

# 1 PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Salah satu kegiatan industri yang sifatnya produktif dalam bidang ekonomi sangat berperan penting di suatu negara. Salah satunya yaitu restoran, dimana restoran merupakan bidang usaha yang menuntut penekanan pada kualitas pelayanan tinggi dan perbaikan kualitas secara berkesinambungan. Mengingat bahwa terjadi perubahan gaya hidup konsumen dan budaya makan diluar menjadi sangat umum dilakukan, maka konsumen menginginkan pengalaman rasa yang enak, suasana yang nyaman dan pengalaman yang menyenangkan selama dalam proses mengkonsumsi jasa kuliner. Sektor kuliner tidak hanya mengedepankan aspek makanan dan minuman yang disajikan, tetapi proses dan tahapan penyajian serta suasana pelayanan juga ikut memberikan kontribusi bagi terciptanya kepuasan pelanggan. Konsumen saat ini sangat dimanjakan pilihannya dalam menentukan kemana akan menjatuhkan pilihan tempat makan. Hampir di setiap alan tersedia pilihan alternatif kuliner, mulai dari kelas kaki lima, warung-warung makan, restoran hingga tempat-tempat lain yang selain menjual cita rasa masakan, juga menawarkan kenyamanan lebih yang terkadang harus dibayar dengan lebih mahal oleh konsumen.

Dalam restoran, kompetisi antara kualitas menu dan suasana lokasi di tempat makan, merupakan persaingan yang banyak dicari oleh konsumen saat ini. Yang penting juga adalah kualitas pelayanan personil restoran itu sendiri. Merekalah yang pertama kali berinteraksi dengan pelanggan, mulai dari penyambutan, mencatat pesanan, mengolah masakan, mengantarkan makanan, hingga kepada membersihkan meja. Terdapat sejumlah harapan yang dimiliki konsumen terhadap pelayanan restoran dimana atribut seperti kecepatan layanan, lokasi, kualitas makanan dan kebersihan restoran kerap menjadi pertimbangan utama bagi konsumen (Mason, et.,al., 2013). Salah satu pelayanan pada restoran yaitu pelayanan menu *A'la Carte* yang merupakan suatu susunan menu, di mana setiap makanan yang dicantumkan pada daftar makanan tersebut disertai dengan harga tersendiri seperti kerangka menu *appetizer, soup, main course, dessert*.

Pada menu *A'la Carte* terdapat kerangka menu berupa *main course* yang di dalamnya terdapat *main dish* dan *side dish/vegetable*, yang dimana setiap menu *main dish* sangat beragam. *Main Dish* adalah hidangan berupa lauk hewani, dimana hidangan ini merupakan sumber protein dari hidangan *Main Course*. Hidangan *Main Dish* disajikan setelah hidangan pembuka. Hidangan ini merupakan salah satu dari kerangka menu yang sangat sering dipesan oleh tamu di Sahira Butik Hotel dan hidangan ini memiliki banyak variasinya di setiap bahan utamanya. Bahan utama dari *main dish* dapat berupa daging sapi, daging kambing, daging domba, daging babi, daging asap, ikan, dan ayam. Hidangan *main dish* bisa disajikan sendiri atau dengan hidangan *side dish/vegetable*. Besar porsi dari hidangan *main dish* sendiri lebih besar dari hidangan *side dish*. Untuk *main dish* besar porsi sebesar 150-250 gr sedangkan untuk *side dish* besar porsi sebesar 50-75 gr. Teknik pengolahan yang dilakukan untuk hidangan *main dish* sangat beragam sesuai dengan daging yang diolah, bisa dengan teknik *shallow frying, roasting, stewing, grilling, braising, boiling* atau *steaming*.

