

PERANAN MENU DI BEACH TERRACE RESTAURANT PADA ARWANA PERHENTIAN ECO RESORT AND BEACH CHALET, TERENGGANU, MALAYSIA

Tina Linda

NIDN: 0125126401

Dosen Program Studi Perhotelan Politeknik IT&B Medan

ABSTRACT

Food and Beverage Management is the part that takes care of dishes and is responsible for the needs of food and beverage services and other related needs, from guests staying at the hotel and outside the hotel. Restaurant management system is include in the dish, which are crucial for improving include to the hotel. In restaurant, a list of food and drink is very important for a restaurant business, as the menu can be used as a guide to the food and beverages provided . and restaurant menu also is the foundation and cornerstone of the first to build a restaurant business. This study was carried out aiming to achieve the things that the author wants, in addition to the hotel aims to create an attractive menu both in the terms of appearance, color, writing, and interesting pictures that are can make the guidelines for guests who see it. The method in the conduct of this research is descriptive method, the observation and documentation as well as providing an open questionnaire and interviews were given to the guests and the restaurant supervisors to obtain information and the data desired by the author. It can be concluded Arwana Perhentian Eco Resort & Beach Chalet Terengganu, Malaysia did not pay attention to the appearance of the menu at the restaurant.

Keywords : *Role of Menu, food and beverage, restaurant*

PENDAHULUAN

Perkembangan pariwisata di dunia telah mengalami berbagai perubahan baik dari segi bentuk dan sifat kegiatan pariwisata itu sendiri yang menjadikannya sebagai salah satu industri yang mampu menyediakan pertumbuhan ekonomi yang cepat dan mengaktifkan sektor lain di negara lainnya, sebagai industri yang bergerak di bidang jasa, pariwisata juga cukup berperan penting dalam hal kesempatan kerja dengan melihat perkembangan dunia pariwisata yang akan semakin berkembang di masa mendatang. Industri pariwisata di Indonesia sudah berkembang cukup pesat dengan melihat kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara ke berbagai daerah di Indonesia yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Indonesia sendiri merupakan negara yang industri pariwisatanya sangat menjanjikan sebab didukung dengan keindahan alam, beragam budaya, flora dan fauna serta terkenal akan keramah tamahan penduduknya yang menjadikan Indonesia layak sebagai tujuan wisata.

Pariwisata juga menjadi salah satu sektor yang memberikan kontribusi cukup besar dalam meningkatkan devisa Negara Indonesia. Hal tersebut di dukung dengan semakin seriusnya pemerintah dalam membangun sarana dan

prasarana penunjang industri pariwisata di daerah masing-masing untuk meningkatkan kunjungan wisatawan. Daerah yang sering di kunjungi oleh wisatawan adalah Bali, Jawa Barat, Jawa Tengah, Jawa Timur, Sumatera Utara, Sumatera Barat. Dalam era modern ini hotel didefinisikan sebagai suatu organisasi yang menyediakan sarana akomodasi, makanan dan minuman serta fasilitas yang dikelola secara komersial. Di dalam sebuah hotel terdapat departemen departemen yang mempunyai tugas dan fungsinya masin-masing saling yang berkaitan sehingga struktur di dalam hotel tersebut berjalan dengan baik. Berbicara mengenai dunia perhotelan, hal ini selalu berkaitan dengan pelayanan makanan dan minuman. Selain menginap, tamu juga memerlukan makanan dan minuman untuk memenuhi kebutuhan pokoknya. Dimana bagian tata hidangan makanan dan minuman adalah bagian yang bertanggung jawab atas pelayanan makanan dan minuman pada sebuah hotel. Bagian tata hidangan merupakan sarana mutlak yang harus disediakan hotel untuk dapat dikategorikan ke dalam hotel berbintang. Bagian ini menyediakan hidangan makanan dan minuman yang mempunyai fungsi yang sangat penting dalam sebuah hotel, dengan adanya restoran dan bar di hotel akan memudahkan

