

6. RENCANA PRODUKSI

6.1. PROSES PRODUKSI

Semua proses produksi Pisa Ice Cream Cafe dilakukan di area dapur dan proses produksi ini dikepalai oleh seorang *Executive Chef* (kepala koki) yang dibantu oleh dua orang *commis cook* (pembantu koki) yang bertanggung jawab dalam proses pembuatan order. Proses produksi Pisa Ice Cream Cafe meliputi tahapan sebagai berikut:

1. Penerimaan bahan baku
2. Penyimpanan bahan baku dan hasil produksi
3. Persiapan bahan baku
4. Pengolahan bahan baku menjadi bahan jadi
5. Penyajian produk (*food presentation*)

Semua menu es krim diproduksi sendiri oleh Pisa Ice Cream Cafe sedangkan untuk bahan baku es krim dan makanan pendamping diambil dari pemasok yang telah dipilih.

6.1.1. Penerimaan Bahan Baku

Dalam penerimaan bahan baku, staf produksi harus benar-benar memeriksa kelengkapan serta kualitas dari bahan baku tersebut. Pemeriksaan bahan baku ini menjadi tanggung jawab *Executive Chef*, sedangkan untuk penerimaannya menjadi tanggung jawab Manajer Keuangan. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam penerimaan bahan baku :

1. Jumlah bahan baku yang diterima sesuai dengan yang dipesan.
2. Kualitas bahan baku yang bagus.
3. Bahan baku yang diterima sesuai dengan yang dipesan.
4. Kemasan bahan baku tidak rusak.

6.1.2. Penyimpanan Bahan Baku dan Hasil Produksi

Menurut Michael Collar dan Collin Sussams dalam buku *Success In Principles of Catering* (1990: 182) dikatakan bahwa penanganan serius harus dilakukan untuk mencegah resiko bahan makanan terkontaminasi serangga, mikroba udara dan dari debu. Bahan baku yang telah dibeli harus disimpan. Penyimpanan bahan baku ini harus diperhatikan karena akan menjaga kesegaran, kualitas dan kebersihan bahan baku. Penyimpanan bahan baku ini adalah tanggung jawab dari *Executive Chef* sebagai kepala koki. Bahan baku disimpan dengan cara yang sesuai dengan standar penyimpanan dan higienitas. Dalam proses produksi dapat dipastikan bahwa terdapat beberapa bahan baku yang belum terpakai. Bahan baku yang belum terpakai tersebut perlu disimpan. Untuk penyimpanan sisa bahan baku juga perlu diperhatikan dengan tujuan menjaga higienitas. Selain itu higienitas perlu mendapat perhatian khusus agar bahan baku tidak terkontaminasi serangga, mikroba udara dan debu.

Salah satu standar penyimpanan tersebut adalah makanan harus ditutup rapat dalam wadah dan disimpan tidak kurang dari 45 cm dari permukaan tanah. Beberapa jenis makanan yang banyak mengandung air dan protein (seperti krim, susu, santan, dan telur) harus disimpan dalam suhu antara 4°C - 10°C untuk memperlambat perkembangbiakan bakteri. Untuk penyimpanan bahan baku, *Pisa Ice Cream Cafe* memiliki *refrigerator*, sedangkan untuk penyimpanan hasil produksi tersedia *freezer* dengan suhu minimal -20°C.

Tempat penyimpanan bahan baku yang belum diolah dengan yang sudah diolah harus dipisahkan untuk mencegah kontaminasi silang (*cross-contamination*). Apabila memang tidak ada tempat lagi, atau dalam kondisi terpaksa dapat disimpan dalam satu tempat, posisi penyimpanannya harus dipisah. Bahan baku yang belum diolah diletakkan di bawah makanan yang sudah diolah, Selain itu harus dipastikan bahwa keduanya tertutup rapat dalam wadah. *Executive Chef* sebagai kepala koki harus mengontrol dan memperhatikan proses penyimpanan tersebut supaya bahan baku tidak cepat rusak.

