

PRAMUSAJI DI KAWASAN WISATA KULINER WAKEKE KOTA MANADO

Christine C. Liwan
NIM. 070817015

ABSTRACT

Tourism as an industry is the existence of very complex and very sensitive to the various changes and development. The changes mainly related to desire or motivation of the tourists who always want to find and enjoy something new to the gratification of desire or his personal experience, something different from ever perceived before.

Local cultural variety which can be used as assets that cannot be likened to local culture other countries. Local cultural specificity of this often interesting views other countries. Kota Manado as a tourism destination culinary especially already exist since launching of culinary tourism area Wakeke since 2004 by the local governments.

The development of tourism not only the government only in presenting the potential of nature and culture. The participation of all components in terms of business, developers and services not separated from the vision and mission to attract tourists interested in visiting into a tourist destination.

Business in the service sector such as travel, hotel, restaurant, souvenirs, guidance, transportation and others trying to provide the most of service. Waitress for example is one of the elements that seem to be giving the meaning of in the development of tourism but they become the spearhead in offer a service that friendly, polite and appreciate so the tourists visitors satisfied and want to visit back.

Keywords: waitress, tourism, service

PENDAHULUAN

Pariwisata sebagai sebuah industri merupakan bidang yang sangat kompleks dan keberadaannya sangat peka terhadap berbagai perubahan dan perkembangan. Perubahan tersebut terutama berkaitan dengan keinginan atau motivasi wisatawan yang selalu ingin mencari dan menikmati sesuatu atau pengalaman baru untuk pemuasan hasrat pribadinya, sesuatu yang berbeda dari yang pernah dirasakan sebelumnya. Keinginan wisatawan selalu berubah sesuai dengan perkembangan, seperti misalnya fenomena sekarang telah terjadi pergeseran dari jenis mass tourism ke arah wisatawan minat khusus atau wisatawan alternatif yang lebih bersifat individual atau dalam kelompok kecil.

Industri pariwisata yang sekarang juga sedang mengalami perkembangan pesat adalah bidang kuliner yaitu yang berkaitan dengan penyediaan makanan dan minuman. Trend wisatawan sekarang adalah datang ke suatu daerah wisata untuk mencari atau berburu makanan khas daerah tersebut

dan tidak segan-segan membayar mahal untuk menikmati suatu hidangan. Perubahan gaya hidup masyarakat juga telah terjadi, mereka makan tidak hanya untuk mengenyangkan perut saja, tetapi juga mencari suasana dan pelayanan sebagai bagian dari sajian makanan yang dipesan. Banyak restoran dan tempat makan baru didirikan dengan kualifikasi dan ciri khas masing-masing.

Indonesia memiliki keanekaragaman budaya lokal yang dapat dijadikan sebagai aset yang tidak dapat disamakan dengan budaya lokal negara lain. Budaya lokal yang dimiliki Indonesia berbeda-beda pada setiap daerah. Tiap daerah memiliki ciri khas budayanya, seperti rumah adat, pakaian adat, tarian, alat musik, kuliner ataupun adat istiadat yang dianut.

Secara antropologis diakui bahwa 'rasa' bukan hanya tergantung pada indera pengecap dan kemampuan yang diperoleh sejak lahir, tetapi merupakan sesuatu yang diperoleh melalui proses sosialisasi (Caplan, 1997). Kesukaan dan ketidaksukaan

sehubungan dengan makanan dan minuman, seperti banyak hal lainnya, dibentuk oleh pengalaman dalam lingkungan sosial tertentu.

Memasak dan makan tampaknya merupakan tindakan yang relatif aman dan tidak provokatif guna menunjukkan keterlibatan (*embeddedness*) dan identitas seseorang dalam kebudayaan tertentu. Walaupun begitu, jika kita menguk lapisan permukaan asumsi ini, kita menyadari bahwa pemilihan dan pengonsumsiannya bahan makanan adalah, seperti halnya bentuk lain konsumsi, tindakan sosial dan bahkan terkadang tindakan politis.

Kota tinutuan menjadi moto Kota Manado sejak kepemimpinan Wali Kota Jimmy Rimba Rogi dan Wakil Wali Kota Abdi Wijaya Buchari periode 2005-2010, menggantikan moto Kota Manado sebelumnya yaitu Berhikmat. Pemerintah Kota Manado melalui Dinas Pariwisata setempat pada tahun 2004 (ada juga yang mengatakan pada pertengahan tahun 2005) menjadikan Kawasan Wakeke, Kecamatan Wenang, Kota

Manado, sebagai lokasi wisata makanan khas tinutuan.

