

5. RENCANA PRODUKSI

5.1 Proses Produksi

Proses produksi pada *Resto Pasta* terdiri dari:

1. Persiapan bahan baku.
2. Pengolahan bahan baku menjadi bahan jadi.
3. Penyimpanan bahan baku dan hasil produksi.
4. Penyajian makanan.

Salah satu keunggulan dari *Resto Pasta* adalah produk *pasta* merupakan hasil olahan sendiri, sehingga kesegarannya terjamin. Proses produksi pada *Resto Pasta* akan dikepalai oleh kepala koki yang akan dibantu oleh 3 orang asisten koki.

5.1.1 Persiapan bahan baku

Bahan baku adalah bahan makanan yang sama sekali belum mengalami proses pengolahan seperti daging mentah, buah-buahan utuh, biji-bijian, dan lainnya. Bagian produksi harus memeriksa apakah bahan baku yang ada tersedia dengan lengkap sehingga memungkinkan untuk melakukan proses produksi dengan baik. Bahan baku dibeli dari pemasok yang telah dipilih oleh pihak manajemen, dengan tujuan selalu memperoleh bahan baku yang berkualitas dengan harga bersaing dan mutu yang terjamin.

5.1.2 Pengolahan bahan baku menjadi bahan jadi

Pengolahan bahan baku adalah suatu proses pengolahan bahan mentah menjadi suatu produk makanan yang siap disajikan kepada konsumen. *Resto Pasta* memproduksi sendiri semua jenis *pasta* yang dijualnya sehingga *pasta* harus disiapkan terlebih dahulu karena proses pengolahannya memerlukan waktu yang cukup lama. Pengolahan bahan baku pada *Resto Pasta* dibagi menjadi 2 bagian utama yaitu yang pertama proses pengolahan *pasta* yang dikerjakan terlebih dahulu sebelum pemesanan terjadi dan yang kedua adalah proses pengolahan pada saat pemesanan terjadi dimana beberapa bahan tersebut sudah dipersiapkan sebelumnya, seperti salad, saus *pasta* dan *soup*.

5.1.3 Penyimpanan bahan baku dan hasil produksi

Proses penyimpanan bahan baku dan hasil produksi sangat penting untuk diperhatikan agar bahan baku dan hasil produksi yang belum digunakan dapat terjamin kesegaran dan kualitasnya. Oleh karena itu *Resto Pasta* menggunakan metode *First in First out*. Metode *First in First out* adalah metode penggunaan bahan baku atau hasil produksi di mana barang yang pertama kali masuk kedalam proses penyimpanan adalah yang pertama kali digunakan dalam proses produksi.

Penanganan serius harus dilakukan untuk mencegah resiko bahan makanan terkontaminasi serangga, bakteri dan debu. Beberapa jenis bahan baku seperti telur, susu, krim, daging, hasil laut harus disimpan dalam suhu dimana bakteri tidak dapat berkembang biak, yaitu dibawah 10 derajat celcius. Tempat penyimpanan bahan baku dan hasil produksi harus dibedakan untuk mencegah terjadinya kontaminasi silang, dan harus dipastikan semuanya dalam kondisi tertutup rapat dalam suatu wadah (Coller & Sussams, 1990:182).

5.1.4 Penyajian makanan

Pada saat terjadi pemesanan oleh konsumen, proses terakhir pengolahan makanan dilakukan oleh bagian produksi dan disajikan oleh *waiter/waitress*. Agar penyajian dapat berjalan secara efektif, *Resto Pasta* perlu memperhatikan beberapa hal, antara lain:

1. *Mise en Place*

Mise en Place adalah persiapan yang dilakukan sebelum pengolahan dan penyajian makanan. Dalam sistem produksi *Resto Pasta*, *mise en place* adalah persiapan bahan-bahan baku baik yang setengah jadi maupun yang sudah jadi sebelum beroperasi. Bagian produksi harus memastikan semua bahan tersebut harus siap pada tempatnya pada kualitas, mutu dan kesegaran yang terjamin. *Mise en place* ini perlu mendapat perhatian khusus karena dapat mempengaruhi efisiensi kerja dan kecepatan dalam pelayanan.

2. *Team Work*

Dalam proses penyajian makanan harus ada kerjasama yang baik antara *waiter/waitress* dengan bagian produksi, agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam

penanganan makanan, seperti masalah yang muncul karena karyawan yang satu mengira karyawan yang lain yang mengerjakan pemesanan tersebut atau masalah yang muncul karena adanya dua kali pembuatan makanan dalam satu pemesanan.

