



# **Usaha Restaurant (Food and Beverage)**

# USAHA FOOD AND BEVERAGE / RESTORAN

## ➤ Usaha Pelayanan Makanan

Sebelum membahas lebih jauh mengenai usaha restoran, terlebih dahulu kita harus membedakan dua istilah berikut :

1. *Food service* = menyediakan makanan yang disiapkan untuk dikonsumsi
2. *Food service Establishment* = berhubungan dengan usaha penyediaan servis makanan

Definisi Restoran : restoran adalah satu jenis usaha jasa pangan dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan penyimpanan, penyajian dan penjualan makanan dan minuman bagi umum yang menempati sebuah bangunan (KEP. Dirjen Pariwisata No: 15/U/11/1988 Tanggal 25 Februari 1988 tentang Pelaksanaan Usaha dan Penggolongan Restoran)

Restoran (usaha food and beverage) pada intinya adalah *hospitality industri* yang menjual jasa keramah-tamahan. *Jasa keramah-tamahan* berarti dituntut adanya hubungan/ interaksi/ kontak yang baik antara penyedia jasa (staf) sebagai host dan (pelanggan) sebagai guest. *Intangible (factor tidak nyata)* juga menjadi penting sebagai faktor penentu kepuasan.

## •Beberapa Alasan Orang Makan di Restoran

Jika kita mengkaji lebih jauh mengenai alasan pelanggan untuk makan diluar, kira-kira akan kita temukan beberapa alasan berikut:

### ➤ ***To escape from boredom (melepaskan dari kejenuhan)***

Terkadang tujuan seseorang datang ke restoran tidak hanya sekedar untuk makan, banyak diantaranya yang datang untuk sekedar melepas kejenuhan. Misalnya seseorang yang datang ke kafe, tujuan utamanya adalah untuk sekedar menikmati hiburan musik untuk melepas kejenuhan ditemani secangkir kopi panas yang nikmat.

Jika banyak pengunjung dengan karakteristik seperti ini, maka pengembangan restoran bertema hiburan atau cafe lebih cocok untuk dikembangkan, contoh : hard rock kafe dan sebagainya.

➤ *To socialize* (untuk bersosialisasi)

Pengunjung di restoran sering datang tidak untuk sekedar makan, akan tetapi lebih sering untuk bersosial dengan kolega, keluarga, meeting kecil, dan sebagainya. Contoh yang paling sederhana adalah konsep angkringan di Jogja, orang-orang datang ke angkringan motivasi utamanya adalah untuk bersosial, sekedar ngobrol-ngobrol ringan dengan rekan sejawat.

➤ *To be waited on* (menunggu kolega)

Menunggu teman, atau menjadikan restoran atau kafe sebagai tempat pertemuan (kopi darat) sudah menjadi budaya umum di Indonesia.

➤ *To have food and environment different from those one has at home*  
(mencari lingkungan yang berbeda dari rumah)

Banyak restoran yang didirikan di tempat terpencil, di kaki atau puncak gunung, pinggiran sungai, di area persawahan adalah untuk memberikan suasana berbeda dari restoran lain. Restoran jenis ini adalah untuk mengakomodasi orang-orang yang datang dengan motivasi mencari hal berbeda dari biasanya.

➤ *For convenience* (untuk pertemuan)

Beberapa restoran sengaja menyediakan layanan banquets servis dengan dilengkapi meeting room serta fasilitas mendukung untuk memenuhi segment pelanggan yang sengaja datang untuk mengadakan pertemuan di restoran.

➤ *For new experience* (mencari pengalaman baru)

Trend wisata kuliner saat ini sedang berkembang pesat, mencoba makanan khas dari berbagai daerah. Wisata kuliner termasuk juga dalam hal mencari makanan baru dan pengalaman baru.

➤ *For self-esteem (in case of up-scale restaurant)* (Aktualisasi diri).

Sebagian orang datang ke sebuah restoran dengan menu super mahal atau datang ke sebuah restoran dengan menu yang tidak biasa, tujuannya hanya untuk aktualisasi diri, menunjukkan gengsi tentang siapa dirinya

## ➤ Alasan Orang Melakukan Usaha Restoran

Setelah mengkaji mengenai alasan seseorang untuk makan di restoran maka sebagai bahan perbandingan kita dapat mengkaji juga mengenai beberapa alasan seseorang menjalankan bisnis restoran, berikut beberapa alasan yang biasa menjadi dasar seseorang berbisnis restoran:

### 1. Potensi pasar besar dan selalu bertambah

Hal ini sangat jelas setiap manusia yang hidup pasti selalu membutuhkan makanan, untuk itu bisnis restoran merupakan bisnis yang prospektif sepanjang jaman.