Makanan yang menjadi primadona di Kota Manado seperti tinutuan (bubur Manado), selain itu di Kota Manado ada makanan masak di bambu (buluh) dan kukis tradisional menjadi alternatif sajian untuk memanjakan lidah yang tidak ditemukan wisatawan di tempat asalnya. Keunikan itulah yang menjadi perhatian wisatawan untuk datang dan dapat menjadi bahan cerita setelah mereka pulang. Tinutuan merupakan kuliner khas yang ada di Manado sehingga mendapat julukan Kota Tinutuan.

Kekhasan budaya lokal ini sering kali menarik pandangan negara lain. Ini dapat dijadikan obyek wisata yang akan menghasilkan devisa bagi negara. Pemimpin daerah yang terpilih sering menggunakan slogan visi misinya dalam kampanyenya yaitu pariwisata menjadi andalan. Peran pariwisata tidak dapat dipungkiri menjadi penarik pendapatan daerah maupun negara. Pengembangan pariwisata bukan hanya

pemerintah saja dalam menyajikan potensi alam dan budayanya. Partisipasi seluruh komponen dari segi bisnis, pengembang dan jasa tidak lepas dari visi dan misi untuk menarik wisatawan tertarik datang berkunjung ke tujuan wisata.

Tidak ketinggalan pengusaha – pengusaha di bidang jasa seperti travel, hotel, restoran, souvenir, guidance, transportasi dan lain-lain berusaha memberikan pelayanan sebaik-baiknya. Pramusaji misalnya merupakan salah satu elemen yang seakan tidak memberikan arti dalam pengembangan pariwisata tetapi mereka menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan yang ramah, sopan dan menghargai pengunjung sehingga wisatawan puas dan ingin berkunjung kembali.

Hal tersebut di atas sangat relevan dengan bidang studi antropologi yang penulis geluti terutama konsentrasi antropologi pariwisata sehingga dapat dituangkan dalam tugas akhir (penulisan Skripsi) untuk meraih gelar sarjana (S1) Antropologi, sehingga saya tertarik untuk

menulis “Pramusaji di Kawasan Kuliner Wakeke Kota. Manado”

PRAMUSAJI

Pramusaji adalah seseorang yang memegang peranan penting dalam kegiatan pelayanan wisatawan selama menikmati makanan dan minuman. Mereka menjadi tumpuan harapan baik bagi wisatawan maupun perusahaan yang mempekerjakannya. Untuk itu pramusaji dituntut memiliki kinerja yang baik, agar dapat mengemban tugas/pekerjaan secara profesional. Kemampuan bekerja secara metodis dan tepat waktu sangat perlu karena tanpa ketepatan, pekerjaan akan menjadi untung-untungan. Bagi wisatawan, pelayanan makanan tradisional yang tepat waktu dan sesuai dengan tahapan ‘course’ makanan yang telah ditetapkan adalah merupakan hal yang penting.

Seperti halnya pramusaji yang ada di kawasan wisata kuliner Wakeke tetap menjaga identitas sebagai orang timur yang selalu ramah dan sopan dalam melayani untuk kepuasan pelanggan. Walaupun kebanyakan tidak memiliki latar belakang pendidikan formal di bidang pramusaji. Hal ini rata-rata pramusaji yang direkrut di beberapa rumah makan kawasan

wisata kuliner Wakeke sebatas saudara, tetangga dan teman. Karena yang dikembangkan sebagai usaha kecil, tidak seperti restoran-restoran besar yang ada di Hotel dan kawasan bisnis lainnya.

Pemerintah Kota Manado sebagai pembina usaha-usaha mereka selalu mengedepankan visi misi untuk pengembangan dan promosi sebagai destinasi kunjungan wisata. Pemerintah Kota Manado membuat program peningkatan sumberdaya manusia khususnya pramusaji, bekerjasama dengan stake holder seperti dinas Pariwisata, dinas Tenaga Kerja, BPJS ketenagakerjaan, ASITA, Hotel dan restoran yang ada di wilayah Kota Manado. Materi-materi pelatihan yang biasa diberikan sekitar (a) Penampilan makanan tradisional Manado (b) Tekstur dan warna makanan tradisional Manado (c) Lingkungan restoran (d) Ketepatan waktu pelayanan (e) Kesesuaian prosedur pelayanan (f) Respon pramusaji dalam adjusting & clear-up peralatan (g) Mampu menjawab pertanyaan (h) Suka membantu wisatawan (i) Mampu memberikan informasi yang jelas (j) Kemampuan pramusaji menyelesaikan keluhan tamu (k) Keramahan pramusaji (l) Kesopanan pramusaji (m) Kebersihan dan kesehatan

makanan tradisional Manado (n) Jaminan keamanan wisatawan dalam menikmati makanan tradisional (o) Teknik melayani wisatawan (p) Pengetahuan umum tentang makanan tradisional (q) Pengetahuan umum tentang menu list (r) Penguasaan bahasa asing (s) Kemudahan pramusaji untuk dilihat oleh wisatawan (t) Perhatian pramusaji terhadap wisatawan.