3. *Standard Recipe*

Dalam proses produksi diperlukan adanya *standard recipe* yang ditentukan oleh manajemen *Resto Pasta*. Standar penyajian makanan ini meliputi jumlah bahan baku yang diperlukan, cara memasak, cara penempatan dan hiasan makanan yang diperlukan dalam menyajikan per porsinya. Hal ini bertujuan supaya ada keseragaman dalam proses produksi dan penyajian makanan sesuai dengan standar *Resto Pasta*, untuk menghindari adanya perbedaan rasa, bahan dan penyajian. Adapun pengertian *standard recipe* adalah “*A Standard recipe is a written schedule for producing a particular menu item, specifying the name and quantity of the item to be produced, the constituent ingredients necessary for its production, and the method of preparation*” (Davis, Lockwood, & Stone, 1998:187). Kutipan ini maksudnya *standard recipe* adalah sebuah daftar tertulis untuk memproduksi berbagai menu dengan mencantumkan spesifikasi nama, jumlah bahan baku makanan dan komponen bahan baku yang diperlukan dalam memproduksi, serta metode persiapannya.

4. Produk dan Standard pelayanan

“*Product is anything that can be offered to a market for attention, acquisition, use, or consumption and that might satisfy a need or want*” (Kotler, Bowen, & Makens, 1996:274). Jadi dari definisi di atas dapat dikatakan bahwa produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar dan mendapatkan perhatian, penerimaan dan konsumsi yang dapat memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan.

Selain produk, *Resto Pasta* juga harus memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada para konsumen, karena hal ini juga mempunyai peranan penting dalam menciptakan dan membentuk citra *Resto Pasta* yang baik dimata konsumen. Untuk itu *Resto Pasta* mempunyai karyawan yang telah diseleksi dan dilatih terlebih dahulu serta kepala koki yang berpengalaman di bidangnya. Hal

ini diperlukan agar masing-masing karyawan memahami dan mengerti produk *Resto Pasta* sehingga dapat memberikan penjelasan mengenai produk *Resto Pasta* dan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada para konsumen *Resto Pasta*.

Standard pelayanan yang telah ditetapkan oleh manajemen *Resto Pasta* terdiri dari:

- a. Berpenampilan rapi dan bersih.
- b. Memakai seragam.
- c. Memakai sepatu dalam keadaan bersih.
- d. Selalu menyambut dan menyapa tamu dengan baik.
- e. Memberikan penjelasan kepada para tamu mengenai menu *Resto Pasta*.
- f. Cepat, dan tangkas dalam memberikan pelayanan.
- g. Perempuan atau orang tua mendapatkan pelayanan terlebih dahulu.
- h. Berusaha menjalin percakapan dengan tamu.
- i. Membersihkan dan menata kembali meja yang kotor.
- j. Tersenyum dan ramah kepada tamu.

5.2 Pengaturan menu

Dalam menyusun menu ada beberapa faktor dasar yang harus diperhatikan agar menu dapat menjadi alat penjualan yang efektif (Davis, Lockwood & Stone, 1998:78-80) yaitu :

1. *General Presentation* (Presentasi secara umum)
2. *Menu content* (Isi menu)
3. *Size and form* (Ukuran dan bentuk)
4. *Layout of the menu* (Gambaran menu)

5.2.1 *General Presentation*

Presentasi secara umum sangat penting karena berkaitan dengan citra dan kepribadian dari restoran itu sendiri. Dalam hal ini ada beberapa faktor yang harus diperhatikan yaitu:

- a. Menu harus atraktif
- b. Menu harus dalam keadaan bersih

- c. Mudah dibaca
- d. Mengikuti tren yang ada
- e. Disain menarik

5.2.2 *Menu Content*

Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam isi menu yaitu :

