

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Pengertian Coffe Shop

Coffe shop atau cafe adalah: suatu tempat yang mempunyai karakteristik gabungan dari bar dengan rumah makan atau restoran, tetapi dalam hal ini *coffe shop* atau cafe banyak menyediakan minuman ringan seperti teh ataupun kopi dan juga makanan ringan tetapi ada juga sebagian cafe yang menyediakan minuman beralkohol. *Coffe shop* atau cafe juga di definisikan suatu tempat yang menyediakan makanan dan minuman ringan disertai dengan hiburan-hiburan seperti *live music* ataupun pertunjukan pertunjukan lainnya serta dilengkapi dengan fasilitas-fasilitas yang memadai.

Coffe shop atau cafe yang menawarkan konsep *one stop shopping* pengunjung dapat memperoleh keinginannya sekaligus dalam satu tempat misalnya pengunjung dapat menikmati hiburan yang disediakan di *coffe shop* atau cafe tersebut sambil menikmati hidangan yang disediakan sekaligus sambil bekerja dengan memanfaatkan fasilitas *hotspot* atau *wifi* yang kini banyak ditawarkan di *coffe shop* atau cafe-cafe di kota-kota wilayah industri atau kota-kota dimana banyak kelas menengah berada dalam hal ini termasuk pelajar dan mahasiswa.

Hadirnya cafe juga melahirkan fenomena sosial dan budaya baru. cafe bukan lagi sekedar tempat untuk minum teh, kopi dan menyantap makanan ringan sembari melepas kejenuhan dan melewatkan waktu, Para pencinta cafe yang rutin berkunjung

ke cafe-cafe, melihat ada banyak peluang dan manfaat yang dapat mereka dapatkan saat berkunjung ke kafe mereka menjadikan kafe sebagai tempat berkumpul, bersosialisasi, berkencan, bertukar pikiran, memperluas jaringan, berbisnis dll.

Coffe shop atau cafe saat ini bersaing untuk menawarkan berbagai macam fasilitas, berbagai ragam makanan serta kualitas *coffe shop* yang selalu diperbaiki untuk mendapatkan konsumen sebanyak-banyaknya agar lebih unggul dari *coffe shop* atau cafe yang lain. Banyak *coffe shop* yang memberikan fasilitas-fasilitas seperti *free hot spot*, tempat yang nyaman untuk bertemu kolega dan juga banyak *coffe shop* yang lengkap dengan perpustakaan mini di sudut *coffe shop*. Sedangkan dari segi makanan atau hidangan coffee shop atau cafe yang ada saat ini banyak yang menawarkan makanan atau minuman dengan harga terjangkau tetapi cukup memuaskan para pelanggannya. Sehingga konsumen yang datang tidak hanya bisa menikmati minuman atau hidangan yang telah dipesannya tetapi bisa *browsing* internet atau membaca buku di cafe tersebut dengan nyaman. *Coffe shop* bisa berdiri sendiri atau merupakan fasilitas dari sebuah hotel. Karna banyak tamu di hotel datang ke *coffe shop* untuk menikmati makanan yang ada di *coffe shop*.

2.2 Pengertian *Taking Order* dan Proses Pelaksanaan *Taking Order*

Taking order berasal dari kata *take* (mengambil) dan *order* (pesanan). Jadi dapat di simpulkan *taking order* adalah mengambil pesanan tamu. *Taking Order* dapat diartikan menerima dan mencatat pesanan tamu, dalam hal ini makanan dan

minuman, yang selanjutnya akan diteruskan ke bagian yang terkait, antara lain : *kitchen* , *bar*, dan *pastry*. *Taking order* merupakan bagian dari *service*, biasa dilakukan di *room service*, *restaurant*, *bar*, dan *banquet*, Petugas yang melakukan taking order disebut *order taker*.

