



OPERASIONAL RESTAURANT BAR PERTEMUAN KE 3

Prosedur dan Teknik Pelayanan

Elemen penting dalam dunia perhotelan, restoran, atau layanan jasa lainnya yang melibatkan interaksi langsung dengan pelanggan.

Prosedur pelayanan yang baik tidak hanya menentukan tingkat kepuasan pelanggan tetapi juga menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan profesional.

Prosedur dan Teknik Pelayanan

Dalam dunia perhotelan dan restoran, *General Service Procedure (GSP)*, *Standard Operating Procedure (SOP)*, dan *Specification Task Breakdown (STBD)* adalah elemen penting yang membantu menjaga kualitas, konsistensi, dan efisiensi dalam pelayanan.

General Service Procedure (GSP)

adalah panduan yang bersifat umum yang mencakup keseluruhan rangkaian tindakan atau langkah-langkah yang harus diikuti oleh staf untuk memberikan layanan kepada tamu atau pelanggan.

Contoh GSP dalam Restoran:

Menyambut tamu (*Welcoming the guest*)

Standard Operating Procedure (SOP)

Dalam industri perhotelan dan restoran, SOP dirancang untuk memastikan bahwa setiap staf melakukan tugas dengan cara yang sama, untuk menjaga kualitas layanan, efisiensi, dan keselamatan.

Bagian dari *Welcoming the guest* :

- 1. Stand by at the station*
- 2. Facing the entrance*
- 3. smile*



Specification Task Breakdown (STBD)

STBD sering kali digunakan dalam operasional hotel dan restoran untuk membagi tugas yang lebih besar menjadi tugas-tugas yang lebih kecil dan lebih spesifik, sehingga staf bisa memahami tugas mereka dengan lebih jelas.

Bagian dari *Stand by at the station* :

- 1. Stand by on the right side of side stand*
- 2. Stand by closely on the gang way*



B. Penataan Meja dan Aturan Umum Pelayanan



Penataan meja secara lengkap dan baik (*elaborate table set-up*)

1. *Table Set-up* (penataan meja)

a. *Preparation before table set-up*

- Mengecek meja dan kursi
- Memasang *silencer/moelton*
- Memasang taplak meja sesuai dengan bentuk meja

b. *Put center piece*

- Terdiri dari *flower vase, table number*, tempat garam dan merica serta tempat *butter*.

c. *Put guest napkin*

d. *Put cutleries*

- letakan peralatan makan untuk penataan meja mulai dari alat makan pembuka, sup, makanan utama dan makanan penutup

1. *Table Set-up* (penataan meja)

e. Put B&B (butter & bread) knife and plates

- Meletakan pisau dan piring roti di sisi sebelah kiri peralatan makan tamu (di sebelah kiri)

