

## BAB IV PEMBAHASAN

### 4.1. Hasil Kajian Analisis Tata Pelayanan Sektor Kuliner di Hidden Farm Plantshop Café

Menurut Marsum (2005) restoran merupakan salah satu bidang jasa pelayanan kepariwisataan yang menyediakan ragam jenis kuliner guna memenuhi kebutuhan pangan yang berbasis komersial. Adapun, restoran menurut konsep pelayanan dan produk yang dihasilkan terbagi menjadi beberapa jenis salah satunya adalah kafe. Marsum (2005) memaparkan kafe sebagai restoran dengan konsep santai dan tidak resmi serta memiliki titik fokus pada sajian makanan tidak berat dengan variasi bahan yang lebih sedikit dibandingkan dengan restoran-restoran besar.

Kemudian, Hidden Farm Plantshop Café yang merupakan tempat penulis menjalankan praktik kerja lapangan termasuk restoran dengan jenis pelayanan kafe. Hal ini karena Hidden Farm Plantshop Café memiliki konsep pelayanan yang flexibel dan bebas serta tidak resmi dengan tema perkebunan.

Adapun, telah dituliskan oleh Waryono (2018) tata pelayanan merupakan proses atau cara penyusunan dan penyajian hidangan pada konsumen. Kafe memiliki berbagai jenis tata pelayanan bagi pelanggannya, Ongkohadi (2014) menyebutkan 4 jenis tata pelayanan di kafe yaitu *selfservice*, *waiter or waitress service to table*, *counter service*, dan *automatic vending*. Dari keempat jenis tata pelayanan tersebut, tata pelayanan di Hidden Farm Plantshop Café termasuk kedalam jenis *waiter or waitress service to table* atau secara lebih umum dikenal sebagai *table service*. Layanan jenis ini memiliki ciri khas pelayanan pelanggan yang dibantu oleh *waiter or waitress* mulai dari penyambutan, pemesanan, hingga pembayaran sementara pelanggan akan duduk di kursi dan tidak perlu beranjak kemana-mana. Hipotesis penulis terkait jenis tata pelayanan di Hidden Farm Plantshop Café berdasar pada observasi lapangan selama menjalani Praktik Kerja Lapangan dimana setiap pelanggan

yang datang akan disambut oleh *waiter* atau *waitress* dan diarahkan ke meja lalu dipersilahkan duduk. Kemudian, pemberian daftar menu, pemesanan, hingga penyajian dibantu oleh *waiter* atau *waitress*. Proses pembayaran terkadang juga dibantu tanpa pelanggan harus beranjak dari tempat duduk. Berikut adalah bukti dokumentasi guna memperkuat hipotesis dari penulis.



**Gambar 4.1 Bukti Dokumentasi Sistem Pelayanan di Hidden Farm Plantshop Café**

(Sumber: Dokumentasi Pribadi pada hari Sabtu, 7 Mei 2022)

## **4.2. Hasil Kajian Analisis Perbandingan Tata Pelayanan**

### **4.2.1 Perbandingan Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Setiap bidang usaha atau suatu sektor pasti memiliki standar operasional prosedur (SOP) masing masing dalam menjalankan usahanya termasuk sektor kuliner. Setiap negara secara umum tentu pula memiliki ketentuan dan ciri khas dalam standar operasional yang diterapkan dalam sektor di negaranya. Berikut dijabarkan hasil analisis perbandingan standar operasional prosedur (SOP) terkhusus pada tata pelayanan sektor kuliner antara restoran Indonesia dan Restoran Jepang.

#### 4.2.1.1 Perbandingan Standar Operasional Prosedur (SOP) Restoran Jepang dengan Indonesia Menggunakan Representasi Objek

Pada Bab II telah dibahas teori terkait standar operasional prosedur tata pelayanan baik dari restoran Jepang maupun Indonesia menggunakan representasi objek berdasarkan pemaparan dari Arsip Hidden Farm Plantshop Café dan Larasati (2019). Dari acuan tersebut pada kedua restoran terdapat 9 (sembilan) aspek tata pelayanan yang dapat disederhanakan menjadi 8 (delapan) aspek serupa meski tentu memiliki perbedaan dalam aturan atau istilahnya. Oleh sebab itu, kedua data teori dapat dibandingkan dan dianalisis perbedaannya. Dari teori yang ada dapat dijelaskan setiap aspek nya sebagai berikut.

