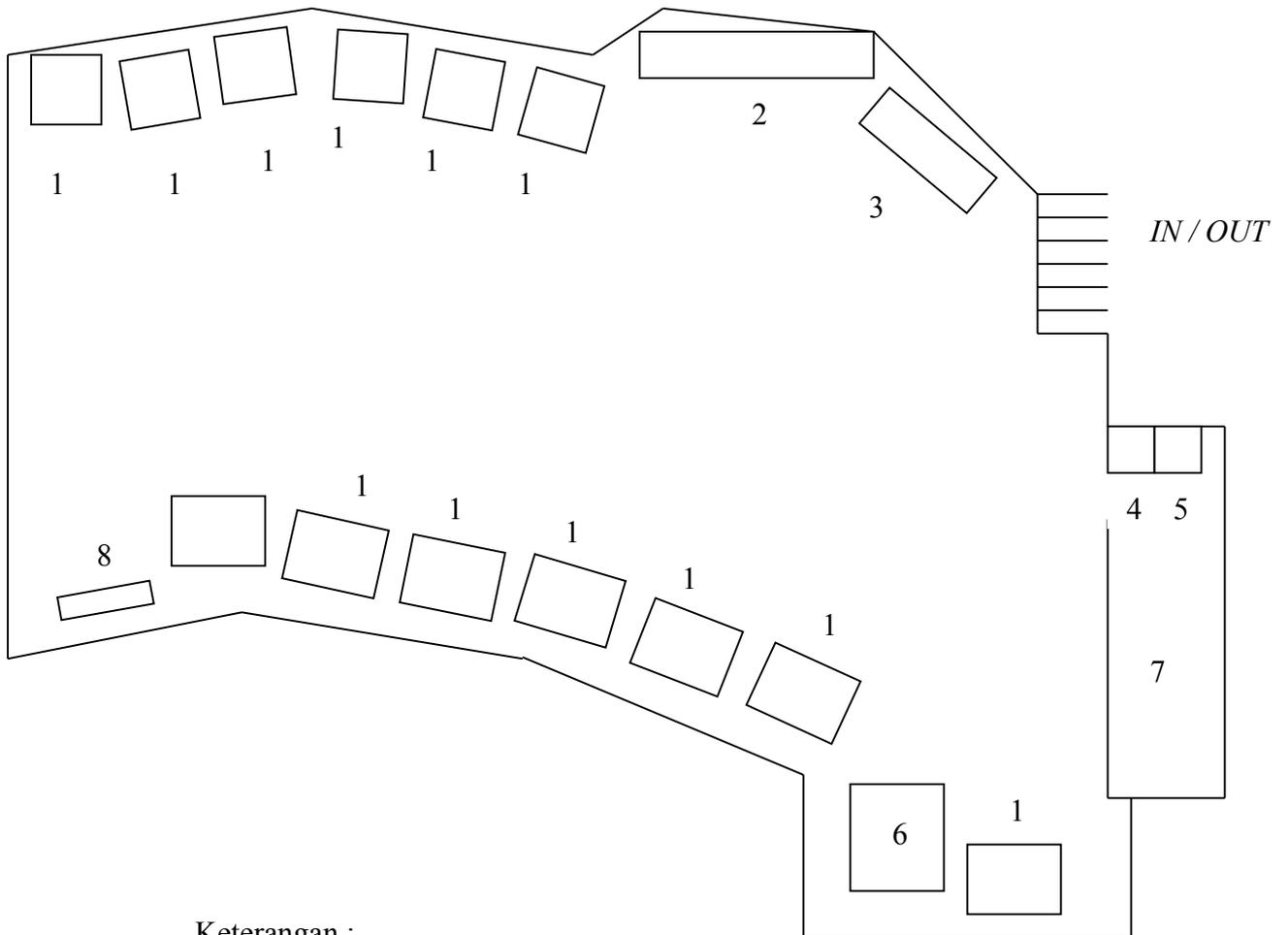
- *Dinner plate large*
- *Dinner plate medium*
- *Soup cup & source*
- *Coffee cup & saucer*
- *B & B plate*
- *Dessert plate*
- *Salad plate*
- *Jam dish*
- *Creamer*
- *Chili dish*
- *Tea pot*
- *Salt & pepper shaker*
- *Sauce boat*

