

# Pekerja Berketerampilan Spesifik( i )

## Materi Pembelajaran untuk Penilaian Keterampilan dalam Industri Jasa Boga

### “Layanan Pelanggan”

Versi 1 (Revisi 2021 April 15)

Terjemahan Sementara (Indonesia)

Asosiasi Jasa Boga Jepang

## <Pengantar versi terjemahan>

"Materi Pembelajaran untuk Penilaian Keterampilan dalam Industri Jasa Boga" menyajikan pengetahuan dasar dan keterampilan yang diperlukan untuk bekerja dalam sektor restoran sesuai dengan ketentuan Pekerja Berketerampilan Spesifik( i ). Selain itu, perbendaharaan kata Jepang yang digunakan dalam materi awal menampilkan ketentuan dasar untuk bekerja dalam sektor restoran di Jepang

Penilaian keterampilan yang diperlukan untuk mendapatkan status tinggal untuk Pekerja Berketerampilan Spesifik( i ), terdiri dari tiga subjek.

|                                                               |                                 |
|---------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Perihal yang Berkaitan dengan Pengawasan Kebersihan           | "Pengawasan Kebersihan"         |
| Perihal Pokok yang Berkaitan dengan Tugas Persiapan           | "Persiapan Makanan dan Minuman" |
| Perihal Pokok yang Berkaitan dengan Kinerja Layanan Pelanggan | "Layanan Pelanggan"             |

Demikian juga Materi Pembelajaran terdiri dari ketiga subjek tersebut.

Materi ini membahas "Layanan Pelanggan" yang merupakan hal pokok terkait layanan pelanggan yang dinilai penting untuk bekerja dalam industri jasa boga. Materi ini menyajikan berbagai pengetahuan dasar yang diperlukan untuk tugas tersebut; namun sejumlah isi dapat berbeda dengan peraturan dll. yang berlaku di tempat kerja Anda. Meskipun konsep dasarnya sama, cara pelaksanaan peraturan dapat berbeda sesuai dengan tempat Anda bekerja. Dalam hal ini, harap ikuti peraturan yang berlaku di tempat kerja.

# Daftar Isi

## I . Pengetahuan Layanan Pelanggan

1. Layanan pelanggan
2. Dasar kinerja layanan pelanggan
3. Etiket bersantap
4. Membantu pelanggan yang membutuhkan
5. Pelayanan yang tepat (penyajian)
6. Istilah dasar layanan pelanggan dan cara menggunakannya

## II . Pengetahuan Makanan

1. Alergi makanan
2. Menangani alkohol
3. Nutrisi
4. Rasa
5. Keberagaman makanan

## III . Pengetahuan Pengelolaan Restoran

1. Menyiapkan tugas hari kerja & tugas akhir hari kerja
2. Tugas pembersihan (di luar dapur)
3. Pengetahuan pembayaran tunai dan cashless

## IV . Pengetahuan Penanganan Keluhan

1. Menangani keluhan pelanggan
2. Menangani situasi yang melibatkan pencemaran benda asing

## V . Pengetahuan Respons Keadaan Darurat

1. Merespons apabila ada orang yang sakit
2. Merespons saat terjadi bencana alam

## I . Pengetahuan Layanan Pelanggan

## 1. Layanan pelanggan

### (1) Karakteristik layanan pelanggan

(Karakteristik layanan pelanggan di Jepang

- "*omotenashi-no-kokoro* (semangat keramahtamahan)" dan cara mengungkapkannya-)

Berikut adalah contoh sejumlah karakteristik layanan pelanggan di Jepang.

Saat turis asing tiba di Jepang, apa yang paling mengejutkan mereka?

Sering kali mereka menyatakan:

- Orang selalu bersih-bersih di semua tempat - semua tempat selalu bersih dan segar.
- Orang Jepang sangat ramah dan sopan

Orang Jepang menumbuhkan karakteristik tersebut dalam budayanya, sepanjang sejarah. Hal tersebut diungkapkan dengan istilah Jepang "*omotenashi*". *Omotenashi* berarti "keramahtamahan". *Omotenashi* merupakan karakteristik layanan pelanggan di Jepang, juga digunakan sebagai kata kunci saat berupaya mendapatkan Olimpiade Tokyo.

Industri jasa boga (restoran dsb) adalah salah satu jenis usaha keramahtamahan; demikian juga hotel, kapal penumpang, taman hiburan, dsb. Sehingga penting untuk memiliki *omotenashi-no-kokoro* dalam layanan pelanggan di restoran dsb, karena memungkinkan kita untuk melaksanakan *omotenashi*.

<Faktor kunci dalam menyampaikan *omotenashi-no-kokoro*>

Penting untuk mematuhi pola perilaku yang ada (disebut "rupa") saat menyampaikan *omotenashi-no-kokoro*. Meski terdapat banyak rupa dalam menyampaikan *omotenashi-no-kokoro*, terdapat rupa dasar ("*kata* (方)") yang mendasarinya. Hal ini patut untuk Anda ingat. Pastikan Anda mempraktikkannya sehingga Anda dapat mengungkapkan *kata* (方) dengan tepat.

(A) Ingat bahwa *kata* (方) digunakan untuk menyampaikan *omotenashi-no-kokoro*

(B) Praktikkan dalam keseharian agar Anda dapat menyampaikan *kata* (方) dengan tepat

## (2) Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan (customer satisfaction atau CS) berarti memastikan pelanggan senang.

Penting bagi kita untuk terus mengingat layanan pelanggan saat melaksanakan pekerjaan.

### <Kepuasan & Ketidakpuasan>

“Kepuasan” atau “ketidakpuasan” pelanggan dengan restoran bergantung pada perbedaan yang ada antara harapan mereka dengan pengalaman layanan yang mereka terima. “Harapan” pelanggan adalah tingkat barang dan layanan yang mereka duga akan terima pada restoran tertentu. Harapan ini dipengaruhi oleh:

- (A) Pengalaman pelanggan
- (B) Informasi pelanggan
- (C) Suasana restoran
- (D) Harga dsb.

