



Prihastuti E., dkk.



JILID 3

Prihastuti Ekawatiningsih, dkk.

RESTORAN

untuk
Sekolah
Menengah
Kejuruan

RESTORAN JILID 3



Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan
Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah
Departemen Pendidikan Nasional

untuk SMK

Prihastuti Ekawatiningsih, dkk.

RESTORAN

JILID 3

SMK



Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan
Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah
Departemen Pendidikan Nasional

Hak Cipta pada Departemen Pendidikan Nasional
Dilindungi Undang-undang

RESTORAN

JILID 3

Untuk SMK

Penulis : Prihastuti Ekawatiningsih
Kokom Komariah
Sutriyati Purwanti

Perancang Kulit : TIM

Ukuran Buku : 17,6 X 25 cm

NUG EKAWATININGSIH, Prihastuti.
a Restoran Jilid 3 untuk SMK oleh Prihastuti Ekawatiningsih, Kokom Komariah, Sutriyati Purwanti ---- Jakarta : Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah, Departemen Pendidikan Nasional, 2008.
xxiv, 207 hlm
Daftar Pustaka : Lampiran. A
Glosarium : Lampiran. B
Indeks : Lampiran. C
ISBN : 978-979-060-003-4
ISBN : 978-979-060-006-5

Diterbitkan oleh

Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan

Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah
Departemen Pendidikan Nasional

Tahun 2008

KATA SAMBUTAN

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia Nya, Pemerintah, dalam hal ini, Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah Departemen Pendidikan Nasional, telah melaksanakan kegiatan penulisan buku kejuruan sebagai bentuk dari kegiatan pembelian hak cipta buku teks pelajaran kejuruan bagi siswa SMK. Karena buku-buku pelajaran kejuruan sangat sulit di dapatkan di pasaran.

Buku teks pelajaran ini telah melalui proses penilaian oleh Badan Standar Nasional Pendidikan sebagai buku teks pelajaran untuk SMK dan telah dinyatakan memenuhi syarat kelayakan untuk digunakan dalam proses pembelajaran melalui Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 45 Tahun 2008 tanggal 15 Agustus 2008.

Kami menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada seluruh penulis yang telah berkenan mengalihkan hak cipta karyanya kepada Departemen Pendidikan Nasional untuk digunakan secara luas oleh para pendidik dan peserta didik SMK.

Buku teks pelajaran yang telah dialihkan hak ciptanya kepada Departemen Pendidikan Nasional ini, dapat diunduh (*download*), digandakan, dicetak, dialihmediakan, atau difotokopi oleh masyarakat. Namun untuk penggandaan yang bersifat komersial harga penjualannya harus memenuhi ketentuan yang ditetapkan oleh Pemerintah. Dengan ditayangkan *soft copy* ini diharapkan akan lebih memudahkan bagi masyarakat khususnya para pendidik dan peserta didik SMK di seluruh Indonesia maupun sekolah Indonesia yang berada di luar negeri untuk mengakses dan memanfaatkannya sebagai sumber belajar.

Kami berharap, semua pihak dapat mendukung kebijakan ini. Kepada para peserta didik kami ucapkan selamat belajar dan semoga dapat memanfaatkan buku ini sebaik-baiknya. Kami menyadari bahwa buku ini masih perlu ditingkatkan mutunya. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat kami harapkan.

Jakarta, 17 Agustus 2008
Direktur Pembinaan SMK

PENGANTAR PENULIS

Puji syukur kami pajatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan karunia, rahmat, serta petunjuk-Nya sehingga tim penulis dapat menyelesaikan buku yang berjudul “Restoran” sebagai buku pegangan bagi siswa dan guru dalam mengikuti pembelajaran di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) program keahlian Restoran.

Buku ini terwujud atas biaya Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan dan Badan Standarisasi Nasional Pendidikan (BSNP) sebagai fasilitator, serta rekan seprofesi yang telah memberi masukan dan bantuan teknis sehingga terselesaikannya buku ini.

Tema pada penulisan buku ini dipilih agar dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan dunia pendidikan kejuruan yang masih terbatas jumlahnya. Di samping itu tuntutan dunia industri atau dunia usaha yang menuntut lulusan SMK Program Keahlian Restoran agar mempunyai kompetensi professional sehingga diharapkan mampu bersaing di pasar global (*competitive advantage*).

Tim penulis berharap semoga buku ini bermanfaat bagi para pembaca semuanya. Kami nantikan segala kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk ikut serta menyempurnakan buku ini, demi kemajuan pendidikan kejuruan di Indonesia.

Tim Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
PENGANTAR PENULIS	ii
DAFTAR ISI	iii
SINOPSIS	x
DESKRIPSI KONSEP PENULISAN	XI
PETA KOMPETENSI	XIII
DIAGRAM PENCAPAIAN KOMPETENSI	

JILID 1

BAB I	MELAKSANAKAN PROSEDUR SANITASI DAN HYGIENE DI TEMPAT KERJA	1
	A. Pengertian, Ruang Lingkup dan Peranan Sanitasi dan Hygiene	1
	1. Menerapkan Prosedur Hygiene	2
	2. Mengidentifikasi Resiko Hygiene	3
	3. Mencegah resiko Hygiene	6
	B. Evaluasi dan latihan	13
BAB II	MEMBERSIHKAN LOKASI AREA KERJA DAN PERALATAN	14
	A. Pendahuluan	14
	B. Area Kerja dan Peralatan	14
	C. Membersihkan dan Mensanitasi Tempat Kerja	19
	D. Membersihkan dan Mensanitasi Area kerja	22
	E. Penataan Peralatan di Area Kerja	26
	F. Menangani Limbah dan Linen	28
	G. Latihan	29
BAB III	PERTOLONGAN PERTAMA PADA KECELAKAAN	30
	A. Pengertian Keselamatan dan Kesehatan Kerja	31
	B. Tujuan Kesehatan dan Keselamatan Kerja	32
	C. Program Kesehatan dan Keselamatan Tenaga Kerja	32
	D. Langkah Menciptakan Keselamatan dan Memberikan Perawatan yang Tepat	35
	E. Monitoring Kecelakaan Tenaga Kerja	41
	F. Menyiapkan Laporan Kecelakaan dan Santunan Tenaga Kerja	41
	G. Evaluasi	42

BAB IV	MENGELOLA DAN MENYIAPKAN MAKANAN	43
	A. Pendahuluan	43
	B. Tujuan <i>Mise en Place</i>	43
	C. Faktor Penentu Keberhasilan <i>Mise en Place</i>	43
	D. Pengukuran Bahan	49
	E. Penanganan Bahan Pangan	49
	F. Teknik Penanganan Bahan Makanan	50
	G. Latihan dan Tugas	53
BAB V	MENERIMA DAN MENYIMPAN BAHAN MAKANAN	54
	A. Penerimaan Bahan	54
	B. Penyimpanan Bahan Makanan	57
	C. Proses Pengeluaran (<i>Issuing Process</i>)	61
	D. Tugas/Latihan	62
BAB VI	MENYIAPKAN, MEMBUAT BUMBU DAN MENGOLAH MASAKAN	63
	A. Menyiapkan dan Membuat Bumbu	63
	B. Macam-macam Bumbu	64
	C. Bumbu Dilihat Berdasarkan Kesegarannya	84
	D. Memilih dan Menyimpan Bumbu	89
	E. Macam-macam Bumbu Dasar	90
	F. Pengembangan Bumbu Dasar	92
	G. Latihan	95
BAB VII	PERALATAN DAN METODE DASAR PENGOLAHAN	96
	A. Peralatan Memasak	96
	B. Teknik Dasar Pengolahan Makanan	107
	C. Contoh Hidangan	117
	D. Latihan	117
BAB VIII	MENYIAPKAN KALDU DAN SAUS	118
	A. Menyiapkan Kaldu	118
	B. Menyiapkan Saus (<i>Sauce</i>)	125
	C. Tugas dan Latihan	144
Bab IX	MENGOLAH DAN MENYAJIKAN HIDANGAN PEMBUKA DAN SALAD	145
	A. Hidangan Pembuka (<i>Appetizer</i>)	145
	B. Jenis Hidangan Pembuka	145
	C. Bahan Pembuatan Hidangan Pembuka	145
	D. Klasifikasi Hidangan Pembuka	146

	E. Resep Pembuatan Canape	155
	F. Resep-resep Aspic Jelly	157
	G. Resep Dasar Pate	159
	H. Resep-resep Galantine	161
	I. Resep dan Contoh Hidangan	164
	J. Teknik Penyimpanan Hidangan Pembuka	166
	K. Evaluasi	167
JILID 2		
BAB X	MENYIAPKAN MENGOLAH DAN MENYAJIKAN SUP	168
	A. Pengertian Sup	168
	B. Fungsi Sup	168
	C. Bahan-bahan Pembuatan Sup	168
	D. Klasifikasi Sup	169
	E. Penyajian Sup dan Soto	174
	F. Kriteria Sup dan Soto	175
	G. Resep Dasar Kaldu, macam-macam Sup dan Soto	176
	H. Evaluasi	189
BAB XI	HIDANGAN NASI MIE DAN PASTA	190
	A. Pendahuluan	190
	B. Macam-macam Hidangan Nasi	191
	C. Metode Pengolahan Nasi	197
	D. Pengolahan Hidangan Mie	198
	E. Bahan Makanan Nasi dan Mie	199
	F. Menyiapkan Bahan dan Bumbu Hidangan Nasi dan Mie	204
	G. Penyajian Nasi dan Mie	205
	H. Pasta, Jenis dan Pengolahan	206
	I. Cara penyajian Nasi, Mie dan Pasta	214
	J. Resep-resep Hidangan Nasi, Mie dan Pasta	215
	K. Latihan	225
BAB XII	MENGOLAH DAN MENYAJIKAN SANDWICH	226
	A. Pengertian sandwich	226
	B. Komposisi Sandwich.	226
	C. Jenis-jenis Sandwich	227
	D. Persiapan pembuatan Sandwich	228
	E. Teknik Pembuatan Sadwich	226
	F. Penyajian Sandwich	230
	G. Porsi Sandwich	232
	H. Standard Sandwich	232
	I. Tugas	232

BAB XIII	MENGOLAH DAN MENYAJIKAN HIDANGAN DARI SAYURAN DAN TELUR	233
	A. Jenis Sayuran	233
	B. Macam-macam Potongan Sayuran.	238
	C. Hal-hal yang Perlu Diperhatikan dalam Memasak sayuran	241
	D. Teknik Memasak Sayuran yang Tepat	241
	E. Cara Memasak yang Cocok untuk Berbagai-macam Sayuran	242
	F. Teknik-teknik Penyelesaian Pengolahan Sayuran	243
	G. Hidangan Sayur dan Sayuran pada Menu Indonesia	245
	H. Resep-resep Olahan Sayuran	246
	I. Telur	252
	J. Struktur Fisik Telur	253
	K. Nilai Gizi Telur	254
	L. Teknik Memilih Telur	255
	M. Penentuan Kualitas Telur	255
	N. Prinsip dasar Memasak Telur	256
	O. Metode Memasak Telur	256
	P. Metode Memecahkan Telur	257
	Q. Fungsi Telur dalam Pengolahan	259
	R. Penyimpanan Telur	259
	S. Evaluasi	261
BAB XIV	MENYIAPKAN DAN MENGOLAH UNGGAS	262
	A. Pengertian Unggas	262
	A. Klasifikasi Unggas	262
	B. Kualitas Unggas	263
	C. Persiapan Pengolahan Unggas	264
	D. Teknik Memotong Ayam dan Unggas	265
	E. Nama-nama Potongan Carcas	267
	F. Cara Penyimpanan Unggas	267
	G. Macam-macam Hidangan Unggas	268
	H. Kari Pengertian dan Asalnya	269
	I. Penerapan Kari pada Berbagai Masakan	270
	J. Latihan	272
BAB XV	MENYIAPKAN MENGOLAH <i>SEAFOOD</i>	273
	A. Pengantar	273
	B. Penggolongan Ikan	273
	C. Penggolongan kerang-kerangan	274
	D. Struktur Ikan	275

E.	Nutrisi	275
F.	Pemilihan Ikan	276
G.	Penyimpanan Ikan	277
H.	Penanganan Ikan	279
I.	Porsi dan Teknik Pengolahan Ikan	284
J.	Variasi Hidangan Ikan	287
K.	Variasi Hidangan dari Ikan Berkulit Keras	289
L.	Bumbu dan Saus Hidangan <i>Seafood</i>	290
M.	Menyimpan Ikan dan <i>Seafood</i>	290
N.	Latihan	292
BAB XVI	PENGOLAHAN HIDANGAN UTAMA DARI DAGING	294
A.	Daging	294
B.	Hal-hal Yang Harus Diketahui Sebelum Proses Pengolahan Daging	296
C.	Cara Melunakkan Daging	297
D.	Langkah-langkah Pembersihan	298
E.	Teknik Memotong Daging	298
F.	Potongan Daging Dan Penggunaannya	298
G.	Beberapa Cara Memotong	299
H.	Penuntun Porsi	302
I.	Membuat Daging Tahan Lama/Pengawetan	305
J.	Cara Menyimpan Daging	305
K.	Hidangan Daging Sapi (<i>Beef Dishes</i>)	307
L.	Hidangan Daging Sapi Muda (<i>Veal Dishes</i>)	308
M.	Hidangan Daging Kambing (<i>Lamb Dishes</i>)	308
N.	Hidangan Babi (Pork)	309
O.	Sate dan Ragamnya	310
P.	Penyajian Sate	313
Q.	Resep Hidangan Sate	314
R.	Tugas	316
BAB XVII	HIDANGAN PENUTUP (<i>DESSERT</i>)	317
A.	Pengertian Hidangan Penutup (<i>Dessert</i>)	317
B.	Macam-macam Hidangan Penutup (<i>Desert</i>)	317
C.	Klasifikasi Hidangan Penutup (<i>Dessert</i>)	318
D.	<i>Sauce Dessert</i>	324
E.	Penyajian dan Garnish Hidangan Penutup (<i>Dessert</i>)	324
F.	Porsi Hidangan Penutup (<i>Dessert</i>)	328
G.	Resep-Resep Hidangan Penutup (<i>Dessert</i>)	328
H.	Latihan	336

JILID 3

BAB XVIII	MENYIAPKAN DAN MENYAJIKAN HIDANGAN DIET	337
	A. Pendahuluan	337
	B. Diet Untuk Berbagai Penyakit	337
	C. Jenis Makanan Untuk Diet	340
	D. Evaluasi	343
BAB XIX	MENYIAPKAN PENGHUBUNG ANTARA AREA DAPUR DAN AREA PELAYANAN	344
	A. <i>Lay Out</i> dan Tata Letak	344
	B. Penyerasian Pekerjaan dan Lingkungan	347
	C. Penataan Peralatan	348
	D. <i>Work Center</i>	349
	E. Menghubungkan Area Dapur dan Area Pelayanan	351
	F. Komunikasi Antar Dapur dan Titik Pelayanan	353
	G. Evaluasi	355
BAB XX	MENYEDIAKAN LAYANAN MAKANAN DAN MINUMAN	356
	A. Ruang Lingkup Layanan Makanan dan Minuman	356
	B. Persiapan Pelayanan Restoran (<i>Pre Operation</i>)	358
	C. Mengatur Meja (<i>Table Setting</i>)	363
	D. Evaluasi	372
	E. Tahap-tahap Pelayanan Makanan	373
	F. Mengambil dan Memproses Makanan	396
	G. Menyajikan Makanan dan Minuman.	399
	H. Evaluasi	411
BAB XXI	PELAYANAN KAMAR (<i>ROOM SERVICE</i>)	412
	A. Orientasi <i>Room Service</i>	412
	B. Fungsi <i>Room Service</i>	412
	C. Susunan Petugas <i>Room Service</i>	412
	D. Operasi <i>Room Service</i>	414
	E. Peralatan <i>Room Service</i>	415
	F. Pengambilan Pesanan	417
	G. Persiapan Peralatan Makan di atas Baki (<i>Tray</i>)	419
	H. Menyiapkan Baki untuk Makan Pagi	420
	I. Evaluasi	423

BAB XXII	MENYAJIKAN MINUMAN ALKOHOL DAN NON ALKOHOL	424
	A. Minuman Non Alkohol	424
	B. Minuman Alkohol	427
	C. Peralatan Bar dan Fungsinya	431
	D. Hiasan Minuman	441
	E. Resep Standar Minuman	442
	F. Evaluasi	443
BAB XXIII	MENYIAPKAN HIDANGAN PRASMANAN (BUFFET)	444
	A. Pengertian Prasmanan (Buffet)	444
	B. Menyiapkan Penataan Tempat dan Peralatan Buffet	445
	C. Menyiapkan dan Menata Makanan dan Minuman untuk Buffet	449
	D. Evaluasi	451
BAB XXIV	MERENCANAKAN USAHA JASA BOGA	452
	A. Latar Belakang	452
	B. Motivasi Berwirausaha	452
	C. Langkah yang Dilakukan untuk Memulai Suatu Usaha Boga	454
	D. Langkah-Langkah Rancangan Usaha Boga	455
	E. Manajemen Usaha Boga	459
	F. Manajemen Usaha dan Peluang Usaha	462
	G. Pemasaran	465
	H. Latihan	475
LAMPIRAN :		
	DAFTAR PUSTAKA	A
	GLOSARIUM	B
	INDEKS	C

SINOPSIS

Buku ini merupakan buku kejuruan SMK, khususnya SMK dengan program keahlian Restoran. Penulisan buku ini diperuntukkan bagi siswa dan guru sebagai pedoman dan pegangan dalam proses pembelajaran mulai dari kelas I sampai dengan kelas 3 SMK Program Keahlian Restoran.

Isi pokok dari buku ini mengacu pada standar kompetensi dan kompetensi dasar yang ditetapkan untuk siswa SMK Program Keahlian Restoran dan Kurikulum SMK edisi 2004. Buku ini memuat tentang uraian standar kompetensi dan kompetensi dasar yang dikembangkan untuk memenuhi tuntutan kompetensi pada program keahlian Restoran.

Berdasarkan uraian standar kompetensi dan kompetensi dasar di atas, isi dari buku ini diharapkan dapat mengantarkan pembaca untuk memasuki gerbang keahlian restoran mulai dari persiapan, pengolahan, penyajian, dan kegiatan perencanaan usaha. Buku ini juga mengulas bagaimana mengelola usaha pelayanan makanan dan minuman dalam skala besar maupun kecil secara profesional.

Kebutuhan ini sejalan dengan tuntutan kompetensi lulusan SMK, agar dapat berwirausaha di bidang boga yang tidak terlepas pula dengan tuntutan dunia usaha dan industri (DU/DI). Dengan demikian lulusan SMK Program Keahlian Restoran diharapkan dapat memenuhi tuntutan pasar kerja di dunia usaha dan industri ataupun membuka usaha sendiri dengan berwirausaha di bidang jasa boga.

DESKRIPSI KONSEP PENULISAN

Standar kompetensi lulusan SMK program keahlian restoran terdiri dari kompetensi umum dan kompetensi kejuruan. Pengembangan kompetensi kejuruan mengacu pada SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia) Hotel dan Restoran secara nasional maupun internasional. Berdasarkan SKKNI keahlian restoran pada jenjang SMK, lulusan SMK diharapkan dapat bekerja sebagai pengolah dan penyaji makanan dan minuman. Namun demikian adanya berbagai peluang yang ada, menuntut lulusan SMK program keahlian restoran dapat mengelola dan berwirausaha bidang makanan dan minuman, seperti yang ditetapkan dalam Kurikulum SMK bidang keahlian Restoran tahun 2004.

Kompetensi keahlian yang harus dikuasai oleh lulusan SMK program keahlian restoran dapat dideskripsikan berdasarkan pengembangan kompetensi kejuruan antara lain: 1). Melaksanakan prosedur hygiene di tempat kerja; 2). Membersihkan dan merawat area kerja; 3). Memberi pertolongan pertama pada kecelakaan; 4). Meyiapkan makanan dan menyajikan makanan; 5). Menggunakan teknik dasar pengolahan.

Berdasarkan kompetensi tersebut, berkaitan dengan upaya meningkatkan kemampuan dan pengetahuan lulusan dalam mempersiapkan, mengolah dan menyajikan makanan, maka dalam penulisan buku ini akan mengupas kompetensi-kompetensi keahlian yang erat berkaitan dengan bidang penyediaan layanan makanan dan minuman dengan mengadakan modifikasi dan pengembangan sesuai dengan ketentuan SKKNI dan tuntutan Kurikulum 2004. Adapun kompetensi-kompetensi tersebut antara lain: 1). Menyiapkan dan menerima bahan makanan; 2). Menyiapkan dan membuat bumbu; 3). Peralatan dan metode dasar pengolahan; 4). Menyiapkan kaldu dan sauce; 5). Mengolah dan menyajikan hidangan pembuka; 6). Menyiapkan, mengolah dan menyajikan sup; 7). Hidangan nasi, mie dan pasta; 8). Mengolah dan

menyajikan sandwich; 9). Mengolah dan menyajikan hidangan dari sayuran dan telur; 10). Menyiapkan dan mengolah unggas; 11). Menyiapkan dan mengolah *seafood*; 12). Pengolahan hidangan utama dari daging; 13). Hidangan penutup; 14) Menyiapkan dan menyajikan hidangan diet; 14). Menyiapkan penghubung antara area dapur dan pelayanan; 15). Menyediakan layanan makanan dan minuman; 16). Pelayanan kamar (room service); 17). Menyajikan minuman alkohol dan non alkohol; 18). Meyiapkan hidangan prasmanan; dan 19). Menyelenggarakan usaha jasa boga.

Upaya memenuhi tuntutan kompetensi tersebut, maka dalam penulisan buku ini dicoba alternatif sebagai pedoman dan dasar-dasar dalam membantu memenuhi tercapainya tuntutan kompetensi keahlian restoran untuk lulusan SMK.

PETA KOMPETENSI

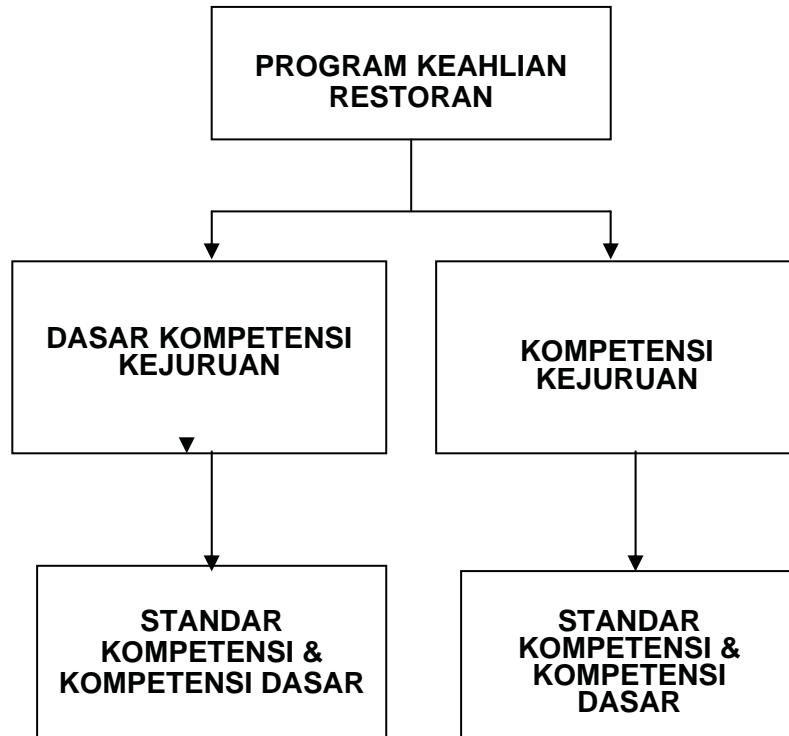
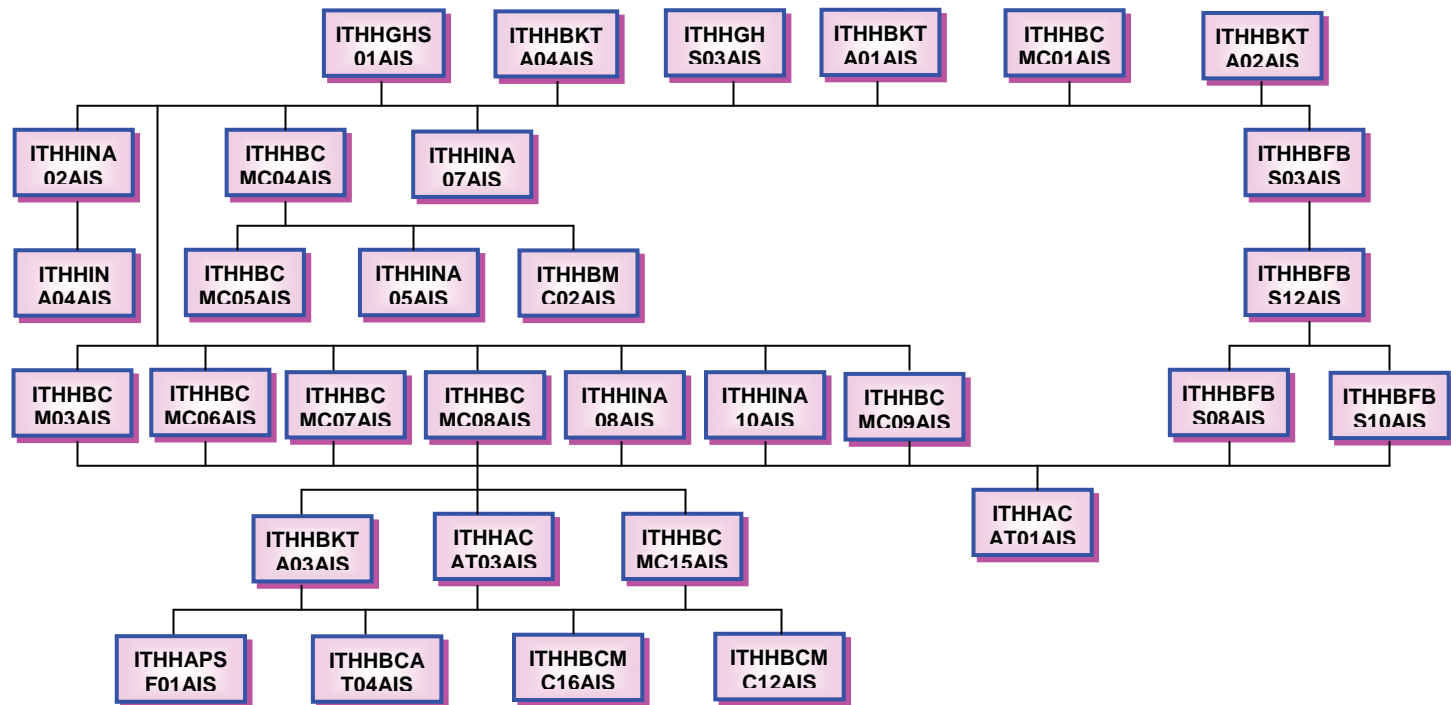


DIAGRAM PENCAPAIAN KOMPETENSI



BAB XVIII.

MENYIAPKAN DAN MENYAJIKAN HIDANGAN DIET

A. Pendahuluan

Sejalan dengan semakin mapannya kehidupan seseorang, kebutuhan makanan yang lebih baik juga semakin meningkat. Hal ini ditandai juga dengan pilihan makanan yang sehat dan tepat.

Kesehatan erat kaitannya dengan kualitas fisik, dan kualitas fisik erat kaitannya dengan konsumsi pangan, olah raga Hutapea dalam Badraningsih (998) menyebutkan bahwa empat faktor yang mempengaruhi kesehatan seseorang adalah:

- 1) Perilaku kesehatan atau gaya hidup (51%)
- 2) Heriditas atau keturunan (19%)
- 3) Keadaan lingkungan (20%)
- 4) Mutu pelayanan kesehatan yang tersedia (10%)

Sehubungan dengan hal tersebut pola hidup sehat pada masyarakat perlu ditingkatkan keberadaannya. Lebih-lebih pada negara berkembang dimana status kesehatan sangat dibutuhkan. Salah satu cara untuk meningkatkan pola hidup sehat adalah dengan diet.

Diet dapat diartikan pengaturan atau pemilihan makanan yang harus dimakan oleh seseorang atau sekelompok orang. Dengan demikian diet tidak berarti menurunkan berat badan, tetapi bisa lebih luas artinya yaitu pengaturan makanan sehari-hari supaya tetap sehat, pengaturan makanan untuk atlit, untuk keperluan khusus dan untuk penyembuhan.

B. Diet untuk berbagai Penyakit:

- 1) Diet untuk penderita Diare
Pengaturan makanan secara umum untuk penderita diare biasanya cairan harus cukup, larutan oralit. Suhu yang makanan hangat, bentuk makanan lunak, bumbu tidak merangsang, sayuran dan buah tidak menimbulkan gas.
- 2) Diet untuk pendenderita campak
Adalah makanan yang mempunyai tekstur lunak. Kebutuhan kalori lebih tinggi dari pada kebutuhan normal. Sumber protein $1\frac{1}{2}$ x kebutuhan normal. Makanan diberikan dalam porsi kecil tetapi lebih sering yaitu 5-6 kali sehari

- 3) Diet rendah purin
Diet rendah purin biasanya diberikan kepada penderita gout. Gout adalah suatu penyakit yang berhubungan dengan kelebihan kadar asam urat dalam tubuh. Kadar purin (asam urat) dalam makanan sehari-hari dengan mengganti daging dengan tempe, atau dengan yang lebih rendah kadar purinnya seperti telur, susu dan keju. Diet rendah purin hanya mengandung 120-150 mg purin (makanan normal sehari-hari hanya 600-1000 mg), cukup kalori, protein, mineral dan vitamin. Hidrat arang tinggi dan lemak sedang. Banyak minum dapat membantu mengeluarkan asam urat yang berlebihan.
- 4) Diet Diabetes Mellitus (DM)
Tujuannya adalah supaya makanan yang disajikan sesuai dengan kesanggupan tubuh untuk menggunakannya. Hal yang perlu diperhatikan adalah jumlah kalori sesuai dengan berat badan, tinggi badan, jenis kelamin, aktifitas, kelainan metabolik dan suhu tubuh. Gula murni tidak boleh digunakan dan jumlah karbohidrat disesuaikan dengan kesanggupan tubuh.
- 5) Diet tinggi serat
Diet ini disebut juga diet rendah kalori dan diberikan dengan tujuan merangsang peristaltik usus agar dapat normal kembali. Makanan diperuntukkan bagi penderita obtivasi dan penyakit vertikular. Syarat diet ini cukup kalori dan vitamin banyak cairan (2-2½ liter kalori). Jenis bahan makanan yang dianjurkan beras tumbuk, beras ketan hitam, kacang-kacangan, sayuran mentah, dan buah yang dimakan dengan kulitnya.
- 6) Diet rendah kalori
Diet ini ditujukan untuk menurunkan berat badan bagi penderita kegemukan. Syarat utamanya dalam makanan kalori dikurangi 500-1000 kalori dibawah kebutuhan normal. Pengurangan dilakukan pada karbohidrat dan lemak, sedangkan pada protein harus sedikit diatas kebutuhan normal.
- 7) Diet penyakit jantung.
bertujuan untuk member makanan secukupnya tanpa memberatkan pekerjaan jantung, mencegah penimbunan garam dan air. Syarat utamanya untuk diet ini adalah rendah kalori, protein dan lemak sedang, vitamin dan mineral cukup, dan rendah garam.
- 8) Diet untuk penderita batu empedu
Diet ini bertujuan untuk memberikan istirahat pada kantong empedu, mengurangi rasa sakit, memelihara berat badan normal

dan keseimbangan cairan tubuh. Syarat makanan bagi penderita batu empedu adalah lemak yang diberikan harus yang mudah dicerna, kalori, protein dan karbohidrat cukup, tinggi vitamin yang larut dalam lemak (A, D, E, K), cukup mineral, banyak air, dan bumbu yang tidak merangsang. Porsi yang diberikan kecil tetapi sering.

9) Diet hati rendah garam.

Diet tujuannya adalah untuk memperbaiki gangguan pada fungsi hati. Pemberian makanan untuk diet ini harus memenuhi syarat karbohidrat tinggi, lemak dan protein disesuaikan dengan kondisi tubuh, cukup mineral dan vitamin. Hindari makanan yang mengandung gasal (singkong, ketan, ubi dan talas) dan makanan yang mengandung bumbu yang merangsang.

Tabel 18. 1 :Tipe Terapetik Diet

Kelainan	Treatment
Kurang gizi	Tinggi energy, tinggi protein dengan gizi seimbang.
Dehidrasi	Rendah serat, semi liquid, minum yang banyak, beri larutan 2% glukosa dan 0,3% garam.
Kegemukan	Rendah energy, protein sedang dengan keseimbangan nutrisi lainnya.
Kerusakan hati	Rendah energy untuk yang kegemukan, rendah sodium, rendah lemak hewani.
Diabetes	Rendah gula, rendah karbohirat, protein sedang, lemak sedang. Treatmen dengan pengaturan insulin.
Penyakit empedu: a) <i>Nephritis</i> b) <i>Nephrotic syndrome</i> c) <i>Kidney stones and gout</i>	a) Rendah protein dan masukan energy yang sedang. b) Tinggi protein dan rendah sodium c) Rendah purine
Gut disorder: a) <i>Indigestion, stomach ulcer</i> b) <i>Colitis, large intestine colon inflammation</i> c) <i>Constipation very</i>	a) Makanan lunak, rendah serat, energy dan protein sedang b) High protein, low dietary fibber, increased vitamin B group intake Tinggi protein, rendah serat, tinggi vitamin B c) Diet tinggi serat
Liver	Sangat rendah lemak, karbohidrat tinggi.



Gambar 18.1 Bahan makanan tinggi serat

C. Jenis Makanan untuk Diet

1) Diet Makanan Biasa

Makanan biasa sama dengan makanan sehari-hari yang beraneka ragam, bervariasi dengan bentuk, tekstur dan aroma yang normal. Susunan makanan mengacu pada Pola Menu Seimbang dan Angka Kecukupan Gizi (AKG) yang dianjurkan bagi orang dewasa sehat. Makanan biasa diberikan kepada pasien yang berdasarkan penyakitnya tidak memerlukan makanan khusus (diet). Walau tidak ada patangan secara khusus, makanan sebaiknya diberikan dalam bentuk yang mudah dicerna dan tidak merangsang pada saluran cerna.

Tujuan diet makanan biasa adalah memberikan makanan sesuai kebutuhan gizi untuk mencegah dan mengurangi kerusakan jaringan tubuh. Syarat-syarat diet makanan biasa adalah (1) energi sesuai kebutuhan normal orang dewasa sehat dalam keadaan istirahat; (2) protein 10-15% dari kebutuhan energi total ; (3) lemak 10-25% dari kebutuhan energi total; (4) karbohidrat 60-75% dari kebutuhan energi total; (5) cukup mineral, vitamin dan kaya serat; (6) makanan tidak merangsang saluran cerna; (7) makanan sehari-hari beraneka ragam dan bervariasi.

Makanan yang tidak dianjurkan untuk diet makanan biasa adalah makanan yang merangsang, seperti makanan yang

berlemak tinggi, terlalu manis, terlalu berbumbu, dan minuman yang mengandung alkohol.

2) Diet Makanan Lunak

Makanan lunak adalah makanan yang memiliki tekstur yang mudah dikunyah, ditelan, dan dicerna dibandingkan makanan biasa. Makanan ini mengandung cukup zat-zat gizi, asalkan pasien mampu mengkonsumsi makanan dalam jumlah cukup. Menurut keadaan penyakit, makanan lunak dapat diberikan langsung kepada pasien atau sebagai perpindahan dari makanan saring ke makanan biasa.

Tujuan diet makanan lunak adalah memberikan makanan dalam bentuk lunak yang mudah ditelan dan dicerna sesuai kebutuhan gizi dan keadaan penyakit. Syarat-syarat diet makanan lunak adalah sebagai berikut: (1) energi, protein, dan zat gizi lain cukup; (2) makanan diberikan dalam bentuk cincang atau lunak, sesuai dengan keadaan penyakit dan kemampuan makan pasien; (3) makanan diberikan dalam porsi sedang, yaitu tiga kali makan lengkap dan dua kali selingan; (4) makanan mudah cerna, rendah serat, dan tidak mengandung bumbu yang tajam.

Makanan lunak diberikan kepada pasien sesudah operasi tertentu, pasien dengan penyakit infeksi dengan kenaikan suhu tubuh tidak terlalu tinggi, pasien dengan kesulitan mengunyah dan menelan, serta sebagai perpindahan dari makanan saring ke makanan biasa.

3) Diet Makanan Saring

Makanan saring adalah makanan semi padat yang mempunyai tekstur lebih halus daripada makanan lunak, sehingga lebih mudah ditelan dan dicerna. Menurut keadaan penyakit, makanan saring dapat diberikan langsung kepada pasien atau merupakan perpindahan dari makanan cair kental ke makanan lunak.

Tujuan diet untuk makanan saring adalah memberikan makanan dalam bentuk semi padat sejumlah yang mendekati kebutuhan gizi pasien untuk jangka waktu pendek sebagai proses adaptasi terhadap bentuk makanan yang lebih padat. Syarat-syarat diet makanan saring adalah: (1) hanya diberikan untuk jangka waktu singkat selama 1-3 hari, karena kurang memenuhi kebutuhan gizi terutama energi dan tiamin; (2) rendah serat, diberikan dalam bentuk disaring atau diblender; (3) diberikan dalam porsi kecil dan sering yaitu 6-8 kali sehari.

Makanan saring diberikan kepada pasien sesudah mengalami operasi tertentu, pada infeksi akut termasuk infeksi saluran cerna,

serta kepada pasien dengan kesulitan mengunyah dan menelan, atau sebagai perpindahan dari makanan cair ke makanan lunak. Karena makanan ini kurang serat dan vitamin C, maka sebaiknya diberikan untuk jangka waktu pendek, yaitu selama 1-3 hari saja.

4) Diet Makanan Cair

Makanan cair adalah makanan yang mempunyai konsistensi cair hingga kental. Makanan ini diberikan kepada pasien yang mengalami gangguan mengunyah, menelan, dan mencernakan makanan yang disebabkan oleh menurunnya kesadaran, suhu tinggi, rasa mual, muntah, pasca perdarahan saluran cerna, serta pra dan pasca bedah. Makanan dapat diberikan secara oral atau parental.

Menurut konsistensi makanan, makanan cair terdiri atas tiga jenis, yaitu: makanan cair jernih, makanan cair penuh, dan makanan cair kental. Makanan cair jernih adalah makanan yang disajikan dalam bentuk cairan jernih pada suhu ruang dengan kandungan sisa (residu) minimal dan tembus pandang bila diletakkan dalam wadah bening. Jenis cairan yang diberikan tergantung pada keadaan penyakit atau jenis operasi yang dijalani.

Tujuan diet makanan cair jernih adalah untuk (1) memberikan makanan dalam bentuk cair, yang memenuhi kebutuhan cairan tubuh yang mudah diserap dan hanya sedikit meninggalkan sisa; (2) mencegah dehidrasi yang menghilangkan rasa haus. Syarat diet makanan cair adalah (1) makanan diberikan dalam bentuk cair jernih; (2) bahan makanan hanya terdiri dari sumber karbohidrat; (3) tidak merangsang saluran cerna dan mudah diserap; (4) sangat rendah sisa; (5) diberikan hanya selama 1-2 hari; (6) porsi kecil dan diberikan sering.

Makanan cair jernih diberikan kepada pasien sebelum dan sesudah operasi tertentu, keadaan mual, muntah dan sebagai makanan tahap awal pasca pendarahan saluran cerna. Nilai gizinya sangat rendah karena hanya terdiri dari sumber karbohidrat.

Bahan makanan yang boleh diberikan antara lain teh, sari buah, kaldu, air gula, serta cairan mudah cerna. Makanan dapat ditambah dengan suplemen energi tinggi dan rendah sisa.



Gambar 18. makanan cair

D. EVALUASI:

1. Hal-hal apa saja yang diperhatikan dalam penyusunan diet untuk makanan khusus?
2. Apa perbedaan makanan biasa dengan makanan untuk diet penyakit tertentu?
3. Jelaskan tahap-tahap dalam penyusunan hidangan untuk diet?

BAB XIX MENYIAPKAN PENGHUBUNG ANTARA AREA DAPUR DAN AREA PELAYANAN

A. *Layout* dan Alur Kerja

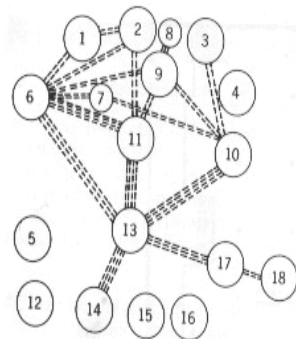
Saat dilakukan perancangan fasilitas fisik, pertimbangan harus ditujukan pada keseluruhan proses dan prosedur yang digunakan, kualitas dan kuantitas yang diinginkan serta perubahan yang mungkin terjadi untuk kemajuan restoran masa yang akan datang. Semua segi tersebut akan digabungkan dalam suatu kerangka menuju suatu desain. Desain yang dimaksud adalah *lay out* atau tata letak.

