ANALISIS MENU DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN MAKANAN PADA COFFEE SHOP RESTORAN PURI SARON DENPASAR-BALI

I Gede Agus Mertayasa[1)], Komalawati,[2)]
Program Studi S1 Manajemen, Universitas Dhyana Pura
demertayasa@yahoo.co.id

ABSTRACT

This research is menu analysis in increasing food sales at Puri Saron Hotel Denpasar. The problem formula that can be raised in this study is how to classify the menu at the Coffee Shop Puri Saron Hotel Denpasar restaurant and what policies need to be taken by management in increasing food sales at Puri Saron Hotel Denpasar Bali in 2019. The variables in this study are menu analysis with sub variable mix menu, food cost and contribution margin. The analysis technique used in this study is a menu engineering analysis technique consisting of 12 steps. Based on the results of the analysis conducted, it can be concluded that there are 13 items or 32.5% types of dishes for star groups, 4 items or 10% types of plowhorse groups, 2 items or 5% types of puzzle group dishes, and 21 items or 52.5 % of dog group dishes. The management policy carried out in increasing food sales is maintaining food quality and prices for star groups, improving food quality and selling prices of food for plowhorse groups, improving food raw materials so as to reduce food prices for puzzle groups and evaluating materials, services, promotions and the price of food for the dog category.

Keywords : Restaurant, Menu, Food Cost, Margin Contribution

ABSTRAK

Penelitian ini adalah analisis menu dalam meningkatkan penjualan makanan di Hotel Puri Saron Denpasar. Rumusan masalah yang dikemukanan dalam penelitian ini adalah bagaimanakah klasifikasi menu yang terdapat di restaurant Coffee Shop Puri Saron Hotel Denpasar dan kebijakan apa yang perlu diambil manajemen dalam meningkatkan penjualan makanan di Hotel Puri Saron Denpasar Bali tahun 2019. Variabel dalam penelitian ini adalah analisis menu dengan sub *variable menu mix, food cost* dan *contribution margin*. Tehnik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah tehnik analisis *menu engineering* yang terdiri dari 12 langkah. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat 13 item atau 32,5% jenis hidangan untuk kelompok star, 4 item atau 10% jenis hidangan kelompok *plowhorse*, 2 item atau 5% jenis hidangan kelompok *puzzle*, dan 21 item atau 52,5% jenis hidangan kelompok *dog*. Kebijakan manajemen yang dilakukan dalam meningkatkan penjualan makanan adalah mempertahankan kualitas dan harga makanan untuk kelompok star, meningkatkan kualitas makanan dan harga jual makanan untuk kelompok *plowhorse*, Memperbaiki bahan baku makanan sehingga dapat menurunkan harga makanan untuk kelompok *puzzle* dan melakukan evaluasi terhadap bahan, pelayanan, promosi dan harga makanan untuk katagori *dog*.

Kata kunci : Restoran, Menu, Biaya Makanan, Kontribusi Margin

PENDAHULUAN

Perkembangan kepariwisataan khususnya di bidang perhotelan, restoran dan bar di Bali sangat pesat. Ini dapat dilihat dari munculnya banyak hotel baik yang berbintang maupun non bintang di daerah ini, khususnya untuk kabupaten Badung, Gianyar dan Denpasar. Ini tidak terlepas dari Bali adalah sebagai daerah tujuan wisataan untuk berlibur dan berwisata.

Salah satu hotel yang ada di kota Denpasar ini adalah Hotel Puri Saron yang berlokasi di jalan Gatot Subroto Barat Denpasar. Hotel ini berbintang 3 dengan jumlah kamar adalah 85 buah yang didirikan pada tahun 2009. Manajemen hotel ini menyiapkan beberapa fasilitas dan pelayanan yang baik untuk mendapatkan tamu dan memenangkan persaingan yang semakin ketat. Salah satu fasilitas yang disiapkan adalah sebuah restaurant yang diberi nama Puri Saron Coffee Shop Resaturant. Restoran ini memiliki kapasitas tempat duduk sebanyak 80 kursi.

Tabel 1. Jumlah tamu yang makan di restaurant Coffee Shop pada Hotel Puri Saron Denpasar Januari – Juni 2019

No	Bulan	Jumlah tamu (orang)	Fluktuasi (%)
1	Januari	380	-
2	Februari	337	(4,3)
3	Maret	310	(2,7)
4	April	325	1,5
5	Mei	370	4,5
6	Juni	315	(5,5)

Suber : F&B Hotel Puri Saron Seminyak Kuta 2019

Berdasarkan tabel 1.1 di atas maka terlihat jumlah tamu yang datang ke restaurant Coffe Shop pada Hotel Puri saron Denpasar berfluktuasi yaitu pada bulan Januari sampai Maret 2019 mengalami penurunan dan pada bulan April sampai bulan Mei 2019 mengalami peningkatan, serta pada bulan Juni 2019 mengalami penurunan lagi.