- a. Bahasa
- b. Ketelitian
- c. Harga
- d. Strategi penjualan

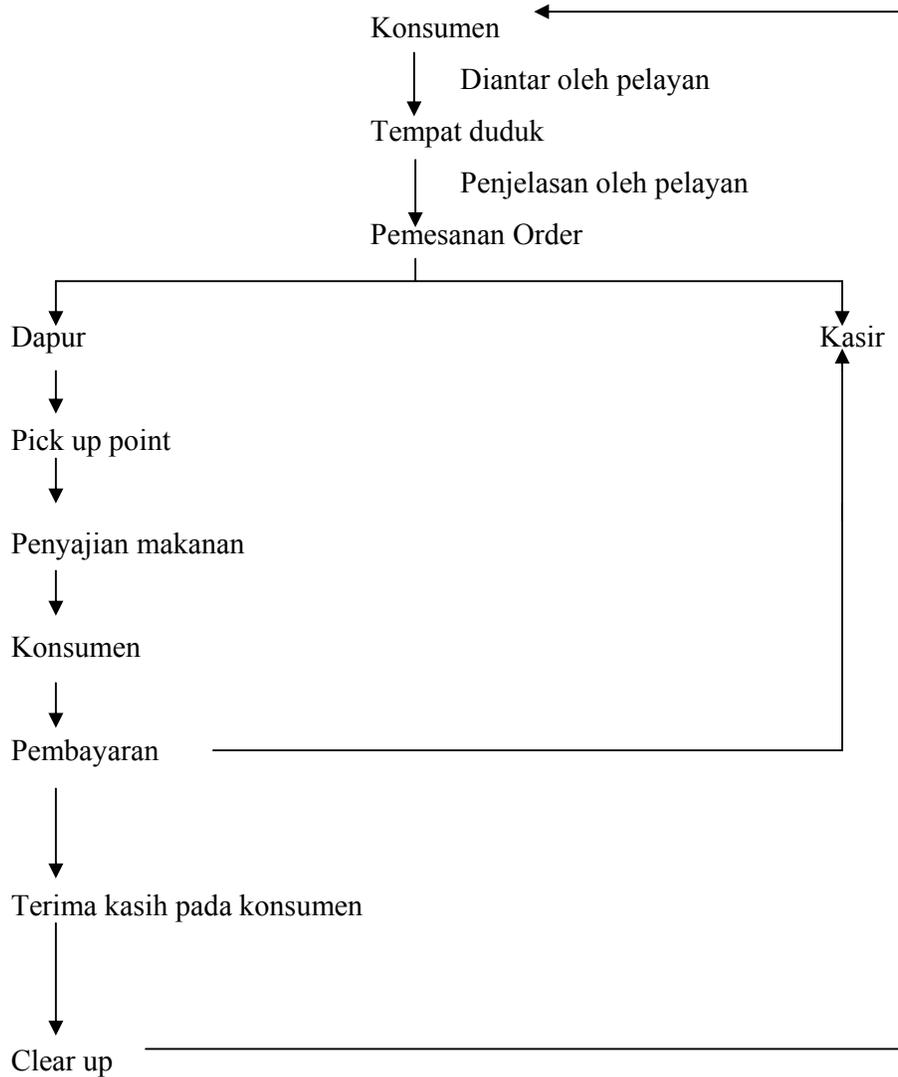
5.2.3 *Size and Form*

Ukuran dan bentuk menu dapat disesuaikan dengan identitas restoran. Menu harus mudah dibaca dan menarik. Bentuk menu sangat banyak dan variatif, dari menu yang ditulis di papan, menu dalam bentuk *display* dengan berbagai foto, *placemats*, dan lain-lain.

5.2.4 *Layout of the menu*

Semakin banyak jenis menu yang ada, konsumen akan memerlukan waktu yang lebih lama dalam memilih suatu makanan. Akan tetapi, bila jenis menu yang ditawarkan terlalu sedikit, konsumen dapat tidak puas dengan apa yang sudah ditawarkan. Selain itu *Resto Pasta* juga menyediakan *Standing menu*, yaitu papan menu yang terletak di luar restoran sehingga konsumen dapat melihat menu *Resto Pasta*. Papan ini juga disertai dengan foto-foto yang menarik sehingga pengunjung yang lewat tertarik untuk mengkonsumsi produk *Resto Pasta*.

5.3 Proses Penyampaian Jasa



Gambar 5.1: Bagan Proses Penyampaian Jasa

Proses penyampaian jasa pada *Resto Pasta* dimulai saat konsumen datang sampai konsumen meninggalkan *Resto Pasta*, dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Konsumen yang masuk ke *Resto Pasta* akan disambut “Selamat datang” dan diantar oleh pelayan ke tempat duduk sesuai dengan jumlah tamu.
2. Menu akan diberikan kepada konsumen dengan memberikan beberapa penjelasan mengenai produk *Resto Pasta* atau paket promosi lainnya. Konsumen juga dapat melihat produk *Resto Pasta* melalui foto-foto yang tertera di menu.

3. Setelah proses pengambilan pemesanan, pelayan akan mengulang pemesanan tersebut kepada konsumen untuk menghindari kesalahan pemesanan dan menyebutkan perkiraan waktu penyajian yang diperlukan. Setelah itu *captain order* yang terdiri dua rangkap, yaitu lembar putih akan diserahkan ke kasir dan lembar merah akan diserahkan ke bagian produksi di dapur.
4. Produksi makanan atau minuman akan langsung dilakukan oleh kepala koki beserta asistennya setelah menerima pemesanan.
5. Setelah makanan atau minuman selesai diproduksi dan sudah siap untuk disajikan, pelayan akan mengambil dan mengantarkan makanan dan minuman tersebut sesuai dengan nomor meja dan mengucapkan “Selamat makan” kepada konsumen.
6. Pelayan harus memeriksa kembali apakah semua pesanan konsumen sudah tersaji dengan baik, menanyakan apakah ada tambahan makanan atau minuman dan mengangkat piring atau gelas konsumen yang sudah tidak dipakai agar konsumen dapat menikmati makanan dan minuman dengan *space* yang lebih luas.
7. Setelah konsumen selesai makan, pelayan akan mengangkat piring dan gelas yang kotor dengan sepengetahuan konsumen yang bersangkutan dan sebelumnya terlebih dahulu menanyakan kepada konsumen “Boleh diangkat?” atau “Apakah anda sudah selesai?”.
8. Kasir akan memproses pembayaran apabila konsumen hendak membayar. Pelayan akan memberikan bon (tagihan makanan dan minuman) kepada konsumen yang hendak membayar agar konsumen memeriksa apakah yang tertera di bon tersebut sesuai dengan apa yang telah dipesannya.
9. Kemudian pelayan memberikan kembali bon beserta uang ke kasir untuk diproses ulang. Setelah konsumen selesai membayar dan meninggalkan *Resto Pasta*, pelayan akan mengucapkan “Terima kasih” dan membersihkan meja tersebut agar dapat digunakan lagi oleh konsumen yang lain.