tamu untuk memenuhi kebutuhan pokok yaitu makanan dan minuman. Selain itu Food and Beverage Department juga mempunyai fungsi sebagai sarana pelengkap hotel, bagian tata hidangan makanan dan minuman ini mempunyai peranan yang sangat penting dari segi sumber pendapatan hotel yaitu dari hasil penjualan makanan dan minuman. Apabila bagian ini dikelola secara profesional maka akan mendatangkan keuntungan yang tidak sedikit bagi pihak hotel sendiri. Dan juga hal yang menunjang dalam Food and Beverage Department adalah menu “sebuah daftar makanan dan minuman yang disertai dengan harga dan penjelasan secara singkat tentang cara pengolahannya yang disajikan untuk tamu yang datang ke restoran. Menu dalam sebuah restoran juga mempunyai peranan yang sangat penting yang merupakan pondasi dan landasan pertama dalam kita membangun sebuah restaurant. Dengan melihat fungsi dan peranan menu dalam sebuah restoran, maka penulis merasa tertarik untuk memilih judul **“Peranan Menu di Beach Terrace Restaurant Pada Arwana Perhentian Eco Resort and Beach Chalet, Terengganu Malaysia”**”.

TINJAUAN PUSTAKA

Food and Beverage Department

Food and Beverage Department merupakan bagian yang memproduksi, menyajikan dan menjual makanan dan minuman di dalam hotel, kegiatan – kegiatan operasionalnya sangat membantu dalam meningkatkan hasil pendapatan hotel. Menurut Komar (2006:307) menyatakan bahwa “Food and Beverage Department adalah departemen dalam hotel yang bertugas dan bertanggung jawab dalam hal penyediaan, pelayanan, makanan dan minuman untuk tamu – tamu yang menginap di hotel, maupun tamu – tamu dari luar hotel yang menginginkan makanan dan minuman dari hotel”.

Menurut Soekresno dan Pendit (1998:4) di dalam kumpulan artikel pendidikan (2011) menyatakan bahwa “Food and Beverage Department adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional”

Tujuan Kegiatan Food and Beverage Department

Berdasarkan ruang lingkup operasionalnya maka dapat disimpulkan bahwa disamping mempunyai peranan dan fungsi yang demikian penting bagi hotel. Food and Beverage Department juga merupakan sumber pendapatan, reputasi, dan kepuasan tamu. Adapun sumber pendapatan yaitu :

- Sumber pendapatan hotel melalui penjualan produk Food and Beverage Tujuan utama suatu pengelolaan hotel adalah memperoleh keuntungan semaksimal mungkin. Keuntungan yang diperoleh adalah dari hasil penghasilan hotel berupa produk yang dijual kepada tamu, hasil tersebut apabila tidak ditunjang dengan system administrasi yang baik dan rapi dapat merugikan hotel yang bersangkutan. Pendapatan hotel dapat diperoleh dari sewa kamar, sewa ruangan, penjualan makanan dan minuman, laundry service dan sebagainya. Dengan demikian sumber pendapatan dari tamu dan berdasarkan pendapatan yang di peroleh hotel dapat melangsungkan operasionalnya.
- Meningkatkan Reputasi Hotel Banyak cara yang dapat dilakukan untuk membangun citra hotel yaitu bisa dengan membangun gedung yang luas serta kelengkapan fasilitas yang mewah, tetapi yang sulit adalah membangun citra hotel melalui pelayanan yang berkualitas, padahal jika citra perusahaan dapat dikembangkan melalui faktor ini, keuntungan yang lebih besar akan lebih mudah di raih, permasalahannya adalah tidak adanya standart baku untuk pelayanannya. Penilaian baik buruknya pelayanan sangat bergantung kepada kepuasan tamu atau harapan pelanggan. Setiap pramusaji diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkesan bagi tamu yang ke hotel. Dalam memberikan pelayanan ini aspek yang berkaitan dengan tamu hotel di teliti secermat mungkin, terutama bagi tamu – tamu asing, mengingat tamu –tamu asing berbeda kebiasaan dan keinginannya dengan tamu – tamu lain.
- Menambah Kepuasan Tamu Dari Segi Pelayanan Jaminan kualitas pelayanan yang disajikan harus menjadi kebijaksanaan management Food and Beverage Department di sebuah hotel, karena pelayanan yang memuaskan akan menjadi gambaran mutu hotel tersebut serta dapat mengangkat citranya. Setiap tamu cenderung meminta