Dengan mengingat hal ini, kita perlu menyediakan layanan yang memenuhi harapan pelanggan dengan sasaran memuaskan dan membuat pelanggan terkesan.

### <Pelanggan Tetap>

“Pelanggan tetap” adalah mereka yang terus menerus kembali mengunjungi restoran. Jika pelanggan puas dengan layanan restoran, dirinya akan berkeinginan mengunjungi kembali restoran. Pelanggan jenis ini penting untuk restoran.

### <Gambaran Kepuasan Pelanggan>

- Harapan < Pengalaman     ...    “Kepuasan” (Kepuasan bertumbuh menjadi “kesan”)
- Harapan = Pengalaman     ...    “Normal”
- Harapan > Pengalaman     ...    “Ketidakpuasan” (Ketidakpuasan bertumbuh menjadi “keluhan”)

Pelanggan puas akan menginginkan menerima kembali layanan yang sama dan akan mengunjungi restoran kembali.



Pelanggan yang terus kembali mengunjungi restoran = “pelanggan tetap” (pelanggan yang sangat penting)

### (3) Faktor yang menentukan kepuasan pelanggan (QSCA)

Pelanggan membayar hal yang disediakan restoran (yaitu “nilai”). Demikian sebaliknya, jika terdapat ketidakcocokan antara “nilai” yang disediakan dan “harga” yang dibayar, pelanggan akan menjadi tidak puas. “Nilai” yang pelanggan harapkan dari restoran umumnya terdiri dari 4 elemen berikut. Seluruh 4 elemen ini dikenal sebagai QSCA - suatu singkatan dari istilah Inggris yaitu Quality (Kualitas), Service (Layanan), Cleanliness (Kebersihan), dan Atmosphere (Suasana).

#### (A) Kualitas hidangan (Q: Quality (Kualitas) ... Rasa hidangan)

Nilai yang restoran sediakan untuk konsumennya adalah “rasa hidangan”. “Rasa” yang dimaksud tidak hanya terkait masalah rasa masakan, tetapi juga menggabungkan elemen penting lainnya seperti kesegaran bahan dan daya tarik visual dari hidangan. Kualitas-kualitas utama hidangan adalah sebagai berikut:

- Keseragaman rasa, kuantitas, dan penataan sajian (seharusnya selalu sama)
- Penyajian dengan suhu yang sesuai (makanan panas harus disajikan panas; dan makanan dingin harus disajikan dingin)
- Kecepatan layanan (khususnya untuk restoran cepat saji di saat makan siang ketika restoran penuh)

#### (B) Layanan (S: Service (Layanan) ... Layanan pelanggan yang bagus)

Penting untuk mengingat semua aspek layanan yang Anda berikan pada pelanggan sehingga Anda dapat melaksanakannya dengan benar. Umumnya terdapat peraturan dan buku pegangan dsb mengenai metode layanan untuk restoran - maka pastikan Anda mempelajarinya dengan saksama.

##### <Tersenyum & Melakukan Kontak Mata>

Ini berarti menampilkan senyuman pada muka Anda dan melakukan kontak mata dengan pelanggan. Anda harus menyadari pentingnya untuk selalu tersenyum dan melakukan kontak mata saat berhadapan dengan pelanggan. Anda juga harus menggunakan pola bicara yang ramah dan cenderung ceria.

#### (C) Kebersihan (C: Cleanliness (Kebersihan) ... Kebersihan restoran dan staf)

Kebersihan berarti bersih, rapi, dan tertata dengan benar. Perhatikan bahwa kebalikan dari kebersihan adalah “kotor”.

##### <Contoh restoran dengan lingkungan yang bersih>

- Seluruh bagian dalam restoran dibersihkan dengan teliti.
- Seluruh bagian dalam restoran dirapikan dan tertata baik.
- Semua staf berpakaian rapi dengan penampilan fisik bersih dsb.

Kebersihan sangat penting untuk restoran. Meskipun makanan restoran sedemikian enak, tidak ada pelanggan yang akan bersantap di tempat jika lingkungan bau atau kotor. Terlebih lagi, restoran yang kotor dapat menunjang penyebaran bakteri dsb yang merugikan manusia.

(D) Suasana (A: Atmosphere (Suasana) ... Suasana yang bagus di dalam dan luar restoran)

Pelanggan akan memilih restoran tergantung tujuan yang ada. Kriteria yang pelanggan gunakan untuk membuat keputusan ini disebut “suasana”. Suasana ditentukan baik dari “aspek keras” seperti tampilan eksterior restoran berikut fasilitasnya, dan “aspek lunak” yang mencakup layanan pelanggan dsb. Komponen dasar dari suasana adalah “kenyamanan”.

<Suasana>

- Aspek keras : Tampilan eksterior, fasilitas, tampilan interior restoran, dsb.
- Aspek lunak : Hidangan, layanan pelanggan, sikap staf, dsb.

<Contoh hal yang berdampak pada “kenyamanan”>

- Pengendalian suhu di dalam restoran
- Musik latar, pencahayaan, dsb, sesuai waktu hari dan suasana restoran dsb.



## 2. Dasar kinerja layanan pelanggan

### (1) Sapaan

Sapaan adalah komunikasi pertama antar individu. Pastikan untuk memberikan sapaan yang ceria dan bersemangat - bahkan saat Anda bersuasana hati buruk atau sedang mengkhawatirkan sesuatu.

<Contoh sapaan yang baik>

- Tatap ramah mata orang lain dan berikan sapaan yang jelas dan tulus. Ini disebut “Tersenyum & Melakukan Kontak Mata”.
- Pastikan untuk proaktif dan sapa mereka terlebih dahulu.

### (2) Tersenyum

Tersenyum merupakan ungkapan suka cita dan kesenangan. Hal ini penting untuk membangun komunikasi dengan seseorang. Layanan pelanggan yang profesional dengan sadar berupaya untuk tersenyum saat berhadapan dengan pelanggan. Jika Anda tersenyum saat menghadapi pelanggan, mereka akan mendapat kesan baik dan membantu peningkatan tingkat kepuasan.