Untuk memenangkan persaingan, manajemen hotel Puri Saron Denpasar menyiapkan pelayanan makanan dan minuman yang berkualitas sehingga diharapkan dapat memuaskan tamu yang datang dan menginap. Makanan dan minuman yang disiapkan disesuaikan dengan kebutuhan dan keingian tamu dengan harga yang kompetitif. Disamping itu, jenis pelayanan dan kualitas pelayanan selalu diperhatikan. Hal ini dapat dilakukan dengan membuat standar pelayanan operasional (SOP) yang diterapkan di restaurannya. Semua karyawan diberikan pelatihan baik dalam pengetahuan menu yang dijual, ketrampilan dalam berkomunikasi serta penyajian makanan dan minuman.

Disamping hal tersebut diatas, manajemen Hotel Puri Saron Denpasar melakukan analisis menu secara berkala yaitu setiap enam bulan sekali. Tujuan melakukan analisis menu ini adalah untuk melihat secara rinci jenis makanan apakan yang memberikan keuntungan dan jenis makanan apakah yang tidak memberikan keuntungan. Di samping itu manajemen dapat melihat jenis makanan yang populer yang sangat diminati oleh tamu serta jenis

makanan yang tidak popular. Dengan demikian manajemen dapat mengambil keputusan dan langkah – langkah dalam meningkatkan penjualan makanan di hotel ini.

Menurut Sulastiyono (2001: 6), menyatakan bahwa "Hotel adalah perusahaan jasa-jasa dalam bentuk akomodasi yang menyiapkan penginapan serta menyajikan hidangan makanan dan minuman dan fasilitas lainnya dalam hotel untuk umum". Sedangkan menurut Rumekso (2001:2) "Hotel adalah suatu bentuk bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman serta fasilitas-fasilitas yang lain diperlukan dan kelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan. "Jadi hotel adalah sebagai suatu jasa akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh gedungnya dikelola secara komersial dan professional yang menyediakan pelayanan, makanan dan miinuman yang disediakan bagi setiap orang yang memerlukan dan dilengkapi dengan fasilitas lainnya untuk mendapatkan keuntungan".

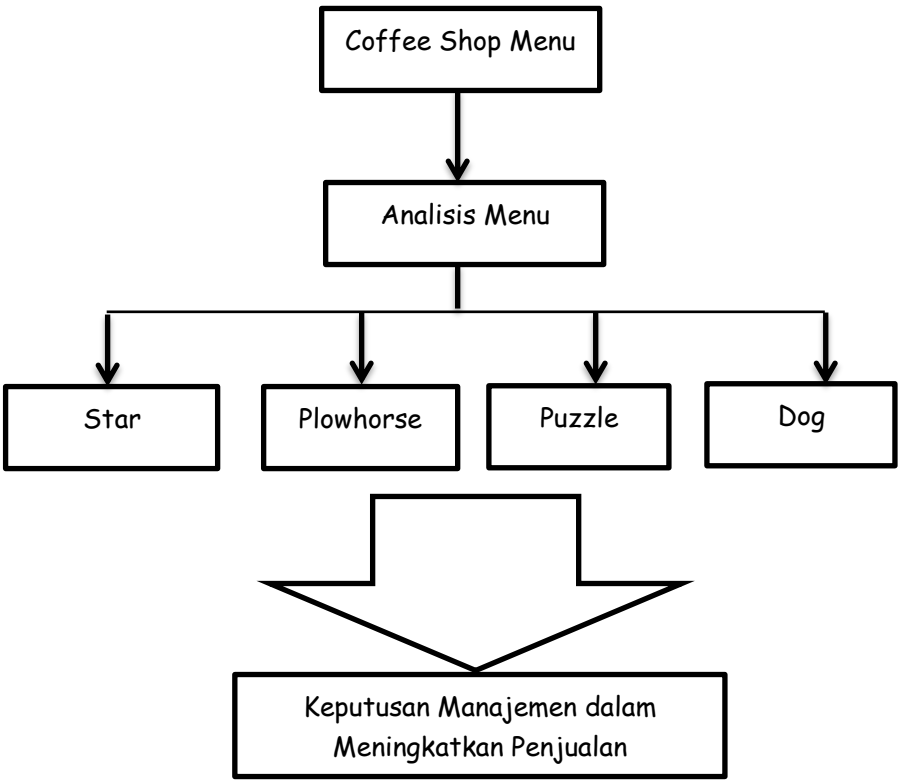
Dalam memberikan kepuasan kepada para tamu yang tinggal dan menginap di hotel, maka hotel tersebut menyiapkan pelayanan makanan dan minuman di restauran. Pelayanan tersebut akan dilakukan oleh pramusaji yang bertugas di restoran tersebut.