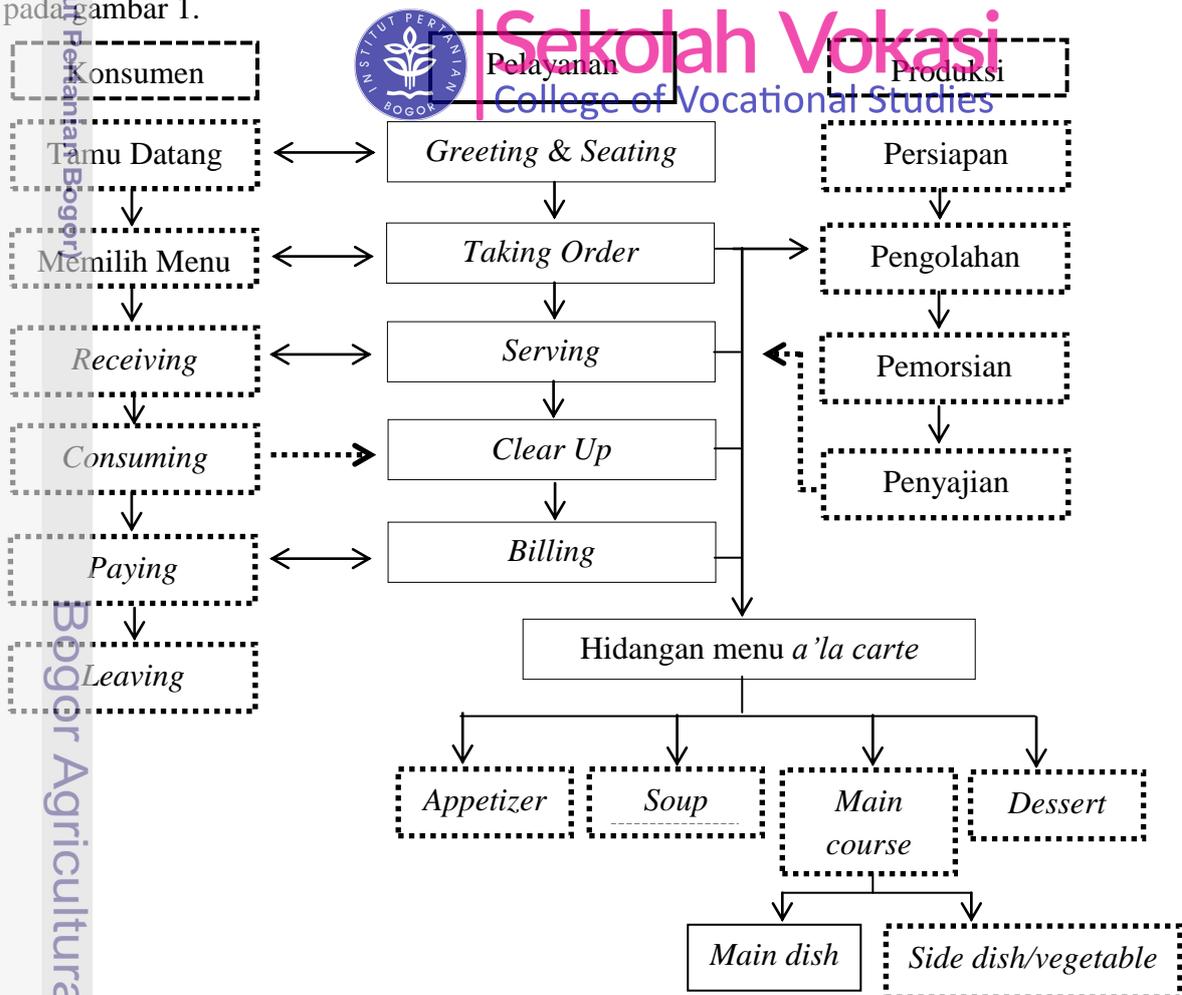
## 1.2 Tujuan

Tujuan umum dari penulisan laporan ini adalah mempelajari Pelayanan hidangan *main dish* pada menu *a'la carte* di *Rahisa Restaurant Sahira Butik Hotel Paledang*. Secara khusus penulisan laporan ini bertujuan :

1. Mempelajari keadaan umum *Rahisa Restaurant*
2. Mengidentifikasi jenis hidangan *main dish* pada menu *a'la carte*
3. Mengkaji persiapan hidangan *main dish* pada menu *a'la carte*
4. Mengkaji cara pelayanan dan penyajian hidangan *main dish* pada menu *a'la carte*
5. Mengkaji cara *clear up* hidangan pada menu *a'la carte*
6. Mengkaji metode pembayaran dan pemesanan pada menu *a'la carte*