<3 hal yang perlu diingat saat tersenyum> (mata, mulut, dan perasaan)

Tersenyum & Melakukan Kontak Mata

- Senyum lebar dan kontak mata berpusat pada pandangan Anda yang bertemu dengan pandangan pelanggan. Anda dapat menyampaikan perasaan dengan sorot mata ramah.
- Bibir tersenyum penuh
- Jika Anda tersenyum penuh, makan rasa ramah dan kesenangan akan tersampaikan.
- Turunkan sudut mata Anda untuk menampilkan perasaan ceria dan ramah

Jika Anda menurunkan sudut mata, hal ini dapat menyampaikan perasaan ramah dengan lebih baik



Mata



Mulut



Perasaan

### (3) Pakaian dan tampilan fisik

Anda perlu memperhatikan hal berikut sehubungan dengan seragam dan tampilan fisik yang bersih dan rapi. Dasarnya mencakup bersih, rapi, dan sederhana.

|           | Hal yang perlu diperhatikan                                                                                                                                                                   |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rambut    | Pastikan rambut Anda tertata rapi dan pastikan bebas ketombe. Rambut yang melebihi pundak harus diikat. Pastikan rambut tidak menutupi wajah Anda.                                            |
| Muka      | Kumis dan janggut harus dicukur tiap hari. Gigi harus bersih dan bebas dari bau mulut. Riasan wajah harus sederhana. Hindari penggunaan parfum tajam.                                         |
| Kuku      | Kuku harus dipotong pendek. Pastikan kuku dan ujung jari bersih dari kotoran. Kuku hasil manikur berisiko mencemari makanan dengan benda asing, jangan menggunakan cat kuku atau hiasan kuku. |
| Perhiasan | Sebagai aturan umum, jangan gunakan perhiasan. Hindari memakai barang mewah dan jam dekoratif.                                                                                                |
| Seragam   | Anda harus menggunakan seragam bersih. Pastikan seragam bebas kerut dan dalam keadaan bersih. Semua kancing harus terpasang benar.                                                            |
| Sepatu    | Pakai sepatu dengan benar. Jangan memakai sandal.                                                                                                                                             |

### (4) Postur tubuh dan cara berjalan

Prinsip dasar mencakup postur tegak. Perhatikan hal berikut dalam berpostur dan cara berjalan.

- (A) Punggung Anda harus tegak (Jangan menyandar ke pilar atau tembok - berdiri tegak)
- (B) Selalu sadari keberadaan pelanggan (namun jangan menatap lama)
- (C) Selalu taruh kedua tangan Anda di depan bagian (Jangan melipat tangan atau memasukkannya ke dalam saku)
- (D) Tumpu berat pada kaki dan jangan menekuk lutut
- (E) Rapatkan kedua kaki saat membungkuk dsb

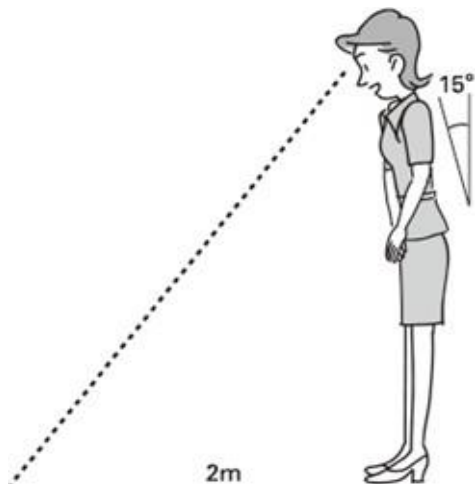
Pastikan agar selalu mempersilakan pelanggan lewat lebih dahulu saat berpapasan di serambi. Bahkan saat Anda terburu-buru, sudah aturan dasar untuk mempersilakan pelanggan lewat terlebih dahulu. Hati-hati jangan sampai menyenggol pelanggan saat Anda membawa baki dsb.

## (5) Membungkuk

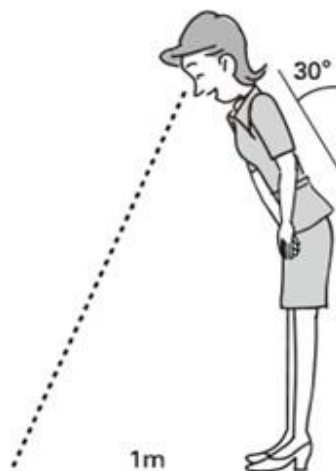
Terdapat 3 jenis membungkuk yang disesuaikan dengan tujuan. Pastikan Anda memahami tiap tujuan dan membungkuk dengan urutan yang benar.

### <Jenis Membungkuk>

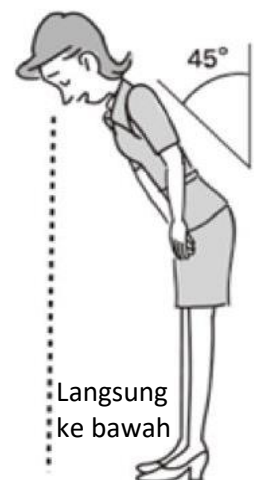
| Jenis                                                  | Sudut membungkuk     | Metode                                                                                                                                    | Tujuan utama                                                                                  |
|--------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sedikit membungkuk ( <i>eshaku</i> )                   | Kira-kira 15 derajat | Tegakkan punggung Anda lalu lihat ke bawah sejauh 2m di depan Anda. Setelah mengambil napas, tegakkan kembali tubuh Anda secara perlahan. | Digunakan saat berpapasan dengan seseorang atau saat memohon pelanggan menunggu               |
| Membungkuk sopan ( <i>keirei</i> ) (membungkuk normal) | Kira-kira 30 derajat | Tegakkan punggung Anda lalu lihat ke bawah sejauh 1m di depan Anda. Setelah mengambil napas, tegakkan kembali tubuh Anda secara perlahan. | Digunakan saat menyapa pelanggan atau berterima kasih setelah pelanggan membayar tagihan dsb. |
| Membungkuk hormat ( <i>saikeirei</i> )                 | Kira-kira 45 derajat | Tegakkan punggung lalu lihat langsung ke bawah. Setelah mengambil napas, tegakkan kembali tubuh Anda secara perlahan.                     | Saat memberi salam perpisahan pada pelanggan atau memohon maaf dsb.                           |



Sedikit membungkuk



Membungkuk sopan  
(Membungkuk normal)



Membungkuk hormat

\* Sumber: "Hospitality Coaching" Perusahaan Nikkei BP - ditulis oleh Hitoshi Shimizu.