6.1.3. Persiapan Bahan Baku

Bahan baku adalah bahan makanan yang belum diolah sama sekali, misalnya susu, *cream*, buah-buahan (melon, pisang, *cherry*, jeruk, *strawberry*, dan lain-lain). Pembelian bahan baku ini dilakukan oleh *Executive Chef* atas permintaan *Commis Cook*. Bahan baku dibeli dari pemasok yang telah dipilih atas persetujuan bersama antara manajer operasional dengan *Executive Chef*. Pemilihan pemasok ini bertujuan mendapatkan bahan baku yang betul-betul masih segar dan baru sehingga kualitas bahan terjamin.

6.1.4. Pengolahan Bahan Baku Menjadi Bahan Jadi

Salah satu contoh pengolahan bahan baku menjadi bahan jadi yaitu membuat es krim dasar. Cara membuat es krim dasar yaitu dengan mencampur bahan-bahannya serta memprosesnya di dalam mesin es krim. Pembuatan es krim dasar dilanjutkan dengan memberi rasa. Dalam pengolahan bahan baku ini harus dibedakan karena diantara menu-menu yang disediakan Pisa Ice Cream Cafe ini ada beberapa menu yang dibuat pada saat pemesanan terjadi (*just in time production*) dan ada raenu-menu yang bahan-bahannya sudah diolah terlebih dahulu sehingga tinggal disajikan. Contohnya menu yang dibuat pada saat pemesanan terjadi seperti minuman *Mango Shalce Soda*. Dalam pembuatan minuman tersebut harus dicampur terlebih dahulu kemudian diberi *garnish* dan disajikan kepada konsumen.

Untuk menu-menu yang bahan-bahannya sudah diolah terlebih dahulu, seperti es krim yang langsung diambil dari tempatnya kemudian diatur dalam gelas dan diberi *garnish* coklat, *whipped cream*; *sandwich* yang langsung disajikan; dan lain-lain.

6.1.5. Penyajian Makanan (*FoodPresentation*)

Penyajian makanan dilakukan oleh staf produksi atau lebih tepatnya yaitu staf dapur. Penyajian makanan terjadi pada saat konsumen melakukan pesanan atau order. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam penyajian makanan yaitu :

1. Mise en place

Mise en place merupakan istilah dalam dunia boga yang artinya persiapan yang dilakukan sebelum mengolah dan menyajikan makanan. Dalam proses produksi Pisa Ice Cream Cafe, *mise en place* adalah persiapan bahan baku maupun bahan jadi sebelum kafe beroperasi. Staf produksi harus memastikan bahwa kualitas bahan baku tersebut dalam keadaan baik dan tersedia tepat pada waktunya agar tidak mengganggu jalannya proses produksi. Jika persiapan tersebut kurang lengkap akan menyebabkan proses produksi berjalan lambat (membutuhkan waktu yang lebih lama). Hal ini berpengaruh terhadap proses pelayanan yang menjadi lebih lama. *Mi.se en place* meliputi persiapan bahan baku produksi seperti *ice cream*, *mixed drinks*, serta bahan *garnish* seperti potongan buah, krim, dan lain-lain. Selain persiapan bahan baku, juga diperlukan persiapan alat sajinnya seperti gelas, piring, dan sendok.

2. Kerjasama yang baik antar staf produksi

Dalam proses produksi diperlukan kerjasama yang baik antar staf produksi dengan bagian penyajian makanan, diperlukan pengaturan dalam pembagian kerja agar tidak terjadi kesimpangsiuran. Hal ini untuk mencegah terjadinya order yang terabaikan ataupun pembuatan order dua kali (*overlapping production*) karena salah satu staf mengira order sudah dibuat oleh staf yang lain. Pengaturan kerjasama antara staf produksi dengan bagian penyajian makanan ini menjadi tanggungjawab *Executive Chef*.

3. Standar penyajian

Pengertian standar menurut Ninemeier (1991: 394) adalah "*Standard is a planned or expected result of the operation expressed as a level of performance*". Artinya standar adalah hasil yang direncanakan dan diharapkan dari sebuah operasi yang dinyatakan sebagai tingkatan kinerja. Hal ini berarti bahwa standar adalah dasar yang disetujui bersama sebagai tolak ukur dalam membuat apa yang seharusnya dilaksanakan.