Seorang *order taker* dituntut untuk :

- Menguasai bahasa asing terutama bahasa inggris
- Mengetahui pengetahuan *food & beverage*
- Menguasai *technics of selling* (teknik menjual)
- Menguasai *technics in writting the order* (teknik mencatat pesanan)
- Memiliki memori yang baik

Menerima pesanan pelanggan atau yang dikenal dengan *Taking Order* merupakan langkah pelayanan yang sangat penting. Keberhasilan dalam *taking order* membutuhkan kemampuan dan pengetahuan para *waiter/ss* dalam berkomunikasi dengan pelanggan. Selain mampu berkomunikasi dengan baik anda juga di tuntut untuk menguasai semua menu yang dijual secara detail.

Taking order bertujuan untuk :

1. Memberikan informasi yang akurat mengenai menu di restoran.
2. Meningkatkan nilai penjualan.
3. Meningkatkan profit/keuntungan.

Secara prosedural, pengambilan pesanan tamu ini dilakukan beberapa saat setelah kita memberikan menu kepada tamu, karena tamu membutuhkan beberapa saat

untuk memilih menu apa yang akan dia pesan. Tunggu lah dengan sabar dan jangan terlalu jauh.hal ini di maksudkan jika tamu membutuhkan saran ataupun penjelasan tentang menu yang ada di daftar menu,dia bisa memanggil kita,dan kita pun bisa langsung bergegas untuk memberikan saran atau masukan untuk tamu.

Pelaksanaan *taking order* :

1. Sambil membawa *captain order book* dan alat tulisnya, mendekatlah kesisi kiri tamu, tersenyumdanmemberi salam.
2. Untuk tamu yang jumlahnya lebih dari 2 orang, tanyakan terlebih dahulu apakah pemesanan dilakukan oleh masing-masing tamu atau satu tamu yang bertindak sebagai tuan rumah yang memilihkan pesanan untuk semua tamu.
3. Berikan saran makanan dan minuman apa saja yang paling sesuai dengan selera tamu
4. Tulislah pesanan mereka secara jelas dan sistematis untuk memudahkan pihak kitchen dan bar dalam menyajikan pesanan sesuai instruksi yang tertulis di *captain order book*.
5. Untuk tamu yang jumlahnya lebih dari 2, tandailah salah satu tamu dengan nomor kode sebagai patokan, misalnya nomor 1, kemudian tamu disebelahnya nomor 2, begitu seterusnya searah jarum jam.
6. Dalam menulis pesanan tamu di *captain order book*, gunakan istilah atau singkatan kata yang biasa dipakai dan dipahami baik oleh bagian *kitchen*, *bar*, maupun pramusaji.
7. Ulangi pesanan tamu dengan membacakan kembali untuk meyakinkan kebenaran pesanannya sebelum diproses lanjut.

8. Tanyakan apakah bill nantinya dibuat jadi satu untuk semua pesanan atau terpisah untuk masing-masing tamu.

Pada saat menuliskan pesanan pelanggan anda perlu memperhatikan kejelasan dan ketepatan karena hasil pencatatan akan berhubungan dengan proses pemasakan di dapur, proses pembuatan minuman di bartender dan pembayaran di kasir. Untuk itu penting diperhatikan beberapa hal :

1. Jangan menggunakan istilah baru yang tidak dikenali orang lain untuk menghindari salah penafsiran.
2. Tulislah dengan jelas sehingga mudah dibaca, terutama untuk pesanan khusus.
3. Tebalkan tulisan dibon lembar terakhir dan perjelas lagi bila diperlukan.
4. Isilah kolom nama setiap anda taking order. Kolom Jumlah pelanggan dan kolom tanggal.
5. Serahkan bon sesuai warna yang sudah ditentukan :

Lembar 1 (putih) ke kasir

Lembar 2 (merah) ke kasir

Lembar 3 (kuning) ke dapur & bartender.