- *Large bowl*
- *Medium bowl*

4. Alat bantu lain

- *Side stand*
- *Ashtray*
- *Flower vase*
- *Hot box*
- *Tray*
- *Cashier computer*
- *Food cover*
- *Ice basket*
- *Paper shaker*
- Dan lain-lain

Bar Tradewinds lay out



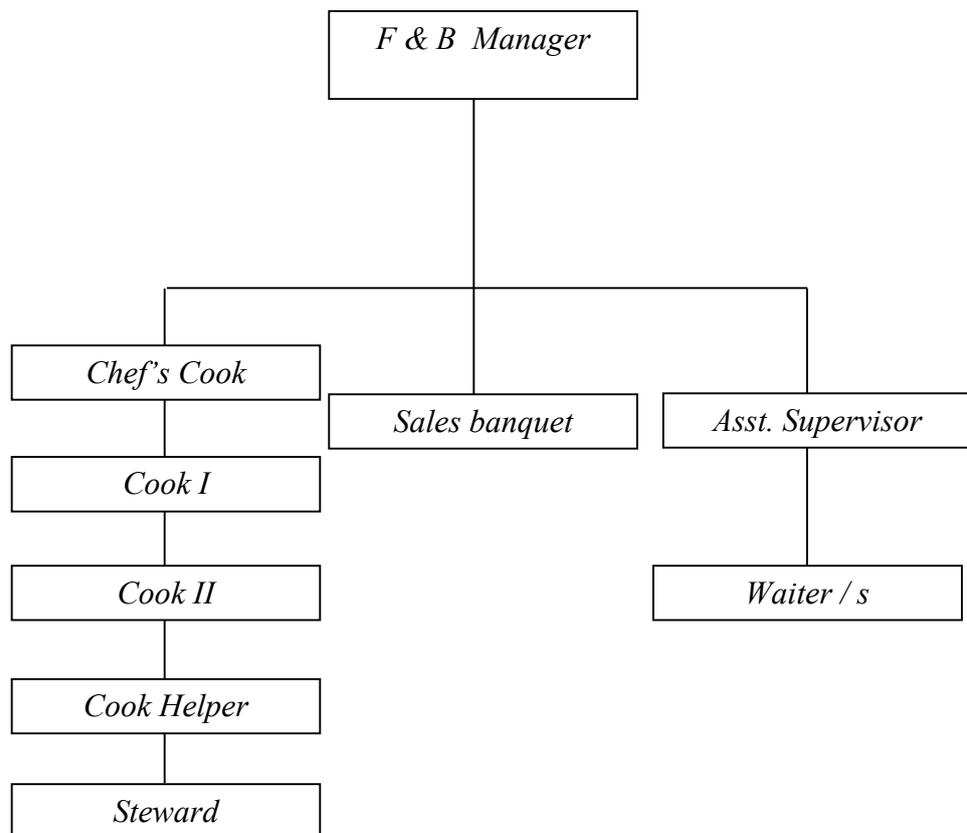
Keterangan :

- 1. Table
- 2. Kasir
- 3. Longue
- 4. Freezer
- 5. Dispenser
- 6. Bilyard table

7. Bar

8. Side stand

4.1.4 Struktur organisasi *Tradewins Pub and Grill Restaurant*



a. *Restaurant Manager.*

- Bertanggung jawab penuh terhadap keberhasilan operasional *Restaurant.*
- Menentukan jenis pelayanan.