Dalam proses penyajian diperlukan adanya standar penyajian yang sama dalam arti jika beberapa konsumen memesan menu yang sama, penyajiannya pun

harus sama agar konsumen merasa puas. Hal ini untuk menyamakan mutu dan identitas menu. Standar penyajian tersebut berlaku untuk dekorasi es krim, makanan ringan, maupun minuman yang ditawarkan. Selain standar penyajian, juga diperlukan standar resep. Standar resep ini ditentukan oleh *Executive Chef*.

Contoh resep:

Gambar6.1
Resep Standar

BASIC ICE CREAM	
Nomor resep : 001	
Hasil : 3 liter	
Bahan	Kuantitas
Emulsifier	1 kg
Fresh milk	20 liter
Sugar	4.8 kg
Skim milk	2 kg
Fresh Cream	2 liter
Prosedur pembuatan :	
Tahap I : Penimbangan	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Siapkan semua bahan. 2. Timbang masing-masing bahan sesuai dengan kebutuhan pada resep. 	
Tahap II : Pateurisasi	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Masukkan semua bahan di atas ke dalam mesin pertama dan nyalakan (terjadi kenaikan suhu dari 28°C menjadi 80°C). 2. Biarkan proses berlangsung selama kurang lebih 3 jam (terjadi penurunan suhu dari 80°C menjadi 4°C). 3. Keluarkan hasil pasteurisasi. 	
Tahap III : Pencampuran	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Timbang hasil pasteurisasi sebanyak 3 kg dicampur dengan pasta tertentu sebanyak 240 gr untuk setiap rasa. 2. Masukkan campuran tersebut ke dalam mesin kedua dan nyalakan selama 15 menit. 3. Keluarkan es krim, masukkan ke dalam <i>container</i>, dan simpan dalam <i>freezer</i>. 	

Resep-resep standar ini disimpan dalam satu file yang rapi dan dilengkapi dengan foto hasilnya.

4. Standar Pelayanan

Salah satu kepuasan yang diperoleh konsumen adalah dari pelayanan yang diberikan oleh para pramusaji. Pisa Ice Cream Cafe akaii menempatkan para pramusaji yang telah dilatih secara bertaliapi oleh *supervisor* dan *commis cook* yang berpengalaman. Salah satu usaha untuk mencapai standar pelayanan, diadakan briefing yang mencakup *briefing* awal dan *briefing* akhir. Para pramusaji ditntnt untuk dapat menguasai dan memahaini menu-menu yang ditawarkan sehingga dapat memberikan penjelasan kepada konsumen jika konsumen meminta penjelasan dari menu-menu yang ada. Selain itu, para pramusaji harus berpenampilan rapi memakai seragam dan standar penampilan yang telah ditentukan. Para pramusaji harus menyambut dan menyapa setiap konsumen yang masuk dan keluar.

Untuk mempercepat proses pelayanan, akan disediakan papan menu yang terletak di sebelah kanan pintu masuk Pisa Ice Cream Cafe. Tujuan adanya papan menu tersebut agar konsumen memiliki gambaran mengenai menu yang ada. Konsumen akan membaca papan menu tersebut dan pramusaji siap menyambut serta memberikan penjelasan jika sewaktu-waktu konsumen menanyakan menu-menu yang ditawarkan. Dari penjelasan para pramusaji diharapkan dapat menarik perhatian konsumen untuk mencobanya. Pramusaji akan niembantu konsumen dalam memilih pesanan dan memberikan pesanan yang sesuai. Setelah konsumen menikmati hidangan yang dipesan, diharapkan pramusaji dapat mengambil kesempatan untuk meminta pendapat konsumen tentang produk Pisa Ice Cream Cafe serta pendapat konsumen tentang Pisa Ice Cream Cafe secara keseluruhan, baik secara lisan maupun secara tertulis yaitu dengan adanya *guest comment* yang terletak di atas meja.