2.3 Teknik *Suggestive Selling* Kepada Tamu *

Menawarkan dan berhasil menjual ini adalah motif utama di balik setiap ideologi yang digunakan di dunia usaha. istilah ini telah dipakai seluruh manajemen dan telah berkembang serta digunakan dalam rangka untuk mempromosikan penjualan dan memperoleh penghasilan. *Suggestive Selling* yaitu teknik menjual

dengan menyarankan adalah salah satu dari beberapa teknik yang dikembangkan oleh para ahli penjualan di seluruh dunia. Didalam dunia usaha tujuan utama dari jangka panjang adalah berkembangnya organisasi usaha dari tahun ke tahun.

Berkembangnya usaha dari tahun ke tahun didasarkan atas keuntungan yang dihasilkan oleh usaha tersebut. Keuntungan yang didapatkan menjadi maksimum karena pengelolaan usaha dilakukan dengan baik dan yang terpenting adalah untuk mendapatkan dan memelihara pelanggan loyalnya sehingga didapatkan pertumbuhan terus menerus pada tingkat penjualannya.

Suggestive selling technique diartikan secara harfiah dapat didefinisikan sebagai suatu teknik penjualan yang dilakukan oleh frontliner untuk menambahkan beberapa penjualan item dengan penjualan yang telah terjadi dengan cara menyarankan beberapa produk yang lebih baik dan berguna bagi pelanggan kedalam pesanaannya.

Berikut Teknik *Suggestive Selling* Kepada Tamu

1. Dengarkan dan penuhi keinginan pelanggan

Jika pelanggan sudah mempunyai keinginannya dengarkan dengan jelas keinginan pelanggan tersebut. Jangan potong pembicaraan saat pelanggan memesan, karena dengan memotong pembicaraannya, pelanggan merasa terganggu. Gangguan tersebut membuat pelanggan mempunyai keraguan dalam pikirannya.

2. **Jangan ragu!**

Jangan ada keraguan melakukan *suggestive selling*. Kita akan kehilangan penjualan ekstra untuk perusahaan karena keraguan dan keengganan kita.

3. **Memahami kebutuhan pelanggan.**

Jangan hanya menyarankan apa yang terlintas dalam pikiran kita, karena hal ini akan menciptakan dampak negatif pada pikiran pelanggan. Oleh karena itu sarankan sesuatu yang relevan dengan kebutuhan pelanggan.

4. **Hindari menggunakan kata-kata yang bersifat negatif**

Seperti kata tidak, tidak mungkin, tidak bisa. Cari beberapa kata positif yang relevan yang tidak akan merubah arti, dan kita tetap mengakomodir pendapatnya. Misal, jika kita menyarankan sesuatu dan pelanggan datang dengan beberapa ide yang berbeda dan sayangnya kita tidak memilikinya, cobalah untuk menghindari jawaban seperti, 'Kami tidak memilikinya' atau 'Kami tidak melayani itu. Cobalah dengan kata kata ini, 'Kami sangat menyesal, kami belum dapat memenuhi permintaan Bapak/Ibu sekarang. Saran Bapak/Ibu akan kami perhatikan.

5. **Mengetahui apakah pelanggan sadar kesehatan**

Sarankan menu yang sehat yang sesuai kepada pelanggan.

Pada saat *suggestive selling* kepada tamu sebagai seorang *waitres* harus tetap bersikap ramah, mampu berkomunikasi dengan tamu dan mampu menguasai beberapa menu yang sedang promosi atau favorit, agar sewaktu tamu hanya memesan makanan atau minuman yang biasa di pesan oleh tamu tersebut, *waitres* harus bisa menjelaskan menu yang sedang promosi secara singkat dan menarik agar tamu tersebut tertarik dan memesan menu yang sudah di jelaskan lagi. Seorang *waitres* juga harus mampu menyarankan beberapa menu makanan atau minuman kepada tamu yang mungkin tamu tersebut bingung harus memilih menu yang baik untuknya.