5.4 Persyaratan Fisik

Resto Pasta mempunyai dua area yaitu area produksi dan area restoran. Oleh karena itu persyaratan fisik dibedakan menurut area yang ada.

5.4.1 Area Produksi

Area produksi meliputi area dapur, area pencucian, area kasir dan area pengambilan makanan atau minuman. Keselamatan dan kenyamanan lingkungan kerja di area produksi merupakan faktor yang penting dalam suatu persyaratan fisik dalam area produksi. Untuk memberikan keselamatan dan kenyamanan lingkungan kerja di area produksi ada beberapa hal yang harus diperhatikan, seperti :

1. Ruang dapur harus terpisah satu dengan yang lainnya dan tidak berhubungan dengan alam bebas.
2. Lantai dapur dibuat dari bahan kedap air sehingga lantai tidak licin dan tidak akan ada genangan air apabila ada air yang tumpah.
3. Dinding dapur dilapisi bahan yang tidak menyerap air agar mudah dibersihkan dan berwarna putih.
4. Atap dalam dapur dibuat datar, mudah pemasangannya dan berwarna cerah agar mudah dibersihkan dan kotoran mudah dilihat.
5. Penerangan dapur harus cukup dan mampu menerangi di segala sudut ruangan.
6. Tersedia kotak P3K.
7. Adanya alarm untuk mendeteksi adanya kebocoran gas, alat deteksi asap serta alat pemadam kebakaran.
8. Tertera prosedur kerja di area produksi.

Selain itu, juga ada beberapa tuntutan sistem kerja yang mempengaruhi fasilitas fisik, seperti :

1. Pada area dapur sendiri ada pembagian untuk area produksi makanan dan minuman. Oleh karena itu harus disertai *mise en place* yang telah dipersiapkan sebelumnya untuk mempermudah proses produksi.
2. Suhu ruangan dan tempat penyimpanan bahan baku yang baik agar kesegaran dan kualitas makanan terjamin.
3. Saluran air yang baik agar proses produksi dan pencucian berjalan dengan lancar.
4. Tata letak dapur yang efisien dan efektif sehingga menunjang proses produksi.

5. Area kasir harus mudah dijangkau baik itu oleh karyawan atau konsumen dan harus terlihat rapi serta menarik.

5.4.2 Area Restoran

Resto Pasta akan menampilkan nuansa Itali sesuai dengan menu yang ditawarkan. Nuansa Itali yang digunakan juga bertujuan agar *Resto Pasta* tampak lebih hidup dan cerah. Karena itu perpaduan warna sangat diperhatikan, dengan warna merah yang lebih dominan.

Area restoran sangat penting bagi citra dari suatu restoran karena berhubungan langsung dengan konsumen. Proses pelayanan, tempat konsumen menikmati menu *Resto Pasta* dan transaksi penjualan makanan serta minuman juga terjadi di area restoran. Area restoran juga harus dapat mendukung dan menunjang kerja karyawan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Beberapa hal harus diperhatikan, seperti :

1. Penampilan *Resto Pasta* dari luar tampak menarik dan cerah dengan perpaduan warna yang digunakan sehingga berkesan santai dan nyaman untuk menikmati menu yang disajikan.
2. Pendingin ruangan yang berfungsi dengan baik
3. Penempatan meja dan kursi yang baik sehingga memberikan keleluasan bagi konsumen dalam menikmati menu *Resto Pasta* dan karyawan dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen.
4. Area untuk mencuci tangan dan tempat pembuangan sampah

5.5 Mesin, Peralatan, dan Perlengkapan

Daftar mesin, peralatan dan perlengkapan *Resto Pasta* secara lengkap beserta harganya dapat dilihat pada bab 9.