pelayanan khusus menurut persepsi masing – masing, bila kesalahan terjadi dalam pelayanan maka akan menimbulkan keluhan yang mengarah pada perusahaan. Oleh karena itu Food and Beverage Department harus serius, guna menghindari pelayanan yang tidak sempurna jauh sebelumnya.

Pengertian Restoran

Usaha pelayanan makanan merupakan kegiatan yang sangat besar dan kompleks antara lain meliputi stand hot dog di pantai-pantai, pojok hamburger di drive in, kafetaria di lingkungan perkantoran, coffee shop di kanan kirinya, sekolah untuk praktik makan siang di kelas, warung makan, rumah makan padang, restoran-restoran kelas menengah di hotel-hotel, kedai-kedai makanan kecil di tepi jalan tol, bagian dapur dari rumah sakit, pelayanan catering di dalam pesawat, dan sebagainya.

Menurut Marsum (2005:6) menyatakan bahwa restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum. Restoran ada yang berada dalam suatu hotel, kantor maupun pabrik, dan banyak juga yang berdiri sendiri di luar bangunan itu. Tujuan operasi restoran adalah untuk mencari untung sebagaimana tercantum dalam definisi Vancor Christian dari School of Hotel Administration di Cornell University dalam bukunya Marsum (2005:6). Selain bertujuan bisnis atau mencari untung, membuat puas para tamu pun merupakan tujuan operasi yang utama.

Menurut Marsum (2005:8) menyatakan bahwa restoran berarti juga uang, karena itu kita harus tahu pasti bagaimana mengelolanya, bagaimana cara membuat tamu-tamu senang dan puas sehingga mereka selalu berkeinginan untuk menjadi langganan restoran yang kita kelola. Banyak hal yang harus kita ketahui, banyak usaha dan upaya yang harus kita tempuh agar tujuan operasi restoran dapat terwujud. Namun sekarang restoran banyak yang menekankan pentingnya jasa perhatian sepenuh hati (caring attitudes) daripada hanya sekedar pelayanan (serving attitudes). Perhatian sepenuh hati merupakan perilaku yang menunjukkan perhatian yang sepenuh hati. Perhatian yang diberikan bukan hanya sekedar melakukan aturan saja, akan tetapi hanya sebagai “robot” yang mampu melayani dengan cepat dan benar. Sujatno (2011:9)

Pengertian Menu

Menu dalam lingkungan hotel dan restoran berarti suatu daftar makanan yang dapat disajikan untuk para pengunjung, menu juga media komunikasi dan media promosi bagi perusahaan jasa. Di dalam suatu daftar makanan dan minuman juga tercantum harga dari makanan dan minuman serta penjelasan singkat dari cara pengolahannya. Menu berasal dari bahasa perancis “Le Menu” yang berarti daftar makanan yang disajikan kepada tamu di ruang makan Mertayasa (2012:110). Menurut Marsum (2005:135) menyatakan bahwa menu mempunyai tiga macam arti, yaitu :

1. Menu sebagai daftar makanan, (pada umumnya diikuti dengan harga makanannya).
2. Sebagai makanan yang disajikan.
3. Menu dapat berarti sebagai hidangan yang disajikan pada waktu tertentu: misalnya makan pagi, makan siang , dan makan malam”.

Menu dapat pula diartikan sebagai pedoman yang baik bagi yang menyiapkan menu (dapur) dan juga merupakan penuntun bagi yang akan memakannya, karena mereka mempunyai gambaran tentang apa dan makanan apa yang dipesannya. Menu juga mempunyai peranan penting di dalam sebuah restoran yaitu sebagai media untuk menjual produk restoran. Oleh sebab itu menu hendaknya mempunyai penampilan yang menarik, dan dapat merangsang orang untuk membeli apa yang tertera di dalamnya.

