

## **BAB VI**

### **RENCANA PRODUKSI**

#### **6.1. PROSES PRODUKSI**

Semua proses produksi *Uniaue and Fresh ice cream* dikepalai oleh *Head Chef* (kepala koki) yang dibantu oleh 3 orang *commis cook*. Proses produksi meliputi:

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

Semua menu *ice cream* diproses, diolah ulang serta dikombinasikan sendiri oleh *Unique and Fresh ice cream* dan makanan ringan sebagian besar diambil dari pemasok luar.

##### **6.1.1 Persiapan Bahan Baku**

Bahan baku adalah bahan makanan yang sama sekali belum diolah seperti buah-buahan utuh, biji-bijian, dan lainnya. Staf produksi akan memastikan bahwa bahan-bahan ini akan tersedia dengan lengkap dan cukup untuk melakukan proses produksi dengan baik. Pembelian bahan baku dilakukan oleh restoran manager atas permintaan dari *Head Chef*.

Bahan baku dibeli dari pemasok yang telah dipilih dengan cermat. Alasan pemilihan pemasok ditujukan untuk mendapatkan bahan baku yang

segar dan baru, sehingga bahan baku yang ada benar-benar terjamin kualitasnya.

### **6.1.2 Pengolahan bahan baku menjadi bahan jadi**

Pengolahan bahan baku ini harus dibedakan karena ada menu-menu yang dibuat pada saat pemesanan terjadi (*just in time production*) dan ada menu-menu yang bahan-bahannya harus dipersiapkan sebelumnya. Untuk jenis pertama, diperlukan waktu cepat untuk proses pembuatannya namun bahan-bahan harus dipersiapkan sebelumnya sehingga memudahkan proses produksi, contoh: *pastry* dan *bakery*. Untuk jenis yang kedua, diperlukan pengolahan sampai menjadi barang jadi sehingga pada saat terjadi pemesanan oleh konsumen, menu tersebut hanya perlu diambil dari wadahnya, diletakkan pada gelas *ice cream*, *digarnish* dan disajikan, contoh: Menu *ice cream*. *Ice cream* harus dibuat dahulu sebelumnya karena memerlukan proses pencampuran dan pendinginan (*Freezing*). Pada saat penyajian *ice cream* diambil dari wadahnya, diletakkan pada gelas *ice cream* yang telah ditentukan untuk setiap jenis *ice cream* yang akan disajikan, serta diberi *garnish* sesuai standarnya, lalu disajikan kepada konsumen. *Uniaue and Fresh ice cream* memberikan keleluasaan kepada konsumen untuk memilih jenis *topping ice cream* yang akan diletakkan di gelas kecil tersendiri sehingga konsumen dapat menuangkan pada *ice cream* menurut selera.

### 6.1.3 Penyimpanan bahan baku dan hasil produksi

Proses penyimpanan bahan baku sangat diperhatikan untuk menjamin kesegaran bahan makanandan kualitas produksi bahan baku yang belum dioleh dan hasil produksi yang belum digunakan harus disimpan dengan cara yang sesuai standar penyimpanan dan higienis. Menurut **Michael Coller** dan **Colin Sussans** 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. Beberapa jenis makanan yang banyak mengandung air dan protein (seperti krim, susu, telur) harus disimpan dalam suhu dimana bakteri tidak dapat berkembang biak, yaitu di bawah 10 derajat celcius. Untuk penyimpanan ini, *Uniaue and Fresh ice cream* memiliki *Freezer* dan *refrigerator* (kulkas). Tempat makanan yang telah diolah dan yang masih baku juga harus dibedakan untuk mencegah terjadi kontaminasi silang (*Cross Contamination*). Bila memang kondisi memaksa untuk disimpan dalam satu tempat, posisi bahan makanan baku yang belum diolah harus berada di bawah makanan yang sudah diolah dan harus dipastikan keduanya tertutup rapat dalam wadah. Untuk mencegah kondisi penyimpanan yang berlebihan, manajemen persediaan dan pengolahan harus diperhatikan.

### 6.1.4 Penyajian makanan (Food Presentation)

Proses penyajian makanan juga dilakukan oleh Staf produksi (Staff dapur). Proses ini terjadi pada saat terjadi order oleh konsumen.

Untuk efisiensi penyajian, hal-hal yang perlu disiapkan adalah:

1. *Mise en Place*

*Mise en Place* adalah istilah dalam dunia boga yang berarti persiapan yang dilakukan sebelum pengolahan dan penyajian makanan. Dalam sistem produksi *Unique and Fresh ice cream*, *mise en place* adalah persiapan bahan-bahan makanan baik yang setengah jadi maupun yang sudah jadi sebelum beroperasi. Staf produksi harus memastikan semua bahan sudah siap pada tempatnya dan dalam kualitas yang baik (bahan makanan tidak busuk dan bentuknya baik). *Mise en place* sangat penting karena bila hal ini tidak dilakukan, proses pelayanan akan terhambat (membutuhkan waktu yang lebih lama) dan kualitas makanan menurun. *Mise en place* akan meliputi bahan produksi pokok seperti: *ice cream*, *sherbet*, *ice cubes*, serta *garnish* dan kondimen lainnya (potongan buah, saus coklat, dan lain-lain).