Marsum (2005:7), " menyatakan bahwa "*Restaurant* merupakan suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada tamu, baik berupa makanan maupun minuman". Sedangkan Soekresno (2001:16), mengemukakan bahwa "*Restaurant* adalah suatu usaha komersil yang menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman bagi umum dan dikelola secara profesional" Jadi *Restaurant* adalah suatu jenis usaha komersial yang dikelola secara profesional dimana didalamnya dilengkapi dengan berbagai perlengkapan atau peralatan makanan dan minuman serta fasilitas lainnya yang diperuntukkan untuk umum yang ingin mendapatkan pelayanan makanan dan minuman.

Makanan dan minuman yang dijual di dalam restauran akan di tulis dalam sebuah buku yang dikenal dengan istilah menu. Menurut Sugiarto dan Sulastiningrum (2001:106), secara umum menu adalah daftar makanan yang tersedia di *restoran* yang diperlihatkan kepada tamu saat berkunjung ke *restoran*, daftar menu tersebut digunakan sebagai pemberi informasi tentang jenis-jenis makanan yang dijual di *restoran* tersebut beserta harganya yang dapat dipilih sesuai denga keinginan tamu tersebut. Menu yang ditawarkan kepada tamu terdiri dari 2 jenis yaitu menu *ala carte* yaitu jenis menu yang terdiri dari banyak pilihan dan masing masing memiliki harga tersendiri, serta set menu atau *table d'hote* menu yaitu membentuk satu set menu dengan satu harga.

Dalam meningkatkan penjualan maka manajemen perusahaan dapat mengembangkan strategi marketing mix atau bauran pemasaran. Menurut Basu Swastha (2002: 42) bauran pemasaran adalah kombinasi dari empat variabel atau kegiatan yang merupakan inti dari sistem pemasaran perusahaan yakni produk, struktur harga, kegiatan promosi dan sistem distribusi.

Kerangka Konsep Penelitian



METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini adalah di Hotel Puri Saron Denpasar Bali, dengan alamat Jln. Gatot Subroto Barat no 459 C Padang Sambyan Kaja Denpasar, telepon (0361) 430748 . Variabel dalam penelitian ini adalah analisis menu dalam meningkatkan penjualan makanan di Coffee Shop Restaurant pada Puri Saron Hotel Denpasar, dengan sub variabelnya adalah *Menu Mix, Food Cost* dan *Contribution margin*.

Yang dimaksud dengan Menu Mix adalah jumlah makanan yang terjual dalam satu periode yaitu selama 6 bulan dari Januari – Juni 2019. *Food Cost* adalah sejumlah biaya yang dihabiskan untuk membeli bahan baku yaang digunakan dalam membuat sebuah hidangan, sedangkan *Contribution margin* adalah persentase keuntungan yang didapatkan dari masing masing makanan.

Metode Pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Observasi yaitu pengumpulan data melalui pengamatan langsung terhadap obyek penelitian, Wawancara adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab langsung dengan pimpinan dan dokumentasi yaitu pengumpulan data dengan melihat dokumen-dokumen atau catatan-catatan seperti menu, daftar *recipe* makanan dan *history of sale*.

Tehnik Analisis

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data *Menu Engineering*. Teknik analisis *Menu Engineering* merupakan suatu alat yang digunakan manajemen untuk menganalisis menu yang sudah ada dengan menggunakan suatu prosedur

matematika yang logis. Adapun 12 langkah yang perlu diperhatikan dalam melakukan teknik analisis *Menu Engineering* (Sudiara, 2005:57), antara lain :

a. Mengidentifikasi menu, menulis semua nama menu yang akan dianalisis.
b. Mencatat jumlah porsi yang terjual dari masing-masing menu dalam periode tertentu.
c. Menghitung tingkat persentase *menu mix*, dari setiap jenis makanan yang terjual, sehingga menghasilkan *menu mix.*

$$MM\% = \frac{\text{Menu Item Sales}}{\text{Total Number Sold}} \times 100\%$$

d. Menentukan kategori *menu mix percentage* (MM% menjadi dua kategori yaitu *high* (H) atau *low* (L),
MM% achievements rate = (1/N)
High MM% > MM% achievements rate
Low MM% < achievement rate
e. Mencatat harga jual semua item dari menu yang dianalisa.
f. Menentukan *standar* harga pokok makanan dari setiap item yang dianalisa.
g. Menghitung *Contribution Margin* dari setiap jenis makanan.

$$CM = \text{Selling Price} - \text{Standar Food Cost}$$

h. Menentukan *Contribution Margin* untuk semua menu sebelum mendapatkan *Contribution Margin* ini, yang harus dilakukan dalam mencari total penjualan dan total harga pokok makanan untuk semua menu.
Total Revenue = Menu Mix x Selling Price
Total Food Cost = Menu Mix x Food Cost per Portion
Total Contribution Margin = Total Revenue – Total Food Cost
i. Menghitung proporsi dan *Contribution Margin* perporsi, untuk mencari setiap *Contribution Margin percentage* perjenis makanan.

$$CM\% = \frac{\text{Menu Item CM}}{\text{Total Menu CM}} \times 100\%$$

j. Menentukan katagori *Contribution Margin* dengan ketentuan sebagai berikut:
CM achievement rate = Total Menu CM : Total Menu Mix
High CM% > CM achievement rate
Low CM% < CM achievement rate
k. Menampilkan klasifikasi dari setiap item yang dianalisis dengan cara memadukan kategori MM (langkah no 4) dengan kategori CM (langkah no 10) hasilnya adalah 4 klarifikasi menu dengan ketentuan sebagai berikut :
Star (High MM%, High CM)
Plowhorse (High MM%, Low CM)
Puzzle (Low MM%, High CM)
Dog (Low MM%, Low CM)
l. Menentukan keputusan atau kebijakan tindak lanjut.