## 1.3 Kerangka Pikir

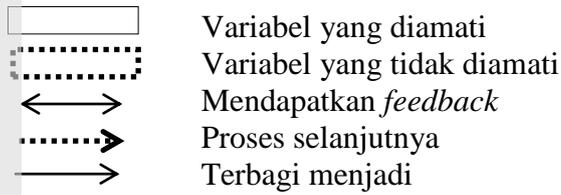
Kegiatan pelayanan untuk konsumen memiliki alur pemesanan yang harus diikuti dan dipahami para *waiter/ss* yang berkaitan juga dengan kegiatan produksi makanan. Pelayanan menu *A'la Carte* membutuhkan kecepatan dan ketepatan. Kerangka pikir pelayanan hidangan *main dish* pada menu *A'la Carte* dapat dilihat pada gambar 1.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Keterangan :



Gambar 1 Kerangka Pikir Pelayanan Hidangan *Main Dish* pada Menu *A'la Carte*

Konsumen merupakan tamu yang akan mendapatkan pelayanan terbaik di suatu restoran. Sedangkan pelayanan itu sendiri merupakan kunci utama untuk menarik tamu dalam memesan menu yang tersedia di *Rahisa Restaurant*. Dalam pelayanan terdapat beberapa langkah dari *greeting* sampai *billing*. Disetiap langkahnya selalu memiliki Standar Operasionalnya sendiri sesuai dengan kebijakan restoran masing-masing. Tamu yang datang akan disambut dengan baik oleh *greeter* dan dipersilahkan duduk sesuai dengan bangku yang dipilihnya. Setelah tamu duduk, *waiter/ss* akan memberikan buku menu. Buku menu yang diberikan berupa menu *a'la carte*. Kemudian, tamu akan memilih menu dan melakukan *taking order* sesuai dengan hidangan yang ingin dipesannya, *waiter/ss* tidak lupa untuk selalu memberi *recommend* hidangan favorit di restoran tersebut. Jika tamu sudah selesai melakukan *taking order*, *waiter/ss* akan *repeat* pesanan yang sudah dipesan oleh tamu untuk memastikan kembali pesannya.

Pada saat memesan hidangan menu *a'la carte*, ada beberapa kerangka menu, seperti *appetizer*, *soup*, *main course*, dan *dessert*. Di dalam kerangka menu *main course*, terdapat dua hidangan yaitu *main dish* dan *side dish/vegetable*. Setelah itu, *waiter/ss* memberi tahu apa saja yang dipesan oleh tamu ke bagian *kitchen*, maka *staff kitchen* akan langsung memproduksi atau menyiapkan hidangan yang selanjutnya akan diolah. Di bagian *kitchen*, ada beberapa hidangan yang tidak diolah dari awal, karena ada beberapa bahan atau hidangan yang sudah siap dan bisa langsung diporsikan, selain itu ada juga hidangan yang memang harus dimasak dahulu. Hidangan *main dish* dalam pengolahan tidak diolah dari awal, karena akan memakan waktu yang cukup lama. Setelah hidangan selesai diolah, hidangan langsung diporsikan sesuai dengan standar porsi yang ada dan disajikan kepada tamu jika pesanan sudah siap. Lalu, jika hidangan sudah selesai disantap oleh tamu, *waiter/ss* akan langsung *unclear up* alat saji dari hidangan tersebut. Terakhir, tamu akan meminta *bill* dan melakukan pembayaran jika sudah selesai dan ingin meninggalkan restoran. Pembayaran bisa melalui *cash* ataupun *debit* sesuai dengan fasilitas yang disediakan restoran.

## 2 METODE KAJIAN

### 2.1 Waktu dan Tempat Praktik Kerja Lapangan

Pengamatan dan pengambilan data dilakukan di Sahira Butik Hotel Paledang yang berlokasi di Jalan Paledang No.53, Kota Bogor, Jawa Barat. Praktik Kerja Lapangan ini dilakukan selama tiga bulan yang dimulai pada tanggal 5 Agustus 2019 sampai tanggal 5 November 2019. Pembagian waktu kerja dibagi menjadi