2. Kerjasama yang baik antara staf produksi

Diperlukan kerjasama yang baik antar staf produksi bagian penyajian makanan. Perlu diatur pembagian kerja dalam penanganan *order* sehingga tidak terjadi kesimpang siuran. Hal ini untuk mencegah masalah seperti tidak dibuatnya order karena staf yang satu mengira order tersebut sudah dikerjakan oleh staf yang lain dan begitu juga sebaliknya atau masalah produksi dua kali (*Overlapping Production*).

### 3. *Standard Recipe*

Dalam proses penyajian juga diperlukan suatu standar penyajian yang seragam. Standar ini meliputi bahan pokok, jumlah bahan, cara penempatan dan *garnishnya*. Hal ini untuk menyeragamkan mutu penyajian dan identitas suatu menu. Sehingga bila hari ini pelanggan A mengkonsumsi suatu menu tertentu, besok bila pelanggan itu memesan menu yang sama dia tidak akan kecewa karena menu tersebut mempunyai rasa, bahan, dan penampilan yang sama dengan yang sebelumnya. Selain itu, standar juga berlaku bagi pengolahan makanan (Resep Standar atau *Standard Recipe*) dan yang bertanggungjawab dalam hal penetapan standar adalah *Head Chef*. Adapun pengertian Standar seperti yang dikemukakan oleh **Ninemeier** (1991:394) adalah "*Standard is a planned or expected result of the operation expressed as a level of performance*". Standar adalah hasil yang direncanakan atau diharapkan dari sebuah operasi yang dinyatakan sebagai tingkatan kinerja. Dari definisi ini dapat disimpulkan bahwa standar adalah dasar yang disetujui dan ditetapkan dalam membuat perbandingan dan alat ukur yang mewakili apa yang seharusnya dilaksanakan.

Contoh resep standar:

Gambar 6.1  
Resep Standar

<b><u>CHOCOFFE Hokey pokey</u></b>	
Nomor resep : 001	
Bahan	Kuantitas
Esp.Coffee ice cream	2 Scoops
Chocolate ice cream	2 Scoops
Wafer cincang	100 gr
Chocolate cincang	100 gr
Wafer Chocolate Stick	2 Batang
Rum	1 sdt
<b><u>Espresso Coffee ice cream</u></b>	
Tempatkan 1 liter vanilla ice cream yang sudah dilembutkan ke dalam mixing Bowl. Kemudian masukkan ¼ cup espresso instant coffee powder dan 1 sdm Air. Aduk hingga halus dan rata. Masukkan ke dalam ice cream container dan Letakkan di Freezer semalaman.	
<b><u>Prosedur pembuatan :</u></b>	
1. Siapkan gelas Cocktail yang sudah dicuci bersih dan dikeringkan.	
2. Letakkan chocolate dan espresso coffee ice cream masing-masing 2 scoops dengan komposisi warna yang berselingan.	
3. Cincang Chocolate dan wafer masing-masing sebanyak = 100 gr, kemudian taburkan di atas ice cream.	
4. Tambahkan wafer chocolate stick untuk garnish.	
5. Siramkan rum 1 sdt secara merata untuk menambah aroma.	

Pengertian resep baku menurut **Ninemeier** (1991:35) adalah: " A *Standard recipe is a formula for producing a food and beverage item providing a summary of ingredients, the required quantity of each, specific preparation procedures, portion size and portioning equipment, garnish and any other information necessary to prepare the item*", maksudnya sebuah formula untuk memproduksi jenis makanan dan minuman termasuk ringkasan dari bahan-bahan yang digunakan, jumlah yang diperlukan, prosedur yang spesifik

dalam proses pembuatannya, ukuran porsi, peralatan yang digunakan untuk menetapkan porsi, hiasan yang digunakan, dan informasi lain yang diperlukan untuk menyiapkan makanan dan minuman tersebut.

#### 4. Standard pelayanan atau *Service*

Menurut **Kotler** (1987:555) produk merupakan sesuatu yang ditawarkan kepada konsumen sehingga terjadi suatu transaksi penjualan. Jadi dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa produk merupakan segala sesuatu yang pada mulanya menimbulkan perhatian, keinginan dan pada akhirnya akan memakai atau mengkonsumsi, tetapi selain kesimpulan di atas juga dapat dilengkapi dengan kendala-kendala yaitu bagaimana cara agar membuat konsumen tersebut memperhatikan dan ingin mengkonsumsi produk yang ditawarkan sampai pada akhirnya tetap pada keinginannya untuk mengkonsumsi lagi.

*Unique and Fresh ice cream* akan menempatkan para pramusaji serta *restaurant manager* yang telah ditraining secara bertahap dan *commis cook* yang berpengalaman, dimana mereka dituntut untuk dapat memberikan informasi dan menguasai jenis-jenis produk makanan, minuman dan *ice cream* yang ditawarkan oleh perusahaan. Selain itu, mereka harus berpenampilan rapi dengan seragam dan standar penampilan yang telah ditentukan, serta selalu menyambut dan menyapa setiap konsumen yang masuk keluar seperti "Selamat pagi, siang dan malam, Terimakasih atas