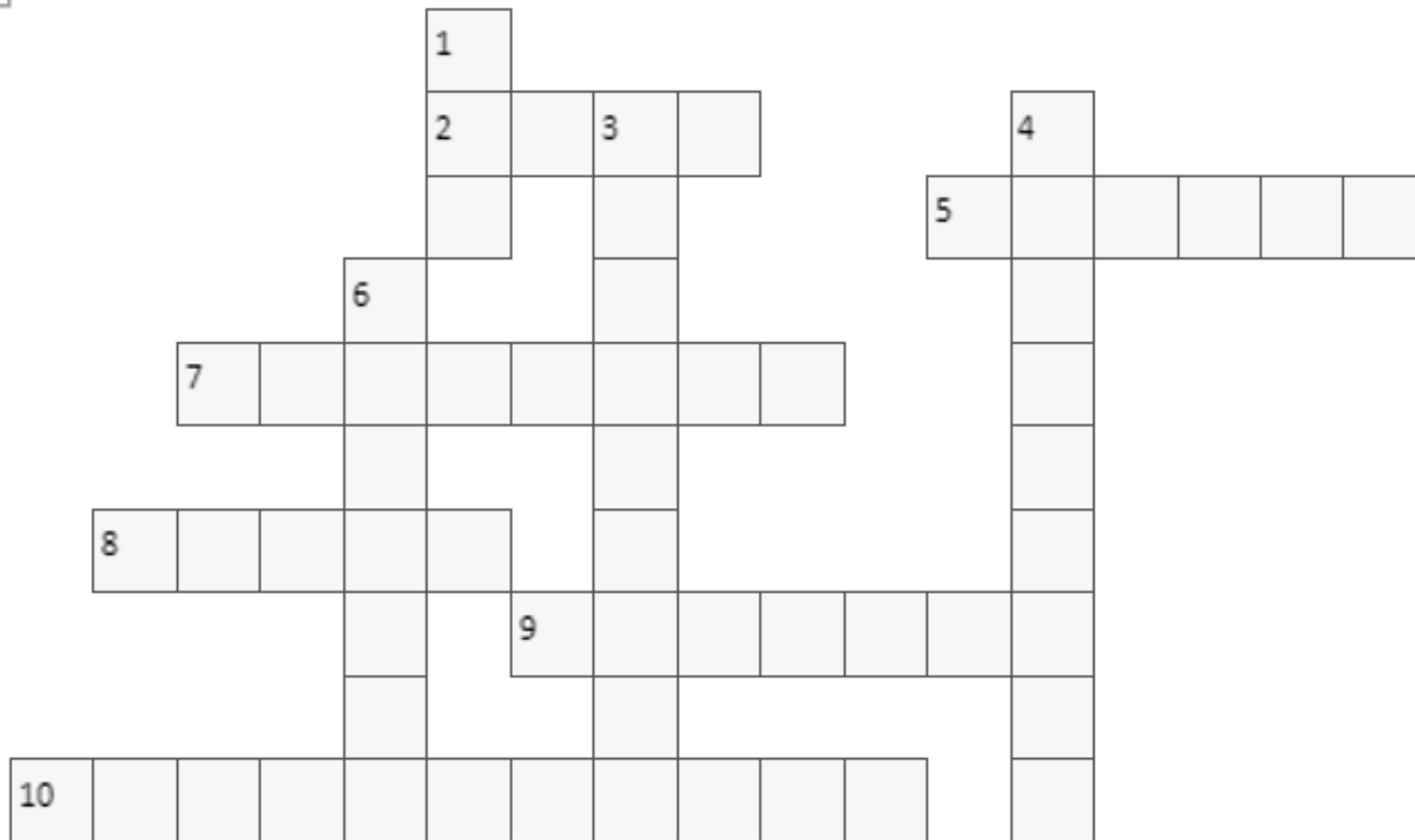
f. Put water goblet

- letakan gelas goblet di ujung *dinner knife* (pisau makan utama) ± 1 cm. Agar masih ada tempat apabila diperlukan untuk gelas anggur serta gelas *champagne*.

g. Check if everything already properly set

- Dapat mengecek ulang rangkaian awal, mulai dari kursi, meja, alat makan, kerapihan serbet makan, bumbu penyerta, asbak dan vas bunga.



