

F & B SERVICE MANAGEMENT



Penulis :

Ida Ayu Putu Sulastri
I Gusti Nyoman Wiantara



HADLA
MEDIA INFORMASI

F & B Service Management

Penulis

**Ida Ayu Putu Sulastri
I Gusti Nyoman Wiantara**

PENERBIT:



UU No 28 tahun 2014 tentang Hak Cipta
Pasal 113

- 1) Setiap Orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp 100.000.000 (seratus juta rupiah).
- 2) Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
- 3) Setiap Orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf e, dan/atau huruf g untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).
- 4) Setiap Orang yang memenuhi unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) yang dilakukan dalam bentuk pembajakan, dipidana dengan pidana penjara paling lama 10 (sepuluh) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah).

F & B Service Management

Tim Penulis:
Ida Ayu Putu Sulastri
I Gusti Nyoman Wiantara

Desain Cover:
Sulaiman

Tata Letak:
Sulaiman

ISBN:
978-623-09-9850-8

Cetakan Pertama:
April, 2024

Hak Cipta 2024, Pada Penulis

Hak Cipta Dilindungi Oleh Undang-
Undang

Copyright © 2024
by HADLA Media Informasi
All Right Reserved

Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit

PENERBIT:



Website: www.media.hadlacorp.com

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyng Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat-Nya lah buku F & B Service Management akhirnya dapat penulis selesaikan, walaupun penulis menyadari buku ini masih belum sempurna ditinjau dari berbagai hal akibat keterbatasan penulis.

Terbitnya buku ini diperuntukkan bagi guru, instruktur, maupun dosen yang mengampu mata kuliah dan atau mata pelajaran yang terkait dengan materi Manajemen Tata Hidang, termasuk pula para praktisi perhotelan khususnya bidang Manajemen Tata Hidang, termasuk bagi mereka yang merasa kesulitan mendapatkan referensi tentang materi F & B Service Management sebagai salah satu referensi materi ajar atau tujuan lainnya.

Akhirnya penulis berharap semoga buku ini dapat melengkapi refrensi yang dibutuhkan oleh para pihak yang membutuhkannya. Saran dan kritik dari para pembaca untuk penyempurnaan buku ini pada penerbitan selanjutnya tetap penulis harapkan.

Terimakasih.

Badung, April 2024

Penyusun

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| Prakata | iv |
| Daftar Isi | v |
| | |
| BAB I Prinsip Dasar Manajemen Pelayanan Makanan Dan Minuman..... | 1 |
| A. Capaian Pembelajaran | 1 |
| B. Pendahuluan | 1 |
| C. Sejarah Perkembangan Pelayanan makanan dan minuman Massal..... | 2 |
| D. Tipe-tipe Penyediaan jasa pelayanan Makanan dan minuman..... | 5 |
| E. Peran Ilmu Manajemen dalam Pelayanan makanan dan minuman..... | 24 |
| F. Tugas Mandiri | 27 |
| G. Catatan Penting Bab ini..... | 28 |
| BAB II Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Penyediaan Jasa Pelayanan Makanan Dan Minuman..... | 31 |
| A. Capaian Pembelajaran | 31 |
| B. Pendahuluan..... | 31 |
| C. Perencanaan Pelayanan Makanan Dan Minuman..... | 32 |
| D. Pengorganisasian Pelayanan Makanan Dan Minuman..... | 35 |
| E. Pelaksanaan Pelayanan Makanan Dan Minuman..... | 36 |
| F. Pengawasan Pelayanan Makanan Dan Minuman..... | 38 |
| G. Tugas Mandiri | 39 |
| H. Catatan Penting Bab ini..... | 39 |
| BAB III Manajemen SDM Dalam Pelayanan Makanan Dan Minum..... | 41 |
| A. Capaian Pembelajaran | 41 |
| B. Pendahuluan | 41 |

BAB I

PRINSIP DASAR MANAJEMEN PELAYANAN MAKANAN DAN MINUMAN

A. Capaian pembelajaran:

Pembaca memahami tentang sejarah perkembangan pelayanan makanan dan minuman, pergeseran gaya hidup dan pola makan masyarakat sebagai dampak kemajuan jaman, tipe-tipe penyediaan pelayanan makan dan minum serta peran ilmu manajemen dalam pelayanan makan dan minum.

B. Pendahuluan

Makanan dan atau minuman merupakan salah satu kebutuhan utama manusia. Oleh karena itu, pemenuhan kebutuhan akan makanan dan atau minuman memegang peranan penting dalam

aspek kehidupan manusia. Seiring dengan perkembangan jaman yang menimbulkan dampak langsung dan tidak langsung terhadap gaya hidup termasuk pola makan masyarakat, maka dewasa ini sebagian kelompok masyarakat harus memenuhi kebutuhan makanan dan minumannya di luar rumah. Bagi masyarakat yang mempunyai aktivitas di luar rumah dan jauh dari lingkungan keluarga, maka pelayanan makanan dan atau minuman massal misalnya restoran atau usaha jasa boga sejenis lainnya merupakan tumpuan untuk memenuhi kebutuhan makanan dan atau minuman mereka.

Pelayanan makanan dan atau minuman merupakan kegiatan memberikan layanan dalam penyediaan jasa pelayanan makanan dan atau minuman bagi pelanggan atau konsumen pada suatu usaha jasa boga. Penyediaan jasa pelayanan makanan dan atau minuman merupakan suatu rangkaian kerja yang melibatkan sumber daya manusia, peralatan, material, dana dan berbagai sumber daya lainnya yang bertujuan untuk mendapatkan kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen diperoleh dengan penyajian makanan dan atau minuman yang memenuhi ekspektasi pelanggan. Bagi usaha jasa boga, penyediaan jasa pelayanan makanan dan atau minuman juga bertujuan agar biaya yang dikeluarkan masih dalam taraf wajar dengan tidak mengurangi kualitas pelayanan.

C. Sejarah Perkembangan Pelayanan makanan dan atau minuman Massal

Pelayanan makanan dan atau minuman massal sudah dikenal sejak dahulu kala, termasuk pada masa kerajaan beberapa abad yang lalu. Sebagai contoh, dalam pembuatan bangunan seperti kuil, candi atau benteng yang bertujuan untuk melindungi negara dan mempekerjakan ribuan orang, diperlukan kelompok yang bertugas menyediakan makanan dan atau minuman bagi mereka demi kelancaran pekerjaan. Di Indonesia dikenal berbagai upacara yang mengundang banyak orang, yang pada umumnya disertai dengan acara penyajian makanan dan atau minuman yang merupakan kegiatan pokok, baik sebagai ungkapan rasa terima kasih kepada Sang Maha Pencipta maupun sebagai ungkapan rasa hormat terhadap para pelanggan yang hadir.