### <Proses membungkuk>

Berdiri di hadapan pelanggan dengan punggung dan dagu yang tegak (pundak Anda harus paralel dengan lantai) Lalu senyum dan buat kontak mata.

- Tekuk bagian tubuh atas Anda ke depan seiring tetap memastikan leher dan punggung tegak.
- Tegakkan kembali bagian tubuh atas Anda secara perlahan dan tetap tersenyum dan buat kontak mata.

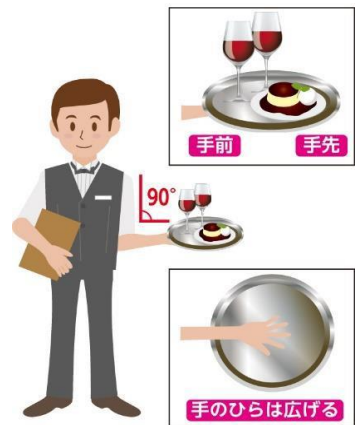
### (6) Lainnya

#### (A) Cara membawa baki

Sokong pusat baki dengan telapak tangan non-dominan Anda. Lebarkan jari-jari dan tekuk siku Anda hingga sudut yang tepat. Pastikan lengan dekat dengan tubuh guna menopang dengan aman. Perhatikan juga hal berikut:

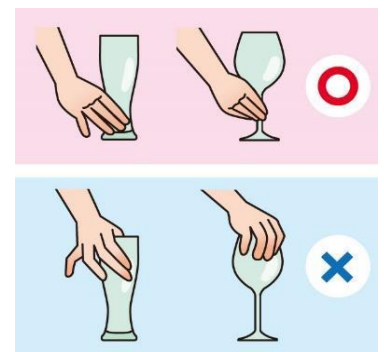
##### <Hal yang perlu diingat>

- Saat memuat baki dengan hidangan, mulai dari sisi terdekat. Saat menyajikan, mulai dari sisi terjauh.
- Mulai muat dari sisi terdekat dengan barang terberat. Apa pun yang tinggi atau kurang seimbang tidak boleh dimuat di sisi terjauh.
- Hati-hati agar baki tidak menyanggol pelanggan. Saat Anda menghampiri meja, upayakan agar tangan yang menopang baki menjauhi pelanggan.
- Saat membawa baki kosong, pegang dengan tangan non-dominan Anda di bagian bawah ketiak.



#### (B) Cara membawa gelas

Pegang paruh bawah gelas untuk menghindari sidik jari pada bibir gelas. Letakkan gelas perlahan di meja agar tidak menimbulkan bunyi.



#### (C) Cara menyajikan (cara menaruh makanan)

Tempatkan ibu jari di pinggir piring dan tahan bagian bawah piring dengan jari lainnya.

Posisikan ibu jari ke arah luar guna menghindari sidik jari menempel pada piring. Pastikan penempatan hidangan mengarah pada pelanggan.

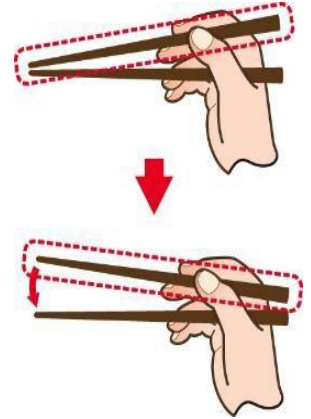
### 3. Etiket bersantap

Tiap negara dan wilayah memiliki kebiasaan makan tersendiri. Berikut juga dengan etiket dan tata kramanya. Etiket merujuk pada metode/cara santap yang tepat pada wilayah tertentu. Anda bisa saja menyajikan makanan dari beragam negara dan wilayah, maka dari itu Anda perlu memahami dengan benar etiket dan tata krama yang bersangkutan.

#### (1) Etiket untuk Hidangan Jepang

##### (A) Cara menggunakan sumpit

Jika tangan kanan Anda dominan, ambil sumpit dengan tangan kiri lalu letakkan sumpit di tengah tangan kanan. Lalu gunakan tangan kanan Anda untuk memegangnya sehingga menampilkan pegangan yang anggun. Cara yang tepat dalam menggunakan sumpit adalah hanya menggerakkan bagian atas seiring bagian bawah tetap diam.