Lay out yang baik memungkinkan bahan, orang dan informasi mengalir dengan aman dan efisien. Menurut Sukanto Reksohadiprodjo (1995) *lay out* yang baik harus memperhatikan (1) kebutuhan dan fasilitas ruang, (2) prasarana pembawa bahan, (3) lingkungan dan keindahan, (4) aliran informasi, (5) biaya membawa/memindah barang antar tempat kerja.

Menghubungkan area kerja dapur dan pelayanan harus memperhatikan hal-hal berikut:

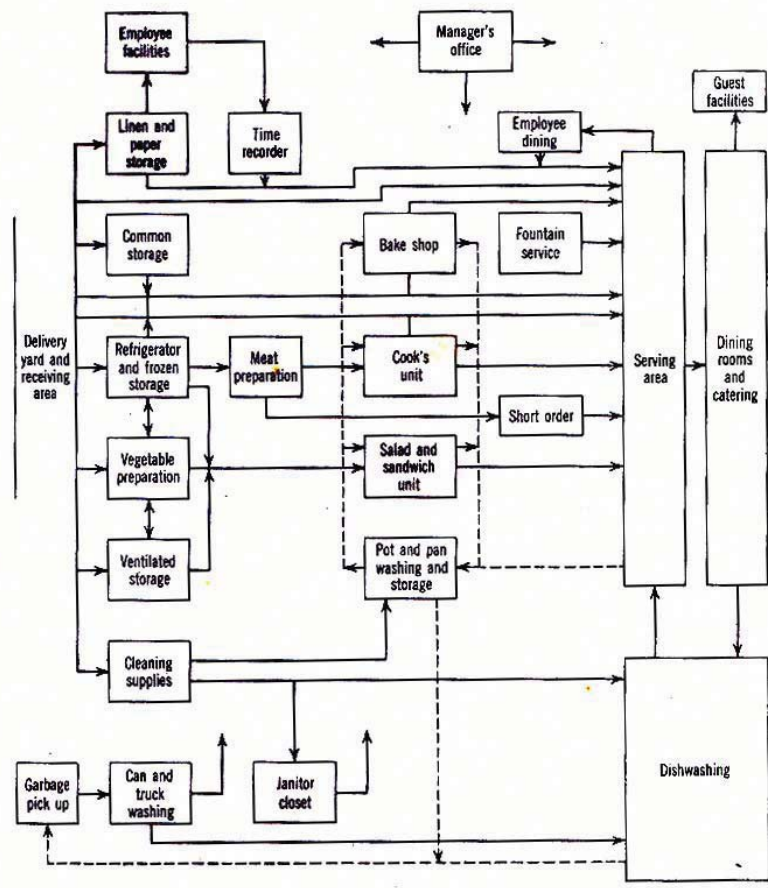
- tempat kerja pelayan
- area prasmanan
- area pelayanan dapur
- *room service collection*
- *butler pantry*
- area penyulingan (minuman).

Berikut ini digambarkan tata letak yang menghubungkan setiap fungsi dari bagian yang saling berhubungan.



1. *Storeroom*
2. *Bakery*
3. *Receiving*
4. *Freezer*
5. *Serving line*
6. *Pot washer*
7. *Meat preparation*
8. *Tray service (branch)*
9. *Vegetable preparation*
10. *Refrigeration*
11. *Production*
12. *Dietitian's office*
13. *Tray service*
14. *Tray cart storage*
15. *Diet kitchen office*
16. *Storeroom (branch)*
17. *Dishwashing*
18. *Dumbwaiter (elevator)*

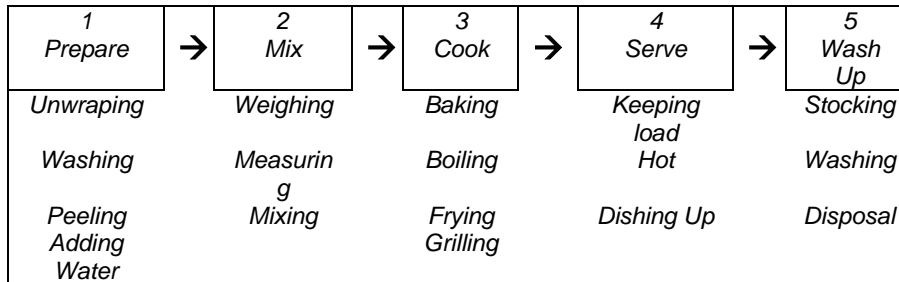
Gambar 19.1 Diagram hubungan aktivitas *work center* (Sumber : Kotschever Lendall and Margaret E Terrel *Foodservice Planning*, 1985)



Gambar 19.2. Hubungan Setiap Fungsi yang Berhubungan dengan Restoran

Dapur mempunyai bentuk dan *lay out* yang berbeda beda. Perbedaan tersebut tentunya membutuhkan penanganan yang berbeda pula. Penyerasian pekerjaan dengan orang-orang yang bekerja di dalamnya, penataan dan *lay out* dapur yang sesuai dapat membantu tercapainya produktivitas dan efisiensi kerja setinggi-tingginya.

Alur kerja yang baik harus seperti ban berjalan, menghemat waktu dan bisa bekerja dengan efektif dan efisien. Alur kerja yang baik dapat dicontohkan sebagai berikut:



Gambar 19.3.
Alur kerja yang efektif (Sumber : Jones. 1980)

Bagan di atas menunjukkan alur kerja yang efektif. Pekerjaan dimulai dari tahap pertama yaitu persiapan (*prepare*), membuka, mencuci, mengupas, menguliti dan membuang bagian-bagian yang tidak diperlukan. Kedua mencampur (*mixing*) meliputi menimbang, mengukur dan mengaduk. Tahap ketiga adalah memasak (*cooking*) dalam tahap ini bisa dilakukan kegiatan memanggang, merebus, menggoreng, dan tahap ke empat adalah penyajian (*servicing*). Penyajian bisa dilakukan di piring atau dimeja. Tahap terakhir dari pekerjaan adalah *wash up* meliputi pencucian dan pengeringan.

Perencanaan *layout* sistematis memberi kode kedekatan pada jarak antara bagian dari yang paling perlu sampai yang tak diinginkan. Gambar berikut menunjukkan hubungan rangking dari seorang pekerja dengan didasarkan pada perbandingan tingkat kenyamanan dari penempatan 7 (tujuh) peralatan besar di *bakeshop work center*. Ranging 0 sampai 4 peralatan.



Gambar 19.4.
Layout sistematis

Dapur mempunyai bentuk dan *lay out* yang berbeda beda. Perbedaan tersebut tentunya membutuhkan penanganan yang berbeda pula. Penyerasian pekerjaan dengan orang-orang yang bekerja di dalamnya, penataan dan *lay out* dapur yang sesuai dapat membantu tercapainya produktivitas dan efisiensi kerja setinggi-tingginya.

Kriteria untuk menilai apakah tata letak fasilitas sudah baik atau belum, atau perlu disempurnakan lagi menurut Hari Purnomo (1999) dapat diperhatikan hal-hal berikut:

- (1) Jarak angkut dalam ruang proses minimal, dengan demikian akan menghemat tenaga serta biaya pemindahan bahan.
- (2) Aliran bahan berjalan dengan baik dan tidak mengganggu suatu proses produksi yang sedang berjalan.
- (3) Penggunaan ruang yang efektif, artinya disediakan suatu jarak antar alat yang tidak terlalu lebar maupun tidak terlalu sempit.
- (4) Fleksibilitas, artinya tata ruang dirancang sedemikian rupa sehingga apabila diperlukan dapat dilakukan perubahan mengikuti perkembangan (jenis produk, jumlah, kapasitas)
- (5) Terjamin keselamatan barang yang diangkut.

B. Penyerasian Pekerjaan dan Lingkungan

Penyerasian pekerjaan dan lingkungan sangat berpengaruh pada faktor keselamatan dan kenyamanan dalam bekerja, untuk itu perlu diupayakan desain peralatan yang pas, sikap kerja yang paling nyaman termasuk dalam pengoperasian alat-alat, sehingga dapat mencapai hasil yang efektif dan produktif. Penyerasian pekerjaan dengan peralatan yang digunakan dan lingkungan fisik seperti suhu, pencahayaan, kebisingan maupun getaran dikenal dengan istilah ergonomi. Penerapan ergonomi sendiri menurut beberapa ahli telah dapat dibuktikan mampu meningkatkan produktivitas sebanyak 10% lebih, karena itu ergonomi banyak digunakan dalam sektor produksi seperti pertanian: industri, pertambangan, perhubungan, dan jasa.

Untuk menguji kesesuaian seseorang dengan pekerjaannya perlu dipertimbangkan beberapa aspek antara lain:

- (1) Pekerjaan yang dilakukan dan tuntutan kerja.
- (2) Peralatan yang digunakan (ukuran, bentuk dan bagaimana peralatan tersebut sesuai dengan fungsinya)

- (3) Informasi yang digunakan
- (4) Lingkungan fisik, seperti dan ukuran dan bentuk tubuh, kebugaran dan kekuatan, postur, indra manusia, terutama penglihatan, pendengaran dan lain-lain, ketegangan pada otot-otot.
- (5) Lingkungan sosial, seperti kerja sama tim dan manajemen yang mendukung.
- (6) Aspek psikologis seseorang seperti kemampuan mental, kepribadian, pengetahuan dan pengalaman.

Penerapannya pada pekerjaan perlu penyesuaian orang-orang yang bekerja di dalamnya dengan pekerjaannya, misalnya (1) Pada pekerjaan yang dikerjakan secara manual diperlukan perbaikan sikap-sikap kerja, yang meliputi sikap badan, sikap tangan, cara kerja dan cara berdiri. (2) Pada pekerjaan yang dikerjakan dengan mesin maka perencanaan mesin dan peralatan kerja harusnya sudah disesuaikan dengan kondisi karyawan.

Berikut ini dengan beberapa hal yang dapat dipertimbangkan, berkaitan dengan *lay out* dan penataan peralatan yang diharapkan dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja di dapur.

C. Penataan Peralatan

Berdasarkan ukuran tubuh manusia. Maka peralatan dapur dirancang sesuai dengan tinggi tubuh manusia. Panjang lengan berhubungan dengan jarak jangkauan untuk penempatan peralatan yang dibutuhkan. Besar tubuh manusia digunakan sebagai pertimbangan untuk tata letak penataan antara satu alat dengan alat yang lainnya.

Tata letak peralatan harus disesuaikan dengan keterbatasan manusia sebagai pekerjaannya. Peralatan harus didekatkan dengan orang yang sering menggunakannya dan pertimbangkan bagaimana pekerja dengan mudah menjangkaunya tanpa harus membungkuk atau meregangkannya.

Setiap peralatan mempunyai karakteristik yang berbeda, oven, lemari es, microwave, dan salamander memiliki pintu yang sering dibuka, sehingga harus dipikirkan penempatannya. Kompor, oven, atau alat-alat pemanas lainnya akan mempengaruhi suhu ruangan di dapur. Begitu pula dengan alat-alat lainnya yang juga memiliki karakteristik masing-masing.

Dengan demikian karakteristik tersebut menghendaki penataan dan penempatan yang tepat supaya tidak menghambat, bahkan dapat memperlancar pekerjaan di dapur.

Penempatan oven dengan meja kerja harus dapat memberikan keleluasaan untuk membuka pintu oven karena benda tersebut panas, maka jarak yang disarankan dari pintu tersebut sebanyak 135 cm. Jarak antara satu meja dengan meja lainnya dimana hitungan tersebut dapat dipergunakan untuk bekerja, dengan kemungkinan karyawan dapat lewat mengangkat barang disediakan lebar 135 cm, pada ruangan yang biasa dilewati dengan kereta dorong maka dibuat jarak 150 cm. Tata letak dan alur kerja perlu dipikirkan untuk menghindari pemborosan waktu, tenaga, dan bahan-bahan.

Penataan yang tepat sangat berguna untuk :

- (1) mengurangi terjadinya kecelakaan di tempat kerja.
- (2) mengurangi terjadinya kesakitan dalam bekerja,
- (3) meningkatkan kinerja dan produktifitas.

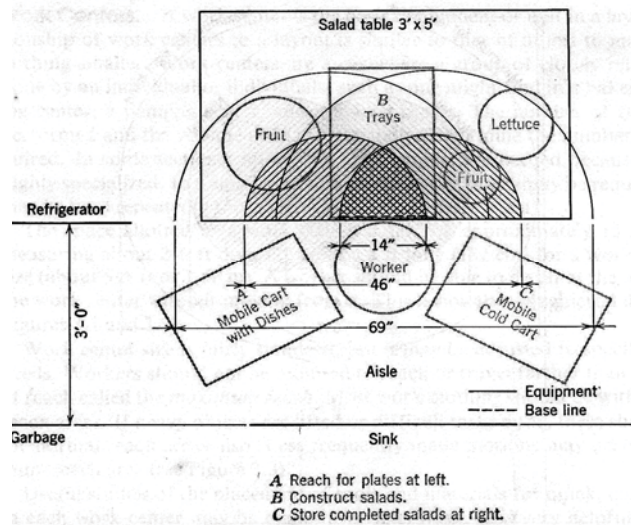
D. Work Center

Work Center atau pusat kerja merupakan landasan dari perencanaan sebuah *layout*. Hubungan antara *work center* dengan *layout* seperti atom dengan senyawa, tidak bisa dipisahkan satu dengan yang lainnya. *Work center* adalah sebuah area dimana pekerjaan yang dilakukan oleh individu yang saling berhubungan dikelompokkan. seperti contohnya kita akan mendapatkan *bakeshop* di dalam *mixing center*, *panning center*, dan *baking center*. Jumlah dari fungsi yang akan dilakukan dan jumlah material yang dipegang akan mencerminkan jumlah dari pusat yang dibutuhkan.

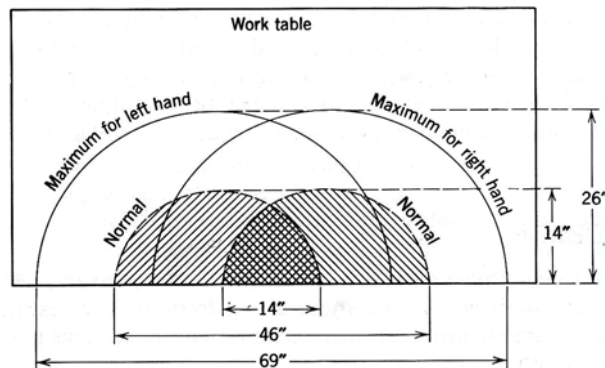
Pada beberapa kasus dibutuhkan banyak *work center* karena pekerjaan-pekerjaan sudah dikhususkan sedemikian rupa. Pada dapur yang lebih kecil jumlah *work center* yang diperlukan juga tidak terlalu banyak, dan *work center* ini digunakan berulang-ulang untuk berbagai pekerjaan yang harus diselesaikan.

Rata-rata ruang yang diperuntukan untuk sebuah *work center* adalah $1,39\text{m}^2$ dengan lebar 76 cm dan panjang 182 cm. Space ini bisa lebih kecil lagi untuk orang-orang yang memiliki ukuran tubuh lebih kecil. Seorang yang bekerja di *work center* harus dapat mengerjakan semua tugasnya dalam area tersebut tanpa harus berpindah tempat.

Ukuran *work center* biasanya standar, namun bisa disesuaikan dengan spesifikasi produk yang dikerjakan. Para pekerja tidak perlu menjangkau di luar tempat lebih jauh di luar area kerjanya. Batas maksimal area kerja tersebut disebut *maximum reach*. Pekerjaan-pekerjaan yang memerlukan lebih banyak perhatian, lebih sering dikerjakan, ataupun yang berat dan sulit dikerjakan haruslah ditempatkan dalam jangkauan normal, sedangkan pekerjaan yang lebih jarang dilakukan dapat ditaruh di area *maximum reach*.



Gambar 19.5. Penyesuaian tempat kerja dengan alur dan jangkauan kerja (sumber : Kotschevar lendal & terrell. *Foodservice Planning*. 1985)



Gambar 19.6. Jangkauan ukuran normal dan maksimum area kerja seorang laki-laki, untuk wanita dikurangi 10% (Kotschever Lendal H, and Margaret E Terrel. 1985)

E. Menghubungkan Area Dapur dan Area Layanan

1. Memperhatikan Aspek Pelayanan

a. Petugas yang bertanggung jawab untuk mengawasi area restoran:

- *Executive Chef/ Sous Chef/ Chef de partie*
- *Aboyer*
- Manajer Restoran / Asisten
- Manajer Pelayanan kamar / Asisten / Kapten
- *Buspersons*
- Kepala Pelayan
- Pelayan.

b. mengawasi hal-hal sebagai berikut:

- makanan dan minuman merupakan barang yang sesuai dengan menu
- saus dan hiasan diatur dengan baik
- persediaan yang cukup dan bersih
- gelas tembikar dan peralatan makan yang bersih dan tidak cacat/rusak
- suhu yang sesuai
- porsi disesuaikan menurut standar resep
- tidak ada tetesan, tumpahan atau noda.
- penyajian secara bersih dan menarik.



Gambar 19.7. Waiter Membawa Hidangan Dari Dapur Restoran

c. Memeriksa makanan dan minuman

Makanan dan minuman harus diperiksa adalah aspek, suhu, penyajian, penentuan porsi, ketetapan, kebersihan, kesehatan, ketepatan pesanan/permintaan dan keamanan. Berikut ini disajikan daftar untuk memeriksa makanan.

Tabel 19.1.1 Contoh Daftar Periksa

No.	DESKRIPSI	YA	TIDAK
1.	Makanan Umum: Makanan sesuai dengan deskripsi menu Semua jenis yang dipesan tersedia Makanan panas dihidangkan panas Makanan dingin dihidangkan dingin Hiasan makanan terlihat segar dan menarik Piring saji digunakan sesuai ukuran Tidak ada noda, tumpahan dan tetesan.		
2.	Makanan pembangkit selera (pembuka) Penampilannya menggugah selera Segar Berwarna indah Rasa enak sekali Pemakaian bumbu yang sesuai		
3.	Breadsticks Segar Diberi bumbu yang baik		
4.	Salad Penampilannya menggugah selera Diletakkan di atas piring dengan rapih Ditentukan porsi yang sesuai Berwarna indah Segar Diberi bumbu-bumbu isian sebagai pelengkap Berkualitas sangat baik		
5.	Entrée Penampilannya menggugah selera Diletakkan di atas piring dengan rapih Ditentukan porsi yang sesuai Berwarna indah Segar Pemakaian bumbu yang sesuai Rasa yang sangat enak Berkualitas sangat baik.		

Tabel 19.1.2 Contoh Daftar Periksa (Lanjutan)

No.	DESKRIPSI	YA	TIDAK
6.	Sayur mayur Ditentukan porsi yang sesuai Berwarna indah Segar Bertekstur baik Pemakaian bumbu yang sesuai Rasa yang sangat enak		
7.	Starch Ditentukan porsi yang sesuai Segar Pemakaian bumbu yang sesuai Rasa yang sangat enak		
8.	Makanan penutup Porsi yang memadai Segar Rasa yang sangat enak		
9.	Minuman Jenis minuman berkaitan dengan deskripsi menu Bahan-bahan berada dalam kualitas yang bagus Campurannya dapat diterima (keras, manis, asam, pahit dsb) Penyajian minuman sesuai Hiasan tampak segar Minuman berkualitas tinggi secara keseluruhan Dihidangkan pada suhu yang tepat Ukuran gelas tepat Ukuran es tepat		

Sumber : Modul Pelatihan Perhotelan 2002

F. Komunikasi antar dapur dan di titik pelayanan

Komunikasi yang efektif

- bahasa tubuh yang dipergunakan sesuai dengan situasi
- kebutuhan ruang personil diperhitungkan dan disiapkan sesuai kebutuhan
- menggunakan bahasa yang tepat
- teknik mendengar, bertanya dan membuat kesimpulan, dipakai untuk meningkatkan pengertian antar rekan kerja
- mengenali dan mencegah hambatan dalam proses mendengar secara efektif.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam aspek komunikasi berkaitan dengan sikap tubuh :

Tabel 19.2. : Sikap Tubuh dan Kesan yang ditimbulkan

Sikap Tubuh	Kesan
Tangan di belakang	Menyembunyikan sesuatu, khawatir atau menahan perasaan tertentu
Tangan bersilang di depan	sedang dihadapi
Tangan di dagu	Berpikir, menganalisa atau dapat juga berarti bosan (tergantung pada ekspresi mata)
Tangan di samping tubuh	defensif
Memainkan pulpen atau membuat coretan yang tidak berarti	Tidak konsentrasi pada pembicaraan, pikiran melayang
Mengetuk-ngetukkan jari, menghela melihat jam	Tidak sabar, ingin cepat-cepat mengakhiri
Mengangguk-angguk	Setuju, mengerti
Kaki menyelonjor, sepalu setengah dilepas	Malas, tidak siap mengerjakan sesuatu yang serius
Telapak kaki sepenuhnya menghadap	Siap melakukan sesuatu
Mata terus-terusan/lebih banyak tidak tertuju pada lawan bicara	Tidak memperhatikan penuh
Mata lebih banyak terpusat pada mata lawan bicara	Memperhatikan penuh

a. Membangun kelompok

- jika dibutuhkan, kelompok dibentuk untuk menyelesaikan pekerjaan
- sasaran yang jelas disetujui dan dipersiapkan
- mengenali kekuatan staf dan menggunakannya sebagai panduan dalam menjalankan peranan masing-masing
- anggota kelompok didorong untuk berpartisipasi dalam membuat keputusan
- keberadaan seorang asisten diperhatikan dan atau ditawarkan kepada anggota kelompok
- instruksi diberikan secara jelas dan efektif.



Gambar 19.8. Contoh Bekerja Kelompok dalam Area Restoran

b. Bekerja dalam kelompok

- komunikasi dengan anggota kelompok lainnya menghasilkan hasil yang jelas, positif dan efektif
- interaksi dengan anggota kelompok dalam bentuk kerjasama
- saran dan informasi dari anggota kelompok lainnya diperhatikan dan diberitahu
- kontribusi terhadap usaha kelompok dibuat untuk memaksimalkan kinerja kelompok.

G. EVALUASI:

1. Hal-hal apa saja yang perlu diperhatikan dalam menentukan tata letak atau layout di dapur?
2. Bagaimana kriteria dapur yang baik sehingga membuat nyaman dan aman dalam bekerja?
Apa yang harus diperhatikan untuk membangun komunikasi antara dapur dan restoran.

BAB XX.

MENYEDIAKAN LAYANAN MAKANAN DAN MINUMAN

A. Ruang Lingkup Layanan Makanan dan Minuman

Prosedur pelayanan di restoran merupakan kegiatan operasional sebelum restoran dibuka sampai restoran ditutup. Kegiatan ini meliputi semua usaha petugas restoran dalam memberikan pelayanan kepada tamu, baik persiapan tamu datang sampai tamu meninggalkan restoran. Untuk menunjang keberhasilan dalam melaksanakan tugas seorang petugas restoran harus mengetahui dan memahami prosedur kerja pada saat pelayanan makanan dan minuman berlangsung. Pedoman kerja atau standar yang dimaksud di atas dikenal dengan istilah *Standard Operating Procedure* (SOP Restoran).

Keberhasilan selama restoran beroperasi tergantung bagaimana petugas restoran dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik. Pekerjaan ini menyangkut bagaimana petugas melayani tamu sehingga tamu merasa puas dan senang atas pelayanan yang didapatkan.

Untuk mempertemukan kedua keinginan yang berbeda antara pelanggan dengan pemilik restoran, maka diperlukan kunci keberhasilan antara lain: ketepatan, kecekatan, kejelian, kepekaan dari sumber tenaga yang profesional dengan sistem dan tahapan pelayanan sehingga dapat memenuhi keinginan pelanggan.

Adapun secara garis besar berbagai hal yang harus dipersiapkan seorang pramusaji selama restoran dibuka adalah:

- a. Membantu supervisor dalam menerima, menjemput dan mengantarkan tamu ke tempat duduknya masing-masing bagi yang sudah pesan tempat terlebih dahulu atau tempat yang sesuai dengan keadaan tamu.
- b. Mengambil pesanan dari bar serta makanan dari dapur untuk tamu.
- c. Memeriksa giliran hidangan yang akan disajikan.
- d. Melayani para tamu secara keseluruhan
- e. Mengadakan inventarisasi semua peralatan terutama peralatan makan dan lenan yang digunakan setiap hari.

Standar prosedur pelayanan di restoran terlihat dari cara melayani tamu, mulai tamu datang sampai tamu meninggalkan restoran. Berikut ini akan diberikan standar pelayanan di restoran secara garis besar:

- a. Pada saat tamu memasuki restoran disambut dengan ramah oleh penerima tamu atau *restaurant receptionist*.
- b. Tamu diantar ke meja yang sudah dipesan atau meja sesuai dengan keinginan tamu bila sebelumnya tidak memesan. Bantulah tamu menarik kursi ketika duduk.
- c. Pramusaji menuangkan air es ke dalam gelas water goblet dari sebelah kanan tamu sementara pramusaji yang lainnya meletakkan napkin di atas pangkuan tamu serta menyajikan roti dan mentega sebagai makanan pendamping.
- d. *Captain* datang untuk menawarkan minuman jenis *before meal drink (pre-dinner drink)*.
- e. *Captain* datang dan memberikan menu dari sisi kanan tamu. Tunggu beberapa menit agar dibaca tamu dan selanjutnya proses *taking order* dilakukan, kemudian serahkan catatan tersebut kepada pramusaji.
- f. Pramusaji menyerahkan order kepada pihak-pihak yang terkait untuk diproses.
- g. Sementara makanan diproses, *sommelier* datang menawarkan minuman pengiring makanan (*wine*) agar tamu dapat memilihnya.
- h. Pramusaji menyajikan makanan dan melakukan *clear up* sesuai tahapan makan dan minum. *Sommelier* menyajikan *wine* dengan menunjukkan botol *wine* kepada tamu terlebih dahulu untuk disetujui, lalu dibuka dihadapan tamu selanjutnya dicicipi oleh tamu sebelum *wine* dituang.
- i. Setelah tamu selesai menyantap *dessert*, *captain waiter* menawarkan teh atau kopi dan *sommelier* menawarkan *after meal drink (after dinner drink)* sementara pramusaji menggantikan asbak agar selalu dalam keadaan bersih.
- j. Setelah tamu selesai minum teh atau kopi, *captain* menanyakan komentar tamu mengenai rasa makanan dan minuman serta pelayanan, untuk pengembangan dan perbaikan di masa mendatang.
- k. Berikan *bill* kepada tamu menggunakan *check tray*.
- l. *Captain* siap membantu menarik kursi ke belakang sewaktu-waktu tamu berdiri untuk meninggalkan restoran, sambil mengucapkan terima kasih kepada tamu.
- m. Pramusaji segera melakukan *table setting* kembali seperti semula.

B. Persiapan Pelayanan Restoran (*Pre Operation*)

Restoran formal tidak buka selama 24 jam sehingga akan ada saat restoran di buka dan ditutup. Sebelum jam buka tim kerja mempersiapkan segala sesuatu menyangkut persiapan fisik restoran mulai dari kebersihan restoran, lingkungan, kondisi udara, kelengkapan peralatan penyajian, makanan dan minuman yang bersih, higienis serta performance dari tim kerja restoran. Selain persiapan fisik juga diperlukan persiapan psikis dari para pekerja restoran, misalnya tentang informasi menu special, *VIP customer*, menu yang tidak dapat dijual karena alasan tertentu.

Kedua persiapan fisik maupun psikis dapat dilakukan dan dipersiapkan secara bersama-sama sesuai dengan fungsi dan tugas masing-masing. Sebelum restoran buka sebaiknya diadakan briefing manager kepada semua staf baik di bagian restoran maupun bagian dapur. Kegiatan ini dilakukan setelah selesai melakukan persiapan sebelum restoran buka untuk menyatukan langkah demi kelancaran proses kerja di restoran. Disamping itu untuk memberikan motivasi kepada bawahan agar memberikan pelayanan yang terbaik dan dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan restoran.

Mise en place adalah kata terminology Perancis yang dipergunakan secara internasional dalam bisnis perhotelan dan "catering" (jenis usaha produksi dan penghidangan makanan atau minuman. *Mise en place* berarti menempatkan dan mengatur segala sesuatu pada tempatnya untuk sesuatu proses pekerjaan.

a. Prinsip-prinsip "*Mise en place*":

- Bersih, teratur dan rapi
- Tertata dalam jangkauan
- Indah atau mempunyai daya tarik
- Sesuai dengan kebutuhan (baik dalam jumlah dan macamnya)

b. Tujuan "*Mise en place*"

Tujuan "*Mise en place*" adalah:

- Untuk menunjang proses pekerjaan agar dapat terselenggara.
- Lancar dan teratur
- Tepat pada waktunya
- Mudah dan menyenangkan

- Di restoran dan bar proses pekerjaan harus dapat menyenangkan baik bagi si karyawan maupun tamu.
- Di restaurant dan bar “mise en place” ditujukan juga sebagai sarana atau pelengkap atmosfir serta dekorasi ruangan.

Membersihkan Restoran

Yang termasuk kegiatan membersihkan restoran adalah :

- a. Membersihkan dan menyapu lantai.
- b. Membersihkan pintu jendela.
- c. Membersihkan debu dari meja ataupun kursi.
- d. Membersihkan side station (tempat menyimpan alat-alat seperti: cangkir, piring, pisau, garpu, sendok yang berada di restoran).
- e. Mengosongkan tempat sampah (waste bins)
- f. Meluruskan atau menempatkan meja dan kursi pada tempat yang serasi.

Tetapi pada beberapa restoran, pekerjaan semacam ini akan dilaksanakan khusus oleh seseorang yang mendapat pengawasan langsung dari *Housekeeping Department*.

Mempersiapkan Linen

- a. Menukar linen: mengumpulkan linen yang bersih dari *Housekeeping*. Linen ini ditukar atas dasar satu linen bersih untuk satu linen kotor. Linen ini akan dicatat dalam suatu linen list, yang berangkap dua. Dimana satu akan disimpan di restoran sebagai arsip.
- b. Mengatur linen : meliputi *napkin*, membagikan *table cloth* sesuai dengan ukuran meja yang ada, dan menyimpan kembali pada lemari linen, jenis linen yang tidak dipergunakan. Dalam menyimpan linen ini, tumpuklah linen tersebut dengan rapi, dimana lipatannya menghadap keluar, sehingga mudah untuk menghitungnya.

Mempersiapkan Bumbu-Bumbu (*Condiment*)

- a. Mempersiapkan permintaan terhadap condiments dengan cara menulis keperluan akan condiments pada stores requisition (sebuah bentuk buku khusus untuk permintaan barang-barang).

- b. Membersihkan dan mengisi kembali jenis bumbu-bumbu seperti: garam dan merica (*cruets*): minyak dan cuka (*oil* dan *vinegar*); tempat gula (*sugar bowl*); tempat khusus untuk merica yang utuh (*peppermills*).
- c. Mempersiapkan *condiments* seperti: *Tomato Ketchup*; *Mustard*; *Worcestershire Sauce*; *Tabasco*; *Horseradish Sauce*.

Mempersiapkan Meja Persediaan (*Side Station*)

Kadang-kadang *side station* disebut juga *side stand* atau *waiters points* dimana semua alat-alat yang diperlukan pada saat *operation* disimpan.

Jenis alat-alat tersebut adalah :

- a. *Assorted cutlery*: garpu dan sendok untuk menghidangkan makanan (*service spoon and fork*); *dessert spoons and fork*, *soup, tea and coffee spoon*, *fish knives and forks*, *dinner knives and forks*, *bread and butter knives*.
- b. *Assorted China*: *bread and butter plates*, *dessert plates*, *coffee cups and saucers*, *ashtray*, etc.
- c. *Soup and sauce ladle*.
- d. *Service trays*.
- e. *Check pads*, *service cloth* dan *menu*.
- f. *Condiment* : *tomato ketchup*, *tabasco*, *champagne glasses*
- g. *Napkin*, *basket of rolls*, *sugar bowls*, *advertising items*

Jenis bumbu-bumbu (*condiments*) yang biasa disuguhkan diruang makan adalah:

- 1). Garam dan merica (*salt & pepper*)
- 2). Minyak dan cuka (*oil & vinegar*)
- 3). *Bottle condiments* (*Tomato Ketchup*, *Tabasco*, *Worcestershire Sauce*, *Soy Sauce*, *Horseradish*, *Mustard (French)*, *English Mustard*)

Semua jenis *condiments* ini sebelum disuguhkan di hadapan para tamu, terlebih dahulu harus dipersiapkan. Dan setiap *condiments* mempunyai cara-cara tersendiri. Cara mempersiapkan (*Mise en Place*) *salt & pepper cruets* adalah:

- 1). *Salt & pepper* (garam & merica)
- 2). *Salt & Pepper cruets*
- 3). *Rice* (beras)
- 4). *Bowls*
- 5). *Tea spoons* (sendok teh)
- 6). *Service cloth*
- 7). *Tray*

Caranya :

- 1). Dengan sendok teh tuangkan garam atau *salt* dalam *pepper cruets*.
- 2). Khususnya untuk garam, masukkan beberapa butir.
- 3). Tutuplah *salt & pepper cruets* dengan penutup
- 4). Gosoklah dengan *service cloth* hingga bersih.
- 5). Aturlah *salt & pepper cruets* yang telah diisi itu dengan baik pada sebuah tray.

Cara mempersiapkan (*Mise en place*) Oil & Vinegar cruets:

- 1). *Oil & Vinegar*
- 2). *Oil & Vinegar cruets*
- 3). *Funnel*
- 4). *Tray*
- 5). *Service cloth*
- 6). *Damp cloth*

Caranya :

- 1). Bersihkan penutup *Oil & Vinegar cruets* itu.
- 2). Tuangkan *Oil* ke dalam *cruet*
- 3). Bersihkan *cruet* tersebut
- 4). Tutup kembali *cruet* itu dengan penutupnya.
- 5). Gosoklah untuk cuka (*vinegar*) lakukan dengan cara yang sama.

Cara mempersiapkan *condiment* yang dibotolkan (*bottled condiments*), perhatikan pada mulut botol, jika ada rembesan dari *condiments* tersebut, bersihkanlah dengan *service cloth*.

Cara mempersiapkan (*Mise en place*) English Mustard:

- 1). *Mustard* (English)
- 2). *Cold water* (air dingin)
- 3). *Mixing bowl*
- 4). Spatula
- 5). *Mustard pot*
- 6). *Damp cloth*
- 7). *Service cloth*

Caranya :

- 1). Taruhlah *mustard powder* di dalam *mixing bowl*.
- 2). Tambahkan air sehingga mendekati kekentalannya.
- 3). Aduklah sampai tercampur rata.
- 4). Tuangkan ke dalam *mustard pot* ($\pm 1/3$)
- 5). Lengkapi dengan *mustard spoon*.

EVALUASI

1. Apa yang dimaksud dengan *mise en place* dalam pelayanan makanan?
2. Jelaskan tahapan-tahapan dalam melakukan *mise en place*?
3. Demonstrasikan secara berurutan langkah-langkah dalam persiapan pelayanan makanan dan minuman?
4. Ceritakan secara berurutan pengalaman siswa ketika mengikuti *table manner* di restoran berkaitan dengan teknik pelayanannya?

C. Mengatur Meja (*Table Setting*)

Cover mempunyai arti dua macam :

1. Berarti tamu, atau jumlah tamu yang dapat ditambah dalam suatu restoran.
2. Berarti semua cutlery, crockery, glassware dan Linen yang diperlukan untuk dipersiapkan di atas meja sebagai alat untuk makan bagi seorang tamu.

Jadi yang dimaksud dengan *laying a cover* dalam hal ini adalah mempersiapkan atau memasang cutlery, glassware, dan linen di meja, untuk keperluan seorang tamu, sesuai dengan jenis makanan yang dihidangkan.

Hidangan yang telah dimasak atau disiapkan, perlu diatur menggunakan peralatan atau alat yang sesuai dengan jenis hidangan tersebut. Disini akan dibicarakan mengenai cara menyajikan atau menghidangkan makanan pada kesempatan khusus, yaitu pada acara jamuan makan secara formal.

Table cover atau table setting dalam istilah perhotelan yaitu menata meja makan pada restoran. Menurut table setting adalah rangkaian kegiatan untuk mengatur dan melengkapi meja dengan peralatan makan sesuai jenis hidangan yang akan disajikan untuk meningkatkan efisiensi kerja pramusaji dan kenyamanan pelanggan.

Table set-up adalah seperangkat peralatan yang rapi, bersih dan siap pakai yang terdiri dari chinaware (B&B plate dan tea cup dan saucer), silverware (sendok, garpu dan pisau), glassware (gelas), dan linen (moulton, table cloth dan napkin), yang disusun diatas meja lengkap dan rapi untuk satu orang.

Jadi dapat disimpulkan bahwa table setting adalah rangkaian kegiatan menutup meja menggunakan peralatan yang telah siap dipakai seperti chinaware (B&B plate dan tea cup dan saucer), silverware (sendok, garpu dan pisau), glassware (gelas), dan linen (moulton, table cloth dan napkin) dan table assesories (ashtray, salt and pepper shaker flower vase, sugar bowl, dan table number).

Sebelum melaksanakan proses menutup meja terlebih dahulu harus dipersiapkan alat-alat yang mendukung seperti :

- a. Seperangkat meja dan kursi makan.
- b. Linen yaitu moulton, table cloth, napkin

- c. Silverware (peralatan dari logam seperti sendok, garpu, dan pisau)
- d. Chinaware (peralatan dari porselin seperti cangkir, piring, mangkuk, dan lain-lain).
- e. Glassware (peralatan yang terbuat dari gelas).
- f. Table acesories (salt and pepper shaker, vase of flower, table number, ashtray, sugar bowl).

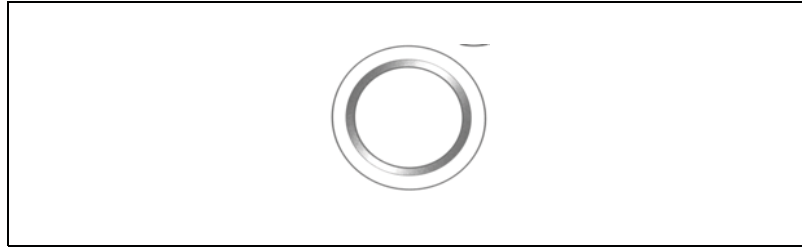
Dalam melakukan table setting seorang waiter harus mempunyai satu pedoman dalam melaksanakan tugasnya karena variasi table setting sangat banyak. Secara garis besar langkah-langkah melakukan table set-up yang digunakan sebagai pedoman dasar adalah sebagai berikut :

- a. Menyiapkan silver ware dalam keadaan yang bersih dan siap untuk dipakai.
- b. Memasang moulton
- c. Memasang taplak meja (laying cover) dapat dilihat pada bahasan memasang taplak meja.
- d. Meletakkan table asesories (flower vase, ashtray, ménage, table number). Dengan ketentuan flower vase diletakkan tepat ditengah meja makan sebagai patokan untuk meletakkan table assesories yang lainnya. Table number diletakkan menghadap pintu utama.



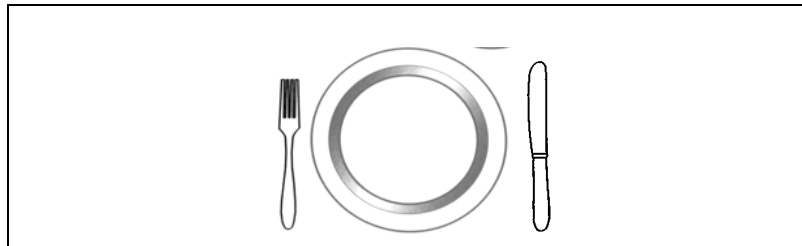
Gambar 20.1.1.
Tahapan Table Set Up

- e. Letakkan show plate di tengah sisi meja makan dengan jarak 2 cm dari tepi meja.



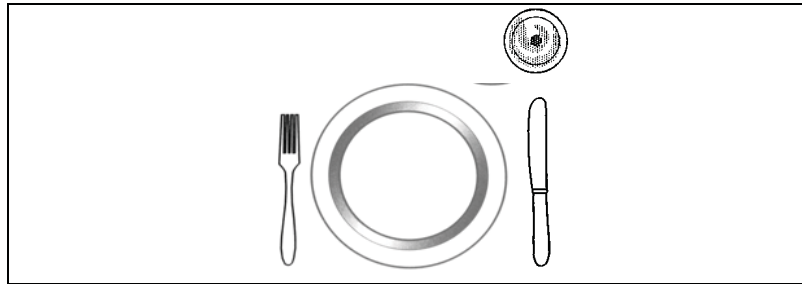
Gambar 20.1.2.
Tahapan Table Set Up

- f. Meletakkan cutlery dan silver ware dimulai dari dinner knife dan dinner fork. Dinner knife diletakkan dibagian sisi kanan show plate dengan bagain mata pisau menghadap ke dalam. Jarak antara keduanya diperkirakan cukup untuk meletakkan dinner plate show plate yaitu ± 26 cm. sedangkan dinner fork diletakkan disebelah kiri show plate sejajar dengan dinner knife. kedua alat ini merupakan dasar untuk meletakkan alat yang lainnya.