kunjungan anda, kami tunggu kunjungan anda berikutnya atau silahkan mengunjungi kami kembali". Di sebelah kanan pintu masuk *Unique and Fresh ice cream* akan disediakan papan menu, mungkin konsumen ingin membaca terlebih dahulu produk makanan, minuman dan *ice cream* apasaja yang ditawarkan oleh *Unique and Fresh ice cream* maka *captain* akan siap menyambut dan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh konsumen dan diharapkan dapat menarik perhatian mereka untuk berkeinginan untuk mengkonsumsi produk *ice cream* tersebut, mengantarkannya ke tempat duduk yang tersedia dan melayani pengambilan *order* dan pramusaji akan mengantarkan jenis makanan, minuman, atau *ice cream* sesuai dengan pesanan secara teratur dan tidak lupa menyebut jenis produk dan meletakkan pada konsumen yang tepat serta mengucapkan "Selamat menikmati dan jika anda memerlukan bantuan jangan sungkan untuk memanggil salah satu dari para pramusaji". Apabila konsumen mengucapkan terimakasih setelahnya, pramusaji akan membalas "Dengan senang hati". Untuk penyelesaian keuangan pramusaji mengambil kesempatan untuk menanyakan pendapat dari produk *Unique and Fresh ice cream* sehingga dapat memberikan masukan. Untuk konsumen yang duduk di kursi bar, mereka dapat menyaksikan bagaimana menyiapkan segala sesuatunya di belakang bar dan apabila konsumen ingin bertanya atau berbincang-bincang, *commis cook*

akan menjawab dan membantu konsumen semampunya (kalau tidak sibuk), sehingga dapat tercipta suasana akrab.

### 6.1.5 Pengaturan menu

Pengaturan menu maksudnya adalah cara mengatur menu begitu rupa sehingga dapat memenuhi tujuan bisnis dan tetap menjaga efisiensi kerja staf produksi.

*Unique and Fresh ice cream* menggunakan jenis menu *A la Carte*, yaitu jenis menu yang dapat terdiri dari banyak jenis dan pilihan makanan dan minuman. Setiap makanan dan minuman memiliki harga tersendiri dan konsumen bebas memilih menu yang disukainya. Untuk menu *A la Carte*, staf dapur tidak dapat memprediksikan menu apa yang akan dipesan oleh konsumen sehingga pengolahan dilakukan pada saat terjadi *order*.

Penyusunan menu juga mempengaruhi sistem kerja area produksi (dapur) dalam arti pembagian area produksi (area mana untuk makanan, area mana untuk *ice cream*) dan pembagian kerja staf produksi (staf yang bertanggungjawab untuk setiap jenis menu, bahan apa yang harus dipersiapkan lebih banyak, dan lain-lain). Menu yang disusun dipastikan mempertimbangkan hal-hal berikut ini:

1. Efisiensi kerja staf produksi

Harus diatur agar menu yang dijual mempunyai segi efisiensi kerja yang menguntungkan bagi staf produksi dan kapasitas area produksi misalnya bahan-bahan produksi menu yang terlalu

banyak macamnya sehingga membutuhkan tempat penyimpanan yang luas dan pencatatan persediaan yang sangat teliti.

## 2. Sasaran pasar yang dituju

Sasaran pasar yang dituju meliputi 3 bagian yaitu menu ice cream yang menggunakan alkohol rendah, *fat* dan *non-fat ice cream* (yogurt) dengan beraneka ragam jenis buah-buahan (*apricot, peach, kiwi, avocado, blueberry*, dan lain-lain) dapat dijual di *Unique and Fresh ice cream* karena sebagian besar sasaran pasar *Unique and Fresh ice cream* (kalangan menengah ke atas) yang tidak asing dengan menu ini. Namun dalam penyusunan menu, setiap bagian akan digolongkan dan dipisahkan sehingga memudahkan konsumen untuk menyeleksi jenis *ice cream* apa yang ingin dikonsumsinya.

## 3. Budaya dan agama

Selera terhadap makanan berkaitan erat dengan kebudayaan disekelilingnya. Pasar *Unique and Fresh ice cream* yang hampir semuanya berkultur Asia cenderung menyukai menu-menu *ice cream* yang mengandung bahan-bahan yang mempunyai rasa buah-buahan daerah tropis, *tea or coffee*, dan lain sebagainya. Namun karena banyak dari pasar *Unique and Fresh ice cream* adalah kawula muda (10-30 th) dimana menyukai berbagai inovasi baru maka tidak menutup kemungkinan adanya menu-menu *ice cream* dan jenis makanan dengan cita rasa unik. Selain itu aturan larangan

makanan dalam agama-agama tertentu yang berlaku di Indonesia juga harus dipatuhi.

#### 4. Waktu

Penempatan suatu menu juga memerlukan pengaturan waktu (*timing*) yang tepat. *Unique and Fresh ice cream* akan menawarkan produk-produk *ice cream* dengan tema khusus dan pada hari khusus saja, misalnya menu-menu *ice cream* spesial untuk natal, merah putih 17 agustus, *valentine's day*, *chocolate's day*.

- Tema "Natal", contohnya: *Chrismast ice cream pudding* (chocolate *ice cream* dengan coklat dan almond cincang yang dipadukan dengan *ice cream vanilla* yang dicampur dengan cherri merah dan hijau, dimana *ice cream vanilla* akan dibentuk menyelimuti *ice cream* coklat didalamnya seperti halnya membuat pudding), *snowman ice cream* (tumpuan 2 *scoop vanilla ice* yang digarnish serupa *snowman*)
- Tema "Merah Putih 17 agustus", contohnya: *independent's ice cream* (perpaduan *vanilla gelato* dengan *strawberry sherbet*, digarnish dengan *whipped cream* dan bendera merah putih diatasnya).
- Tema "Valentine's day", contohnya: *Red Heart Chili Peppa ice cream* (susunan *ice cream strawberry* yang disajikan di mangkuk kecil berbentuk hati dengan krim vanilla, digarnish dengan lembaran coklat dan coklat putih

berbentuk hati yang ditancapkan diatas tengah *ice cream* serta 1 buah cheri merah).