##### 1. Persiapan dan Menunggu Datangnya Pelanggan

Pada data SOP, kedua restoran cenderung serupa dimana tentunya sebelum restoran buka dan tamu datang, selalu dilakukan pengecekan bahan baku, persiapan, dan pembersihan area restoran. Selain itu, tertulis pula bahwa sebelum datangnya pelanggan, guna menyambut, akan ada pegawai yang menunggu di dekat pintu masuk restoran. Hanya saja, terdapat perbedaan dimana diatas meja menurut SOP restoran Indonesia biasa diletakkan berbagai bumbu penyedap sesuai kebutuhan sedangkan pada SOP restoran Jepang tidak. Kemudian, pada SOP restoran Jepang tertulis bahwa sebelum restoran buka para pegawai akan melakukan yel yel untuk meningkatkan semangat dan *briefing* sedangkan pada SOP Indonesia tidak dicantumkan, lalu tertulis juga di SOP Indonesia bahwa meja makan harus diletakkan *moulton* atau *under cloth* untuk menjaga permukaan meja agar tidak rusak dan tidak menimbulkan suara mengganggu saat meletakkan hidangan untuk pelanggan dengan tambahan *napkin*, asbak, bumbu tambahan. Sementara di SOP restoran Jepang hanya tertulis

bahwa terdapat alat makan khas yaitu sumpit dan diatas meja disediakan asbak serta tisu.

## 2. Penyambutan dan Penjamuan Pelanggan

Pada data SOP, kedua restoran juga cenderung sama dimana saat pelanggan masuk akan disambut dan diarahkan ke tempat duduk sesuai jumlah pelanggan dan ke meja reservasi jika memang merupakan pelanggan reservasi. Hanya saja pada SOP restoran Jepang tertulis bahwa pegawai menyambut pelanggan dengan suara lantang sopan agar terdengar pegawai yang lain sehingga dapat turut menyambut pula. Sementara, pada SOP restoran Indonesia tidak dituliskan.

Selanjutnya, terdapat perbedaan juga dimana pada SOP restoran Indonesia, ada poin meletakkan *napkin* dan menuangkan air putih guna penjamuan awal pelanggan. Sementara pada SOP restoran Jepang penjamuan awal yang dilakukan adalah *Oshibori* (お絞) atau memberikan handuk basah pada pelanggan.

## 3. Pemesanan Hidangan

Pada data SOP, kedua restoran memiliki proses pemesanan yang serupa dimana pegawai akan memberikan daftar menu dan memberikan informasi terkait menu sekaligus merekomendasikan menu pada pelanggan dengan ramah dan sopan. kedua restoran juga memiliki aturan bahwa pesanan akan dicatat dan dilakukan pengulangan guna meminimalisir terjadinya kesalahan. Hanya saja, pada SOP Indonesia dijelaskan bahwa pesanan ditulis pada *captain order* sebanyak tiga rangkap sementara pada SOP restoran Jepang tidak disebutkan secara rinci terkait hal tersebut.

#### 4. Penyajian Makanan

Pada data SOP, terdapat persamaan antara kedua data SOP dimana pada saat menyajikan hidangan harus dengan tata krama dan kesopanan. Hidangan dibawa dengan bantuan nampan atau *tray* dan ditaruh diatas meja satu per satu dengan rapi. Alat makan pun diberikan sesuai kebutuhan. Akan tetapi, ada perbedaan dimana pada SOP restoran Jepang ditekankan bahwa penyajian diberikan secara berurutan dan bertahap mulai dari minuman dan hidangan pembuka hingga hidangan utama sesuai pesanan pelanggan. Sedangkan, di SOP restoran Indonesia tidak dijelaskan secara rinci dan hidangan diberikan dalam satu waktu sesuai pesanan pelanggan.