6.2. Pengaturan Menu

Pengaturan menu adalah cara mengatur menu sedemikian rupa sehingga dapat memenuhi tujuan bisnis dan tetap menjaga efisiensi kerja staf produksi. Terdapat satu jenis menu yaitu *A la carte*. *A la carte* biasanya terdiri dari beberapa jenis dan pilihan makanan yang setiap makanannya memiliki liarga tersendiri dan konsumen bebas memilih menu yang disukainya. Menu yang ditawarkan telah

diporsi dan konsumen akan mendapatkan pesanannya sesuai dengan porsi yang sudah ditetapkan. Pisa Ice Cream Cafe menggunakan *A la carte* yang menu-menunya tercantum dalam buku menu yang dapat dilihat oleh para konsumen.

Penyusunan menu juga mempengaruhi sistem kerja bagi staf produksi yaitu pembuatan order yang dilakukan oleh *Commis Cook* dan *Executive Chef*. Apabila terdapat banyak order, pramusaji dapat membantu staf dapur dalam pembuatan order. Adapun standar pengaturan menu yang baik adalah :

- a. tidak rumit
- b. mudah dimengerti

Dalam menyusun menu, perlu mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

1. Efisiensi kerjastaf produksi

Efisiensi kerja staf produksi dan kapasitas area produksi mempengaruhi pengaturan menu. Hal ini dibuktikan misalnya dengan adanya menu yang membutuhkan bahan-bahan produksi yang terlalu banyak macamnya akan membutuhkan waktu serta tempat penyimpanan yang lebih luas dan ketelitian pencatatan persediaan bahan baku setelah produksi.

2. Sasaran yang dituju

Sasaran Pisa Ice Cream Cafe adalah penduduk golongan ekonomi menengah keatas. Oleh karena itu Pisa Ice Cream Cafe menawarkan beberapa menu es krim yang dicampur dengan minuman alkohol yang digemari oleh konsumen saat ini.

3. Waktu

Pengaturan menu juga perlu memperhatikan waktu (*liming*) yang sesuai. Misainya dalam suasana Natal dapat diciptakan menu es krim yang berdekorasi Natal ataupun bertemakan Natal dan diberi nama yang sesuai dengan suasana Natal, Valentine, Paskah, Tahun Baru, Idul Fitri

4. Kelengkapan persediaan bahan baku

Sebelum proses produksi, sebaiknya terlebih dahulu memeriksa kelengkapan persediaan bahan baku. Dalam menyusun menu harus diperhatikan apakah bahan baku yang tersedia sudah sesuai dengan menu yang ditawarkan serta kuantitasnya sesuai dengan yang dibutuhkan.

Selain hal-hal di atas, dalam menyusun menu bahasanya harus singkat, jelas dan mudah dimengerti oleh konsumen. Desain menu harus yang menarik karena akan membuat konsumen tertarik untuk memesan. Gambar menu yang ditawarkan harus sesuai dengan penyajiannya karena jika tidak sesuai akan membuat konsumen tidak puas. Susunan menu Pisa Ice Cream Cafe dapat dilihat pada Bab X Rencana Keuangan.