1) *Star* (Bintang)
   Jenis menu ini patut untuk dipertahankan baik dari segi kualitasnya, maupun harga jualnya.
2) *Plowhorse* (Kuda)
   Harga jual makanan tersebut perlu ditinjau kembali, terutama penggunaan harga pokok dan tingkat keuntungan.
3) *Puzzle* (Teka-teki)
   Jenis makanan ini dapat dipertahankan, tetapi perlu disusun kembali dan diletakkan pada tempat yang strategis.
4) *Dog* (Anjing)
   Jenis menu ini perlu dipertimbangkan untuk diganti dengan menu yang lain, atau diganti namanya dengan nama menu yang lebih populer.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Hotel Puri Saron Denpasar

Hotel Puri Saron Denpasar Bali adalah sebuah hotel bintang 3 yang dimiliki oleh Keluarga Bapak Putra Suartana. Hotel ini berada di bawah naungan Manajemen Puri Saron Coporate dengan kantor pusatnya berada di jalan Gatot Subroto Barat no 459 C , Denpasar. Manajemen ini membawahi beberapa hotel yaitu: Hotel Puri Saron Seminyak Kuta, Hotel Puri Saron Denpasar, Hotel Puri Saron Singaraja, Hotel Puri Saron Gianyar, Villa Abian Biyu Kerobokan Bali, Hotel Puri Saron Sengigi Beach Lombok, dan Hotel Puri Saron Jogyakarta.

Hotel Puri Saron Denpasar ini memiliki satu restoran yang bernama Puri saron Coffe Shop Restaurant dengan kapasitas 80 orang dan menghidangkan berbagai macam jenis hidangan. Jenis pelayanan yang digunakan adalah American Service, yaitu makanan sudah disiapkan di atas piring dari dapur dan dihidangkan ke tamu yang memesan. Restoran ini memiliki 8 orang pramusaji dan 10 orang staf dapur.

Pembahasan Hasil Penelitian

Untuk menjawab rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka dilakukan analisis menu atau jenis makanan yang dijual di Puri Saron Coffee Shop Restoran yang berjumlah 40 item dengan tehnik analisis menu engineering yang terdiri dari 12 langkah. Berdasarkan data yang diperoleh maka hasil penelitiannya adalah terdapat pada tabel Dibawah ini

Tabel 2. Hasil Analisis Menu pada Puri Saro Hotel Denpasar
Bulan Januari – Juni 2019

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
No	Menu Item Name	MM (porsi)	MM%	MM Cate-gory	Selling Price (Rp)	Food Cost (Rp)	CM (Rp)	Total Revenue (Rp)	Total Food Cost (Rp)	Total CM (Rp)	CM%	CM Category	Menu Item Classification
	APPETIZERS												
1	Hawaiian Shrimp Cocktail	30	1.9	L	38.000	13.000	25.000	1,140.000	390.000	750.000	2.0	L	Dog
2	Pineapple Boat	24	1.5	L	36.000	12.000	24.000	864.000	288.000	576.000	1.6	L	Dog
3	Chicken Salad Hawaiian	60	3.8	H	36.000	12.000	24.000	2,160.000	720.000	1,440.000	3.9	H	Star
4	Caessar Salad	60	3.8	H	38.000	13.000	25.000	2,280.000	780.000	1,500.000	4.1	H	Star
5	Vegetable Spring Roll	75	4.7	H	30.000	10.000	20.000	2,250.000	750.000	1,500.000	4.1	H	Star
6	Lumpia Hongkon	15	0.9	L	36.000	12.000	24.000	540.000	180.000	360.000	1.0	L	Dog
7	Petite Di Polo	45	2.8	H	30.000	10.000	20.000	1,350.000	450.000	900.000	2.4	L	Flow horse
8	Fish Fingger	42	2.6	H	32.000	11.000	21.000	1,344.000	462.000	882.000	2.4	L	Flow horse
	SOUPS												
9	Tomato Soup	45	2.8	H	27.000	9.000	18.000	1,215.000	405.000	810.000	2.2	L	Flow horse
10	Cream Of Chicken Soup	24	1.5	L	27.000	9.000	18.000	648.000	216.000	432.000	1.2	L	Dog
11	Vegetable soup	13	0.8	L	25.000	8.500	16.500	325.000	110.500	214.500	0.6	L	Dog
12	Soto Ayam	51	3.2	H	27.000	9.000	18.000	1,377.000	459.000	918.000	2.5	H	Star
	MAIN COURSE												
13	Club House Sandwich	90	5.6	H	38.000	13.000	25.000	3,420.000	1170.000	2,250.000	6.1	H	Star