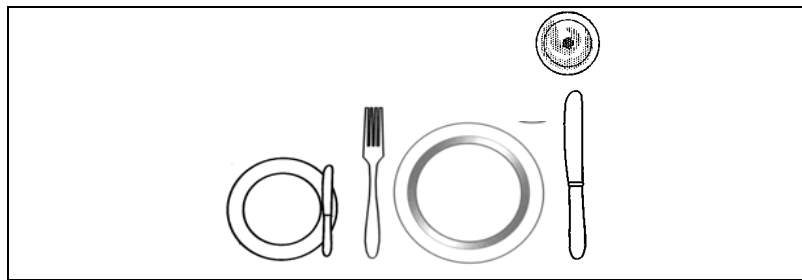
Gambar 20.1.3.
Tahapan Table Set Up

- g. Letakkan silverware yang lainnya sesuai dengan jenis hidangan dan diletakkan sesuai dengan pedoman meletakkan alat silverware.
- h. Silverware jenis garpu (fork) selalu diletakkan disebelah kiri kecuali yang tidak mempunyai pasangan seperti shrimp fork, oyster fork, sea food fork (dipakai untuk hidangan appetizer)
- i. Meletakkan water goblet ± 2 cm berada diatas dinner knife. Jika water goblet diikuti dengan gelas wine lainnya pemasangannya diletakkan dibawah water goblet posisinya sejajar atau serong membentuk sudut 45° dari tepi meja.



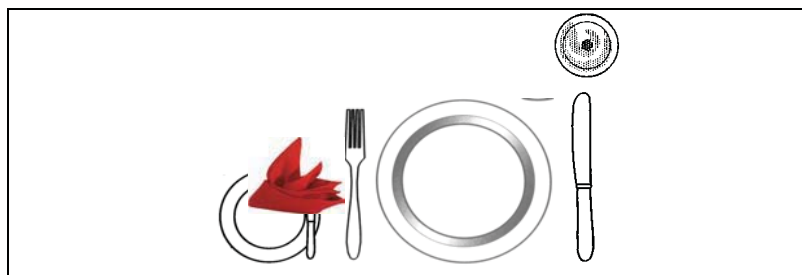
Gambar 20.1.4.
Tahapan Table Set Up

- j. Bread and butter plate (B&B plate) disebelah kiri garpu yang laing kiri ± 3 cm, sedangkan butter spreader diletakkan diatas piring B&B plate.



Gambar 20.1.5.
Tahapan Table Set Up

- k. Letakkan guest napkin diatas show plate.

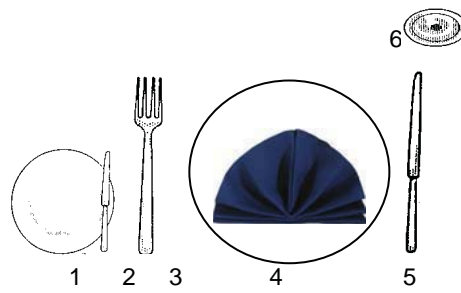


Gambar 20.1.6.
Tahapan Table Set Up

Jenis *Table Setting*

Table set-up yang digunakan oleh restoran banyak variasi dan disesuaikan dengan acara perjamuan atau jenis restoran. Pada dasarnya table set-up yang harus dikuasai oleh waiter ada 3 yaitu:

1. *Basic Table setting*



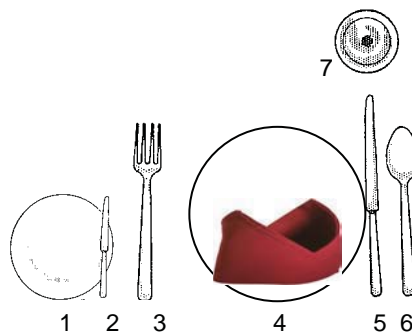
Keterangan

- 1 B&B Plate
- 2 B&B Knife
- 3 Dinner Fork
- 4 Show plate, napkin
- 5 Dinner Knife
- 6 Water Goblet

Gambar 20.2.
Basic Table setting

2. *Standart Table setting*

Standart table set-up digunakan untuk menutup meja makan pagi (breakfast) dan makan siang dan malan (lunch and dinner)



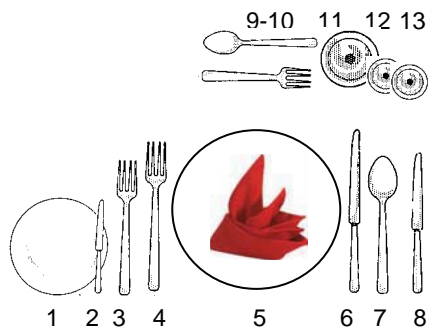
Gambar 20.3.
Standart Table setting

Keterangan

1. B&B Plate
2. B&B Knife
3. Dinner Fork
4. Show plate, napkin
5. Dinner Knife
6. Soup Spoon
7. Water Goblet

3. *Elaborate Table setting*

Elaborate table set-up digunakan untuk menutup meja makan secara lengkap seperti jamuan kenegaraan yang sifatnya formal.



Gambar 20.4.
Elaborate Table setting

Keterangan

1. B&B Plate
2. B&B Knife
3. Dessert Fork
4. Dinner Fork
5. Show plate, napkin
6. Dinner Knife
7. Soup Spoon
8. Dessert Knife
9. Dessert Spoon
10. Dessert Fork
11. Water Goblet
12. Red wine glass
13. White wine glass

Table setting yang sempurna adalah susunan yang rapi, alat yang bersih dan ketepatan antara alat dengan jenis hidangan. Hal yang terakhir ini yang terkadang masih sering salah, oleh karena itu perlu adanya pemahaman yang paling dasar terhadap jenis hidangan dan jenis alat.

Tabel . 20.1.
Jenis Peralatan yang digunakan dalam Pelayanan Makanan

Hidangan appetizer (pembuka)	<ul style="list-style-type: none"> - Dessert knife, dessert fork, dessert spoon - Fish knife, fish fork - Oyster fork - Shrimp fork - Tea/coffee spoon - Snail fork, snail tongs - Lobster fork, lobster tongs
Soup	<ul style="list-style-type: none"> - Soup spoon
Hidangan main course (hidangan utama)	<ul style="list-style-type: none"> - Dinner knife, dinner fork - Steak knife, dinner fork - Fish knife, fish fork
Hidangan dessert (hidangan penutup)	<ul style="list-style-type: none"> - Dessert knife, dessert fork - Dessert spoon - Tea/coffee spoon
Peralatan chinawares	
Hidangan appetizer (pembuka)	<ul style="list-style-type: none"> - Dessert plate - Salad bowl - Fish plate
Soup	<ul style="list-style-type: none"> - Soup cup and saucer
Hidangan main course (hidangan utama)	<ul style="list-style-type: none"> - Dinner plate - Fish plate
Hidangan dessert (hidangan penutup)	<ul style="list-style-type: none"> - Dessert plate
Pelengkap	<ul style="list-style-type: none"> - Show plate - B&B plate - Coffee cup and saucer - Tea cup and saucer
Peralatan glassware	
Apperitif/ before dinner drink (sebelum makan utama)	<ul style="list-style-type: none"> - Port wine glass (port wine) - Sherry wine glass (sherry wine)
Soup	<ul style="list-style-type: none"> - Port wine glass (port wine) - Sherry wine glass (sherry wine)
Main course	<ul style="list-style-type: none"> - Red wine glass - White wine glass
Digestif/after dinner drink (sesudah hidangan utama)	<ul style="list-style-type: none"> - Champagne glass - Cognac glass - Vodca glass - Whiskey glass

Variasi Table Cover

Table set-up, untuk Standart Ala carte cover dapat dijelaskan seperti di bawah ini: Tahapan table set-up, sama seperti uraian sebelumnya. Spesifikasi untuk standart cover, susunan peralatan meliputi: Table accessories, show plate, dinner fork & dinner knife, soup spoon, dessert knife & dessert fork, water goblet, B&B plate, butter spreader, demitasse cup & saucer, demitasse spoon dan napkin.

Pada dasarnya ada dua macam jenis cover untuk jenis ini, yaitu :

- 1). *A la carte cover*
- 2). *Table d'hote cover*

Jenis equipment yang diperlukan untuk mempersiapkan atau memasang cover adalah :

A'la carte cover

- a). *A fish or Hors d'oeuvre plate*
- b). *Napkin*
- c). *Fish knife*
- d). *Fish fork*
- e). *Side plate (Bread and butter plate)*
- f). *Side knife*
- g). *Water goblet*
- h). *Wine glass*

Table d'hote cover (sangat tergantung pada jenis menu),

- a). *Napkin*
- b). *Soup spoon*
- c). *Fish knife*
- d). *Fish fork*
- e). *Dinner (joint) knife*
- f). *Dinner (joint) fork*
- g). *Dessert spoon*
- h). *Dessert fork*
- i). *Side plate (Bread and butter plate)*
- j). *Side knife*
- k). *Water goblet*
- l). *Wine glass*

Cara mempersiapkan dan memasang cover :

A'la carte cover

Hal yang harus diperhatikan adalah bahwa cover harus berhadapan satu dengan yang lain secara tepat dan rapi.

- a. A fish knife dipasang disebelah kanan dari fish/hors d'oeuvre plate kira-kira 1 cm, dan Fish fork disebelah kiri. Dan ingat 1 ½ cm dari tepi meja.
- b. Side plate/bread and butter plate, harus dipasang disebelah kiri cover, yang berdekatan dengan fish fork, tapi tidak bersentuhan.
- c. A side knife/bread and butter knife dipasang secara menyilang ataupun tegak lurus diatas bread and butter plate, agak sebelah kanan, dan ini tergantung pada restoran itu sendiri serta mata pisau itu tidak menghadap ke tamu.
- d. Napkin yang telah dilipat diletakkan di atas fish/hors d'oeuvre plate secara rapi.
- e. Water goblet, harus dipasang di ujung dari pada fish knife.
- f. Wine glass harus dipasang ke kanan bawah dari water goblet.

Table d'hote cover

Table d'hote cover ini adalah sangat tergantung pada jenis makanan/menu yang dihidangkan tapi umumnya sebagai berikut: Taruhlah sebuah piring atau sebuah napkin sebagai petunjuk di atas meja, di tengah-tengah kursi.

- a. Disebelah kanan dari piring/napkin kira-kira 1 cm, pasanglah dinner knife, fish knife dan soup spoon, dan di sebelah kiri, dinner fork dan fish fork.
- b. Menyilang di atas cover, dessert spoon dan dessert fork harus dipasang, di mana tangkai dari dessert spoon harus menghadap ke kanan di atas dessert fork yang tangkainya menghadap ke kiri.
- c. Di sebelah kiri cover, letakkan side plate (bread and butter plate) beserta bread and butter knife diatasnya.
- d. Napkin yang telah dilipat harus diletakkan diantara dinner knife dan dinner fork.
- e. Water goblet glass, harus dipasang diujung dari pada dinner knife.
- f. Wine glass dipasang, agak ke kanan bawah dari water goblet.
- g. Cruets, bunga, asbak dan table number ditengah meja bersama accompaniment yang lain.

D. EVALUASI

1. Demonstrasikan langkah-langkah penataan meja makan secara individu?
2. Buat skema prosedur kerja penataan meja makan dalam bentuk bagan atau diagram alir?

E. Tahap-Tahap Pelayanan Makanan

Standar operational procedur (SOP) atau prosedur pelaksanaan dasar merupakan suatu ketetapan yang terstandar untuk mempertahankan kualitas dan hasil pekerjaan. Dampak SOP dalam *Food & Beverage Departement* merupakan suatu hal yang sangat memudahkan pekerjaan karyawan dan menciptakan suasana yang membuat para tamu menjadi nyaman dan mendapatkan apapun yang diinginkan.

SOP general service yang harus dilakukan oleh bagian service adalah :

1. *Greeting the guest*
Tamu memasuki restoran disambut dengan ramah oleh hostess restaurant atau restaurant receptionist.
2. *Escuting and Sitting the guest*
Tamu diantar pada meja yang telah dipesan atau disukai, atau sama sekali belum memesan tempat kemudian membantu menarik kursi ketika akan duduk.
3. *Pouring ice water*
Waitres menuangkan air es ke goblet glass dari sebelah kanan, waitres yang lain membantu membuka dan meletakkan napkin dipangkuan tamu.
4. *Serving bread and butter*
Sajikan roti dan mentega sebagai makanan pendamping
5. *Presenting the menu/taking order*
Captain memberikan daftar menu dari sisi kiri tamu, sambil membantu tamu jika mengalami kesulitan terhadap menu yang ditawarkan. Sambil menawarkan menu captain waiter mencatat pesanan tamu (take order) dan diberikan pada waitres selanjutnya order diserahkan pada bagian terkait.
6. *Presenting the wine list*
Sambil menunggu hidangan disajikan bagian sommelier menawarkan wine sebagai minuman pengiring hidangan.
7. *Adjustment*
Waiter malakukan clear up atau mengganti peralatan makan dan disesuaikan dengan menu yang dipesan oleh tamu.

8. *Serving the food*
Menyajikan hidangan menu sesuai dengan aturan yang telah ditentukan.
9. *Serving the wine*
Cara menyajikan wine adalah Sommelier menunjukkan botol wine terlebih dahulu kepada tamu untuk mendapat persetujuan, kemudian tutup botol wine dibuka di hadapan tamu kemudian dicicipi oleh host atau pemesan dengan cara mencium aroma wine dari tutup botol serta mengecek apakah tutup botol dalam keadaan yang masih baik atau sudah rusak. Kemudian tuang sedikit ke dalam gelas untuk dicicipi host atau pemesan jika sesuai dengan keinginannya maka wine dapat dituang ke dalam gelas tamu lainnya dan host terakhir, sementara jika tamu tidak menyetujuinya maka wine dan gelas harus diganti dan lakukan prosedur yang sama mulai dari awal.
10. *Clear up*
Clear up adalah proses mengambil peralatan yang kotor setelah tamu selesai makan. Pada saat hidangan dessert akan dikeluarkan waiter mengambil peralatan yang tidak digunakan lagi seperti ashtray, B&B plate, wine glass.
11. *Crumbing down*
Crumbing down adalah proses membersihkan meja makan dari kotoran setelah proses clear up dilakukan. Menggunakan napkin dan piring.
12. *Presenting coffee or tea*
Setelah hidangan dessert selesai disantap captain waiter menawarkan tea or coffee dan bagian sommelier menawarkan minuman setelah selesai makan (after meal drink).
13. *Presenting the bill*
Sebelum memberikan bill captain waiter menanyakan komentar tamu mengenai pelayanan, citarasa hidangan dan minuman sebagai tolak ukur pengembangan dan perbaikan dimasa depan yang disesuaikan dengan keinginan pelanggan. Kemudian captain waiter memberikan tagihan (bill) menggunakan check tray atau bill order.

14. *Bid Forewell*

Selesai pembayaran captain siap membantu menarik kursi pada saat tamu akan berdiri sambil mengucapkan terimakasih

15. *Table setting*

Begitu tamu meninggalkan meja makan maka waiter segera melakukan table setting kembali agar meja dapat dipakai kembali jika ada tamu.

Prinsip dasar yang dapat mendukung standart operational procedur, waiter agar tidak ada kesalahan selama proses pelayanan adalah :

1. Jika hidangan disajikan oleh waiter dengan menggunakan platter atau soup tureen dalam sistem pelayanan Russian service makan pelayanan dilakukan dari sebelah kiri tamu.
2. Peralatan bersih yang akan diletakkan dimeja didepan tamu dilakukan dari sebelah kanan tamu.
3. Apabila hidangan telah ditata dalam piring (ready plate) maka pelayanan dilakukan dari sebelah kanan tamu.
4. Semua jenis minuman baik itu panas atau dingin, beralkohol atau non alkohol disajikan dari sebelah kanan tamu.
5. Penyajian soup dilakukan disebelah kanan tamu.
6. Dahulukan tamu wanita atau anak-anak atau orang tua searah jarum jam
7. Clear up dilakukan dari sebelah kanan tamu.
8. Semua jenis peralatan harus diletakkan sesuai dengan posisinya tanpa harus menyilangkan tangan dihadapan tamu. Posisi peralatan yang berada di sebelah kanan tamu harus diletakkan dari arah kanan tamu sebaliknya posisi peralatan yang berada di sebelah kiri tamu diletakkan dari sebelah kiri tamu.

Cara Menerima Tamu Di Ruang Makan

1. Jika tamu memasuki ruangan hendaknya diterima dengan cara yang sopan. Tanyakan apakah mereka telah membuat pesanan. Jika sudah periksalah buku pesanan dan hantarkanlah tamu tersebut pada meja yang telah disiapkan, tetapi jika tamu tersebut tidak membuat pesanan maka periksalah apakah masih terdapat meja yang kosong untuk

mereka. Jika ada maka hantarkanlah mereka untuk mendapatkannya. Dan bila tidak ada tempat duduk atau meja yang kosong maka perkenankanlah mereka untuk menunggu beberapa saat di bar umpamanya dan catatlah nama ataupun nomor kamar mereka, dan segera ada meja yang disiapkan, panggillah mereka.

2. Setiap tamu yang datang ke ruang makan hendaknya diterima dan disapa dengan mengucapkan selamat pagi, selamat sore, ataupun selamat malam sesuai dengan waktu pada saat itu.

Jangan sampai tamu dibiarkan masuk ke ruang makan kita tanpa disapa, dan berkeliling-keliling mencari tempat duduk sendiri. Hal semacam ini akan membawa kegagalan dan memberikan kesan yang kurang baik terhadap perusahaan.

Etika Makan dan Table Manner

Sopan santun yang berlaku dalam suatu perjamuan makan, tidak dapat terlepas dari aturan-aturan yang berlaku di negara-negara Eropa.

Di Istana Kerajaan Perancis terutama pada pemerintahan Raja Louis XIV yang sangat terkenal sering mengadakan jamuan makan baik bagi dirinya sendiri maupun untuk menghormati orang-orang berpangkat lainnya.

Namun demikian perlu disadari bahwa pada masa kini aturan jamuan yang berlaku di Istana Kerajaan Perancis tersebut tidak sesuai lagi dengan perkembangan masyarakat yang ada, sehingga yang berlaku dewasa ini sudah merupakan modernisasi baik yang menyangkut susunan menu, tata meja, ataupun sistem pelayanannya.

Kartu Undangan

Undangan merupakan salah satu sarana pemberitahuan mengenai suatu kegiatan yang dikirim oleh tuan rumah kepada tamu undangannya.

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam membuat undangan resmi adalah menyusun daftar nama tamu dan menuliskan nama tamu undangan dengan jelas disertai dengan gelar, pangkatan, jabatan serta alamat.

Setelah menentukan jumlah undangan yang akan diundang alangkah bijaksana jika disesuaikan dengan kapasitas ruangan, agar tidak terjadi saling desak-desakan sehingga terkesan tidak menghargai tamu undangan.

Bentuk undangan yang sifatnya resmi dan rutin sebaiknya dibuat standar undangan yang dibakukan sehingga tamu yang diundang akan segera mengetahui siapa, dan seperti apa bentuk jamuannya.

Tidak selayaknya dalam undangan ditulis undangan untuk beberapa orang

Kode dalam undangan sangat penting untuk dicantumkan dalam undangan untuk mempermudah penempatan tempat duduk.

Dalam beberapa undangan resmi sering tercantum (rsvp : *repondez`il vous plaiz*) yang artinya pemberitahuan kehadiran atau ketidakhadiran.

Pengiriman undangan sebaiknya dilakukan seminggu sebelum acara dimulai agar tamu undangan dapat mempersiapkan diri dan mengatur jadwal kegiatannya.

Hal penting yang tidak boleh terlupakan adalah penggunaan pakaian resmi yang dicantumkan dalam undangan.

Pada waktu menerima undangan ada beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian yaitu:

- Perhatikan benar hari, tanggal, jam, tempat, jenis pakaian,
- Siapa yang akan diundang untuk hadir dalam jamuan makan yang akan diselenggarakan tersebut. Hal ini penting sebab secara protokuler ada ketentuan bahwa kursi undangan disiapkan sesuai dengan jumlah tamu yang diundang.

Etiket Di Meja Makan (Eating Etiquette)

a. Posisi Duduk

- 1). Pada waktu akan duduk masuklah dari sebelah kiri kursi, sebaiknya lady first. Posisi kursi diatur sedemikian rupa, tidak terlalu jauh atau dekat dengan sisi meja
- 2). Posisi tubuh tetap tegak dan menghadap ke depan, tidak terlalu membungkuk pada waktu makan. Punggung tidak disandarkan pada sandaran kursi

- 3). Posisi tangan tetap menggantung, siku diletakkan didekat badan dan lengan diletakkan dimeja hanya sebatas pergelangan
- 4). Posisi kaki normal, tidak dilipat, tidak pula menumpang satu diatas yang lainnya. (Jawa ; jegang)
- 5). Bagi wanita tangan diletakkan diatas pangkuan sedangkan pria kedua tangan diletakkan diatas pegangan tangan
- 6). Kedua belah kaki dirapatkan dan dilipat sedikit ke belakang. tidak boleh saling menyilang
- b. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam etika di meja makan.
 - 1). Buka dan letakkan napkin diatas pangkuan
 - 2). Pergunakan alat makan mulai dari alat yang terletak disebelah luar
 - 3). Menyuap makanan sedikit demi sedikit.
 - 4). Mengunyah makanan dengan mulut tertutup
 - 5). Makanan menuju arah kita bukan sebaliknya.
 - 6). Jika akan berbicara telan terlebih dahulu makanan dalam mulut
 - 7). Jangan mengajak berbicara tamu yang sedang menyuap
 - 8). Pada waktu bicara jangan menunjuk dengan menggunakan alat makan
 - 9). Minuman tidak boleh digunakan untuk berkumur
 - 10). Jika bermaksud menolak tambahan minuman yang disajikan waiter letakkan jari telunjuk diatas bibir gelas atau cangkir.
 - 11). Ditengah acara makan kemudian minum, lap terlebih dahulu mulut agar gelas tidak ada bekas minyak.
 - 12). Melepaskan makanan dari garpu dengan pisau bukan dengan tangan.
 - 13). Jika ingin ada makanan yang terselip digigi, tutuplah mulut dengan serbet makan.
 - 14). Apabila termakan tulang atau benda keras lainnya, tutup mulut dan ambil dengan jari atau sendok dan letakkan tulang dipiring.
 - 15). Jika menemukan benda asing dalam makanan, rambut misalnya tetap diam agar tidak diketahui.

Cara Menggunakan Serbet Makan

Setelah duduk, undangan dapat mengambil serbet makan yang berada dihadapannya, dibuka kemudian diletakkan diatas pangkuan. Serbet makan hanya dipergunakan untuk menyeka bibir setiap kali dipandang perlu, mempergunakan bagian ujung yang ditopang jari tengah dan telunjuk.

Setiap kali habis dipergunakan, serbet makan harus selalu kembali ke atas pangkuan. Etika dalam melipat serbet pada kondisi tertentu seperti meninggalkan meja makan dan akan kembali lagi Napkin dilipat segiempat dan disampirkan disandaran/pegangan tangan/diatas tempat duduk. Jika akan meninggalkan meja makan dan tidak kembali lagi Napkin dilipat segiempat dan diletakkan diatas meja sebelah kanan atau kiri. Pada saat jamuan selesai, serbet makan tidak usah dilipat rapi, tetapi tidak juga meninggalkannya terlalu kusut.

Cara Berbicara

Mengenai cara berbicara ini, ada beberapa hal penting yang berguna untuk diketahui :

- a. Hindari berbicara pada waktu ada makanan dalam mulut.
- b. Hindarkan berbicara dengan gerak tangan yang berlebihan apalagi sambil memegang alat makan
- c. Hindarkan berbicara sambil melihat atau menunjuk kearah seseorang atau meja lain agar tidak terjadi salah paham
- d. Hindarkan memotong pembicaraan orang lain, tunggu sampai yang bersangkutan selesai dan minta maaf untuk mengganggu sebentar.
- e. Hindarkan berbicara dengan suara yang terlalu keras atau lemah.
- f. Hindarkan bersikap yang berlebihan pada waktu berbicara, sikap wajar adalah yang terbaik
- g. Hindarkan untuk menguasai pembicaraan dengan jalan memberi kesempatan pada yang lain untuk berbicara.

Cara Mempergunakan Alat Makan

- a. Sendok

Alat makan ini dipergunakan untuk makanan yang mengandung cairan, terutama sekali soup. Disamping itu, makanan penutup juga sering mempergunakan sendok sebagai alat makannya.

b. Garpu

Dipergunakan untuk menusuk dan menyuapkan makanan ke mulut. Apabila dipergunakan berpasangan dengan sendok maupun dengan pisau, maka garpu dipegang dengan tangan kiri. Adakalanya satu jenis makanan hanya memerlukan garpu saja sebagai alat makan, dalam hal ini garpu dipegang dengan tangan kanan. Contoh : *Shrimp Cocktail*.

c. Pisau

Dipergunakan untuk memotong makan dan bukan untuk menyuapkan makanan ke mulut. Dalam penggunaannya dipegang tangan kanan.

Aturan Umum Penyajian

- a. Semua undangan akan mulai/selesai makan secara bersamaan dengan meja utama (*Head Table*) sebagai patokan
- b. Makan yang sudah diporsikan diatas piring akan disajikan dari sebelah kanan kecuali roti dan salad karena menurut tata meja ada disebelah kiri.
- c. Wanita selalu dilayani terlebih dahulu kecuali kalau protokuler menghendaki lain.

Menu

Menu untuk suatu jamuan makan sudah harus dipersiapkan sebelumnya. Susunan menu adalah merupakan suatu rangkaian yang disesuaikan dengan fungsi dari makanan tersebut. Pada mulanya susunan ini terdiri dari 13 macam makanan dan disebut "*Menu Klasik*".

Susunan menu klasik:

Cold Appetizer
Soup
Hot Appetizer
Fish
Main Course
Hot Entree
Cold Entree
Sherbet
Roast
Salad & Vegetables
Sweet Dish
Savory Dish
Dessert

Contoh **susunan menu klasik:**

Oysters
*
Consomme Princesse
*
Marrow on Toast
*
Blue River Trout
Whipper Butter
*
Beef Tenderloin
With Vegetables
*
Breast of Chicken
With Truffles
*
Mousselines of Ham
With Paprika
*
Champagne Sherbet
*
Roast Pheasant
*
Mixed Salad
*
Gratinated Asparagus
*
Blancmage with
Hazelnuts Cookies
*
Ementhaler Cheese Stick
*Fruits

Susunan menu modern yang merupakan penyederhanaan dari menu klasik menjadi 6 hingga paling sederhana terdiri dari 3 course.

Susunan menu 6 course

Cold appetizer
Soup
Hot appetizer
Fish entree
Main course
Dessert

ontoh:

Oyster
*
Cream of Tomatoes Soup
*
Cheese Risoles
*
Grilled snaper
*
South Western Stir-Frying
*
Baba au Rhum

Susunan menu 5 course

Cold appetizer
Soup
Hot appetizer
Main course
Dessert

Contoh :

Chicken Salad Hawaiian
*
Consomme Du Barry
*
Macaroni Croquette
*
Sirloin Steak With Mashroom Sauce
*
Caramel Pudding

Susunan menu 4 course

Cold appetizer
Soup
Main course
Dessert

Contoh:

Waldorf Salad

*

Puree of Potatoes Soup

*

Fish Stew Maracaibo

*

Chocolate Mousse

Susunan hidangan 3 course

Appetizer
Main Course
Dessert

Contohnya :

Salad Hawaiian

*

Black Pepper Steak

*

Bavaroise Hopyes

Petunjuk Menyantap Hidangan

Hidangan yang disajikan dalam jamuan makan malam sangat tergantung pada menu. Agar tidak bingung menggunakan alat yang digunakan pada waktu akan menyantap hidangan. Alat apakah yang dipergunakan sementara diatas meja berjejer alat makan yang sangat banyak. Agar tidak kelihatan kebingungan kunci utama jika hidangan telah keluar alat pertama yang harus diambil adalah alat makan yang letaknya paling kiri diantara jejeran alat hidang.

Roti/Bread

Roti disajikan pertama kali sebelum makanan lain. Roti dapat dimakan sebagai pengisi waktu sambil menunggu makanan lain datang atau dapat juga dimakan bersama-sama dengan makanan pembuka, soup atau makanan utama. Menggunakan alat bread and butter plate (B&B plate), Dan *butter spreader*.

Roti dimakan hanya dengan tangan saja aturannya sebagai berikut :

1. Ambil roti dalam piring dengan tangan kiri
2. Tangan kanan memotong roti secukupnya. Pindahkan roti yang sudah dioles dengan mentega ke tangan kanan dan langsung disuap.
3. Sisa potongan roti dikembalikan ke piring semula
4. Ambil mentega yang tersedia di piring roti, menggunakan "*Butter Spreader*" yang dipegang tangan kanan
5. Oleskan mentega pada roti yang berada ditangan kiri dapat juga disantap langsung menggunakan tangan kiri tanpa di pindah ke tangan kanan
6. Tidak diperkenankan memasukkan atau mencelupkan potongan roti kedalam soup atau memotong-motong roti menjadi kecil-kecil dan dioles mentega baru disantap.
7. Biarkan piring roti pada tempatnya tanpa harus dpindah-pindah

Appetizer/Salad

Makanan pembuka dalam bahasan Inggris disebut appetizer, dalam bahasan Perancis disebut dengan istilah Hors d`oeuvre berfungsi sebagai makanan pembuka untuk menimbulkan selera makan, oleh karena itu porsinya kecil. Salad dapat berfungsi sebagai appetizer atau sebagai stabilator apabila makanan utama terlalu berat dan disajikan bersamaan dengan makanan utama.

Alat yang dipergunakan untuk menghidangkan appetizer adalah dessert fork, dessert knife dan dessert plate. Cara menyantap hidangan appetizer adalah pisau digunakan untuk memotong atau membantu meletakkan makanan diatas punggung garpu

Soup

Soups dalam istilah Perancis adalah Potage merupakan makanan yang mengandung cairan dan berfungsi sebagai makanan penyela. Alat yang digunakan untuk penyajian soup adalah soup spoon, soup cup and saucer.

Tata cara menyantap hidangan soup adalah setelah soup terhidang diatas meja soup diaduk-aduk dengan sendok sampai dingin. jika masih dalam keadaan panas soup tidak boleh ditiup. Cara menyendok soup dari arah luar untuk menghindari baju dari percikan soup. Masukkan sendok soup ke mulut dari arah samping kiri sendok, bukan dari depan. Hirup soup pelan-pelan sampai tidak terdengar bunyi. Jika sup tinggal sedikit miringkan mangkuk dengan tangan kiri kearah depan untuk memudahkan menyendok, jika mangkuknya mempunyai kuping (soup cup) angkat cangkir sup dan hirup sisa sup pelan-pelan. Setelah selesai letakkan sendok sup diatas saucer, dalam keadaan terbuka

Main Course

Makanan utama atau main Course atau dalam bahasa Perancis disebut *Goose Piece* merupakan hidangan utama yang mempunyai porsi paling besar diantara giliran hidangan yang lainnya.

Alat yang digunakan untuk menyajikan main course adalah dinner plate, dinner fork, dinner knife.

Cara menyantap hidangan main course adalah :

- a. Pergunakan *dinner knife* ditangan kanan dan dinner fork ditangan kiri. Peganglah pisau dan garpu dengan ujung pegangan di dalam telapak tangan agar pegangan kuat.
- b. Potong daging dengan menancapkan garpu pada bagian daging yang akan disantap, potong dengan pisau.
- c. Masukkan dalam mulut dengan menggunakan garpu tanpa dipindah ke tangan kanan.
- d. Hindari memotong semua steak menjadi kecil-kecil dan garpu ditangan kanan

Dessert

Dessert atau entremet (bahasa Perancis) Sebagai makanan penutup, dapat berupa buah-buahan, es krim, pudding dan lain sebagainya. Peralatan yang digunakan adalah dessert spoon, dessert fork, dessert knife. Cara menyantap hidangan dessert hampir sama dengan menyantap hidangan appetizer.

Coffee/Tea

Sebagai minuman *digestif* (minuman setelah selesai makan) dengan menggunakan Tea or coffee cup, tea spoon. Tata cara menyantap coffee atau tea adalah :

- a. Coffee, tea atau coklat biasanya dihidangkan dalam keadaan tawar, ambil gula menurut selera bisa ditambah cream, milk.
- b. Jika minuman masih panas jangan ditiup tetapi diaduk dengan sendok
- c. Minum dengan hati-hati jangan sampai bersuara

Hidangan main course selain daging sapi ada hidangan khusus yang mempunyai cara tersendiri dalam mempergunakan alat hidangnya diantaranya seperti pada hidangan :

Spaghetti

Merupakan hidangan main course yang berasal dari produk pasta yang berbentuk seperti mie, yang sering disebut dengan istilah spaghetti.

Alat yang digunakan untuk menyantap hidangan spaghetti adalah dinner spoon, dinner knife atau dinner fork.

Cara menyantap spaghetti sebagai berikut :

- a. Sendok ditangan kiri dan garpu ditangan kanan.
- b. Tusuk spaghetti dengan ujung garpu, letakkan ujung garpu kedalam sendok putar garpu.
- c. Gulung spaghetti sebesar satu suapan.
- d. Sendok berfungsi untuk mengambil saus yang masih tertinggal dipiring

Ikan/Fish

Hidangan yang berasal dari ikan dapat disajikan sebagai appetizer atau main course.

Alat yang digunakan untuk menyantap hidangan dari ikan merupakan alat khusus yaitu fish fork dan fish knife.

Tata cara menyantap hidangan yang berasal dari ikan akan terasa mudah jika ikan dalam keadaan sudah terpisah dari kulit dan tulang ikan (duri), sementara akan terasa sulit jika ikan dalam posisi utuh. jika ikan yang disajikan dalam keadaan utuh maka menyantapnya dengan cara:

1. Menggunakan alat hidang *fish knife*.
2. Buat irisan sepanjang garis hitam pada bagian sisi atas ikan untuk mempermudah melepaskan sirip dan kulitnya.
3. Potong daging bagian atas menjadi dua, tarik dari durinya.
4. Letakkan bagian ikan yang tidak dapat dimakan seperti kulit, duri dan sirip ikan pada piring yang telah disediakan untuk meletakkan bagian ikan yang tidak dimakan.

Unggas/Poultry

Menggunakan alat hidang berupa dinner knife dan dinner fork atau dapat menyesuaikan dengan bentuk atau bagian unggas yang dihidangkan. Hidangan yang berupa bagian paha unggas yang telah diberi alat pelindung dapat disantap dengan menggunakan tangan tanpa bantuan alat hidang.

Asparagus

Cara menyantap hidangan asparagus dapat dilakukan dalam tiga cara. Cara pertama menggunakan dinner fork dan dinner knife cara menggunakan hampir sama dengan cara menyantap hidangan daging. Cara kedua menggunakan garpu saja yaitu dinner fork dipegang tangan kiri kemudian tusuk asparagus pada bagian tengahnya dengan dibantu tangan kanan memegang pangkal asparagus. Cara ketiga dengan menggunakan tangan saja.

Artichoke

Merupakan rumpun tanaman berduri, bagian yang dapat dimakan pada bagian kuntum bunga. Caranya lepaskan tiap kuntumnya dengan menggunakan tangan, colekkan dalam saus, kemudian kelopak yang berisi daging dihirup dan ditelan.

Caviar

Caviar adalah telur yang berasal ikan seperti ikan salem. Ada dua jenis kaviar

1. Kaviar yang berwarna hitam keabu-abuan berasal dari perairan Rusia. Harga kaviar jenis ini sangat mahal
2. Kaviar dengan warna orange agak kemerahan. Kaviar jenis ini harga murah.
3. Penyajian kaviar biasanya didampingi dengan es batu, roti panggang, dan jeruk sitrun. Cara menyantap kaviar adalah biasanya kaviar diletakkan dalam piring dengan porsi kecil-kecil. Teteskan jeruk sitrun diatas kaviar, pindahkan kaviar dengan menggunakan sendok kaviar ke atas sepotong roti panggang. Gunakan tangan kiri untuk menyantapnya.

Minuman dalam jamuan

Dalam suatu jamuan makan resmi, selalu dihidangkan berbagai jenis minuman baik itu beralkohol maupun non alkohol.

Jenis-jenis minuman yang dihidangkan dalam perjamuan secara internasional yang sifatnya formal adalah

1. Apperitif
Apperitif atau disebut before dinner drink yaitu minuman yang disajikan sebelum hidangan utama. Jenis minuman apperitif harus mempunyai rasa yang tidak begitu manis, seperti port wine, sherry, vermouth, campari, martini dan cocktail. Minuman apperitif juga dapat disajikan sebagai pendamping soup.
2. Wine
Wine merupakan jenis minuman yang disajikan sebagai pendamping hidangan utama. Jenis wine yang disajikan sangat tergantung dari jenis hidangannya.
 - a. Anggur putih
Anggur putih disajikan sebagai pendamping hidangan utama berupa hidangan laut (ikan, udang, kerang, dll) dan hidangan yang mempunyai warna daging putih seperti ayam, kalkun, dan kodok.
 - b. Anggur merah
Anggur merah disajikan untuk mendampingi hidangan seperti spaghetti atau pizza dan daging yang berwarna merah seperti daging sapi, kambing, dan daging bebek buruan.

c. Anggur rose

Anggur rose atau anggur yang mempunyai warna merah muda merupakan anggur yang dapat disajikan untuk semua jenis hidangan (netral)

3. Digestif

Digestif atau after dinner drink yaitu minuman yang disajikan sebagai pendamping hidangan penutup (dessert). Didalam tubuh minuman ini berfungsi untuk membantu pencernaan. Jenis minuman yang termasuk digestif adalah cognac, brandy, vodka, liqueur.

4. Minuman penutup

Minuman yang berfungsi sebagai penutup acara makan berupa minuman panas seperti khaffee brilot, cappucino, espresso, atau jakarta drink (jahe).

Dari uraian di atas sebagian besar minuman yang disajikan mengandung alkohol tetapi dalam etika perjamuan sangat tidak sopan jika tidak ikut minuman tetapi untuk alasan kesehatan dan agama maka hal ini dapat ditolerir dengan meminta ganti minuman cocktail non alkohol seperti grenadine lemonade (soft drink, grenadine syrup, es batu), punch, dan lain-lain.

Minuman baik yang mengandung alkohol maupun tidak biasanya disajikan dalam gelas berkaki. Pada waktu minum, gelas tersebut dipegang pada bagian kaki di bawah badan gelas, sedang hal lain yang perlu diperhatikan :

1. Minum setelah mulut bebas dari makanan. Hindarkan bunyi pada waktu meneguk minuman
2. Jangan sekali-kali berkumur sebelum meneguk minuman.
3. Pada waktu sebelum minum, bibir supaya dibersihkan terlebih dahulu, sehingga tidak menimbulkan bekas pada bibir gelas.

Cara memegang gelas

Tata cara memegang gelas juga harus diperhatikan. Dalam memegang gelas terutama gelas berkaki. Posisi tangan yang benar pada saat memegang gelas adalah tangan kanan memegang bagian gelas antara kaki gelas dengan badan gelas bagian bawah. Seperti pada gambar A, berikut ini:



Gambar A. Posisi memegang gelas yang benar

Sedangkan posisi pada gambar B adalah posisi memegang gelas yang salah. Karena fungsi dari gelas diberi kaki supaya dalam memegang gelas bukan badan gelas seperti pada gambar B juga minuman yang dituangkan dalam gelas biasanya mengandung alkohol sehingga jika gelas dipegang pada bagian badannya maka suhu panasnya tangan akan mengeluarkan sebagian alkohol yang terkandung dalam minuman.



Gambar B posisi memegang gelas yang salah

Menggunakan Alat Makan

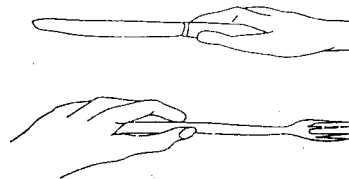
1. Peralatan yang digunakan di meja makan selalu disesuaikan dengan menu yang akan disajikan
2. Apabila anda mulai makan, gunakan alat makan yang terletak paling luar dari alat makan yang telah tersusun di atas meja.