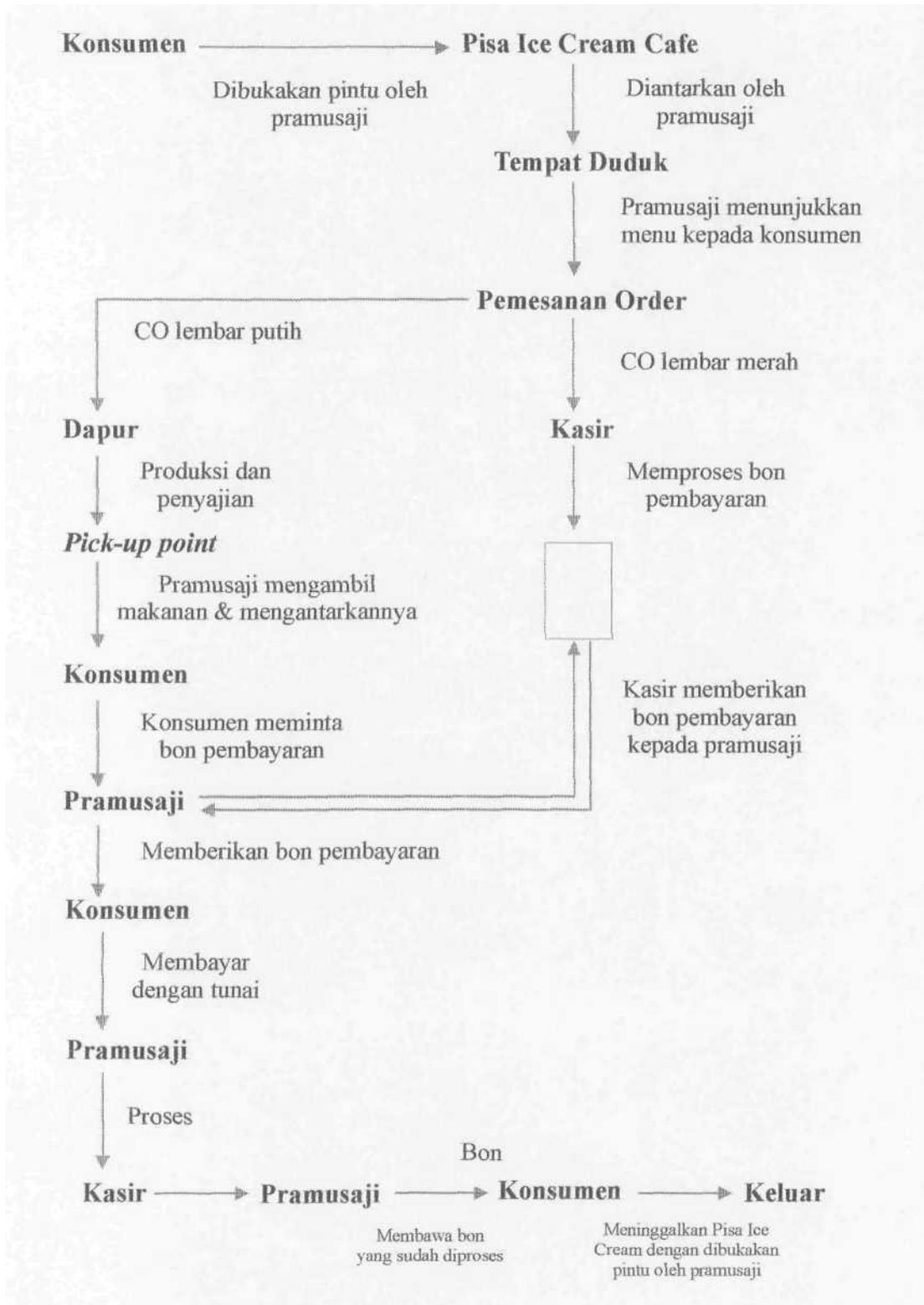
6.3. Proses Penyampaian Jasa

Proses ini bermula dari konsumen datang memasuki Pisa Ice Cream Cafe dan berakhir sampai konsumen meninggalkan Pisa Ice Cream Cafe. Adapun urutan proses penyampaian jasa adalah sebagai berikut:

1. Konsumen masuk dan disambut oleh pramusaji Pisa Ice Cream Cafe dengan sopan. Sebelum masuk, konsumen dapat melihat papan menu yang terletak di depan pintu sebelah kanan.
2. Konsumen masuk dan langsung diantar oleh pramusaji ke tempat yang diinginkan konsumen. Pramusaji akan memberikan buku menu kepada konsumen dan pembantu konsumen dalam memilih menu. Pramusaji akan mencatat menu yang dipesan oleh konsumen di atas *captain order*. Sebelum pramusaji meninggalkan konsumen, pramusaji harus terlebih dahulu membaca kembali pesanan tersebut untuk memastikan bahwa pesanan tersebut benar.
3. *Captain order* Pisa Ice Cream Cafe ditulis rangkap dua yaitu lembar pertama berwarna putih diberikan kepada staf produksi untuk membuat pesanan dan lembar kedua berwarna merah diberikan kepada kasir untuk membuat bukti pembayaran. Bentuk *captain order* terdiri dari tiga bagian yang dapat dirobek sehingga jika ada tambahan pesanan dapat ditulis di bagian kedua dan lembar merahnya atau lembar kedua diberikan kepada kasir.