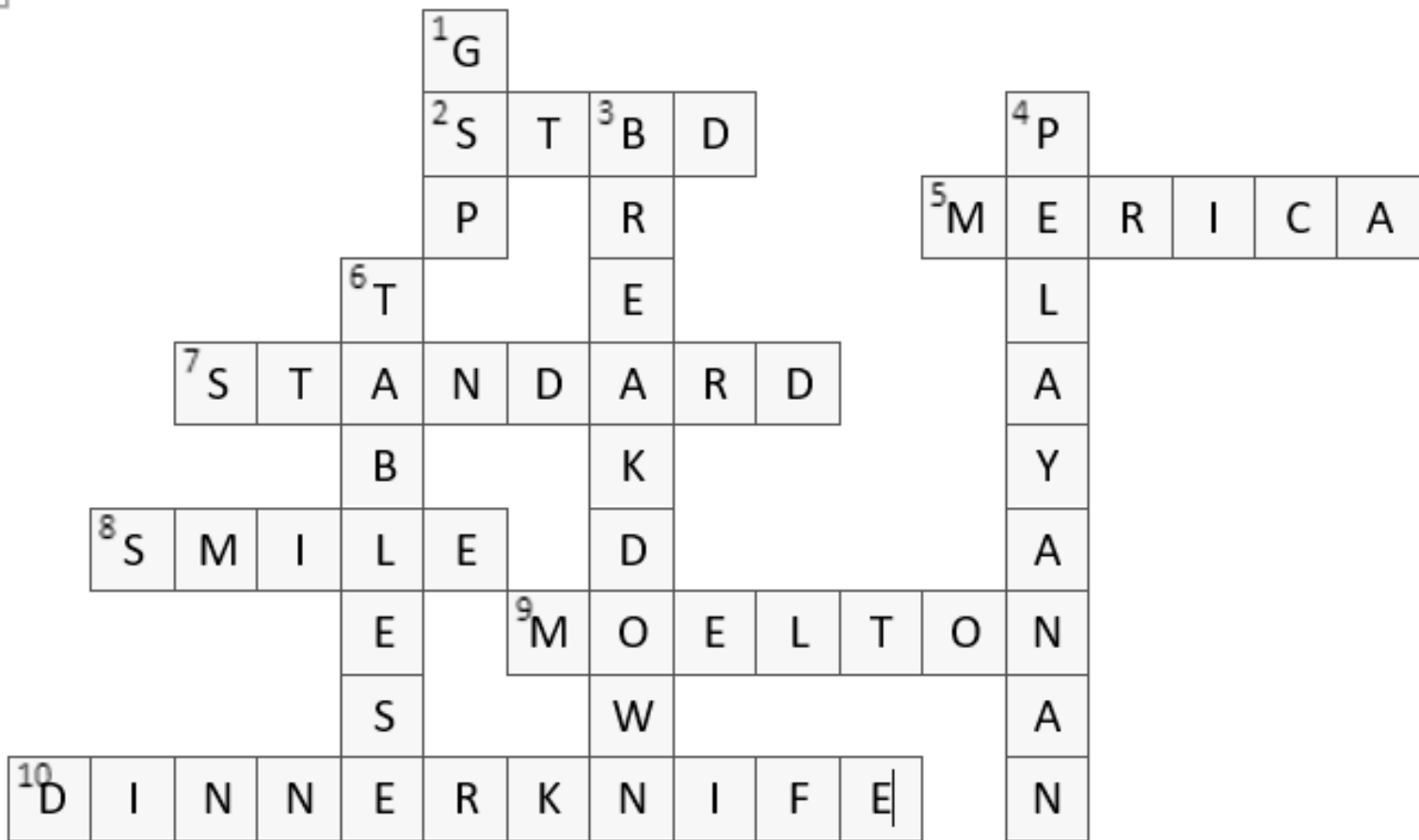


Secara horizontal

- 2. sering kali digunakan dalam operasional hotel dan restoran untuk membagi tugas lebih spesifik
- 5. bagian dari Put center piece
- 7. Operating Procedure
- 8. salah satu Standard Operating Procedure
- 9. salah satu Preparation before table set-up : memasang
- 10. water goblet diletakan di ujung

Tegak lurus

- 1. panduan yang bersifat umum yang mencakup keseluruhan rangkaian tindakan
- 3. Specification Task (STBD)
- 4. servis
- 6. penataan meja (inggris)



Secara horizontal

- 2. sering kali digunakan dalam operasional hotel dan restoran untuk membagi tugas lebih spesifik
- 5. bagian dari Put center piece
- 7. Operating Procedure
- 8. salah satu Standard Operating Procedure
- 9. salah satu Preparation before table set-up : memasang
- 10. water goblet diletakan di ujung

Tegak lurus

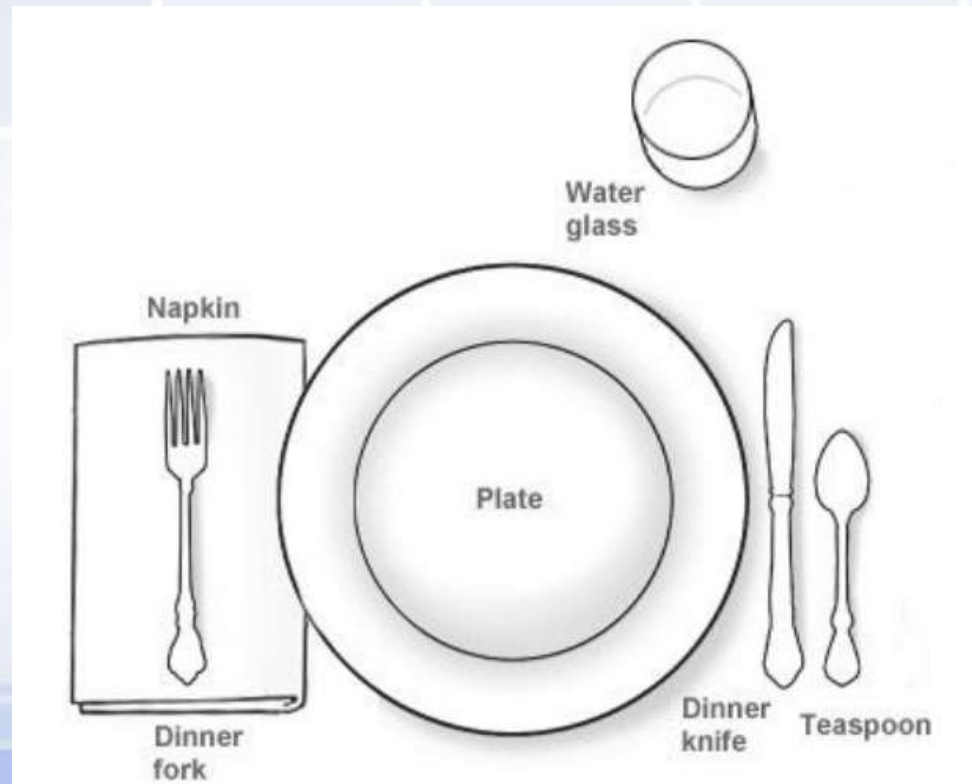
- 1. panduan yang bersifat umum yang mencakup keseluruhan rangkaian tindakan
- 3. Specification Task (STBD)
- 4. servis
- 6. penataan meja (inggris)

Macam-macam bentuk *table set-up*, beserta urutannya :