3. Tidak merubah tata letak peralatan yang telah diatur diatas meja
4. Tidak menggunakan peralatan makan dengan tidak sesuai dengan fungsinya.
5. Apabila ada alat makan yang jatuh, mintalah pramusaji untuk menggantinya

Berikut ini gambar tentang tata cara memegang alat makan telah disediakan diatas meja :

1. Tata cara memegang peralatan makan

Tata cara memegang peralatan yang benar adalah dengan cara tangan kanan memegang pisau dan tangan kiri memegang garpu dengan posisi menggenggam tangkai alat makan, terlihat pada gambar berikut ini:



Posisi memegang pisau dan garpu yang benar



Posisi memegang sendok dan garpu yang benar

2. Posisi menggunakan alat makan.

Pada waktu akan menggunakan alat makan yang tepat adalah posisi tangan tetap menggenggam seperti gambar 1. dengan cara garpu sebagai alat untuk menahan makanan yang akan diiris dan pisau sebagai alat untuk mengiris makanan.



Gambar A
Posisi Memegang Garpu yang Salah

Dengan posisi tangan seperti pada gambar A akan mengurangi tekanan pada garpu sehingga jika jenis hidangannya agak liat akan dimungkinkan makanan akan lepas dari garpu dan melompat. Sehingga tidak aman bagi yang menyantap juga tamu disekitarnya.



Gambar B
Posisi Memegang Pisau dan Garpu yang salah

Posisi memegang garpu seperti pada gambar B jelas salah, ini sangat berkaitan dengan penampilan posisi seperti ini tidak mencerminkan orang yang mengetahui etika di meja makan.



Gambar C

Gambar C juga menunjukkan posisi memegang dinner fork yang salah, seperti halnya pada gambar A, posisi seperti ini akan membuat tidak aman dan nyaman bagi penyantap hidangan dan tamu di sekitarnya.



Gambar D

Gambar D merupakan posisi memegang garpu dan pisau makan yang benar. Posisi ini akan memberi tekanan pada alat sehingga makanan yang akan disantap dapat di potong dengan baik tanpa ada satupun kecelakaan seperti garpu lepas dari tangan dan sebagainya, sehingga akan membuat aman dan nyaman bagi penyantap ataupun tamu di sekitarnya.



Gambar E

Lain halnya cara memegang sendok dan garpu, seperti pada gambar E sendok dan garpu dengan posisi seperti ini lebih elegan, rapi, dan nyaman.

Merokok Pada Jamuan Makan Resmi

Merokok pada waktu makan adalah hal yang bertentangan dengan etika kesopanan. Tetapi ada cara tertentu yang perlu diperhatikan bagi orang yang akan merokok dalam perjamuan makan, yaitu

1. Waktu tepat untuk merokok adalah setelah makanan utama diangkat (pada waktu makanan penutup dihidangkan).
2. Menanyakan pada tamu lain di meja anda apakah mereka tidak keberatan apabila anda merokok.
3. Anda bisa meminta bantuan pelayan untuk menyalakan rokok anda.

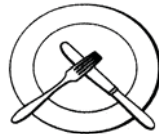
Hal-hal yang baik dan buruk untuk dilakukan dalam acara perjamuan

1. Hal yang tidak boleh dilakukan dalam perjamuan
 - Membersihkan hidung dan kuku
 - Memasukkan tangan kedalam saku
 - Menggaruk kepala
 - Memainkan dasi dan kancing baju
 - Merapikan rambut atau riasan lakukan didalam kamar mandi
2. Hal yang sebaiknya dilakukan
 - Jika akan menguap, batuk, dan bersin tutup dengan tangan dan ucapkan maaf.
 - Jika akan merapikan riasan sebaiknya dilakukan diruang toilet.

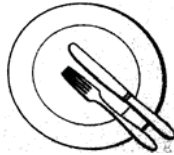
Arti Letak Alat Makan

Pada waktu acara perjamuan berlangsung terkadang ada sesuatu yang membuat kita harus meninggalkan meja makan, baik itu hanya sekedar ke toilet ataupun meninggalkan meja makan tanpa kembali lagi. Ada kode-kode yang dapat dipakai untuk memberi kode baik itu kepada waiter maupun kepada teman sebelahnya dengan meletakkan alat hoding. Adapun kode-kode itu adalah

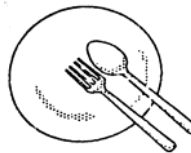
1. Ketika acara makan berlangsung, tamu berhenti makan sebentar tetapi masih akan melanjutkan makan lagi atau bermaksud menambah makanan lagi, maka letakkan garpu dan pisau saling menyilang.



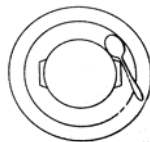
2. Letak dinner fork & dinner knife selesai makan yaitu posisi pisau dan garpu diletakkan sejajar agak menyerong agar memudahkan waiter melakukan clear up.



3. Letak dinner fork & dinner spoon selesai makan. Seperti halnya diatas garpu dan sendok diletakkan sejajar dan menyerong.



4. Selesai makan hidangan soup yang menggunakan soup cup and saucer, letakkan soup spoon disebelah kanan diatas piring mangkuk soup atau saucer.



Standart Operating Prosedure Restoran Tutup (After Operation)

Restoran tutup sesuai dengan jam yang telah ditentukan dan setelah pelanggan meninggalkan restoran. Tahap berikutnya merupakan tahapan penyelesaian dan evaluasi pekerjaan termasuk pelayanan restoran. Kegiatan ini dapat berupa: inventaris peralatan, *sauce*, dan *condiment*, mencatat pendapatan, menghitung pengeluaran, membuat laporan tertulis, mematikan *electricity* yang tidak diperlukan dan menutup pintu restoran seperti semula.

Adapun secara garis besar berbagai hal yang harus dipersiapkan seorang pramusaji setelah restoran tutup adalah:

- a. Menyimpan menu, *wine list*, *beverages list* dalam rak.
- b. Menyimpan *sauce* di atas *side stand* dengan rapi.
- c. Menyingkirkan sisa-sisa makanan dari area restoran.
- d. Merapikan meja, kursi, serta *service cart* yang masih berantakan.
- e. Menghubungi *houseman* untuk membersihkan karpet dan lantainya.
- f. Melaporkan kepada supervisor apabila terjadi complaint, saran serta pujian dari tamu.
- g. Mengupayakan perbaikan di hari yang akan datang.
- h. Memeriksa kembali laci, pintu apakah sudah terkunci dengan baik, sebelum meninggalkan restoran.

EVALUASI

1. Jelaskan prosedur dalam menerima tamu di restoran (ruang makan)?
2. Praktikkan secara individu prosedur dalam menerima tamu di restoran (ruang makan)?
3. Bandingkan teknik penerimaan tamu antara dua restoran yang pernah dikunjungi oleh siswa?

F. Mengambil dan Memproses Pesanan

Pesanan dari konsumen atau pelanggan akan terjadi apabila adanya usaha-usaha yang dilakukan oleh berbagai pihak yang saling berkaitan. Pemasaran produk yang dilakukan oleh salesman atau wiraniaga membantu mengawali dalam hal pemasaran produk.

Adanya media massa yang sangat mendukung bagi kegiatan promosi produk, melalui periklanan, brosur, pamflet, dan bentuk promosi lainnya sangat mendukung bagi proses penjualan.

Untuk memudahkan dalam melayani kebutuhan konsumen atau pelanggan perlu dibuat catatan yang dapat digunakan sebagai alat kontrol. Selain kebutuhan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh konsumen telah disiapkan pula oleh penjual sesuai dengan nota atau catatan penjualan. Hal lain yang harus diperhatikan oleh penjual adalah identitas pelanggan untuk mempermudah pengiriman barang.

Setiap pesanan yang datang merupakan awal dari terjadinya transaksi penjualan, oleh sebab itu setiap pesanan harus mendapat perhatian yang maksimal sehingga tidak terjadi kekeliruan. Identitas lain yang ada kaitannya dengan pengiriman barang adalah tempat tujuan barang. Alamat harus jelas sehingga barang akan sampai pada tujuan secara tepat.

Pengambilan pesanan yang dilaksanakan oleh waiter menggunakan sistem yang disebut "Triplacate" dimana pesanan baik untuk makanan ataupun minuman ditulis pada buku pesanan (*restaurant order*) yang dibuat rangkap tiga. Dalam pelaksanaannya dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Lembaran yang asli (*the top copy*) akan dikirim dan diserahkan kepada petugas dapur untuk mendapatkan makanan.
2. Lembaran kedua (*the duplicate*) dikirim ke kasir untuk dipergunakan sebagai data dalam tamu (*guest's bill*).
3. Lembaran terakhir akan dibawa oleh pramusaji, sebagai petunjuk untuk menata peralatan di atas meja tamu dan keperluan service.

Bentuk restoran order dan keterangan-keterangan yang terdapat di dalamnya adalah :

1. Nama restoran/bar
2. Nomor meja/kamar
3. Jumlah tamu
4. Tanggal
5. Kode pramusaji
6. Nomor rekening

Tabel. 20. 2.
Contoh Buku Pesanan

BUKU PESANAN				
HOTEL SMK			No.	
SEKSI				
TANGGAL	NOMOR MEJA/KAMAR	JUMLAH TAMU	PRAMUSAJI	NOMOR REKENING
31-12-2007	1	4 orang	1	3312345

Catatan : No. 1 Untuk Dapur
No. 2 Untuk Kasir
No. 3 Untuk Waiter/File

Mengambil Pesanan

1. Berikanlah kesempatan kepada tamu kita untuk mempelajari menu, supaya mereka dapat menentukan pilihannya dengan tepat.
2. Jika mereka sukar ataupun agak lama menentukan pilihannya berikanlah saran (suggestion). Tindakan ini amat menguntungkan baik bagi kita dalam meningkatkan rekening yang akan dibayar oleh tamu.
 - a. Selalu menyarankan minuman penarik selera
 - b. sebelum mereka menikmati hidangan.
 - c. Sarankan jenis makanan lalapan (salad) sebagai penyerta makanan pokok.
 - d. Dalam memberikan saran pertanyaan yang mengkhusus selalu diajukan diantaranya :

- 1) Apakah minuman yang diperolehnya harus disertai es ataukah tidak atau apakah minuman tersebut diberikan hiasan (garnish) tertentu.
- 2) Jika tamu memesan salad jenis bumbu (dressing) apa yang mereka sukai.
- 3) Demikian pula jenis sayur-sayuran apa yang disenangi.
- 4) Jikalau memesan makanan yang terbuat dari daging (steak), harus ditanyakan tingkat kematangannya, apakah mereka ingin : matang, setengah matang atau pun mentah.
- 5) Saran hendaknya mengkhusus jangan bersifat umum.

Contoh :

Apakah nyonya atau tuan ingin makanan penutup? pertanyaan ini amat umum.

Contoh :

Apakah nyonya atau tuan ingin menikmati “*Apple pine a’la mode*” sebagai makanan penutup (lebih khusus).

Dalam mengambil pesanan pramusaji harus berdiri tegak dan tidak terlalu dekat pada tamu.

- e. Tidak boleh memotong, menyela pembicaraan tamu, tetapi dengarkanlah dengan teliti dan baik.
- f. Berusaha mencari/mengenali tuan rumah (host) dalam pengambilan pesanan.
- g. Untuk memastikan pesanan yang dibuat tamu, kita harus mengulanginya.
- h. Jika pesanan tersebut untuk serombongan tamu, buatlah bagan (draft) untuk tidak terjadi kekeliruan pada saat penyajiannya.
- i. Selalu menulis pesanan di dalam buku pesanan sesuai dengan urutan hidangan (Courses) yang benar.

EVALUASI

1. Praktik melakukan *taking order* dalam melayani tamu di restoran?
2. Kumpulkan dan susun materi pembelajaran berkaitan dengan teknik-teknik melakukan *taking order* dalam melayani tamu di restoran?

3. Siswa diminta melakukan role play *taking order* dengan teman dalam satu kelas?

G. Menyajikan Makanan dan Minuman

Membawa piring berisi makanan dengan tangan berarti kemampuan membawa satu sampai empat piring berisi makanan dari dapur. Dengan kata lain mengambil makanan (*picking-up area*) dari meja dengan selamat dan memenuhi syarat-syarat. Piring tersebut harus seimbang dan dipegang kuat-kuat. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam membawa iring tersebut, adalah :

- a. Posisi dari semua jari dan ibu jari.
- b. Cara memegang piring.
- c. Ada dasarnya saat membawa piring tersebut harus seimbang, dipegang kuat-kuat dalam posisi baik, tidak boleh antara yang satu dengan yang lain ataupun jari tangan tidak boleh menyentuh makanan di piring serta tidak meninggalkan bekas/tanda pada piring.
- d. Membawa piring berisi makanan dengan tangan harus dilengkapi dengan *service cloth*, apalagi jenis makanan yang panas.

Sebelum piring yang berisi makanan dibawa dari dapur ke tamu harus diperhatikan :

- a. Apakah piring tersebut tidak cacat.
- b. Jenis dan ukurannya sudah cocok.

Membawa satu piring berisi makanan

- a. Ambil piring (1) dengan tangan kanan.
- b. Ibu jari diletakkan pada tepi piring dan jari yang lain di bawah piring atau piring (1) ke tangan kiri.
- c. Telunjuk di bawah piring, ibu jari pada tepi piring searah dengan kelingking.
- d. Peganglah piring kuat-kuat dengan pangkal dari ibu jari dan telunjuk di bawahnya secara seimbang. Biarkan tangan kanan bebas.



Gambar 20.5.
Teknik Membawa satu piring

Membawa dua piring berisi makanan

- a. Ambillah piring (1) dengan tangan kanan dan pindahkan ke tangan kiri (seperti cara di atas)
- b. Kaitkan kelingking dan mengarah ke tas
- c. Jabarkan jari tengah dan jari manis sehingga membentuk suatu dataran untuk menerima piring (2).
- d. Ambillah piring (2) dengan tangan kanan, ibu jari pada tepi piring, dan jari yang lain di bawahnya.
- e. Pindahkan piring (2) ke tangan kiri dengan cara menyisipkannya di antara jari tengah dan jari manis dari tangan kiri, secara seimbang.
- f. Peganglah piring kuat-kuat dan bawa dengan seimbang setinggi pinggang, dan biarkan tangan kanan kosong.



Gambar 20.6.
Teknik Membawa dua piring

Membawa Tiga Piring Berisi Makanan

Kerjakanlah seperti membawa dua piring berisi makanan dan lanjutkan dengan :

- a. Ambillah piring (3) dengan tangan kanan, ibu jari berada pada tepi piring dan jari yang lain di bawahnya.
- b. Pindahkan piring (3) ke tangan sebelah kiri dengan posisi kaki tiga yang dibentuk di tangan kiri dari bola dari ibu jari, pergelangan tangan, dan ujung dari pada kelingking.
- c. Peganglah piring kuat-kuat secara seimbang.



Gambar 20.7.
Teknik Membawa Tiga Piring, Satu Piring di Tangan Kanan

Membawa Empat Piring Berisi Makanan

Seperti membawa tiga piring berisi makanan dan lanjutkan dengan mengambil piring (4) dengan tangan kanan, ibu jari pada tepi piring, dan jari yang lain di bawahnya.



Gambar 20.8.
Teknik Membawa Empat Piring

Teknik Membawa Platter berisi makanan dengan tangan

Membawa platter berisi makanan dan piring dengan tangan berarti mengambil platter yang berisi makanan yang sudah tertutup, dengan piring yang telah diatur di atasnya dan dibawa di atas telapak tangan sebelah kiri dengan jari tangan yang terbuka, dan biarkan tangan kanan kosong untuk keseimbangan.

Alat-alat yang diperlukan adalah :

- a. Platter dan tutupnya dengan berjenis-jenis ukurannya
- b. *Gueridon*
- c. *Side station*
- d. *Service cloth*
- e. *Plates* (piring)

Cara membawa platter berisi makanan dan piring dengan tangan adalah sebagai berikut:

- a. Memilih tutup
Ambillah tutup yang mempunyai ukuran yang sama dengan platter, sehingga bisa tertutup dengan baik. Dan yakinkan bahwa tutup itu benar-benar bersih dan kering.
- b. Setelah platter dihias, dan diperiksa oleh Aboyeur tutuplah platter tersebut dengan baik.
- c. Lipatlah *service cloth* secara memanjang
- d. Letakkanlah *service cloth* yang telah terlipat itu menyilang di atas tutup dari platter tersebut.
- e. Taruhlah piring bersih di atas *service cloth*.
- f. Angkatlah platter dan piring tersebut ke atas telapak tangan sebelah kiri, tepat pada pertemuan kedua ujung *service cloth* dan biarkan tangan kosong untuk keseimbangan. Kalau platter dan piring tersebut berat, bantulah memegangnya dengan tangan kanan untuk keseimbangan.
- g. Taruhlah platter yang berisi makanan dan piring secara seksama di atas *gueridon* di hadapan tamu, atau di *side station*.
- h. Jika platter terlalu besar dan sukar untuk dilingkari *service cloth*, lipatlah *service cloth* tersebut menjadi lipatan persegi empat dan taruh di atas platter.
- i. Letakkanlah piring-piring di atas *service cloth* itu.

- j. Taruhlah lipatan persegi empat service cloth yang lain di atas telapak tangan untuk menghindari panas.

Teknik *Clearing-up Glasses*

Membersihkan gelas dari atas meja adalah memindahkan gelas yang telah terpakai dari atas meja tamu pada saat pelayanan (service).

Gelas ini akan dibawa di atas sebuah baki (salver) ke side board sebelum dibawa ke tempat pencucian (dishwashing-area). Jenis gelas yang biasa dibersihkan (clear-up) dari atas meja tamu adalah beraneka ragam dan berbeda antara restoran yang satu dengan yang lain. Sebagai contoh adalah gelas seperti :

- a. *Water glass*
- b. *Cocktail glass*
- c. *Beer glass*
- d. *Juice glass*
- e. *Sherry glass*
- f. *Wine glass*
- g. *Champagne glass*
- h. *Liqueur glass*

Peralatan yang diperlukan untuk *clear-up glass* adalah :

Salver dengan clothnya, yang dipergunakan untuk membawa gelas dari meja tamu ke side board. *Restaurant tray* untuk membawa gelas dari side board ke tempat pencucian (*dishwashing area*). Kapan gelas yang telah terpakai tersebut bisa diambil dari meja tamu, harus diperhatikan beberapa ketentuan :

- a. Semua jenis gelas terkecuali *Water goblet* dan *wine glass*, dapat di clear-up pada saat tamu telah selesai memakainya atau gelas tersebut kosong.
- b. *Water goblet* dapat diclear-up pada saat terakhir dimana tamu telah meninggalkan tempat duduknya.
- c. *Wine glass* dapat diambil (clear-up apabila tamu telah selesai memakainya atau menginginkan tambahan anggur atau wine dan gelas *wine* telah kosong).

Cara Clear up glass adalah:

- a. Ambil selver dan letakkanlah pada telapak tangan kiri dengan memperhatikan keseimbangannya.
- b. Dekatilah tamu dari kanannya, dengan kaki kanan agak maju ke depan, dan perhatikan bahwa selver tidak menyentuh tamu dan keseimbangannya tetap terjaga.
- c. Ambillah water goblet di atas meja tamu dengan cara memegang stem (tangcai gelas). Jangan sekali tangan dimasukkan ke mulut gelas pada saat mengambilnya.
- d. Letakkanlah water goblet glass di atas selver.
- e. Kerjakanlah untuk gelas yang lain dengan cara yang sama, sehingga selesai semuanya.
- f. Bawalah gelas yang berada di atas selver tersebut ke side board.
- g. Letakkanlah gelas tersebut satu demi satu ke restoran tray.

Beberapa pertimbangan jika bekerja dengan gelas, antara lain:

- a. Bahwa gelas adalah barang yang mudah pecah sehingga harus berhati-hati dalam penanganannya.
- b. Membersihkan gelas dari meja tamu, harus dilakukan dari sebelah kanan tamu, terkecuali keadaan tidak mengijinkan.
- c. Gelas yang kotor yang diclear-up dari meja tamu harus dipindahkan dan ditempatkan pada selver tidak pernah akan dibawa dengan tangan dari meja tamu side board.
- d. Tidak akan pernah terjadi bahwa jari tangan dimasukkan ke mulut gelas pada saat mengambilnya.
- e. Gelas harus diambil dengan tangan pada tangkainya (stem), dan untuk gelas yang tak bertangkai ambillah bagian bawahnya (alasnya), jangan dipegang permukaannya (*rim of the glass*).
- f. Gelas harus diatur di atas tray (baki) sesuai dengan jenis dan ukurannya.

Teknik Crumbing Down & Changing the Ashtray

1. Membersihkan remahan dan mengganti asbak

Membersihkan meja (*crumbing down*) berarti membersihkan sisa-sisa makanan (crumbs) ataupun jenis kotoran yang lain di atas meja tamu, pada saat pelayanan. Biasanya hal ini dilaksanakan setelah piring makanan pokok (main course) dan piring roti (bread & butter plate) diambil (clear-up) ; dan sudah tentu sebelum makanan penutup (dessert) disuguhkan. Alat-alat perlengkapan yang diperlukan untuk crumbing down adalah dessert plate dan Service cloth.

2. Cara melakukan crumbing down

- a. Lipatlah Service cloth menyerupai bantal (pad). Peganglah service cloth yang terlipat tersebut pada tangan kanan.
- b. Peganglah dessert plate dengan tangan kiri.
- c. Dekatilah tamu dari sebelah kirinya (mulai dari tamu putri dan lakukanlah berlawanan dengan arah jarum jam ke seluruh meja).
- d. Pindahkan kotoran (crumbs) dari sebelah kiri samping
- e. Pindahkan dessert plate sejajar dengan permukaan meja
- f. Dengan mempergunakan tangan kanan yang dilengkapi dengan service cloth pindahkan kotoran di atas meja ke dessert plate.
- g. Pindahlah dessert fork ke sebelah kiri cover.
- h. Pindahlah ke sebelah kanan tamu dan lakukanlah hal yang sama dan ambillah dessert spoon dan letakkan di sebelah kanan cover.
- i. Lakukan crumbing down tersebut ke seluruh tamu yang berada pada meja tersebut dengan gerakan yang berlawanan dengan arah jarum jam.
- j. Karena keadaan tempat duduk tamu : maka kadang-kadang hanya dimungkinkan untuk mengadakan "Crumbing down" dari satu arah saja sehingga walaupun demikian bersihkanlah kotoran yang terdapat di atas meja sebersih-bersihnya.
- k. Crumbing down bukan saja dilakukan setelah clearing-up makanan pokok, tetapi bisa dilakukan setiap saat jika perlu.
- l. Yakinkan tidak ada crumb yang jatuh ke lantai.

3. Mengganti asbak (*changing ashtray*)

Changing ashtray adalah menggantikan asbak yang telah penuh oleh puntung/abu rokok dengan asbak bersih, pada saat tamu makan.

Asbak yang penuh dengan puntung/abu rokok adalah berbahaya bagi kesehatan; itulah sebabnya pada saat makan asbak harus diganti secepatnya tanpa mengganggu tamu.

Menggantikan asbak itu dapat dilakukan dengan dari arah manapun, selama tamu tak terganggu, dengan cara yang benar sehingga tidak sampai ada abu rokok yang jatuh di atas meja tamu; apalagi pada makanan tamu. Alat atau perlengkapan yang diperlukan untuk melakukan penggantian asbak adalah 2 ashtray dan round tray atau salver.

Cara mengganti asbak:

- a. Bawalah dua asbak yang bersih di atas salver
- b. Ambillah satu yang bersih peganglah kuat-kuat
- c. Letakkanlah yang bersih tersebut tepat di atas asbak yang kotor di atas meja, dan angkatlah kedua asbak tersebut dari atas meja, dan angkatlah kedua asbak tersebut dari atas meja dan taruhlah salver.
- d. Letakkanlah kedua ashtray yang bersih di atas meja maka yang satu menutupi yang lain dan angkatlah kembali asbak yang bersih yang berada di sebelah atas sebagai penutupnya.

Silver-Service Techniques

(Cara mempergunakan service spoon dan fork yang benar)

Seorang petugas restoran harus mampu dan bisa melaksanakan penggunaan *service spoon* dan *service fork* dalam menghadirkan suatu jenis makanan: lebih-lebih pada restoran yang mempergunakan cara penghidangan *gueridon* maupun *Silver-Service*.

Untuk *gueridon service*, *service spoon* dan *fork* akan dipegang terpisah oleh masing-masing tangan.

Tetapi pada *Silver Service* akan dipegang dalam satu tangan. Dan cara ini akan berbeda tergantung pada jenis makanan yang disuguhkan.

Alat-alat yang dipergunakan dalam melaksanakan Silver Service adalah Service spoon dan fork, Platter, Vegetable dish dan Service cloth

1. Cara memegang dan mempergunakan service spoon dan fork pada tangan kanan pada saat menyajikan jenis makanan yang berbeda.
 - a. Jika menyajikan irisan daging (sliced meat)
 - b. Ambillah platter yang berisi irisan daging, dan letakkan di atas telapak tangan kiri, yang telah terlindung oleh service cloth.
 - c. Ambillah service spoon dan fork bersama-sama dengan tangan kanan (punggung garpu pada sendok).
 - d. Peganglah tangkai dari service spoon dan fork di tengah-tengah telapak tangan, pada jari manis kelingking, yang berkaitan antara jari satu dengan yang lainnya.
 - e. Service spoon harus dibantu dengan jari tengah dan service fork harus dipegang kuat-kuat antara ujung telunjuk dan ibu jari.
 - f. Gerak dari service fork harus diatur oleh telunjuk dan ibu jari dengan membuka dan menutup jepitan kedua jari tersebut.
 - g. Pindahkan daging ke piring tamu.
 - h. Masukkan service spoon di bawah irisan daging dan jepitlah dengan service fork dan angkatlah daging tersebut ke piring tamu dan kemudian bukalah service spoon dan service fork dari jepitan daging tersebut. Tempatkanlah kembali service spoon dan service fork ke platter.
2. Jika penyajian kentang rebus (boiled potatoes) dan jenis makanan tebal besar dan bulat (bulky items).
 - a. Ambillah vegetabels dish yang berisi kentang rebus (boiled potatoes), dan letakkan pada telapak tangan kiri yang telah tertutup oleh service cloth.
 - b. Ambillah service spoon dan fork bersama-sama dengan tangan kanan (ujung garpu/fork pada sendok/spoon bowl).

- c. Peganglah tangkai dari service spoon dan fork di tengah-tengah telapak tangan, pada jari manis dan kelingking yang berkaitan.
 - d. Service spoon dibantu oleh jari tengah dan service fork harus dipegang kuat-kuat antara ujung telunjuk dan ibu jari.
 - e. Pengaturan gerak dari service fork tersebut sepenuhnya tergantung dari kedua jari tersebut.
 - f. Pindahkan boiled potatoes (kentang rebus) tersebut ke piring tamu, dengan menjapitnya di antara sendok (spoon bowl) dengan garpu (fork prongs) untuk mencegah tergelincirnya kentang tersebut. Lanjutkan dengan cara yang sama sampai 1 porsi kentang, berada pada piring tamu.
3. Jika menyajikan telur dadar (omelettes) ataupun jenis makanan yang lunak lainnya.
- a. Ambillah platter berisi telur dadar dan letakkanlah pada telapak tangan kiri yang telah tertutup dengan *service cloth*.
 - b. Ambillah service spoon dan fork bersama-sama dengan tangan kanan.
 - c. Pindahkan service fork ke sebelah kanan service spoon dengan mempergunakan telunjuk dan ibu jari pada tangkai garpu.
 - d. Letakkanlah telunjuk di bawah dan menyilang dari tangkai service spoon dan fork.
 - e. Peganglah secara seksama tangkai dari kedua service spoon tersebut.
 - f. Service spoon dan fork adalah dalam posisi sejajar.
 - g. Pindahkan telur dadar tersebut ke piring tamu; dengan cara menyelipkan service spoon dan fork tersebut di bawah telur dadar dan kemudian diangkat serta dipindahkan ke piring tamu secara berhati-hati.

Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam mempergunakan *service spoon dan fork* ini :

- a. Pergunakanlah service spoon dan fork tersendiri pada setiap makanan.

- b. Dua garpu dipergunakan pada saat menghidangkan makanan seperti omelettes. Tetapi tidak akan pernah dipergunakan dua service spoon.
- c. Cegahlah supaya makanan yang dihidangkan tersebut tidak tergelincir.
- d. Makanan harus selalu diperlihatkan tuan rumah (host) sebelum menyajikannya.
- e. Pada umumnya pengaturan makanan pada piring adalah: daging dan ikan-ikan di sebelah tangan bawah, kentang/nasi di sebelah kiri atas dan sayur-sayuran di sebelah kanan atas dari piring.

Service from a deep dish

Menyajikan atau memindahkan makanan dari pinggan yang dalam (deep dish) dengan mempergunakan service spoon dan fork ke piring tamu, adalah sedikit berbeda dengan penyajian yang mempergunakan pinggan yang datar (*flat dish*).

Perbedaan ini terletak pada :

- a. Posisi service spoon dan fork pada saat memindahkan makanan dari deep dish ke piring tamu, adalah agak menyudut.
- b. Sebelum makanan dihidangkan, ada kalanya terlebih dahulu membagi menjadi beberapa porsi sebagai contoh penghidangan pie.
- c. Sering terjadi dua atau lebih dari jenis makanan khususnya sayur-sayuran dihidangkan dari tempat yang sama yang mempunyai bagian terpisahkan.
- d. Jenis alat dan equipment yang diperlukan untuk melaksanakan service dari deep dish tersebut adalah :

Jenis deep dishes yang biasa terdapat di restoran:

- 1) Casseroles
- 2) Vegetable dishes
- 3) Pie dishes
- 4) Timbalos



Gambar 20.9.
Contoh makanan yang disajikan dengan service spoon and fork

Tujuan mempergunakan under liner adalah:

- 1) Lebih mudah membawanya
 - 2) Dapat menampung tumpahan/tetes
 - 3) Melindungi tangan dari kepanasan.
 - 4) Service spoon dan fork
 - 5) Service cloth
 - 6). Dinner plates dan Dessert plates.
- e. Perhatikanlah makanan yang berada pada deep dish tersebut kepada tamu/host.
- f. Setelah dilihat oleh tamu atau host dan mendapat persetujuan, bawa kembali ke side station dan potonglah menjadi beberapa porsi dengan ukuran yang sama, dengan jalan hulu pinggir yang keras dari makanan tersebut, dan kemudian potonglah dalam porsi yang sama.
- g. Angkatlah kembali deep dish tersebut lengkap dengan under linernya dari side station letakkan pada telapak tangan kiri yang tertutup oleh service cloth. Dan perhatikan keseimbangan.
- h. Ambillah service spoon dan fork dengan posisi kedua tangkainya berada di tengah-tengah telapak tangan kanan: jari manis dan kelingking; dimana service spoon dibantu dengan jari tengah, dan service fork harus dipegang kuat-kuat antara telunjuk dan ibu jari. Gerak service spoon dan fork, baik menutup dan membukanya diatur oleh telunjuk dan ibu jari.

- i. Dekatilah tamu dari sebelah kirinya dengan kaki kiri maju ke depan. Pindahkan makanan tersebut ke piring tamu, dengan jalan: peganglah deep dish yang berisi makanan tersebut, dekat piring tamu, dan angkatlah dengan service spoon dan fork pada posisi yang menyudut dan letakkan pada piring tamu, secara berhati-hati jangan sampai tergelincir dan adanya tetesan dari bumbu. Kalau menghidangkan bumbunya (sauce) pergunakan service spoon untuk menyendoknya, dengan posisi service fork yang terpisah.

H. EVALUASI

1. Siswa praktik melakukan kegiatan pelayanan makanan sesuai dengan kriteria dan teknik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan?
2. Siswa diminta secara kelompok melakukan dan mempraktekkan pelayanan makanan secara kelompok!
3. Tugas di rumah untuk mempraktekkan teknik membawa piring mulai dari satu sampai dengan empat piring!

BAB XXI

PELAYANAN KAMAR (*ROOM SERVICE*)

A. Orientasi *Room Service (Room Service Organization)*

Pada umumnya dalam hotel ada restaurant dan bar, dimana para tamu dapat membeli dan menikmati makanan. Disamping itu, ada juga tamu yang ingin menikmati makanan dan minuman dikamarnya sendiri. Untuk memenuhi keperluan tersebut biasanya dalam suatu hotel ada bagian khusus untuk itu, yang disebut: **Room Service**. Disamping itu, *Room Service* juga menyajikan makanan dan minuman di tempat-tempat lain dalam hotel, seperti di lobby, toko dan kantor yang ada di hotel.

B. Fungsi *Room Service*

Pada pokoknya fungsi room service sama dan sejalan dengan restaurant dan bar. Kalau restoran dan bar menjual dan menyajikan makanan dan minuman di restoran atau bar, sedangkan room service dikamar-kamar hotel. Dalam fungsi ini juga termasuk mengambil pesanan (*taking the order*), menyiapkan menyajikan di kamar dan mengambil kembali peralatan yang telah digunakan dari kamar.

Selain itu, room service juga bertujuan untuk mendapatkan serta meningkatkan keuntungan (*laba*) hotel. Nama baik hotel perlu dipertahankan ditingkatkan demi tercapainya tujuan yang diharapkan. Untuk itu, perlu ditingkatkan ketrampilan dalam pelayanan dan tetap berusaha memberi pelayanan yang memuaskan.

C. Susunan Petugas *Room Service*

Susunan (*jenjang jabatan*) ada jumlah petugas di room service dalam suatu hotel tergantung besar kecilnya operasi dan kebijaksanaan pimpinan hotel. Sebagai suatu contoh, jabatan yang biasanya ada di room service adalah :

1. Room Service Manager (head waiter/head waitress)

Dia sebagai kepala atau pemimpin tertinggi di room service. Dia bertugas untuk menyusun dan mengatur operasi secara keseluruhan demi keberhasilan fungsi room service.

Bertanggung jawab atas seluruh dan keperluan bawahan, seperti peningkatan pengetahuan dan keterampilan, sikap dan kesopanan dalam menghadapi tamu, mengawasi dan memeriksa segala persiapan untuk service dan selama service, dia membuat dan memberi laporan serta bertanggung jawab kepada atasannya (food & beverage Manager).

2. Room Service Captain

Pada umumnya dia memeriksa waiters tentang kehadiran dan appearance. Menyediakan segala sesuatu untuk service, serta mengawasi persiapan dan service yang dilaksanakan. Biasanya sebelum pesanan tamu dikirim atau dibawa ke kamar, maka terlebih dahulu diperiksa oleh captain. Dia bertugas untuk membuat dan memberi laporan, serta bertanggung jawab kepada atasannya (room service manager/head waiter).

3. Room Service Order Taker

Pada pokoknya dia bertugas untuk menerima dan mencatat pesanan makanan dan minuman tamu, dia berfungsi sebagai alat penghubung dan pemberi keterangan kepada tamu mengenai segala sesuatu tentang makanan dan minuman. Sebagai salesman (penjual) dia harus sopan, ramah dan cukup dalam pengetahuan serta terampil. Semua pesanan tamu harus disampaikan secara tepat dan benar kepada para waiters.

4. Room Service Waiters

Para waiters bertugas menyiapkan segala peralatan dan supplies untuk service menyiapkan (setting-up) trays trolleys. Tugas pokok adalah untuk menyajikan makanan dan minuman di kamar tamu, termasuk menyiapkan pesanan tamu kitchen atau bar, mengambilnya, menyiapkannya, melayani tamu dan mengambil barang-barang kotor dari kamar disamping itu, dia harus yakin bahwa rekening tamu sudah ditandatangani secara benar atau dibayar kontan.

D. Operasi Room Service

Pada umumnya Room Service beroperasi selama satu hari penuh siap menyajikan makanan dan minuman untuk breakfast (makan pagi), lunch (makan siang), dinner dan supper (makan malam). Puncak kesibukan di room service biasanya terjadi pada waktu makan pagi. Disamping operasi tersebut diatas, room service juga melaksanakan tugas-tugas tertentu, seperti misalnya :

1. Mempersiapkan buah-buahan, minuman dan lain-lainnya di kamar tamu VIP atau kamar tertentu (President rooms).
2. Melaksanakan pesanan makan dan minuman tamu (lunch boxes) untuk keperluan tamu selama bertamasya.

Sebagaimana restaurant dan bar, tugas pokok room service juga meliputi :

a. Preparation

Menyiapkan dan mengatur segala peralatan yang diperlukan, termasuk ruang kerja. Menjaga agar segala sesuatunya siap dan cukup untuk dipakai operasi.

b. Ordertaking

Mengambil dan mencatat pesanan tamu secara tepat, baik yang langsung melalui telepon ataupun tertulis melalui door knob menu.

c. Service

Menyajikan makanan dan minuman secara tepat dan benar, baik mengenai jenis dan jumlah hidangan, waktu dan nomer kamar yang memesan serta alat yang dipergunakan.

d. Clear-up

Mengambil serta memeriksa semua alat-alat room service yang telah digunakan, dan selanjutnya membawa ketempat pencucian.

- 1) Harus berusaha agar operasi selalu sukses, sehingga dapat meningkatkan hasil penjualan dan keuntungan.
- 2) Selalu tetap menjalin kepuasan tamu dengan memberikan service yang baik serta suasana yang menyenangkan.

- 3) Harus selalu menggunakan dan memelihara semua peralatan room service secara tepat dan benar. Pengawasan harus dilakukan dengan teratur, dan melakukan perbaikan seperlunya.
- 4) Menjaga kebersihan tempat kerja dan semua peralatan yang digunakan adalah mutlak perlu. Hal ini lebih menjamin kesehatan para petugas dan juga keamanan tamu dari penularan penyakit.

Untuk dapat melaksanakan tugas dan kewajiban secara baik dan benar, maka perlu adanya kerjasama yang harmonis. Kerjasama ini diperlukan tidak hanya antara petugas room service dengan petugas-petugas dari saksi/bagian lain yang ada di hotel. Seksi/bagian yang sangat erat hubungannya dengan tugas dan kewajiban room service adalah kitchen (cook), bar (bartender), steward (dishwasher), housekeeping (room-boy/maid) dan front office (bell-boy). Dengan terciptanya suasana kerja yang baik dan harmonis maka akan dapat meningkatkan produktivitas kerja, lebih tepat dan efisien. Pelayanan yang diberikan kepada tamu dan dengan tambah baik, akan lebih menjamin kepuasan tamu dan dengan sendirinya akan dapat meningkatkan hasil penjualan dan keuntungan hotel.

E. Peralatan *Room Service*

Pada dasarnya, equipment (peralatan) untuk service yang dipergunakan di room service kebanyakan sama dengan yang dipakai di restaurant, seperti jenis chinaware, glassware, silverware dan linen. Disamping itu, ada beberapa peralatan penting dan khusus biasanya digunakan sebagai perlengkapan kantor room service adalah :

1) Telephone (Pesawat telepon)

Suatu alat perhubungan yang dapat menangkap (menerima) dan mengirim suara ke satu tempat. Pesawat telepon dipakai menerima pesanan makanan dan minuman secara langsung dari tamu, dan juga untuk memberikan penerangan atau penjelasan kepada tamu oleh Order Taker. Jenis dan sistimnya ada bermacam-macam.

2) Time Stamp (alat pencap waktu)

Suatu jam yang dapat mencap waktu tertentu pada saat digunakan diatas permukaan alat yang dicap (order pad). Alat ini digunakan untuk mencatat jam berapa pesanan makanan dan minuman tamu dikirim ke kamar.

3) Room Rack (rak nomor kamar)

Suatu rak dimana tercantum nomor-nomor kamar hotel secara teratur. Pada rak ini akan ditaruh nama-nama tamu yang menginap di hotel sesuai dengan nomor kamarnya.

Di samping itu, alat-alat keperluan kantor lainnya adalah meja (tempat order taker menulis pesanan) kursi dan lain-lainnya. Demikian juga peralatan yang dipergunakan untuk service pada pokoknya hampir sama dengan yang dipakai di restaurant. Ada satu alat tertentu yang hanya digunakan di room service disebut "trolley" (service trolley atau room service table). Ini adalah suatu meja makan yang pada setiap kakinya berisi roda, digunakan khusus untuk melayani tamu dikamar.

Meja ini dapat di dorong atau dijalankan, dan juga biasanya dapat dilipat.

Meja ini dilengkapi pula dengan "heater" (alat pemanas) untuk menjaga agar makanan panas yang akan disajikan tetap panas sampai dikamar tamu. Demikian pula mengenai supplies yang digunakan di room service hampir serupa dengan yang dipakai di restaurant.

Ada beberapa hal yang perlu diketahui antara lain:

1) Room Service menu (daftar makanan dan minuman)

Pada pokoknya ada dua macam menu yang dipakai di room service yaitu :

2) Door Knob menu (Breakfast card)

a) Breakfast menu (menu untuk makan pagi)

Menu ini mungkin a la carte atau tabel d'hote. Sedangkan makanan dan minuman yang dijual dapat berupa simple breakfast (continental breakfast) atau full breakfast (English atau America atau Club Breakfast) atau Indonesia breakfast.

