

BAB XII

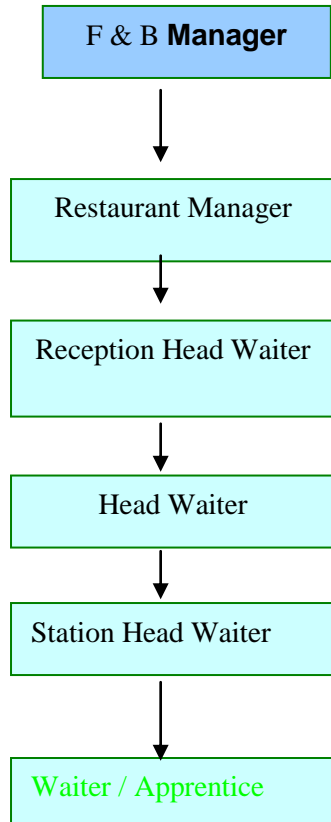
ORGANISASI PELAYANAN DI RESTORAN

Sesuai skala bisnisnya setiap restoran memiliki organisasi yang berbeda satu dengan lainnya. Pengelolaan bisnis restoran memerlukan organisasi karena pemilik merasa tidak mampu untuk mengerjakan sendiri.

Pada dasarnya suatu pekerjaan yang akan mendapatkan hasil yang baik memerlukan rincian tugas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Sebagai seorang pramusaji perlu memahami dan melaksanakan tugas-tugasnya sesuai dengan struktur organisasi restoran.

12.1. Struktur Organisasi Restoran

Bentuk pengorganisasian biasa tercermin dalam bagan struktur organisasi. Bagan ini menunjukkan pembagian tugas yang digambarkan dalam bentuk kotak serta hubungan antara bagian satu dengan bagian yang lain digambarkan dalam bentuk garis, sebagai berikut:



Sesuai skala bisnisnya setiap restoran memiliki organisasi yang berbeda satu dengan lainnya. Pengelolaan bisnis restoran memerlukan organisasi karena pemilik merasa tidak mampu untuk mengerjakan sendiri.

Pada dasarnya suatu pekerjaan yang akan mendapatkan hasil yang baik memerlukan rincian tugas yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Sebagai seorang pramusaji perlu memahami dan melaksanakan tugas-tugasnya sesuai dengan struktur organisasi restoran.

12.2. Tugas dan Tanggung Jawab Personel Restoran

1. Food and Beverage Manager (F & B Manager)

- a. Bertanggung jawab mencari keuntungan sesuai dengan situasi dan kondisi keuangan.
- b. Menyusun daftar makanan dan minuman yang akan dijual.
- c. Melakukan promosi produk agar mendapatkan respon dari konsumen.
- d. Menciptakan situasi yang profesional kepada staf dan pegawai.
- e. Mengadakan pertemuan dengan kepala seksi untuk bekerja sama secara efektif, efisien, koordinasi dan kerjasama yang baik.
- f. Menjaga kualitas dan kesesuaian antara harga, kualitas makanan dan minuman serta menjamin porsi makanan yang disajikan.

2. Restaurant Manager

- a. Mengorganisasikan restoran
- b. Mengadministrasikan kegiatan restoran
- c. Mengatur persiapan tempat dan banquet
- d. Membuat jadwal kerja dan jadwal libur karyawan atau staf.

3. Reception Head Waiter

- a. Membimbing trainee
- b. Menerima pesanan

4. Head Waiter

- a. Membimbing trainee
- b. Mengatur staf di restoran
- c. Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan *mise en place*
- d. Membantu reception head waiter selama *service* berlangsung.

- e. Mengambil order atau pesanan
- f. Menggantikan tugas restaurant manager dan reception head waiter apabila keduanya mengambil cuti kerja.

5. Station Head Waiter (Kepala unit pramusaji)

- a. Bertanggung jawab terhadap staf.
- b. Menghidangkan di meja untuk 4-8 orang.
- c. Mengambil order dari host
- d. Menghidangkan makanan dan minuman dengan baik dan teliti.

6. Pramusaji

Pre Operation(kegiatan sebelum restoran buka)

- a. Meyiapkan kelengkapan *side station* sebelum pelayanan atau pada saat pre service.
- b. Menyiapkan *table set up* atau penataan meja pada saat pre service ataupun pada saat pergantian tamu saat service.
- c. Membersihkan peralatan restoran, seperti: glassware, chinaware, silverware, cruets).
- d. Menyiapkan daftar menu makanan dan minuman.
- e. Menyiapkan buku order untuk pesanan.

Selama Pelayanan (Service)

- a. Melakukan *Greeting* (menyambut dan mengantar tamu ke tempat duduk).
- b. Membantu head waiter mempersilakan tamu duduk dan membukakan napkin.
- c. Menghidangkan air es dan bread rolls.
- d. *Taking order* dan dibawa ke cashier untuk mendapatkan persetujuan.
- e. Menyesuaikan table set up sesuai dengan pesanan menu dari host.
- f. Menghidangkan makanan sesuai dengan giliran hidangan.
- g. Melakukan crumbing down
- h. Melakukan clear up (mengambil peralatan yang sudah tidak dipakai oleh host).
- i. Menyerahkan bill kepada tamu.
- j. Mengantar tamu ke luar dari restoran.

k. Membersihkan meja dan *side station*.

Setelah Pelayanan (after operation)

- a. Mengembalikan semua peralatan yang sudah selesai dipakai pada kondisi semua bersih.
- b. Merapikan ruang restoran.
- c. Menyimpan dengan rapi kartu menu.
- d. Menyimpan *cruet*, *sauce* dengan rapi dalam *side station*.

12.3. Kualifikasi Petugas Restoran

Petugas restoran yang berkaitan dengan pelayanan makanan dan minuman adalah pramusaji atau waiter. Pramusaji adalah petugas yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi tamu secara profesional. Bisa dikatakan bahwa pramusaji merupakan ujung tombak usaha makanan dan minuman di hotel. **Mereka sangat berperan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan yang secara tidak langsung akan memberikan keuntungan bagi perusahaan.**

Seorang pramusaji yang profesional harus dapat memberikan pelayanan kebutuhan makanan dan minuman kepada tamu/host dengan baik dan memuaskan. Melalui komunikasi dengan pelanggan seorang pramusaji harus dapat segera mendeteksi keinginan dan kebutuhannya serta dapat mewujudkan keinginan dari pelanggan. Jika pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diberikan akan mendorong pelanggan untuk kembali lagi ke restoran. Hal ini akan membuat usaha makanan dan minuman dapat berkesinambungan dan berkembang sehingga dapat mencapai sasaran yang diinginkan. Dengan demikian usaha restoran akan mendapatkan keuntungan.

Syarat-syarat bagi seorang pramusaji antara lain:

- a. Syarat fisik: sehat jasmani (pendengaran normal, gigi dan kuku terawat dengan baik, tidak mengidap penyakit menular dan tidak cacat fisik).
- b. Berpenampilan rapi: badan tegap, berpakaian rapi, tidak memakai perhiasan yang berlebihan, khusus wanita tidak menggunakan make up secara berlebihan, tidak berambut gondrong bagi pria.
- c. Syarat non fisik: sehat rohani (tidak mengalami kecacatan mental, emotional dan stress), mampu berkomunikasi yang dapat dimengerti satu sama lain, bersikap ceria dan murah senyum, sabar dan jujur dalam situasi dan kondisi apapun. Tanggap dan terampil dalam bertindak.