5.6 Macam-macam produk Resto Pasta

1. Pasta
2. Salad
3. Soup
4. Nasi

5.6.1 Sejarah *Pasta*

Gambaran pertama tentang *pasta* didapat dari alat-alat yang digunakan untuk membuat dan memasak *pasta* yang ditemukan di sebuah pemakaman Etruscan. Tidak lama setelah kelahiran Kristus, seorang koki bernama Apicius menyebutkan sesuatu yang terdengar seperti *Lasagna* dalam buku resepnya “*De arte Coquinaria per vermicelli e macaroni siciliani*” (Seni memasak macaroni dan mi Sisilia) yang ditulis oleh Martino Corno, koki keluarga Aquilelia.

Pasta sangat terkenal di negara-negara Arab, dimana sampai hari ini mereka menyebutnya “*makkaroni*“. Dari negara-negara ini *pasta* menyebar sampai Yunani dan Sisilia (daerah jajahan Arab). Kenyataannya, Palermo adalah ibukota pertama bersejarah *pasta* karena dari sinilah awal mula sejarah produksi *pasta* kering dilakukan dari industri skala kecil.

Pada tahun 1150, seorang ahli bumi Arab bernama *Al-Idrisi* melaporkan bahwa di Trabia, 30 km dari kota Palermo penduduk memproduksi *pasta* secara besar-besaran dalam bentuk tali (“*tria*” dalam bahasa Arab) yang diekspor ke seluruh dunia, Caribia, dan negara-negara Islam dan Kristen, bahkan melalui kapal. Sebutan resmi pertama *pasta* adalah warisan inventaris notaris dari *bariscela* (sekeranjang yang penuh dengan macaroni). Sebuah dokumen dari tahun 1244 dan 1316 mencantumkan tentang produksi *pasta* kering di Liguria dengan baik. Antara tahun 1400-1500, produksi yang dilakukan oleh ahli “*fidei*” (*pasta* dengan dialek lokal) tersebar luas di Liguria, seperti yang telah ditunjukkan dan ditemukannya perusahaan pasta tahun 1574 di Genoa. Tiga tahun kemudian, “*Regolazione dell Arte dei Maestri Fidelaria*” (aturan pokok bagi perusahaan *pasta*) disusun di Savona (<http://www.mamatheresa.com/history-pasta.htm>)

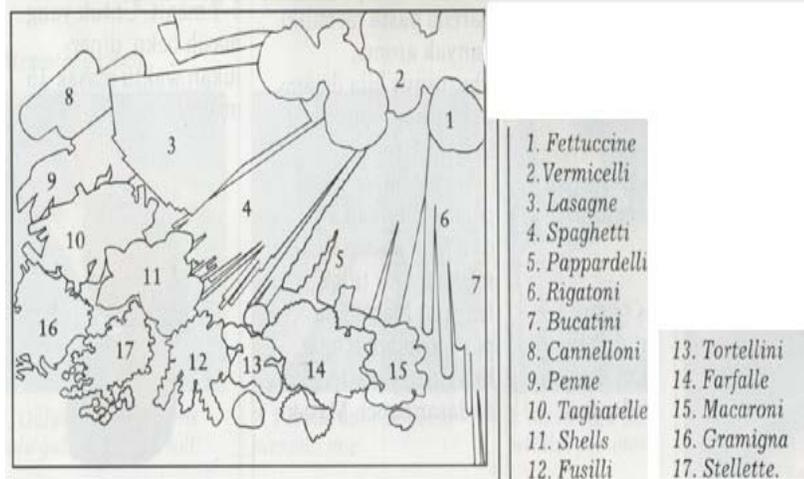
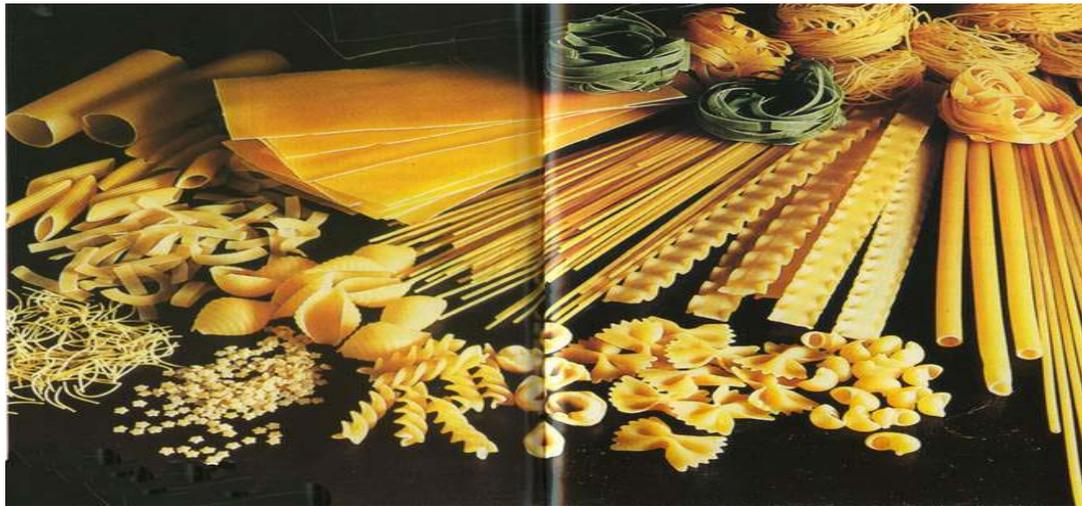
5.6.2 Bahan baku *pasta*

