

TINJAUAN TENTANG PENGETAHUAN PRAMUSAJI TERHADAP MENU DI JADE RESTORAN JW MARRIOTT HOTEL MEDAN

Ivan Benedict Tambunan, Yohanna Nancy Pardede

Tourism and Hotel Academy of Darma Agung

ivanbenedict@gmail.com

ABSTRAK

Dalam melayani tamu seorang pramusaji harus memiliki pengetahuan tentang menu makanan yang akan dijelaskan kepada tamu karena hal itu merupakan hal yang sangat penting dalam operasional restoran. Oleh karena itu, harus dilaksanakan pelatihan berdasarkan proses yang telah ditetapkan manajemen restoran sebagaimana yang telah tertulis dan tersusun. Adapun metode yang penulis lakukan yaitu penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan. Penelitian lapangan yang dilakukan dengan observasi dan kepustakaan yang melalui buku-buku dan internet. Adapun kesimpulan yang oleh penulis peroleh yaitu pengetahuan pramusaji tentang menu makanan di Jade Restoran JW Marriott Hotel Medan lebih besar yang kurang mengetahui dibandingkan yang mengetahui, hal ini dapat mengakibatkan hasil kerja yang tidak baik jika pramusaji terus-terusan tidak mendapat pelatihan yang baik. Adapun saran yang akan penulis berikan kepada pihak perusahaan yaitu sebaiknya pramusaji agar diberikan pelatihan kepada seluruh pramusaji yang ada di Jade Restoran JW Marriott Hotel Medan agar pramusaji dapat mencapai hasil kerja yang lebih baik lagi.

Keywords : *pengetahuan menu, pramusaji, pelatihan*

A. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam operasional kerja restoran, pramusaji sebagai petugas yang berada di area restoran harus mengetahui jenis produk yang dijual, apabila seorang pramusaji tidak mengetahui jenis produk yang akan dijualnya maka akan menghambat operasional kerja. Maka dari itu pramusaji harus mempunyai pengetahuan tentang menu.

Pramusaji yang bekerja pada saat melayani tamu yang berkunjung ke restoran kurang terampil dalam menguasai menu. Sering kali pada saat tamu hendak memesan makanan (*taking order*) pramusaji kurang bisa menjawab dan memberikan penjelasan terhadap produk nama menu makanan yang dijual dengan baik dan tepat, dalam hal penguasaan tentang menu (*menu knowledge*) masih kurang. Hal ini mengakibatkan tamu kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan pramusaji di restoran. Untuk menghindari hal yang tidak diinginkan dan untuk meningkatkan pelayanan kepada tamu di restoran agar tamu merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan maka pramusaji dituntut untuk menguasai tentang menu dan mengetahui produk menu dengan baik dan juga dibutuhkan kemauan pramusaji

untuk mempelajarinya dan pihak Supervisor dituntut untuk memberikan pelatihan dan training kepada pramusaji mengenai produk *menu knowledge* (pengetahuan menu) yang akan dijual kepada tamu di restoran.

Kepuasan tamu untuk memesan makanan dan minuman semakin meningkat tergantung kepada kemampuan pramusaji dalam menyajikan menu makanan dengan baik dan tepat, pengetahuan pramusaji terhadap menu serta didukung oleh peranan Supervisor dalam memberikan pelatihan kepada pramusaji di restoran. Adapun identifikasi masalah yang menjadi kajian penulis dalam karya tulis ini adalah:

1. Bagaimana Teknik pramusaji dalam menyajikan menu makanan di Jade Restoran Hotel JW Marriott Medan.
2. Bagaimana pengetahuan pramusaji terhadap menu di Jade Restoran Hotel JW Marriott Medan.
3. Bagaimana Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan pramusaji terhadap menu di Jade Restoran Hotel JW Marriott Medan.

B. URAIAN TEORETIS

2.1 Pengertian Pramusaji

Menurut Masrum (2005: 90) dalam buku Restoran dan Segala Permasalahannya pramusaji adalah Karyawan atau karyawan perempuan di sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan yang baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikan, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan (*table setting*) untuk tamu berikutnya. Dalam pelayanannya, pramusaji memiliki 4 fungsi, yaitu :

1. Sebagai pemandu selera

Pramusaji menuntun tamu untuk mendapatkan kembali selera makannya. Karena kadang kala ada tamu bingung akan makanan dan minuman yang akan dipesannya. Maka dalam hal ini, tugas pramusajilah yang menawarkannya.