- Mengevaluasi.
 - *Handling complaint.*
- b. *Restaurant Ass.Supervisor.*
- Mengontrol semua persiapan *Restaurant.*
 - Membantu manager dalam mengatasi kelancaran operasional.
 - Memberikan pengarahan atau *Briefing*
 - Mengawasi kegiatan *waiter / ss* dalam melayani tamu.
- c. *Waiter / ss*
- Menyambut para tamu yang datang ke *restaurant* dengan ramah dan sopan.
 - Mengantar tamu sampai ke meja tamu dan mempersilahkan duduk.
 - Bertanggungjawab terhadap pelayanan makanan dan minuman secara profesional.
 - Melaksanakan *Mice An Place.*
- d. *Chef's Cook.*
- Bertanggung jawab penuh terhadap keberhasilan operasional *Kitchen.*

- Bertanggung jawab atas peningkatan kemampuan bawahannya.
- Membuat kebijakan yang berhubungan dengan operasional *Kitchen*.
- *Handling complaint*.

e. *Cook I*

- Bertanggung jawab mengenai persiapan dan service makanan.
- Memberikan pelatihan / *training* terhadap *staff* di bawahnya.

f. *Cook II*

- Memberi koordinasi dan mengawasi juru masak yang sedang bekerja di *sectionnya*.
- Mengecek semua persiapan di *Kitchen*.
- Mengontrol penggunaan bahan agar tidak terjadi pemborosan.

g. *Cook Helper*.

- Menjalankan tugas yang diberikan oleh atasan.
- Melakukan *preparation* sebelum mulai bekerja.

h. Steward

- Mencuci semua peralatan yang telah digunakan oleh *restaurant* maupun *kitchen*.
- Menjaga kebersihan *kitchen*
- Membuang sampah dan memberikan staff *meal* untuk *security*

i. Sales banquet

- Mencari dan menjual acara untuk *event event* seperti *wedding*, ulang tahun, *meeting*, seminar.
- Memperluas jaringan *customer* untuk memperkenalkan *restaurant*.

4.1.5 Kompetensi seorang bar

1. *Appearance* (penampilan)

1. Seorang bar yang baik hendaknya selalu berpenampilan rapi dan menarik.
2. Menggunakan seragam dalam kondisi bersih, rapi dan kelihatan segar, sepatu dalam keadaan mengkilap dan bersih.
3. Mandi dengan teratur agar tubuh menjadi sehat dan segar.
4. Rambut pendek, dicukur rapi, tidak boleh berjenggot, jambang maupun kumis.

5. Bagi wanita hendaknya berdandan sederhana, berpenampilan menarik.
6. Kuku tangan dipotong pendek.
7. Selalu menjaga agar bau nafas tetap segar dan tidak bau.

2. *Attitude* (sikap dan tingkah laku)

1. Memiliki sikap badan yang baik.
2. Selalu sopan dan ceria dalam melakukan semua tindakan.
3. Melakukan pekerjaan secara bersungguh sungguh.
4. Bersikap jujur dalam setiap kegiatan baik dengan tamu maupun teman sekerja.
5. Menghindari kebiasaan kebiasaan buruk pada saat bekerja seperti merokok, makan ataupun minum.
6. Memiliki mental yang sanggup melayani orang.
7. Menunjukkan kebiasaan kebiasaan baik seperti berdiri, senyum dengan tulus serta berbicara dengan jelas.

3. *Know ledge* (pengetahuan)

1. Pengetahuan tentang semua jenis minuman campuran.
2. Kandungan alkohol dari masing masing minuman.
3. Mampu berperan sebagai *salesman*.

4. Memahami tentang teknik pencampuran minuman.
5. Mampu memberikan informasi dan menangani keluhan yang terjadi.

4. *Skill* (kemampuan)

1. Dapat melaksanakan tugas dengan baik dan benar.
2. Mampu menyiapkan dan membuat minuman campuran sesuai dengan resep yang telah ditetapkan.
3. Mampu mengambil pesanan dan menghadirkan minuman secara *professional*.

4.1.6 Yang harus diketahui oleh seorang bar

1. Pengetahuan tentang minuman yang ada di bar.
2. Jenis minuman.
3. Merek minuman dan asal negaranya.
4. Kandungan *alcohol*.
5. Etika penyajian yaitu dari resep, gelas, *metode*, *garnish*.