#### 5. Pembersihan Alat dan Meja

Pada data SOP, terdapat persamaan antara kedua SOP dimana pembersihan alat dan meja dilakukan setelah semua pelanggan di meja terkait selesai menyantap hidangannya dan atas izin dari pelanggan. Akan tetapi terdapat keunikan pada SOP restoran Jepang dimana istilah pembersihan alat dan meja dikenal dengan istilah *バッシング (bashing)* (penjelasan istilah tertulis di BAB II pada sub sub sub judul 2.2.4.6). Selain itu, pada SOP restoran Jepang juga disebutkan bahwa proses pengangkatan alat dan pembersihan meja akan diikuti oleh penggantian asbak. Hal ini tidak terdapat pada SOP restoran Indonesia.

#### 6. Penawaran Menu Tambahan dan Penutup

Pada data SOP, persamaan yang ada yaitu kedua SOP menuliskan bahwa penawaran menu tambahan dilakukan setelah proses pengangkatan alat dan pembersihan meja. Menu tambahan yang ditawarkan pun cenderung sama yaitu diutamakan menu penutup dan minuman. Kemudian,

perbedaan terletak pada penawaran menu penutup dimana pada SOP restoran Jepang tertulis bahwa jika penawaran menu terutama minuman dilakukan ketika minuman pelanggan tersisa 2–3 jari disertai pemberian air putih atau ocha jika meja pelanggan sudah kosong. Sementara, pada SOP restoran Indonesia tidak dituliskan jenis perlakuan yang sejenis.

#### 7. Pembayaran

Pada data SOP, sistem aturan pembayaran yang ditulis serupa di kedua data SOP restoran yaitu pembayaran dilakukan ketika pelanggan ingin melakukan pembayaran dengan pemberian nota yang sudah dipastikan sesuai baik dari segi jumlah maupun harga. Kemudian, saran pembayaran dilakukan dengan metode pembayaran yang tersedia dengan pemberian fleksibilitas pada pelanggan untuk memilih dari ketersediaan ragam metode yang ada di setiap restoran.

#### 8. Kesan Terakhir

Pada data SOP, kesan terakhir termasuk ke dalam hal penting guna memberikan kesan baik pada pelanggan. dari kedua data SOP restoran, keduanya menuliskan bahwa pegawai akan mengantar pelanggan hingga pintu keluar dan memberikan sapaan selamat jalan dengan baik. Hanya, pada SOP restoran Indonesia lebih dijelaskan detail dimana guna memastikan kualitas hidangan, pegawai dapat menghampiri tamu guna menanyakan kesan dan penilaiannya terhadap hidangan serta pelayanan restoran. Hal ini tidak tertulis pada SOP restoran Jepang.

#### 4.2.1.2 Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Restoran dengan Realita Lapangan Hidden Farm Plantshop Café

Setelah dilakukan analisis dengan dasar acuan SOP pada teori dengan realita yang dihadapi selama menjalani praktik kerja dan didukung oleh data hasil wawancara narasumber. Penulis memiliki hipotesis bahwa Hidden Farm Plantshop Café sudah cukup baik dalam menjalankan SOP tata pelayanan yang dimilikinya.

Hal ini karena hampir semua aspek dari 9 (sembilan) aspek yang ada sudah diterapkan. Misalkan, setiap harinyarestoran akan dibersihkan dan disiapkan sebelum jam buka, pencatatan menu dan pengulangan, penawaran menu tambahan, pelayanan fleksibilitas saat proses pembayaran, dan wawancara sebagai kesan terakhir bagi pelanggan.

Akan tetapi, ada beberapa hal yang belum sesuai yaitu, pertama, pada SOP tertulis bahwa meja harus dilapisi *moulton* atau *under cloth*, *napkin*, asbak, bumbu tambahan (merica, bumbu penyedap, garam, kecap, saus) secara opsional, dan hiasan meja pada meja pelanggan, akan tetapi Hidden Farm Plantshop Café memiliki tema kebun sehingga untuk menyesuaikan tema hanya terdapat alas pada meja disertai tisu, hiasan meja, dan beberapa bumbu penyedap saja. Kedua, saat penjamuan pelanggan Hidden Farm Plantshop Café tidak menerapkan meletakkan *napkin* dan penuangan air putih akan tetapi langsung pada proses pemesanan hidangan. Ketiga, pada proses pemesanan menurut SOP seharusnya ditulis pada *captain order* sebanyak tiga rangkap. Akan tetapi, di Hidden Farm Plantshop Café proses penulisan tidak dilakukan pada *captain order* melainkan hanya pada buku pesanan dan akan ditulis ulang di papan tulis oleh bagian *kitchen*. Kemudian daftar menu juga tidak diberikan dalam bentuk fisik ke meja pelanggan melainkan ditempel pada salah satu sudut kafe serta pada setiap