2. Sebagai penyaji hidangan

Pramusaji dituntut untuk melayani penyajian makanan dan minuman kepada para tamu , sesuai dengan standarisasi yang dimiliki oleh restoran itu sendiri yang dapat membuat tamu merasa puas dan nyaman terhadap pelayanan itu.

3. Sebagai duta perusahaan

Pramusaji dalam hal ini mewakili perusahaan untuk menerima, melayani dan memberikan perhatiannya kepada tamu yang datang. Reputasi perusahaan sangat didukung oleh pramusaji yang telah memiliki sikap dan kepribadian yang baik sehingga secara keseluruhan pramusaji merupakan duta dari perusahaan itu.

4. Sebagai seorang wiraniaga

Pramusaji selalu menjaga kekayaan perusahaan, efisien dan efektif. Pramusaji juga harus bisa memperhatikan pelanggannya dan mendatangkan langganan baru bagi perusahaan itu.

2.2 Teknik Pramusaji dalam Menyajikan Menu Makanan

Ada beberapa prinsip dasar di dalam pelayanan makanan dan minuman yang harus dikuasai oleh seorang pramusaji, Menurut Masrum (2005: 237) dalam buku Restoran dan Segala Permasalahannya adalah :

1. Bila makanan disajikan oleh pramusaji di meja dari sebuah *platter*(piring lodor/besar

dari logam) ke piring tamu, pelayanan dilakukan dari sebelah kiri.

2. Bila makanan sudah siap diatas piring, pelayanan kepada tamu biasanya dilakukan dari sebelah kanan, kecuali bila memakai konvensi modern yang memperbolehkan pelayanan dari sebelah kiri (sebagaimana dalam *American service*).

3. Semua minuman, baik yang panas maupun yang tidak panas, baik yang mengandung alkohol maupun yang tidak beralkohol, penyajiannya dari sebelah kanan tamu.

4. Soup disajikan dari sebelah kanan, kecuali bila soup tadi dituangkan oleh seorang pramusaji dari *soup tureen*(tempat soup yang besar dari logam yang mempunyai pegangan kanan-kiri yang berbentuk seperti lampu (aladin) ke mangkok soup tamu. Dalam hal ini pelayanannya dilakukan dari sebelah kiri tamu.

5. Tamu-tamu wanita dilayani terlebih dahulu, dan tamu-tamu lainnya dilayani kemudian dengan urutan searah jarum jam.

6. Piring-piring kotor harus diangkat dari meja makan dari sebelah kanan tamu.

7. Piring-piring bersih dan kosong, dan juga pisau-pisau, selalu disajikan/diletakkan dari sebelah kanan tamu.

8. Tangan pramusaji tidak boleh menyilang di hadapan tamu. Bila tamu sudah datang dan duduk menghadap meja makan maka semua alat dan barang yang terletak di sebelah kanan tamu harus diletakkan dari sebelah kanan dan alat dan barang yang terletak dari sebelah kiri harus diletakkan dari sebelah kiri.

2.3 Pengertian Menu

2.2.1 Fungsi Menu

Fungsi menu sebagai media komunikasi antara pihak tamu dengan pihak perusahaan dengan mencantumkan nama makanan dan minuman dengan jelas dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh tamu. Menurut I Gede Agus Mertayasa menu di dalam suatu restoran tentulah mempunyai fungsi yaitu :

1. Fungsi menu bagi perusahaan:

Sebagai media komunikasi antara pihak tamu dengan pihak perusahaan, dengan mencantumkan nama makanan dengan jelas dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh tamu.

- a. Sebagai media promosi, dengan mencantumkan:
 - Semua fasilitas yang ada di hotel, misalnya restoran, tempat olahraga, tempat berenang, dan rekreasi bisa dipromosikan baik berupa gambar maupun tulisan.
 - Makanan daerah yang menjadi favorit dan spesial.
 - Mempromosikan perusahaan luar, seperti produk-produk bir, rokok dan lain-lain.