Sering juga breakfast menu untuk Room Service ini disebut : “Door Knob Menu” karena tamu yang memesan makanan dan minuman akan menggantungkan menu itu dipintu kamarnya setelah menu itu ditulisnya sendiri sesuai dengan apa yang dipesan.

b) Complete Menu (menu lengkap)

Pada umumnya menu ini bersifat a la carte baik untuk breakfast, lunch, dinner, supper dan lain-lainnya.

Biasanya dilengkapi juga dengan berbagai minuman seperti beers, spirits, liqueurs, wines dan minuman campuran.

c) Other supplies

Sedangkan macam-macam supplies yang biasanya digunakan adalah: Paper napkin dan coaster.

F. Pengambilan Pesanan

Para tamu hotel disamping dapat membeli dan menikmati makanan dan minuman di restaurant atau bar, merupakan dapat menikmati dikamar sendiri. Untuk itu para tamu dapat memesannya melalui room service. Pesanan makanan melalui Room Service, pada umumnya ada dua cara:

a. Secara tertulis :

Para tamu dapat memesan makanan dan minuman dengan cara menuliskannya pada menu list yang disediakan untuk itu.

Cara ini biasanya digunakan untuk makan pagi dengan menggunakan breakfast menu (Door Knob Menu).

Berdasarkan atas pesanan yang tertulis di menu list, order-taker lalu mencatatnya ke dalam order pad.

b. Secara lisan :

Disamping cara tersebut diatas, tamu dapat pula memesan makanan dan minuman secara langsung ke room service melalui telepon. Pesanan melalui telepon diterima dan dicatat oleh order-taker dengan sebagaimana mestinya, di dalam order pad.

Ada dua cara yang biasanya dipakai dalam mencatat pesanan makanan dan minuman ke dalam order pad; cara tersebut adalah :

a) *Duplicate checking system* (rangkap dua)

Pencatat pesanan dalam order pad dibuat rangkap dua. Rangkap pertama (aslinya) digunakan untuk mengambil pesanan makanan di kitchen, atau pesanan minuman di Bar. Sedangkan rangkap dua dikirim ke Cashier (kasir) untuk dibuat rekening makanan dan minuman.

b) *Triplicate checking system* (rangkap tiga)

Dalam cara ini, order pad dibuat rangkap tiga. Rangkap pertama dan kedua sama seperti diatas, sedangkan rangkap ketiga dipakai oleh waiter dalam mempersiapkan alat-alat yang diperlukan untuk menyajikan makanan dan minuman.

Cara (procedures) yang biasanya dilaksanakan di Room Service didalam mengambil pesanan-pesanan tamu melalui telepon :

- a. Menerima dan menjawab telepon tamu.
Hal ini harus dilakukan secara sopan, jelas dan benar. Dengarkanlah secara sabar dan tenang pembicaraan tamu. Jangan sekali mengganggu pembicaraan tamu.
- b. Membantu tamu apabila diperlukan.
Apabila diminta oleh tamu, berikanlah keterangan seperlunya secara jelas dan benar. Tawarkanlah makanan dan minuman secara sopan, jangan memaksa.
- c. Mencatat pesanan tamu
Pesanan tamu harus ditulis secara jelas, benar dan lengkap di dalam order pad.
- d. Memeriksa kembali pesanan
Untuk menghindari kesalahan, baca kembali apa yang ditulis dihadapan tamu. Perbaiki kembali apabila ada kesalahan. Setelah itu order pad lalu dicap pada time stamp dan kemudian diberikan kepada waiter.

G. Penyiapan dan Pengemasan Peralatan Makan di atas Tray

Menyiapkan baki untuk kopi/teh berarti : mengatur semua jenis peralatan (equipment) dan perlengkapan (supplies) yang diperlukan diatas “tray” untuk menyajikan kopi/teh kepada para tamu yang ada dikamarnya. Jenis “equipment & supplies” yang diperlukan untuk menyajikan kopi/tes.

Tea Tray :

- a. Tray of salver
- b. Tray cloth
- c. Tea Pot
- d. Hot water jug
- e. Milk/cream jug
- f. Special dish for lemon
- g. Slop basin
- h. Tea strainer
- i. Tea cup & saucer
- j. Tea spoon

Coffe Tray :

1. Tray or salver
2. Tray cloth
3. Coffee cup & saucer
4. Coffee spoon
5. Sugar bowl
6. Coffee pot
7. Milk/cream jug

Cara mengatur *equipment & supplies* diatas tray :

- a. Pilihlah tray/salver
Periksalah bahwa tray tersebut sudah benar dilihat dari segi benarnya atau jenisnya; apakah tray/salver untuk 1 orang, 2 orang dan seterusnya.
- b. Tutuplah tray tersebut dengan cloth
Lengkapilah dengan tray cloth yang cocok dalam ukuran dan permukaan yang rata (no creasses); karena tidak kerataan akan mengakibatkan barnag-barang letaknya tidak seimbang dan jatuh.

c. Isilah tray/salver

Letakkanlah alat-alat seperti misalnya : tea cup dengan saucer dan tea spoon; sugar bowl dengan underliner dan tea spoon; tea strainer, slop basin, hot water jug; milk jug/creamer, dish untuk lemon dalam posisi yang seimbang untuk menghindari betidak seimbangnnya waktu membawanya.

Posisi/letaknya dari “tea pot/coffee pot” hot water jug dan jug of milk/creamer, berda disebelah samping dari tray dengan mulut dari pot tersebut mengarah kedalam dan pegangan pot itu selalu menghadap tamu dengan tujuan untuk lebih mudah menuangkannya.

Letak pot ataupun jug seperti ini akan lebih menguntungkan, kalau terjadi sesuatu tumpahan.

Selalu harus diingat bahwa dalam menempatkan barnag-barang ataupun makanan/minuman diatas tray, bahwa yang paling berat berada di tengah untuk mendapatkan keseimbangan.

Untuk minuman panas misalnya : kopi, teh, susu, cream dan lain-lain harus diletakkan paling terakhir di atas tray, untuk menjaga minuman tersebut tetap panas.

H. Menyiapkan Baki dan Trolley

Menyiapkan baki untuk makan pagi (breakfast) berarti mengatur semua jenis peralatan (equipment) dan perlengkapan lainnya (supplies) diatas kaki (tray) untuk menyajikan makan pagi (breakfast) kepada para tamu yang ada di kamarnya.

Baik untuk jenis makan pagi yang namanya Continental Breakfast atau Full/American breakfast. Jenis equipment & supplies yang diperlukan untuk menyajikan “breakfast” ini, diatasnya tray adalah:

a. Untuk Continental Breakfast :

- 1) Tray
- 2) Tray cloth
- 3) Bread & butter plate
- 4) Bread & butter knife
- 5) Napkin
- 6) Bread basket/dessert plate + napkin or toast rack
- 7) Butter dish

- 8) Preserve dish + tea spoon
- 9) Tea/coffee cup, saucer dan tea spoon
- 10) Sugar bowl dan tea spoon
- 11) Tea pot/coffee pot
- 12) Milk cream jug
- 13) Special dish untuk lemon kalau teh yang disajikan



Gambar 21.1.
Waiter Siap Mengantar Makanan Ke Kamar (*Tray Service*)

b. Untuk Full atau American breakfast :

- 1) Tray
- 2) Tray cloth
- 3) Dinner knife dan dinner fork
- 4) Fish knife dan fish fork (sesuai dengan pesanan)
- 5) Dessert spoon dan dessert fork
- 6) Dessert knife
- 7) Bread & Butter plate
- 8) Tea cup, saucer dan tea spoon
- 9) Slop basin
- 10) Tea strainer khusus untuk teh
- 11) Milk/cream jug
- 12) Lemon dish
- 13) Sugar bowl & Tea spoon
- 14) Tea pot/coffee pot
- 15) Butter dish
- 16) Preserve dish + tea spoon
- 17) Cruet : Salt & Pepper
- 18) Guest' napkin
- 19) Bread basket/dessert plate + napkin/toast rack

Cara mengatur :

Jenis equipment dan supplies yang diperlukan untuk menyajikan makan pagi diatas tray untuk :

“Continental breakfast”

- 1) Pilihlah tray sesuai dengan jenis dan ukuran yang tepat.
- 2) Tutuplah tray tersebut dengan mempergunakan tray cloth yang cocok (the correct size); dan yang rata (no creases) karena ketidak rataan ini mengakibatkan ketidak seimbangan terhadap barang-barang yang akan ditaruh diatas tray.
- 3) Isilah tray dengan semua jenis equipment dan supplies yang diperlukan untuk continental breakfast.
 - Letakkanlah bread & butter plate ditengah sebelah bawah dari tray.
 - Taruhlah napkin diatas bread & butter plate dan diatas napkin taruhlah bread & butter knife.
 - Disebelah kanan dari bread and butter plate letakkanlah tea cup yang telah dilengkapi dengan saucer tea spoon.
 - Pada bagian atas dari saucer & cup letakkanlah tea/coffee pot, hot water jug, milk/cream jug, lemon dish, slop basin, tea strainer dengan mulutnya/spont menghadap kedalam dan pegangannya/ handle menghadap kekanan/tamu untuk mudah mengambilnya.
 - Sebelah kiri atas dari bread & butter plate letakkanlah preserve dish dan butter dish.
 - Dan di tengah-tengah tray letakkanlah sugar bowl dengan tea spoon/sugar tongs.
 - Di sebelah kiri dari bread & butter plate letakkanlah bread basket/dessert plate dengan napkin untuk menjaga roti tetap panas.

c. Untuk Full Breakfast

Pada dasarnya adalah sama dengan menyiapkan baki untuk Continental breakfast, walaupun ada beberapa tambahan equipment dan supplies karena makanan/items yang disajikan lebih banyak jenisnya.

- 1) Letakkanlah napkin ditengah bawah dari tray.

- 2) Pasanglah dinner knife disebelah kanan dari napkin dan dinner fork di sebelah kiri napkin kira-kira 1 cm.
- 3) Pasanglah alat-alat yang lain sesuai dengan makanan yang dipesan dan letakkanlah sebagaimana kita memasang cover pada restaurant table.
- 4) Jenis equipment maupun supplies seperti : tea cup, saucer tea spoon, coffee atau tea pot, hot water jug, creamer/milk jug, lemon dish, sugar bowl, bread basket sebagaimana kita menyiapkan alat-alat untuk Continental breakfast.

Perlu diketahui bahwa table accompaniment seperti salt dan pepper cruets, vase of flower juga harus dipasang ditengah-tengah atau dari pada tray. Daftar ini dibagikan kepada setiap petugas kamar pada permulaan tugasnya untuk diisi atas barang-barang yang dikembalikan dari kamar tamu.

I. EVALUASI

1. Kapan pelayanan kamar dilakukan?
2. Jelaskan tahap-tahapan pelaksanaan pelayanan kamar?
3. Jelaskan fungsi *room service* di dalam hotel?
4. Jelaskan personal-personal yang bekerja dalam *room service*?

BAB XXII. MENYAJIKAN MINUMAN ALKHOHOL DAN NON ALKHOHOL

Minuman atau *beverage* pada prinsipnya mempunyai pengertian bahwa semua jenis cairan yang dapat diminum (*drinkable liquid*) kecuali obat-obatan. Fungsi minuman bagi kehidupan manusia adalah : sebagai penghilang rasa haus, perangsang nafsu makan, sebagai penambah tenaga, dan sebagai sarana untuk membantu pencernaan makanan.

Jika ditelaah lebih lanjut sebenarnya minuman dapat dibedakan menjadi banyak jenis. Tetapi untuk memudahkan penggolongannya, minuman dapat dikategorikan dalam kelompok minuman yang berasal dari bahannya, daerah asal, cara pembuatannya, warna, teknik penyajiannya, dan kadar alkoholnya.

Secara garis besar minuman dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu

A. Minuman Non alkohol

Minuman non alkohol adalah semua jenis minuman yang tidak mengandung alkohol. Minuman non alkohol dapat dibedakan menjadi

1). *Mineral water*

Mineral water atau air mineral adalah air yang murni dengan kandungan mineral yang tinggi. Air mineral dibedakan menjadi 2 :

- *Natural mineal water* (air mineral murni)

Berasal dari sumber mata air pegunungan atau air tanah dalam bumi yang mempunyai sifat tidak berasa, tidak berwarna, tidak berbau, dan tidak mengandung bahan-bahan kimia. Air mineral yang dikonsumsi dibagi menjadi 2 yaitu air mineral yang berasal dari PAM (air sumur) dan air mineral kemasan. Air mineral ini sebaiknya disimpan dalam kemasan yang bertemperatur dingin, dan pula baik diminum pada waktu dingin. Air mineral ini tak berwarna, tidak berwarna dan tidak berbau.

Beberapa contoh air mineral murni adalah :

- Vichy, Evean dan Perrier dari Perancis,
- Appolinaris dan Boden-baden dari Jerman,
- Aqua dari Indonesia.

- *Artificial mineral water* (air mineral buatan)
Berasal dari campuran antara bahan-bahan mineral kedalam air tawar dan ditambah dengan gas *carbon dioxide* dapat ditambahkan dengan pengaroma dari buah-buahan. Yang termasuk dalam minuman jenis ini adalah *soft drinks*, tonic soda, ginger ale, *lemon drinks*, dan *orange crush*. Sama dengan air mineral murni air mineral buatan ini harus disimpan dingin dan diminum langsung dalam keadaan dingin pula.

2). **Refreshing drinks (minuman menyegarkan)**

- Minuman yang dicampur dengan soda/air tawar
Termasuk dalam kategori ini adalah *squashes* dan *syrup*. *Squashes* adalah minuman yang berbentuk cairan atau bubuk yang diperoleh dari buah-buahan. Syrup adalah hasil larutan gula dengan air atau sari buah. Fungsi syrup dalam minuman adalah sebagai pemberi tambahan pemanis, warna, dan pengaroma. Contoh: symple syrup berasal dari gula pasir. Grenadine syrup berasal dari buah delima, Prambos syrup dari buah raspberry
- *Tall drinks* (minuman santai)
Tall drink banyak dikembangkan menjadi minuman-minuman special yang menjadi unggulan di restoran. Jenis minuman ini seperti milk shake, *strawberry float*, cola float, es soda gembira, vanilla bloe, dan macam-macam ice cream.

3). **Stimulant (minuman perangsang)**

Temasuk dalam minuman ini adalah *coffee*, *tea*, *chocolate*, and *milk*. *Coffee* dapat dihidangkan dalam kondisi panas atau dingin *coffee* panas disajikan dengan *coffee cup* disertai gula pasir, susu atau cream sedangkan *ice coffee* disajikan dengan *ice tea glass* disertai *simple syrup*. Jenis olahan coffee adalah

- *Black coffee* (kopi panas tanpa susu atau ceam)
- *Espresso coffee* (kopi panas dibuat dengan alat espresso mesin)
- *Cappucino coffee* (espresso coffee ditambah dengan busa susu dan serbuk coklat)



Gambar 22.1 Minuman Kopi

Teh dapat dihidangkan dingin atau panas. *Hot tea* atau teh panas dihidangkan dengan menggunakan *tea cup* disertai dengan gula pasir, jeruk nipis, atau susu. Sedangkan *ice tea* dihidangkan dengan *ice tea glass* disertai dengan simple syrup dan jeruk nipis.

Susu digolongkan menjadi 2 yaitu susu segar dan susu buatan. Susu segar disajikan dengan menggunakan *highball glass* tanpa disertai apapun sedangkan susu buatan (kaleng atau bubuk) disajikan dengan menggunakan *milk cup* disertai dengan gula pasir.

Coklat dapat disajikan dingin atau panas, coklat yang disajikan dingin menggunakan *highball glass* disertai dengan simple syrup dan susu dingin sedangkan coklat panas disajikan dengan menggunakan *cup* disertai dengan gula pasir dan susu panas.



Gambar 22.2 Minuman Coklat

4). **Nourishing (minuman bergizi)**

Jenis minuman yang mengandung zat-zat makanan atau bergizi. Yang termasuk dalam kategori ini adalah aneka juice menggunakan bahan dasar buah atau sayuran yang segar. Setiap buah-buahan dan juga sayur-sayuran dapat dipakai sari buah dengan cara memerasnya untuk mendapatkan airnya.

Contoh: sari buah jeruk, lime, *grape fruit*, tomat, apel nenas, pepaya, dan lain-lainnya. Untuk menjaga agar sari buah tersebut tetap segar maka sebaiknya disimpan dalam ruangan yang bersuhu dingin (10°C). Sari buah ini sebaiknya diminum segar dan dingin, dan dalam banyak hal digunakan sebagai bahan pencampur untuk membuat minuman campuran.

Squash ini dapat berupa cairan atau serbuk yang didapat dari sari buah-buahan. Sebelum disajikan untuk minimum squash ini dicampur dengan air atau soda. Sama halnya dengan sari buah, squash harus disimpan di ruangan yang bersuhu dingin, sehingga terasa menyegarkan.



Gambar 22.3 Minuman Juice

B. Minuman Alkohol

1). Wine (anggur)

Wine atau anggur adalah sari buah anggur yang diragikan kemudian melalui proses pemeraman atau fermentasi selama beberapa tahun lamanya untuk menghasilkan anggur yang matang dan mempunyai kadar alkohol antara 8-14%. Dilihat dari proses fermentasinya wine digolongkan menjadi 4 :

- *Aromatized wine*
Berasal dari hasil fermentasi buah anggur putih ditambah aroma tertentu dan ditinggikan kadar alkoholnya dengan penambahan minuman spirit. Contoh Red Martini Rossi
- *Natural wine/table wine*
Merupakan hasil fermentasi sari buah anggur murni (baru dipetik) tanpa dicampur apapun. Dapat digolongkan berdasarkan warnanya yaitu : White Wine (warna putih), Red Wine (warna merah), dan Rose Wine (warna merah muda)
- *Sparkling wine*
Hasil fermentasi dengan penambahan gula pada fermentasi kedua hingga terdapat gelembung udara (CO₂). Disajikan dingin pada suhu 4-7°C. contoh Champagne
- *Fortified wine*
Hasil fermentasi dengan menambahkan gula dan spirit



Gambar 22.4 Wine

2). *Spirit*

Merupakan alkohol yang berwarna bening melalui proses *destilasi* ulang dan mempunyai kadar alkohol 36-45% cukup tinggi.

- *Liquors*
Berasal dari padi-padian, kadar alkohol tinggi, tidak berasa manis. Contoh : Brandy, Cognac, Tequila, Vodca, Rhum, Whiskey

- *Liqueurs*
Merupakan *destilasi* (campuran) dari *liquors* ditambahkan rasa contoh Tia Maria, Kahlua

3). **Beers**

Minuman yang diperoleh dari hasil peragian *malt* dan *hop* mempunyai kadar alkohol 3-5%.

4). **Arak dan sake**

Berasal dari beras dengan kandungan alkohol 16-30%. Dari sisi penyajiannya minmana dapat digolongkan menjadi 4 (empat)

a. *Apperitif (before meal drinks)*

Apperitif adalah minuman yang dihidangkan sebelum makan utama, misalkan Sherry, Pot, Wine. *Cocktail* yang disajikan sebelum makan biasanya jernih dan kering, untuk membersihkan langit-langit mulut dan merangsang selera. *Pre-dinner cocktail* klasik meliputi berbagai minuman asam: Manhattans, Martinis dan lain-lain. *Cocktail* yang disuguhkan setelah makan malam biasanya lebih manis dan gurih, misalnya Golden Cadillac's, Alexanders dan sebagainya.

b. *Wine* (pengiring hidangan)

Tabel 22.1. Anggur Pengiring Hidangan

WINE	HIDANGAN	SUHU PENYAJIAN
White wine	Hidangan laut (ikan, kepiting, udang, dll) Hidangan daging yang berwarna putih (ayam, kalkun, kodok)	Suhu dingin 7-10°C
Red wine	Hidangan daging berwarna merah (sapi, kambing, menjangan, bebek, babi, dll) Hidangan pasta (spaghetti dan pizza)	Dalam suhu ruang 18°C
Rose wine	Sifatnya netral untuk hidangan apapun	Suhu dingin 7-10°C

c. *Cocktail*

Cocktail adalah campuran minuman yang terdiri dari dua atau lebih bahan. Biasanya terdiri dari minuman beralkohol sebagai bahan dasar dan bahan pemberi rasa atau warna khusus (campuran). Namun bahan dasarnya selalu yang paling dominan.

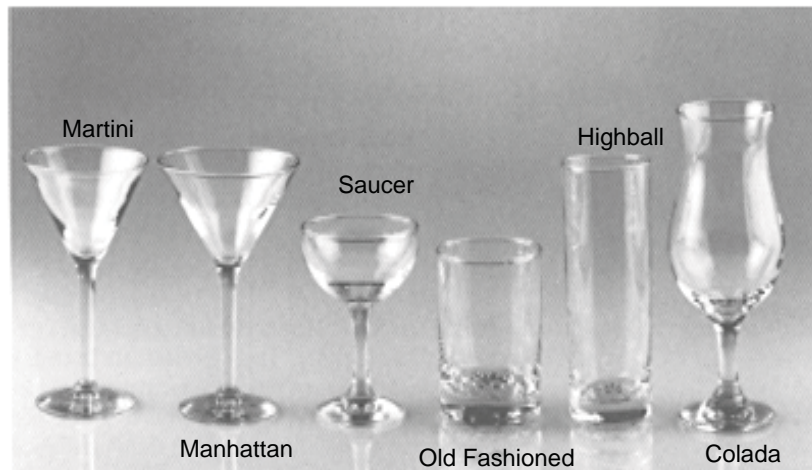
Pada awalnya *cocktail* berasal dari Amerika yang berarti buntut ayam dengan tujuan untuk merayakan kemenangan dalam pertandingan adu ayam. Prinsip penyajian *cocktail* adalah tampil dengan minuman yang menarik dengan dekoratif dan warna-warni. *Cocktails* dapat menjadi minuman jangka panjang atau pendek, dan dapat disajikan kapan saja.

Bahan dasar yang digunakan adalah minuman keras seperti: *Gin, Brandy, Whisky, Tequila* dan *Rum* (termasuk *Bucardia*). Sedangkan campuran yang biasa digunakan adalah: *Vermouth, Bitters*, anggur, sari buah-buahan, krim, gula, sirup dan telur. Bahan-bahan tersebut sebagai bahan pelembut dan memberi rasa atau aroma pada minuman. Bahan pewarna atau pemberi rasa khusus termasuk sirup buah-buahan, *cordials* dan minuman beralkohol dengan berbagai rasa, contohnya mint (peppermint), buah cerry atau *greanadine*.

Jenis-jenis gelas *cocktail*

Gelas-gelas yang biasa dipergunakan untuk *cocktail* dan perkiraan kapasitas/ukurannya adalah:

<i>Shot</i>	60 mL
<i>Martini (single cocktail)</i>	90 mL
<i>Manhattan (standard cocktail)</i>	140 mL
<i>Champagne saucer</i>	180 mL
<i>Flute</i>	180 mL
<i>Tulip (double sherry)</i>	180 mL
<i>Old fashioned (whisky)</i>	200 mL
<i>Highball (tumbler)</i>	300 mL
<i>Brandy balloon (snifter)</i>	300 mL
<i>Colada</i>	400 mL



Gambar 22. 5 Macam-macam gelas cocktail

d. *Digestif (after meal drinks)*

Minuman yang digunakan untuk menutup jamuan makan, jenis minuman ini mempunyai sifat membantu dalam pencernaan makanan, contoh *Brandy, Cognac, Tequila, Vodca, Rhum, Whiskey*

C. Peralatan Bar dan Fungsinya

Proses pembuatan minuman membutuhkan peralatan yang digunakan untuk menyiapkan dan membuat minuman dan membuat minuman. Peralatan tersebut digunakan untuk mengocok (*shaking*)mengaduk (*stirring*), mencampur (*blending*), membangun (*building*), dan melapisi (*layering*).


Beberapa peralatan dan fungsinya dapat dilihat dari tabel berikut:


Tabel 22.2 Peralatan Bar dan Fungsinya




Peralatan	Fungsinya
Pengocok <i>cocktail</i>	Untuk mengocok <i>cocktails</i>
<i>Jugs</i>	Air, sari buah, susu, wadah/tempat krim
Gelas pengaduk	Untuk mengaduk <i>cocktail</i>
Pembuka botol	Membuka botol dan penyumbat
<i>Swizzle sticks</i>	Untuk mengaduk minuman tamu
Pisau buah	Memotong hiasan
<i>Blenders</i>	Untuk mencampur <i>cocktails & mocktails</i>
Penghancur es	Menghancurkan es
Gelas pendingin	Mendinginkan gelas
Sendok bergagang panjang	Untuk mengaduk minuman & <i>cocktails</i>
<i>Posy-pour</i>	Mengukur minuman alkohol secara otomatis
<i>Jigger</i>	Digunakan untuk mengukur kadar alkohol
Tatakan gelas	Digunakan sebagai alas pada gelas tamu
Penjepit	Digunakan ketika menangani hiasan
Penyendok es	Digunakan untuk memindahkan es dari gelas atau keranjang es.
<i>Hawthorne strainer</i>	Digunakan untuk menyaring <i>cocktail</i> atau sari buah





Sumber : Modul Pelatihan Perhotelan (2002)

Tabel 22.3. Jenis gelas dan Fungsinya





Jenis Gelas	Nama gelas	Fungsi
	Water goblet	Untuk menyajikan minuman putih
	Red wine glass	Untuk menyajikan red wine
	White wine glass	Gelas yang digunakan untuk menyajikan white wine
	Bordeaux glass	Untuk menyajikan Bordeaux wines

	<p>Red wine snifter</p>	<p>Gelas yang digunakan untuk menyajikan burgundies dan Italian wine</p>
	<p>Champagne glass</p>	<p>Untuk menyajikan champagne, champagne cocktail, dan sparkling wine</p>
	<p>Sparkling wine glass</p>	<p>Untuk menyajikan champagne, dan sparkling wine</p>
	<p>Champagne saucer</p>	<p>Untuk menyajikan champagne, dan sparkling wine. Jenis gelas ini jarang lagi digunakan karena bibir glass yang lebar membuat aroma champagne cepat menguap</p>





	Rhine wine glass	German dan Alsatian white wine
	Rummer	Red atau white rhine wines
	Cognac glass	Cognag digunakan dinegara Perancis
	Large snifter	Cognag dan brandy

	<p>Small snifter</p>	<p>Spirit seperti calvados, marc, liqueurs</p>
	<p>Cocktail glass</p>	
	<p>Fortified wine glass</p>	<p>Fortified seperti sherry, port, madeira</p>
	<p>Coffee glass</p>	<p>Fungsi sendok dalam gelas agar mencegah gelas pecar karena pengaruh panas dari minuman.</p>

	<p>Irish coffee glass</p>	<p>Untuk menyajikan coffee dengan irish whiskey dan ditambah whipped cream</p>
	<p>Beer tulip</p>	<p>Menyajikan beer</p>
	<p>Pilsner beer glass</p>	<p>Untuk menyajikan beer</p>
	<p>Tall beer glass</p>	<p>Untuk menyajikan beer</p>
	<p>Sundae glass</p>	<p>Menyajikan khusus dessert atau ice cream</p>

		Shot glass	Menyajikan clear spirit seperti trester, kirsch, atau. Disajikan dalam 1 porsi sebagai alat untuk mengukur liquor yang digunakan untuk cocktail atau mixed drinks
		Wine tumbler	Digunakan dinegara Eropa untuk menyajikan sparkling wine local.
		Aperitif glass	Tall drinks dan aperitif
		Rocks glass	Scotch, bourbon, whiskey yang disajikan beserta ice cube

	<p>Milk glass</p>	<p>Untuk menyajikan milkshakes dan cold milk</p>
	<p>Short beer glass</p>	<p>Untuk menyajikan beer</p>
	<p>Beer tankard</p>	<p>Untuk menyajikan beer</p>
	<p>Tea glass</p>	<p>Untuk menyajikan minuman tea</p>

	<p>Carafes and pitchers</p>	<p>Untuk menyajikan wine yang terbuka dan air es</p>
	<p>decanter</p>	<p>Tempat red wine</p>
	<p>Milk pitcher</p>	<p>Terbuat dari perak atau keramik (porselen) digunakan untuk menyajikan susu atau cream secara individual</p>
	<p>Coffee server</p>	<p>Alat yang digunakan untuk menyajikan coffee secara individual yang berbentuk small pot terbuat dari perak atau keramik (porselen)</p>

D. Hiasan Minuman

Hiasan minuman yang digunakan adalah untuk semua buah-buahan atau bahan lain yang digunakan untuk mempercantik penampilan *cocktail* dan minuman lainnya. Beberapa hiasan, misalnya lemon, juga mempengaruhi rasa minuman dan bukan hanya sebagai dekorasi.

Ada dua aspek dalam menghias, yang harus diperhatikan.

1. Hiasan penguat rasa

Hiasan yang diletakkan di dalam minuman berguna untuk memperkuat rasa bahan dasar minuman. Oleh karena itu penting sekali untuk menggunakan bahan hiasan yang dapat dimakan. Hiasan juga dapat diletakkan di sisi gelas. Contohnya:

- *Brandy crusta* biasanya dihias dengan kulit jeruk yang dibentuk spiral di letakkan melingkar di bagian dalam gelas yang dibekukan.
- *Gibson* disajikan dengan bawang *cocktail* yang diletakkan di dalam gelas
- *Dry martini* disajikan dengan sepotong lemon yang telah dikuliti atau buah zaitun dan diletakkan di dalam gelas
- *Pimm's* disajikan dengan kulit ketimun berwarna perak dan sepotong buah jeruk yang direndam dalam minuman.

2. Dekorasi

Hampir semua bahan yang mempercantik penampilan minuman dapat digunakan sebagai dekorasi. Jika minuman terlihat menarik maka akan menambah keinginan untuk mencobanya. Sebuah dekorasi biasanya diletakkan di sisi gelas, bukan di dalamnya. Dekorasi tidak selalu berguna untuk memperkuat rasa minuman, beberapa dekorasi merupakan ciri khas minuman tertentu. Contohnya:

- *Strawberry colada* didekorasi dengan sebuah strawberry dan sepotong nanas disisi gelas
- *Snowball* didekorasi dengan sebuah cherrie dan setengah potong jeruk dan dua buah cherrie disatukan dengan tusuk *cocktail*.

E. Resep standar Minuman

B and B

30mL	Brandy (disarankan cognac)
30mL	Benedictine
	Es
Gelas	Old Fashioned
Metode	Buat minuman langsung di gelas.
	Aduk
Hiasan	Tidak ada

Black Russian

30mL	Vodka
30mL	Kahlua
	Es
Gelas	Old Fashioned
Metode	Dibuat dengan menggunakan banyak es
Hiasan	Tidak ada

Bloody Mary

30mL	Vodka
120mL	Sari buah tomat
30mL	Sari buah lemon
2 tetes	Saus Tabasco
Sedikit	Saus Worcestershire
	Merica dan Garam
	Es
Gelas	Highball
Metode	Dibuat diatas es, diaduk.
Hiasan	Roda lemon dan batang seledri (dapat dipilih) di dalam minuman dan dua buah sedotan.

Brandy Alexander

30mL	Brandy
15mL	Crème de cacao
15mL	Krim
	Es
Gelas	Martini (<i>cocktail</i> kecil)
Metode	Dikocok dan disaring
Hiasan	Taburan bubuk kacang

F. EVALUASI:

1. Apakah yang dimaksud dengan minuman?
2. Secara umum, minuman dibedakan menjadi berapa macam, sebutkan dan berikan penjelasan?
3. Apa fungsi minuman dalam penyajian makanan?
4. Jelaskan teknik-teknik penyimpanan minuman?

BAB XXIII.

MENYIAPKAN HIDANGAN PRASMANAN (*BUFFET*)

A. Pengertian Prasmanan (*Buffet*)

Buffet merupakan adalah satu tipe dasar pelayanan di ruang makan dimana hidangan secara lengkap dari hidangan pembuka sampai hidangan penutup telah disediakan, ditata, diatur, di atas meja buffet atau meja panjang. Tamu bebas memilih makanan dan mengambilnya sesuai dengan selera, pramusaji ada yang bertugas melayani di belakang meja selama perjamuan berlangsung.

Cara penghidangan ini makin populer dalam ruang makan. Dalam cara ini para tamu diperkenankan untuk mengambil dan memilih makanan yang telah diatur di atas meja buffet. Tetapi pada buffet yang mewah para tamu akan disajikan makanan seperti makanan penarik selera ataupun sop di meja makan mereka seperti pelaksanaan pelayanan pada ruang makan resmi, sebelum mereka pergi ke meja buffet untuk mengambil makanan pokok.

Di restoran pada umumnya harga buffet sudah dicantumkan. Dengan membayar sejumlah uang tertentu, setiap tamu bebas mengambil, melayani dari hidangan yang telah tersedia dengan lengkap di atas meja buffet atau meja hidang yang dapat dinikmati dengan sepuas-puasnya. Jadi jumlah uang yang dibayarkan bukan berdasarkan banyak sedikitnya makanan yang disantap tetapi jumlah orang yang menyantapnya atau sejumlah tamu yang hadir dalam suatu undangan jamuan makan.

Minuman, roti dan mentega dan kadang-kadang makanan penutup (dessert) juga disajikan oleh petugas restoran. Jadi peralatan yang disiapkan untuk menikmati makanan tersebut tidak ubahnya seperti peralatan yang terdapat pada ruang makan biasa atau *table setting*.

Jika pelayanan tidak dilaksanakan maka meja buffet diatur dan dilengkapi dengan makanan penarik selera (appetizer) sop, makanan pokok, makanan penutup, beserta makanan peneman lainnya termasuk minuman, beserta roti, mentega dan peralatan yang dipergunakan untuk menikmati makanan tersebut.

Pengaturan secara khusus adalah menempatkan piring makan pada barisan pertama, peralatan makan, lap makan, roti dan mentega dan diikuti dengan makanan yang hendak disuguhkan sesuai dengan kerangka menu yang ingin dipajangkan di atas meja buffet.

Tetapi dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih cepat sering dijumpai meja buffet khusus untuk makanan penarik selera, meja khusus untuk makanan pokok, meja khusus untuk makanan penutup dan meja khusus untuk minuman.

Dalam pelaksanaan cara *prasmanan* ini disamping selalu adanya koordinasi antara petugas dapur dan petugas restoran maka di belakang meja buffet akan selalu ada seorang petugas dapur yang berfungsi:

1. Sebagai tuan rumah yang menerangkan, menyajikan dan membantu pelanggan.
2. Memotong daging serta menyajikannya.
3. Menambah dan melengkapi makanan yang terpajang di atas buffet.
4. Memeriksa peralatan supaya tetap berfungsi baik alat pemanas ataupun alat pendingin.
5. Membersihkan makanan yang jatuh ke lantai supaya tidak menimbulkan kecelakaan (contoh: tamu jatuh karena licin diakibatkan oleh makanan yang jatuh ke lantai).

B. Menyiapkan Penataan Tempat dan Peralatan Buffet

Buffet merupakan salah satu metode pelayanan makanan yang merupakan modifikasi atau pengembangan dari cara pelayanan makanan dengan melayani sendiri (*self service*). Modifikasinya dalaha dalam pelaksanaan buffet, makanan disajikan dalam sekelompok meja dengan dekorasi yang menarik, umumnya dekorasi disesuaikan dengan jenis makanan yang disajikan sehingga setiap ata yang memandang di setiap titik meja akan tertarik untuk mendatangi dan akhirnya mencicipi makanan dan minuman yang disajikan tersebut.

Cara ini mengharuskan tamu untuk mengambil sendiri makanan yang diinginkan, dimulai dari mengambil peralatan makan seperti piring, mangkuk sup, sendok dan garpu. Peralatan apa yang diambil tergantung jenis makanan yang dipilih. Peralatan makan diletakkan pada meja tertentu berdekatan dengan meja buffet. Akan tetapi ada pelayanan buffet yang tidak memerlukan peralatan makan, yaitu yan disebut dengan *finger buffet*. Dengan demikian makanan yang disajikan dalam bentuk potongan kecil-kecil sehingga dapat dimakan tanpa menggunakan piring ataupun sendok. Dengan demikian yang dimaksud dengan *buffet service* adalah tamu melayani diri sendiri dengan mengambil hidangan dari counter (meja) yang sudah ditata dengan baik dan menarik.

Pelayanan buffet pada umumnya disajikan di restoran sebuah hotel atau pada acara khusus, seperti pesta pernikahan, konferensi, rapat, dan lain sebagainya. Penyajian buffet di restoran sebuah hotel atau pada acara tertentu tamu membayar hanya dengan satu harga untuk semua jenis makanan yang disajikan. Dalam hal ini tamu diperkenankan bolak balik ke meja buffet untuk mengambil makanan sepuasnya.

Pengaturan secara khusus adalah menempatkan piring makan pada barisan pertama, peralatan makan, lap makan, roti dan mentega dan diikuti dengan makanan yang hendak disuguhkan sesuai dengan kerangka menu yang ingin dipajangkan di atas meja buffet. Tetapi dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih cepat sering di jumpai meja buffet khusus untuk makanan penarik selera, meja khusus untuk makanan pokok, meja khusus untuk makanan penutup dan meja khusus untuk minuman.

Pada dewasa ini dikenal dengan "*standing buffet*" dimana para tamu menikmati makanan secara berdiri, hanya beberapa kursi (*loose chair*) yang disiapkan terutama untuk yang merasa payah, khususnya tamu-tamu yang tua.

Makanan yang disiapkan di atas meja buffet harus lengkap, ditata dan diatur indah, rapi, dan menarik. Perlu juga dicantumkan nama-nama hidangan tersebut, ditulis dengan tulisan yang bagus, rapi dan mudah dibaca. Makanan yang disajikan pun harus bervariasi, baik bahan, fungsi maupun cara memasaknya.



Gambar. 23.1.
Contoh Penataan Peralatan Buffet

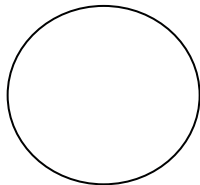
Dalam presentasi buffet ini banyak aspek yang mempengaruhi kesan tamu keseluruhan, misalnya :

1. Alam dan keadaan lingkungan dimana buffet itu dilaksanakan.
2. Tata lampu yang menerangi meja buffet dan makanan.
3. Penggunaan patung pada meja buffet seperti patung es, patung mentega, atau patung-patung yang lain.
4. Warna penutup meja yang dipergunakan.
5. Waktu yang diperlukan oleh seorang tamu untuk mengambil makanan.

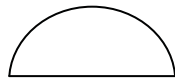
Pengaturan meja buffet juga memegang peranan tersendiri. Meja tersebut dapat disusun dalam berbagai bentuk dan ukuran, sehingga suasana buffet dapat dibuat sedikit berubah-ubah. Di bawah ini ditunjukkan beberapa bentuk meja buffet yang pada umumnya dipergunakan, sehingga susunan meja buffet dapat bervariasi. Di bawah ini disajikan contoh-contoh bentuk meja buffet:



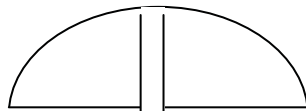
OBLONG/SEGI EMPAT
PANJANG



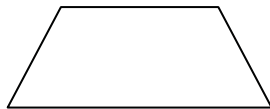
ROUND/BUNDAR



HALF
ROUND/SETENGAH

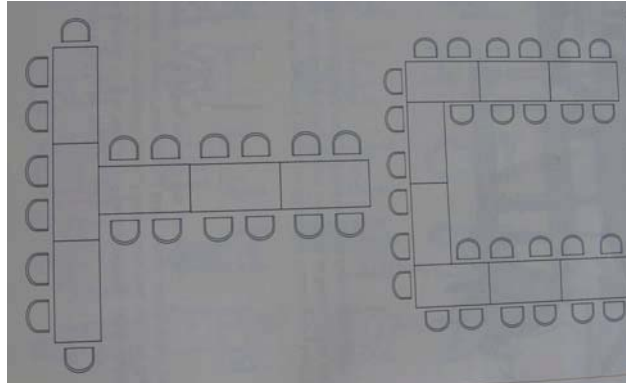


QUARTER
ROUND/SEPEREMPAT



TRAPE
ZOID/TRAPESIUM

Gambar 23.2.
Model Susunan Meja Prasmanan (Buffet)



Gambar. 23.3.
Model Susunan Meja Prasmanan (Buffet) dengan Variasi Bentuk

Bentuk Penataan Buffet

a). *Straight line shape*

Yaitu satu meja buffet memanjang dengan hidangan lengkap, mulai dari *appetizer, soup, main course, dan dessert*.



Gambar. 23.4
Penataan Meja Buffet Model *Straight line shape*

b). *Scramble system*

Yaitu lebih dari satu *buffet* disediakan dan letaknya memencar, tiap *buffet/stall* diisi dengan satu jenis makanan saja.