meja terdapat *QR Code* daftar menu yang dapat di *scan* untuk diakses. dan keempat, pada proses penyajian, alat makan yang pada SOP seharusnya diberikan sebelum penyajian hidangan diberikan bersamaan dengan penyajian hidangan per menu. penyajian hidangan juga dilakukan tidak bersamaan melainkan satu persatu sesuai pesanan yang sudah selesai diolah oleh bagian *kitchen*.

#### 4.2.1.3 Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Restoran dengan Realita Lapangan Izakaya Torikizoku

Setelah dilakukan analisis dengan dasar acuan SOP pada teori dengan realita yang dihadapi berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, penulis memiliki hipotesis bahwa Izakaya Torikizoku sudah baik dalam menerapkan SOP tata pelayanan yang dimilikinya.

Hal ini karena hampir semua aspek dari 9 (sembilan) aspek yang ada sudah diterapkan mulai dari persiapan restoran, penyambutan dan penjamuan pelanggan, pemesanan, penyajian, pembersihan alat dan meja, penawaran hidangan tambahan, pembayaran, hingga kesan terakhir.

Akan tetapi ada beberapa hal yang belum sesuai yaitu, pertama, pada SOP tertulis bahwa seharusnya hidangan yang dipesan ditempat harus dimakan di tempat dan tidak diperkenankan dibawa pulang, sementara pada realitanya jika pelanggan meminta untuk dibawa pulang, beberapa waktu akan diperkenankan. Kemudian, pada SOP restoran dari hasil wawancara tertulis bahwa pengecekan kebersihan terutama kamar mandi dilakukan berkala setiap jam. Akan tetapi, pada realitanya, karena kondisi restoran yang ramai pengunjung membuat para pegawai cukup sibuk sehingga pengecekan dilakukan seringkali hanya pada saat sebelum buka dan

dilanjutkan secara berkala kurang lebih setiap 4–5 jam sekali saja.

#### **4.2.2 Hasil Penelitian Perbandingan Konsep Tata Pelayanan Kuliner Indonesia dan Jepang dengan Representasi Objek**

Pada perbandingan penjelasan tentang tata pelayanan antara kuliner Indonesia dan Jepang dua restoran yang digunakan sebagai objek banding adalah Hidden Farm Plantshop Café sebagai representasi untuk restoran berjenis kafe di Indonesia dan Izakaya Torikizoku sebagai representasi untuk restoran berjenis bar di Jepang. Izakaya Torikizoku sendiri merupakan salah satu restoran di bawah naungan Torikizoku. Co. Ltd yang berlokasi di 1-2-12 Tachicha, Naniwa-ku, Osaka, Jepang di bawah pimpinan Tadaji Okura dan telah beroperasi sejak 19 September 1986. Adapun, alasan pemilihan dua objek banding diatas adalah karena keduanya merupakan bagian dari jenis pelayanan di bidang kuliner serta dapat ditemukannya persamaan dan perbedaan yang cukup relevan dengan judul penelitian yang dilakukan. Adapun, informasi terkait aspek banding didapatkan dengan melakukan wawancara kepada satu perwakilan pekerja dari setiap restoran yang digunakan sebagai objek banding dengan daftar pertanyaan seputar tata pelayanan yang ada di restoran terkait.

Wawancara dilakukan melalui dua media, dimana wawancara dengan narasumber restoran Jepang yaitu, Bapak Dea Saptudin dilakukan secara daring melalui aplikasi Zoom dan wawancara narasumber restoran Indonesia yaitu, Nissa Afifah Ramadhani dilakukan secara luring di Hidden Farm Plantshop Café. Setelah melakukan wawancara, didapatkan hasil yang dapat disajikan dalam bentuk tabel persamaan dan perbedaan tata pelayanan sebagai berikut.