2. Fungsi menu sebagai pedoman kerja bagi :

- a. Dapur
 - Menentukan bahan makanan yang diperlukan.
 - Menentukan jumlah alat.
 - Menentukan jumlah personalia.
 - Bagi restoran dalam menentukan *table set-up*.
 - Menentukan jumlah dan jenis alat makan (*cutleries*).
 - Bagi *steward* dalam menyiapkan alat-alat yang diperlukan, seperti: *cutleries*, *chopping dish*, *platter*, dan lain-lain.
- b. Tamu :
 - Sebagai alat atau media penuntun dalam menentukan pilihan.
 - Sebagai pedoman dalam mengukur kemampuan untuk membeli makanan.

2.2.2 Jenis Menu

Cara menu disusun dan ditawarkan kepada tamu yang menyangkut dengan harga.

Menurut I Gede Agus Mertayasa dalam buku *Food and Beverage Service Operational Job Preparation* (2012 : 2) adalah jenis hidangan yang ditawarkan kepada tamu yang datang, baik yang datang perorangan maupun yang datang secara rombongan (*bergroup*).

1. Bentuk penawaran, yaitu dilihat dari sisi bagaimana menu itu disusun dan ditawarkan kepada tamu. Berdasarkan bentuk penawaran ini, maka menu dapat diklasifikasikan menjadi:

a. *A la carte* menu :

Adalah suatu daftar makanan dimana masing-masing makanan tersebut tercantum harga sendiri-sendiri.

b. *Table D'hote* Menu :

Adalah daftar makanan yang membentuk atau tersusun dalam satu set makanan dengan harga satu harga yang pasti.

c. *Special Party* Menu

Menu untuk *banquet* dan perayaan sejenis biasanya dibuat setelah diadakan persetujuan antara pemesan dan pihak hotel. Ada beberapa jenis *Special Party* Menu, sebagai berikut :

- Jamuan Koktail (*Cocktail Party*)
 - Jamuan promosi (*Business Lunch*)
 - Rombongan *Tourist*
 - Jamuan Kenegaraan (*State Banquet*)
2. Jenis menu berdasarkan waktu penghidangan (bentuk hidangan) :
 - Hidangan Makan Pagi (*Breakfast*) :
Hidangan ini biasanya disajikan antara jam 06:00 sampai 10:00 pagi dengan susunan makan yang beraneka ragam.
 - Hidangan Makan Siang (*Lunch*) :
Hidangan ini biasanya disajikan dari jam 11:00 sampai jam 15:00 siang., susunan hidangan ini terdiri dari : Makanan Pembuka (*Appetizer*), Soup, Makanan Utama (*Main Course*), Makanan Penutup (*Dessert*)
 - Hidangan Makan Malam (*Dinner*) :
Adalah susunan menu yang dihidangkan pada malam hari.
 - Hidangan Makan Tengah Malam (*Supper*) :

Adalah hidangan yang disajikan pada waktu tengah malam yaitu antara jam 23:00 sampai dengan jam 02:00 pagi, dan menu yang ditawarkan sangat terbatas.

2.3 Pelatihan Pramusaji

Pelatihan Pramusaji juga memiliki fungsi yang tidak kalah pentingnya dari memberikan keterampilan baru terhadap karyawan, yaitu adalah meningkatkan mutu pelayanan agar dapat lebih bersaing dengan perusahaan lain.

Pelatihan terbagi ke dalam 4 jenis menurut Mathis dan Jackson (2012: 75) dalam buku Pelatihan yang dibutuhkan dan rutin dilakukan untuk memenuhi berbagai syarat hukum yang diharuskan dan berlaku sebagai pelatihan untuk semua karyawan (orientasi karyawan baru).

- a. Pelatihan pekerjaan/teknis, memungkinkan para karyawan untuk melakukan pekerjaan, tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik.
- b. Pelatihan antarpribadi dan pemecahan masalah, dimaksudkan untuk mengatasi masalah operasional dan antarpribadi serta

meningkatkan hubungan dalam pekerjaan organisasional.

- c. Pelatihan perkembangan dan inovatif, menyediakan fokus jangka panjang untuk meningkatkan kapabilitas individual.