Pasta dan mie telah dinikmati dalam berbagai bentuk di Eropa dan Asia selama berabad-abad. *Pasta* mudah dikombinasikan, cepat serta mudah disiapkan. Bahan baku *Pasta* yang merupakan produk andalan *Resto Pasta* terdiri dari:

1. Tepung
2. Telur

3. Garam

Dari ke tiga bahan tersebut akan dibuat suatu adonan yang terdiri dari 85% tepung dengan menggunakan mesin mixer (mesin pencampur). Adonan *pasta* harus bertekstur agak kering dan bersifat elastis agar mudah dibentuk. Kemudian adonan tersebut akan dibentuk sesuai dengan macam-macam bentuk yang diinginkan. Untuk lebih jelasnya mengenai bentuk dan nama-nama *pasta* dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 5.2: Jenis-jenis *Pasta* (Murdoch, 1999: 8-9)

Sedangkan bahan dasar saus *pasta* terdiri dari :

1. Kaldu
2. Bumbu Pelengkap dan penyedap.

3. Bahan lain-lain sebagai pelengkap penyajian.

Dari bahan dasar saus *pasta* dapat dibuat berbagai macam saus, antara lain:

1. Saus *Bolognaise*

Saus berwarna merah dengan daging giling, potongan bawang bombay dan disajikan dengan *parmesan* (keju parut).

2. Saus *Cream of mushroom*

Saus krim putih sedikit kental dengan campuran potongan jamur, bawang bombay, *smoked beef* dan disajikan dengan *parmesan* (keju parut).

3. Saus *Carbonara*

Saus krim yang berwarna kekuning-kuningan sedikit kental dengan campuran potongan *smoked beef*, potongan bawang bombay, dan disajikan dengan *parmesan* (keju parut).

4. Saus *Marinara*

Saus berwarna merah dengan campuran potongan cumi, udang, bawang bombay, dan disajikan dengan *parmesan* (keju parut).

5. Saus Resto spesial

Saus spesial *Resto Pasta*, berwarna merah dengan campuran potongan jamur, *smoked beef*, daging giling dan disajikan dengan *parmesan* (keju parut).

6. Saus *Chicken corn*

Saus krim berwarna putih dengan campuran potongan ayam, bawang bombay, dan jagung dan disajikan dengan *parmesan* (keju parut).

5.6.3 Salad

Merupakan makanan pembuka yang disajikan dalam keadaan dingin yang terdiri dari berbagai macam sayuran segar dengan berbagai macam pilihan saus.

Macam-macam salad, antara lain :

1. *Mixed salad*

2. *Smoked beef salad*

5.6.4 *Soup*

Soup merupakan makanan pembuka yang sebagian besar terdiri dari air atau air kaldu disajikan dalam keadaan panas. Macam-macam *soup Resto Pasta*, anatara lain :

1. *Spiral soup*

Soup berwarna kemerah-merahan yang terdiri dari campuran daging giling, potongan bawang bombay dan *maccaroni* disajikan dengan potongan roti.

2. *Cream of chicken corn soup*

Soup krim yang terdiri dari campuran potongan ayam dan jagung yang disajikan dengan potongan roti

5.6.5 Nasi (*rice*)

Resto Pasta juga menyediakan menu nasi sebagai pelengkap, karena nasi merupakan makanan utama bagi masyarakat Indonesia. *Resto Pasta* menyediakan variasi menu nasi seperti :

1. *Beef rice*

Nasi putih dengan saus berwarna kemerah-merahan yang terdiri dari campuran potongan daging giling, jagung, bawang bombay dan disajikan dengan *parmesan* (keju parut). Saus tersebut akan diletakkan diatas nasi putih.

2. *Seafood rice*

Nasi putih dengan saus berwarna kemerah-merahan yang terdiri dari campuran potongan cumi, udang, bawang bombay dan disajikan dengan *parmesan* (keju parut). Saus tersebut akan diletakkan diatas nasi putih.

3. *Chicken rice*

Nasi putih dengan saus berwarna kemerah-merahan yang terdiri dari campuran potongan ayam, jagung, bawang bombay dan disajikan dengan *parmesan* (keju parut). Saus tersebut akan diletakkan diatas nasi putih.