Standart Table setting

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

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

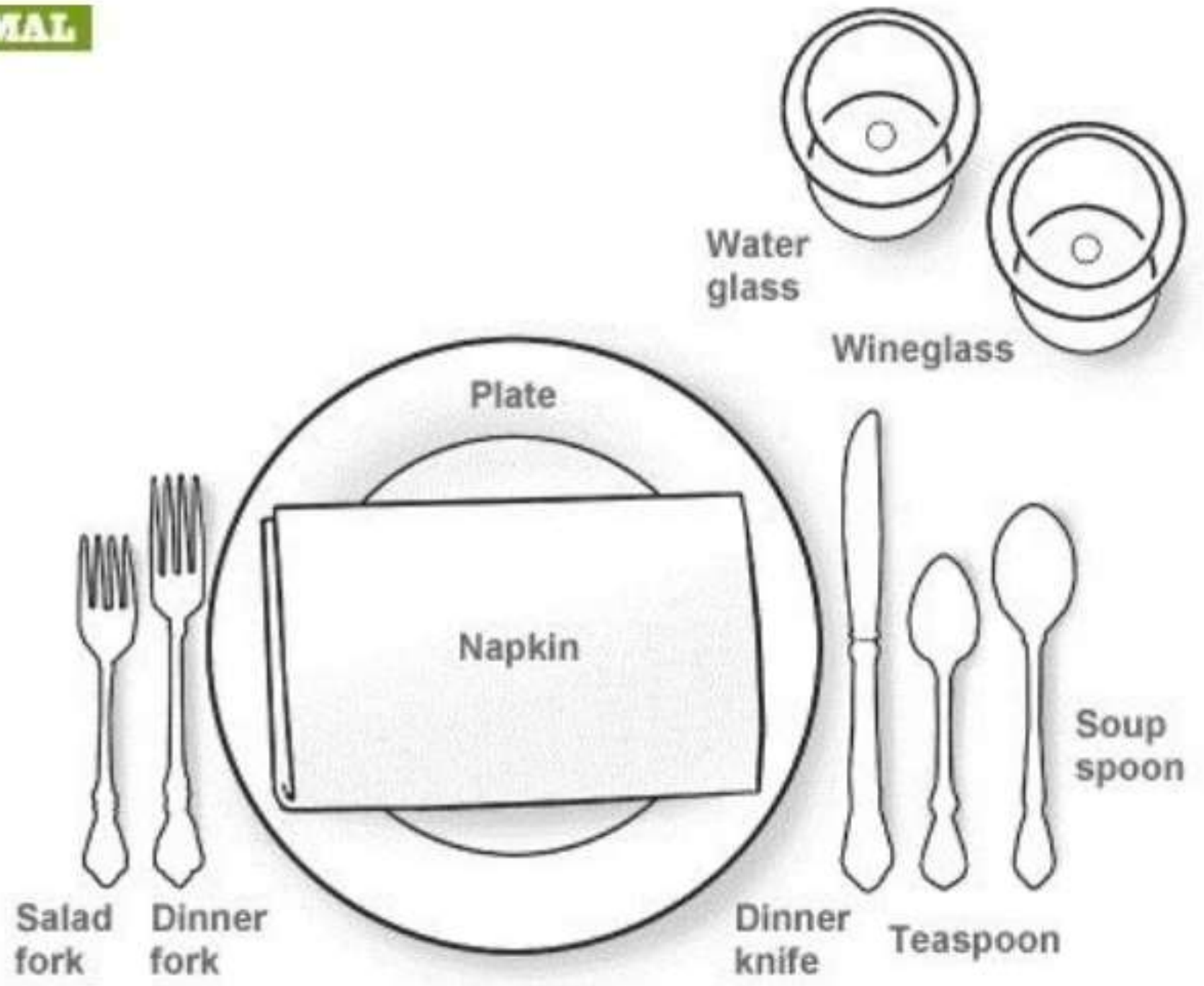


Macam-macam bentuk *table set-up*, beserta urutannya :