BAB II

FUNGSI-FUNGSI MANAJEMEN DALAM PENYEDIAAN JASA PELAYANAN MAKANAN DAN MINUMAN

A. Capaian Pembelajaran:

Pembaca memahami fungsi-fungsi manajemen dalam bisnis makanan dan minuman yang meliputi :Perencanaan Pelayanan Makanan & Minuman, Pengorganisasian (Organizing) Pelayanan Makanan & Minuman, Pelaksanaan/Penggerakan (Actuating) Pelayanan Makanan & Minuman, Pengawasan (Controlling) Pelayanan Makanan & Minuman

B. Pendahuluan

Kegiatan penyediaan jasa pelayanan makanan dan atau minuman merupakan suatu rangkaian kerja yang melibatkan tenaga manusia, peralatan, material, dana, dan berbagai sumber daya lainnya yang bertujuan untuk mendapatkan kualitas serta cita rasa makanan dan atau minuman yang disajikan dapat memuaskan konsumen dan dapat menekan biaya penyediaan jasa pelayanan makanan dan atau minuman pada taraf wajar dengan tidak mengurangi kualitas pelayanan. Jika penyediaan jasa pelayanan makanan dan atau minuman dapat dikelola dengan baik, maka makanan dan atau minuman yang tersedia bagi seseorang atau sekelompok orang dapat tercukupi dengan baik pula.

Manajemen penyediaan jasa pelayanan makanan dan atau minuman sendiri sebenarnya berfungsi sebagai sistem dengan tujuan untuk menghasilkan makanan dan atau minuman yang berkualitas baik.

Secara umum terdapat empat fungsi manajemen yang dapat diterapkan dalam manajemen penyediaan jasa pelayanan makanan dan minuman, yaitu:

1. Perencanaan Pelayanan Makanan dan Minuman
2. Pengorganisasian (Organizing) Pelayanan Makanan & Minuman.
3. Pelaksanaan/Penggerakan (Actuating) Pelayanan Makanan & Minuman.
4. Pengawasan (Controlling) Pelayanan Makanan & Minuman

C. Perencanaan Pelayanan Makanan & Minuman

Perencanaan merupakan serangkaian kegiatan yang ditentukan sebelumnya untuk dilaksanakan pada suatu periode tertentu dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan. Perencanaan yang baik harus dibuat berdasarkan sumber informasi yang tersedia, falsafah dan tujuan dari perusahaan serta kondisi-kondisi dan peraturan-peraturan yang ada. Informasi yang dimiliki untuk perencanaan harus berhubungan dengan fungsi perencanaan dalam manajemen penyediaan jasa pelayanan makanan dan atau minuman yang meliputi: perencanaan sarana fisik, peralatan dan perlengkapan, perencanaan menu dan perencanaan anggaran.

1. Perencanaan Sarana Fisik, Peralatan dan Perlengkapan

Sarana fisik, peralatan dan perlengkapan merupakan salah satu unsur penting dalam sistem penyediaan jasa pelayanan makanan dan minuman. Oleh karena itu, penyediaan sarana fisik, peralatan dan perlengkapan yang cukup dari segi jumlah dan kualitasnya, sangat mendukung kelancaran terselenggaranya kegiatan penyediaan jasa pelayanan makanan dan atau minuman tersebut secara efektif dan efisien.

Kebutuhan akan peralatan dan perlengkapan dapur dan alat penyajian makanan dan atau minuman di restoran harus disesuaikan dengan arus kerja, unit kerja, menu, dan jumlah konsumen yang dilayani, serta macam pelayanan.

2. Perencanaan Menu

Perencanaan menu merupakan suatu kegiatan penyusunan menu yang akan diolah untuk memenuhi selera konsumen dan kebutuhan zat gizi yang memenuhi prinsip gizi seimbang. Tahap penyusunan menu terutama untuk sebuah penyediaan jasa pelayanan makanan dan atau minuman yang diperuntukkan bagi orang banyak harus memperhatikan :

- a. Keadaan keuangan
- b. Ketersediaan bahan sesuai musim
- c. Usia orang yang akan makan
- d. Agama

BAB III

MANAJEMEN SDM DALAM PELAYANAN MAKANAN DAN MINUMAN

A. Capaian Pembelajaran:

Pembaca memahami pentingnya SDM dalam bisnis pelayanan makanan dan minuman, termasuk didalamnya jenis tenaga kerja yang dibutuhkan serta metode menentukan kebutuhan SDM dalam bisnis pelayanan makanan dan minuman

B. Pendahuluan

Pengelolaan sumber daya manusia (SDM) dalam penyediaan jasa pelayanan makanan dan atau minuman merupakan salah satu hal yang sangat penting. Jika tujuannya mengelola sumber daya manusia, maka penting untuk memahami profil manusia itu sendiri dengan berbagai aspek yang ada padanya. Manusia dalam pelayanan makanan dan atau minuman bukan hanya sebagai faktor produksi yang dibutuhkan untuk mengarahkan segala kemampuannya melaksanakan produksi yang digariskan oleh manajemen. Pada prinsipnya, manajemen pelayanan makanan dan atau minuman bermaksud memposisikan kembali pekerja pada

sifat dan sikap dasar manusia yang berperan sebagai “subyek” pekerja, bukan mesin pengolah makanan dan minuman saja

Pengetahuan dan pemahaman mengenai pengelolaan SDM sangat dibutuhkan dalam melaksanakan tujuan, yaitu memproduksi makanan dan atau minuman yang berkualitas dan memberikan pelayanan makanan dan atau minuman yang layak/efisien.

C. Klasifikasi Tenaga Kerja

Jenis tenaga kerja yang diperlukan dalam penyediaan jasa pelayanan makanan dan minuman, baik komersial maupun non-komersial pada umumnya dapat dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu:

1. Tenaga Pengelola

Bertanggung jawab atas perencanaan, pengawasan dan pengendalian. Kelompok tenaga pengelola ini bertanggung jawab dalam penyusunan menu, standarisasi kualitas, dan cita rasa makanan dan atau minuman yang dihasilkan, serta efisiensi penggunaan dana dan sumber daya lain yang tersedia sehingga biaya penyediaan jasa pelayanan makanan dan atau minuman dapat ditekan seminimal mungkin tanpa mengurangi mutu dan cita rasa makanan dan minuman yang dihasilkan.

2. Tenaga pelaksana

Bertanggung jawab dalam pelaksanaan produksi makanan dan atau minuman dan distribusi makanan dan atau minuman kepada konsumen.