- Tema "Chocolate's day", maksudnya *Uniaue and Fresh ice cream* hanya menyediakan segala jenis produk *ice cream* rasa coklat saja dalam sehari penuh.

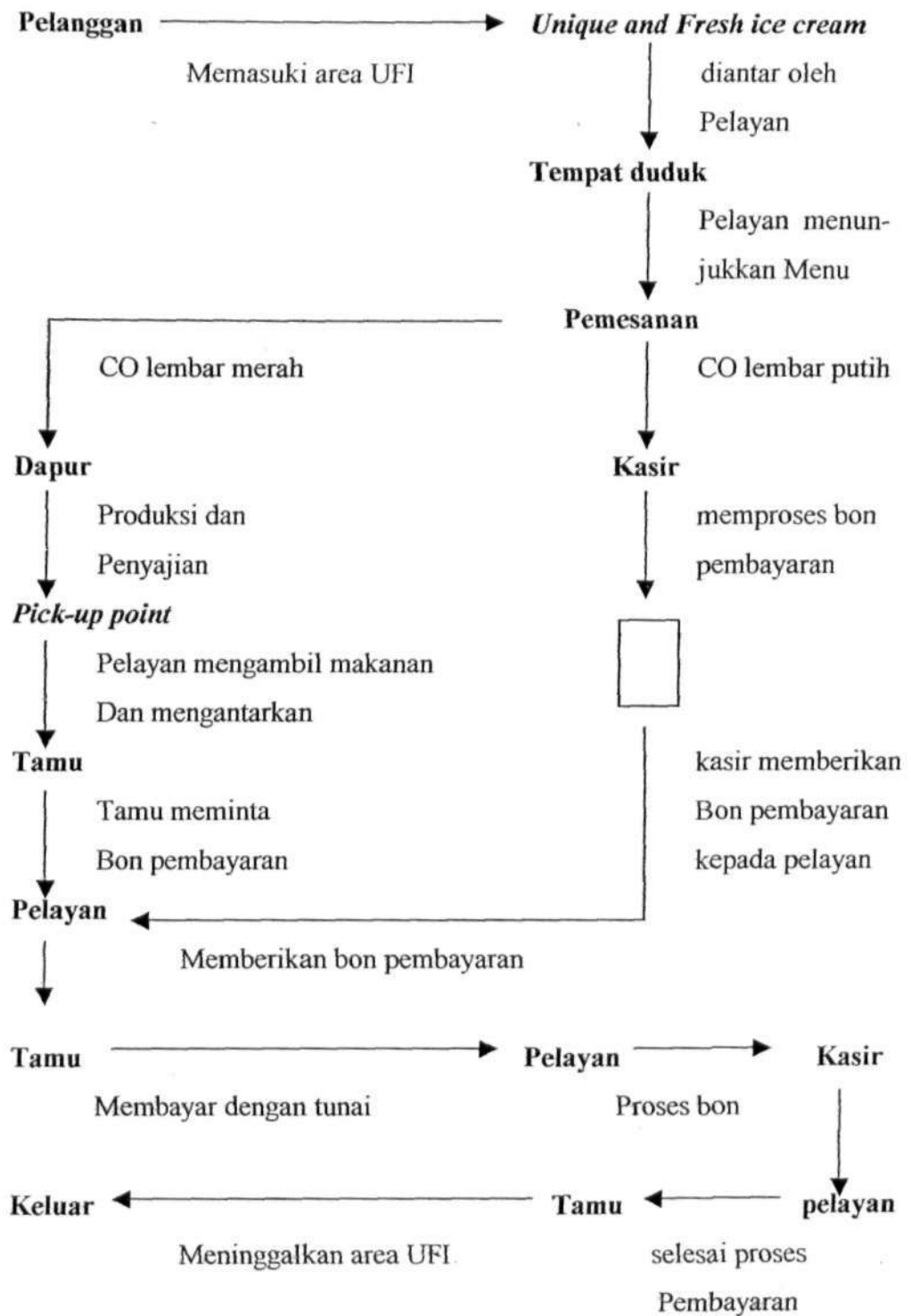
5. Tersedianya bahan baku.

Harus dipastikan menu yang dibuat sudah terjamin bahan-bahan produksinya. Tidak boleh sampai terjadi menu tidak dapat diproduksi dengan alasan bahan tidak ada di pasaran (kecuali pada situasi yang sangat darurat).