Lanjutan Tabel 2

14	BLT sandwich	30	1.9	L	29.000	10.000	19.000	870.000	300.000	570.000	1.5	L	Dog
15	Chicken sandwich	39	2.4	L	32.000	11.000	21.000	1,248.000	429.000	819.000	2.2	L	Dog
16	Ham and Chese sandwich	15	0.9	L	37.000	12.500	24.500	555.000	187.500	367.500	1.0	L	Dog
17	Steak sandwich	30	1.9	L	38.000	13.000	25.000	1,140.000	390.000	750.000	2.0	L	Dog
18	Hot Dog	60	3.8	H	38.000	13.000	25.000	2,280.000	780.000	1,500.000	4.1	H	Star
19	Beef Burger	90	5.6	H	38.000	13.000	25.000	3,420.000	1170.000	2,250.000	6.1	H	Star
20	Chesee Burger	60	3.8	H	41.000	14.000	27.000	2,460.000	840.000	1,620.000	4.4	H	Star
21	Chicken Burger	102	6.4	H	37.000	12.000	25.000	3,774.000	1224.000	2,550.000	6.9	H	Star
22	Tenderloin Steak with Mushroom Sauce	9	0.6	L	65.000	22.000	43.000	585.000	198.000	387.000	1.0	L	Dog
23	Black Pepper Steak	6	0.4	L	65.000	22.000	43.000	390.000	132.000	258.000	0.7	L	Dog
24	Chicken Steak	21	1.3	L	52.000	17.000	35.000	1,092.000	357.000	735.000	2.0	L	Dog
25	Chicken Gordon Blue	30	1.9	L	47.000	16.000	31.000	1,410.000	480.000	930.000	2.5	H	Puzzel
26	Chicken Kiev	21	1.3	L	43.000	14.000	29.000	903.000	294.000	609.000	1.6	L	Dog
27	Nasi Goreng	105	6.6	H	39.000	13.000	26.000	4,095.000	1365.000	2,730.000	7.4	H	Star
28	Bakmi Goreng	60	3.8	H	39.000	13.000	26.000	2,340.000	780.000	1,560.000	4.2	H	Star
29	Ayam Panggang	21	1.3	L	41.000	14.000	27.000	861.000	294.000	567.000	1.5	L	Dog
30	Sate Ayam	45	2.8	H	34.000	11.000	23.000	1,530.000	495.000	1,035.000	2.8	H	Star
31	Sate Sapi	36	2.3	L	41.000	14.000	27.000	1,476.000	504.000	972.000	2.6	H	Puzzel
32	Gado – gado	60	3.8	H	28.000	9.000	19.000	1,680.000	540.000	1,140.000	3.1	H	Star
33	Cap Cay	24	1.5	L	30.000	10.000	20.000	720.000	240.000	480.000	1.3	L	Dog
34	Fuyung Hay	27	1.7	L	25.000	8.000	17.000	675.000	216.000	459.000	1.2	L	Dog
35	Sopo Tahu	15	0.9	L	35.000	12.000	23.000	525.000	180.000	345.000	0.9	L	Dog
36	Kaloke	9	0.6	L	36.000	12.000	24.000	324.000	108.000	216.000	0.6	L	Dog
37	Ayam Goreng Kecap	9	0.6	L	38.000	13.000	25.000	342.000	117.000	225.000	0.6	L	Dog
	DESSERTS												
38	Tropical Fresh Fruit	60	3.8	H	18.000	6.000	12.000	1,080.000	360.000	720.000	1.9	L	Flow Horse
39	Fruit Cocktail	24	1.5	L	22.000	7.000	15.000	528.000	168.000	360.000	1.0	L	Dog
40	Banana Split	18	1.1	L	23.000	8.000	15.000	414.000	144.000	270.000	0.7	L	Dog
	TOTAL	1600						55,630.000		36,957.000			