Tenaga dalam kelompok ini adalah orang yang mempunyai keahlian dalam kegiatan masak-memasak (boga) dan terampil dalam penyajiannya, selain telah mengikuti pendidikan formal dalam bidang tersebut juga berpengalaman cukup dalam penyediaan jasa pelayanan makanan dan atau minuman yang bersifat massal.

Demikian pula para pramusaji yang bertugas menyajikan makanan dan atau minuman merupakan ujung tombak perusahaan karena dalam menjalankan tugas- tugasnya berinteraksi langsung dengan para pelanggan.

3. Tenaga Pembantu Pelaksana

Yaitu tenaga yang terlibat dalam kegiatan penyediaan jasa pelayanan makanan dan minuman, tetapi tidak mempunyai tanggung jawab khusus. Umumnya tenaga ini hanya membantu tenaga pelaksana untuk menyelesaikan tugasnya, seperti membersihkan bahan makanan dan minuman, memotong, mengiris atau membantu pekerjaan memasak lainnya, termasuk membersihkan peralatan produksi dan peralatan penyajian makanan dan minuman

BAB IV

MANAJEMEN SARANA, PERALATAN DAN PERLENGKAPAN TATA HIDANG

A. Capaian Pembelajaran

Pembaca memahami tentang Dapur sebagai tempat penyediaan produk makanan dalam bisnis pelayanan makanan, baik yang menyangkut jenis ruangan dapur dan fungsinya masing-masing.

B. Pendahuluan

Bangunan yang kokoh, bersih dan diatur dengan baik akan mendukung kondisi kerja yang nyaman dan aman. Tata letak dan pengaturan tempat penyimpanan serta pengolahan harus diatur sedemikian rupa sehingga tercapai efisiensi dalam bekerja. Bangunan dan tata letak hendaknya dirancang agar mudah dibersihkan dan terjaga kebersihannya.

Sementara itu, pengolahan makanan dan atau minuman membutuhkan berbagai sarana, peralatan dan perlengkapan produksi yang bermanfaat untuk berbagai proses pengolahan yang dalam alur produksi memiliki segmen proses yang saling terkait.

Kekurangan pada bidang sarana, peralatan dan perlengkapan akan memperlemah proses produksi sehingga berpengaruh pada kualitas dan kuantitas makanan dan atau minuman yang diproduksi. Dalam mengatasi berbagai permasalahan terkait sarana dan prasarana penyediaan jasa pelayanan makanan dan minuman,

diperlukan pengetahuan dan pemahaman mengenai manajemen sarana, peralatan dan perlengkapannya.

Oleh karena itu, seorang pengelola usaha jasa boga penyediaan jasa pelayanan makanan dan atau minuman perlu memahami manajemen sarana, peralatan dan perlengkapan dapur.

C. Jenis Ruang Penyediaan Jasa Pelayanan Makanan Dan Minuman

Dapur merupakan bangunan atau ruang yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan dalam penyediaan produk dan jasa pelayanan makanan dan minuman. Ada dua jenis dapur yang berkembang saat ini, yaitu dapur basah dan dapur kering.

Dapur basah merupakan jenis dapur yang berfungsi sebagai ruang untuk melakukan kegiatan memasak dan mencuci, termasuk juga kegiatan menghangatkan makanan dan atau minuman sebelum dihidangkan. Terdapat tiga hal penting yang perlu diperhatikan dalam perancangan dapur basah, yaitu fisik bangunan, plumbing, dan penghawaan.

Dapur kering biasanya hanya digunakan untuk melakukan kegiatan pengolahan makanan dan atau minuman yang praktis dan mudah disajikan, seperti menyiapkan oatmeal dan ommelete untuk makanan dan atau minuman pagi.

D. Fungsi Ruang Penyediaan Jasa Pelayanan Makanan dan minuman

Terdapat 3 fungsi ruang penyediaan jasa pelayanan makanan dan minuman, yaitu ruang persiapan, ruang mengolah dan ruang

penyimpanan. Dalam fungsi persiapan, dibutuhkan tempat yang bersih, hygiene dan cukup memadai dan tidak jauh dengan tempat pengolahan. Sedangkan dalam fungsi pengolahan disamping luasnya, tersedianya peralatan dan perlengkapan pengolahan bahan makanan menjadi faktor yang sangat menentukan. Dalam fungsi penyimpanan, kebersihan, suhu ideal dan luas yang memadai harus menjadi syarat yang harus terpenuhi.

Klasifikasi dan Bentuk Ruang Penyedia jasa pelayanan Makanan dan minuman.

1. Berdasarkan perkembangan teknologi yang dipakai :

a. Dapur Tradisional,

Yaitu dapur yang biasanya masih menggunakan alat masak tradisional untuk memasak makanan dan atau minumannya, seperti tungku batu, atau tungku semen. Bahan bakar yang digunakan biasanya berupa kayu atau arang.

b. Dapur modern,

yaitu dapur yang sudah tidak lagi memakai tungku sebagai alat masaknya, tetapi telah menggunakan tungku modern baik tungku ato kompor yang menggunakan *Liquid Petroleum Gas* (LPG) sampai jenis kompor yang menggunakan tenaga listrik.

2. Berdasarkan struktur kitchen set

a. Dapur bentuk lurus (*single line*).

Model dapur ini banyak ditemui pada dapur yang tidak terlalu besar. Kelebihan dapur ini adalah hemat ruang. Kekurangan dari model ini adalah dapur tidak efektif untuk

BAB V

MANAJEMEN BAHAN

MAKANAN DAN MINUMAN

A. Capaian Pembelajaran

Pembaca memahami Perencanaan Kebutuhan Bahan Makanan dan Minuman, Penerimaan Bahan Makanan Dan Minuman, Penyimpanan Bahan Makanan dan minuman, Penyaluran Bahan Makanan dan atau minuman, Pengolahan bahan makanan & minuman.

B. Perencanaan Kebutuhan Bahan Makanan dan Minuman

Perencanaan kebutuhan bahan makanan dan atau minuman merupakan kegiatan perhitungan kebutuhan bahan makanan dan atau minuman yang diperlukan untuk pengadaan makanan dan atau minuman pada usaha jasa boga dengan memperhatikan peraturan pemberian makanan dan atau minuman pada setiap usaha jasa boga. Hal ini bertujuan untuk tercapainya usulan pengadaan kebutuhan bahan makanan dan atau minuman untuk konsumen dan pegawai. Perencanaan kebutuhan bahan makanan dan atau minuman merupakan kegiatan penting dari kegiatan- kegiatan dalam sistem penyediaan jasa pelayanan makanan dan atau minuman .