### 2. Peralatan pendukung operasional telah berkembang, membuat bisnis FnB semakin mudah

Peralatan yang semakin lengkap serta kemajuan teknologi dalam bidang kuliner membuat pekerjaan menjadi semakin ringan, contoh adalah mesin pencuci piring otomatis, dengan mesin ini hanya dibutuhkan satu staf operator untuk menjalankan mesin, dengan kapasitas mencuci hingga ribuan. Hal ini tentu sangat efisien dalam mendukung operasional bisnis kuliner.

#### 1. Waktu luang meningkat serta beberapa kondisi tertentu menambah alasan orang makan di luar.

#### 2. Harga makanan lebih tinggi = kesempatan yang baik untuk mendapatkan uang (Marsum W.A., 1993).

## ➤ Jenis Jenis Usaha Restoran

Dalam mengelola restoran fokuskan pada segmen mana yang akan anda geluti (pada *dining market* atau *eating market*)

### 1. *Dining market (dinning food service)*

Adalah golongan pasar dalam usaha makanan dan minuman, dimana tujuan utama konsumen datang ke dining restoran adalah untuk tujuan kegiatan bersosialisasi sambil makan, menjalin relasi, kumpul-kumpul bersama teman dan lainnya. Yang harus ditekankan jika anda memilih konsen pada dining market adalah dalam hal pelayanan. Pelayanan makanan dan minuman dalam *dining market* harus prima, ramah, danberkelas.

*Dinning food service* secara teori masih dibagi menjadi 2 kategori lagi yaitu *fine dinning food service* dan *casual dinning food service*. Ciri khas restoran *fine dinning food service* adalah :

- a. Tamu lebih tua, lebih berpendidikan, berpenghasilan tinggi, sosialisasi dan perjalanan wisata
- b. Makanan disiapkan oleh chef dan waiters yang berskill tinggi
- c. Pelayanan prima adalah mutlak karena harga pelayanan mahal
- d. Mayoritas pelanggan adalah pelanggan-pelanggan loyal yang harus di perlakukan dengan sangat hati-hati (spesial)
- e. Pelayanan terkesan sangat formal

Sedangkan ciri restoran *casual dinning food service* adalah sebagai berikut :

- a. *Casual dining* lebih cocok/ diminati lebih banyak level pelanggan (multi segment)
- b. Tamu dalam *casual dining* lebih tertarik pada menu yang enak- enak.
- c. Servis dalam *casual dining* lebih cepat, lebih sedikit waktu dalam mengkonsumsi makanan, harga lebih murah dibanding fine- dining formal restaurants.

## ***2.Eating market (eating food service)***

*Eating market* adalah segment pasar dimana pelanggan datang ke restoran hanya untuk sekedar makan. Hanya memenuhi kebutuhan dasar biologisnya menghilangkan lapar.

Yang harus ditekankan dalam pelayanan adalah kecepatan melayani, dan kepraktisan serta tidak bertele-tele. Kategori atau bentuk *eating food service* dalam restoran :

### *1) Take away/ out (dibawa pulang)*

Ciri khas, makanan disiapkan untuk dikonsumsi diluar operasional restoran (*off premises operations*), biasanya makanan dikemas, dan pelanggan membawa ke tempat lain (diluar restoran) untuk dimakan/ dibawa pulang.

➤ *Drive through* (letakkan langsung ke piring)

Ciri khas, makanan diletakan oleh penjual ke piring pelanggan melalui semacam konter/ jendela

➤ *Delivery* (diantar)

Biasanya merupakan bentuk pelayanan tambahan/ divisi bagian pada suatu restoran, yang mengantarkan pesanan makanan ke rumah pelanggan. Pelayanan *delivery* membutuhkan area parker kendaraan pengantar, staf operator telepon yang terlati, pengendara/ driver antar yang terlatih. *On-premise operations* (pelayanan di lokasi)

## ➤ **Jenis Pelayanan dan Menu di Restoran**

Dalam bisnis restoran terdapat beraneka ragam gaya pelayanan, gaya pelayanan yang dimaksud meliputi :

### ➤ *A la carte*

Menu makanan minuman yang masing2 jenis makanan dapat diorder secara terpisah.

### ➤ *Table d'hote*

Menu makanan lengkap, dari hidangan pembuka utama sampai dengan hidangan penutup, yang disajikan secara berurutan.

### ➤ *Continental Breakfast*

*Continental Breakfast* adalah jenis pelayanan untuk makan pagi ringan , biasanya berisi menu berikut : *coffee/ croissant, butter, jam, fruit, juice, coffee/ tea.*

### ➤ *American Breakfast*

*American Breakfast* dapat berrarti pelayanan atau menu yang memiliki ciri khas adanya *egg, bacon/ ham/ sausage, cereal, cake, fruit, juice, coffee/ tea.*

*Thank you*