5.7 Persyaratan Persediaan

Untuk memastikan keuangan restoran dapat berjalan dengan efisien dan memastikan restoran tersebut memiliki bahan makanan yang dibutuhkan dalam menyajikan menu yang ada, harus ada sistem persediaan yang tepat (Coller & Sussams, 1990:326-327). Ada 2 aspek penting dalam pengendalian persediaan :

1. Persediaan harus ada saat dibutuhkan
2. Persediaan tidak boleh terlalu berlebihan, karena hal ini akan menyebabkan banyak bahan yang sudah rusak sebelum terpakai dan dapat mengakibatkan kerugian bagi perusahaan.

Oleh karena itu *Resto Pasta* mempunyai area khusus yang disediakan untuk menyimpan persediaan bahan baku dan hasil produksi agar kualitas dan kesegaran makanan terjamin. Untuk efektifitas kerja karyawan dalam proses penyimpanan persediaan bahan baku, akan dibuat kartu catatan persediaan yang ditulis dengan benar dan akurat. Kartu ini akan dikontrol secara berkala oleh *Accounting and Purchasing Manager*. Fungsi lain dari kartu ini agar bagian produksi dapat mengetahui tingkat maksimum, tingkat minimum dan tingkat pemesanan kembali bahan baku yang diperlukan agar persediaan yang bahan baku tidak berlebihan atau tidak terlalu sedikit.

Tingkat maksimum adalah jumlah maksimum persediaan bahan yang dapat disimpan. Dengan mengetahui tingkat maksimum, *Resto Pasta* dapat menghindari biaya penyimpanan yang tidak perlu, keleluasan tempat penyimpanan serta menghindari resiko kerusakan.

Tingkat minimum adalah jumlah minimum persediaan bahan yang harus dimiliki oleh *Resto Pasta* agar kegiatan operasional dapat berjalan dengan lancar.

Tingkat pemesanan kembali adalah tingkat dimana persediaan bahan sudah menipis sehingga harus segera memesan kembali ke pemasok. Dalam pemesanannya, *Purchasing Manager* harus mempertimbangkan jumlah persediaan yang ada dan waktu yang diperlukan untuk mendatangkan bahan yang dipesan agar bahan-bahan yang tersedia di tempat penyimpanan tidak melebihi tingkat maksimum ataupun tingkat minimum persediaan bahan.

5.8 Daftar Pemasok

Syarat-syarat dalam memilih dan menentukan pemasok bagi *Resto Pasta* adalah :

1. Mempunyai reputasi yang baik, seperti : dapat dipercaya, terjamin mutu dan kualitasnya, tepat waktu dalam pengiriman.
2. Harga yang dapat bersaing dengan pemasok yang lain.

3. Sistem pembayaran yang teratur.
4. Lokasi yang tidak terlalu jauh.

5.9 Tenaga Kerja

Berdasarkan PERMENKES no 304 tahun 1989 tentang persyaratan rumah makan dan restoran yang ditujukan kepada pengusaha, penanggung jawab dan tenaga kerja, pada pasal 10 dan pasal 11 yang mengatakan “ Pengusaha dan atau penanggung jawab berkewajiban untuk menyelenggarakan rumah makan atau restoran yang memenuhi persyaratan kesehatan sebagaimana ditetapkan dalam peraturan” dan “ Tenaga yang bekerja pada rumah makan dan restoran harus sehat dan tidak boleh menderita penyakit atau menjadi sumber penyebaran penyakit (*carrier*) berdasarkan keterangan dari dokter yang berwenang. Setiap karyawan yang bekerja pada rumah makan atau restoran harus diperiksa kesehatannya secara berkala, minimal 2 kali setahun” (Soekresno, 2000: 15-17). Oleh karena itu *Resto Pasta* menetapkan standar dalam perekrutan karyawan.

Penjelasan mengenai tenaga kerja di *Resto Pasta* dapat dilihat lebih lanjut di Bab 7. Sedangkan pada bab ini akan dijelaskan mengenai pembagian waktu kerja dan sistem pelatihan yang diberikan kepada karyawan *Resto Pasta*.

Kegiatan operasional *Resto Pasta* disesuaikan dengan kegiatan operasional Galaxy Mal yaitu mulai pukul 10.00 sampai dengan pukul 21.00, tetapi jam kerja karyawan dimulai pada pukul 09.00. Hal ini dikarenakan banyak persiapan yang harus dilakukan termasuk adanya *briefing* bagi karyawan. Pemesanan makanan dan minuman terakhir bagi konsumen adalah pada pukul 20.30. Beberapa karyawan membersihkan dan mempersiapkan keperluan sebelum restoran tutup, karena restoran harus ditutup dalam keadaan teratur, dan bersih seperti pada waktu buka restoran di pagi harinya. Pembagian waktu kerja karyawan *Resto Pasta* dibagi menjadi 2 shift yaitu shift pagi dan shift malam. Shift pagi dimulai dari pukul 09.00 hingga pukul 16.00 sedangkan shift malam dimulai dari pukul 15.00 hingga pukul 22.00. *Briefing* akan dilakukan pada setiap pergantian shift apabila waktu memadai.