Terdapat beberapa prasyarat yang harus dipenuhi dalam perencanaan kebutuhan bahan makanan dan atau minuman di suatu usaha jasa boga, antara lain :

1. Terdapat kebijakan dari usaha jasa boga tentang perhitungan kebutuhan bahan makanan dan atau minuman .
2. Tersedia data peraturan pelayanan makanan dan atau minuman usaha jasa boga.
3. Tersedia data standar porsi makanan dan atau minuman untuk konsumen dan pegawai.
4. Tersedia data harga bahan makanan dan atau minuman diakhir tahun sebelumnya.
5. Tersedia siklus menu.
6. Tersedia data jumlah konsumen dan pegawai yang akan dilayani.

1. Langkah Perencanaan Kebutuhan Bahan Makanan dan Minuman

Berikut adalah langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam perencanaan kebutuhan bahan makanan dan minuman:

- a. Menentukan jumlah konsumen dan pegawai
- b. Menentukan standar porsi tiap bahan makanan dan minuman dan berat kotor.
- c. Menghitung frekuensi pemakaian bahan makanan dan atau minuman setiap siklus menu.

2. Analisis Pengendalian Bahan Makanan

Persediaan (*stock*) merupakan suatu aktiva yang meliputi barang-barang milik usaha jasa boga dengan maksud untuk dijual

dalam suatu periode usaha tertentu, atau persediaan barang-barang yang masih dalam proses produksi, ataupun persediaan bahan makanan yang masih menunggu penggunaannya dalam suatu proses produksi. Pengendalian persediaan dapat diartikan sebagai usaha untuk :

- a. Menjaga jangan sampai perusahaan kehabisan persediaan yang menyebabkan proses produksi terhenti.
- b. Menjaga agar penentuan persediaan perusahaan tidak terlalu besar sehingga biaya yang berkaitan dengan persediaan dapat ditekan.
- c. Menjaga agar pembelian bahan makanan secara kecil-kecilan dapat dihindari.

3. Perkiraan kebutuhan Bahan Makanan

Peramalan atau perkiraan kebutuhan bahan makanan yang baik adalah peramalan kebutuhan bahan makanan yang mendekati kenyataan yang merupakan suatu perkiraan-perkiraan tentang keadaan masa yang akan datang dengan mendasarkan pada keadaan yang ada pada waktu-waktu yang telah lalu.

Terdapat beberapa metode yang dapat dilakukan untuk meramalkan bahan makanan yang baik:

- a. Trend Projection

Teknik ini menyesuaikan dengan garis trend suatu rangkaian titik-titik data historis suatu perusahaan dan kemudian

BAB VI

DISTRIBUSI DAN PELAYANAN

MAKANAN DAN MINUMAN

A. Capaian Pembelajaran

Pembaca memahami tentang cara pendistribusian serta cara penyajian makanan dan minuman

B. Distribusi Makanan Dan Minuman

Distribusi makanan dan atau minuman adalah kegiatan penyaluran makanan dan atau minuman sesuai dengan jumlah porsi dan jenis makanan dan atau minuman konsumen yang dilayani (berupa makanan dan atau minuman biasa atau makanan dan atau minuman khusus). Tujuan dari kegiatan pendistribusian makanan dan atau minuman adalah agar konsumen mendapatkan makanan dan atau minuman sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam kegiatan distribusi makanan dan minuman, diantaranya adalah makanan dan atau minuman harus didistribusikan dan disajikan kepada konsumen tepat waktu, sesuai dengan jumlah atau porsi yang telah ditentukan dan kondisi makanan dan atau minuman yang disajikan juga harus sesuai, termasuk temperaturnya.

1. Sistem Distribusi Makanan dan minuman

Dalam proses pendistribusian makanan dan atau minuman kepada konsumen dikenal ada tiga cara yaitu:

a. Cara sentralisasi

Semua kegiatan pembagian makanan dan atau minuman dipusatkan pada suatu tempat (*centralized*). Sebelum memilih cara sentralisasi ini, maka penanggung jawab penyediaan makanan dan atau minuman sudah harus memperhitungkan konsekuensi yang harus diadakan seperti luastempat, peralatan, tenaga kerja dan kesiapan manajemen secara menyeluruh. Adapun keuntungan cara sentralisasi antara lain :

1. Tenaga lebih hemat, sehingga lebih menghematbiaya dan pengawasan.
2. Masalah sisa makanan dan atau minuman di ruanganakan berkurang.
3. Pengawasan pendistribusian dapat lebih intensif dan teliti karena terpusat
4. Ruangan konsumen terhindar dari suara kebisingan petugas, alat maupun bau masakan pada waktu pembagian makanan dan minuman
5. Makanan dan atau minuman dapat langsung dibawa ke konsumen, pelayanan cepat dan hanya membutuhkan waktu singkat.

Adapun kekurangan sentralisasi antara lain:

- 1). Dibutuhkan ruang pendistribusian yang cukup luas untuk peralatan makan dan alat makan minum
 - 2). Adanya tambahan biaya untuk peralatan, perlengkapan, maupun pemeliharaan.
 - 3). Kepuasan konsumen perorangan agak terabaikan, karena:
 - Suhu makanan dan atau minuman sampai ke konsumen sudah kurang sesuai.
 - Makanan dan atau minuman mungkin sudah tercampur serta kurang menarik akibat perjalanan dari dapur utama ke dapur ruangan.
 - 4). Jumlah porsi sering tidak sesuai.
 - 5). Diperlukan pegawai yang terampil dan terlatih untuk bekerja dengan teliti, cepat, benar dan rapi
- b. Cara desentralisasi

Cara pendistribusian desentralisasi biasa diterapkan di usaha jasa boga yang memiliki ruang makan atau unit-unit pelayanan yang berada pada lokasi yang berbeda.

Fokus kegiatan masih tetap berada di unit pembagian utama, kemudian selanjutnya menata makanan dan atau minuman dalam alat-alat makan perorangan yang telah disediakan di dapur.

Sistem ini memerlukan pos pelayanan makansementara yang berfungsi menghangatkan kembali makanan dan minuman, membuat minuman atau seisinya, menyiapkan peralatan makanan dan atau minuman sesuai dengan porsi yang ditetapkan, meneliti macam dan jumlah makanan dan

atau minuman serta membawa hidangan kepada konsumen.