Perhatian pemerintah tersebut menjadikan motivasi bagi pengelola rumah makan/ restoran dan pramusaji lebih bersemangat untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Dalam hal pelayanan tidak terlepas dari peranan kinerja pramusaji, dimana sangat memegang peranan penting dalam operasional kerja yang merupakan unsur unsur utama untuk menjadi pramusaji yang berkualitas.

KAWASAN WISATA KULINER WAKEKE

Kawasan wisata kuliner Wakeke Manado dimulai pada tahun 1981. Ibu rumah tangga yang bernama Ny Ngantung Rompis atau lebih akrab disapa Tante Suli membuka sebuah warung tinutuan (bubur Manado) di Jalan Wakeke, Kota Manado, Sulawesi Utara. Dengan meningkatnya permintaan tinutuan di rumah

makan Tante Suli, maka sejak saat itu satu per satu warga yang tinggal di Wakeke mengikuti langkahnya dan akhirnya Pada tahun 2004 pemerintah Kota Manado mengukuhkan lorong Wakeke sebagai obyek kawasan wisata kuliner. Hingga saat ini nyaris semua rumah di tepi Jalan Wakeke telah menjadi warung untuk menikmati produk Tinutuan. Tabel di bawah ini menunjukkan daftar nama rumah makan di kawasan wisata kuliner Wakeke Manado.

Daftar Nama Rumah Makan di Kawasan Wisata Kuliner Wakeke Manado.

1	RM. Tinutuan Dete	8	Pondok bambu
2	RM. Lidya	9	Kios 007
3	Kios. Wakeke	10	RM. El-Shadai
4	Kios Pelangi	11	RM Coto Ba' dan Tinutuan wakeke
5	Dego-dego manado Cafe	12	Pondok Berkat
6	RM. Syulli	13	Kios 025
7	Pondok 17		

Sumber :Data Primer, 2013

RUMAH MAKAN DI WAKEKE

Sebelumnya rumah makan yang berada di jalan Wakeke hanya warung biasa dan belum seramai sekarang. Rumah makan itu telah berdiri selama lebih dari 30 tahun dan berhasil membuka

kesempatan kerja bagi masyarakat sekitar. Saat ini sudah ada 13 rumah makan yang secara aktif berjualan di kawasan wisata kuliner “Wakeke Manado”. Semua rumah makan tersebut menghadirkan sajian utama hidangan bubur manado atau dalam bahasa lokal disebut tinutuan, yang merupakan makanan khas tradisional Kota Manado.

Salah satu rumah makan yang ada di kawasan wisata kuliner “Wakeke Manado” telah berjualan selama lebih dari 10 tahun. Usaha rumah makan ini memiliki banyak pelanggan setia sehingga

stabilitas usaha tetap terjaga. Rumah makan ini termasuk golongan usaha kecil (rumah tangga) dimana hanya memperkerjakan pegawai tidak lebih dari 5 orang.

Menu utama yang ditawarkan adalah tinutuan (bubur manado)

dan mie cakalang kuah, sedangkan ada menu makanan lain yang juga dapat menjadi pilihan bagi konsumen, yaitu mie goreng cakalang, nasi goreng dan nasi campur cakalang. Beberapa menu tambahan atau pelengkap juga ikut disajikan rumah makan ini, seperti cakalang fufu goreng, jagung rebus, pisang goreng, perkedel nike, perkedel jagung, tahu goreng/rebus dan telur rebus. Harga yang ditawarkan untuk menu utama cukup bervariasi, dimana produk paling murah adalah tinutuan seharga Rp. 9000/porsi, sedangkan produk paling mahal adalah mie goreng, nasi goreng dan nasi campur cakalang dengan harga Rp. 15.000/porsi. Produk pelengkap dengan harga paling murah adalah tahu goreng/rebus dengan harga Rp. 1.500/potong, sedangkan produk pelengkap paling mahal adalah jagung rebus dengan harga Rp. 5.000/tongkol.

Menu Minuman juga disediakan sebagai pelengkap menu makanan yang ada sebagai pelepas dahaga dari konsumen yang datang. Jenis minuman yang ditawarkan menu minuman yang biasa ditemui di rumah makan yang lain. Produk minuman andalan yang khas dijual di rumah makan ini adalah es kelapa muda, namun berdasarkan pengalaman pemilik, produk minuman yang paling laris terjual

adalah produk es nutrisari dan teh manis. Selain menjual menu minuman, pemilik rumah makan juga menyediakan minuman berupa air putih yang dapat diambil secara gratis oleh konsumen.