Sistem pelatihan bagi karyawan *Resto Pasta* dibawah tanggung jawab masing-masing bagian. Bagian produksi akan dikepalai oleh kepala koki, bagian

pelayanan dikepalai oleh *Operational and Marketing Manager*, sedangkan bagian kasir bertanggung jawab langsung kepada *Accounting and Purchasing Manager*. Sistem pelatihan yang digunakan di *Resto Pasta* adalah *on the job training*, yaitu pelatihan diberikan dalam situasi kerja yang sebenarnya secara bertahap dengan didukung dengan adanya *briefing* yang akan dilakukan setiap hari yang bertujuan untuk mengingatkan, meningkatkan, saling bertukar informasi serta memperhatikan kualitas kerja masing-masing karyawan sesuai dengan bagiannya. Program pelatihan pada *Resto Pasta* meliputi keramah tamahan (*hospitality*), pengetahuan akan produk (*product knowledge*) dan ketrampilan (*skill*).

5.10 Higienitas

Higienitas sangat perlu diperhatikan dalam suatu proses produksi karena *Resto Pasta* merupakan suatu usaha yang bergerak di bidang makanan dan minuman. Konsumen *Resto Pasta* berhak untuk mengajukan keluhan atau rasa ketidakpuasan dalam higienitas produk makanan atau minuman kepada manajemen *Resto Pasta*. Hal ini dapat mempengaruhi citra *Resto Pasta* dimata para konsumen dan dapat mengakibatkan kelangsungan hidup usaha *Resto Pasta* terancam. Satu kali penyebutan terhadap sebuah insiden (mengenai ketidakhigienisan) di sebuah media massa dapat mempengaruhi kepercayaan publik terhadap sebuah restoran (Powers, 1995:151). Higienitas diperlukan tidak hanya di bagian produksi, area restoran tetapi para karyawan *Resto Pasta* juga perlu menjaga higienitas.

Penataan meja, kursi serta barang-barang lainnya yang berada di area restoran sangat perlu diperhatikan higienitasnya. Yang dimaksud higienitas disini adalah bebas dari debu, kotoran kering atau basah, serangga dan bahan kimia yang membahayakan para konsumen atau karyawan.

Karyawan *Resto Pasta* juga harus memperhatikan prosedur higienitas yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen. Karyawan *Resto Pasta* terdiri dari orang-orang yang mempunyai latar belakang pendidikan minimal SMU dan menyadari arti atau prinsip dasar higienitas.

Prinsip higienitas yang berhubungan dengan karyawan (Gaman & Sherrington, 1996:258-259) adalah sebagai berikut:

1. Kebersihan tangan, kuku, wajah, dan rambut
2. Kebersihan seragam
3. Kebersihan loker karyawan
4. Pemakaian perhiasan yang tidak berlebihan, bagi perempuan khususnya.
5. Pemakaian masker, sapu tangan atau tissue sebagai penutup apabila sedang bersin atau batuk.
6. Kesehatan tubuh (tidak menderita suatu penyakit serius atau menular)

Untuk menjaga restoran dan dapur supaya tetap bersih, nyaman dan bebas dari segala bakteri atau virus, diadakan *daily cleaning* dan *general cleaning* sesuai dengan prosedur higienitas yang berhubungan dengan area dapur atau bagian produksi dan area restoran yang meliputi:

1. *Daily Cleaning*

- a. Membuang sampah pada tempat yang telah disediakan di area dapur dan area restoran. Setiap hari sampah akan dibuang sesuai restoran tutup atau pada keesokan harinya.
- b. Semua peralatan di bagian produksi harus dicuci atau dibersihkan dengan material pembersih yang sesuai setelah pemakaian dan diletakkan pada tempat yang telah disediakan sesuai dengan jenisnya.
- c. Lantai, jendela dan dinding, baik di area restoran atau dapur harus dalam keadaan bersih.
- d. Semua bahan baku atau hasil jadi disimpan pada tempat yang telah disediakan di ruangan penyimpanan dalam keadaan tertutup, bersih dan teratur.
- e. Semua peralatan di area restoran (meja, kursi, kaca dan lain-lain) harus dibersihkan sebelum restoran buka dan tutup. Khusus untuk meja dan kursi harus selalu dibersihkan setelah konsumen meninggalkan *Resto Pasta*.

2. *General Cleaning*

- a. Semua peralatan di bagian produksi dibersihkan lebih teliti dan menyeluruh dengan material pembersih yang sesuai setelah pemakaian dan diletakkan pada tempat yang telah disediakan sesuai dengan jenisnya.

- b. Setiap sudut lantai, jendela dan dinding baik di area restoran atau dapur dibersihkan dengan teliti dan diberi material pelindung.
- c. Ruang penyimpanan peralatan dan bahan baku dibersihkan lebih teliti.