#### 4.2.2.1 Persamaan Konsep Tata Pelayanan Kuliner Indonesia dan Jepang dengan Representasi Objek

Mengacu pada indikator-indikator standar operasional prosedur restoran yang telah dipaparkan oleh Larasati (2019) beserta aspek tambahan yang terdapat dalam wawancara, berikut penjabaran hasil penelitian persamaan konsep tata pelayanan kuliner antara Indonesia yang direpresentasikan oleh Hidden Farm Plantshop Café dengan Jepang yang direpresentasikan oleh Izakaya Torikizoku dengan data yang berdasar pada hasil wawancara bersama perwakilan pegawai dari kedua tempat terkait.

| No | Indikator Tata Pelayanan                   | Persamaan  |
|----|--|--|
| 1. | Persiapan dan Menunggu Datangnya Pelanggan | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sebelum restoran buka seluruh area di rapikan meja ditata dan semua peralatan disiapkan sebelum datangnya pelanggan.</li> <li>b. Ketersediaan dan kualitas bahan baku dipastikan setiap hari.</li> <li>c. Terdapat asbak diatas meja</li> <li>d. Pegawai berdiri didepan pintu masuk untuk menunggu datangnya pelanggan.</li> <li>e. Jam operasional lebih lama di akhir pekan.</li> </ul> |
| 2. | Penyambutan dan Penjamuan Pelanggan        | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelanggan yang datang disambut di depan pintu masuk dengan ramah dan diarahkan ke tempat duduk sesuai jumlah pelanggan.</li> <li>b. Sapaan menggunakan bahasa nasional negara masing-masing.</li> <li>c. Menggunakan sistem pelayanan <i>table service</i>.</li> <li>d. Pelanggan yang datang sebelum jam buka tetap dilayani.</li> </ul>  |

|    |                                     |   |
|----|-------------------------------------|---|
| 3. | Pemesanan Hidangan                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Daftar menu dapat diakses di meja pelanggan</li> <li>b. Dilakukan penjelasan terkait menu mulai dari jenis, bahan utama, hingga rekomendasi menu andalan restoran.</li> <li>c. Dilakukan pencatatan menu pesanan sebelum dikonfirmasi ulang.</li> <li>d. Pesanan dikonfirmasi ulang guna meminimalisir <i>miss order</i>.</li> </ul>  |
| 4. | Penyajian Hidangan                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Makanan diantar menggunakan nampan (<i>tray</i>).</li> <li>b. Pelayan menyajikan makanan dengan menghampiri pelanggan dan menata makanan diatas meja secara langsung.</li> <li>c. Penyajian makanan dilakukan bersamaan dengan penyediaan jenis alat makan sesuai kebutuhan dan jumlah pelanggan.</li> <li>d. Pelayan mengucapkan “Selamat menikmati” kepada pelanggan sebelum meninggalkan meja.</li> <li>e. Proses pembuatan makanan menggunakan SOP takaran per hidangan guna menjaga kualitas rasa hidangan.</li> </ul> |
| 5. | Pembersihan Alat dan Meja           | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pembersihan alat makan dan meja dilakukan atas izin pelanggan.</li> <li>b. Pembersihan dilakukan setelah semua pelanggan selesai makan.</li> <li>c. Pengangkatan alat makan dilakukan bersamaan dengan pembersihan meja dari makanan yang berceceran.</li> </ul>  |
| 6. | Penawaran Menu Tambahan dan Penutup | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penawaran menu tambahan dilakukan setelah pelanggan selesai makan hidangan utama.</li> <li>b. Hidangan yang biasanya direkomendasikan adalah hidangan penutup dan minuman.</li> </ul>   |
| 7. | Pembayaran                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pembayaran dilakukan setelah pelanggan akan melakukan pembayaran.</li> <li>b. Proses pembayaran dapat dilakukan</li> </ul>  |

|    |                |  |
|----|----------------|--|
|    |                | <p>di meja kasir secara langsung oleh pelanggan atau dibantu oleh pelayan yang datang ke meja pelanggan.</p> <p>c. Pembayaran dapat dilakukan dengan tunai. maupun non tunai</p> <p>d. Diberikan struk sebagai bukti transaksi selesai dilakukan</p> |
| 8. | Kesan Terakhir | <p>a. Pelanggan akan diantar ke pintu keluar hingga benar-benar meninggalkan restoran.</p> <p>b. Pegawai akan mengucapkan salam perpisahan dan terimakasih sebagai kesan terakhir yang baik</p>  |
| 9  | Aspek Tambahan | <p>a. Penggantian menu sesuai pesanan jika ada <i>miss order</i>.</p> <p>b. Pertanggungjawaban perseorangan ketika ada kesalahan personal pegawai dengan pelanggan.</p> <p>c. Kesalahan menyangkut restoran didiskusikan pada atasan.</p>            |