4. Setelah pesanan siap, staf produksi akan memberikan tanda kepada pramusaji dengan menibunyikan bel di *pick up point*. Robekan *captain order* diletakkan di dekat pesanan yang sudah siap. Lamanya pembuatan pesanan adalah maksimum 15 menit.
5. Pramusaji akan mengambil pesanan yang sudah siap dan mengantarkan makanan kepada konsumen yang memesannya. Pramusaji dapat melihat robekan *captain order* untuk memastikan konsumen di meja nomor berapa yang membeli pesanan tersebut.
6. Setelah meletakkan pesanan di atas meja konsumen, pramusaji wajib memberikan ucapan "Selamat menikmati" kepada konsumen dan memastikan ada pesanan lain atau konsumen memerlukan bantuan.
7. Selama proses pembuatan order, pramusaji Pisa Ice Cream Cafe siap melayani konsumen jika sewaktu-waktu ada konsumen yang memerlukan bantuan.
8. Bila konsumen hendak membayar, dapat membayar langsung di kasir atau dapat memanggil pramusaji untuk membawakan bukti pembayaran. Pisa Ice Cream Cafe hanya menerima pembayaran secara tunai.
9. Setelah proses pembayaran selesai, konsumen meninggalkan Pisa Ice Cream Cafe dengan dibukakan pintu oleh pramusaji sambil mengucapkan terima kasih atas kedatangannya dan silahkan beristirahat kembali.

Gambar 6.2
ALUR PROSES PENYAMPAIAN JASA



6.4. Persyaratan Fisik

Lokasi Pisa Ice Cream Cafe terbagi menjadi dua yaitu area produksi dan area restoran, sehingga persyaratan fisik yang ada juga dibedakan menurut pembagian lokasi tersebut.

6.4.1. Areaproduksi

Area produksi mencakup area dapur, area pencucian (*stewarding area*), dan area pengambilan makanan (*pick-up point*). Untuk area produksi, persyaratan fisik yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

Lantai yang tidak licin.

Penerangan yang baik.

Sirkulasi udara yang baik.

Tersedia kotak P3K.

Tersedia alarm gas bocor, alat deteksi asap yang dapat memancarkan air (*water sprinkler*), tabung pemadanti api (*fire extinguisher*) berbahan dasar karbondioksida.

Pipa ekshaus (*exhaustpipe*) untuk menghisap asap.

Adanya persyaratan fisik ini adalah untuk menunjang keselamatan serta kenyamanan kerja bagi para staf dan tuntutan kerja bagian produksi. Selain itu, tuntutan sistem kerja juga mempengaruhi fasilitas fisik, antara lain :

Area dapur dibagi antara area produksi inti (tidak berhubungan dengan order dari area kasir) dan area pembuatan order dimana terletak semua *mise en place* yang sudah disiapkan. Area pembuatan order letaknya harus berdekatan dengan area kasir.

Tersedia saluran air panas dan dingin beserta sistem drainase yang merupakan keharusan untuk area pencucian.

Tata letak (*lay out*) dapur yang rapi dan baik sehingga membuat staf produksi cukup leluasa dan efisien dalam melakukan proses produksi.

6.4.2. Area restoran

Area restoran adalah area yang langsung dapat dilihat dan dinikmati oleh konsumen sehingga harus didesain dan ditata sedemikian rupa agar

konsumen merasa nyaman dan senang berada di Pisa Ice Cream Cafe. Adapun liabilitas yang menjadi persyaratan fisik untuk area restoran adalah sebagai berikut:

1. Penampilan Pisa Ice Cream Cafe dari luar yang bergaya Italia, mengingat suasana yang ditawarkan Pisa Ice Cream Cafe adalah bergaya Italia.
2. *Air Conditioner* yang memadai.
3. Penempatan pos-pos pelayanan (area kasir, area pengambilan pesanan, dan area tempat duduk) yang sesuai dengan alur pelayanan sehingga tidak terjadi kesimpangsiuran. Penataan tempat duduk yang dapat menyamankan konsumen.
4. Tersedia saluran air yang baik serta saluran pembuangan di tempat cuci tangan.
5. Kapasitas tempat duduk yang sesuai dengan kapasitas ruangan. Tata letak tempat duduk dan meja yang rapi serta dapat menampung konyong sebanyak 40 orang tanpa meninggalkan aspek suasana yang ditawarkan.