C. Menyiapkan dan Menata Makanan dan Minuman untuk Buffet

Penataan meja buffet dari hidangan pembuka sampai hidangan penutup. Untuk masing-masing jenis makanan dapat disiapkan lebih awal, sebelum tamu datang. Untuk menjaga agar makanan tetap panas maka penyajiannya menggunakan chaving dish (alat pemanas makanan di atas meja buffet yang dilengkapi kompor sterno). Pada saat tamu datang maka bagian dapur tidak perlu sibuk memasak karena semua makanan sudah siap tersaji dengan rapi dan menarik di atas meja buffet. Pada saat ada makanan yang kurang, maka pramusaji dapat menambahkan lagi makanan tersebut.

Cara menutup meja makan (table set-up) untuk acara buffet ini banyak kesamaannya dengan cara menutup meja makan pada table service umumnya. Bila alat-alat belum di sediakan dan diatur di atas meja makan, seperti halnya pada acara Standing Buffet Service, misalnya maka harus disediakan tempat yang cukup untuk meletakkan peralatan makan, seperti pisau, sendok dan garpu, serbet makan atau paper napkin, mentega, roti, air es serta minuman lainnya, di atas meja buffet.

Tipe penyusunan meja buffet pada umumnya sebagai berikut:

- 1). Hidangan pembuka, dan hidangan penutup disusun secara terpisah dari meja buffet dengan hidangan utama. Demikian juga meja buffet untuk minuman, seperti: es, teh, kopi, soft drink, dan sebagainya diletakkan dalam meja tersendiri. Dengan demikian pelayanan buffet akan lebih lancar dan terhindar dari kemacetan.
- 2). Sebagai tuan rumah bertugas memberikan penjelasan tentang hidangan yang disajikan kepada para tamu yang membutuhkan, membantu para tamu mengambilkan hidangan dan jika diperlukan sampai menyajikan hidangan kepada tamu.
- 3). Menjaga agar susunan makanan dalam chaving dish atau platter di atas meja buffet tetap dalam keadaan rapi dalam jumlah yang cukup.
- 4). Memeriksa peralatan yang dipergunakan untuk memanaskan dan mendinginkan makanan.
- 5). Mengatasi masalah bila ada tamu yang menumpahkan makanan atau dalam keadaan darurat.

Meja buffet harus diatur dengan baik, dan pilih tema-tema special misalnya: pesta pernikahan, ulang tahun, seminar, loka karya, dan sebagainya. Makanan yang disajikan juga disesuaikan dengan

tema tersebut, demikian juga dekorasi dan peralatan yang digunakan juga harus sesuai dengan tema. Bila buffet dilaksanakan untuk promosi suatu produk maka di atas meja buffet akan lebih baik didekorasi dengan menggunakan symbol atau initial dari perusahaan atau penyelenggara.

Hidangan yang disajikan hendaknya diatur sedemikian rupa sehingga tidak nampak berjejal. Susunannya hendaklah menarik dan indah untuk memberikan kemudahan pada tamu mengambil giliran hidangan secara urut.

Pada umumnya susunan hidangan di meja buffet diawali dengan penagaturan alat makan bersih (piring, sendok, garpu, soup cup, dan sebagainya), kemudian salad bila ada, sayur-sayuran panas, lauk pauk dan hidangan lain.

Buffet dapat diselenggarakan secara sederhana, hanya menyajikan beberapa macam hidangan saja. namun dapat juga dilaksanakan dengan mewah dan megah (elaborate). Untuk buffet yang mewah hidangan yang disajikan bervariasi, lengkap, mewah, menarik perhatian dan selera makan, ditata secara ahli, teliti dan hati-hati.

Buffet yang dilaksanakan sekaligus untuk promosi dan tujuan pemasaran maka hidangan yang disusun harus rapi, menarik dan atraktif sehingga akan mudah terjual. Menu yang disajikan dalam meja buffet bisa bervariasi, baik menu-menu Indonesia, menu eropa, maupun menu-menu Oriental (Jepang, Cina, Korea, dan sebagainya). Menu tersebut biasa disajikan secara lengkap mulai dari pembuka sampai hidangan penutup.

Penataan meja buffet harus ditangani secara baik dan cermat agar diperoleh suatu susunan meja yang indah, menyenangkan, praktis, efekti, tidak monoton dan tidak membosankan.

Buffet dapat diselenggarakan secara sederhana, hanya menyajikan beberapa macam hidangan saja. namun dapat juga dilaksanakan dengan mewah dan megah (elaborate). Untuk buffet yang mewah hidangan yang disajikan bervariasi, lengkap, mewah, menarik perhatian dan selera makan, ditata secara ahli, teliti dan hati-hati. Buffet yang dilaksanakan sekaligus untuk promosi dan tujuan pemasaran maka hidangan yang disusun harus rapi, menarik dan atraktif sehingga akan mudah terjual. Pada prinsipnya penyajian makanan baik untuk buffet atau keperluan lain hendaknya menarik, rapi, bersih sehingga dapat menimbulkan selera makan.

Keuntungan Buffet

Buffet mempunyai beberapa keuntungan ditinjau dari beberapa segi :

1. Buffet dapat mendayagunakan bahan-bahan yang tertimbun lama, atau tersisa dari suatu proses. Tetapi perlu dijaga agar jangan makanan di atas meja buffet merupakan sederetan barang-barang sisa saja.
2. Pekerjaan dapur lebih mudah karena makanan sudah dapat direncanakan dan dikerjakan beberapa hari sebelumnya.

Melalui buffet para juru masak dapat mencurahkan imajinasi serta rasa seni dan menambah reputasi hotel. Memudahkan pengaturan dan penyusunan menu. Tenaga kerja diperlukan relatif sedikit.

Ditinjau dari Sisi Restaurant :

1. Dapat melayani tamu cukup banyak dalam satu kurun waktu yang singkat, dengan mempergunakan pramusaji yang jumlahnya relatif sedikit.
2. Tamu lebih leluasa memilih, dan mengambil makanan sendiri sesuai dengan selera mereka.
3. Dapat dipindahkan atau diadakan atau diadakan restoran untuk menciptakan suasana baru bagi tamu. Menekan food cost dan menambah keuntungan.

D. EVALUASI

1. Ceritakan pengalaman masing-masing siswa pada saat menghadiri pesta dengan cara prasmanan?
2. Apakah terdapat perbedaan antara kegiatan prasmanan dalam teori di kelas dengan pengalaman praktik di luar kelas?

BAB XXIV

MERENCANAKAN USAHA JASA BOGA

A. Latar Belakang

Membuka suatu usaha, tidak terkecuali usaha boga tentu ada sesuatu yang ingin di capai, apakah hanya ingin mengisi kesibukan saja, atau ingin agar dapat mempertahankan hidup ataukah ingin mendapatkan laba usaha sehingga bisa hidup berkecukupan bahkan mewah, ataukah apa?.

Membuka suatu usaha, dan usaha itu berhasil dalam arti menghasilkan *profit* dan berkembang sudah barang tentu menjadi tujuan yang diharapkan. Namun demikian tidaklah semudah itu bisa kita dapatkan, seperti halnya semudah membalikkan telapak tangan, banyak hal yang mesti kita lakukan dan upayakan bahkan dengan berbagai pengorbanan baik morel maupun material.

Jelas berbagai persiapan perlu dilakukan, mulai dari perencanaan sampai dengan pengendalian, atau dengan kata lain langkah-langkah manajemen usaha baru perlu dipersiapkan dengan sungguh-sungguh.

Untuk menyelenggarakan suatu usaha makanan, baik yang bersifat komersiel maupun nonkomersiel, sekarang ini pemerintah telah memberikan perhatian yang besar terhadap masalah-masalah yang timbul sebagai akibat penyelenggaraan makanan kelompok. Perhatian terutama terhadap kegiatan penyelenggaraan makanan komersiel, yang merupakan pemasok makanan jadi untuk berbagai institusi. Terlepas dari itu semua, keberanian membuka suatu usaha membutuhkan adanya suatu dorongan yaitu berupa motivasi untuk berwirausaha.

B. Motivasi Berwirausaha

Peranan motivasi dalam tingkah laku manusia besar sekali. Semua pekerjaan selain membutuhkan adanya kecakapan pribadi juga membutuhkan motivasi yang cukup untuk melaksanakan pekerjaan dengan berhasil. Peranan motivasi bagi manusia adalah sebagai : (1) energi atau motor penggerak, (2) pengatur dalam memilih alternatif diantara dua atau lebih kegiatan yang bertentangan dan (3) pengatur arah

atau tujuan dalam melakukan aktivitas. Motivasi merupakan hasil interaksi antara individu dengan situasinya/lingkungannya.

Motivasi sebagai suatu keadaan dimana seseorang mempunyai perhatian atau dorongan terhadap sesuatu obyek dan disertai dengan adanya kecenderungan untuk berhubungan dengan lebih aktif terhadap obyek tersebut. Motivasi adalah bagian dari jiwa (secara umum). Jadi motivasi berwirausaha adalah bagian dari jiwa kewirausahaan. Lebih lanjut Bimo Walgito (1994: 3) menyatakan bahwa jiwa adalah kekuatan yang menjadi penggerak manusia. Secara terinci jiwa dapat diartikan sebagai : (a) kekuatan yang menyebabkan hidupnya manusia ; (b) kekuatan yang menyebabkan manusia dapat berpikir , berperasaan dan berkehendak (budi) dan (c) kekuatan yang menyebabkan orang mengerti atau insyaf akan segala gerak jiwanya. Kekuatan penggerak manusia itu antara lain dapat berupa minat, motivasi, sikap dan sebagainya.

Wirausaha dapat diartikan orang yang mempunyai semangat, sikap, perilaku dan kemampuan kewirausahaan. Kewirausahaan yaitu semangat, sikap, perilaku dan kemampuan seseorang dalam menangani usaha dan atau kegiatan yang mengarah pada upaya mencari, menciptakan, menerapkan cara kerja, teknologi dan produk baru dengan meningkatkan efisiensi dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik dan atau memperoleh keuntungan yang lebih besar (Umi Sukanti Nirbito, 2000: 58). Lebih lanjut Thoby Mutis (1995: 2) mengemukakan bahwa kewirausahaan selalu tidak terpisahkan dari kreativitas dan inovasi. Inovasi tercipta karena adanya daya kreativitas yang tinggi. Kreativitas adalah kemampuan untuk membawa sesuatu yang baru ke dalam kehidupan (Webster). Kreativitas merupakan sumber yang penting dari kekuatan persaingan, karena lingkungan cepat sekali berubah, sehingga untuk dapat memberikan respon terhadap perubahan manusia harus kreatif.

Seorang wirausaha memiliki ciri-ciri tertentu terdiri dari 13 ciri yaitu : (1) keinginan kuat untuk berusaha, (2) ketahanan untuk gagal, (3) percaya diri, (4) mandiri, (5) mampu mengelola risiko, (6) perubahan dipandang sebagai kesempatan, (7) toleran terhadap perbedaan, (8) berinisiatif dan memiliki kemauan untuk maju, (9) berorientasi mendetail dan perfeksionis, (10) menghargai waktu, (11) kreatif, (12) berpandangan luas dan, (13) memiliki banyak motivasi.

Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk menumbuhkan motivasi berwirausaha dibutuhkan adanya dorongan dari dalam diri (maksud, keinginan, hasrat, rasa senang, perhatian, ketertarikan dan kecenderungan) yang dapat menjadi penggerak, semangat, sikap, perilaku, kemampuan dan kreativitas dalam mengelola dan mengembangkan usaha. Tentu saja tidak terkecuali usaha jasa boga, sehingga memperoleh hasil yang lebih baik dan atau keuntungan yang lebih besar.

C. Langkah yang dilakukan untuk memulai suatu usaha boga

Untuk memulai suatu usaha boga perlu melakukan berbagai persiapan diantaranya adalah:

1. Mengidentifikasi berbagai persyaratan yang ada, misalnya: peraturan menteri kesehatan tentang penyelenggaraan usaha jasa boga dan peraturan yang memungkinkan dilakukannya pengawasan.
2. Persyaratan kesehatan makanan. Persyaratan kesehatan makanan mencakup: (a) persyaratan bahan makanan, (b) persyaratan makanan terolah, (c) persyaratan makanan jadi.
3. Persyaratan kesehatan pengolahan makanan. Persyaratan dalam hal ini mencakup (a) kesehatan tenaga kerja pengolah makanan, (b) peralatan yang digunakan untuk menyimpan, mengolah dan menyajikan makanan, (c) ketentuan tentang tata cara mengolah makanan dan perilaku karyawan sewaktu bekerja di ruang pengolahan makanan.

Disamping berbagai persyaratan tersebut sebenarnya ada beberapa hal lain yang juga perlu mendapatkan perhatian sebelum membuka suatu usaha yang sifatnya lebih internal yaitu:

1. Dari segi keuangan, apakah dana sudah tersedia sesuai yang kita butuhkan.
2. Bagaimana aspek pengetahuan dan kemampuan mengelola usaha boga, antara lain meliputi: kemahiran memasak, kemampuan mempromosikan usaha yang akan kita jalankan, pengetahuan tentang pelayanan makanan, kepandaian mengelola dan mengatur tenaga kerja, waktu dan sebagainya.

Idealnya untuk menjalankan suatu usaha jasa boga adalah memiliki semua kemampuan diatas, tetapi tidak semua orang beruntung memiliki semua kemampuan tersebut. Ada yang mampu dari segi keuangan tetapi tidak memiliki pengetahuan dan kemahiran melaksanakan usaha boga atau bahkan sebaliknya. Namun demikian berbagai permasalahan tersebut tentu akan ada jalan keluarnya.

D. Langkah-langkah Perancangan Usaha Boga

Perancangan usaha baru bidang boga di mulai dengan:

1. Analisis SWOT

Analisis SWOT merupakan suatu alat formulasi strategi yang dapat dilakukan untuk mempersiapkan suatu usaha. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan suatu kekuatan (strengths) dan peluang (opportunities), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (weaknesses) dan ancaman (threats). Analisis SWOT dapat digunakan untuk pengenalan diri dan sekaligus sebagai analisis atau kajian mengenai kedudukan perusahaan pada suatu saat, khususnya dikaitkan dengan strategi dalam rangka mencapai tujuan. Dengan diketahuinya posisi usaha kita untuk selanjutnya dapat menentukan kemana unit usaha akan diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

2. Menetapkan Tujuan dan Sasaran

Untuk mencapai suatu tujuan usaha/bisnis harus mempunyai sarana (means) dan mempunyai sumber daya (resources). Jika sarana dan sumber daya tersebut belum ada, harus menyediakannya terlebih dahulu, sehingga dapat mempergunakannya untuk mengejar tujuan bisnis.

Setelah menetapkan tujuan bisnis, maka langkah selanjutnya adalah memilih sasaran-sasaran yang secara bertahap dilaksanakan untuk mencapai tujuan. Yang perlu diingat dalam menentukan sasaran adalah memperhatikan tiga kriteria yaitu: 1) kuantitatif (artinya sasaran dapat diukur dengan angka), 2) realistis (artinya sasaran dapat dicapai berdasarkan sumber daya dan kesempatan yang dimiliki perusahaan) dan 3) konsisten (artinya sasaran yang ditentukan harus selaras). Sasaran dapat dibuat untuk jangka panjang atau jangka pendek.

Tujuan yang ditetapkan dibedakan menjadi dua yaitu:

a. Tujuan umum:

Misalnya: tersusunnya rancangan suatu restoran sebagai salah satu unit usaha dan sumber belajar untuk meningkatkan ketrampilan dan jiwa kewirausahaan siswa serta memberikan *income generating* bagi lembaga.

b. Tujuan khusus:

Misalnya akan mendirikan suatu usaha boga berupa restoran:

- Tersusunnya hasil identifikasi kondisi fisik dan fasilitas di mana restoran akan didirikan/dibuka. Identifikasi kondisi fisik menggambarkan secara umum keadaan bangunan antara lain: *service area, store room, office desk, kitchen area* dan *toilet*.
- Menggambarkan secara umum peralatan dan *furniture* yang dimiliki serta rancangan desain tata ruang atau *lay out*.
- Tersusunnya rancangan konsep pengelolaan restoran yang akan diterapkan. Memberikan gambaran peranan siswa dan guru dalam proses pengelolaan, restoran apakah sebagai *cook, pramusaji, administrasi* atau *manager*. Bagaimana sistem *rolling* atau *shift*, operasional buka restoran yang diterapkan dan sebagainya.
- Tersusunnya rancangan teknis dan produksi yang akan diterapkan di restoran yang akan dibuka. Menggambarkan jenis atau variasi menu makanan dan minuman yang akan dijual, teknik pengolahan dan penyajian yang akan digunakan, perhitungan harga jual dan sistem pengadaan dan penyimpanan bahan. Pengadaan bahan apakah menggunakan *supplier* atau ke pasar sendiri. Apakah akan menggunakan sistem konsinyasi untuk pengadaan jenis-jenis makanan atau kue yang dijual di restoran dan sebagainya.
- Tersusunnya rancangan struktur SDM yang akan diterapkan. Menggambarkan perencanaan sumber daya manusia: analisis pekerjaan yang diperlukan dalam proses operasional restoran, antara lain: bagian pengolahan atau *F & B Product*, bagian

penyajian atau *F & B Service*, bagian *marketing*, bagian personalia, bagian keuangan dan bagian keamanan. Proses *rekrutment, on the job training* dan struktur organisasi.

- Tersusunnya rancangan sistem keuangan yang akan diterapkan. Menggambarkan secara umum kebutuhan modal untuk pendirian restoran antara lain: bangunan restoran, *furniture service, kitchen area* dan dekorasi restoran. Struktur penggajian, sistem pembukuan, keuangan (pengelolaan dana dan sumber dana) arus kas, kondisi ekonomi yang diharapkan dan analisis Titik Impas atau *Break Even Point*.
- Tersusunnya rancangan sistem pemasaran yang akan diterapkan. Menggambarkan: a) analisis kebutuhan pasar (calon konsumen potensial yang diharapkan, kebiasaan makan, makanan favorit, harga yang diinginkan sistem pelayanan dan sebagainya). b) penentuan *target market* dan c) strategi bauran pemasaran (*marketing mix*) 7P (*product, price, place, promotion, physical evident, process, people*) yang akan digunakan.

3. Spesifikasi Usaha

Memberikan gambaran secara spesifik dan rinci mengenai pengelolaan restoran, misalnya: a) siapa yang akan mengelola apakah siswa, siswa dan guru atau melibatkan juga tenaga dari luar. b) konsep restoran yang akan didirikan (misalnya: bangunan, arsitektur, tata ruang dan sebagainya), c) jenis restoran (formal, informal atau *specialties*) d) jenis menu yang akan di jual (*ala Carte, Table d'hote, Special party*) d) sistem pelayanan apa yang akan digunakan (*French service, Russian service, American Service, English service* atau *Buffet service/prasmanan*) dan e) harga produk yang dirancang akan dijual di restoran.

4. Pentingnya Perancangan

Pentingnya perancangan didasari oleh, misalnya:
a) perlunya media pembelajaran bagi siswa untuk menumbuh kembangkan jiwa kewirausahaan, skill dalam mengolah produk dan pelayanan, b) media bagi siswa untuk mempelajari berbagai karakteristik konsumen, c) media bagi siswa untuk memahami permasalahan secara nyata di lapangan, d) media bagi sekolah untuk membentuk *brand image* di masyarakat.

5. Manfaat Perancangan

Sesuatu yang dapat dirasakan dan memberikan nilai tambah baik bagi siswa, sekolah maupun pihak lain.

6. Asumsi Perancangan

Misalnya: a) tersedianya lahan yang luas dan benar-benar dapat dimanfaatkan untuk pendirian suatu restoran, b) ada sumber modal yang akan mendukung pendirian restoran dan c) kesiapan mental siswa dan guru untuk mengelola suatu restoran.

7. Implementasi Usaha

Implementasi usaha adalah proses yang merubah rencana menjadi aktivitas yang meyakinkan bahwa aktivitas tersebut memenuhi tujuan sesuai dengan yang direncanakan. Ketika perencanaan menanyakan apa dan mengapa, maka implementasi menanyakan siapa, dimana, kapan, dan bagaimana.

Strategi dan implementasi berhubungan erat dikarenakan strategi berisi implementasi yang sangat taktis. Strategi didefinisikan oleh manajer puncak, sedangkan implementasi dilaksanakan oleh manajer bawah dan semua karyawan perusahaan.

Di dalam implementasi pimpinan atau manajer melakukan aktivitas memimpin, mengarahkan dan mempengaruhi bawahannya (orang-orang yang dipimpinya) untuk mencapai tujuan atau sasaran organisasi yang telah ditentukan. Pimpinan (manajer) tidak melakukan semua kegiatan sendiri, tetapi menyelesaikan tugas-tugasnya melalui orang lain, dengan demikian pemimpin harus dapat mengarahkan, mempengaruhi dan juga menciptakan iklim yang dapat membantu para bawahan melakukan pekerjaan dengan sebaik-baiknya.

8. Pengendalian/pengawasan

Pengawasan/pengendalian dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh tujuan yang ditetapkan dapat dicapai. Hasil nyata apa yang sudah dicapai dibandingkan dengan hasil yang diharapkan (sesuai rencana yang dibuat), sehingga dapat berbuat sesuatu terhadap penyimpangan yang ada. Apabila hasilnya negatif (kurang atau tidak sesuai yang diharapkan) maka, harus dilakukan perubahan-perubahan, dan jika berhasil dapat diteruskan bahkan lebih ditingkatkan lagi.

9. Keterbatasan Perancangan

Berbagai hal yang pada kenyataannya tidak dapat dilaksanakan secara maksimal misalnya: aspek permodalan, fasilitas produksi, pelayanan yang masih terbatas dan profesionalisme serta manajemen yang masih kurang baik.

E. Manajemen Usaha Boga

Manajemen dan ruang lingkungannya.

1. Pengertian Manajemen

Banyak pengertian tentang manajemen, salah satunya mengemukakan bahwa manajemen adalah proses (ramuan kegiatan) untuk menyediakan sarana dan sumber daya serta mempergunakannya sedemikian rupa sehingga berhasil mencapai tujuan atau sasaran dengan tepat (efektif) dan hemat (efisien).

2. Proses, fungsi dan tujuan manajemen

Di dalam proses manajemen, langkah pertama yang harus dilakukan adalah mengetahui "tujuan" kemana usaha/bisnis akan dibawa, atau sasaran apa yang harus dicapai. Banyak cara untuk mencapai tujuan ataupun sasaran tetapi berdasarkan penelitian dan kajian ilmiah dapat dirumuskan dasar-dasar langkah yang selalu sama dan senantiasa dikerjakan di mana saja dan pada waktu kapan saja oleh manajer.

Dasar-dasar langkah yang berupa kegiatan-kegiatan tersebut dikelompokkan secara konseptual dan disebut dengan fungsi-fungsi manajemen, yaitu:

perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Masing-masing fungsi tersebut penjabarannya adalah sebagai berikut:

a) Perencanaan, yaitu merupakan proses pemikiran tentang apa kegiatan yang akan dilakukan pada waktu yang akan datang, dimana, kapan diselesaikan, dan siapa serta bagaimana melaksanakannya. Perencanaan seharusnya menjawab lima pertanyaan tersebut. Secara garis besar perencanaan mencakup : (1) penentuan tujuan (*ends*) dan (2) penentuan urutan kegiatan/cara (*means*).

Perencanaan bermanfaat untuk mengarahkan bagaimana produk (barang dan jasa) yang dihasilkan dapat terjual. Perencanaan pada dasarnya merupakan proses penentuan bagaimana suatu bisnis mencapai tujuannya, atau perencanaan dalam hal ini bertujuan melancarkan pencapaian tujuan usaha yaitu mendapatkan keuntungan melalui penjualan produk baik berupa barang maupun jasa/pelayanan.

b) Pengorganisasian, yaitu merupakan fungsi manajemen yang memperhatikan: (1) tugas-tugas yang akan dilaksanakan, (2) siapa yang akan melakukannya, (3) bagaimana pekerjaan dikelompokkan, (4) siapa yang harus melapor kepada siapa dan (5) pada jenjang manajemen yang mana keputusan harus diambil. Atau dengan kata lain pengorganisasian merupakan suatu cara pengaturan pekerjaan dan pengalokasian pekerjaan diantara anggota organisasi sehingga tujuan organisasi dapat dicapai secara efisien.

c) Pelaksanaan, didalamnya mencakup kegiatan memimpin, mengarahkan dan mempengaruhi bawahannya (orang-orang yang dipimpinnya) untuk mencapai tujuan atau sasaran organisasi yang telah ditentukan. Pimpinan (manajer) tidak melakukan semua kegiatan sendiri, tetapi menyelesaikan tugas-tugasnya melalui orang lain, dengan demikian pemimpin harus dapat mengarahkan, memberikan pengaruh dan juga menciptakan iklim yang dapat membantu para bawahan melakukan pekerjaan dengan sebaik-baiknya.

d) Pengawasan, yaitu suatu upaya untuk menjamin agar organisasi bergerak kearah pencapaian tujuan sebagaimana yang telah ditetapkan. Hal ini berkenaan dengan cara-cara membuat kegiatan yang sesuai dengan yang telah direncanakan. Di dalam pengawasan dirancang sistem umpan balik untuk membandingkan kegiatan nyata (yang telah dilakukan) dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan dan mengukur penyimpangan-penyimpangan dan mengambil tindakan koreksi yang diperlukan.

Titik tolak dari proses manajemen adalah: tujuan atau penentuan tujuan. Tujuan manajemen sangat beragam bergantung pada hakekat dan falsafah yang dianut oleh organisasi yang bersangkutan. Apakah sosial ataukah mencari keuntungan. Namun demikian secara garis besar tujuan manajemen dapat dikelompokkan menjadi empat kategori yaitu: (1) laba, (2) pelayanan kepada pelanggan, (3) Kebutuhan dan kepuasan bagi karyawan dan (4) tanggung jawab sosial.

3. Alat ukur prestasi manajemen.

Ada dua konsep utama untuk mengukur prestasi kerja manajemen yaitu :

- Efisiensi, yaitu kemampuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan benar, ini merupakan kosep matematik yang memperhitungkan ratio antara keluaran (ouput) dan masukan (input). Dengan kata lain disebut efisien apabila dapat memaksimumkan keluaran dengan jumlah masukan yang terbatas. Ahli manajemen mengemukakan efisiensi sebagai melakukan pekerjaan dengan benar (*doing things right*)
- Efektivitas, yaitu merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Artinya dapat memilih pekerjaan yang harus dilakukan dengan metode (cara) yang tepat untuk mencapai tujuan. Ahli manajemen mengemukakan efrktivitas sebagai melakukan pekerjaan yang benar (*doing the right things.*).

F. Manajemen Usaha dan Peluang Usaha

1. Manajemen Usaha

Ada tiga alasan utama diperlukannya manajemen:

- 1) Untuk mencapai tujuan: baik tujuan organisasi maupun tujuan pribadi.
- 2) Untuk menjaga keseimbangan di antara tujuan-tujuan yang saling bertentangan. Adakalanya terjadi saling bertentangan antara pihak-pihak yang berkepentingan dalam organisasi seperti: pemilik, karyawan, konsumen, masyarakat, pemerintah dan sebagainya.
- 3) Untuk mencapai efisiensi dan efektivitas. Merupakan salah satu alat ukur yang dapat digunakan untuk menilai prestasi kinerja organisasi.

Manajemen dibutuhkan oleh semua organisasi, karena tanpa manajemen tujuan organisasi akan sulit dicapai.

Dalam kamus bahasa Indonesia usaha diartikan sebagai suatu kegiatan dengan mengerahkan tenaga, pikiran atau badan untuk mencapai suatu maksud. Dalam hal ini maksud dari usaha yang akan dicapai adalah mencari keuntungan. Pengertian tentang usaha yang punya makna tidak jauh berbeda dengan pengertian tersebut mengatakan bahwa usaha atau biasa orang menyebutnya bisnis diartikan sebagai organisasi yang menyediakan barang dan jasa yang bertujuan untuk mendapatkan keuntungan. Pengertian ini menitik beratkan pada kemampuan memproduksi (menghasilkan) dan memperoleh keuntungan.

Supaya tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan oleh suatu usaha atau bisnis dapat tercapai, maka semua kegiatan harus di-manage dengan baik. Kita perlu: (1) menyusun rencana (2) melakukan pengorganisasian (3) melaksanakan dan (4) mengendalikan/mengawasi dengan baik, sehingga hubungan antara penyedia barang dan jasa (penjual) dengan pengguna barang dan jasa (pembeli) saling menguntungkan. aktivitas inilah yang dinamakan manajemen usaha.

2. Peluang Usaha

Seseorang yang ingin memulai usaha selalu menanyakan usaha apa yang baik untuk dikerjakan, seseorang akan menanyakan kepada orang lain peluang apa yang dapat diraihinya. Untuk menjawab pertanyaan tersebut kita kembalikan kepada diri kita sendiri supaya peluang usaha/bisnis yang ada dapat diraih sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

Peluang tidak sama artinya bagi setiap orang. Peluang yang sama tidak dilihat dengan cara yang sama oleh setiap orang. Tidak semua orang memburu peluang mesti peluang itu kasat mata. Peluang bisa tercipta melalui suatu kerjasama yang melibatkan pihak yang berbeda-beda.

Gagasan atau pemikiran untuk mencari peluang dapat diperoleh dari hasil pengamatan, intuisi atau informasi yang menumbuhkan adanya keinginan usaha. Informasi dapat diperoleh dari sumber media cetak atau lembaga. Untuk mendapatkan peluang, informasi yang diperlukan antara lain tentang:

- 1) Produk, meliputi: jenis, spesifikasi, desain, kegunaan, mutu, proses, teknologi dan ketrampilan.
- 2) Pasar, meliputi: perkiraan besarnya permintaan pasar untuk menentukan volume penjualan, siapa calon konsumen, lokasi penyebaran konsumen, rantai tata niaga, barang-barang sejenis yang menjadi pesaing serta cara- cara pemasaran.
- 3) Pendanaan, meliputi jumlah dana yang diperlukan, lembaga perbankan pemberi dana, kebijakan dan persyaratan kredit, tingkat bunga, jangka waktu pengembalian dan jaminan kredit.
- 4) Perijinan, ketenaga kerjaan, bahan baku, bahan pembantu, transportasi dan komunikasi.

3. Peluang Usaha Bidang Boga

Makanan merupakan kebutuhan primer, tidak ada orang yang dapat berhenti untuk tidak makan. Sejalan dengan perkembangan teknologi, ekonomi dan sosial yang ada maka kebutuhan pangan akan berbeda-beda. Makin tinggi status ekonomi seseorang, makin tinggi pula status makanan yang diperlukan terutama dalam hal

mutu, jenis dan pelayanan. Dengan demikian kita bisa melihat bahwa pangan diperlukan setiap hari, hal tersebut merupakan peluang usaha yang sangat prospektif dan tidak akan tersaingi oleh sektor lain.

Berbagai peluang usaha bidang boga antara lain: katering dan restoran dengan berbagai karakteristik dan spesialisasinya, cafe, kantin, bakery dan pastry, teknologi pangan (diversifikasi olahan, bahan, pengawetan dan sebagainya), jasa mengolah makanan, jasa konsultasi diet, gizi dan masih banyak lagi jenis usaha yang dapat menjadi peluang untuk usaha boga. Berbagai usaha tersebut dari skala kecil atau rumah tangga hingga yang berskala besar dengan modal yang tidak sedikit.



Gambar 24.1 Restoran



Gambar 24.2 Warung Lesehan



Gambar 24.3 Café



Gambar 24.4 Kantin Sekolah

G. Pemasaran

Pentingnya Pemasaran Dalam Bisnis

Membuka suatu bisnis/usaha tentu mempunyai suatu tujuan. Tujuannya bermacam-macam antara lain sekedar mengisi kesibukan, untuk mempertahankan hidup ataupun mencari laba dan mengembangkan usaha. Terlepas dari berbagai tujuan yang ingin dicapai, apalagi bila tujuan dari usaha tersebut adalah memperoleh laba/keuntungan/profit, maka aktifitas pemasaran menjadi sangat penting tidak saja bagi usaha berskala besar tetapi juga usaha kecil. Mengapa pemasaran penting? untuk apa perusahaan menghasilkan produk? Jawabnya tentu untuk dijual. Perusahaan akan menderita rugi apabila produknya tidak terjual/tidak laku, bahkan perusahaan dapat gulung tikar. Di sinilah terlihat betapa pentingnya pemasaran.

Pemasaran dapat diibaratkan sebagai “jembatan” antara produksi dan konsumsi. Dari hasil produksi baik barang atau jasa disampaikan melalui “jembatan” kepada konsumen. Bisa kita bayangkan apa yang akan terjadi apabila tidak ada jembatan atau jembatan tidak berfungsi dengan baik. Sudah barang tentu tujuan yang sudah kita rencanakan tidak akan tercapai.

1. Ruang Lingkup Pemasaran

Perkembangan dewasa ini, pemasaran harus dipahami tidak dalam arti lama yaitu melakukan penjualan, tetapi dalam arti yang baru yaitu memuaskan kebutuhan pelanggan.

Paradigma pemasaran baru dimana fokusnya adalah kebutuhan dan keinginan konsumen dan sasaran yang akan dicapai adalah laba melalui kepuasan konsumen, maka pemasaran harus mencakup beberapa kegiatan, yaitu :

- a. Memahami kebutuhan konsumen dengan baik yaitu menemukan kebutuhan dan keinginan konsumen
- b. Mendesain produk, membuat produk, dan mengembangkan atau menyempurnakan.
- c. Menetapkan harga produk sehingga konsumen mampu membelinya
- d. Mendistribusikan produk supaya produk mudah diperoleh.
- e. Mempromosikan produk secara efektif.

2. Strategi Pemasaran

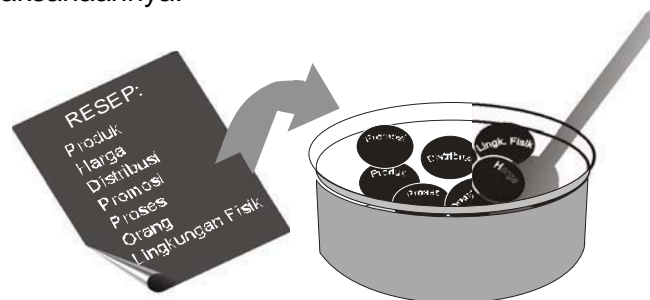
Suatu usaha yang baik seharusnya dimulai dengan melakukan strategi dengan beberapa target pasar yang spesifik didalamnya. Strategi adalah kesatuan rencana yang luas dan terintegrasi yang menggabungkan antara keunggulan perusahaan dengan peluang dan tantangan lingkungan untuk mencapai misi dan tujuan organisasi. Strategi pemasaran untuk produk konsumsi berbeda dengan strategi pemasaran produk industri. Perbedaan tersebut disebabkan perbedaan sifat produk yang dipasarkan dan perilaku pasar sasaran. Perusahaan perlu melakukan strategi pemasaran untuk mencapai tujuannya antara lain: memperoleh laba dan

meningkatkan labanya, mengembangkan usahanya dan sebagainya.

Perusahaan yang menyadari akan pentingnya strategi pemasaran dan mampu menggunakannya dengan tepat akan memiliki daya saing dan keunggulan yang kompetitif dibanding pesaingnya.

3. Strategi Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*)

Marketing Mix (Bauran pemasaran) adalah seperangkat “alat” pemasaran yang dipergunakan perusahaan untuk mencapai tujuan pemasarannya. Terdapat empat elemen bauran pemasaran yang dikenal dengan empat P yaitu *product*, *price*, *place*, dan *promotion*. Walaupun 4P bisa digunakan untuk produk (barang dan jasa), sebagian kalangan menganggap bahwa 4P berfungsi lebih baik untuk produk barang dibanding jasa. Sekarang ini berkembang menjadi 7P karena dianggap yang lebih sesuai/cocok untuk jasa, 3P yang lain adalah *People* (partisipan/karyawan), *Process* (proses) dan *Physical evidence* (lingkungan atau bukti fisik). Ketiga P terakhir ini secara terpadu akan membentuk positioning. Strategi P ini disebut sebagai strategi bauran pemasaran karena merupakan paduan strategi yang digunakan pihak manajemen untuk menghasilkan rencana pemasaran. Dalam proses perencanaannya, pihak manajemen harus membuat keputusan tentang setiap elemen dalam bauran pemasaran dan menentukan bagaimana pelaksanaannya.



Gambar 24.5 Marketing Mix (Bauran Pemasaran)

Masing-masing unsur bauran pemasaran tersebut adalah sebagai berikut:

a. Produk (*Product*)

Pengertian Produk

Produk adalah apapun yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan keinginan atau kebutuhan konsumen. Produk bisa bermakna barang dan jasa. Barang bersifat *tangible* (berwujud) dan jasa bersifat *intangible* (tidak berwujud tetapi dapat dirasakan, misalnya: kepuasan). Produk adalah unsur kunci dalam penawaran pasar. Bauran pemasaran dimulai dengan memformulasikan penawaran untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen. Konsumen akan menilai penawaran tersebut berdasarkan tiga unsur dasar, yaitu tampilan dan kualitas produk, kualitas jasa layanannya, dan kesesuaian harganya. Ketiga elemen inilah yang akan menentukan kondisi persaingan produk yang ditawarkan perusahaan.

Cakupan Produk

Penawaran produk perusahaan kepada pasar mencakup:

- Keanekaragaman
- Kualitas
- Desai/rancangan
- Bentuk
- Merek
- Kemasan
- Ukuran
- Pelayanan
- Jaminan
- Pengembalian



Gambar 24.6 Produk Jasa Boga

b. Harga (*Price*)

Pengertian Harga

Harga adalah sejumlah uang yang dibayarkan konsumen kepada penjual atas dasar negosiasi dan kesepakatan antara kedua pihak. Secara klasik, harga adalah hal yang paling dominan menentukan pilihan konsumen saat membeli produk. Saat ini, harga masih merupakan hal penting karena kontribusinya terhadap penjualan dan keuntungan.

Harga adalah bagian dari bauran pemasaran yang menghasilkan laba, sedangkan bauran pemasaran yang lain membutuhkan biaya. Harga juga merupakan variabel yang fleksibel, mudah untuk diubah. Di sisi lain, harga juga akan membentuk persaingan ketat antar produsen. Masalah yang sering terjadi adalah harga yang terlalu berorientasi pada biaya, harga yang tidak diperbaiki seiring dengan perubahan pasar, harga yang tidak dipertimbangkan sebagai bagian dari bauran pemasaran, dan harga yang tidak bervariasi pada produk yang berbeda.



Gambar 24.7 Menu dengan berbagai variasi harga

Perusahaan menangani penetapan harga dengan cara berbeda. Harga pada perusahaan kecil ditentukan oleh pimpinannya. Sedangkan pada perusahaan besar, harga ditentukan oleh manajer bagian produk dengan memperhatikan tujuan

penetapan harga yang dibuat .Pada dasarnya harga pasti dipengaruhi oleh kombinasi antara permintaan dari konsumen dan penawaran dari produsen.

Faktor permintaan:

- selera pembeli
- daya belinya

Faktor penawaran:

- biaya produksi
- biaya pemasaran
- jumlah persaingan

Tiga faktor dari pihak penawaran ikut menentukan harga produk, sehingga dalam menetapkan harga harus memperhatikan:

- Permintaan
- Biaya
- Persaingan

c. Tempat/Distribusi (*Place*)

Pengertian dan Cakupan Saluran Distribusi.

Perusahaan tidak menjual sendiri produknya. Perusahaan menggunakan saluran distribusi atau tempat tertentu untuk menyajikan dan menyampaikan produknya kepada konsumen.

Saluran distribusi adalah penyaluran produk dari produsen hingga kepada konsumen. Perusahaan harus berhati-hati dalam memilih saluran distribusi, karena saluran distribusi yang panjang akan berakibat pada beban biaya yang besar, yang nantinya berpengaruh pada harga jual kepada konsumen.

Macam-macam saluran distribusi:

1. Saluran distribusi langsung, dari produsen kepada konsumen tanpa perantara.
2. Saluran distribusi semi langsung, menggunakan satu perantara (misalnya: pengecer) yang mengantarkan produk dari produsen kepada konsumen.
3. Saluran distribusi tidak langsung. (Menggunakan lebih dari satu perantara misalnya: pedagang besar dan pengecer)



Gambar 24. 8 Pendistribusian dengan *Delivery Service*

Pemilihan Lokasi Usaha

Pemilihan lokasi bisnis yang strategis bagaimanapun juga merupakan salah satu keputusan yang harus diambil, dan akan mempunyai pengaruh terhadap bisnis tersebut. Ada beberapa faktor yang berlaku umum artinya dapat mempengaruhi pemasaran hampir semua jenis produk yaitu:

1. Potensi “trading area”
2. Kemudahan untuk dicapai
3. Potensi untuk berkembang
4. Fasilitas komunikasi
5. Jarak dari sarana bisnis
6. Keadaan ekonomi lingkungan
7. Kemungkinan untuk ekspansi

d. Promosi (*Promotion*)

Pengertian Promosi

Seberapa baik dan berkualitasnya produk yang dihasilkan perusahaan, tetapi jika tanpa promosi maka produk itu tidak dikenal dan dibeli konsumen. Sehingga kerja perusahaan menjadi sia-sia. Usaha untuk menginformasikan produk kepada konsumen yang disebut sebagai promosi. Kegiatan promosi yang direncanakan dengan baik akan memberikan kontribusi maksimal bagi pendapatan perusahaan sekaligus memberikan citra yang baik terhadap konsumen.