Berdasarkan Tabel 2 maka dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Klasifikasi menu berdasarkan katagori terdiri dari :
   a. 13 item atau 32,5% jenis hidangan untuk kelompok star yaitu Chicken Salad Hawaiian, Caesar Salad, Vegetable Spring Roll, Soto Ayam, Club House sandwich, Hot Dog, Beef Burger, Cheese Burger, Chicken Burger, Nasi Goreng, Bakmi Goreng, Sate Ayam, dan Gado – Gado.
   b. 4 item atau 10% jenis hidangan kelompok *plowhorse* yaitu Pettite Dipolo, Fish Finger, Tomato Soup dan Tropical Fresh Fruit.
   c. 2 item atau 5% jenis hidangan kelompok puzzle yaitu Chicken Gordon Blue dan Sate Sapi.
   d. 21 item atau 52,5% jenis hidangan kelompok dog yaitu Hawaian Shrimp Cocktail, Pineapple Boat, Lumpia Hongkong, Chream of Chicken soup, Vegetable soup, BLT Sandwich, Chicken Sandwich, ham Sandwich, Stak sandwich, Tenderloin Steak, Black Pepper Stak, Chciken Steak, Chicken Kiev, Ayam Panggang, Cap cay, Fuyung Hay, Sopo Tahu, Kaloke, Ayam Goreng Kecap, Fruits Cocktail, dan Banana Split
2. Jenis makanan yang paling populer adalah Chicken Burger dengan Menu Mix persentase adalah sebesar 6,4%.
3. Jenis makanan yang paling menguntungkan adalah Nasi Goreng dengan Contribution Margin persentase adalah sebesar 7,4 % atau sebesar Rp. 2.730.000.
4. Strategi Manajemen dalam Meningkatkan Pejualan Makanan pada Puri Saron Coffee Shop Restoran adalah:

   1. Kategori Star

   Jenis menu ini sangat digemari oleh tamu dan memiliki tingkat keuntungan yang tinggi. Jadi jenis menu ini harus dipertahankan dan kalau masih memungkinkan jumlahnya dapat ditingkatkan, sehingga dapat meningkatkan penjualan dalam perusahaan. Untuk mempertahankan dan meningkatkan penjualan, maka dapat di uraikan sebagai berikut:

   a. Produk

   Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada tamu, yang dalam hal ini adalah jenis makanan yang dijual di hotel ini. Jenis makanan atau menu yang tergolong dalam klasifikasi *star* ini secara umum sudah sangat terkenal dan menjadi favorit bagi tamu yang datang dalam hotel ini. Makanan itu menjadi pilihan utama karena memiliki kualitas dan rasa yang dapat memuaskan tamu yang menikmatinya. Untuk itu makanan tersebut sebaiknya dipertahankan kualitasnya baik itu dari segi penyajian, rasa makanan dan bahan-bahan yang dugunakan dalam pengolahan bahan makanan tersebut. Untuk menghasilkan makanan yang berkualitas, maka manajemen dapat melakukan beberapa hal yaitu:

   1) Membuat standar *recipe* makanan yang akan berfungsi untuk sebagai dasar dalam memesan bahan dasar dan pengolahaan makanan tersebut.
   2) Memilih dan mengawasi bahan makanan yang akan di gunakan dalam membuat makanan itu dari proses pemesanan bahan dibagian *purchasing* , penerimaan bahan dibagian reciving, dan proses penyimpanan atau penggudangan yang benar sesuai dengan standar yang ditetapkan.
   3) Mengawasi dan mengecek makanan yang sudah selesai dibuat supaya sesuai dengan standar rasa, penampilan dan kualitas yang ditetapkan.
   4) Meningkatkan kemampuan karyawan dari segi pengetahuan dan ketrampilan yang dimilikinya, dengan cara memberi pelatihan–pelatihan yang berkaitan dengan pengolahan makanan, seperti melatih memasak, memporsi / *plating*, dan penggunaan alat memasak.

5) Menjaga dan meningkatkan standar pelayanan makanan di restauran dengan melatih para pramusaji seperti prosedur menghidangkan makanan, prosedur melakukan *clear up* dan komunikasi.

b. Harga

Pada dasarnya harga yang ditawarkan atau yang dicantumkan dalam makanan ini tidak menjadi pertimbangan bagi tamu yang memesan makanan tersebut. Hal ini disebabkan karena tamu lebih mementingkan kualitas dan rasa makanan yang dapat memuaskannya. Untuk itu harga makanan tersebut dapat dipertahankan karena tamu yang datang sudah sangat memahami dan mempertahankan harga makanan bertujuan juga untuk mempertahankan konsumen atau tamu, supaya tidak pindah ke hotel yang lainnya.

Di samping harga makanan tersebut dapat juga di naikan apabila kondisi tamu yang datang ke restauran atau hotel tersebut sangat banyak, atau dengan kata lain permintaan lebih besar dari penawaran yang ada. Hal ini dapat dilakukan dengan kehati–hatian supaya jangan sampai perubahan kenaikan harga makanan berdampak negatif dimana tamu tersebut pindah ke restauran yang lainnya, sehingga posisi menu atau makanan tersebut tidak lagi diklasifikasi star tetapi bisa ke klasifikasi menu lainya. Tetapi apabila permintaan menurun, maka kebijakan manajemen yang dapat di ambil adalam menurunkan harga makanan dengan tujuan untuk menarik tamu atau konsumen serta mempertahankan pasar yang ada serta memenangkan persaingan.