Keuntungan cara desentralisasi antara lain :

- 1). Tidak memerlukan ruangan yang luas
- 2). Mutu makanan dan atau minuman dapat dipertahankan karena makanan dan atau minuman dapat dihangatkan kembali.
- 3). Makanan dan atau minuman dapat disajikan lebih rapi dan baik serta porsi yang sesuai.
- 4). Peralatan yang dibutuhkan relatif lebih sedikit dan macam peralatan lebih murah dibandingkan dengan cara sentralisasi.

Sementara itu, kekurangan cara desentralisasi antara lain:

- 1). Memerlukan tenaga lebih banyak di ruangan dan pengawasan secara menyeluruh agak sulit.
- 2). Pelayanan makanan dan atau minuman dan minuman lebih lambat
- 3). Biaya untuk pantry lebih tinggi
- 4). Kesulitan menata peralatan makan
- 5). Sering menimbulkan keributan dan bau makanan dan atau minuman dari ruang pengolahan.
- 6). Makanan dan atau minuman dapat rusak bila petugas lupa untuk menghangatkan kembali.

c. Cara Kombinasi

Cara pendistribusian ini merupakan gabungan dari cara sentralisasi dengan desentralisasi, yaitu sebagian

BAB VII

MANAJEMEN RESTORAN

A. Capaian Pembelajaran

Pembaca memahami tentang Perencanaan Restoran dan Strategi Pemasaran Bisnis Restoran

B. Perencanaan Restoran

Setiap restoran ternama yang sudah terkenal dan melegenda pasti memiliki tema yang khas dan unik dalam desain ataupun layout-nya. Hal inilah yang biasanya menjadi kenangan tersendiri dihati pelanggan. Jadi ketika membangun restoran penentuan layout merupakan termasuk hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Karena layout restoran ternyata memiliki peranan untuk memberikan pengalaman bagi pelanggan, hingga akhirnya pelanggan merasa puas dan yang pada gilirannya bisa meningkatkan penjualan.

Beberapa faktor yang dapat menjadi pertimbangan dalam menentukan layout suatu restoran

1. Kapasitas dan Target Penjualan

Setiap bisnis restoran wajib memiliki perhitungan yang baik untuk mencapai dan mencari tahu kapasitas dan target penjualan. Setelah itu mengetahui target segmen restoran, penentuan lokasi restoran, konsep, menu, dan target penjualan per hari. Setiap restoran perlu mengetahui target penjualan per hari karena hal ini yang akan menjadi dasar perhitungan berapa banyak kebutuhan meja, kursi, dan ruang gerak yang dibutuhkan.

Untuk luas ruang yang dibutuhkan itu tidak hanya mengakomodasi luasan meja dan kursi saja tapi juga harus memikirkan ruang operasional lain seperti kasir, lobby, bar, toilet, wastafel maupun tempat ibadah jika memungkinkan.

2. Sirkulasi, Zonasi dan Jarak antar Tempat Duduk

Sirkulasi yang dimaksud di sini adalah arus datang, pergi dan ruang gerak pelanggan, juga pelayan restoran agar tidak terjadi saling tabrak, menghalangi atau saling mengganggu operasional maupun kenyamanan pelanggan.

Dalam beberapa aturan desain teknik, ruang sirkulasi sebuah restoran tersedia setidaknya 20% dari luasan total ruangan yang terpakai untuk makan. Jika ruangan utama restoran yang terpakai untuk makan adalah 120 meter persegi, maka setidaknya 24 meter persegi harus disediakan untuk pergerakan orang.

Bagian ini tidak boleh dihalangi oleh perabotan atau dekorasi apa pun.

Secara umum ukuran luasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

| No | Uraian | Luas ideal |
|----|------------------------|----------------------------------|
| 1 | Ruang meja makan | 1,2 - 1,5 m ² |
| 2 | Jarak antar meja makan | 60 cm – 100 cm |
| 3 | Ruang sirkulasi | 20% dari total luaslayanan |
| 4 | Ruang pemesanan | 2 m x 1,2 m = 2,4 m ² |
| 5 | Ruang kasir | 1,2 m ² |

| | | |
|---|--|-----|
| 6 | Jarak meja makan terdekat dari pintu masuk | 3 m |
|---|--|-----|

Banyak restoran yang menggunakan konsep ini, biasanya mereka menggunakan sekat untuk *smoking room* dan tidak atau ruang *private* dan umum. Semua ini sangat mempengaruhi layout dan desain restoran dapat mulai dari besaran meja, kursi dan peralatan yang lainnya.

3. Kombinasi Perabotan Dengan Konsep Restoran

Kursi restoran yang ringan dan mudah digeser memang menjadi pilihan favorit para pemilik restoran karena mudah digeser dan fleksibel. Tapi kursi dari kayu dan berkualitas tinggi merupakan idaman para pelanggan *Fine Dining*.

Oleh karena itu di sini yang dimaksud pemilihan perabotan sangat bergantung pada tipe pelanggan yang dituju. Tapi semakin fleksibel pergerakan kursi dan meja makan, potensi biaya perawatan juga dibutuhkan semakin besar karena berisiko kotor, rusak lebih cepat dan dapat merusak lantai.



BAB VIII

MANAJEMEN MENU

A. Capaian Pembelajaran

Pembaca memahami tentang Merencanakan menu, Menyusun Menu Table d’hote, Menulis Dan Mendesign Menu Dan Analisis Menu Engineering

B. Merencanakan menu

Dalam merencanakan menu ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan guna mendapatkan hasil sebaik–baiknya. Faktor–faktor tersebut diantaranya:

1. Jenis Dan Kebangsaan Pelanggan

Jenis dan kebangsaan pelanggan akan mempengaruhi susunan menu yang akan dibuat, karena tidak mungkin menyediakan atau menyajikan makanan yang sama pada suatu jamuan untuk semua jenis pelanggan. Di sini perencanaan menu harus hati–hati dalam memilih suatu jenis makanan yang mempunyai rasa, aroma yang sesuai dengan selera pelanggan. Suatu hidangan kadang–kadang sangat baik dan cocok rasanya untuk satu jenis bangsa pelanggan. Tingkat ketajaman bumbu–bumbu yang dipakai dalam pengolahan makanan khas suatu jenis bangsa atau daerah perlu dipertimbangkan.

2. Jenis Hidangan

Susunan hidangan lengkap yang akan dihidangkan untuk suatu waktu makan perlu dipertimbangkan, karena masing–masing

jenis hidangan mempunyai komposisi dan karakteristik yang berbeda-beda. Susunan hidangan yang dikenal :

- a. *Breakfast* (makan pagi)
- b. *Brunch* (kombinasi brekfast dan luncheon)
- c. *Luncheon* (makan siang)
- d. *Tea time* (penganaan senja)
- e. *Dinner* (makan malam)
- f. *Supper* (makan larut malam)
- g. *Special fuction* (penjamuan khusus)

3. Musim Dalam Setahun

Merencanakan menu jika dikaitkan dengan musim dalam setahun dapat dibedakan menjadi:

- a. Musim berhubungan dengan panen bahan makanan.