Selain penyusunan menu, desain menu yang jelas dibaca, informatif dan menarik juga sangat penting. Daftar menu dari *Unique and Fresh ice cream* akan disediakan di setiap meja dan setiap saat sehingga konsumen tidak perlu memanggil pelayan untuk meminjamkan daftar menu. Dengan demikian daftar menu akan didesain dengan ukuran sedang (20x12 cm), dilengkapi dengan beberapa foto produk *ice cream*, dan sedikit ringkasan informasi jenis *ice cream* yang disajikan. Untuk special *ice cream of the day* akan diletakkan pada bagian paling depan dari menu, dimana halaman menu paling depan tersebut akan didesain seperti album foto sehingga dapat diganti dengan mudah setiap saat. Selain menu yang ada di setiap meja konsumen setelah duduk di meja, *Unique and Fresh ice cream* juga menyediakan papan menu yang digunakan untuk menu-menu special (*special menu of the day*) dan memuat gambar-gambar menu

andalan dari *Unique and Fresh ice cream*. Sehingga diharapkan dapat menarik konsumen dan memberikan informasi pengenalan atas produk-produk *ice cream* yang disediakan oleh *Unique and Fresh ice cream*. Papan menu tersebut akan diletakkan tepat di sebelah kanan pintu masuk dimana berdiri seorang restoran manager atau pelayan lainnya yang akan menyambut, memberi salam dan siap untuk membantu konsumen untuk lebih mengenal setiap produk *ice cream* yang disediakan oleh *Unique and Fresh ice cream*. Susunan Menu *Unique and Fresh ice cream* dapat dilihat di tabel pada bab X Rencana Keuangan

## 6.2. PROSES PENYAMPAIAN JASA



Proses ini berawal dari pelanggan memasuki area *Uniaue and Fresh ice cream* dan berakhir sampai konsumen meninggalkan area *Uniaue and Fresh ice cream*. Urutan proses adalah sebagai berikut:

1. Pelanggan masuk area *Unique and Fresh ice cream* yang mana akan disambut oleh pelayan dengan sopan dan mengucapkan salam "Selamat datang, Selamat pagi, siang dan malam".
2. Bagi konsumen yang belum familiar dengan menu dari *Unique and Fresh ice cream* atau baru pertama kali datang, konsumen dapat melihatnya di papan menu yang terletak di dekat pintu masuk di sebelah kanan dimana berdiri seorang restoran manager atau pramusaji yang siap membantu konsumen untuk mengenal lebih jauh apa saja yang ditawarkan oleh *Unique and Fresh ice cream*, menarik perhatian agar konsumen berkeinginan untuk mengkonsumsi makanan, minuman atau *ice cream*, mengantarkan ke tempat duduk yang tersedia.
3. Konsumen menuju ke tempat duduk yang dipilihnya dengan diantar oleh pelayan. Pelayan akan menunjukkan daftar menu yang terletak di atas meja dan membantu konsumen dalam pemilihan menu dan proses pengambilan order. Pelayan akan memastikan kembali pesanan/order konsumen dengan cara mengulang kembali isi *captain order* yang telah ditulis oleh pelayan, tidak lupa mengucapkan "Terimakasih".
4. *Captain order* ditulis rangkap dua yaitu putih dan merah. Lembar yang putih diserahkan ke kasir dan dimasukkan dalam kolom-kolom bon sesuai nomor meja, sedangkan lembar merah diberikan ke bagian produksi sehingga staf produksi dapat segera memproses

pembuatannya. Bentuk *captain order* terdiri dari 3 bagian yang dapat dirobek sehingga bila ada tambahan pesanan dapat ditulis di bagian yang kedua dan lembar merahnya diserahkan ke bagian produksi.

Contoh *Captain Order*.

Gambar 6.2

*Captain Order*

Tgl :		Logo UFI	001
No. Meja :		Waiter :	
Pax :			
Jml	Nama pesanan		
No. Meja :		001	
No. meja :		001	

- Setelah pesanan siap (waktu menunggu maksimum 15-20 menit), staf produksi akan meletakkan makanan dan minuman dan membunyikan bel di *pick-up point*.

6. Pelayan akan datang ke *pick-up point* dan mengirimkan makanan dan minuman ke meja sesuai dengan nomor meja yang tertera di *Captain Order*. Penyajian makanan dan minuman di meja disertai dengan ucapan "*Selamat menikmati*" dan menanyakan apakah masih ada yang diperlukan serta peyebutan nama dari pelayan tersebut sehingga memudahkan konsumen untuk menanyakan dan membutuhkan informasi lebih lanjut.
7. Bagi pelanggan yang ingin membeli makanan ringan dapat langsung memilih dari kaunter dan membayar langsung ke kasir.
8. Bagi pelanggan yang ingin memilih *topping* sendiri, pelanggan diperkenankan untuk memberitahu pelayan pada saat *taking order*.
9. Selama proses konsumsi, pelayan *Uniaue and Fresh ice cream* siap melayani adanya permintaan konsumen sewaktu-waktu (minta sendok, tissue, tambahan air putih, membersihkan meja bila ada yang tumpah / basah, dan lain-lain).
10. Bila konsumen hendak membayar, konsumen dapat memanggil pelayan yang terdekat sehingga pelayan dapat segera mengambil *captain order* sesuai nomor meja di kolom-kolom yang ada di area kasir dan menyerahkan ke kasir untuk diproses. Setelah diproses, pelayan dapat segera mengantarkan bon pembayaran ke meja pelanggan.
11. Pelayan akan mengantarkan bon pembayaran beserta dengan uang ke kasir untuk diproses lebih lanjut. Uang kembalian dan bon pembayaran akan diantarkan kembali ke meja konsumen.

12. Setelah selesai proses pembayaran dan siap meninggalkan *Unique and Fresh ice cream*, pelayan akan mengucapkan "terimakasih" serta mempersilahkan pelanggan untuk berkunjung kembali.