**Tabel 4.1 Tabel Persamaan Tata Pelayanan Kuliner Indonesia (Hidden Farm Plantshop Café) dan Jepang (Izakaya Torikizoku)**

#### 4.2.2.2 Perbedaan Konsep Tata Pelayanan Kuliner Indonesia dan Jepang dengan Representasi Objek

Mengacu pada indikator yang sama, berikut penjabaran hasil penelitian per konsep tata pelayanan kuliner antara Indonesia yang direpresentasikan oleh Hidden Farm Plantshop Café dengan Jepang yang direpresentasikan oleh Izakaya Torikizoku dengan data yang berdasar pada hasil wawancara bersama perwakilan pegawai dari kedua tempat terkait.

| No | Indikator Tata Pelayanan                   | Objek Banding   |  |
|----|--|---|--|
|    |  | Hidden Farm Plantshop Café  | Izakaya Torikizoku   |
| 1. | Persiapan dan Menunggu Datangnya Pelanggan | <p>a. Di meja disediakan hiasan meja, asbak, tisu, dan beberapa bumbu tambahan.</p> <p>b. Jam operasional restoran cenderung dari pagi hingga malam hari dengan detail sebagai berikut.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hari kerja: 10 AM – 9 PM.</li> <li>- Akhir pekan: 7.30 AM – 10 PM.</li> </ul> <p>c. Sebelum jam buka, tidak ada <i>briefing</i>.</p>   | <p>a. Di meja hanya tersedia asbak dengan tisu.</p> <p>b. Jam operasional restoran cenderung dari sore hingga dini hari dengan detail sebagai berikut.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hari kerja : 5 PM – 2 AM.</li> <li>- Akhir pekan: 5 PM – 3 AM.</li> </ul> <p>c. Sebelum jam buka, ada <i>briefing</i> serta melakukan yel yel penyemangat untuk semua pegawai.</p>   |
| 2. | Penyambutan dan Penjamuan Pelanggan        | <p>a. Pelanggan segala usia.</p> <p>b. Pelanggan yang datang disambut hanya oleh pegawai yang sedang berada di sekitar pelanggan.</p> <p>c. Sambutan menggunakan bahasa Indonesia semi formal.</p> <p>d. Pelanggan yang masih ada ketika mendekati jam tutup tetap dibiarkan dan jika sudah jam tutup masih ada pelanggan maka akan ditunggu tidak diminta pulang.</p> <p>e. Tidak ada perlakuan khusus dari pelayan untuk pelanggan yang datang.</p> | <p>a. Pelanggan mayoritas usia dewasa dan usia legal.</p> <p>b. Pelanggan yang datang sengaja disambut oleh satu pegawai dengan suara cukup lantang dan sopan agar pegawai lain ikut menyambut juga.</p> <p>c. Sambutan menggunakan bahasa Jepang formal.</p> <p>d. Pelanggan yang masih ada ketika mendekati jam tutup akan diberi tahu bahwa restoran akan tutup dengan sopan agar dapat segera pulang.</p> <p>e. Pelanggan yang datang diberikan perlakuan khusus yaitu <i>Oshibori</i></p> |