6.5. Mesin, Peralatan, dan Perlengkapan

Daftar mesin, peralatan untuk area restoran dan area produksi dapat dilihat pada Bab X yaitu Tabel 10.4. Sedangkan daftar perlengkapan baik untuk area restoran maupun untuk area produksi dapat dilihat pada Bab X yaitu Tabel 10.3, tabel tersebut juga mencakup hal-hal peralatan dan perlengkapan.

6.6. Bahan Baku

Bahan baku Pisa Ice Cream Cafe mencakup kategori :

1. *Juices (orange juice)*
2. *Dairy Product (susu, fresh cream)*
3. Buah-buahan segar
4. Buah kalengan
5. *Groceries (almond)*
6. *Dry Product*, seperti: gula

6.7. Persyaratan Persediaan

Persyaratan persediaan yang dimaksud adalah persediaan bahan baku saat operasional. Dalam buku *Success in Principles of Catering* karangan

Michael Colleer dan Collin Sussmns (1990: 326-327), dikatakan bahwa untuk memastikan keuangan restoran berjalan dengan efisien dan memastikan restoran tersebut memiliki bahan makanan yang dibutuhkan untuk menyajikan menu yang ada, harus ada sistem persediaan yang sesuai. Ada dua aspek penting dalam pengendalian persediaan yaitu:

- a. Persediaan harus ada saat dibutuhkan.
- b. Persediaan tidak boleh terlalu berlebihan, karena hal ini akan mengikat modal yang sebenarnya dapat digunakan untuk keperluan bisnis yang lain.

Oleh karena itu, Pisa Ice Cream Cafe memiliki satu area khusus penyimpanan baik untuk bahan-bahan inakalian maupun makanan. Setiap jenis bahan akan menempati tempatnya sendiri-sendiri dan dilengkapi dengan *bin card* atau kartu catatan persediaan.

Gambar 6.3

Bin Card

Logo PICC		Bin Card	
Item :		Stock No :	
Supplier :			
Date	Received	Issued	Balance

6.8. Daftar Pemasok

Daftar pemasok secara lengkap dapat dilihat pada Lampiran 6.

Syarat-syarat dalam menentukan pemasok adalah:

1. Reputasi bisnis yang baik (dapat dipercaya, pengiriman yang tepat

- waktu, kualitas barang yang baik).
2. Harga yang sesuai dengan mutunya.
 3. Sistem pembayaran.

Sistem pembayaran yang dipakai oleh Pisa Ice Cream Cafe adalah dengan cara *cash/tanai* dan kredit.

6.9. Tenaga Kerja

Tenaga kerja yang dibutuhkan oleh Pisa Ice Cream Cafe adalah untuk proses produksi dan untuk pelayanan yang terdiri dari tenaga kerja permanen dan paruh waktu. Penjelasan lengkap mengenai deskripsi kerja dari masing-masing staf akan dijelaskan pada Bab VIII.

Jam operasional Pisa Ice Cream Cafe adalah dari pukul 10.00 sampai dengan pukul 23.00. Tetapi staf Pisa Ice Cream Cafe diwajibkan datang satu jam lebih awal sebelum jam operasional untuk persiapan. Oleh karena itu waktu kerja akan dibagi menjadi dua *shift* yaitu *shift* pagi (pukul 09.00 - 17.00) dan *shift* sore (pukul 16.00 - 24.00). Dari delapan jam waktu kerja tersebut, satu jam digunakan untuk istirahat dan pada pukul 15.00 sampai pukul 15.15 digunakan untuk *briefing* koordinasi singkat oleh Manajer Operasional. Jumlah staf Pisa Ice Cream Cafe adalah 16 orang dengan rincian 1 orang *Restaurant Manager*, 1 orang *Accountant*, 1 orang *Executive Chef*, 2 orang *Commis Cook*, 1 orang *Supervisor*, 2 orang *Steward*, 2 orang *Cashier*, dan 6 orang *Waiter*. Sedangkan staf operasional dibagi rata untuk setiap *shift* dan bergiliran ganti *shift* setiap minggu. Contoh : Staf A bekerja *shift* pagi minggu ini, untuk minggu depan staf A akan bekerja *shift* sore. Pembagian jadwal kerja dapat dilihat pada lampiran 8.