##### (B) *Ichijyusansai* (hidangan yang terdiri dari satu sup, nasi, dan tiga lauk)

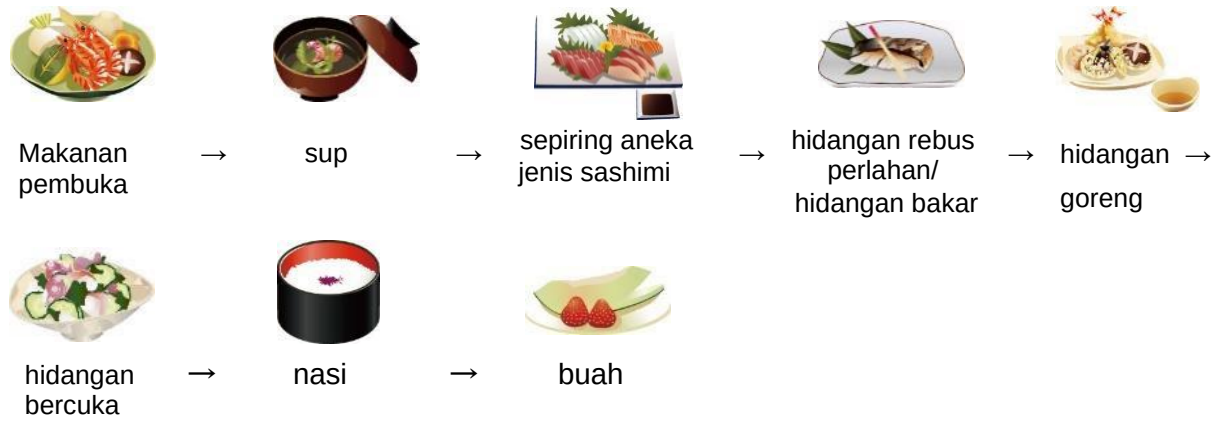
Ichijyusansai merupakan komponen dasar dalam hidangan Jepang. Hidangan ini terdiri dari nasi, sup, tiga lauk, dan acar.

Nasi ditempatkan di bagian kiri, sup di bagian kanan, dan acar di tengah. Selanjutnya, lauk utama ditempatkan pada kanan atas, lauk pelengkap di sebelah kiri belakang, dan hidangan bercuka atau sayuran berbumbu di tengah.



\*Sumber: " Japanese Meals at Home" oleh Kementerian Pertanian, Perhutanan, dan Perikanan

(C) Urutan penyajian dasar untuk hidangan perjamuan formal (kaiseki-ryouri)



(D) Urutan tempat duduk di ruang makan

Anda harus memperhatikan urutan tempat duduk saat hidangan Jepang disajikan di ruang bertema Jepang. Dalam adat Jepang, terdapat tempat duduk kehormatan (*kamiza*) dan tempat duduk biasa (*shimoza*).

Tempat duduk kehormatan merupakan tempat teraman dan paling nyaman. Ini tempat duduk bagi orang paling tua atau pemegang jabatan tertinggi dalam kelompok. Tempat duduk biasa adalah sebaliknya, tempat duduk mereka yang menyambut tamu atau orang dengan jabatan terendah.

<Contoh tempat duduk kehormatan & tempat duduk biasa>



\* *Tokonoma*

Ini adalah ruang yang dihias benda seni (berbentuk lembaran gantung atau vas). Dalam ruang tema Jepang di restoran dsb, tokonoma terletak di posisi terjauh dari pintu masuk.

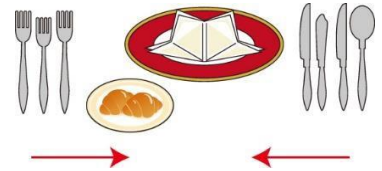
(E) Cara bersantap makanan Jepang

Di Jepang, Anda memegang mangkuk nasi, mangkuk pennis, atau piring kecil di tangan untuk menyantap hidangan. Sudah menjadi etiket resmi untuk menyajikan hidangan pada piring besar kemudian mengambil bagian yang akan dimakan ke piring kecil.

## (2) Etiket Hidangan Barat

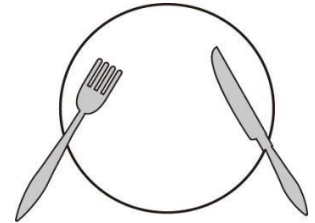
### (A) Penggunaan pisau dan garpu

- Saat meletakkan pisau dan garpu, pisau harus disimpan di kanan dengan mata pisau mengarah ke dalam. Garpu disimpan di kiri.



- Jika hidangan mencakup sup, maka sendok sup harus diletakkan di kanan pisau.

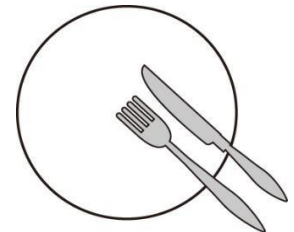
- Jika terdapat beberapa pisau dan garpu yang digunakan untuk hidangan beberapa menu, maka harus diurutkan dari luar ke dalam sesuai urutan penggunaan.



- Saat pisau dan garpu diletakkan layaknya jarum jam pada pukul 8:20, ini berarti santapan masih berjalan.

- Saat kedua pisau dan garpu diletakkan sejajar dan secara diagonal, artinya sudah selesai menyantap.

- Jika pelanggan menjatuhkan pisau atau garpu saat bersantap, maka harus segera digantikan dengan yang baru. Jangan sampai pelanggan mengambil yang jatuh.



### (B) Nama peralatan makan

- Perangkat makan perak : Ini merujuk pada pisau dan garpu.
- Set bumbu : Ini adalah serangkaian bumbu yang diletakkan di meja dsb.
- Cawan : Gelas untuk air - umumnya digunakan di restoran kelas atas



### (C) Cara menyajikan dan bersantap makanan Barat

- Umumnya hidangan disajikan dari sebelah kiri. Sedangkan minuman disajikan dari sebelah kanan.

- Di restoran kelas atas, perempuan dilayani terlebih dahulu kemudian baru lansia sebelum melayani pelanggan lainnya.

- Kecuali untuk sejumlah makanan penutup, hidangan disantap dari sebelah kiri. Sisa makanan dikumpulkan pada bagian depan piring.



- Serbet dilipat dengan arah lipatan di bagian depan. Jika seseorang meninggalkan meja saat bersantap, maka serbet akan dilipat dan diletakkan di kursi. Saat santapan berakhir, serbet akan dilipat kemudian diletakkan di sebelah kiri meja.

\*Orang yang melayani pelanggan dapat mengetahui tahap bersantap pelanggan dengan memperhatikan proses bersantap dan posisi serbet.