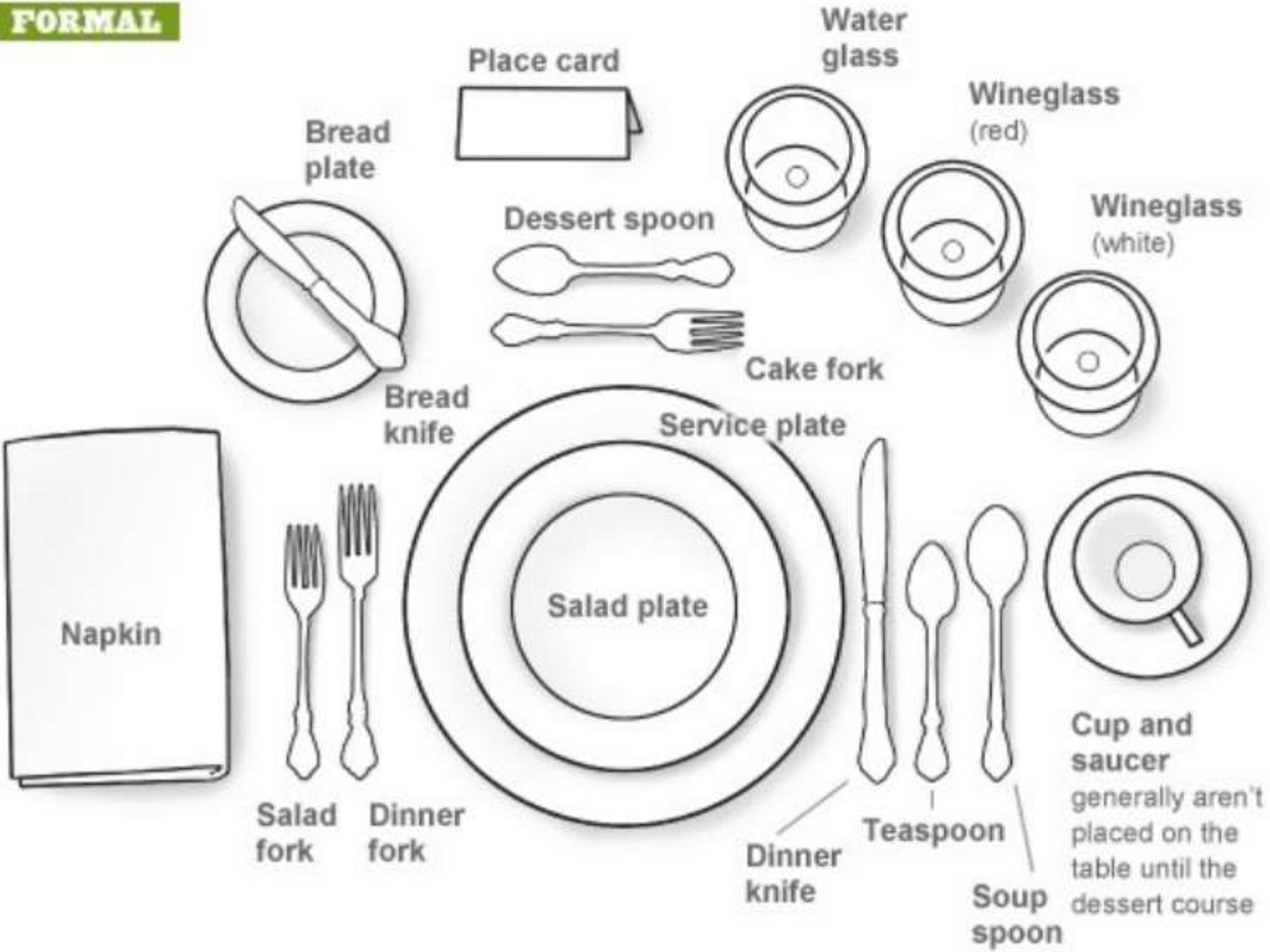
Elaborate table set-up digunakan untuk menutup meja makan secara lengkap seperti jamuan kenegaraan yang sifatnya formal.

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

INFORMAL



FORMAL



General Service Procedure (prosedur pelayanan umum) :

Tahapan :

Lay-out has
already set

semua yang ada di restoran sudah tersusun rapih, bersih dan begitu jug dengan meja telah tertata.



General Service Procedure (prosedur pelayanan umum) :

Tahapan :

Stand by at the station

semua pegawai restoran siap berada di tempatnya masing-masing dan siap untuk melayani tamu dengan senyuman



General Service Procedure (prosedur pelayanan umum) :

Tahapan :

Guest enter greet the guest and lead the guest to their table

Tamu disambut dengan ucapan salam, tunjukkan meja kosong atau meja yang tamu inginkan



General Service Procedure (prosedur pelayanan umum) :

Tahapan :

Seating the guest

- Persilahkan tamu duduk dan bantu tamu duduk dengan menarik sedikit kursi ke belakang
- Selalu megutamakan tamu Wanita terlebih dahulu atau yang paling tua (*ladies 1st regulation*)
- buka serbet tamu dan letakan dengan sopan dan hati-hati



General Service Procedure (prosedur pelayanan umum) :

Tahapan :

Presenting the menu list

- Berikan daftar makanan dengan keadaan terbuka (**ledies 1st**)
- Sementara tamu mempelajari daftar makanan tawari tamu minuman.