Sistem pelatihan merupakan tanggung jawab masing-masing bagian. Untuk bagian produksi, sistem pelatihan merupakan tanggung jawab *Executive Chef* . Untuk bagian restoran, sistem pelatihan menjadi tanggung jawab *Restaurant Manager*. Sistem pelatihan yang dipakai adalah *on-the-job-training*, yaitu pelatihan diberikan langsung dalam situasi kerja yang secara bertahap.

Pisa Ice Cream Cafe juga membuka kesempatan bagi pramusaji paruh waktu (*part-timer*). Hal ini dimaksudkan untuk menghemat biaya tenaga kerja. Dalam *Marketing for Hospitality and Tourism* (1996: 434), Philip Kotler

memilisi bahwa karyawan paruh waktu memberi fleksibilitas bagi suatu organisasi untuk menyesuaikan jumlah karyawan ke tingkat yang dibutuhkan untuk memenuhi permintaan. Pramusaji paruh waktu dipekerjakan pada saat-saat sibuk saja seperti akhir pekan dan hari libur. Diharapkan pramusaji paruh waktu tidak terlalu sering berganti orang atau diharapkan dengan orang yang sama karena tidak perlu mengulangi dan memberikan pelatihan. Oleh karena itu, pihak manajemen memiliki daftar lima pramusaji paruh waktu yang berisi tentang data pribadi mereka.

6.10. Higienitas

Higienitas perlu perhatian khusus dalam produksi mengingat *Pisa Ice Cream Cafe* adalah usaha yang bergerak dibidang industri makanan dan minuman. Dalam buku *Introduction to The Hospitality Industry*, karangan Tom Powers (1995: 151) mengatakan "*Satu kali penyebab terhadap sebuah insiden (mengenai ketidakhigienisan) di sebuah media massa dapat menggoyangkan kepercayaan publik sebuah restoran besar internasional atau restoran kecil di kota*". Aturan-aturan hygiene akan berlaku bagi tata letak, sistem kerja dan staf kerja.

Bagi tata letak, yang dimaksud adalah penempatan benda-benda atau ruangan sedemikian rupa sehingga tidak menimbulkan hal-hal yang merugikan kesehatan dan tidak higienisnya hasil produksi. Misalnya tidak meletakkan tempat pembuangan sampah di dekat meja produksi makanan.

Bagi sistem kerja, staf produksi dan staf pelayanan harus menyadari prinsip-prinsip dasar higienitas. Bagi staf yang berlatar belakang pendidikan ilmu produksi makanan dan minuman, higienitas sudah cukup familiar. Tetapi bagi staf yang tidak berlatar belakang pendidikan ilmu produksi makanan dan minuman, perlu diberi pelatihan oleh penyelia. Contoh prinsip dasar higienitas adalah mencuci tangan terlebih dahulu sebelum menyentuh makanan atau bahan baku yang sudah bersih, membersihkan dapur dan peralatan kembali dengan rapi setelah bekerja.

Prinsip higienitas yang berhubungan dengan staf kerja menyangkut hal:

1. Kesehatan pribadi (tidak cacat, berbadan sehat).

2. Kebersihan pribadi (mandi, gosok gigi, kuku tidak panjang, cuci tangan).
3. Penampilan yang rapi, seperti : rambut tidak panjang bagi lelaki, tidak berkumis, make up yang tidak berlebihan bagi wanita, seragam yang bersih dan rapi, serta sepatu yang bersih dan rapi. Gambar seragam pramusaji dapat dilihat pada Lampiran 9.