4.2 TINJAUAN KHUSUS

4.2.1. Sejarah *Bar Tradewins pub & grill Restaurant*

Asal mula nama bar *Tradewins* diambil dari nama sebuah kapal layar yang bernama *Tradewins*. Berdiri pada 28 Februari 2005 – 1 Maret 2005. *Bar Tradewins* sendiri berdiri jadi satu dengan *Tradewins restaurant*. *Tradewinds Restaurant* ini buka mulai pukul 06.00 WIB sampai pukul 22.00 WIB. *Bar Tradewins* sendiri berkapasitas tempat duduk ± 15 *pax*. *Entertainment* yang ada di *Tradewins pub* yaitu *bilyard table*.

4.2.2 *Perlengkapan yang digunakan di Bar Tradewins pub & grill*

Restaurant, adalah sebagai berikut :

a. *Jigger*

Alat untuk mengukur dosis minuman yang dicampur, tersedia dalam dua ukuran yaitu 1 oz dan 1/2 oz.

b. *Stirrer*

Alat untuk mengukur minuman berbentuk panjang dan kecil.

c. *Bottle Opener*

Pembuka botol yang terbuat dari *stainless steel* dan dapat digunakan untuk membuka tutup botol.

d. *Cork Screw*

Alat untuk membuka tutup wine.

e. *Ice basket* dan *ice tong*

Tempat *ice cube* dan penjepit *es cube*.

f. *Fruit knife*

Pisau untuk membuat garnish minuman.

Macam-macam gelas yang ada di *Tradewinds Pub*

a. *Short glass/ straight* : 1/5 oz untuk minuman *straight*

b. *Cocktail glass* : 3 oz – 4 oz untuk minuman
cocktail

c. *White wine glass* : 5 oz – 6 oz untuk minuman *white*
wine

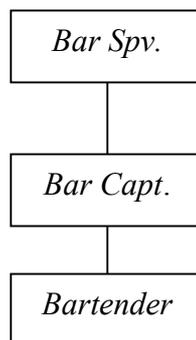
d. *Red wine glass* : 7 oz – 8 oz untuk minuman *red*
wine

e. *Hi Ball glass* : 8 oz – 10 oz untuk minuman *soft*
drink/ juice

- f. *Colin glass* : 12 oz – 14 oz untuk *long drink/ soft drink*
- g. *Pilsener glass* : 12 oz untuk minuman bir dan *punch*
- h. *Beer glass* : 12 oz untuk minuman bir / *draught beer*
- i. *Water glass* : Untuk air putih
- j. *Champagne glass* : 4 oz – 5 oz untuk *champagne*
- k. *Old fashioned glass* : 5 oz – 6 oz untuk minuman *the rock/ straight*

4.2.3. Struktur *Bar Tradewins pub & grill Restaurant*

STRUKTUR ORGANISASI BAR TREDEWINS PUB & GRILL



Job Discription

a. Bar Supervisor

- Bertanggung jawab penuh terhadap keberhasilan operasional bar pada *outletnya*.
- Bertanggung jawab atas peningkatan kemampuan bawahannya.
- Mengontrol semua persiapan bar.
- Mengawasi persiapan dan presentasi semua minuman khususnya minuman campuran.
- Mengawasi pelaksanaan kegiatan para waiter dalam melayani tamu di bar.
- Menyambut para tamu.
- Bertanggung jawab atas segala administrasi pada *outletnya* seperti *inventory*, persediaan minuman , skedul bawahan.

b. Bar Captain

- Bertanggung jawab atas keberhasilan pelayanan di bar.
- Mengecek semua persiapan persiapan dan kebersihan di bar.

- Mengawasi operasi pelayanan di bar.
- Menerima dan menangani keluhan tamu.