Musim sangat erat hubungannya dengan musim atau masa panen suatu bahan makanan, di mana bahan makanan yang sedang bermusim perlu dipertimbangkan dalam penyusunan menu karena:

- Bahan makanan tersebut mudah didapat di pasaran
- Bahan makanan yang sedang dipasarkan berkualitas baik
- Harga bahan makanan tersebut cukup memadai dan murah

- b. Musim berhubungan hari raya

Pada hari raya tertentu biasanya dihidangkan pula makanan-makanan tertentu, misalnya :

- Christmas (Natal), dihidangkan makanan khas dengan bahan utama kalkun (*turkey*)

- Thank's giving , dihidangkan makanan khas dengan bahan utama kalkun/ ayam
- Eister (paskah) telur warna-warni

4. Kemampuan Juru Masak

Kemampuan juru masak dalam mengolah berbagai jenis bahan makanan perlu dipertimbangkan, karena kesalahan dalam hal ini akan menimbulkan masalah pada juru masak. Misalnya makanan yang sulit dan tidak bisa dikerjakan oleh juru masak, tetapi dimunculkan juga pada menu.

Banyak dijumpai juru masak yang mampu mengolah makanan sederhana dengan baik dan menarik tapi sangat sulit dikembangkan untuk mengolah makanan yang lebih rumit apalagi makanan asing.

Pendidikan dan pelatihan sangat diperlukan untuk meningkatkan kemampuan mereka dibidang pengolahan makanan. Bila terdapat juru masak yang mempunyai potensi dan harapan untuk berkembang. maka mereka perlu diberikan kesempatan untuk menampilkan kemampuan serta kebolehan mereka.

5. Peralatan Dapur Yang Dimiliki

Juru masak yang baik mampu mengolah atau menghasilkan makanan yang bermutu baik walaupun dengan alat sederhana. Perencanaan menu harus menyadari bahwa peralatan yang tersedia mempengaruhi :

- Jenis makanan yang dihasilkan.
- Efisiensi dan kecepatan kerja para juru masak dalam mengolah makanan tersebut.

BAB IX

FOOD AND BEVERAGE

COSTING & SELLING PRICE

A. Capaian Pembelajaran

Pembaca memahami tentang Menu costing, Harga Pokok Makanan & Minuman, Penyebab Food Cost Tinggi dan Selling Price

B. Pengertian Food & Beverage Costing

Food Cost adalah keseluruhan biaya yang dikeluarkan untuk memproduksi makanan dan atau minuman dengan standard resep tertentu hingga siap dijual per porsi.

Dapat dikatakan bahwa *Food Cost* merupakan total persentase dari total biaya pembelian persediaan makanan dibagi total nilai penjualan makanan. Biasanya, biaya untuk bahan baku minuman dihitung secara terpisah, namun terkadang ada restoran yang menggabungkan perhitungannya. Biasanya perhitungan ini dilakukan oleh *chief*.

Contohnya dalam menyajikan menu *French Fries*, dibutuhkan :

- 200 gram *French Fries* mentah. (Rp27.000/1.000 gram)
- 10 gram saus sambal. (Rp 10.0

Besarnya biaya bisa dihitung sebagai berikut:

harga 200 gram *French Fries* mentah yaitu Rp 5.400 (200 gram/1.000 gram x Rp27.000)

harga 10 gram saus sambal yaitu Rp 100

(10 gram/1.000 gram x Rp10.000)

Jadi, biaya resep satu set menu *French Fries* adalah Rp 5.400 + Rp 100 = **Rp 5.500.**

Untuk menemukan persentase *Food Cost ideal* permenu atau cara menghitung harga jual makanan per porsi, dibutuhkan informasi Biaya Resep dan hargaJual Resep menu tersebut Sesuai dengan data sebelumnya, Biaya Resep satu set menu *French Fries* adalah Rp 5.500.

Sedangkan Harga Jual menu *French Fries* seharga **Rp 20.000.** Maka, persentase Food Cost idealnya adalah dapatdihitung sebagai berikut:

$$\text{Rp } 5.500 / \text{Rp } 20.000 \times 100 \% = \mathbf{27,5\%}$$

Untuk menghitung *Food Cost* aktual, sebelumnya harus diketahui nilai pergerakan persediaanbahan baku atau harga pokok penjualan (HPP).

Berikut adalah cara menghitung HPP makanan: Cara Menghitung HPP Makanan per Menu Dengan menggunakan data kasus menu *French Fries* di atas, misalnya persediaan awal *French Fries* mentah sejumlah 1 Kg dan 500 gram saus sambal.

Dengan begitu, nilai persediaan awal untuk menu *French Fries* adalah

$$\text{Rp } 27.000 + \text{Rp } 5.000 \dots (500 \text{ gr}/10 \text{ gr} \times \text{Rp}.100) = \mathbf{\text{Rp } 32.000.}$$

Dalam periode satu bulan, dibeli *French Fries* mentah sejumlah 15 Kg dan saus sambal sejumlah 10 kg.

BAB X

BREAK EVEN POINT (BEP)

A. Capaian Pembelajaran

Pembaca memahami tentang Pengertian BEP, Komponen Perhitungan Dasar BEP, Manfaat Perhitungan Break Even Analysis, Cara Menghitung BEP

B. Pengertian BEP

Break Even point (BEP) adalah sebuah titik impas saat posisi biaya seimbang dengan total pendapatan. sehingga, dalam hal ini perusahaan tidak mengalami kerugian maupun mendapatkan keuntungan dalam berbisnis. *Break Even Point* menurut Syarifuddin Alwi adalah suatu kondisi perusahaan yang tidak menerima keuntungan, tapi tidak juga mengalami kerugian. Oleh sebab itu terjadi suatu kondisi impas atau seimbang. Kondisi ini dapat terjadi jika perusahaan saat pengoperasiannya memakai volume penjualan dan biaya tetap yang hanya mampu menutupi biaya variabel dan biaya tetap. Kesimpulannya, Break Even Point yaitu suatu kondisi perusahaan yang tidak mendapatkan keuntungan maupun mengalami kerugian dapat juga dikatakan biaya dan pendapatan seimbang. Dibiidang bisnis, istilah BEP dijadikan patokan atau parameter untuk menentukan keuntungan atau kerugian bisnis.