(D) Urutan penyajian dasar untuk hidangan Prancis



(1) Etiket untuk hidangan Tiongkok

(A) Urutan tempat duduk di meja bundar

- Tempat duduk terjauh dari pintu masuk/keluar adalah “tempat duduk kehormatan”.
- Tempat duduk terdekat dengan pintu masuk/keluar adalah “tempat biasa”. Ini tempat duduk penjamu (pihak yang menjamu pada hari tersebut).

(B) Cara bersantap hidangan Tiongkok

- Piring yang digunakan untuk menyantap hidangan perlu diganti untuk tiap hidangan berbeda agar rasa tidak saling tercampur.
- Pelanggan tidak semestinya berdiri untuk mengambil hidangan dari meja putar.
- Pelanggan hanya mengambil bagian yang akan mereka santap dari piring besar. Umumnya, pelanggan tidak perlu menyajikan makanan untuk orang lain.
- Meja putar digerakkan searah jarum jam (ke arah kanan).
- Mangkuk dan piring tidak diangkat namun menetap di meja saat hidangan disantap.
- Sumpit atau gelas tidak boleh disimpan di meja putar.

(C) Lainnya

Tidak semua hidangan dihabiskan - sekitar 1/3 - 1/4 sebaiknya disisakan di tengah piring besar.

Dalam kegiatan bersantap Tiongkok, hidangan pada piring besar dibagi dan disantap oleh semua orang. Orang Tionghoa berupaya menjalin hubungan erat melalui proses bersantap. Demikian, pelanggan dapat menikmati santapan mereka dalam suasana damai.



## 4. Membantu pelanggan yang membutuhkan

Jika Anda mendapatkan pengunjung yang membutuhkan bantuan sesuai bahasan berikut, penting bagi Anda untuk berupaya membantu mereka. Namun, Anda tidak perlu menduga seberapa banyak bantuan perlu diberikan karena hal ini berbeda untuk tiap orang.

### (1) Pelanggan bersama anak

Perilaku anak-anak sering kali sulit diduga. Meski anak tidak berniat buruk, dirinya dapat merusak sesuatu di restoran. Atau mengganggu pelanggan lainnya. Sehingga penting untuk membantu pelanggan yang bersama anak dengan menempatkan mereka di wilayah yang tidak mengganggu pelanggan lain dsb.



### (2) Pelanggan lansia

Beberapa pelanggan lansia mungkin melupakan sesuatu; tiba-tiba merasa tidak enak badan; atau keliru memahami sesuatu dsb. Jika seorang lansia berkunjung ke restoran seorang diri, pastikan Anda mengingatkannya untuk tidak melupakan apa pun saat pelanggan akan beranjak pulang. Pastikan untuk menghitung uang dengan suara jelas, juga saat memberikan uang kembalian dsb.

Pelanggan lansia juga mungkin kurang mampu membaca huruf kecil, jadi siapkan menu dengan tulisan yang besar dsb.

### (3) Pengguna kursi roda

#### (A) Jenis kursi roda

Kursi roda mencakup kursi roda yang dibantu (didorong) dan kursi roda listrik. Kursi roda yang dibantu akan didorong oleh perawat, sehingga tidak perlu bantuan dari pihak restoran.

Namun, staf restoran mungkin perlu membantu dalam hal kursi roda listrik jika terdapat tangga dan tidak dimungkinkan untuk menggunakan elevator dsb.



#### (B) Memandu pengguna kursi roda ke tempat duduk

Saat memandu pengguna kursi roda ke tempat duduk, kursi roda dapat langsung didorong ke meja jika ketinggian meja sesuai. Anda juga perlu berlutut saat berbicara dengan pengguna kursi roda sehingga Anda berada pada ketinggian pandangan yang sama dan dapat bertatap muka.

#### (4) Pelanggan dengan anjing asisten

##### (A) Apa itu “anjing asisten”?

“Anjing asisten” adalah sebutan umum untuk anjing pemandu tunanetra, anjing terapi, dan anjing pemandu tunarungu. Hanya anjing yang sudah dilatih dan bersertifikasi lembaga yang diakui negara dapat menjadi “anjing asisten”. Selain itu, anjing asisten sudah dijaga kebersihannya dan menerima vaksinasi rabies berkala dsb.



##### (B) Kewajiban menerima anjing asisten

Berdasarkan hukum Jepang, restoran yang terbuka untuk umum wajib menerima anjing asisten yang menemani pemiliknya.



##### (C) Mengidentifikasi anjing asisten

Anjing pemandu tunanetra mengenakan sabuk putih atau kuning, sedangkan anjing terapi atau pemandu tunarungu memiliki nomor ID dan label yang mencantumkan jenis anjing asisten pada sabuknya. Selain itu, pengguna diwajibkan membawa izin terkait.



Anda dapat meminta pengguna untuk memperlihatkan izin tersebut jika Anda perlu memastikan jika anjing tersebut adalah anjing asisten jika, sebagai contoh, anjing tidak mengikuti kendali yang sesuai dsb.

#### (5) Tanda pelanggan yang membutuhkan perhatian lebih (contoh)



ほじょけん  
補助犬マーク

(Tanda Anjing Asisten)



みみ  
耳マーク

(Tanda Telinga)



オストメイトマーク

(Tanda Ostomate)



ハート・プラスマーク

(Tanda Hati Plus)



ヘルプマーク

(Tanda Bantuan)



マタニティマーク

(Tanda Hamil)

## 5. Pelayanan yang tepat (penyajian)

### (1) Penyajian makanan yang cepat

Penting agar makanan yang disiapkan segera disajikan untuk pelanggan guna disantap. Tidak hanya karena makanan paling lezat saat setelah selesai dimasak, jika makanan dibiarkan pada suhu 10°C-60°C (“zona berbahaya”) maka makanan akan menumbuhkan bakteri yang merugikan manusia.

Aturan praktisnya adalah makanan sebaiknya disantap pelanggan dalam waktu dua jam setelah disiapkan.