|    |                           |   |   |
|----|---------------------------|---|---|
| 3. | Pemesanan Hidangan        | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mayoritas menu memiliki ciri khas berbahan dasar buah buahan dan telur.</li> <li>b. Daftar menu makanan diakses dengan menggunakan <i>scan QR code</i> yang terdapat di setiap meja pelanggan.</li> <li>c. Proses pemesanan hidangan dapat dilakukan baik secara luring maupun daring.</li> <li>d. Pelanggan boleh me <i>request</i> isi atau bahan dari beberapa hidangan agar lebih sesuai selera dan dapat memesan hidangan diluar daftar menu selama pihak restoran menyanggupi.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Mayoritas makanan memiliki ciri khas berbahan dasar ayam.</li> <li>b. Daftar menu makanan diantarkan oleh pegawai ke meja pelanggan.</li> <li>c. Proses pemesanan hidangan hanya dapat dilakukan secara luring.</li> <li>d. pelanggan hanya dapat memesan hidangan sesuai daftar menu yang tersedia.</li> </ul>   |
| 4. | Penyajian Hidangan        | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Makanan yang sudah disajikan boleh di <i>take away</i>.</li> <li>b. Penyajian makanan dilakukan sekaligus untuk semua pesanan pelanggan.</li> <li>c. Penyediaan alat makan umum meliputi sendok dan garpu saja.</li> <li>d. Waktu penyajian hidangan cenderung lebih panjang yaitu pada kisaran 5–15 menit per hidangan..</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Hidangan tidak boleh di <i>take away</i>.</li> <li>b. Penyajian hidangan dilakukan satu persatu dimulai dari <i>speed menu</i> hingga <i>main menu</i> dan <i>dessert</i> disesuaikan dengan pesanan pelanggan.</li> <li>c. Penyediaan alat makan khas berupa sumpit.</li> <li>d. Waktu penyajian hidangan cenderung lebih singkat yaitu sekitar 5 menit per hidangan.</li> </ul> |
| 5. | Pembersihan Alat dan Meja | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Istilah yang digunakan masih umum yaitu <i>clear</i></li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Istilah yang digunakan adalah <i>バッシング</i></li> </ul>   |

|    |                                   |  |  |
|----|-----------------------------------|--|--|
|    |                                   | <i>up</i> dan <i>scrambling table</i> .  | <i>(bashing)</i><br>(penjelasan istilah tertulis di BAB II pada sub sub judul 2.2.4.6).  |
| 6. | Penawaran Menu Tambah dan Penutup | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Adanya menu tambahan baru tidak ditulis pada slip baru.</li> <li>b. Menu tambahan yang ditawarkan umumnya <i>dessert</i> dan hanya dilakukan sekali.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Adanya menu tambahan baru ditulis pada slip baru.</li> <li>b. Menu tambahan yang ditawarkan umumnya <i>dessert</i> dan jika pelanggan menolak tetapi masih berada di restoran, akan ditawarkan teh atau kopi.</li> </ul> |
| 7. | Pembayaran                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Belum menerima pembayaran dengan mata uang asing.</li> <li>b. Pembayaran dilakukan secara tunai dan debit melalui Qris.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pembayaran dengan mata uang asing dapat dilakukan.</li> <li>b. Pembayaran dilakukan secara tunai, debit, kredit, dan untuk mata uang asing menggunakan VISA atau <i>Mastercard</i>.</li> </ul>                           |
| 8. | Kesan Terakhir                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kerap kali dilakukan tanya jawab kepada pelanggan secara acak terkait kualitas hidangan dan kesan selama berada di restoran.</li> <li>b. Untuk pelanggan yang melakukan <i>repeat order</i> atau yang telah menjadi langganan restoran, ada perlakuan istimewa berupa pemberian porsi hidangan yang lebih banyak.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Evaluasi kualitas pelayanan oleh konsumen dilakukan melalui <i>website</i>.</li> <li>b. Tidak ada perlakuan khusus bagi repeat order ataupun pelanggan yang menjadi langganan izakaya.</li> </ul>                        |

|   |                |  |  |
|---|----------------|--|--|
| 9 | Aspek Tambahan | a. Adanya pemberian <i>reward</i> diskon dan penambahan porsi pada pelanggan langganan atau pelanggan <i>repeat order</i> dengan syarat dan ketentuan. | a. Tidak ada pemberian <i>reward</i> tertentu bagi pelanggan langganan dan pelanggan <i>repeat order</i> |
|---|----------------|--|--|

**Tabel 4.2 Tabel Perbedaan Tata Pelayanan Kuliner Indonesia (Hidden Farm Plantshop Café) dan Jepang (Izakaya Torikizoku)**