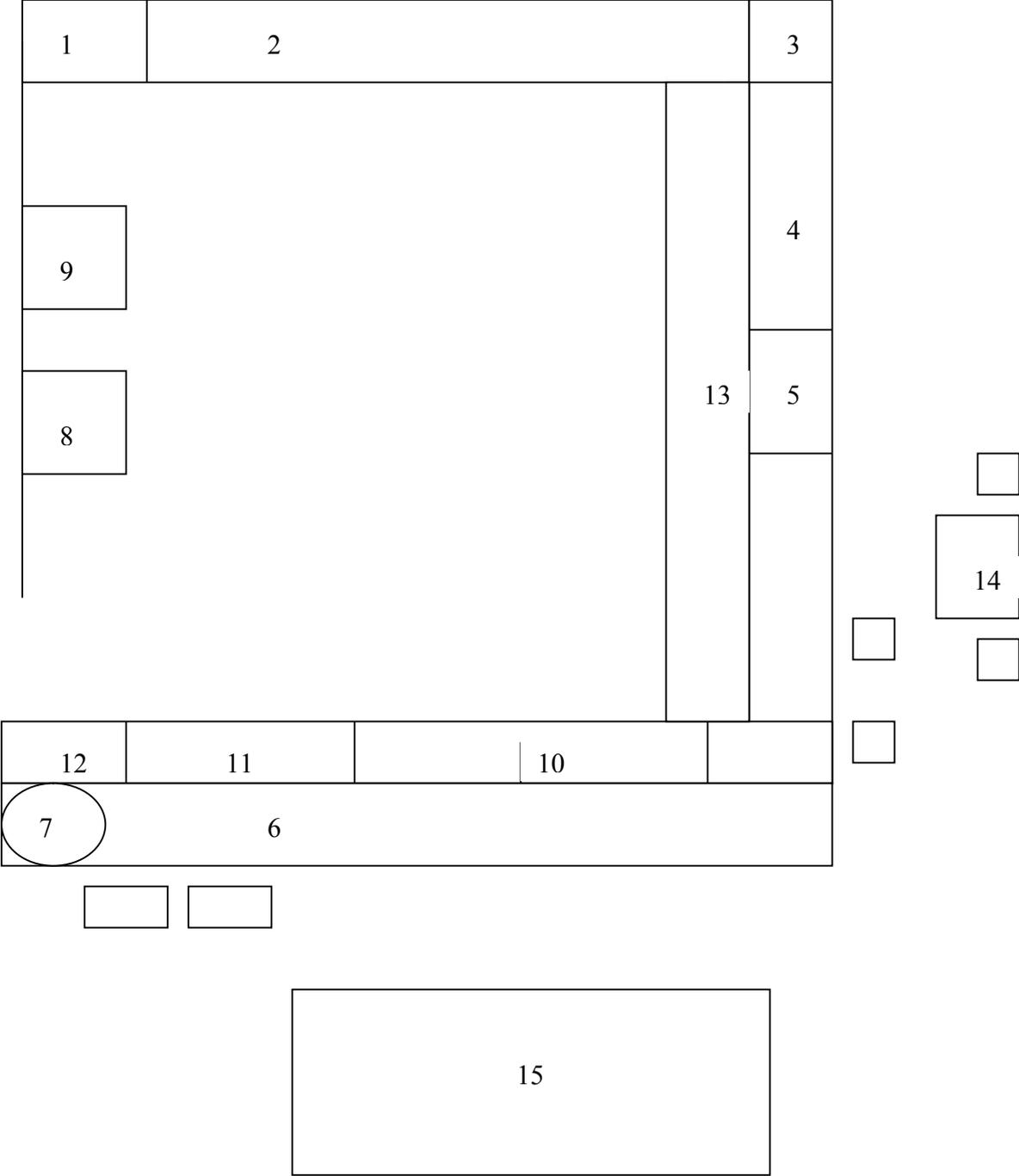
d. *Bartender*

- Bertanggung jawab atas pengadaan minuman atau bahan lain yang diperlukan di bar melalui *store room*.
- Mengecek semua persiapan di *bartender station*.
- Menyiapkan minuman dan membuat minuman campuran sesuai dengan pesanan.
- Dapat pula menangani dan bertanggung jawab atas *cash register*.