### (2) Membungkus makanan sisa

Terkadang pelanggan mungkin ingin membungkus sisa makanan agar makanan tidak dibuang dan tidak “menyia-nyiakannya”. Penting untuk tidak menyia-nyiakan makanan. Di sisi lain, jika makanan berada pada suhu “zona berbahaya” dalam waktu lama, makanan dapat menumbuhkan bakteri yang merugikan manusia. Jika dimakan, dapat mengakibatkan keracunan makanan.

Demikian, restoran memiliki kebijakan dan peraturan dalam menangani pelanggan yang ingin membungkus makanan sisa. Anda perlu meminta pelanggan mengikuti peraturan tersebut. Anda diharuskan memberi tahu pelanggan bahwa makanan tidak boleh dibungkus jika terdapat perihal masalah kesehatan.

### (3) Bungkus

“Bungkus” berarti makanan disiapkan di restoran untuk dibawa pulang pelanggan dan tidak disantap di tempat.

Hal penting mengenai pesanan bungkus adalah:

#### (A) Bagaimana suhu hidangan bungkus diawasi?

Mis. Disimpan pada suhu 10°C ke bawah dsb.

#### (B) Kapan hidangan bungkus perlu disantap?

Mis. Anjurkan pelanggan untuk menyantapnya dalam waktu xx jam dsb.

Untuk pesanan bungkus, penting untuk memberi tahu pelanggan informasi akurat dan memohon pelanggan agar mengikutinya. Meski pesanan bungkus dapat meningkatkan penjualan restoran, hal tersebut dapat menyebabkan keracunan makanan bagi pelanggan jika tidak dijual dengan benar. Sehingga butuh penanganan yang tepat.

## 6. Istilah dasar layanan pelanggan dan cara menggunakannya

### (1) Istilah dasar layanan pelanggan

| Istilah                                                                              | Makna                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Irasshaimase</i><br>(selamat datang)                                              | Sapaan yang digunakan saat pelanggan memasuki restoran.                                                                                     |
| <i>Arigato-gozaimasu</i><br>(terima kasih)<br><i>(Arigato-gozaimashita)</i>          | Ucapan yang digunakan saat pelanggan meninggalkan restoran. Ucapan ini juga digunakan saat pelanggan melakukan sesuatu untuk staf restoran. |
| <i>(Taihen - sangat)</i><br><i>Omatase-shimashita</i><br>(mohon maaf sudah menunggu) | Istilah yang Anda gunakan jika pelanggan sudah menunggu beberapa saat.                                                                      |
| <i>Shitsurei-itashimasu</i><br>(permisi)                                             | Digunakan saat staf restoran menghampiri tempat duduk pelanggan dan saat meninggalkannya.                                                   |
| <i>Kashikomarimashita</i><br>(dipahami)                                              | Digunakan saat mencatat permintaan atau pesanan pelanggan.                                                                                  |
| <i>Osoreirimasu</i> (maaf sudah merepotkan)                                          | Ucapan terima kasih yang digunakan saat pelanggan melakukan sesuatu untuk staf restoran. Juga digunakan saat memohon maaf kepada pelanggan. |
| <i>Moushiwake gozaimasen</i><br>(mohon maaf)                                         | Digunakan saat memohon maaf kepada pelanggan.                                                                                               |

### (2) Ungkapan yang sering tidak tepat diucapkan

| Ungkapan tidak tepat                             | Ungkapan tepat                                                                                       |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Oryori wa iijō de yoroshikatta deshō ka</i>   | <i>Oryori wa iijō de yoroshii deshō ka</i><br>(berarti "Ada lagi?")                                  |
| <i>Omizu no hō wa ikutsu omoichi shimashō ka</i> | <i>Omizu wa ikutsu omoichi shimashō ka</i> (berarti "Berapa banyak gelas air yang perlu saya bawa?") |
| <i>Kochira ga reshīto ni narimasu</i>            | <i>Kochira ga reshīto de gozaimasu</i> (berarti "Ini bon Anda.")                                     |
| <i>5.000 yen kara oazukari-shimasu</i>           | <i>5.000 yen oazukari-shimasu</i><br>(Berarti "Saya terima 5.000 yen dari Anda")                     |

(3) Frasa lain yang harus diperhatikan

<Frasa dasar yang mudah disalahgunakan dalam bidang layanan pelanggan>

| Frasa yang digunakan dalam percakapan sehari-hari | Frasa yang tepat digunakan dalam bidang layanan konsumen                                                                        |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| okyaku-san, otoko no hito, on'na no hito, roujin  | okyaku-sama, dansei no kata, josei no kata, go nenpai no kata<br>(berarti: "tamu", "pria", "perempuan", dan "lansia")           |
| kodomo-san, ojisan, obasan                        | oko-sama, go chūnen no kata<br>(berarti "anak/anak-anak", dan bentuk panggilan untuk "orang paruh baya")                        |
| issho no hito, tsukai no hito, yō no aru hito     | issho no kata, otsukai no kata, goyō no kata (berarti "orang yang menemani", "orang yang ditugaskan", dan "orang yang bekerja") |
| ohitori-san, okusan, dan'na-san ,                 | ohitori-sama, oku-sama, dan'na-sama<br>(bentuk panggilan dari seorang "lajang" hingga seorang "istri" dan "suami")              |
| boku, watashi, wareware                           | watakushi, watakushi-domo (berarti "saya" dan "kita")                                                                           |
| yōfuku, kutsu                                     | omeshimono, owakimono (berarti "pakaian" dan "sepatu")                                                                          |
| Hai, sō desu.                                     | Hai, sayō de gozaimasu (berarti "Ya, benar")                                                                                    |
| Hai, sō desu, soushimasu.                         | Hai, sou sasete itadakimasu (berarti "Ya, akan saya lakukan.")                                                                  |
| Hai, shittemasu                                   | Hai, zonjiagete orimasu<br>(berarti "Ya, saya tahu")                                                                            |
| Nan'nin desu ka                                   | Nan meisama desu ka<br>(berarti "Ada berapa orang?")                                                                            |
| Sumimasen, man'in nan desu                        | Moushiwake gozaimasen, manseki to natte orimasu (berarti "Mohon maaf, kami sudah penuh.")                                       |
| Dono seki ga ii desu ka                           | Dono seki ni nasaimasu ka (berarti "Anda ingin duduk di mana?")                                                                 |