Pemilik dan pengelola RM Syully, menuturkan, setiap hari bisa 150 orang yang masuk keluar untuk menyantap Bubur Manado di tempatnya. Kebanyakan pelanggan merupakan masyarakat umum. "Ada juga beberapa pejabat Sulut yang selalu mampir kemari. Rumah makan kami sudah buka sejak pukul 5.30 sampai 15.00 Wita,". Banyak yang berpendapat Tinutuan di RM Syully rasanya sedikit berbeda dengan Tinutuan pada umumnya. "Resep kami dari orangtua," katanya tersenyum.

Rezeki dari Tinutuan juga dirasakan Desire Maitimo, pemilik RM Dego-dego. Sebagai menu utama, Tinutuan paling banyak dipesan. "Kalau lagi sepi, Tinutuan yang dipesan sekitar 60 porsi per hari. Tetapi saat weekend yaitu Jumat sampai Minggu, bisa sampai 180 porsi per hari," ujarnya.

Di rumah makan itu Desire juga menjual Midal dan Mie Cakalang, dua menu yang muncul setelah Tinutuan. Midal merupakan turunan Tinutuan atau Tinutuan bercampur mie. Midal

dan Tinutuan berharga sama, Rp 10.500. "Mie Cakalang Rp 13 ribu, per hari bisa dipesan 40 sampai 130 porsi," terangnya.

Selain Tinutuan, Desire juga menyediakan makanan lainnya, seperti aneka *seafood* dan berbagai jenis minuman, sebagai pelengkap atau alternatif bagi pelanggan yang datang. "Tetapi yang paling banyak dikonsumsi adalah Tinutuan. Apalagi kawasan Wakeke ini sudah dikenal sebagai kawasan wisata kuliner terutama Tinutuan, sehingga masyarakat yang datang ke kawasan ini, memang karena ingin makan Tinutuan," ujarnya.

Kata dia, banyak pelanggannya berasal dari kalangan menengah ke atas yang datang dari berbagai tempat di Kota Manado, bahkan ada juga wisatawan asing maupun domestik yang sering berkunjung untuk menikmati makanan khas Minahasa itu.

"Kalangan pejabat, pengusaha, profesional, dan para pelajar yang sering hang out bersama teman-teman atau bagi mereka yang mengadakan reuni atau kumpul bersama keluarga, yang dipesan adalah tinutuan. Ada juga makan lain tetapi yang paling dominan adalah Tinutuan. Rumah makan kami juga pernah diliput oleh televisi nasional seperti TV swasta dalam acara Wisata

Kuliner, yang diangkat adalah Tinutuan," jelasnya

Vivi, pemilik RM Wakeke, juga mengungkapkan Tinutuan dan Midal adalah makanan favorit. Per hari biasanya ia menyajikan 50 sampai 100 porsi. "Harga per porsi Tinutuan dan Midal adalah Rp 9 ribu, karena disesuaikan dengan pelanggan kami yang biasanya dari kalangan menengah ke bawah, baik tua maupun muda. Kalau hari sibuk kerja Tinutuan dan Midal hanya 50 porsi per hari. Tapi kalau hari libur seperti Jumat, Sabtu, dan Minggu, bisa mencapai 100 porsi per hari," ujarnya.

BUBUR MANADO (TINUTUAN)

Kawasan Wisata Kuliner Wakeke sangat terkenal dengan menu favoritnya yaitu Bubur Manado (*Tinutuan*). Tinutuan berasal dari kata Tu'tu atau Lu'tu yang artinya masak. Tinutu artinya dimasak. Sedangkan Tinutuan artinya hal yang sudah dimasak. Subetnis Tountemboan mengenal kata lain yang lebih dekat yaitu Peda'al yang berarti makanan kebun yang merupakan jenis pengolahan sayur. Tinutuan memang menu yang dasarnya sayur-sayuran tapi bukan sayuran umum. Sayuran yang dipakai ialah sayuran hijau. Makanan ini pertama kali dibuat di kebun karena sayur-sayuran banyak

terdapat di halaman pondok. Biasanya sayur yang ada di halaman adalah Gedi.

Kreasi untuk Tinutuan kemudian berkembang saat perang Permesta 1959-1960. Saat itu beras menjadi sedikit. Maka beras yang sedikit itu kemudian ditambah pada sayur-sayuran. Begitu pula dengan jagung jika ada. Tinutuan menjadi makanan umum karena tidak perlu waktu lama, memakai api yang kecil, dan bisa dimasak di lubang perlindungan. Saat itu bahkan ada Tinutuan Konga (dedak) memakai jagung muda yang hampir dipanen. Situasi berbahaya membuat orang kreatif dalam membuat makanan.