General Service Procedure (prosedur pelayanan umum) :

Tahapan :

Pouring ice water

- **Ladies 1st**
- Tungkan air minum dari sisi kanan tamu dan bergeser ke tamu berikutnya sesuai dengan arah jarum jam (***clock wise regulation***)
- Taungkan air minum perlahan dan cegah air tumpah satu menetes ke meja. Taungkan air tidak terlalu banyak, tapi juga tidak terlalu sedikit. (***water level***)



General Service Procedure (prosedur pelayanan umum) :

Tahapan :

Serve bread

- **Ladies 1st**
- Sajikan roti dari bagian kiri tamu dan bergerak berlawanan arah dengan jarum jam (*canter clock wise regulation*)



General Service Procedure (prosedur pelayanan umum) :

Tahapan :

Taking order

- Sewaktu mengambil pesanan tamu, selalu berdiri menghadap tamu tetapi juga tidak membelakangi pintu masuk, sehingga tidak menyambut tamu yang baru datang dengan punggung kita.
- Selalu berbicara dengan suara yang cukup
- Rekomendasikan makanan yang special di restoran kita. Bantu mereka memilih apabila terlihat bingung akan makanan yang hendak di pesan
- Apabila tamu memesan 'steak' selalu tanyakan Tingkat kematangan yang mereka pesan (*Rare, Medium Rare, Medium, Medium Well, Well Done*)
- Catat nomor meja dan pesanan tamu dalam buku pesanan, jangan lupa selalu catat hal khusus dalam pesanan mereka.

General Service Procedure (prosedur pelayanan umum) :

Tahapan :

Repeating order

- Ulang pesanan tamu untuk mencegah adanya kesalahan
- Ambil kembali daftar makanan, agar tamu tidak bingung untuk meletakkan daftar makanan tersebut.



General Service Procedure (prosedur pelayanan umum) :

Tahapan :

Adjustment

- *Adjusting (Adding and Removing)* menyesuaikan peralatan makan agar sesuai dengan pesanan tamu
- hanya di kerjakan apabila perlu.



General Service Procedure (prosedur pelayanan umum) :

Tahapan :

Serving the meal

- ***Clock wise***
- ***Ladies 1st***
- Sajikan makanan tamu sambil menyebutkan nama makanan tersebut. Dan persilahkan tamu memakan makanan mereka



General Service Procedure (prosedur pelayanan umum) :

Tahapan :

Clear up the meal

- Siapkan *tray* untuk piring dan peralatan makan yang kotor.
- Tanyakan pada tamu apakah mereka telah selesai makan makanan mereka, setelah itu baru bisa mengangkat porong kotor ke *tray* yang sudah disediakan



General Service Procedure (prosedur pelayanan umum) :

Tahapan :

Preseting the bill

- Tanyakan apakah tamu memesan makanan lain atau the dan kopi. Jika tidak tanyakan apakah boleh bila kita mengantarkan *bill* tamu saat ini
- Berikan tamu waktu untuk mempelajari *bill* dan sedikit menjauh dari tamu.
- Selesaikan pembayaran dan ucapkan terimakasih.

General Service Procedure (prosedur pelayanan umum) :

Tahapan :

Say thank you

- Sewaktu tamu terlihat akan meninggalkan restoran, temani mereka ke pintu depan
- Ucapkan terimakasih dan undang mereka untuk dating kembali



Secara horizontal

KDMK – MK : PAR23414 – Operasi

7. Elaborate table set-up digunakan untuk acara formal dan..

8. mengambil pesanan tamu (inggris)

10. istilah bergeser ke tamu berikutnya sesuai dengan arah jarum jam



Tegak lurus

1. istilah menyesuaikan peralatan makan agar sesuai dengan pesanan tamu
2. selain untuk lunch dan dinner Standart table set-up digunakan untuk menata meja
3. digunakan untuk menutup meja makan secara lengkap
4. Makanan; hidangan
5. istilah bergerak berlawanan arah dengan jarum jam
6. istilah Taungkan air tidak terlalu banyak, tapi juga tidak teralu sedikit
9. salah satu Tingkat kematangan pada steak