2.4 Pengertian Chinese Restoran

Chinese Restaurant adalah restoran khusus yang menyajikan makana khas dan sistem pelayanan makanannya sesuai dengan budaya Negara China. Selain makanan, atmosphere, uniform karyawan yang digunakan juga menggunakan Congsam sesuai dengan pakaian tradisional Negara China. Berikut beberapa karakteristik *Chinese restaurant*: Masakan China mempunyai ciri khasnya masing-masing, berikut jenis-jenis masakan khas China (Rabika 2017) :

- Cantonese

Masakan Cantonese adalah masakan yang berasal dari Guangdong yang mempunyai cita rasa yang sedikit manis dan ringan dilidah.

- Szechuan

Masakan Szechuan adalah masakan yang berasal dari szechuan yang mempunyai cita rasa pedas yang kuat dan dikombinasikan dengan rasa asam. Manis, dan asin.

- Hunan

Masakan Hunan juga didominasi dengan rasa pedas, namun tidak sepedas dan sekuat Szechuan yang menggunakan bumbu rempah. Biasanya masakan Hunan ini mengedepankan masakan dengan tanaman herbal, karena di daerah Hunan banyak menghasilkan berbagai macam sayuran.

- Fujian

Masakan khas Fujian memang banyak menggunakan bahan-bahan segar dari laut dan juga pegunungan, karena daerahnya yang eksotis dan dekat dengan laut dan gunung. Rasa yang segar, dan dimasak manis asam menjadi kekhasan dari daerah ini.

- Shandong

Daerah utara Tiongkok ini memiliki pantai yang panjang sehingga hidangan seafood menjadi hidangan utama. Biasanya seafood disini dimasak dengan bumbu sederhana dan teknik memasaknya agak lama sehingga menghasilkan tekstur masakan yang renyah.

- Anhui

Masakan dari daerah Anhui ini terkenal punya jenis masakan yang ekstrim karena daerah ini dekat dengan pegunungan Huangshan yang

merupakan sumber dari berbagai hewan dan tanaman liar.

- Jiangsu

Kuliner Jiangsu mengedepankan menu sehat dan teknik memasak yang amat detail. Itu sebabnya masakan ini sering disajikan dalam acara kenegaraan.

- Zhejiang

Berbatasan langsung dengan kota Shanghai, membuat kuliner Zhejiang mempunyai banyak kemiripan dengan masakan dari Jiangsu dan Shanghai, Namun tidak disajikan dengan teknik yang terlalu rumit. Sebaliknya, masakan ini disajikan mentah dan juga

C. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan metode penelitian *deskriptif kualitatif*. Menurut Mukhtar (2013:10) metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti dalam menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu. Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu 5 orang pramusaji dan 5 orang tamu di Jade Restoran JW Marriott Hotel Medan.

3.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam Proses penelitian dan penulisan karya tulis ini, digunakan beberapa teknik metode dalam mengumpulkan data dan fakta yang ada dilapangan, yakni :

1. *Field research* (penelitian lapangan)

Penelitian lapangan merupakan penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh langsung dari responden dan mengamati secara langsung (observasi) tugas-tugas yang berhubungan dengan permasalahan melalui wawancara di lapangan.

2. *Library research* (penelitian kepustakaan)

Penelitian Kepustakaan merupakan metode pengumpulan data berdasarkan buku-buku yang berkaitan dengan judul Tugas Akhir ini dan sumber data tertulis lainnya yang ada di sebuah instansi/perusahaan yang bergerak dibidang perhotelan. Tugas akhir ini dijadikan sebagai dasar perbandingan antara data yang penulis dapat dilapangan.

3.3 Analisa Data

Metode yang dipilih oleh peneliti adalah Metode Kualitatif yakni berupa survei langsung kelapangan. Dalam hal ini penulis langsung

terjun ke lapangan melakukan penelitian selama 6 (enam) bulan dengan menganalisa dan mengumpulkan keterangan serta membandingkan dengan teori yang berlaku.