c. Distribusi

Distribusi yang dimaksud disini adalah merupakan proses keseluruhan pelayanan makanan yang dilakukan di restauran oleh para pramusaji dari menerima tamu datang, proses taking order sampai proses pelayanan makanan dari dapur sampai ke hadapan tamu. Proses pelayanan yang dirasakan oleh tamu sudah sangat baik, atau sesuai dengan harapannya. Proses pelayanan ini sangat ditentukan oleh:

1) Kemampuan pramusaji di restoran seperti cara menerima tamu, cara membawa makanan , komunikasi, tehnik menghidangkan dan tehnik yang lainnya, yang semuanya dapat dirasakan oleh tamu.
2) Waktu penyajian makanan kepada tamu.
3) Jarak antara dapur dengan restaurant, dimana ini berdampak kepada kecepatan pelayanan makanan tersebut yang dilakukan oleh pramusaji.

d. Promosi

Dari segi promosi, dalam klasifikasi star ini haruslah tetap dilakukan. Hal ini bertujuan supaya konsumen atau tamu tetap selalu ingat terhadap hotel, restauran serta jenis menu yang di jual di restauran tersebut. Melakukan promosi baik didalam hotel maupun diluar hotel, dengan cara menawarkan makanan yang dijual oleh F&B *Department* kepada tamu yang baru menginap atau menyediakan buku menu didepan hotel agar tamu yang dari luar hotel tertarik untuk menikmati menu yang dijual di restauran tersebut.

2. **Kategori *Plowhorse***

Adalah merupakan jenis makanan yang memiliki tingakat popularitas yang tinggi dan tingkat keuntungan yang rendah. Keputusan manajemen yang dapat dilakukan adalah:

a. Produk

Adalah mempertahankan kualitas produk makanan seperti penyajian, rasa makanan itu dan bahan-bahan yang digunakan dalam mengolah bahan makanan tersebut, karena jenis makanan ini termasuk jenis makanan yang digemari oleh konsumen.

b. Harga

Meningkatkan kualitas makanan tersebut agar menjadi kategori *Star* dengan cara menaikkan harga secara bertahap dengan tetap berpatokan pada perkembangan permintaan makanan tersebut.

c. Promosi

Promosi tetap dilakukan secara terus – menerus dalam mempertahankan pasar atau tamu yang sudah mengenal makan tersebut. Promosi ini dapat dilakukan dengan cara menempatkan daftar makanan pada tempat yang strategis seperti di depan pintu masuk restaurant, di loby dan yang lainnya, sehingga mudah dilihat oleh tamu. Selain itu juga dapat dijadikan spesial menu sehingga menjadi lebih menarik.

d. Distribusi

Adalah meningkatkan proses dan kualitas pelayanan kepada tamu dengan cara melatih kemampuan karyawan restauran dan dapur sehingga memiliki kompetensi yang handal. Disamping itu, perlu dilakukan meningkatkan kerja sama antar karyawan restaurant sehingga tercipta team work yang baik dalam melayani tamu.

3. **Kategori *Puzzle***

Adalah jenis makanan ini memiliki keuntungan yang besar tetapi kurang populer dalam penjulan.hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti makanan terlalu mahal harganya, kurang dikenal oleh tamu yang datang, rasa makanan yang kurang enak, waktu menunggu makanan terlalu lama dan yang lainnya. Dampak dari semuanya itu adalah tamu tidak memilih makanan tersebut. Untuk itu keputusan manajemen yang dapat diambil adalah:

a) Produk

Produk atau makanan yang termasuk katagori puzzel ini harus diperbaiki seperti

1) meningkatkan cita rasa dan penampilan dari makanan tersebut, dengan menambahkan beberapa bahan tertentu atau hiasan pada makanan tersebut sehingga terlihat lebih menarik dan mampu manarik minat konsumen.
2) Memperbaiki bahan baku makanan dengan mengkombinasikan bahan baku lokal dengan bahan baku import sehingga dapat menurukan biaya produksi dan harga jual.
3) Memperbaiki tehnik pengolahan makanan untuk meningkatkan rasa makanan dan efisien biaya.

b) Harga

Sebaiknya meninjau kembali harga jual dari jenis makanan ini untuk manarik minat tamu, sehingga penjualan makanan dapat ditingkatkan. Harga makanan yang tercantum dalam menu sangat dipertimbangkan oleh tamu untuk membelinya. Tamu memiliki *Customer Value* yaitu penilaian terhadap suatu produk yang dikonsumsinya dengan membandingkan biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan produk tersebut. Penilaian tersebut adalah harga yang mahal, sedang, murah atau biasa saja. Untuk menurunkan harga jual maka manajemen dapat melakukan beberapa strategi seperti lebih banyak penggunaan bahan lokal, menaikan *cost percentage* yang ditetapkan, menurunkan keuntungan dan efisiensi produksi.