Pada 1968 terjadi krisis ekonomi. Jika ada istilah makan bulgur pada saat itu, Tinutuan menjadi semacam bulgur sama seperti saat Permesta. Perkembangan lanjutannya terjadi akhir 70-an dan saat pada 80-an. Saat itu mie instan mulai dikenal di pasaran. Para pegawai kota mulai makan dengan model branch (breakfast and lunch). Artinya, mereka makan sekitar pukul 10.00 karena tidak makan pagi dan sudah tidak makan siang lagi karena pulang pada sore hari. Saat itu mie sudah mulai dicampur dalam Tinutuan. Konsepnya sama dengan Tinutuan dengan nasi. Nasi itu karbohidrat. Mie menggantikan

nasi sebagai karbohidrat. Campuran itu kemudian dikenal dengan nama Midal. Ada yang mengatakan itu gabungan dua kata yaitu mie dan pedal (sayur). Ada juga yang memopulerkan gabungan kata mie dan rudal. Saat itu rudal dikenal dalam Perang Irak. Itu menjadi istilah karena Tinutuan itu panas dan dimakan cepat-cepat.

Orang Manado di rantau menanam Gedi di halaman rumah bahkan di pot. Mereka membuat Tinutuan untuk bernostalgia. Merekalah yang kemudian menamakan Tinutuan sebagai Bubur Manado. Ini untuk membedakan dengan bubur biasa yang sudah umum. Sekarang Tinutuan menjadi makanan piknik dan makanan nostalgia bagi orang Manado. Kebiasaan lama pegawai rendahan untuk makan walaupun bukan di warung resmi tetap ada. Orang luar menyantap makanan ini karena memang enak dan karena unsur rekreatif tadi. Sedangkan bagi orang yang menderita banyak penyakit, makanan ini cocok karena menu yang sehat. Makanan ini akan tetap eksis dan berkembang karena faktor-faktor tersebut.

KEPUASAN WISATAWAN

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini wisatawan adalah hal penting

yang mempengaruhi kepuasan wisatawan. Wisatawan yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pelanggan puas mereka akan tertarik untuk kembali, tetapi jika wisatawan merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan wisatawan suatu restoran harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh wisatawan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankannya.

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang, puas individu karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam menerima jasa pelayanan oleh pramusaji. Kepuasan tersebut didalamnya juga terdapat pelayanan barang dan jasa yang secara langsung memenuhi kebutuhan yang penting di dalam restoran tersebut yaitu, kepuasan yang komprehensif dengan fokus utama pada pelayanan barang dan jasa meliputi lima dimensi penilaian, sebagai berikut :

Responsiveness (ketanggapan), yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan kepada konsumen dengan cepat.

Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan petugas memberikan

pelayanan kepada konsumen dengan tepat.

Assurance (jaminan), yaitu kemampuan pramusaji memberikan pelayanan kepada konsumen sehingga dipercaya.

Emphaty (empati), yaitu kemampuan pramusaji membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan konsumen. Dalam pelayanan yang diberikan adalah keramahan pramusaji dalam menyapa dan berbicara.

Tangible (bukti langsung), yaitu ketersediaan sarana dan fasilitas fisik yang dapat langsung dirasakan oleh konsumen.

Tingkat kepuasan wisatawan merupakan tolok ukur tertinggi terhadap kinerja para staf restoran dalam menawarkan berbagai menu dengan pelayanan yang profesional. Pada dasarnya pengertian kepuasan wisatawan merupakan perbedaan antara harapan dengan kinerja yang dirasakan, dengan kata lain pengertian kepuasan wisatawan berarti standar kinerja /kualitas pelayanan atau standar kualitas produk yang ditawarkan sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan oleh wisatawan tersebut. Ketidakpuasan pada salah satu unsur pelayanan akan berpengaruh pada kepuasan pelayanan yang lain.

Pelayanan adalah merupakan salah satu kata kunci bagi keberhasilan restoran. Dari pelayanan tersebut menimbulkan suatu image sehingga secara berkesinambungan pelayanan menjadi media yang potensial dalam merangsang meningkatnya kedatangan tamu ke restoran.

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN WISATAWAN

Evaluasi kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diterima wisatawan mengacu pada beberapa faktor, antara lain :

Kualitas produk atau jasa, wisatawan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi konsumen terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa yang sesungguhnya dan komunikasi perusahaan terutama iklan dalam mempromosikan restorannya.

Faktor emosional wisatawan yang merasa bangga dan yakin bahwa orang lain kagum terhadap konsumen bila dalam hal ini wisatawan memilih restoran yang sudah mempunyai pandangan “restoran mahal”, cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam industri jasa. Pelanggan dalam hal ini wisatawan akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

Harga merupakan aspek penting, namun yang terpenting dalam penentuan

kualitas guna mencapai kepuasan wisatawan. Meskipun demikian elemen ini mempengaruhi wisatawan dari segi biaya yang dikeluarkan, biasanya semakin mahal harga yang disajikan maka wisatawan mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan restoran yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada konsumen.