### **6.3 PERSYARATAN FISIK**

Karena lokasi *Unique and Fresh ice cream* terbagi antara area produksi dan area penyajian atau restoran, maka untuk persyaratan fisik juga dibedakan menurut pembagian area tersebut.

#### **6.3.1 Area Produksi**

Area produksi meliputi area dapur, area pencucian (*stewarding area*), area kasir (*service area*), dan area pengambilan makanan dan minuman (*pick-up point*). Hal-hal yang mempengaruhi pembuatan keputusan mengenai persyaratan fisik area produksi ini adalah keselamatan dan kenyamanan lingkungan kerja (karena area produksi digunakan oleh staf saja) dan tuntutan sistem kerja bagian produksi.

Untuk area produksi, ketentuan mengenai fasilitas fisiknya memperhatikan keselamatan kerja di dapur, misalnya seperti:

- Jenis lantai yang tidak licin (diberi lapisan karet) dan mudah dibersihkan, terutama untuk area pencucian.
- Penerangan yang baik.
- Tersedianya alarm gas bocor, alat deteksi asap yang dapat memancarkan air (*water sprinkler*), tabung pemadam api (*fire extinguisher*) berbahan dasar karbondioksida.

- Tersedianya kotak P3K.

Selain itu, tuntutan sistem kerja juga mempengaruhi fasilitas fisik, antara lain:

- Area dapur dibagi antara area produksi makanan dan minuman serta *ice cream*, disertai dengan persiapan *mise en place* yang telah dibuat sebelumnya sehingga memudahkan proses produksi.
- Pendingin ruangan yang baik karena semua produk *Uniaue and Fresh ice cream* adalah hidangan dingin / *cold dishes*.
- Tersedianya saluran air panas (+/- 80 derajat celcius) dan dingin beserta sistem *drainase* yang lancar, hal ini adalah keharusan bagi area pencucian.
- Tata letak (*lay out*) dapur yang baik sehingga area cukup luas dan mendukung efisiensi kerja untuk proses produksi dan sekaligus untuk fasilitas penyimpanan (*freezer*, kulkas, lemari).
- Untuk area kasir, diperlukan akses ke bagian pembuatan *order* dengan mudah sehingga proses penyampaian *order* tidak terhambat. Desain area kasir juga harus menarik dan mampu mewakili image *Uniaue and Fresh ice cream* karena area ini merupakan lokasi yang jelas terlihat dari area restoran.

### 6.3.2 Area Cafe ice cream

Area *Unique and Fresh ice cream* akan didesain *a la* Eropa yang menonjolkan pada nuansa berwarna coklat yang didominasi oleh kayu/batu berwarna krem, terbuka dengan tidak terkukung di dalam sebuah ruangan, dan sorotan lampu berwarna kuning serta dikelilingi oleh pagar besi bermotif daun-daun merambat berwarna coklat keemasan.

Area restoran merupakan suatu tempat berhubungan langsung dengan konsumen dimana terjadi transaksi penjualan produk makanan, minuman dan *ice cream* serta proses pelayanan sedangkan konsumen membeli produk dan mengkonsumsi produk dan pelayanan yang diberikan. Selain itu, area restoran juga harus mendukung sistem kerja pelayan dalam melayani konsumen.

Hal-hal yang menjadi perhatian utama adalah:

1. Penampilan *Uniaue and Fresh ice cream* dari luar tampak menarik dan transparan mengingat suasana yang ditawarkan *Uniaue and Fresh ice cream* adalah santai untuk menikmati beraneka rasa makanan dan minuman ringan yang tersedia.
2. Pendingin ruangan yang baik dan memadai.
3. Penempatan pos-pos pelayanan (area kasir, area tempat duduk, area pick-up point) yang mengikuti alur pelayanan yang sistematis sehingga tidak bertabrakan.
4. Tersedianya saluran air dan pembuangan yang baik di tempat cuci tangan.

5. Pengaturan tata letak meja dan tempat duduk sehingga dapat menampung konsumen/pelanggan secara maksimal dengan tetap menjamin keleluasaan dan pelayanan yang baik terhadap konsumen/pelanggan.

*Area Unique and Fresh ice cream* meliputi area bar dan area meja dan tempat duduk untuk para konsumen. Area /bar merupakan tempat dimana para *commis cook* dan head chef melakukan proses produksi makanan, minuman dan *ice cream* berdasarkan *order*, berawal dari penerimaan *captain order*, persiapan peralatan dan perlengkapan (gelas, piring, sendok, *ice cream scoop*, dan lain-lain), menyiapkan *mise en place*, pengambilan makanan atau *ice cream* dari wadahnya, meletakkan *ice cream* atau minuman dalam gelas yang telah disiapkan sesuai dengan standar yang telah ditentukan atau makanan di atas piring yang sesuai dengan jenis makanan tersebut, diberi *garnish* dan *topping*, kemudian *commis cook* akan membunyikan bel pada *pick-up point* untuk disajikan oleh para pramusaji. Area meja dan tempat duduk konsumen/pelanggan dibagi menjadi 2 bagian, yaitu:

- Tempat duduk yang didesain mengelilingi bar sejumlah 7 buah kursi bar, dimana diharapkan konsumen dapat melihat bagaimana *commis cook* menyiapkan segala sesuatunya dari proses awal sampai akhir produk siap untuk disajikan kepada konsumen.
- Tempat meja dan kursi disekelilingnya yang terdiri dari 7 set meja dan kursi yang terdiri atas 1 buah meja bulat berdiameter 1

m dan 4 buah kursi yang terbuat dari rotan per set nya serta 2 set meja dan sofa yang terdiri atas 1 buah meja bulat berdiameter 1,2 m dan sofa berlater "L" untuk 5 orang per set nya.