Revisi : 00

Tanggal Berlaku : 07 April 2021

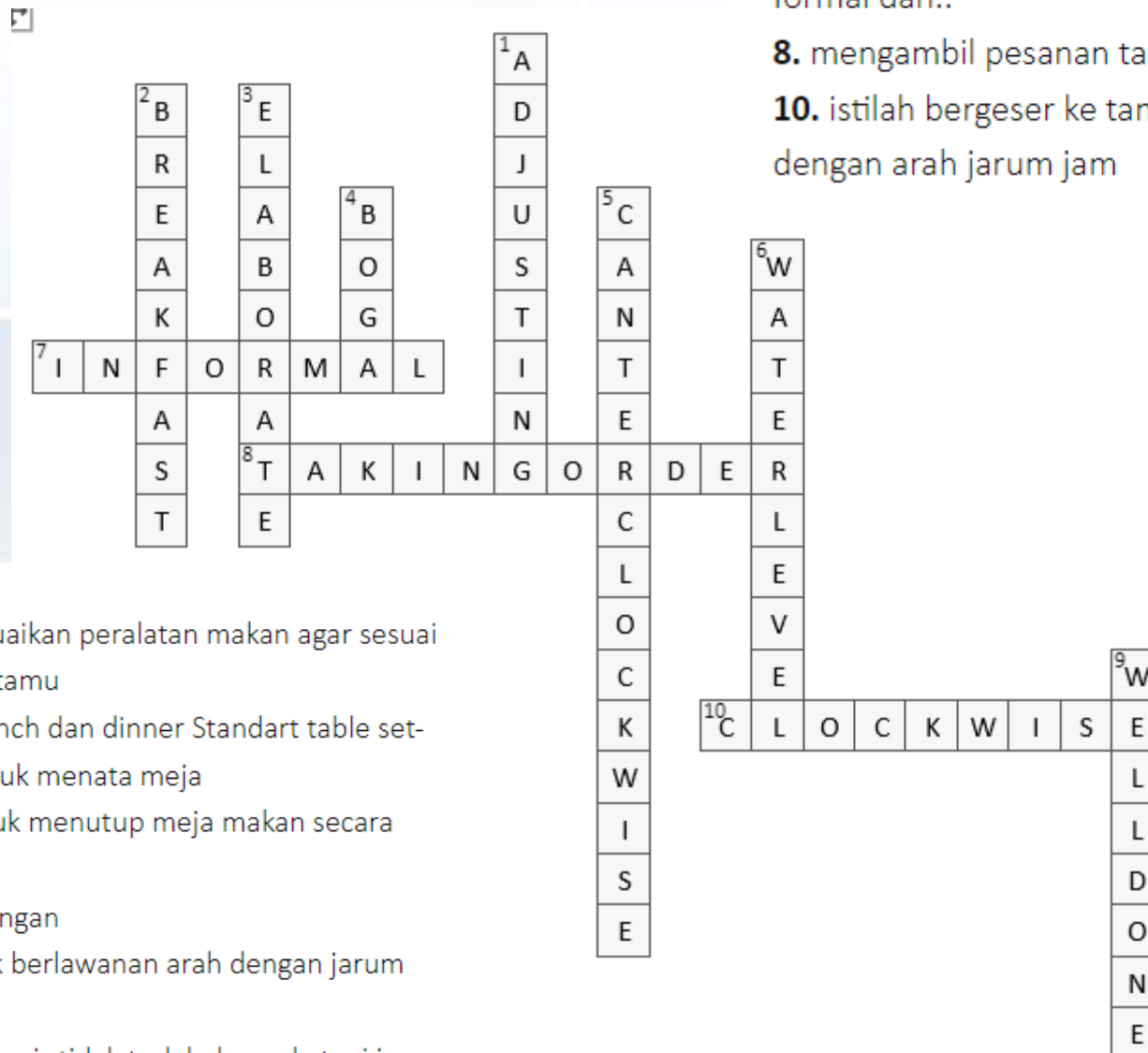
Secara horizontal

KDMK – MK : PAR23414 – Operasi

7. Elaborate table set-up digunakan untuk acara formal dan..

8. mengambil pesanan tamu (inggris)

10. istilah bergeser ke tamu berikutnya sesuai dengan arah jarum jam



Tegak lurus

1. istilah menyesuaikan peralatan makan agar sesuai dengan pesanan tamu
2. selain untuk lunch dan dinner Standart table set-up digunakan untuk menata meja
3. digunakan untuk menutup meja makan secara lengkap
4. Makanan; hidangan
5. istilah bergerak berlawanan arah dengan jarum jam
6. istilah Taungkan air tidak terlalu banyak, tapi juga tidak teralu sedikit
9. salah satu Tingkat kematangan pada steak

Revisi : 00

Tanggal Berlaku : 07 April 2021

Buku pesanan tamu (*order book*)

Prosedur pengambilan pesanan :

- Pesanan untuk makanan dan minuman di buat secara terpisah
- Semua pesanan di buat dalam 3 rangkap.
 - ❖ Lembar asli untuk mengambil makanan dan minuman
 - ❖ Lembar ke dua untuk kasir dalam membuat *guest bill*
 - ❖ Lembar ketiga untuk waiter yang bersangkutan
- Semua kolom pesanan harus di tulis dengan jelas
- Semua pesanan bisa di catat dengan mempergunakan singkatan-singkatan

Buku pesanan tamu (*order book*)

Teknik mengambil pesanan tamu :

- Berdiri tegak di samping kiri Dimana tamu duduk, dengan membawa *book order* dan *ball pen*
- Tidak dibenarkan menulis pesanan diatas meja tamu
- Tulis dengan jelas dan sistematis demi untuk kebaikan sendiri, maupun pihak dapur. Sesuai dengan pesanan pihak tamu

Buku pesanan tamu (*order book*)

Beberapa cara mengambil pesanan tamu :