4.2.4. Klasifikasi bar

Di bar tradewins menggunakan konsep *western* dan menggunakan *lay out* model L karena dari segi fisik bangunan kemungkinan besar *lay out* model L yang memenuhi syarat dengan adanya *bilyard* dan bar di *tradewins* diposisikan di area *lobby / lounge*. khusus di bar tradewins karyawan diharuskan bisa menjadi bartender handal dan berkualitas.

lay out area bar tradewins



Keterangan:

1. *Cocktail*
2. *Bar display*
3. *Glass display*
4. *Mocktail*
5. *CD audio*
6. *Bar counter*
7. Vas bunga
8. *Frezer*
9. *Dispenser*
10. *Glass rack*
11. *Work table*
12. *Cutteleris and condiment hot tea / coffee*
13. *Form*
14. *Table and chairs*
15. *Bilyard table*

4.2.5 Mice an place

Open

1. Membersihkan dan menata *furniture* di *bar room*.
2. Merapikan kembali minuman beserta persediaannya.

3. Membersihkan, merapikan dan menyiapkan semua peralatan yang dipergunakan untuk melayani tamu.
4. Menyiapkan *stok juices* dan bahan campuran.
5. Menyiapkan *garnish* dan menata kembali gelas gelas.
6. Mengambil minuman ke *store room*.

Operasional

1. *Waiter / ss* membukakan pintu dan memberikan salam kepada tamu sambil menanyakan jumlah tamu tersebut.
2. *Waiter / ss* bersama tamu menuju meja dan mempersilahkan tamu duduk.
3. *Waiter / ss* menuju stand untuk mengambil buku menu dan *slip order*.
4. *Waiter / ss* menyerahkan buku menu ketamu dalam keadaan terbuka dan diteruskan dengan *taking order*.
5. *Waiter / ss* memberikan perlengkapan makanan.
6. *Waiter / ss* mengantar makanan tersebut kemeja tamu.
7. *Waiter / ss* setelah sampai di meja tamu dan mengatur makanan tersebut dimeja.
8. *Waiter / ss* mempersilahkan tamu untuk menikmati hidangan tersebut.

9. *Waiter / ss* kembali ke *side stand*.
10. Setelah tamu selesai makan maka *waiter / ss* menuju ke meja tamu untuk menanyakan apakah ada tambahan menu lain apa tidak.
11. *Waiter / ss* menuju ke *cashier* untuk mengambil *bill*.
12. *Waiter / ss* ke meja tamu untuk menyerahkan *bill* dan memberikannya ke *cashier*.
13. Setelah tamu itu pulang maka *waiter / ss* membersihkan meja (meng *clear up*) tersebut.

Closing

1. Menaruh botol botol yang kosong pada tempat yang ditentukan.
2. Mencuci dan mengeringkan serta menata kembali gelas gelas yang terpakai.
3. Mengumpulkan *garnish* yang tidak terpakai.
4. Menyimpan sisa *juices* kedalam lemari es.
5. Membersihkan semua peralatan yang telah digunakan.
6. Menata meja dan kursi.
7. Mematikan lampu, mesin mesin atau penerangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di bar.

4.2.6. *Service sequence*

Di *restaurant* ada 10 langkah prosedur pelayanan (*service of sequence*) sebagai berikut :

1. *Greeting the Guest*

Menyambut tamu dengan menyapa *Good morning, afternoon, evening* / langsung menyambut nama tamu bila kita mengetahuinya.

2. *Seating the Guest*

Membantu tamu memilih meja / tempat duduk yang diinginkan.

3. *Present the Menu*

Memberikan daftar makanan (menu) kepada tamu.

4. *Pouring Ice Water*

Menuangkan air es ke dalam gelas *water goblet*.

5. *Taking Order*

Mencatat pesanan tamu dan mengulanginya kembali.

6. *Placing dan picking up order*

Memberikan *order slip* ke masing-masing bagian.

7. *Serving Food and Beverage*

Menyajikan pesanan tamu.

8. *Clear up*

Setelah kita makan kita bersihkan / mengambil peralatan yang kotor.

9. *Present the Bill*

Bila tamu memintanya kita berikan *billnya* / tamu datang sendiri ke kasir.

10. *Last Greeting*

Mengucapkan terima kasih kepada tamu atas kedatangannya.

4.2.7. Kreatifitas bartender di *Tradewins pub & grill Restaurant*

Kreatifitas bartender yang ada di *Tradewins* menggunakan semua metode yang dikembangkan dan dipadukan satu sama lain untuk menghasilkan minuman baru. Salah satunya, bartender membuat dan mencampur minuman tidak hanya terpatok untuk membuat minuman yang sesuai *standart recipe* atau *drink list* yang ada tetapi juga mampu membuat minuman yang sesuai dengan keinginan tamu walaupun tidak tercantum dalam *drink list*.