Biaya mendapatkan produk atau jasa, wisatawan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

PELAYANAN MAKANAN

Kepuasan konsumen dengan pelayanan makanan yang dijelaskan sebagai berikut yaitu pelayanan makanan di restoran dapat ditentukan dengan beberapa indikator diantaranya variasi menu makanan, cara penyajian makanan, ketepatan

waktu menghadirkan makanan, keadaan tempat waktu makan, kebersihan makanan yang dihidangkan, sikap dan perilaku pramusaji yang menghadirkan makanan. Daya terima konsumen terhadap makanan yang disajikan dapat dilihat dari makanan sisa, bila makanan yang disajikan dengan baik dapat dihabiskan wisatawan berarti pelayanan tersebut tercapai. Dengan demikian, melalui indikator tersebut daya terima wisatawan dapat dikatakan bahwa mereka telah mencapai kepuasan. Pelayanan makanan dapat ditentukan dengan beberapa indikator diantaranya :

Waktu makan

Manusia secara alamiah lapar setelah 3-4 jam makan, sehingga setelah waktu tersebut sudah harus mendapatkan makanan, baik dalam makanan ringan atau berat. Keengganan konsumen dalam menunggu makanan yang lama disajikan merupakan indikator penilaian bagi konsumen.

Penampilan makanan

Penyajian makanan merupakan faktor terakhir dari proses penyelenggaraan makanan. Meskipun makanan diolah dengan cita rasa yang tinggi tetapi dalam penyajiannya tidak dilakukan dengan baik, maka

nilai makanan tersebut tidak akan berarti, karena makan yang ditampilkan waktu disajikan akan merangsang indra penglihatan sehingga menimbulkan selera yang berkaitan dengan cita rasa. Di restoran perlu adanya penyelenggaraan gizi kuliner yang merupakan perpaduan antara ilmu dan seni, yaitu ilmu gizi, ilmu bahan makanan dan pengetahuan tentang alat-alat penyelenggaraan makanan serta seni mengolah bahan makanan yang dimulai dari memilih bahan makanan, mempersiapkan bahan makanan, memasak bahan makanan serta menyajikan makanan atau hidangan sehingga menarik, menggugah selera dan lezatnya rasanya.

Dalam usaha untuk mendapatkan cita rasa makanan yang baik dimulai sejak memilih bahan makanan yang akan digunakan dan kemudian menyiapkan bahan makanan. Pada tahap pengolahan selanjutnya digunakan berbagai cara memasak sehingga diperoleh citarasa yang di inginkan. Citarasa makanan mencakup dua aspek utama yaitu penampilan makanan sewaktu dihidangkan dan rasa makanan waktu dimakan. Kedua aspek itu sama pentingnya untuk diperhatikan agar betul-betul dapat menghasilkan makanan yang memuaskan yaitu, Faktor

yang menentukan penampilan makanan waktu disajikan :

Warna makanan

Warna makanan memegang peran utama dalam penampilan makanan. Karena bila warnanya tidak menarik akan mengurangi selera orang yang memakannya. Kadang untuk mendapatkan warna yang diinginkan digunakan zat perwarna yang berasal dari berbagai bahan alam dan buatan.

Konsistensi atau tekstur makanan

Konsistensi makanan juga merupakan komponen yang turut menentukan cita rasa makanan karena sensitivitas indera dipengaruhi oleh konsistensi makanan.

Bentuk makanan yang disajikan

Untuk membuat makanan menjadi lebih menarik biasanya disajikan dalam bentuk – bentuk tertentu. Bentuk makanan yang serasa akan memberikan daya tarik tersendiri bagi setiap makanan yang disajikan

Porsi makanan

Potongan makanan yang terlalu kecil atau besar akan merugikan penampilan makanan. Pentingnya porsi makanan bukan saja berkenaan dengan waktu disajikan tetapi juga berkaitan dengan perencanaan dan perhitungan pemakaian bahan.

Penyajian makanan

Penyajian makanan merupakan faktor penentu dalam penampilan hidangan yang disajikan. Jika penyajian makanan tidak dilakukan dengan baik, seluruh upaya yang telah dilakukan guna menampilkan makanan dengan cita rasa yang tinggi akan tidak berarti.

Rasa masakan

Penilaian terhadap bahan makanan berbeda-beda, tergantung dari kesenangan atau selera seseorang. Penilaian akan berbeda karena pengalaman, misalnya rasanya enak pada jenis makanan yang sama akan berbeda pada setiap orang. Dua aspek utama dalam makanan adalah penampilan makanan sewaktu dihidangkan dan rasa makanan pada saat dimakan. Disamping penampilan makanan maka rasa makanan juga mempengaruhi banyaknya sisa makanan, adapun yang mempengaruhi rasa makanan : suhu makanan, bumbu masak dan bumbu penyedap, tekstur makanan, bau/aroma makanan. Rasa makanan mempunyai faktor kedua yang menentukan cita rasa makanan setelah penampilan makanan. Komponen yang berperan dalam penentuan rasa makanan adalah :

Aroma makanan

Aroma yang disebabkan oleh makanan merupakan daya tarik yang sangat kuat dan mampu merangsang indera penciuman sehingga membangkitkan selera.