2.4 Tipe – Tipe Kesukaan Tamu

Berikut ini merupakan jenis-jenis tamu serta sikap yang harus diperhatikan pada saat melayaninya:

1. Tamu Pelanggan

Selalu menggunakan nama yang diberikan atau disukai oleh tamu (bila perlu dapat dilengkapi dengan sebutan titel). Perhatikan hal-hal yang menjadi kesukaan atau yang membuatnya nyaman pada saat dilayani, dan pada saat pelaksanaannya dapat diberikan pelayanan khusus yang mungkin tidak diberikan pada tamu lainnya. Pada tamu biasanya langsung menyebutkan menu makanan yang biasa ia pesan tanpa ditanya terlebih dahulu.

2. Pegawai Kantor

Suasana yang tenang biasanya merupakan pilihan utama jenis tamu ini. Hal yang penting adalah masalah waktu, para pegawai kantoran biasanya tidak memiliki

banyak waktu terutama pada saat makan siang. Jika tamu jenis ini juga merupakan pelanggan atau tamu rutin, dapat diberikan layanan penyajian hidangan dengan sistem pembayaran setiap bulan. Menu yang ditawarkan untuk tamu tipe seperti ini ialah menu yang bersifat cepat saji dikarekan tamu pegawai kantor cenderung tidak memiliki waktu banyak untuk makan siang.

3. Tamu Asing

Tamu jenis ini akan memiliki banyak waktu untuk menikmati hidangannya, oleh karena itu perlu diperhatikan kenyamanan mereka pada saat menikmati hidangan tersebut. Akan lebih baik jika dapat ditawarkan penyajian hidangan daerah yang khas atau menu - menu favorit dengan disertai minuman penyerta yang tepat.

4. Tamu Ireguler

Untuk tamu jenis ini tidak dibutuhkan usaha pelayanan yang dikhususkan seperti yang diberikan kepada pelanggan atau yang lainnya. Namun demikian, ada baiknya ditawarkan kepada tamu jenis ini hidangan spesial atau *dish of the day*.

5. Anak-anak

Tamu jenis ini merupakan calon pelanggan potensial dimasa yang akan datang. Bagi anak-anak datang ke restoran merupakan pengalaman yang mengasyikkan. Anak-anak biasanya tidak terlalu suka dengan makanan yang mempunyai banyak sayuran , tawarkan dengan menu yang praktis dan cepat saji.

6. Orang cacat/invalid

Perhatikan bahwa pelayanan bagi tamu jenis ini tidak dibedakan dari tamu yang lainnya, untuk penempatannya sediakan ruang dan meja khusus, misalnya untuk tamu

yang menggunakan kursi roda. Pada tamu seperti ini dilakukan pelayanan yang extra, tawarkan dengan menu yang menyehatkan tetapi praktis.

7.Orangtua

Perhatikan pelayanan dan kesabaran. Untuk melayani tamu jenis ini memang dibutuhkan lebih banyak waktu. Dapat dibantu pada saat duduk, berdiri dari kursi atau penyimpanan mantel di penitipan pakaian. Terkadang dipesan hidangan diet, dengan porsi hidangan yang tidak terlalu besar. Tawarkan dengan menu yang bersifat vegetarian karena mereka lebih memperhatikan kesehatannya.

8.Tamu yang datang sendirian

Bagi tamu jenis ini, terutama wanita, diusahakan untuk mendapatkan tempat tersendiri dan jauh dari keramaian tamu yang datang bersama-sama/rombongan, terkecuali atas permintaan atau keinginan yang bersangkutan. Dapat disediakan koran atau majalah dan bacaan lainya. Tawarkan dengan menu yang praktis atau dengan menu favorit.

9.Gourmets

Gourmet adalah seorang yang ahli mencicipi hidangan, yang berarti juga sangat memahami penyajian dan pelayanan hidangan di dunia gastronomi. Penataan penyajian dan kelengkapan lain seperti penataan meja-kursi dan peralatan makan juga akan sangat menjadikan perhatiannya. Untuk tamu jenis ini disarankan untuk dapat ditemani dan diadakan pembicaraan mengenai penyajian hidangan dan lainya. Tawarkan menu yang khas di hotel tersebut atau dengan menu yang mahal.