#### 6.4 MESIN, PERALATAN, DAN PERLENGKAPAN

Daftar mesin dan peralatan secara lengkap berikut dengan harganya dapat dilihat pada bab X.

#### 6.5 BAHAN BAKU

Bahan baku *Unique and Fresh ice cream* mencakup kategori:

1. Air.
2. Buah-buahan segar.
3. Buah-buahan awetan (*preserved fruits*), misalnya buah leci kalengan, buah campuran kalengan (*cocktailfruits*), buah cheri dalam botol, buah peach kalengan, dan lain-lain.
4. Rempah-rempah (kayu manis, daun mint, dan lain-lain)
5. Coklat (*white chocolate, dark chocolate*, wafer coklat, dan lain-lain)
6. kacang-kacangan (*walnut, peanut*, kacang mente, dan lain-lain)
7. Dan lain-lain (bahan pewarna, bahan perasa, *garnish*)

#### 6.6 PERSYARATAN PERSEDIAAN

Dalam buku "**Success in Principles of Catering**" karangan **Michael Coller** dan **Colin Sussams (1990 : 326-327)**, dikatakan bahwa untuk memastikan keuangan restoran dapat berjalan dengan efisien dan

memastikan restoran tersebut memiliki bahan makanan yang dibutuhkan untuk menyajikan menu yang ada, harus ada sistem persediaan yang sesuai. Ada 2 aspek penting dalam pengendalian persediaan:

1. Persediaan harus ada saat dibutuhkan; dan
2. Persediaan tidak boleh terlalu berlebihan, karena hal ini akan mengikat modal yang sebenarnya dapat digunakan untuk keperluan bisnis yang lain.

Untuk ini, *Unique and Fresh ice cream* memiliki satu area khusus untuk penyimpanan baik untuk bahan-bahan makanan dan non-makanan. Setiap jenis bahan akan menempati tempatnya sendiri-sendiri dan dilengkapi dengan *bin-card* atau kartu catatan persediaan. Contoh *bin-card* adalah sebagai berikut:

Gambar 6.3

*Bin-Card*

Item.....		Stock no.....	
Unit/size.....		Max. stock.....	
Supplier.....		Min. stock.....	
Date	Received	Issued	Balance

Dengan berasumsi bahwa menu-menu yang ada digunakan secara standar dalam sebuah jangka waktu, dapat dibuat tingkat maksimum,

tingkat minimum, dan tingkat pemesanan kembali untuk setiap jenis bahan.

Tingkat maksimum adalah jumlah maksimum bahan yang dapat disimpan. Dengan menghitung jumlah ini, *Uniaue and Fresh ice cream* dapat menghindari biaya penyimpanan persediaan yang tidak perlu, kelonggaran tempat, dan resiko kerusakan.

Tingkat minimum adalah jumlah minimum dimana persediaan tidak boleh lebih sedikit jumlahnya, kecuali ada hal-hal tertentu yang tidak memungkinkan untuk mengisi kembali.

Tingkat pemesanan kembali adalah tingkat persediaan dimana harus segera dibuat order pembelian untuk pemasok. Dalam pemesanan harus diperhatikan tingakta persediaan maksimum (cukup untuk produksi dan keadaan darurat tetapi tidak terlalu berlebihan) dan panjang waktu antara pemesanan sampai bahan tersebut tiba sehingga tingkat persediaan tidak sampai melewati tingkat minimum.

Dalam proses pengendalian persediaan ini, kepala koki akan bekerjasama dengan akuntan yang merangkap sebagai pengawas persediaan (*Storkeeper*).

## **6.7 DAFTAR PEMASOK**

Syarat-syarat dalam menentukan pemasok adalah sebagai berikut:

1. Reputasi bisnis yang baik (dapat dipercaya, proses pengiriman yang lancar dan tepat waktu, dan lain-lain)

2. Lokasi yang tidak jauh (tidak di luar kota) dan bahan baku dapat diantar.
3. Harga yang relatif murah dengan mutu yang baik sesuai dengan yang diinginkan.

Daftar pemasok secara lengkap dapat dilihat pada lampiran.

## 6.8 TENAGA KERJA

Tenaga kerja yang dibutuhkan untuk proses produksi dan pelayanan terdiri dari tenaga kerja permanen. Detail mengenai deskripsi kerja dan persyaratan personalia akan dijelaskan di BAB VIII. Di bab ini akan dijelaskan mengenai pembagian shift kerja dan sistem pelatihan.