Bumbu masakan dan bahan penyedap

Bau yang sedap, berbagai bumbu yang digunakan dapat membangkitkan selera karena memberikan rasa makanan yang khas.

Keempukan makanan

Keempukan makanan selain ditentukan oleh mutu bahan makanan yang digunakan juga ditentukan oleh cara memasak.

Kerenyahan makanan

Kerenyahan makanan memberikan pengaruh tersendiri pada cita rasa makanan. Kerenyahan makanan adalah makanan menjadi kering, tetapi tidak keras sehingga enak untuk dimakan.

Tingkat kematangan.

Tingkat kematangan makanan dalam masakan belum mendapat perhatian karena umumnya masakan Indonesia harus dimasak sampai masak benar.

Temperatur Makanan

Temperatur makanan waktu disajikan memegang peranan penting dalam penentuan cita rasa makanan. Namun makanan

yang terlalu panas atau terlalu dingin akan sangat mengurangi sensitivitas sarung pengecap terhadap rasa makanan (Moehyi, 1992).

KERAMAHAN PRAMUSAJI

Keramah tamahan serta sopan santun merupakan modal utama dalam melayani konsumen atau pelanggan. Senang kepada orang lain dan bersedia untuk membantunya juga merupakan faktor yang penting. Untuk itu seorang pramusaji harus mampu meminimalisasi sifat egois, kemudian menempatkan kepentingan wisatawan atau pelanggan diatas kepentingan sendiri.

Sesuai dengan standar prosedur pelayanan kepada wisatawan, ketika melayani, pramusaji tidak boleh jauh dengan tempat duduk tamu dan selalu bersikap sopan. Ketika dalam posisi melayani makanan hendaknya dilakukan dari sebelah kanan tamu tanpa mengganggu tamu ketika sedang menikmati makanan (course) sebelumnya. Semua bagian sikap teknis dalam memberikan pelayanan yang bermuara kepada kepuasan wisatawan.

Hasil dari observasi di lapangan bahwa faktor utama kepuasan konsumen terletak pada pramusaji. Dimana pramusaji diharapkan dapat berkomunikasi,

baik dalam bersikap, dalam berekspresi, wajah dan senyum akan mempengaruhi konsumen untuk menikmati makanan dan akhirnya dapat menimbulkan rasa puas.

Sebaliknya perhatian pramusaji dapat tidak memuaskan konsumen ketika pramusaji kurang perhatian dalam memberikan pelayanan dan kurang memperlakukan konsumen sebagaimana manusia yang selalu ingin diperhatikan dan dipenuhi kebutuhannya. Pramusaji sebagai pegawai sebaiknya menghindari pemaksaan pelayanan makanan kepada konsumen akan tetapi harus berusaha untuk meningkatkan kesadaran konsumen terhadap hidangan makanan. Dalam penyajian makanan perlu diperhatikan hal pokok yaitu pemilihan alat yang tepat dan susunan makanan dalam penyajian makanan untuk menampilkan makanan lebih menarik.

KEBERSIHAN ALAT DAN MAKANAN

Bagi wisatawan kebersihan dan kesehatan makanan merupakan hal yang mutlak, artinya wisatawan tidak akan mau menikmati makanan yang disajikan apabila mereka tidak

yakin akan kebersihan dan kesehatan dari makanan tersebut. Dalam penyehatan makanan dan minuman, kebersihan alat makan berpengaruh terhadap kualitas makanan dan minuman. Alat makan yang tidak dicuci dengan bersih dapat menyebabkan organisme atau bibit penyakit yang tertinggal akan berkembang biak dan mencemari makanan yang akan diletakkan di atasnya. Angka kuman dan adanya bakteri coli pada permukaan alat makan yang telah dicuci dapat diketahui dengan melakukan uji dengan cara usap alat makan pada permukaan alat makan. Uji sanitasi alat makan atau alat masak perlu dilakukan untuk mengetahui tingkat kebersihan alat tersebut. Sehingga melalui uji sanitasi alat tersebut, petugas inspeksi dari dinas kesehatan dapat menetapkan apakah alat makan tersebut sudah layak digunakan atau belum.

PAKAIAN SERAGAM PRAMUSAJI

Pramusaji adalah petugas yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani keperluan makanan dan minuman untuk pelanggan secara profesional. Berdasarkan standar pelayanan pakaian seragam yang baik amat penting dan perlu digunakan oleh pramusaji selain daripada bertanggungjawab untuk

memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui layanan yang terbaik untuk memberi keuntungan kepada restoran. Selain itu juga menjadi identitas rumah makan / restoran, tapi dari beberapa rumah makan di kawasan kuliner Wakeke tidak menggunakan seragam..