Cara penghitungannya tidaklah sulit, namun juga tidak mudah. Break even, volume, analisis hubungan biaya, serta laba merupakan sejumlah teknik perencanaan laba untuk jangka pendek. Analisisnya berdasarkan biaya terhadap volume aktivitas dan

variabilitas penghasilan penjualan. Break Even Point berguna untuk melakukan analisis terhadap jumlah uang yang harus diterima atau total porsi yang perlu diproduksi, agar mendapatkan pengembalian modal atau titik impas.

Supaya bisa menentukan analisis Break Even Point, biaya yang ada perlu dipisahkan menjadi biayavariabel dan biaya tetap. Biaya variabel merupakan biaya yang jumlahnya berubah mengikuti perubahan volume kegiatan. Sementara biaya tetap merupakan biaya yang totalnya tetap, namun akan bertambah saat terjadi perubahan volume kegiatan

C. Komponen Perhitungan Dasar BEP

Ada beberapa komponen perhitungan dasar untuk menentukan titik impas, yaitu:

1. Biaya Tetap (*Fixed Cost*)

Merupakan biaya tetap yang tidak mengalami perubahan walaupun barang atau jasa yang diproduksi meningkat atau menurun.

Contoh, biaya sewa tempat, penyusutan, gaji karyawan, listrik, pajak, asuransi, dsb.

2. Selling Price

Harga jual per item barang yang diproduksi

3. Biaya Variabel (*Variable Cost*)

Biaya per porsi dengan sifat dinamis yang bergantung terhadap aktivitas volume produksi. Apabila produksi meningkat, maka meningkat juga variable cost-nya. Misalnya biaya bahan baku.

1. Pendapatan (*Revenue*)

Merupakan jumlah pemasukan yang diterima oleh penjual barang.

2. Laba (*Profit*)

Merupakan sisa penghasilan setelah dikurangi biaya tetap dan biaya variable.

D. Manfaat Perhitungan Break Even Analysis

Menurut Carter dan Usry, serta Bustami dan Nurlela, titik impas memiliki beberapa manfaat, yaitu:

1. Mencegah kerugian, sebab perusahaan dapat mengetahui nominal terendah jumlah produk yang harus dijual. Supaya biaya modal dapat ditutup.
2. Menjadi kaca mata untuk perusahaan supaya dapat melihat pengurangan angka penjualan, sehingga bisa mencegah terjadinya kerugian.
3. Perusahaan berpeluang untuk menerima laba, sebab dapat menentukan jenis produk yang laku di pasaran dan harus diproduksi.
4. Membantu proses pengambilan keputusan akhir perusahaan yang berhubungan dengan produk tertentu, apakah harus dipertahankan atau dihapus.
5. Perusahaan dapat mengetahui jumlah produk minimal yang harus dijual supaya mendapatkan laba.
6. Perusahaan dapat mengetahui efek dari perubahan biaya produksi barang, harga jual produk, serta volume penjualan produk.

BAB XI

MANAJEMEN MICE

A. Capaian Pembelajaran

Pembaca memahami tentang Pengertian dan Perkembangan MICE, Hubungan MICE dengan Industri Pariwisata, Tahap Proses Mengorganisir event MICE, Membuat Desain Event, Perencanaan Event, Elemen dan Kebutuhan Teknis Operasional Event, Menyusun Anggaran Event, Promosi Event dan Sponsorship,

B. Pengertian dan Perkembangan MICE

Pada saat ini, masih banyak orang yang belum mengetahui apa itu MICE. Bagi sebagian orang, istilah MICE masih menjadi sebuah kata yang asing dan membingungkan, tetapi sebaliknya bagimereka yang berkecimpung dalam dunia pariwisata sudah tidak asing lagi, karena MICE adalah salah satu bagian dalam kegiatan pariwisata. MICE merupakan singkatan dari *Meeting, Incentives, Convention/Converence, Exhibition*. MICE merupakan salah satu segmen pasar wisata yang saat ini sangat berkembang pesat sejak tahun 1980-an, hal ini disebabkan karena adanya perkembangan diadakannya pertemuan-pertemuan yang membahas masalah bersama, misalnya rapat, seminar, lokakarya, konferensi atau konvensi, baik yang berskala nasional maupun internasional.

Umumnya kegiatan-kegiatan tersebut dilakukan oleh institusi pemerintah, perusahaan, asosiasi. Beberapa contoh kegiatan pertemuan-pertemuan tersebut misalnya: Rakerda, Rakernas, Konferensi-konferensi internasional seperti Organisasi Perdagangan

Internasional (World Trade Organization), Organisasi kerjasama ekonomi Negara-negara Asia-Pasifik (Asia Pacific Economic Cooperation), organisasi Ketenagakerjaan Internasional (International Labour Organization), Organisasi Negara-negara yang bertanggung jawab dalam perkembangan kepariwisataan wilayah Asia-Pasifik (Pacific Asia Travel Association), Asosiasi Pengangkutan Udara Internasional (International Air Transportation Association) dll.

Kegiatan-kegiatan yang berupa pertemuan-pertemuan itu diselenggarakan di suatu tempat di negara dan daerah tertentu. Kegiatan ini akan menimbulkan pergerakan manusia (peserta) ke tempat tujuan pertemuan tersebut. Hal ini akan menimbulkan mobilisasi manusia dari satu titik ke titik tujuan yang berasal dari berbagai daerah atau berbagai negara yang jumlahnya tidak sedikit bahkan sampai ribuan, contoh Miss World yang diselenggarakan di Bali tahun ini 2013.

1. Meeting

- a. Suatu acara yang terstruktur yang dapat menyatukan sekumpulan orang secara kolektif untuk mendiskusikan topik yang menjadi kepentingan bersama.
- b. Meeting umumnya membahas masalah dengan substansi yang relative kecil dengan jumlah delegasi yang kecil juga biasanya dapat diselenggarakan di lingkungan perusahaan, hotel atau diruang pertemuan.
- c. Pertemuan di luar kantor dengan durasi 6 jam, minimal 8 jam. Dapat berupa training, rapat, retreat.

Contoh :

- Asosiasi Nasional : Rapat pemimpin, rapat regional, pelatihan
- Asosiasi Internasional, Ciri-cirinya: rapat pimpinan terbatas, lamanya 1-2 hari, diselenggarakan oleh satu asosiasi suatu negara
- Public Sector, ciri-ciri : diselenggarakan untuk masyarakat luas, 1 hari penyelenggaraan berupa pelatihan/pemberian informasi

2. Incentives

Adalah kegiatan perjalanan yang diselenggarakan oleh suatu perusahaan baik di dalam negeri maupun keluar negeri dalam tanggungan perusahaan untuk para karyawan dan mitra usaha sebagai imbalan penghargaan atas prestasi mereka atau mampu mencapai target yang telah ditentukan (di dalamnya ada kaitan

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Mandar Maju.