Tujuan promosi:

1. Memberikan informasi kepada konsumen mengenai produk perusahaan
2. Menginformasikan persepsi atau image yang ingin disampaikan perusahaan.
3. Mendorong pemilihan dan pembelian produk perusahaan
4. Membujuk pelanggan untuk tetap setia pada produk perusahaan
5. Menstabilkan volume penjualan

Bentuk/Jenis Promosi

Bentuk-bentuk promosi antara lain yaitu: iklan, promosi penjualan, publisitas, tenaga penjual (*sales force*).



Gambar 24.9 Contoh Bentuk Promosi

e. Karyawan (*People*)

Dalam perusahaan jasa, hubungan antara perusahaan-karyawan akan mempengaruhi hubungan karyawan-konsumen. Pelaksanaan *internal marketing* antara perusahaan-karyawan ini dilakukan perusahaan dengan memberi dorongan kepada kinerja karyawan dan memberikan reward untuk kinerja yang baik. Karyawan yang tidak merasa senang bekerja di perusahaan akan menjadi teroris. Tren saat ini adalah *Customer comes second*, perusahaan mengutamakan kepuasan karyawannya terlebih dahulu, baru kemudian konsumennya. Hal ini dikarenakan karyawan yang puas akan memuaskan konsumen.

Karyawan adalah ujung tombak perusahaan, baik perusahaan dagang sebagai distributor, maupun dalam perusahaan jasa sebagai karyawan yang melayani konsumen. Hal penting lain yang harus diperhatikan membantunya mengatur hidup di luar tempat kerja, yaitu di lingkungan rumah atau keluarganya. Misalnya untuk karyawan yang mempunyai anak, perusahaan menyediakan tempat penitipan anak atau pengaturan jadwal yang lebih fleksibel.



Gambar 24.10 Karyawan

f. Lingkungan fisik (*Physical Evident*)

Physical evidence, yaitu tampilan fisik perusahaan yang akan menentukan nilai perusahaan dimata konsumen. Kebenaran di mata konsumen terjadi saat konsumen melihat properti perusahaan, seperti gedung, fasilitas, peralatan, kenyamanan ruangan, dekorasi ruang, dan resepsionis perusahaan. Misalnya: suatu restoran dapat menampakkan physical evidence dengan menyajikan ruang makan yang nyaman, familiar, dekorasi yang baik dan modern, alunan musik, karyawan yang ramah, dan yang paling penting adalah kualitas makanan itu sendiri yang akan membuat sebuah restoran menempati pilihan utama konsumen.



Gambar 24.11 Bentuk *physical evidence* Berupa Suasana Nyaman



Gambar 24.12 Bentuk *physical evidence*
Berupa pelayanan yang ramah

g. Proses (*Process*)

Perusahaan dapat memilih proses (*process*) yang berbeda dalam menyampaikan jasanya kepada konsumen. Proses memproduksi jasa yang sesungguhnya, yaitu pelanggan dapat melihat semua atau paling tidak sebagian dari proses. Mereka juga dapat berpartisipasi dalam proses tergantung pada seberapa besar manajer menginginkan untuk menghemat uang dan melibatkan mereka sebagai bagian dari pengalaman yang mereka beli. Bagaimanapun proses pelayanan harus mempermudah untuk menjalankan bisnis, dengan kata lain proses tersebut harus membantu dan justru tidak mempersulit.

Elemen P tersebut di atas merupakan elemen yang dapat dikendalikan oleh perusahaan. Namun kita perlu ingat bahwa dalam meramu bauran pemasaran ada faktor-faktor yang tidak dapat dikendalikan oleh perusahaan, misalnya: munculnya pesaing baru, ditemukannya mesin baru, produk baru, timbulnya inflasi, adanya larangan atau peraturan baru dari pemerintah, perubahan politik negara dan sebagainya. Faktor-faktor tersebut biasanya dikelompokkan dalam: 1) faktor politik dan hukum, 2) faktor ekonomi, 3) faktor sosial, dan 4) faktor budaya. Faktor-faktor tersebut dapat menggagalkan usaha pemasaran. Untuk itu harus pandai menyesuaikan faktor yang dapat dikendalikan yaitu bauran pemasaran dengan faktor yang tidak dapat dikendalikan, yang penting kita harus waspada dan pandai memanfaatkan sehingga kita dapat meningkatkan volume penjualan dan laba.

H. Latihan

1. Buatlah analisis SWOT untuk jenis usaha yang akan saudara buka, tentukan analisis yang paling strategis bagi usaha saudara tersebut.
2. Susunlah proposal sederhana untuk membuka suatu usaha dengan berbekal ketrampilan yang sudah saudara miliki/kuasai.
3. Buatlah perancangan pemasaran untuk usaha boga yang akan saudara kelola!
4. Aplikasikan atau terapkan perancangan bisnis untuk memulai membuka usaha kecil!

DAFTAR PUSTAKA

- Anonimous. 1980. *The Good Cook, Salad & Cold Hors D Oevre*. USA : Time Life is Trademark of Time Incorporate.
- Anonimous. 1980. *Theof Cookery by the Ministry of Agriculture and Food*.
- Anderson, C. and Blakemore, D. 1991. *Modern Food Service*, Oxford. : Butterwort Heinemann Ltd
- Ani Setiani, Sugeng Waluyo, Sigid Noerochman. 1999. *Pengantar Pelayanan Prima*. Jakarta: Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan: Departemen Pendidikan Nasional.
- Asti Kleinsteuber. 1997. *Seri Etiket Table Manners (Etiket Makan)*. Jakarta: PT. Primamedia Pustaka.
- Asti Kleinsteuber. 1997. *Table Decoration (Dekorasi Meja Makan)*. Jakarta: PT. Primamedia Pustaka.
- Asti Kleinsteuber. 1997. *Table Setting Menata Meja*. Jakarta PT. Primamedia Pustaka.
- Atang Sabur Safari. 2007. *Manajemen Operasional Dapur*. Bandung: Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
- Bagus Putu Sudiara. 1988. *Perencanaan dapur*. Bahan penataran Guru SMTK/SMK se Indonesia. Bali: BPLP
- Basu Swasta DH dan Irawan. 2002. *Manajemen Pemasaran Modern*, Yogyakarta: Liberty,.
- Bartono & Ruffino. 2005. *Food Product Management di Hotel dan Restorant*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Chris Ashton. 1997. *Pengetahuan Praktis Istilah Food & Beverage International*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Davis Bernard & Stone Sally. 1994), *Food and Beverage management*. Second Edition Butterworth-Heinemann. Oxford : The Bath Press, Avon
- Davis, Bernard and Sally Stone, 1994, *Food and Beverage Management*, Second Edition, Oxford : Butterworth-Heinemann.
- Dicky Sarwadi, 1997. *Bartending Minuman International dan Permasalahannya*. Yogyakarta : Liberty.
- Drydale & Aams Aldrich Jennifer. *Profitable menu Planning* . New Jersey: Upper Saddle River
- Djoko Subroto. 2003. *Food & Beverage and Table Setting*. Jakarta: Grasindo Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Ervina. 1997. *Mengenal Bumbu dan Rempah*. Jakarta: Depdikbud
- Fandy Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*, Andi : Yogyakarta.
- Goodman. 2002. *Food and Beverages Management untuk Sekolah Pariwisata dan Pengelolaan restoran*. Jakarta: Erlangga.
- Gisslen, Wayne 1983. *Profesional Cooking*. New York : John Willey & Sons
- Hari Purnomo. 2003. *Pengantar Teknik Industri*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Hiasinta A. Purnawijayanti. 2001. *Sanitasi Higiene Dan Keselamatan Kerja Dalam Pengolahan Makanan*, Kanisius, Yogyakarta.
- I.N.R.Pendit. 2004. *Table Manner Dining Etiquette & Etiket Dalam Jamuan*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Joko Suyono. 2004. *Food Service Management*. Bandung: Enhai Press.

- Jones, Vincent (editor). *Architects data*, New International Edition, New York: Granada Publishing Limited
- Kotler, Phillip, 2000, *Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control, Ninth Edition*, USA.: Printice-Hall.
- Kotschevar, Terrel. 1985. *Food service Planning Lay Out Equipment*. New York: Macmilan Publishing Company.
- Kokom Komariah. 1991. *Persiapan Pengolahan Bahan pangan Nabati dan Hewani*. Yogyakarta: Jurusan PKK-FT UNY
- Marsum WA. 1993. *Restoran & Segala Permasalahannya*. Yogyakarta.: Andi Offset.
- Marwanti. 2000. *Pengetahuan Masakan Indonesia*. Yogyakarta.: Adicita
- McCarthy, E Jerome, William, D.Perreault Jr, 1996, *Basic Marketing*, Twelveth Edition, New York, Ricard D. Irwin Inc.
- Murdick, Robert G, Barry R, and Russell, S Roberta, 1990, *Service Operation management*, Allyn and bacon, Messachusetts.
- Nell Wearne and Kevin Baker, 2002, *Hospitality Marketing in the e-Commerce Age*, Second Edition, Pearson Education Australia.
- Novia Agusti. 1997. *Persiapan Pengolahan Makanan*. Jakarta: Depdiknas.
- P R Smith, *Great Answers to Tough Marketing Question*, Alih Bahasa Endi Achmadi, Erlangga, jakarta
- Pauli Eagen. 1979. *Classical Cooking the Modern Way*, USA: CBI Publishing Company.
- Pendidikan Manajemen Multimedia, *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran*

- Purwati Tjahyaningsih. (1990). *Pengetahuan dapur*. Yogyakarta: Jurusan PKK IKIP Yogyakarta.
- Rinto Habsari, Uci Soemarmo. *Tata Meja Inspirasi Dan Kreasi*. Tupperware. Jakarta
- Robbins, S & Coulter, M (1999). *Management*. Sixth Ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Rosmaindar. 1997. *Teknik Pengolahan Makanan*. Jakarta:Depdikbud
- Rosidi Roslan, M.PH . *Pemahaman Ergonomi di Tempat Kerja*. (27 Feb 2007)
- Rymberthus A. Amakora Andrikus. 2000. *Pelaksanaan Standart Operasional Procedure Di Departemen Food & Beverage*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Siti Hamidah dan Kokom Komariah. 1990. *Resep dan Menu*. Yogyakarta: Sigma Printed.
- Siti Hamidah dan Kokom Komariah. 1987. *Dasar Saus dan Sup*. Yogyakarta: Sigma Printed.
- Soekresno, I.N.R.Pendit. 2004. *Petunjuk Praktek Pramusaji Food & Beverage Service*. Buku Panduan Sekolah Pariwisata & Perhotelan. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Soekresno. 2005. *Table Manners Etiket Jamuan Makan*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Soekrisno. 2001. *Managemen Food and Beverages Service Hotel*. Jakarta: PT Gramedia.
- Stanton, William J, 1997, *Foundamentals of Marketing*, 11 Edition, England, McGraw-Hill.
- Straub and Attner, 1994, *Introduction to Business*, Fiveth Edition, International Thomson Publishing, California

- Sugiyono. 1996. *Ilmu Bahan Pangan*. Yogyakarta: Jurusan PKK-FT UNY
- Sukanto Reksohadiprojo. (1995) *Manajemen Produksi dan Operasi*. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta
- Syahmien Moehyi. 1992. *Penyelenggaraan Makanan Institusi dan Jasa Boga*. Jakarta: Bharata.
- Instalasi Gizi Perjan RS Dr. Cipto Mangunkusumo, (editor Sunita Atmatsier). 2006. *Penuntun Diet*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Sutoyo Siswanto, 1993, *Kerangka Dasar Manajemen Pemasaran*, Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- Thung D.L Kusuma.(1989) *Manajemen Industri*. Jakarta: Swadaya.
- Odilia Winneke. 2001. *Kamus Lengkap Bumbu Indonesia*. Jakarta: Gramedia
- Veni Indrawati. 2004. *Sistem Pelayanan Makanan*. Yogyakarta: Kumpulan Makalah Pelatihan Katering Jurusan PKK, FT-UNY, Tanggal 24-29 Mei 2004.
- Vincent Gaspersz, (2001). *Total Quality Management*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- (1986). *Terminologi Dapur*. Penataran Guru SMTK/SMKK. Bali: Balai Pendidikan dan Latihan Pariwisata.
- (1998) *Iembar Teknis Administrasi Dapur*. Bandung : sekolah Tinggi Pariwisata
- (1998). *Food Service Equipment*, Semarang: Nayati
- (2007). *Kumpulan Resep*. Fajar Teaching Restoran. Universitas Negeri Malang: Tidak Dipublikasikan.

<http://budiboga.blogspot.com/2007/12/tips-mengolah-telur.html>. Tips mengolah telur (diakses 9 juni 2008)

<http://samusuruymh.multiply.com/reviews/item/18> keajaiban telur diakses 9 juni 2008)

<http://www.poultryindonesia.com/modules.php?name=News&file=article&sid=1273> telur sumber nutrisi penting

<http://andriewongso.com/awartikel-877-Tahukah Anda-Mie Instan> (Mie diakses 9 juni 2008)

http://www.info-sehat.com/content.php?s_sid=816 manfaat telur (diakses 9 juni 2008)

<http://www.appetitejourney.com/?app=article&cat=21&eid=11&id=99> Appetiser

Wikipedia Indonesia. Daging (sapi, kambing)

GLOSARIUM**A**

- A'la Milanaise* : Sayuran (bahan lain) yang dikukus atau direbus ditaburi keju parmesan dan mentega, kemudian di gratin. Cara ini sesuai untuk bunga kol, asparagus, chicoree.
- A'la Carte* : Jenis menu dimana masing-masing hidangan mempunyai harga sendiri-sendiri
- Accessories* : Hiasan meja
- Achar (acar)* : Merupakan salah satu teknik mengawetkan sayuran atau bumbu dengan menambahkan asam. Teknik ini ditemukan oleh German Chemist yang lahir di Berlin (1753 – 1825). Hal yang perlu diperhatikan dalam pembuatan acar adalah bahan segar dan berkualitas baik, steril, disimpan ditempat yang dingin (lemari pendingin).
- Advocaat* : Susu sapi manis yang dibuat dengan campuran kuning telur, gula dan wiski. Disajikan sebelum dan sesudah menyantap hidangan. Produksi/merek yang paling terkenal yaitu dari Belanda. Kadang dikonsumsi dalam bentuk campuran, terutama *snowball* (dikombinasikan dengan gelembung-gelembung *lemonade*)
- Affriander* : Bahasa perancis yang berarti menghias dan menyajikan suatu hidangan untuk memberi penampilan yang mengundang selera
- Affriter* : Bahasa perancis yang berarti membumbui atau mengolesi hidangan dengan menggosokkan garam kasar pada alas/dasarnya dan bubuk merica atau dengan memanaskan sedikit minyak pada dasarnya, yang kemudian dikeringkan dengan air.
- After closing* : berkemas

- Agaric* : Segala kelompok atau spesies jamur baik yang tumbuh diladang atau di hutan kayu dengan payungannya yang berwarna merah muda, batangnya yang berwarna cokelat dan tangkai yang melingkar semacam cincin tunggal/dobel. Sesuai dengan spesiesnya dagingnya dapat berwarna merah kecoklatan, coklat kuning. Kelompok ini juga termasuk jamur-jamuran konsumsi dengan aroma yang enak. Jamur ini disajikan seperti pada jamur ternak/perkebunan.
- Agave* : Suatu tanaman besar dengan daun yang lebar dan tebal , berasal dari Mexico. Cairan atau getahnya difermentasikan untuk membuat minuman seperti : *pulque mescal dan tequil*, diberbagai negara Amerika Latin.
- Analisis SWOT : (*Strenghts, Weaknesses, Opportunities, Threats*) merupakan suatu alat formulasi strategi yang dapat dilakukan untuk mempersiapkan suatu usaha
- Asparagus* : Merupakan sayuran yang memiliki tunas yang muda dan lembut, berwarna putih atau hijau. Asparagus disebut juga sperage (klasik) atau sparagus (latin). Asparagus rendah kolesterol, rendah sodium dan sumber kalium. Sangat baik untuk wanita hamil untuk mencegah neural dan menopang janin, sehingga tidak rentan keguguran.
- Asthray* : Asbak
- Au beurre* : Istilah atau cara pengolahan sayuran yang direbus atau dikukus, kemudian ditumis dengan mentega. Cara ini sesuai untuk sayuran umbi dan daun.

- Aubain marie* : Memasak bahan makanan dalam sebuah tempat yang dipanaskan dalam air mendidih. Mengetim ini dikerjakan dengan dua panci, dimana panci yang bagian bawah harus lebih besar dari panci bagian dalam, tetapi air dari panci bagian bawah jangan sampai masuk ke dalam makanan.
- Aux Herbes Fines* : Istilah yang digunakan pada untuk pengolahan sayuran dengan cara ditumis dengan mentega dengan ditambahkan peterseli, dill dan mint.

B

- Blance* : Memasak makanan dengan cepat, dapat dilakukan dengan air dingin, air panas atau air mendidih. Memblanching dapat juga dilakukan dengan minyak panas. Tujuannya memperbaiki warna, menghentikan aktivitas enzim, mengangkat kulit, contohnya pada tomat yang akan dibuat tahan lama.
- Beverage list* : daftar minuman
- Bouquet garni* : Merupakan macam-macam bumbu yang terdiri dari tangkai daun peterseli, thyme, bayleave. Bouquetgarni biasanya digunakan pada pembuatan saus atau kaldu.
- Bourriche* : Kerancang anyaman dari dahan yang biasa digunakan untuk menjemur hasil tangkapan seafood terutama lobster.
- Bourrioi* : Kue dadar yang tebal, dibuat dari adonan sup kental dari kentang dan tepung trigu
- Boutifar* : Suatu jenis pudding hitam besar (saus sosis) dari Afrika utara. Terbuat dari bahan darah dan potongan daging, yang dipotong dengan garis tengah 8-10 cm dan disajikan dingin
- Bouzourate* : Suatu minuman segar yang dikonsumsi di negara Arab, terbuat dari drie benih yang di grill, dihaluskan, rendam dalam air kemudian disaring. Cairan kemudian dipermanis dan disajikan dalam keadaan dingin. Dapat juga digunakan untuk membuat sorbet dan air es.

<i>Bread and butter knife</i>	Pisau roti dan mentega
<i>Bread and butter plate</i>	Piring roti dan mentega
<i>Buffet</i>	Prasmanan
Buffet	prasmanan
Butter knife	pisau roti atau pisau mentega
<i>Butter spreader</i>	Pisau untuk mengoles mentega

C

<i>Canape</i>	: Irisan roti yang dipotong dalam berbagai variasi bentuk dan dihias. Cold canapé disajikan saat buffet atau makan siang atau dengan cocktail atau aperitive, hot canapé disajikan sebagai entrée.
Chef de rang	: petugas restoran untuk French service
Chinaware	: Peralatan Porselin
<i>Chique</i>	: Kembang gula besar yang terbuat dari gula yang dimasak, berisi almond dan dibumbui dengan mint, adas manis(tumbuhan yang berbiji harum) atau lemon.
<i>Chiqueter</i>	: Istilah dalam bidang kuliner yang dalam bahasa perancis berarti melekukkan pinggiran dari bingkai <i>vol-au-vent</i> , kue pastei (pie), keju yang berwarna kekuning-kuningan dan lain-lain, dengan menggunakan sebuah pisau kecil. Cara ini membantu kue tersebut mengembang selama proses pemasakan dan penghiasan.
<i>Chiroubles</i>	: Salah satu minuman anggur khas dari daerah Beajoulais, yang rasanya tidak tajam, ringan dan beraroma buah, dan mungkin merupakan jenis anggur yang paling enak dinikmati jika diminum dalam keadaan dingin dan baru.
<i>Chives</i>	: Lokio (semacam bawang putih) jenis tumbuhan <i>alliaceous</i> yang bertalian dengan bawang merah. Daun lokio diiris dan digunakan untuk membumbui salad, omelette dan lain-lain.

- Chivry* : (Pohon kecil sejenis bawang yang berdaun tipis, digunakan sebagai bumbu salad.). Chivry adalah mentega berbumbu yang digunakan bersama *hors d'oeuvres* dingin. Chivry juga digunakan untuk membumbui saus. Saus chivry disajikan bersama ikan yang dibuat kaldu ikan, sedangkan sausnya disajikan dengan ayam rebus atau telur rebus matang atau setengah matang yang disiapkan bersama sebagai bagian *veloute* ayam.
- Clear up* : Mengambil peralatan yang sudah tidak dipergunakan
- Cocktail* : Campuran minuman yang dibuat menurut macam-macam resep dan mengandung liqueur, syrup dan bumbu-bumbu lain. Ahli membuat cocktail Barmen mematenkan kreasinya seperti Manhattan, Bloody Mary, dan lain-lain. Kata cocktail juga digunakan dalam cookery untuk mendiskripsikan variasi cold hors d'oeuvres, seperti prawn cocktail, lobster cocktail, fruit cocktail.
- Coffee shop* : restoran non formal , sederhana, pelayanan cepat
- Consomme* : Daging, unggas atau stock ikan yang disajikan panas atau dingin, biasanya saat dinner. Simple consommé adalah clear soup yang diisi dengan potongan kecil daging, sayuran, poach egg, crouton dll. Consomme bisa dikentalkan dengan kuning telur, fresh cream, atau dengan arrowroot. Cold consommé disimpan satu sampai dua jam sebelum disajikan.
- Cream Soup* : Soup yang dibuat dari béchamel sauce, yang dikentalkan dengan tepung, ditambah fresh cream. Komposisi bahan dasar dapat berupa sayuran, nasi barley, shelfish, atau unggas.

- Customer's experience* : pengalaman yang didapatkan konsumen saat membeli produk, yang diciptakan produsen untuk melibatkan perasaan, imajinasi dan kesan mendalam pada konsumen.
- Cutleries* : Alat makan
- D**
- Dauphin* : Keju yang lembut dari susu sapi yang berasal dari Perancis mengandung 50% lemak. Keju ini biasa dibentuk seperti croissant, hati atau batang. Keju ini diciptakan pada masa pemerintahan Louis XIV.
- Derby* : Keju dari Inggris yang terbuat dari susu sapi yang mengandung sekitar 45 % lemak. Derby merupakan keju susu yang diperas dengan keras sehingga berbentuk mirip seperti *Cheddar* (sejenis keju keras berwarna kuning) tetapi umumnya sedikit lebih berlapis dan lebih basah. Keju ini dibentuk seperti roda dengan cara tradisional. Derby berdiameter 38 cm, tinggi 12 cm dan berbobot 14 kg. Biasanya masa pematangannya selama 2 bulan, tetapi Derby yang matang dengan rasa pedas yang lebih kaya matang dalam waktu 10 bulan.
- Derober* : Istilah dalam bidang kuliner dalam bahasa Perancis yang berarti mengupas kulit buncis yang berkulit lebar. Derober juga berarti mengupas kulit tomat, almond dan kentang sebelum direbus.
- Derval* : Istilah hiasan makanan untuk *tournedos* (otot tornado) daging sapi dan *noisette* (bagian hidung) daging domba yang terbuat dari seperempat bagian *artichoke* (semacam tumbuhan yang bunganya dimakan sebagai sayur) yang digoreng dengan menggunakan mentega dengan lemak rendah.

- Dessert knife and fork* : Pisau dan garpu hidangan penutup
- Dessert plate* : piring kecil
- Dinner* : Makan malam
- Dinner knife and dinner fork* : Pisau dan garpu makan utama
- Dinner plate* : piring besar
- Drumstick* : Adalah kaki bagian bawah dari unggas atau burung, yang terdiri dari tulang, daging, yang mempunyai bentuk seperti alat penumbuk
- Du Barry* : Nama yang diberikan untuk hidangan yang mengandung atau berisi bunga kol. Contoh *consommé du Barry*.
- Dubbe* : Adalah hiasan untuk pendamping masakan daging (*ribs*) yang terdiri dari jamur yang dipanggang atau direbus dan puree kentang dan dikelilingi puree jamur.
- Duch potatoes* : Kentang yang dibuat puree dengan butter dan kuning telur, dibentuk dengan pipung bag sehingga membentuk hiasan dan dipanggang dalam oven. Hidangan ini juga digunakan untuk kroket, *saint florentin*.
- During operatin* : restoran mulai buka
- Duroc* : Adalah hidangan yang dipersembahkan untuk General Duroc. Hidangan ini terdiri dari beberapa ruas daging kecil kecil, atau unggas yang ditumis dan dihias dengan kentang yang dicoklatkan pada butter, dibungkus dengan tomat yang dihancurkan dan ditutup dengan *chasseur sauce*.
- E**
- Entrée* : Dalam menu Perancis, *entrée* digunakan sebagai giliran makan ketiga, yaitu setelah soup dan sebelum hidangan utama. *Entrée* terdiri dari gabungan hidangan seperti *croutades*, *timbals* dan *small pates*, termasuk di dalamnya sesuatu yang dibekukan seperti *oyster tart*, *forcemeats*, hidangan pasta, telur, produk pastry yang berasa asin.

- Edible* : Dapat dimakan
- Eminces* : Adalah hidangan dari daging (sapi, kambing atau domba) yang dipanggang yang dipotong kecil, ditempatkan pada tray kemudian disiram dengan saus yang dipanaskan dalam oven. Bisa dilengkapi sauted potatoes, green vegetables, toast atau risotto. Contoh: beef eminces, venison eminces, mutton eminces.
- Escalope* : Adalah potongan daging yang diratakan sebelum digoreng atau disaute, Escalope daging sapi diambil dari fillet, escalope kalkun dipotong dari dada atau sayap. Escalope juga dapat diambil dari potongan fillet ikan besar atau lobster.
- Escouton* : Suatu jenis daging babi yang dibuat kaldu/stok dengan berbagai rempah-rempah dan sayuran.
- F**
- Fillet* : Potongan utuh, tipis, panjang tanpa tulang dan kulit. Pada Sirloin bias dibagi 3 bagian yaitu Head fillet yang digunakan untuk hidangan "chateaubriand", middle fillet untuk fillet steak, dan fillet tail.
- Festonner* : Makanan Perancis yang ditata atau dihias dengan tatanan *festaan*, ditata mengelilingi pinggiran piring hidangan. Ini adalah hiasan yang ditambahkan pada piring hidangan dan jarang pada makanan. Hiasan dapat menggunakan *crouton*, irisan aspic, irisan jeruk nipis dan lain-lain
- Feuillete* : Potongan roti puff yang dipotong bentuk jari atau segitiga yang isinya biasanya keju, ham, sea food dll. Makanan ini disajikan selagi masih panas. Nama ini juga diberikan pada roti yang berbentuk lonjong, dilumuri dengan sedikit telur dan ditaburi dengan biji cumin, keju atau paprika. Disajikan panas atau dingin sebagai snack cocktail

- Fiadone* : Roti *carcison* yang dibuat dengan campuran telur, gula, keju, *braccio* yang masih bagus dan irisan jeruk nipis. Ada beberapa resep diantaranya adalah terdiri dari campuran kocokan putih telur, kuning telur, keju dan jeruk nipis, dan biasanya ditambahkan sedikit aroma bir atau anggur
- Fish fork : Garpu Ikan
- Fish knife : Pisau ikan
- Fond lie* : Brown stock ditambah bahan pengental . Tepung dibuat slurry, ditambahkan pada stock yang direduksi.
- Flower vase : vas bunga

G

- Galabart* : Puding hitam besar dengan saus darah/*blood sauce*. Berasal dari barat daya Perancis. Puding ini dibuat dari kepala babi(termasuk kulit dan lidah) paru-paru, hati dan darah dicampur dengan roti. Berdiameter 9 -10 cm selalu dimakan dingin dan dalam potongan tebal
- Gaillac* : Minuman yang berasal dari Perancis terbuat dari dua jenis cairan yaitu merah dan putih (*wine*) dari fermentasi anggur.
- Galacien* : Jenis sponge cake yang diisi dengan pistachio-rasa cream, ice green dan dihias dengan kacang pistachio yang dicincang halus. Di paris merupakan jenis *old patisserie* .
- Galantine* : Hidangan yang terbuat dari unggas, daging buruan, babi, daging anak lembu atau kelinci,dicampur dengan forcemeat berisi telur, bumbu-bumbu yang dicetak bentuk simetri. Galantine dimasak dalam aspic stock, diglaze dengan aspic dan disajikan dingin sebagai entrée “Galantine” dari bahasa Perancis kuno yang berarti “jelly”.

- Galantine kadang-kadang dimasak dengan dibungkus dalam kain dan dibentuk silindris, biasa disebut juga *balontines*. Galantine dapat juga dibuat dari ikan; potongan (*fillet*) dari ikan yang didinginkan dari bawah papan dengan pemberat di bagian atas.
- Ganache* : Cream yang terbuat dari coklat , butter dan cream segar, digunakan untuk membuat *petit four*
- Gaperon/Garpon* : Merupakan jenis keju dari negara bagian Perancis *Auvergne*. Keju ini terbuat dari susu sapi skim atau *butter milk* , dibentuk seperti bola yang datar di satu sisi dan berdiameter 9 cm. keju ini ditekan, tidak dimasak, dan diberi rasa bawang putih dan lada yang memberi rasa kuat. Tetapi aroma yang kuat merupakan tanda bahwa keju terlalu matang. Musim terbaik untuk garperon adalah antara Oktober dan maret.
- Gardemanger* : Berada di dapur klasik Perancis, anggota dari staf diurus barang-barang dingin (makanan-makanan dingin), makanan pembuka, beberapa makanan penutup dan semua pekerjaan decorative. Di dalam bagian ini juga ada sub bagian yang disebut *butcher* , dimana mereka bertanggung jawab langsung kepada *chef* atau *sous chef*. Disamping itu sub bagian inilah yang membagi daging menjadi bagian yang siap untuk dimasak, juga membuat sausage, hamburger, pate dan sebagainya.
- Gargouillau* : Merupakan dessert dari Limousin dan Bourbonnais (negara bagian Perancis). Dibuat dari adonan pancake tebal yang ditambah dengan buah pir yang dikupas dan diambil bagian tengahnya, di slice dimasak pada flan tin (cetakan dari timah). Seperti *galtoutis*, *gargouillau*, dimakan hangat-hangat atau dingin.
- Garnish* : Hiasan makanan
Garniture : Penghias makanan

- Gelling Agent* : Makanan aditif (semacam campuran makanan) digunakan untuk memberi atau membuat makanan seperti jelly. Kandungan utama gelling agent ini adalah a pectin, asam alginic. Asal gelling Agent Ini dari agar-agar, carrageen, starch, yang biasa digunakan sebagai isi roti, ice cream, selai dan bubur.
- Gendarme* : Nama Perancis yang terkenal untuk ikan laut yang diasinkan, karena ikaan menjadi kaku atau keras jika dikeringkan dan diasap. Nama ini juga diberikan pada sausage (daging cincang) yang berasal dari Swiss (disebut Lanajager) tetapi juga terkenal di Jerman dan Australia. Bentuknya *rectangle* (bentuk dengan empat sisi sudut yang sama), dibuat dari daging beef dan lemak daging babi, yang dikeringkan diasap dan dimakan mentah atau di masak.
- Genoese Sponge* : Roti sponge yang ringan, diambil namanya dari genoa. Roti ini dibuat dari telur dan gula yang dikocok sampai kental kemudian dimasukkan tepung (gandum), margarin yang sebelumnya dilelehkan. Dapat ditambahkan almond atau buah yang dikristal dan diberi liquer (minuman beralkohol tinggi), aroma atau rasa buah sitrus, vanilli dll. Roti ini berbeda dengan roti ringan biasa yang telurnya dikocok sekalian. Roti ini putih dan kuning telur dikocok secara terpisah. Disajikan dengan dipotong menjadi dua lapis atau lebih, dilumuri dengan selai, krim buah, puree dll.
- Gerardmer* : Keju susu sapi lembut (mengandung 45-50% lemak) dengan kulitnya dicuci, biasanya dimakan selagi masih fresh. Umumnya disebut "Lorraine" atau "Gras lorraine" yang berbentuk silinder beratnya 5-6 kg dan beraroma tajam.

- Ghee* : Lemak yang dijernihkan, umumnya digunakan pada masakan India. Ghee paling baik dibuat dari butter susu kerbau (dua kali lebih kaya lemak dari pada susu sapi). Di gunakan dalam patiseri sebagai lemak untuk memasak (semacam minyak goreng), untuk puree sayuran, nasi dan lain-lain pada musim kering. Ghee dapat juga dibuat dari minyak wijen atau mustard.
- Glassware* : Peralatan dari kaca
- Glaze de Viande* : Hasil dari saringan *brown stock*. Stock jika dipanaskan terus hingga tinggal setengahnya (direduksi) zat gelatin nya akan keluar. Maka brown stock tersebut akan menjadi glaze de viande dan kalau disimpan dalam freezer akan mengeras seperti batu dan tahan berbulan-bulan sebagai persediaan.
- Glazed* : Sayuran yang akan dimasak dipotong dalam potongan kecil dan diberi mentega, gula dan air. Cairan yang ada setelah beberapa waktu akan terserap dan gulanya menjadi seperti sirup sehingga sayuran menjadi bercahaya dan cemerlang. Wortel dan lobak adalah contoh sayuran yang baik dimasak dengan cara ini.
- Gratinated* : Sayuran yang akan dimasak disusun dalam tempat yang telah dioles mentega . Ditungkup dengan bechamel, keju dan mentega yang dipanaskan dengan
- Gratinating* : Memasak dengan menggunakan salamander atau oven dimana api berada dibagian atas. Maksud dari gratinating selain untuk memasak makanan juga untuk memberikan warna pada permukaan makanan atau untuk menghasilkan pengulitan (*crust*) pada permukaan makanan.
- Gravy* : Cairana yang keluar dari hasil kaldu saat kita me-*roasting* daging, ayam dan lain-lain. Gravy merupakan sari daging yang keluar karena pembakaran, hanya gravy ini tidak dikentalkan seperti sauce.

<i>Groceries</i>	: Bahan makanan yang tidak mudah rusak, bahan-bahan ini disimpan lama tanpa memerlukan adanya fasilitas kamar dingin, dan keadaannya umumnya kering. Contoh bahan-bahan yang termasuk groceries adalah : tepung, gula, beras, cereals, garam dll.
<i>Gueridon</i>	: kereta atau meja dorong untuk service
<i>Guest</i>	: tamu
<i>Guest napkin</i>	: Serbet makan

H

<i>Hollandaise sauce</i>	: Sauce yang dikentalkan dengan telur melalui proses emulsi, yaitu campuran yang merata antara dua bahan cair yang tidak dapat campur.
<i>Hollandaise (A'la)</i>	: Telur dibuat <i>poache egg</i> yang dihidangkan bersama asparagus, bunga pisang dan disertai dengan sauce hollandaise.
<i>Horsoradish Sauce</i>	: Sauce dingin special yang dicampur dengan <i>whipped cream</i> , horsoradish yang dihaluskan, lemon juice, merica, garam dan bumbu lain'
<i>Hot Dissert</i>	: Makanan yang dihidangkan sesudah <i>main course</i> , cirinya mempunyai rasa manis, memberikan kesegaran dan dihidangkan pada saat panas.
<i>Hot Appetizer</i>	: Makanan yang dihidangkan panas, disajikan sebelum keluarnya hidangan utama (<i>main course</i>) sebagai pembangkit selera makan yang mempunyai rasa gurih.
<i>Hors d'oeuvre</i>	: Sama dengan appetizer (pembuka selera). Sup yang dihidangkan untuk makan malam yang biasa disajikan di restoran dengan <i>white stock</i> atau kaldu jernih.
<i>Harace /Quintus Haratius/ Flaccus/</i>	: Menu favorit keluarga di bulan Agustus biasanya keluarga berkumpul. Keluarga tersebut masak bersama-sama di kebun, dengan menu favorit berupa ayam dimasak lemak dan salad buah yang diambil dari kebun sendiri.

<i>Hen Poule</i>	:	Hidangan favorit keluarga berupa ayam goreng.
<i>Her's Are Slaughterd</i>	:	Cara melelehkan/mencairkan coklat dengan jalan dipanasi dengan dua buah panci (au-bain marie) selama 15 menit.
<i>Hure</i>	:	Suatu jenis keju
<i>Husk</i>	:	Sekam yaitu bagian luar dari tumbuhan gandum, seperti jewawut, gandum dan gandum hitam
<i>Hydria</i>	:	Suatu guci/kendi yang pada masa lampau digunakan oleh wanita-wanita untuk mengambil air dari sumur. Hydria mempunyai tiga tangki : satu vertical diatas leher dan yang dua cabang disamping.
<i>Hypholoma</i>	:	Sejenis jamur yang sering ditemukan tumbuh diperdu bagian tunggal pohon tua. Bagian yang dapat dimakan adalah bagian yang berwarna hijau/kuning.
<i>Hydromel</i>	:	Suatu minuman yang terbuat dari madu dan air. Minuman ini sangat populer dikalangan bangsa Romawi. Madu mempunyai makna menghormati lebah sebagai lambang keabadian dan pengonsumsi dalam jumlah besar. Oleh bangsa Romawi minuman ini digunakan sebagai bir, sehingga sepanjang abad pertengahan dan sampai kepada abad ke-18 mereka mabuk.
<i>Hors d'ouvre plate</i>	:	Piring makanan pembuka
<i>Hygiene</i>	:	Kebersihan lingkungan
<i>Ice Box</i>	:	Suatu peti yang ditutup rapat yang berisi balok es, cukup mampu menjaga pada suhu rendah untuk mendinginkan minuman dan mengawetkan bahan makanan untuk suatu waktu yang singkat. Kotak es jenis ini sekarang telah digantikan oleh lemari es.. bagaimanapun versi portable (jinjing) masih digunakan, dimana pendinginan disajikan oleh blok yang berisi air atau unsur lain yang dibekukan dalam bagian ruangan pembekuan lemari es dan memelihara kelebihan daya pendinginan dalam waktu beberapa jam.

- Ice Cream* : Dapat juga disebut es putar. Ice cream sebagai makanan penutup atau dessert dalam makanan kontinental.
- Icing (Frosting)* : Kue terbuat dari gula dan putih telur yang dikocok dengan pelekatan es. Dibentuk menurut selera biasanya dengan menggunakan piping bag kemudian dibekukan di dalam lemari es.
- Ile Flottante* : Makanan pencuci mulut yang sangat mengkilat yang dibuat dari putih telur dan gula yang dimasak dalam bain-marie kemudian ditaburkan dalam custard cream dan biasanya dilapisi dengan karamel. Dalam bahasa Inggris dikenal sebagai *floating island* dapat dihias dengan almond panggang potong, praline yang dicincang atau potongann jeruk yang dihaluskan. (makanan pencuci mulut ini juga disebut *deme-blance*).
- Imbrucciata* : Berbagai macam Corsican pastries yang berisi broccio, keju putih dari biri-biri betina dan susu kambing. Berasal dari nama buah dan dipengaruhi oleh berbagai praktek religius dari subkontinental mencakup vegetarianism.
- Immerge* : Mencelupkan ke dalam telur suatu makanan (adonan makanan) yang bisa dicelupkan ke dalam tepung maupun tepung yang sudah dicairkan, Makanan yang biasanya menggunakan istilah ini adalah kroket dan makanan untuk *main course*.
- Implementasi pemasaran : proses merubah rencana pemasaran menjadi aktivitas yang meyakinkan bahwa aktivitas tersebut memenuhi tujuan rencana pemasaran.
- Incise* : Istilah dalam makanan kontinental yang artinya memotong. Dalam memotong daging atau ikan, gunakan pisau yang tajam, misal dalam mem-*filet* dan mencincang.
- Incorporate* : Menambah bahan atau bumbu selama pengolahan suatu hidangan atau pada campuran dasar dan mencampurnya dengan rata. Saat membuat pastry atau kue choux, telurnya dimasukkan atau

- dicampur satu persatu. Kocok putih telur dicampur dalam adonan dengan hati-hati, kebanyakan dilipat dari pada diaduk.
- Iron* : Elemen penting yang terkandung dalam hemoglobin (sel darah merah) Tubuh kita setiap harinya membutuhkan 10-12 mg zat besi, lebih lagi ibu hamil dan anak-anak. Makanan yang menandung banyak zat besi adalah daging merah, kuning telur, sayuran kering, sayuran hijau (seperti bayam) roti dan hati.
- Irou Leguy* : Wine (anggur merah atau putih yang berasal dari pedesaan Basque dan memperoleh penghargaan AOC pada tahun 1970, anggur merah ini dibuat dari cabarnet sauvignon atau cabarnet franet dan anggur tonnat. Pemroduksian anggur ini terbatas dan hanya dijual atau terdapat di tempat asalnya.
- Issues* : Istilah ini digunakan di Perancis dalam perdagangan daging. Mendiskripsikan bagian-bagian daging bangkai hewan seperti : kulit, rambut, tanduk dan lain-lain. Diberbagai daerah issues juga bisa berarti bagian dari hewan yang boleh dikonsumsi dan yang dilarang untuk diperjual belikan dan dikonsumsi. Jika issues ini diterapkan di pabrik tepung maka berarti istilah dalam penggilingan, seperti bran (kulit biji gandum).
- J**
- Jambalaya* : Hidangan terkenal dari New Orleans, diinspirasi dari paella spanyol dibuat dengan nasi yang sangat pedas, ayam dan daging ham. Bahan-bahan lainnya dapat ditambahkan seperti saus, merica, tomat, lobster atau oysters.
- Jakob's Baron* : Eclair kecil yang berbentuk tebal yang diisi cream patiserie dan dibekukan ditambah dengan kembang gula .
- Jam Pot* : Wadah kecil yang terbuat dari kaca, porselin tutupnya mempunyai bukaan kecil untuk senduk dan biasanya terbuat dari kayu. Ini digunakan untuk menyajikan selai saat sarapan atau minum teh. Kata perancis confiturier juga berarti pintu yang digunakan untuk menyimpan botol kecil.