c) Promosi

Makanan yang tergolong pada kategori ini kurang populer atau kurang diminati oleh tamu. Hal ini disebabkan kurang bagusnya promosi yang dilakukan dan harga jual yang juga sangat tinggi atau mahal. Untuk itu perlu dilakukan promosi lebih gencar lagi melalui brosur, poster–poster yang dipasang pada pintu masuk restaurant, serta promosi melalui pramusaji dimana dapat secara langsung menawarkan dan menjelaskan jenis makanan atau menu yang dijual di restauran Puri Saron tersebut. Selain itu promosi juga dapat dilakukan dengan menjadikan menu ini sebagai makanan yang sepesial yang dapat dihidangakan dalam setiap hari secara bergantian (Special of the day) serta pada acara – acara khusus (special event)

d) Distribusi

Distibusi yang dimaksud adalah proses pelayanan yang diberikan kepada tamu dari tamu datang kerestaurant, proses pelayanan makanan dan sampai proses tamu itu keluar dari restaurant tersebut. Untuk dalam memperbaiki distribusi ini, maka manajemen dapat melakukan:

1) Memberikan pelatihan kepada karyawan direstaurant tentang standar prosedur pelayanan makanan kepada tamu (Standar Operation Procedure)
2) Memberikan pelatihan dalam bahasa sehingga mampu berkomunikasi dengan baik.
3) Melatih karyawan dalam tehnik penyajian makanan dan minuman di restaurant.
4) Memberikan pelatihan untuk karyawan dapur sehingga lebih kompeten.
5) Meningkatkan kerjasama antara restoran dan dapur.

4. **Kategori *Dog***

Adalah jenis makanan ini memiliki tingkat popularitas dan tingkat keuntungan yang rendah. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti harga yang sangat mahal, makanan yang kurang enak, menu atau jenis hidangan yang dijual tidak diketahui oleh tamu yang datang, sehingga berdampak pada minat para tamu untuk membeli makanan tersebut berkurang. Untuk itu strategi manajemen dalam meningkatkan penjualan yang dapat dilakukan adalah:

a) Produk

Sebaiknya mengevaluasi menu tersebut baik dari segi bahan, rasa, penyajian makanan dan harga dari makanan tersebut. Rasa sebuah makanan sangat diperhatikan oleh para konsumen atau tamu. Rasa makanan ini sangat ditentukan oleh bahan dan bumbu yang dipergunakan dalam membuat makanan tersebut. Untuk itu bahan baku yang dipergunakan haruslah baik dan sesuai dengan karakter makanan itu. Dengan demikian akan menghasilkan makanan dengan cita rasa yang enak.

Disamping hal tersebut, maka perlu diperhatikan juga dalam pengolahan makanan yang dilakukan oleh para juru masak di dapur. Untuk itu perlu diberikan pelatihan – pelatihan kepada semua juru masak yang ada di dapur, sehingga memiliki ketrampilan yang baik.

Apabila perbaikan menu atau produk ini sudah dilakukan oleh pihak manajemen dan tidak berdampak positif, maka menu atau jenis hidangan tersebut perlu dipertimbangkan untuk diganti atau dihapuskan dari dalam daftar makanan, sehingga tidak memberatkan biaya operasional di dapur.

b) Harga

Berkaitan dengan harga jual pada makanan atau menu ini, maka manajemen dapat membuat kebijakan dengan menurunkan harga jualnya. Hal ini dilakukan untuk menarik

pasar atau minat tamu untuk membelinya. Penurunan harga ini dapat dilakukan dengan cara memperbaiki bahan baku dan efisiensi biaya produksinya.

c) Promosi

Promosi harus terus dilakukan untuk memperkenalkan dan menginformasikan jenis hidangan yang ditawarkan atau dijual di restaurant ini. Jenis promosi yang dilakukan adalah pemasangan stand nama makanan di depan restaurant atau di pintu masuk, promosi melalui brosur, dan promosi melalui pramusaji secara langsung dengan menawarkan dan memberikan informasi kepada para tamu yang datang ke restaurant tersebut serta pemberian discount atau potongan harga makanan.

d) Distribusi

Distribusi adalah proses pelayanan yang diberikan oleh pramusaji dari tamu datang sampai tamu tersebut keluar dari restaurant. Untuk itu manajemen dapat memperbaiki proses dalam pengolahan makanan sehingga lebih efisien dan meningkatkan kualitas pelayan terhadap konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Basu Swastha, 2002, Azas – Azas Marketing Edisi cetakan 5, Liberty, Yogyakarta.

Marsum, WA, 2005. *Restaurant dan Segala Permasalahannya*. Cetakan kedua, Yogyakarta Andi Offet.

Rumekso, 2001. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta, Andi Yogyakarta

Soekresno, 2000. *Management Food and Beverage Service Hotel*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sudiara, Bagus Putu,2000. *Menu Costing and Analisis*, Bandung: Management Pariwisata Indonesia.

Sugiarto dan Sri Sulastiningrum, 1996, *Pengantar Akomodasi dan Restaurant*: Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Sulastiyono Agus , 2001, Manajemen Penyelenggaraan Hotel Usaha Sarana Pariwisata dan Akomodasi, Alfabeta, Bandung