KESIMPULAN

Pramusaji adalah ujung tombak dari rumah makan/restoran. Pramusaji juga merupakan wajah pertama yang dilihat oleh pelanggan sehingga kesan pertama yang ditimbulkan harus baik. Kesan baik yang dihasilkan pelayanan istimewa tentunya menjadi salah satu alasan pelanggan kembali pada rumah makan/ restoran.

Mata pelanggan adalah alat indera pertama yang digunakan dalam menilai pelayanan rumah makan/ restoran. Oleh karena itu, dipastikan para pramusaji harus enak dilihat. Bukan berarti para pramusaji harus cantik atau tampan, yang terpenting adalah kebersihan dan kerapian.

Pramusaji juga dituntut untuk mengenali tipe-tipe pelanggan restoran. Pramusaji layaknya dapat menangani para pelanggan dengan sopan dan cepat. Pelanggan adalah orang-orang yang mendatangkan uang di rumah makan/ restoran, oleh

karena itu sesuai pepatah, pelanggan mestinya diperlakukan seperti raja.

Pramusaji di kawasan wisata kuliner Wakeke rata-rata merupakan pekerja rumah makan/ restoran yang tidak memiliki pendidikan khusus, tidak seperti yang ada di hotel dan restoran besar. Tetapi pemerintah melalui dinas pariwisata selalu mengadakan pelatihan pramusaji untuk meningkatkan pelayanan. Sehingga kualitas pelayanan yang diberikan hendaknya dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu sesuai dengan yang diharapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Baldwin P. and Brodess D. 1993. *Asia's New Age Travelers*. Asia Travel Trade.
- Caplan, P. (peny.) 1997. *Food, Health and Identity*. London: Routledge.
- Chelick, E.A., 1992. *Dasar-dasar Pengetahuan Pariwisata*. Yayasan Bakti Membangun, Jakarta.
- Cohen, Bruce J. dan Simamora, Sahat. 1983. *Sosiologi Suatu Pengantar.*: PT. Bina Aksara, Jakarta.
- Faulkner B. 1997. *Tourism development in Indonesia: The "Big Picture" Perspective. Planning Sustainable Tourism*. ITB. Bandung
- Geriya, Wayan. 1996. *Pariwisata dan Dinamika Kebudayaan Lokal, Nasional, Global: Bunga Rampai Antropologi Pariwisata*. Upada Sastra. Denpasar.
- Geertz Clifford. 1970. *Penjaja dan Raja: Perubahan Sosial dan Modernisasi di Dua Kota Indonesia*. Terjemahan S. Supomo Jakarta: Indonesia Raya 1973, Hal 31 – 32.
- Graafland, N. 1991 (1898). *Minahasa: Negri, Rakyat, dan Budayanya*. Jakarta: Yayasan Parahita.
- Gunawan M.P. 1997. *Tourism in Indonesia: Past, Present and Future. Planning Sustainable Tourism*. ITB. Bandung
- Kodhyat, H. 1983. *Pariwisata Indonesia*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- _____. 1996. *Sejarah Pariwisata dan Perkembangannya di Indonesia*. Grasindo : Jakarta.
- Koentjaraningrat (Ed.). 1985. *Manusia dan Kebudayaan Indonesia*. Djambatan. Jakarta
- Moleong, Lexy J. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Musanef 1996, *Manajemen Usaha Pariwisata di Indonesia*, Penerbit PT. Gunung Agung. Jakarta

- Nopirin. 1999. *Dampak Ekonomi Sektor Pariwisata*. makalah disajikan dalam seminar Nasional Ekonomi Pariwisata di STIE YKPN. Yogyakarta.
- Saladin D. 1999. *Manajemen Strategi dan Kebijakan Perusahaan*. Linda Karya Press. Bandung
- Soekadijo, R.G. 1996. *Anatomi Pariwisata*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Soekresno, I.N.R. Pendit. 1996. *Petunjuk Praktek Pramusaji: Food and Beverage Service*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Pendit, P. Nyoman, 1997. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Pradnya Paramita. Jakarta
- Wahab, Saleh, 1996. *Manajemen Kepariwisata*. Pradya Paramita. Jakarta.
- Wiwoho, B. dkk. 1990. *Pariwisata dan Manfaatnya*. Bina Rena Pariwara. Jakarta.
- Yoeti, Oka A. 1983. *Komersialisasi Seni Budaya dalam Pariwisata*. Angkasa, Bandung
- _____. 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Angkasa. Bandung.
- _____. 1997. *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Pradna Paramita. Jakarta.