Menurut Sujatno (2011:46) menyatakan bahwa Pada periode ini semua peralatan yang disiapkan sesuai dengan menu yang ditawarkan serta perkiraan jumlah tamu yang akan makan/minum. Persiapan yang matang merupakan awal dari suksesnya operasional restoran secara keseluruhan. Selain peralatan memasak, peralatan untuk menghidangkan dan menyantap makanan dan minuman juga harus disiapkan sebaik-baiknya.

Menurut Mertayasa (2012:111) menyatakan bahwa Perencanaan dan penyusunan menu sangatlah sulit dan merupakan tugas penting bagi seorang kepala dapur. Banyak faktor yang harus dipertimbangkan, seperti jenis tamu, tersedianya bahan, harga, penulisan, dan lain-lain. Di hotel yang bertugas menyusun menu adalah:

1. Kepala dapur (Chef de Cuisine)
2. Restoran/F&B manager
3. General Manager.

Tujuan Menu

Pada umumnya menu dibuat mempunyai tujuan tertentu, yaitu :

- a. Mengetahui apa saja yang disediakan di restoran.
- b. Mengetahui menu spesial yang disediakan di restoran.
- c. Memudahkan pramusaji untuk menjual makanan kepada tamu.
- d. Memudahkan pramusaji untuk memberikan penjelasan tentang suatu makanan kepada tamu.
- e. Mengetahui susunan makanan yang disediakan di restoran.

Fungsi Menu

Menurut Marsum (2005:137) menyatakan bahwa menu mempunyai dua fungsi dasar, yaitu:

1. Menu menetapkan kebutuhan yang harus disediakan/disiapkan untuk operasi suatu restoran.
2. Menu merupakan alat dan koordinasi untuk melaksanakan tujuan manajemen (perusahaan)".

Kegunaan Menu

Menurut Marsum (2005:137-) menyatakan bahwa ada beberapa kegunaan menu sebagai berikut:

1. Menu menetapkan bahan – bahan makanan yang akan dibeli.
2. Menu mengatur gizi yang terkandung di dalam hidangan yang disajikan.
3. Menu mempengaruhi jumlah karyawan yang dibutuhkan.
4. Menu mempengaruhi peralatan yang diperlukan.
5. Menu mengatur fasilitas penataan dan ruangan yang dipergunakan.
6. Menu menentukan pelayanan bagian depan yang ditampilkan.
7. Menu sebagai pedoman prosedur cost control.
8. Menu memegang peranan penting untuk menentukan dekorasi bagian depan.
9. Menu mengatur produksi/ hasil yang dibutuhkan.
10. Menu juga mengatur kebutuhan – kebutuhan untuk pelayanan".

Menurut Marsum (2005:137) sebelum menyebarkan menu ke dalam peredaran, ada beberapa hal yang perlu diteliti dan diseleksi dengan cermat agar menu itu mengenai sasarannya, yaitu :

1. Fasilitas dan kemudahan apa yang tersedia di dapur.

2. Kemudahan makanan macam apa yang akan di produksi.
3. Makanan apa yang akan disajikan.
4. Pelayanan macam apa yang akan ditampilkan.
5. Tamu macam apa yang diharapkan yang akan datang.
6. Bahan – bahan yang dibutuhkan.
7. Berapa harga pokok yang akan dicapai untuk suatu makanan.
8. Alat – alat apa saja yang akan di pergunakan.
9. Anggaran apa saja untuk biaya menu tersebut.
10. Jumlah mesin dan alat dan lainnya yang dipergunakan.
11. Kualitas sampul serta kertas menu yang dipergunakan.
12. Ukuran dan bentuknya.
13. Rasa seni dalam pengaturan – penyusunan tata ruangnya, dan

METODE PENELITIAN

Dalam proses, peneliti menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data sebagai berikut:

1. Metode Kepustakaan
Penelitian dengan cara pengumpulan data – data melalui buku – buku dan referensi yang relevan dengan judul yang di ajukan.
2. Metode Lapangan
Metode yang peneliti lakukan untuk melakukan penelitian ini adalah metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2009:21) metode deskriptif adalah metode yang menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis lakukan adalah sebagai berikut:

1. Observasi (Pengamatan)
Pengamatan ini dimaksudkan untuk melihat langsung dan mengamati segala aktifitas yang sedang berlangsung selama melakukan penelitian. Dalam penelitian ini, penulis mengamati tentang peranan menu di Arwana perhentian Eco Resort And Beach Chalet Terengganu, Malaysia.
2. Kuesioner
Penulis mengajukan beberapa pertanyaan dalam bentuk kuesioner kepada pihak – pihak yang berhubungan. Dalam hal ini ditujukan kepada pramusaji.

3. Dokumentasi

Kegiatan dokumentasi di maksudkan untuk memperoleh berbagai dokumen atau data, serta gambar yang relevan dengan penelitian yang dilakukan.

PEMBAHASAN

Daftar makanan dan minuman (menu) di dalam sebuah restoran merupakan salah satu hal yang sangat vital. Penampilan yang menarik yang dilengkapi dengan foto makanan yang menggiurkan bisa menjadi salah satu jalan untuk meningkatkan penjualan, dan daftar makanan dan minuman (menu) juga mencerminkan gaya yang kita miliki. Sebagai contoh, restoran dengan target utama kalangan remaja, sudah sewajarnya menampilkan menu dengan daftar makanan yang ramai dan memberi kesan kepada para pengunjungnya. Berbeda dengan menu restoran dengan pangsa pasar kalangan pebisnis, format menu makanan akan cenderung lebih serius dan tidak menampilkan background yang sangat ramai.

Menu yang ditawarkan di restoran merupakan jembatan bagi hotel untuk menyampaikan produk makanan yang ditawarkan kepada tamu. Jenis makanan yang ditawarkan dalam menu bila dikelola dengan baik akan dapat memberikan pendapatan berarti bagi hotel. Untuk beberapa restoran mewah, warna gelap akan menyampaikan rasa keseriusan dan profesionalisme. Di sebuah restoran kasual, hangat, warna kalem akan terlihat mengundang. Oleh karena itu menu yang akan diciptakan harus mencerminkan dimana tamu benar-benar makan hidangan yang ditawarkan.

KESIMPULAN

1. Dalam menciptakan suatu menu Arwana Perhentian Eco Resort & Beach Chalet tidak memperhatikan dengan penampilan menu, penjelasan istilah, penggunaan warna, serta pengelompokkan makanan dan minuman yang terdapat dalam suatu menu. Hal ini menimbulkan dampak yang tidak baik bagi operasional restoran.
2. Pada dasarnya di dalam suatu usaha restoran menu memegang peranan yang sangat penting untuk meningkatkan pendapatan hotel khususnya untuk restoran itu sendiri. Karena menu merupakan petunjuk atau pedoman untuk tamu dalam menentukan pilihan terhadap suatu makanan dan minuman yang akan dipesan tamu tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- CHA Sujatno, Bambang A. 2006. Hotel Courtesy. Yogyakarta: Andi.
- Komar, Richard. 2006 Hotel Management. Jakarta: PT Grasindo
- Mertayasa, I Agus Gede. 2012 Food and Beverage Service Operasional (Job preparation). Yogyakarta: Andi.
- Nurmahani. 2009 Food and beverage Department Berperan Penting Dalam Meningkatkan Pendapatan Di hotel Grand Antares Medan.
- Pradhana, Putra Pramuditya. 2013 Tinjauan Tentang Standar Pelayanan di Banquet Pada Hotel Horison Berastagi
- Sujatno, Bambang A. 2011 Hospitality. Yogyakarta: C.V Andi Offset
- WA. Marsum. 2005 Restoran dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta: C.V Andi.
- Wiwoho, Ardjuno. 2008. Pengetahuan tata Hidang. Jakarta: Erlangga
- Wiyasha, I.B.M. 2006 F & B Cost Control untuk Hotel dan Restoran. Yogyakarta: C.V Andi