- Jambonnette* : Charcuterie yang dibuat dari pundaak daging babi (50-60%) dan daging bacon (40-50%), dipipihkan, dan ditutup kulit keras bagian luarnya agar berbentuk seperti buah pir. Jambonnette ini dapat dihias sama seperti pada galantine.
- Jammbonniere* : Alat masak yang sisinya cembung dengan pegangan pada setiap sisinya dan sebuah tutup yang bentuknya seperti daging ham. Digunakan untuk memasak daging babi bagian pundak dan kaki. Panci ini biasanya terbuat dari tembaga modern seperti aluminium.
- Jardiniere* : Bentuk potongan sayuran yang menyerupai julienne tetapi lebih besar dari julienne. Kentang, ubi kuning, wortel dipotong setebal 5 mm lalu dipotong menjadi balok sepanjang 3-4 cm. biasanya digunakan untuk pelengkap dan garnish.
- Java Rice* : Jenis beras yang digunakan untuk membuat kroket nasi dan untuk hidangan manis seperti pudding. Ciri khasnya setelah dimasak adalah lengket, empuk dan basah.
- Joghurt* : Jenis saus salad yang terdiri dari satu bagian sour krim, satu bagian yoghurt, sedikit jeruk nipis, garam, merica dan herb segar yang dicincang.
- Julienne* : Bentuk potongan sayuran tebal 1-2 mm, lalu dipotong memanjang 3-4 cm. jenis sayuran yang biasa dipotong julienne adalah wortel, kentang. Biasanya digunakan Untuk isi sup, garnish dan salad.
- Jus de Rotis* : Sisa cairan masak ditambahkan *fond* atau remouillage dan diglaser..

K

- Kaltschale* : Hidangan penutup dari negara Rusia yang terdiri dari salad buah segar yang telah dimarinade pada anggur dengan puree dari buah-buahan merah (stowbery dan rasbery). Disajikan di mangkuk besar yang biasanya sebelum disajikan didinginkan.

- Kissel* : Hidangan penutup dari negara Rusia yang terbuat dari buah-buahan merah dengan bagian akarnya yang manis dan di puree kental dan kadang-kadang beraroma anggur putih. Kissel dapat dihidangkan panas atau dingin dengan krim segar.
- Katshkawalj* : Keju Bulgaria yang dibuat dari susu domba, hampir sama dengan Italiano Cacro-Cavallo dan ditemukan di beberapa negara Eropa Tengah. Di Yugoslavia dikenal dengan sebutan Kackawalj dan di Honggaria dengan sebutan kaskawal Sajt. Mempunyai kandungan lemak 45 % dan teksturnya ringan. Katshkawalj disajikan segar pada akhir hidangan atau dengan sayuran masak. Apabila kering dapat diparut dan digunakan bersamaan dengan keju permesan.
- Kefta* : Makanan Eropa yang terbuat dari daging cincang dengan bacon dan rempah-rempah. Kadang-kadang dicampur dengan telur dan dibuat bulat-bulat pipih yang dilumuri dengan tepung kemudian dipanggang.
- Ketchup* : Semacam “bumbu” dengan rasa dominan manis dan asin, biasanya karena tomat tetapi bisa juga karena jamur dan walnut. Ketchup tomat sangat terkenal di Inggris dan Amerika Utara dan variasinya biasanya dijual di Perancis. Digunakan untuk memberi aroma pada saus daging/disajikan dengan hamburger, telur, nasi dan pasta. Dibuat dari tomat puree, vinegar, gula dan cabai
- Kid* : Kambing muda. Hanya yang jantan (umurnya 6 minggu – 4 bulan) dipotong sebagai daging dan yang betina untuk menghasilkan susu. Kambing ini bisa didapatkan di pertengahan Maret atau awal Mei. Daging kambing ini agak lembut, seperti susu kambing. Biasa dimakan dengan cara dipanggang dan jika diolah dengan resep carica dan resep dari Spanyol dibumbui dengan baik.

- Kiwi Fruit* : Adalah buah sebesar telur dengan warna hijau kecoklatan berbulu pada kulitnya. Tanaman ini termasuk *Genus Actinida* aslinya berasal dari Cina tetapi sekarang banyak di New Zeland. Dagingnya hijau beraroma juice dengan rasa agak asam. Terdiri dari 53 % kal per-100 gr dan kaya vitamin C. Buah ini matang apabila dipegang empuk. Biasanya digunakan sebagai hidangan penutup atau dikupas dan dipotong kubus atau diiris tipis untuk salad atau tart atau digunakan untuk garnish.
- Kulich (Koulitch)* : Kue paskah tradisional orang Rusia, bentuknya menyerupai menara. Kue tersebut dibuat dari bahan-bahan yang berasal dari ragi donat dan juga mengandung buah kismis yang dikeringkan, kunyit, kapulaga, bunga pala dan vanili. Kue ini disiram menggunakan icing sugar (gula tepung). Potong kearah dalam menyilang dan kue tradisional ini dimakan dengan menggunakan telur rebus.
- Konbu* : Sejenis rumput laut yang biasanya digunakan dalam masakan Jepang. Bentuknya seperti daun hitam lebar yang akan mengembang ketika dalam pengolahan, biasa digunakan sebagai penghias dan dasar kaldu untuk sup ikan (see dashi) atau perasa.
- Knesper* : Rasa kayu manis yang terdapat pada kue dengan taburan potongan kacang almond dan bongkahan gula yang dihancurkan. Khususnya bagi orang Austria kue tersebut dipotong-potong persegi atau bujur sangkar dan dinikmati bersama kopi atau teh.

- Kilka* : Sejenis ikan yang berasal dari Rusia serupa dengan sepat, jenis tersebut banyak terdapat dilautan Kaspi. Dapat juga dimakan segar. Biasanya sudah dibekukan, diolah dengan minyak atau diasinkan.
- Kohlrabi* : Sayuran semacam kobis yang bentuk tangkai dagingnya menggelembung. Kohlrabi ini bisa dipanen dimusim semi dan diolah seperti turnip (airnya sebaiknya diganti setelah beberapa menit proses memasak).
- Konbu* : Sejenis rumput laut yang sering dipakai pada masakan Jepang.

L

- Lasagna* : Pasta Italia dengan potongan lebar. Lasagna hijau rasanya seperti bayam, warna merah muda seperti tomat. Pasta ini dapat juga dibuat dari tepung trigu. Makanan ini disebut lasagna karena biasanya disiapkan dengan daging cincang dan campuran pasta tomat dengan saus tomat dan bagian atas dengan parutan keju permesan, dipanggang dalam oven hingga kecoklatan.
- Longeole* : Saus yang berasal dari negara Switzerland atau Savoy, terbuat dari sayuran (bayam, beet, kol dan daun bawang) dimasak kering dan dibentuk lalu dicampur dengan daging babi dan paru (hati, paru-paru) yang direbus dan bisa juga ditambahkan minyak.
- Longuet* : Roti gulung kering. Roti ini terdiri atas sedikit lemak dan gula. Dimasak dalam oven bersuhu rendah, sehingga karakteristik teksturnya berbutir dan memungkinkan diolah dalam waktu yang lama.
- Lorrete* : Hiasan yang ditambahkan dalam daging panggang dan tumisan dalam jumlah sedikit.

Lotus : Tanaman Asia sejenis Lili air, bijinya besar dan biasanya dimakan mentah atau seperti lalapan, dapat juga direbus atau dibakar. Akar teratai ini menyerupai seledri terkadang daunnya dapat dimakan seperti bayam. Di negara Vietnam biji teratai ini rasanya seperti kacang almond. Digunakan dalam banyak sup manis yang terkenal. Di Jawa daun teratai disajikan bersama lobster dan nasi, di negara Cina daun ini dicampur dengan cincangan daging dan bawang bombay, bijinya dapat pula dibuat acar.

Lunch : Makan siang

M

Macedoine : Bentuk potongan dadu pada vegetables (1x1 cm)

Maincourse : adalah makanan pokok yang disajikan setelah makanan sup atau dapat disebut juga makanan atau grup makanan yang disajikan pada saat yang sama atau dimakan pada waktu yang sama. Biasanya disajikan berurutan dengan memberikan waktu yang cukup untuk menikmati hidangan tersebut, kemudian hidangan berikut disajikan

Marinade : Wine atau minyak dan cuka (jeruk nipis) dicampur beri garam dan bumbu serta rempah, dimana makanan direndam dalam cairan tersebut agar empuk dan beraroma

Marketing mix atau bauran pemasaran : kegiatan pemasaran perusahaan sebagai upaya strategi pemasaran yang terintegrasi dalam enam (7) elemen, yaitu *product, price, promotion, place, people, process*, dan *physical evidence*, yang antarbagian tersebut bekerja secara sinergi dan saling mempengaruhi.

<i>Menu</i>	: adalah daftar hidangan yang disiapkan untuk disajikan sebagai makanan. Dapat juga disebut sebagai susunan makanan dan minuman yang dapat dihidangkan pada waktu makan. Pengertian lain menu yaitu suatu daftar makanan yang bisa dipesan atau daftar makanan yang akan dihidangkan
<i>Mise en place</i>	: persiapan
<i>Mince</i>	: Mencacah sangat lembut (Finely chopped)
<i>Mire Poix</i>	: Sayuran sebagai penambah aroma pada kaldu
<i>Mise En Place</i>	: adalah persiapan awal yang harus dilakukan sebelum melakukan kegiatan memasak seperti mengupas bahan, mencuci bahan, memotong bahan sebelum diolah. Atau mempersiapkan segala sesuatu yang dibutuhkan dalam proses pengolahan.
<i>Molton</i>	: Alas saji
<i>Moulton</i>	: Kain tebal untuk alas meja
<i>Mousses</i>	: Hidangan pencuci mulut (Dessert) yang dibuat dengan memfreeze whip cream yang beraroma
N	
<i>Name tag</i>	: papan nama
<i>Napkin</i>	: Serbet makan
<i>Noisette</i>	: Sayuran dipotong seperti buah kenari. Pemotongan ini dengan bantuan alat semacam parisienne cutter (cukilan kentang)
<i>Noodles</i>	: Pasta yang terbuat dari tepung, telur, dan air yang dibentuk seperti benang. Adonan pasta sebaiknya dibuat dari egg yolk karena woll egg menyebabkan adonan menjadi keras. Noodles berasal dari bahasa Jerman "nudel". Noodles pada keadaan segar atau setelah dikeringkan
<i>Normal sauce</i>	: Sauce yang tingkat kekentalan normal (semi liquid) dengan perbandingan 1 liter kaldu, butter 60 gr dan flour 80 gr

- Norwegian sauce* : Turunan saos dasar minyak selada yang terdiri dari Vinaigrate + cincang telur + cuka
- Nouilles De pommes de terre* : Adonan kentang digulung setebal 2cm – potong setebal 2 cm – letakkan di atas telapak tangan dan bentuk menjadi noodle yang lonjong – rebus dalam air garam – sajikan dengan tepung terigu yang disangrai.
- Nutmeg* : Pala yaitu bumbu dapat berupa utuh atau sudah dibubuk

O

- Olivette* : Pemotongan bahan seperti bentuk buah olive (buah zaitun)
- Omelette* : yaitu salah satu hidangan makanan pagi berupa olahan telur yang dikocok dan ditambah sayuran, keju, maupun olahan daging yang kemudian digoreng biasanya berbentuk bulan sabit serta disajikan plane atau disertai accompainmert
- One Dish Meal* : yaitu hidangan sepiringan dalam satu porsi makanan telah lengkap mengandung sayuran, karbohidrat daging dan penyajiannya cepa
- Onion pique* : Onion yang di stuffed dengan bay leave dan clove
- Oregano* : yaitu bumbu untuk masakan Italia berbentuk daun atau bubuk berbau tajam.
Contoh masakan :
- Pizza
- Bolognaise Sauce
- Minestrone
- Oxtail* : Yaitu bagian daging sapi yang terdapat pada bagian ekor atau buntut, biasanya diolah sebagai sup atau oxtail soup.
- Oxtaque* : yaitu daging pada bagian lidah
- Oyster/tiram/huitres* : yaitu berupa kerang yang biasanya dimakan mentah atau diolah, binatang laut ini harus dicuci dengan air hingga bersih dan disikat terlebih dahulu kerangnya

P

- Poached Eggs* : Telur mandi yaitu dengan cara menyediakan air lebih dahulu dalam sebuah sauce pan atau alat yang sejenis, kemudian di dalamnya dimasukkan cuka dan sedikit garam dalam air yang dididihkan setelah air mendidih segera masukkan telur yang sudah dibuang kulitnya dalam waktu 4 – 5 menit telur diangkat dan disajikan
- Parboiled Rice* : Proses menanak nasi setengah matang dan didinginkan serta dilanjutkan prosesnya dengan sebuah pan, ditutup kertas timah, lalu dioven hingga matang.
- Pasar sasaran/*target market* : sejumlah konsumen yang kebutuhannya akan dipenuhi oleh perusahaan
- Pemasaran : Proses sosial dan manajerial yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan dan mempertukarkan produk yang bernilai dengan pihak lain.
- Pemasaran Aneka Produk (*Product Variety Marketing*) : perusahaan memproduksi dua atau lebih jenis produk yang masing-masing berlainan, misalnya : model, ukuran, kualitas dsb
- Pemasaran eksternal : kegiatan organisasi pemasaran yang dilakukan oleh pihak manajemen perusahaan dengan konsume
- Pemasaran interaktif : kegiatan pemasaran yang dilakukan karyawan kepada konsumen
- Pemasaran internal : kegiatan organisasi pemasaran yang dilakukan oleh pihak manajemen perusahaan dengan karyawan
- Pemasaran Massal (*Mass Marketing*) : perusahaan memproduksi dan mendistribusikan secara besar-besaran, tetapi hanya satu jenis produk untuk seluruh pembeli.
- Pemasaran Sasaran : (*Target marketing*)

<i>People</i> karyawan	atau	:	orang yang bekerja dalam perusahaan sebagai ujung tombak perusahaan dalam menjalankan operasional perusahaan, termasuk dalam menjual dan memasarkan produk.
<i>Pepper Corn</i> Perencanaan pemasaran		:	Butiran merica utuh dan belum ditumbuk : proses penentuan bagaimana suatu bisnis mencapai tujuannya, atau perencanaan dalam hal ini bertujuan melancarkan pencapaian usaha yaitu mendapatkan keuntungan melalui penjualan produk baik berupa makanan dan jasa/pelayanan. Perusahaan memproduksi dan mengembangkan dengan bauran pemasaran yang dirancang khusus untuk masing-masing segmen.
<i>Physical evidence</i> atau lingkungan fisik	atau	:	tampilan fisik perusahaan meliputi gedung, pabrik, peralatan. Penataan ruang, dekorasi, tampilan karyawan yang didesain untuk mempengaruhi keputusan pembelian konsumen
<i>Place</i> tempat atau saluran distribusi	atau	:	lokasi, penempatan, dan distributor yang digunakan perusahaan untuk memasarkan produknya
<i>Plate</i>		:	piring
<i>Poisson</i>		:	Hidangan ikan
<i>Positioning</i>		:	upaya perusahaan untuk menanamkan <i>image</i> dan kesan yang baik dan mendalam di benak konsumen sehingga mempengaruhi pemilihan dan keputusan pembelian konsumen.
<i>Pre operation</i>		:	persiapan kegiatan di restoran
<i>Preparing</i>		:	Persiapan
<i>Price</i> atau harga		:	sejumlah uang yang dibayarkan konsumen untuk mendapatkan suatu produk.
<i>Process</i> proses	atau	:	alur produksi dan operasional yang mendukung kegiatan pemasaran, meliputi proses produksi, teknik dan prosedur layanan, komunikasi yang efektif
<i>Product</i>	atau	:	segala sesuatu yang ditawarkan dan dijual

- produk dalam pasar untuk segmen pasar tertentu.
- Promotion* atau : upaya perusahaan dalam rangka memasarkan produknya dengan cara menginformasikannya kepada konsumen secara persuasif untuk mempengaruhi keputusan pembelian produk.
- Puree* : Jenis soup yang dikentalkan dengan bahannya sendiri
- Q**
- Queneless de veau* : yaitu isi soup consommé yang terbuat dari daging sapi muda
- Quenelles* : yaitu bahan pengental yang terdiri dari daging cincang yang ditambah dengan putih telur yang dibumbui garam, merica kemudian diblender dan terakhir ditambahkan krim yang sudah dikocok lalu didinginkan. *Quenelles* biasanya sering digunakan sebagai isi sup, garnish atau isi saus untuk ragout.
- Quenelles ala moelle* : yaitu isi sup consommé yang terbuat dari sumsum sapi yang dicincang ditambah dengan telur, roti, tepung terigu dan bumbu lainnya dan dibentuk menjadi bola-bola kecil kemudian direbus dalam air mendidih
- Quenelles de foie* : yaitu isi soup consommé yang terbuat dari roti tawar, hati sapi, telur, tepung serta dibumbui bahan lain, kemudian ditumis menyerupai roux yang didinginkan selama 30 menit. Kemudian dibentuk menjadi bola-bola lalu rebus dalam air garam sampai mengapung dan siap digunakan sebagai isi consommé
- Quiche Lorraine* : yaitu hidangan pembuka panas yang merupakan pie isi daging, hard cheese, onion, lada dan garam yang ditutup dengan adonan dari tepung, susu, cream dan telur. Teknik pengolahan quiche lorraine adalah dengan teknik bake. Warna quiche lorraine yaitu kuning kecoklatan dengan rasa gurih dan aroma keju serta daging yang sangat terasa

R

<i>Ready plate</i>	:	siap diracik dipiring
<i>Robert sauce</i>	:	merupakan turunan saus demiglace yang ditambah dengan bawang Bombay, anggur putih, mustard, merica dan cuka
<i>Rolled</i>	:	Potongan tipis dan digulung pada proses membuat Rolled Beef
<i>Rosemary</i>	:	Dipakai untuk membumbui pada waktu membuat Roast dari Beef, poultry
<i>Roux</i>	:	Kombinasi flour (terigu) dan butter sebagai pengental soup atau sauce. Bila prosesnya dengan panas disebut Roux. Jika dingin istilahnya burre manie
<i>Rub</i>	:	Mengoleskan sesuatu bahan ke atas permukaan hidangan agar memperoleh warna mengkilat

S

<i>Salad</i>	:	Hidangan yang berasal dari bahan makanan yang segar dengan sauce yang berasa asam
<i>Salad dressing</i>	:	Saus yang mendampingi hidangan salad
<i>Salamander</i>	:	Oven dengan menggunakan api atas untuk memberi warna coklat pada permukaan hidangan
Sasaran pemasaran	:	gambaran keinginan perusahaan di masa depan. Sasaran pemasaran dapat dibuat jangka pendek atau jangka panjang.
<i>Sauce</i>	:	Caian semi liquid yang digunakan sebagai pengaroma, pada hidangan
<i>Saucier</i>	:	Jenis-jenis saus panas seperti White Sauce, Butter sauce, Brown sauce
<i>Saute</i>	:	Menumis dengan minyak panas sedikit dengan cara diaduk
<i>Scale</i>	:	Timbangan
<i>Scrambled</i>	:	Teknik memasak bahan makanan dengan cara duaduk-aduk acak, seperti scrambled egg
<i>Season</i>	:	Memberi bumbu pada hidangan

Segmentasai pasar	:	pengelompokan pembeli potensial didasarkan pada kebutuhan atau keinginan serupa, dengan harapan bahwa anggota kelompok itu akan memberikan respon sama terhadap kegiatan pemasaran yang akan kita lakukan.
<i>Sesame Seed</i>	:	Biji wijen
<i>Shallot</i>	:	Bawang merah
<i>Shallow Frying</i>	:	Menggoreng daging, ikan dan unggas dengan menggunakan minyak sedikit
<i>Shred</i>	:	Memarut
Side stand	:	Meja Persediaan
Sideboard	:	Meja persediaan
<i>Sieve</i>	:	Menghaluskan dengan saringan
Siklus Hidup Produk	:	tahapan hidup suatu produk dalam pasar yang didasarkan pada ciri-ciri yang terjadi pada produk, yang meliputi tahap pengenalan, pertumbuhan, kedewasaan dan penurunan
<i>Simmer</i>	:	Proses memasak dengan cara menurunkan suhu masakan yang telah mendidih hingga 85°-96°C
Sistem pemasaran	:	satu kesatuan terpadu yang terdiri dari berbagai macam unsur yang saling berhubungan, saling tergantung dan saling mempengaruhi dalam bidang pertukaran.
<i>Skewer</i>	:	Tusuk sate dari bamboo atau logam
<i>Skim</i>	:	Mengangkat kotoran lemak atau minyak pada sop dan stock
<i>Slice</i>	:	Potongan bahan makanan berbentuk tipis lurus dan rata
<i>Slurry</i>	:	Adonan yang tingkat kekentalannya encer
<i>Smoke</i>	:	Teknik pengawetan daging dan ikan dengan cara pengasapan
<i>Soup</i>	:	Hidangan yang berupa cairan yang tinggi akan nutrisi
<i>Soup Spoon</i>	:	Sendok soup
<i>Spice</i>	:	Bumbu
<i>Spinach</i>	:	Bayam
Spoon	:	sendok
<i>Sprinkle</i>	:	Memberi taburan pada bahan makanan seperti : bubuk coklat, chopped celery, keju parut, dll

<i>Squeeze</i>	:	Teknik memeras pada buah-buahan.
<i>Standing buffet</i>	:	Tamu menikmati hidangan secara berdiri
<i>Steam</i>	:	Memasak dengan menggunakan uap panas (mengukus)
<i>Stew</i>	:	Prosedur memasak dengan menggunakan cairan (kaldu/sauce) dengan pebandingan sama dengan bahan utama contoh Brown Lamb Stew, stewed Coco.
<i>Stock</i>	:	Kaldu yang berupa cairan dari hasil perebusan tulang atau dagimg, sayuran dan tanpa bahan pengental
<i>Strain</i>	:	Menyaing dengan menggunakan Conical Strainer dan tammy cloth. Contoh : Clear soup maupun thick soup, puree,
Strategi pemasaran	:	pengintegrasian dan koordinasi keseluruhan sumberdaya-sumberdaya internal untuk memperoleh keunggulan bersaing dalam lingkungan yang berubah, dalam rangka mencapai tujuan organisasi/perusahaan
<i>String Beans</i>	:	Buncis
<i>Sunny side up</i>	:	Telur mata sapi
<i>Supreme Sauce</i>	:	Saus dasar veloute sauce ditambah cream dan butter, serta lemon juice

T

<i>Tabasco</i>	:	Saus yang berasa asam dan pedas terbuat dari cabai, lada diasinkan dalam cuka dan gaam
<i>Table Accessories</i>	:	Hiasan meja
<i>Table cloth</i>	:	Penataan meja
<i>Table D'Hote</i>	:	Menu fix atau set menu
<i>Table number</i>	:	nomor meja
<i>Table set up</i>	:	Penataan Meja
<i>Table setting</i>	:	Penataan meja
<i>Tablieren</i>	:	Alur kerja dalam pembuatan glazuur dari gula
<i>Taco</i>	:	Tortilla dengan saus dari lada, cabai, kacang hitam, atau alpukat, dengan bawang
<i>Tafia</i>	:	Rhum
<i>Taleggio</i>	:	Keju Italia, warna putih , tekstur lembut

<i>Tamarind</i>	:	Asam
<i>Tapioca</i>	:	Pati yang terbuat dari ubi kayu
<i>Taragon</i>	:	Bumbu dari daun yang bearoma tajam digunakan dalam keadaan kering atau segar
<i>Taro</i>	:	Talas
<i>Tartare Sauce</i>	:	Saus yang terbuat dari mayonnaise dan kuning telur rebus dan dihaluskan, Chopped onion dan chive
<i>Tartlet</i>	:	Mangkuk kue yang diisi dengan cream, buah
<i>T-Bone Steak</i>	:	Bagian daging yang terdapat tulang berbentuk T
<i>Thick Soup</i>	:	Sop kental Seperti Puree, atau cream soup
<i>Thousand island</i>	:	Saus yang terbuat dari mayonnaise, tomat, chopped gherkin, paprika, onion, celery.
<i>Thyme</i>	:	Bumbu yang berupa daun hijau kebiruan, bentuknya kecil dan sangat beraroma digunakan dalam bentuk segar maupun kering
<i>Tilting pan</i>	:	Alat untuk memasak dengan menggunakan energi listrik atau gas
<i>Toast</i>	:	Roti panggang
<i>Tofu</i>	:	Tahu
<i>Tomatto</i>	:	Teknik mengolah tomat dengan cara diblanching lalu dikupas dan terakhir dipotong brunoise
<i>Councasse</i>	:	
<i>Tomatto Ketchup</i>	:	Saus tomat
<i>Tomatto paste</i>	:	Pasta tomat
<i>Topping</i>	:	Proses meletakkan bahan makanan diatas hidangan contoh, papika, onion, cerry, cream, keju parut.
<i>Toss</i>	:	Mengaduk dengan cara mengangkat bahan makanan secara ringan Contoh mengaduk salad
<i>Tournant</i>	:	Pengganti juru masak untuk semua bagian di dapur
<i>Tournieren</i>	:	Potongan sayuran berbentuk buah zaitun
<i>Tranche</i>	:	Potongan dai daging dengan teknik direbus
<i>Tray</i>	:	Baki

<i>Trimming</i>	:	Sisa hasil potongan sayuran yang tidak terpakai lagi
<i>Turmeric</i>	:	Termasuk dalam keluarga umbi akar yang bewarna kuning (Kunyit)
<i>Turnips</i>	:	Lobak

U

<i>Umstechen</i>	:	Menusuk daging
<i>Underliner</i>	:	Alas atau dasar hidangan dengan menggunakan sayuran berupa daun.
<i>Unmould</i>	:	Teknik memasak untuk melepaskan cake, jelly, ice cream dari cetakan
<i>UntergieBen</i>	:	Menambahkan sedikit cairan kedalam daging yang dikukus
<i>Uperization</i>	:	Susu yang mengalami proses sterilisasi pada temperature 140-150°C

V

<i>Vacherin</i>	:	Hidangan penutup dingin dari meringue atau pasta almond diisi dengan es ceam atau whipped cream (Bake alaska)
<i>Valle d'Augre</i>	:	Hidangan dari Normandy berupa daging ayam yang dicoklatkan
<i>Valois</i>	:	Garnish untuk hidangan berupa unggas dan potongan daging
<i>Vandyke</i>	:	Garnish berupa tomat, lemaon, atau jeruk dengan potongan zig-zag
<i>Vanner</i>	:	Teknik menurunkan suhu ala Prancis yaitu mengaduk dengan whisk cream panas, sauce atau keduanya hingga dingin agar lembut dan mencegah terbentuknya permukaan kulit
<i>Variagate</i>	:	Teknik mencampur dua atau lebih bahan pangan yang berbeda rasa, warna atau bentuk.
<i>Veal</i>	:	Daging anak sapi muda
<i>Veine</i>	:	Potongan daging sapi pada bagian leher dan pada bagian berlemak

W

<i>Waiter</i>	:	pelayan
<i>Water goblet</i>	:	gelas berkaki untuk air putih
<i>Waxy Maize</i>	:	Jenis tepung yang digunakan untuk membuat saus yang didinginkan
<i>Whip</i>	:	Mengocok dengan kecepatan tinggi
<i>Whisk</i>	:	Mengocok adonan cair dengan menggunakan asist berupa ballon whisk
<i>White Roux</i>	:	Teknik dasar untuk membuat saus, sop kental, dan roghout dari bahan tepung dan mentega dimasak sampai tidak berbau tepung dengan api kecil sehingga berwarna putih
<i>White Sauce</i>	:	Saus putih terbuat dari tepung, cairan (kaldu, susu) dan mentega seperti Bechamel sauce dan Veloute sauce
<i>White wash</i>	:	Campuran encer antara tepung dan air dingin untuk mengentalkan saus, sop dengan cara dituangkan dalam bahan cair panas
<i>Wine Vinegar</i>	:	Cuka yang berbahan dasar dai buah anggur
<i>Worcetershire Sc</i>	:	Bumbu yang berupa saus dari bahan cuka, tetes tebu, gula, shallot, garlic, asam jawa, sari ikan hering dan daging.
<i>Word of mouth promotion</i>	:	promosi yang dilakukan oleh konsumen dari mulut ke mulut tentang suatu produk

Y

<i>Yoghurt</i>	:	Susu yang telah diasamkan dengan melalui proses fermentasi
----------------	---	--

Indeks

A

A'la Carte 370,371,
Accessories 370,
Achar (acar) 19,152,76,88,91,205,
Asparagus 170,38,151,243
Aspic jelly 156, 157,158, 287
Au beurre 243
Aubain marie 143
Aux Fines Herbes 243

B

Bahan Pembersih 6,20,33,
Beverage list
Blance
Bouquet garni
Bourriche
Bourrioi
Boutifar
Bouzourate
Bread and butter knife
Bread and butter plate
Buffet
Buffet
buffet 183,425
Bumbu 26,50,169, 73,16,
Butter knife
Butter spreader

C

Canape
Canapé 167, 176,
Chef de rang
Chinaware
Chique
Chiqueter
Chiroubles
Chives
Chivry
Clear up
Cocktail
Coffee shop
Consomme

Cream Soup
Customer's experience
Cutleries

D

Dasar Pengolahan 123,
Dauphin
Derby
Derober
Derval
Dessert knife and fork
Dessert plate
diet 333,334,335
Dinner
Dinner knife and dinner fork
Dinner plate
Drumstick
Du Barry
Dubbey
Duch potatoes
During operatin
Duroc

E

Edible
Eminces
Entrée
Escalope
Escauton

F

Festonner
Feuillete
Fiadone
Fillet
Fish fork
Fish knife
Flower vase
Fond lie

G

Gaillac
Galabart
Galacien
Galantine
Ganache

Gaperon/Gar-pon
Gardemanger
Gargouillau
Garnish
Garniture
Gelling Agent
Gendarme
Genoese Sponge
Gerardmer
Ghee
Glassware
Glaze de Viande
Glazed
Gratinated
Gratinating
Gravy
Groceries
Gueridon
Guest
Guest napkin

H

Harace /Quintus Haratius/ Flaccus/
Hen Poule
Her's Are Slaughterdi
Hollandaise (A'la)
Hollandaise sauce
Hors d'ouvre plate
Hors d'oeuvre
Horsoradish Sauce
Hot Appetizer
Hot Dissert
Hure
Husk
Hydria
Hydromel
Hygiene
Hypholoma

I

Ice Box
Ice Cream
Icing (Frosting)
Ile Flottante
Imbrucciata
Immerge

Implementasi pemasaran

Incise

Incorporate

Iron

Irou Leguy

Issues

J

Jakob's Baron

Jam Pot

Jambalaya

Jambonnette

Jammbonniere

Jardiniere

Java Rice

Joghurt

Julienne

Jus de Rotis

K

Kaldu 193,96,124,139

Kaltschale

Katshkawalj

Kefta

Kesehatan Kerja 39,40,41

Ketchup

Kid

Kilka

Kissel

Kiwi Fruit

Knesper

Kohlrabi

Konbu

Konbu

Kulich (Koulitch)

L

Lasagna

lay out 242,337,339

layanan 349,

Longeole

Longuet

Lorrete

Lotus

Lunch

M

Macedoine
Maincourse
Marinade
Marketing mix atau bauran pemasaran
Menu
Mise en place
mie 223,226,323
Mince
minuman alkohol 421
minuman non alkohol 419
Mire Poix
Mise En Place
Mise en Place 351,47,62
Molton
Moulton
Mousses

N

Name tag
Napkin
nasi 197,83,214
Noisette
Noodles
Normal sauce
Norwegian sauce
Nouilles De pommes de terre
Nutmeg

O

Olivette
Omelette
One Dish Meal
Onion pique
Oregano
Oxtail
Oxtaque
Oyster/tiram/ huitres

P

Parboiled Rice
Pasar sasaran/*target market*
pasta 175,228,
Pemasaran
Pemasaran Aneka Produk (*Product Variety Marketing*)
Pemasaran eksternal
Pemasaran interaktif
Pemasaran internal

Pemasaran Massal (*Mass Marketing*)
Pemasaran Sasaran
Penerimaan bahan 63,66,
People atau karyawan
Pepper Corn
Peralatan memasak 29, 2
Perencanaan pemasaran
Physical evidence atau lingkungan fisik
Place atau tempat atau saluran distribusi
Plate
Poached Eggs
Poisson
Positioning
Pre operation
Preparing
Price atau harga
Process atau proses
Product atau produk
Promotion atau promosi
Puree

Q

Queneless de veau
Quenelles
Quenelles ala moelle
Quenelles de foie
Quiche Lorraine

R

Ready plate
Robert sauce
Rolled
room service 406
Rosemary
Roux
Rub

S

Salad
Salad dressing
Salamander
sandwich 120,146,243,51,
Sanitasi 1, 2,7,11,12,13,20,21,175
Sasaran pemasaran
Sauce
Sauce 169, 198,123

Saucier
Saute
sayuran 167,74,251
Scale
Scrambled
seafood 167,193,289
Season
Segmentasai pasar
Sesame Seed
Shallot
Shallow Fying
Shred
Side stand
Sideboard
Sieve
Siklus Hidup Produk
Simmer
Sistem pemasaran
Skewer
Skim
Slice
Slurry
Smoke
Soto 197,77,
Soup
soup
Soup Spoon
Spice
Spinach
Spoon
Sprinkle
Squeeze
Standing buffet
Steam
Stew
Stock
Strain
Strategi pemasaran
String Beans
Sunny side up
Supreme Sauce

T

Tabasco
Table Accessories
Table cloth

Table D'Hote
Table number
Table set up
Table setting
table setting 350,356,
Tablieren
Taco
Tafia
Taleggio
Tamarind
Tapioca
Taragon
Taro
Tartare Sauce
Tartlet
T-Bone Steak
telur 168,127,266
Thick Soup
Thousand island
Thyme
Tilting pan
Toast
Tofu
Tomatto Councasse
Tomatto Ketchup
Tomatto paste
Topping
Toss
Tournant
Tournieren
Tranche
Tray
Trimming
Turmeric
Turnips

U

Umstechen
Underliner
unggas 167,267,277
Unmould
UntergieBen
Uperization

V

Vacherin
Valle d'Augre
Valois
Vandyke
Vanner
Variegate
Veal
Veine

W

Waiter
Water goblet
Waxy Maize
Whipped 317,318,320,321,322,325,327,329, 162
Whipper 375
*Whisk*52,358, (421,423 →*Whiskey*)
*White Roux*147,149,
*White Sauce*147,151,
White wash
Wine Vinegar 159,
Worcetershire Sc
Word of mouth promotion

Y

Yoghurt 4,268,284

BIODATA TIM PENULIS

Buku Kejuruan SMK yang berjudul **Restoran** ditulis Oleh tiga orang Tim, yang terdiri dari:

Prihastuti Ekawatiningsih, M.Pd (Ketua), lahir di Sleman, 28 April 1975. Lulus S1 pendidikan Kesejahteraan Keluarga, program Studi Pendidikan Teknik Boga IKIP Yogyakarta tahun 1998, Pendidikan terakhir pada Program Pascasarjana (S2) Program Studi Penelitian dan Evaluasi Pendidikan pada Universitas Negeri Yogyakarta pada tahun 2006. Bekerja di Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana, Fakultas Teknik, UNY pada tahun 1999 sampai sekarang. Mengajar mata kuliah Restoran, Tata Hidang, Evaluasi Pembelajaran dan Teknik Pengolahan Makanan. Tulisan yang relevan adalah Modul Kulinary Art untuk Tata Hidang dan Aspek Pelayanan Makanan bidang Restoran. Penelitian yang relevan antara lain: Pembudayaan Kewirausahaan yang Terintegrasi dalam Mata Kuliah Restoran, Penerapan Metode *Portfolios Based Assesment* untuk meningkatkan kualitas pembelajaran mata kuliah Restoran, strategi pemasaran berorientasi pasar produk boga untuk meningkatkan jangkauan pemasaran. Menjadi Instruktur pada beberapa pelatihan bidang boga dan kewirausahaan. Aktif melakukan pengabdian dan pembinaan masyarakat berkaitan dengan bidang boga. Pengurus DPD IKABOGA (Ikatan Ahli Boga) Daerah istimewa Yogyakarta. Asesor LSP Pariwisata (Lembaga sertifikasi Profesi Pariwisata) DIY.

Kokom Komariah M.Pd (anggota) lahir di Sumedang 8 Agustus 1960, Lulus S1 Pendidikan Kesejahteraan Keluarga IKIP Bandung tahun 1983, S2 Pendidikan Teknologi Kejuruan IKIP Yogyakarta tahun 1994, Sejak tahun 1984 sampai saat ini menjadi Dosen di Jurusan Pendidikan Teknik Boga dan Busana. Mengajar bidang kependidikan, Pengolahan Makanan Kontinental, Kewirausahaan dan Pengelolaan Usaha. Tulisan yang relevan adalah Manajemen Dapur dan Pengolahan Makanan Kontinental. Penelitian yang relevan adalah Kinerja Profesional Bidang Pelayanan Makanan. Aktif meneliti bidang pendidikan dan bidang boga. Aktif

melakukan pembinaan pada masyarakat khususnya pemberdayaan perempuan , keluarga dan UMKM. Instruktur pada beberapa pelatihan bidang pendidikan dan bidang boga. Asesor LSP (Lembaga Sertifikasi Profesi Pariwisata) dan Asesor Sertifikasi Guru.

Sutriyati Purwanti, M.Si (anggota) lahir di Yogyakarta, 16 Desember 1961. Lulus S1 Pendidikan Kesejahteraan Keluarga IKIP Yogyakarta tahun 1986, S2 Ekonomi Manajemen di Universitas Pajajaran Bandung lulus tahun 2000. Mengajar Pengolahan Makanan Kontinental, Patiseri, Restoran, Manajemen Usaha Boga, Pengantar Bisnis dan Pemasaran. Penelitian yang relevan adalah Pembudayaan Kewirausahaan yang Terintegrasi dalam Mata Kuliah Restoran, Penerapan Metode *Portfolios Based Assesment* untuk meningkatkan kualitas pembelajaran mata kuliah Restoran, Strategi pemasaran berorientasi pasar produk boga untuk meningkatkan jangkauan pemasaran. Menjadi penanggung jawab aktivitas Pemberdayaan Potensi Jurusan untuk peningkatan *income generating* pada program hibah kompetisi A3 tahun 2006-2008. Aktif melakukan pembinaan pada masyarakat khususnya peningkatan keterampilan pengolahan dan penyajian makanan. Instruktur pelatihan bidang pendidikan dan bidang boga. Pengurus DPD IKABOGA (Ikatan Ahli Boga) DIY. Tim Penerapan Eko Efisiensi Usaha Jasa Katering DIY, Asesor LSP Pariwisata (Lembaga sertifikasi Profesi Pariwisata) DIY.



ISBN 978-979-060-003-4

ISBN 978-979-060-006-5

Buku ini telah dinilai oleh Badan Standar Nasional Pendidikan (BSNP) dan telah dinyatakan layak sebagai buku teks pelajaran berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 45 Tahun 2008 tanggal 15 Agustus 2008 tentang Penetapan Buku Teks Pelajaran yang Memenuhi Syarat Kelayakan untuk digunakan dalam Proses Pembelajaran.

HET (Harga Eceran Tertinggi) Rp. 18,898.00