Alwi, Syafaruddin. 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia, Strategi Keunggulan Kompetitif. BPFE UGM, Yogyakarta.

Carter, Usry, 2006, Akuntansi Biaya 1 Ed.13, Penerbit Salemba Empat

Dittmer, Paul R. 2003. Principles of Food, Beverage, and Labor Cost Controls, Seventh Edition. New York:

Jack D. Ninemeier, 2013, Planning and Control for Food and Beverage Operations. American Hotel dan Lodging Educational Institute

Kassavana, Michael L. 1999. Computer Systems for Food service Operations A CBI Book, Published by Van Nostrand Reinhold Company

Kassavana, Michael L dan Donald I Smith. 1982. Menu Engineering, Miami, Hospitality Publication Inc. Nancy LS,

990,Marketing by menu third edition, Publisher: Van Nostrand Reinhold

Ninemiear, Jack D. 1984. Planning and Control Food and Beverage Operation, Ins. Publication, Miami.

Ronald J. Ebert, Ricky W. Griffin ; alih bahasa, Devri Barnadi Putera, 2015 Pengantar bisnis /; editor, Adi Maulana,p enerbitan Jakarta : Erlangga,

Suarsana Nyoman. 2007 Siklus pengadaan barang : aplikasi di perhotelan dan restoran, Yogyakarta, Graha Ilmu

PROFIL PENULIS

Dra. Ida Ayu Putu Sulastri,M.M



Penulis adalah salah seorang Dosen di Universitas Triatma Mulya, mengampu mata kuliah Manajemen Tata Hidangan dan bidang Food & Beverage Service lainnya baik teori maupun praktik. Gelar Sarjana ia dapatkan dari Universitas udayana pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan tahun 1988 dan Diploma perhotelan dari pusat Pendidikan dan Latihan Pariwisata (PPLP) Dhyana Pura Denpasar tahun 1990, selanjutnya mengambil gelar Magister Manajemen di sebuah Perguruan Tinggi swasta di Surabaya.

Pengalaman mengajarnya dimulai tahun 1990 sampai tahun 1997 di SMK Widhya Pura (sekarang SMK Harapan) Denpasar-Bali, sebagai instruktur di Pusat Pendidikan dan Latihan Pariwisata (PPLP) Dhyana Pura Denpasar dan Pusat Pendidikan dan Latihan Pariwisata (PPLP) Mapindo-Badung. Sejak tahun 2008 ia mendapat predikat sebagai Asesor kompetensi bidang Food & Beverage Service dari Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) Jakarta. Ia juga Auditor bidang usaha Pariwisata khususnya untuk lingkup Hotel, Villa dan Restoran. Saat ini juga aktif sebagai instruktur Pendidikan dan Pelatihan bidang Food & Beverage Service khususnya Bartender, Table Manner, Barista dan Waiter di beberapa kota di Indonesia.

Drs. I Gusti Nyoman Wiantara, M.M



Penulis adalah dosen Universitas Triatma Mulya bertugas mengampu mata kuliah Manajemen Tata Hidang, manajemen Makanan dan Minuman serta mata kuliah FB Service Teori dan praktik. Menamatkan pendidikan S1 pada fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Udayana-Bali tahun 1988, mengambil Diploma Perhotelan di salah satu Lembaga Pelatihan Perhotelan dan Pariwisata terkenal di Bali ,selanjutnya mendapatkan beasiswa S2 dari Yayasan Triatma Surya Jaya untuk menempuh Pendidikan S2 di sebuah universitas swasta di Surabaya.

Sejak tahun 1989 aktif mengajar di SMK Widhya Pura (sekarang SMK Harapan) Denpasar-Bali, sempat menjabat sebagai wakil kepala Sekolah bidang kurikulum dari tahun 1990-1997. Sejak tahun 1990 pula ia dipercaya sebagai instruktur teori dan praktik Food & Beverage Service di Pusat Pendidikan dan Latihan Pariwisata (PPLP) Dhyana Pura Denpasar sampai tahun 2007. Dibawah Yayasan Triatma Surya Jaya, ia pernah menjabat sebagai Wakil Direktur Mapindo, Pembantu Ketua STIE Triatma Mulya bidang Kemahasiswaan dan Kepala Bagian Penelitian STIPAR Triatma Jaya. Di kampus STIPAR Triatma Jaya (sekarang telah menjadi Universitas Triatma Mulya (UNTRIM) ia beberapa kali menerima penghargaan sebagai Dosen terfavorit pilihan mahasiswa.

Sejak tahun 1999 ia juga aktif menjadi professional motivator dan trainer terutama di hotel-hotel dan restoran di Bali dan luar Bali sampai saat ini. Sejak tahun 2006 ia mendapatkan sertifikat asesor kompetensi dari Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP) Jakarta dan bergabung di LSP. PARINDO-Denpasar, dan sejak tahun 2007 telah mendapatkan predikat sebagai Master Asesor dari BNSP. Sampai saat ini ia juga aktif sebagai Auditor bidang Pariwisata dalam lingkup Hotel, restaurant & Villa bernaung di Lembaga Sertifikasi Usaha Pariwisata Bina Harapan Mulya (LSUP-BHM).

Dalam organisasi profesi, ia aktif sebagai anggota Ikatan Ahli Perhotelan Indonesia (IAPINDO), Perkumpulan Master Asesor Indonesia (PMAI) menjadi anggota merangkap dewan Pengarah pada Ikatan Asesor Profesional Indonesia (IASPRO) Bali. Ia juga aktif menulis buku pegangan mahasiswa sejak tahun 1992, dengan judul buku Tata Hidangan, Pengantar Room Service, Cruise Line Knowledge dan buku Dasar-Dasar Bartending & Mixology yang telah di revisi beberapa kali, untuk buku Dasar-Dasar Bartending & Mixology serta buku Cruise Line Knowledge telah ber-ISBN dan telah dipasarkan di beberapa toko buku terkenal di Indonesia juga telah dipasarkan secara on line. Tahun 1997 ia juga sempat ditugaskan dalam pertukaran dosen dengan Western Melbourne Of Tafe di Australia, dan tahun 2005 ditugaskan studi banding ke Das Marinas Cavite di kota Manila Philipina yang dilanjutkan dengan tugas “live on Board di kapal Pesiar Costa Fortuna di Italia dan Costa marina di Singapura.