D. ANALISIS MASALAH

4.1 Teknik Pramusaji Dalam Menyajikan Menu Makanan di Jade Restoran JW Marriott Hotel Medan

Berikut teknik penyajian menu makanan *Chinese Food*:

1. Pramusaji akan mengarahkan tamu ke meja yang kosong, menarik kursi untuk tamu dan mempersilakan terlebih dahulu orang tua untuk duduk.
2. Pramusaji yang lain akan menyodorkan menu dan membantu tamu untuk memesan dan pramusaji dapat merekomendasikan menu makanan yang populer.
3. Setelah tamu memesan menu makanan, tuangkan *Chinese tea*
4. Makanan pembuka (hidangan dingin) acar, daging asin, dan cemilan ringan lainnya disajikan dengan porsi kecil secara cuma-cuma oleh restoran.
5. Makanan Pembuka (hidangan hangat), pramusaji akan menghidangkan makanan selagi panas satu persatu, dan biasanya daging disajikan lebih dulu, baru kemudian sayur.
6. Nasi atau Mie, Karena nasi dan mie merupakan makanan pokok bagi masyarakat Tiongkok yang paling populer di Jade Restoran adalah nasi goreng yangchou.
7. Sup, sup dapat disajikan setelah semua makanan panas disajikan. Sup disajikan dalam 1 (satu) mangkuk besar, dan pelayan dapat membantu menuangkannya pada mangkuk kecil yang sudah disiapkan pramusaji terlebih dahulu.
8. Buah, Setelah makan kemudian disajikan aneka buah dalam bentuk potongan-potongan kecil (sudah dikupas) pada piring.

4.2. Pengetahuan Pramusaji Terhadap Menu yang ada di Jade Restoran JW Marriott Hotel Medan

Pramusaji di Restoran masih belum maksimal, karena masih ada pramusaji yang belum mengetahui dengan baik tentang menu yang akan dijelaskan kepada tamu karena memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda-beda.

Dari total keseluruhan Pramusaji Jade Restoran JW Marriott Hotel Medan hanya ada 2 orang yang latar pendidikannya akademi pariwisata, sementara 3 orang lainnya tidak.

4.3. Upaya yang dilakukan untuk Meningkatkan Pengetahuan Pramusaji Terhadap Menu di Jade Restoran JW Marriott Hotel Medan

Supervisor sebagai pemimpin sangat berperan dalam pengembangan kemampuan bawahannya disuatu *section*, sehingga anggotanya dapat menjalankan perannya dengan baik.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan permasalahan yang ada maka kesimpulan yang penulis dapat adalah sebagai berikut :

1. Teknik pramusaji dalam menyajikan menu makanan belum seluruhnya diterapkan oleh pramusaji.
2. Adapun hal yang melatarbelakangi pramusaji kurang mengetahui dalam menjelaskan menu diakibatkan latar belakang pendidikan. Pengetahuan menu yang dimiliki pramusaji kepada tamu kurang memuaskan, sebaiknya pramusaji sebelum melaksanakan tugas terlebih dahulu mempelajari menu yang ada di restoran, agar operasional kerja dapat berjalan dengan lancar.
3. Upaya yang dilakukan oleh Supervisor memberikan pelatihan kepada pramusaji dalam meningkatkan pengetahuan terhadap menu di Jade Restoran JW Marriott Hotel Medan hanya kepada sebagian pramusaji.

DAFTAR PUSTAKA

- Gede Agus Mertayasa, 2012 *Food and Beverage Service Operational Job Preparation*
- Mathis, Robert L. & Jackson, John H. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerjemah Diana Angelica, Jakarta : Salemba Empat
- Mukhtar. (2013). *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta Selatan : Referensi (GP Press Group)
- Masrum W. A. 2005 . *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Andi Yogyakarta.

- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung Alfabeta
- Sugiarto, Endar dan Sri Sulartiningrum. 2003. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- Tambunan, Ivan Benedict, 2020. *Jurnal Akomodasi Agung Vol-VII no.12*. Akademi Pariwisata dan Perhotelan Darma Agung, Medan.

RUJUKAN INTERNET

- Rabika, Iqra. 2017. *Kenali 8 Ciri Khas Masakan Chinese*.
<https://www.qraved.com/journal/blog/kenali-ciri-khas-8-jenis-masakan-chinese/> Diakses 14