Kegiatan operasional *Four Season* Plasa dimulai pada pukul 10.00 sampai dengan pukul 21.30, namun untuk *Unique and Fresh ice cream* memulai kegiatannya pada pukul 09.00 dikarenakan banyaknya persiapan yang harus dilakukan. Dalam selang waktu sekitar 1 jam antara pukul 09.00 - 10.00 akan terbagi menjadi 2 kegiatan yaitu 30 menit pertama digunakan oleh *captain* untuk memberikan briefing awal dan 30 menit selanjutnya dapat dipakai untuk melakukan berbagai persiapan *opening*. Pada pukul 21.30 merupakan *last order* dimana konsumen tidak dapat memesan makanan, minuman atau *ice cream* lagi dan para karyawan akan melanjutkan persiapan *closing* sementara menunggu konsumen yang masih berada di dalam area restoran. Pembagian waktu kerja karyawan *Unique and Fresh ice cream* terbagi atas 2 *shift* saja, yaitu *shift I* atau pagi (pukul 09.00 - 17.00), dan *shift II* atau sore (pukul 15.30 - 22.30). Periode

waktu antara pukul 15.30 sampai pukul 16.00 digunakan sebagai waktu untuk *briefing* koordinasi singkat oleh Restaurant Manager atau *captain* .

Jumlah seluruh staf adalah 12 orang dengan perincian 1 orang *Head Chef*, 3 orang *commis cook*, 1 orang *Manager operasional*, 1 *Akuntan*, 2 orang *Steward*, 3 orang *pramusaji*, dan 2 orang *kasir*. Untuk jam kerjanya, Restaurant manager dan *Head Chef* akan bekerja pada pukul 10.00 sampai 18.00. Sedangkan staf operasional yang lainnya akan bekerja dibagi rata untuk setiap shift dan bergiliran ganti *shift* tiap minggu. Contoh : Pelayan A bekerja pada *shift I* atau pagi minggu ini, untuk minggu depan akan bekerja pada *shift II* atau sore. (Pembagian jadwal kerja dapat dilihat di lampiran).

Sistem pelatihan akan ditangani langsung oleh penanggungjawab masing-masing bagian. Untuk bagian produksi, *Head Chef* akan bertanggungjawab dalam melatih bawahannya dan staf steward. Pemilik yang merangkap sebagai *akuntan* akan bertanggungjawab dalam setiap pembukuan dan melatih kasir. *Restaurant manager* akan bertanggungjawab dalam melatih para pramusaji. Sistem pelatihan yang dipakai adalah *on-the-job training*, yaitu pelatihan diberikan dalam situasi kerja yang sebenarnya secara bertahap dengan didukung dengan adanya pengarahan-pengarahan yang akan dilakukan setiap hari yang bertujuan untuk mengingatkan, meningkatkan serta memperhatikan kualitas kerja masing-masing staf di bidangnya.

## 6.9 HIGIENITAS

Higienitas diberi perhatian khusus dalam proses produksi mengingat *unique and Fresh ice cream* merupakan usaha yang bergerak di bidang produksi dan penyajian makanan dan minuman. Bila sekali saja terjadi keluhan dari konsumen mengenai ketidak higienisan pada produk *Unique and Fresh ice cream* atau jasa pelayanan yang diberikan tidak sesuai, maka hal ini akan mengakibatkan kelangsungan bisnis *Unique and Fresh ice cream* tidak mendapatkan kepercayaan dari konsumennya. Dalam buku "*Introduction to The Hospitality Industry*" karangan **Tom Powers** (1995 : 151) mengatakan "Satu kali penyebutan 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 hasil produksi makanan dan minuman.

Bagi sistem kerja, staf produksi dan staf pelayanan harus menyadari prinsip-prinsip dasar higienitas. Bagi staf yang berlatar belakang pendidikan di bidang ilmu makanan dan minuman atau perhotelan, prinsip higienitas sudah cukup familiar, namun bagi mereka yang berlatar belakang pendidikan di bidang lain masih harus diberikan

pelatihan dan pengarahan oleh atasannya pada saat permulaan kerja. Contoh prinsip higienitas yang berhubungan dengan sistem kerja adalah penyimpanan terpisah antara makanan baku yang sudah dimasak, mencuci tangan dengan bersih sebelum menyentuh makanan (khususnya di bagian produksi), membersihkan dapur dan segala perlengkapan serta peralatannya setiap sebelum dan sesudah kegiatan operasional, dan lain sebagainya.

Prinsip higienitas yang berhubungan dengan staf kerja menyangkut hal sebagai berikut:

- kesehatan tubuh (tidak cacat, tidak sakit saat bekerja)
- Kebersihan tubuh (mandi, gosok gigi, cuci tangan)
- Penampilan luar/grooming, misalnya: mengenakan seragam yang bersih dan rapi, rambut yang tersisir rapi, bagi yang berambut panjang harus diikat, tidak berkumis bagi pria, sedikit make up bagi wanita, dan lain-lain. (Gambar seragam pramusaji dan kasir *Unique and Fresh ice cream* dapat dilihat pada lampiran).

Prinsip higienitas yang berhubungan dengan area dapur/bar dan area restoran menyangkut hal sebagai berikut:

- Membuang sampah pada tempat yang telah disediakan dan tidak lupa membuangnya setelah mengakhiri keseluruhan kegiatan.

- Mencuci segala peralatan/perlengkapan (gelas, sendok, piring, dll) dengan menggunakan sabun pencuci yang disediakan, keringkan dan kemudian disimpan di tempat yang telah disediakan.
- Untuk kegiatan *opening* dan *closing* diharapkan memberikan semua area dapur/bar secara keseluruhan mulai dari membersihkan ice cream showcase, pastry dan bakery showcase, lemari es, dll.
- Kondimen dan garnish yang disiapkan dan akan digunakan harus disimpan di lemari es/kulkas supaya tidak rusak dan terkontaminasi.

Membersihkan meja-meja kaca dengan menggunakan *glass cleaner* dan kain lap kering.