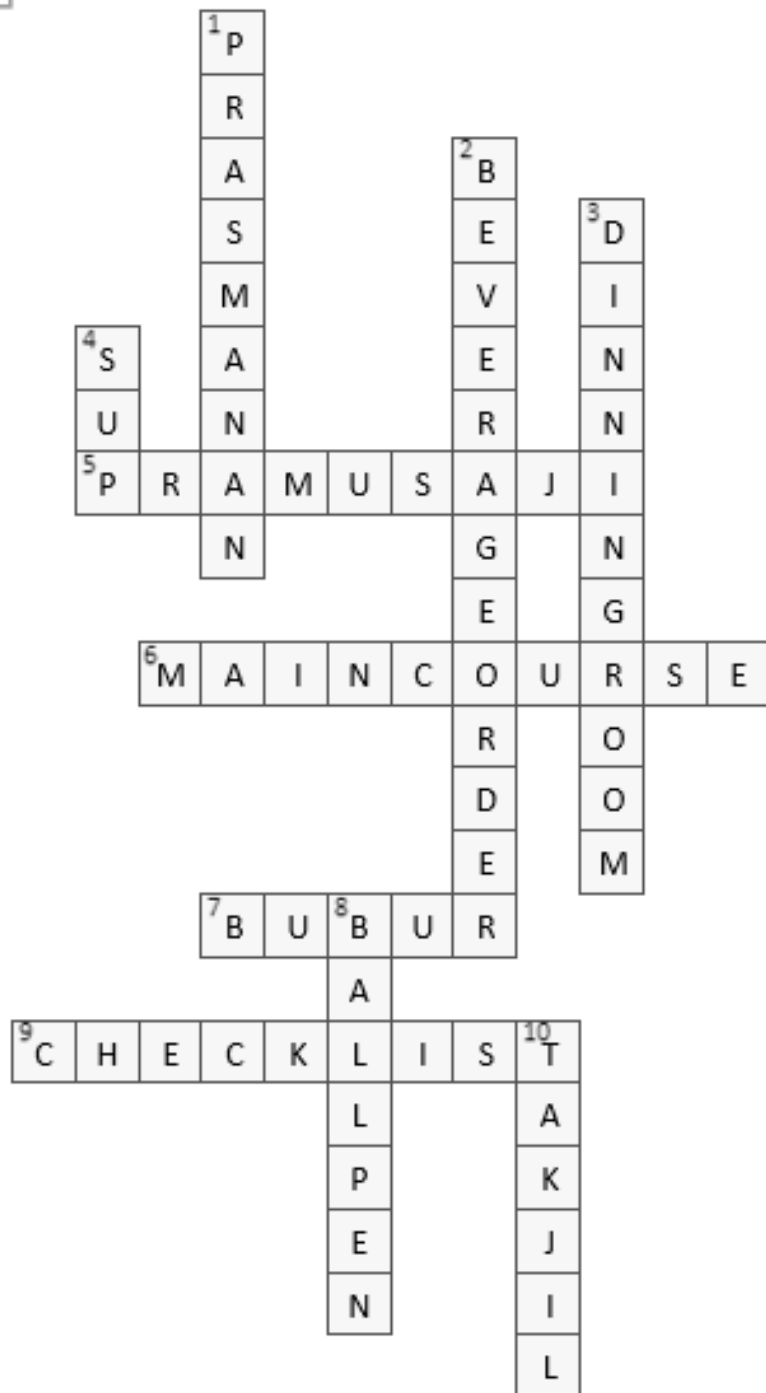
1. ***Checklist*** waiter hanya tinggal memberikan tanda cek pada buku pesanan karena semua menu suda tercantum didalamnya)
2. **Tamu menulis sendiri pesanan/*guest written order*** dan *waiter* tinggal mengambil kertas atau slip tersebut dan memberikannya pada *kitchen*.
3. **Sistem menu komplit/*table D'Hote Menu*** system ini biasanya digunakan untuk Dinning Room atau hotel-hotel resort. Biasanya susunan makanan sudah di tentukan oleh *chef*. Mulai dari *appetizer, soup, main course* dan *dessert*.
4. ***Waiter* menulis pesanan/*the waiter written order*** system ini seperti dilakukan di restoran pada umumnya

Tegak lurus

1. Restoran dimana para pembeli melayani diri sendiri
2. digunakan untuk mengambil pesann minuman ke Bar
3. table D'Hote Menu biasanya digunakan untuk type restoran
4. Menu berkuah
8. Berdiri tegak di samping kiri Dimana tamu duduk, dengan membawa book order dan
10. Biasa dicari sebagai menu berbuka puasa

Secara horizontal

5. Pelayan restoran
6. Menu utama bahasa inggris
7. Biasanya dijadikan menu sarapan
9. salah satu cara cara mengambil pesanan tamu



Tegak lurus

1. Restoran dimana para pembeli melayani diri sendiri
2. digunakan untuk mengambil pesann minuman ke Bar
3. table D'Hote Menu biasanya digunakan untuk type restoran
4. Menu berkuah
8. Berdiri tegak di samping kiri Dimana tamu duduk, dengan membawa book order dan
10. Biasa dicari sebagai menu berbuka puasa

Secara horizontal

5. Pelayan restoran
6. Menu utama bahasa inggris
7. Biasanya dijadikan menu sarapan
9. salah satu cara cara mengambil pesanan tamu

😊 **END** 😊

Thanks for attention

See you next week