Apabila minuman yang dibuat tadi dirasa sudah sesuai baik dalam segi penampilan, rasa, maupun takaran dari

campuran minuman tersebut kemudian dapat dipresentasikan untuk disahkan menjadi menu baru. Salah satu contoh minuman yang memadukan antara metode *stirring dan floating*, contohnya : *Tradewins punch*. Kemudian ada juga yang menggunakan metode *shaking dan blending*, contohnya, *Bromo Sunrise*.

Ada juga permainan jugling yang dilakukan oleh bartender dalam menyajikan minuman ke tamu yang bertujuan menarik perhatian tamu. Agar tamu merasa tertarik dengan apa yang akan dibuat oleh bartender.

4.2.8. Permasalahan yang timbul dalam operasional

Permasalahan yang timbul dalam operasional bar di tradewins restaurant yaitu terbatasnya minuman yang ada di bar display dan juga kurang lengkapnya peralatan yang ada di barnya sendiri. Hal ini membatasi bartender untuk berkreasi dalam membuat minuman baru yang sesuai dengan permintaan tamu.

4.2.9. Presentasi hasil

Adapun presentasi hasil dari keseluruhan program-program *training* kepada karyawan dan hasil dari pengamatan antara lain :

1. Seluruh kinerja karyawan mengalami peningkatan sumber daya manusianya.
2. Meningkatkan *skill* dan mampu memotivasi diri sendiri untuk lebih berkembang.
3. Memiliki *standart operasional* dalam bekerja.

Dan memiliki hasil dari keseluruhan program-program *training* antara lain :

1. Peningkatan *skill* dalam hal meracik minuman sesuai keinginan tamu.
2. Tamu datang kembali dan secara otomatis *omset* yang diperoleh dapat meningkat.
3. Bartender dapat berkreasi membuat minuman untuk tamu baik yang sudah tercantum di menu maupun yang sesuai dengan keinginan tamu.

4.3 Analisa *S.W.O.T*

4.3.1 Tujuan (*purpose*)

Untuk menjadikan *S.W.O.T* sebagai tolak ukur dalam membangun suatu usaha dan menjadikan *S.W.O.T* sebagai sasaran yang tepat.

4.3.2 Kekuatan (*strength*)

Karyawan *Tradewinds restaurant* dari *waiter / ss* sampai dengan *chef's* telah dibekali oleh *skill* dan *attitude* yang diacungi jempol oleh *managing director* dan kepemilikan perusahaan meyakinkan karyawannya bahwa perusahaan tidak mungkin mengalami gulung tikar karena masih ada induk perusahaan.

4.3.3 Kelemahan (*weakness*)

Berjalannya waktu kelemahan *Tradewinds restaurant* mulai terlihat dari segi *management* dan kondisi diluar *Tradewinds restaurant* salah satunya letak dan tempat yang kurang strategis dengan memasuki perumahan masyarakat dan rawan banjir membuat *Tradewinds restaurant* jarang dikunjungi oleh tamu dari luar sehingga *omset* yang didapat

sangat minimalis sekali itupun pemasukan hanya dari tamu yang menginap atau *owner*.

4.3.4 Kesempatan (*opportunity*)

Membuka usaha didaerah tersebut sangat meyakinkan dan telah terlihat oleh mata bahwa masa depan *Tradewinds restaurant* akan terlihat sukses karena didaerah tersebut hanya *Tradewinds restaurant* yang mampu memberikan *pub and grill* dan tidak ada saingan disekitarnya.

4.3.5 Ancaman (*threats*)

Ancaman adalah salah satu faktor yang menentukan masa depan *Tradewinds restaurant* pada saat ini ancaman terbesar adalah sedikitnya *omset* yang didapat, sedangkan *managing director* memberikan target pendapatan untuk *Tradewinds restaurant* terlalu tinggi *omset* yang didapat tidak mencukupi maka ada kemungkinan adanya penjualan saham *Tradewinds restaurant* dan pengurangan karyawan.