|                                                               |                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dore ga ii desu ka                                            | Dochira ni nasaimasu ka (berarti "Mana yang Anda inginkan?")                                                                                      |
| Kimarimashita?                                                | Okimari de gozaimasu ka (berarti "Sudah menentukan pilihan?")                                                                                     |
| Ikutsu ni shimasu ka                                          | Oikutsu ni nasaimasu ka (berarti "Anda ingin berapa banyak?")                                                                                     |
| Aiko (istilah untuk es kopi yang dipesan di restoran) desu ne | Aisu kōhī de gozaimasu ne (berarti "Pesan es kopi, benar?")                                                                                       |
| Ima, nain desu                                                | Moushiwake gozaimasen. Tadaima, kirasete orimasu. Kawari ni XX wa, ikaga desu ka (berarti "Maaf menu itu sedang habis. Bagaimana jika pesan XX?") |
| Wakaranain desu                                               | Wakarikanemasu ga (berarti "Saya tidak yakin/Saya tidak tahu.")                                                                                   |
| Wakarimashita                                                 | Kashikomarimashita (berarti "Saya mengerti.")                                                                                                     |
| Sumimasen, dare desu ka                                       | Shitsurei desu ga, dochira-sama desu ka (berarti "Maaf, dengan siapa?")                                                                           |
| Tenchō wa inain desu ga                                       | Ainiku tenchō wa fuzai desu ga (berarti "Sayangnya manajer restoran sedang tidak di tempat")                                                      |
| Tenchou ni itte okimasu                                       | Tenchou ni mōshi tsutaemasu (berarti "Saya akan memberi tahu manajer restoran.")                                                                  |
| Kocchi kara denwa shimasu                                     | Kochira kara denwa sasete itadakimasu (berarti "Kami akan menelepon Anda")                                                                        |
| Ima ikimasu                                                   | Tadaima, oukagai shimasu (berarti "Saya akan segera membantu Anda.")                                                                              |
| Mata kite kudasai                                             | Mata okoshi kudasaimase. Mata otachiyori negaimasu (berarti "Silakan datang kembali")                                                             |

\* Sumber: "Hospitality Coaching" Perusahaan Nikkei BP - ditulis oleh Hitoshi Shimizu.

#### (4) Layanan Rekomendasi

Layanan rekomendasi berarti memberikan saran makanan atau minuman baru kepada pelanggan. Rekomendasi dapat mendorong pelanggan memesan lebih sehingga meningkatkan penjualan restoran. Selain itu, jika pelanggan menyukai yang Anda sarankan, mereka akan merasa lebih puas dengan restoran.

Guna berhasil dalam menawarkan layanan rekomendasi, Anda perlu memahami produk restoran dengan baik. Penting untuk mendorong pelanggan secara proaktif.

<Contoh cara menawarkan rekomendasi>

- Hari ini hidangan yang kami rekomendasikan adalah XX.
- Hari ini hidangan makan siang yang kami rekomendasikan adalah XX.
- Merek sake Jepang XX cocok dengan hidangan ini. Apakah Anda ingin mencobanya?
- Roti kami baru selesai dipanggang. Apakah Anda ingin mencobanya?
- Apakah Anda suka XX? Hari ini kami dapat menyiapkan XX untuk Anda. XX baru saja ditangkap di pagi ini - apakah Anda ingin mencobanya? dsb.

#### (5) Tata krama telepon

Dalam percakapan telepon, kedua pihak tidak dapat melihat raut muka atau sikap lawan bicara. Sehingga Anda harus lebih berhati-hati saat telepon dibandingkan dengan pelanggan tatap muka. Khususnya karena sikap staf restoran saat telepon berdampak pada penilaian pelanggan terhadap restoran - maka pastikan untuk selalu sopan.

<Contoh tata krama telepon>

| Situasi                                        | Tata krama telepon                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Saat Anda mengangkat telepon                   | "Ini adalah XXX (nama restoran). Nama saya XXX (nama Anda)."<br>Jika telepon berdering lebih dari 3 kali, mulai dengan mengatakan "Mohon maaf sudah menunggu." |
| Saat mendengarkan permintaan penelepon         | Simak dan beri tanggapan yang sesuai                                                                                                                           |
| Saat mengajukan pertanyaan kepada lawan bicara | "Maaf, boleh saya tahu tentang XXXX?"                                                                                                                          |
| Saat memberikan telepon kepada orang lain      | "Maaf, boleh tunggu sebentar? Saya serahkan telepon kepada XX."                                                                                                |
| Saat menutup telepon                           | Tunggu sampai lawan bicara menutup terlebih dahulu. Setelah lawan bicara menutup, baru tutup telepon Anda perlahan.                                            |

Jika Anda tidak dapat memenuhi permintaan pelanggan (karena Anda tidak memahami detail atau tidak dapat menjawab, dsb) beri tahu pelanggan alasannya lalu catat informasi kontak pelanggan berikut permintaannya. Lalu minta manajer restoran atau penanggung jawab untuk menangani perihal tersebut (menelepon kembali pelanggan).

## II . Pengetahuan Makanan



## 1. Alergi makanan

### (1) Apa itu alergi makanan?

Alergi makanan adalah saat seseorang menderita reaksi alergi setelah menyantap makanan beralergen. Reaksi alergi umumnya mencakup timbulnya ruam, merasa mual, dsb. Jika gejala terjadi parah, mereka dapat mengalami "syok anafilaksis" sehingga mengalami kesulitan bernapas, tekanan darah turun, kehilangan kesadaran, dsb. Jika tidak ditangani dengan segera, hal ini dapat berujung pada kematian.

Sekitar 1-2% populasi di Jepang memiliki alergi makanan. Untuk kelompok usia lebih muda, persentase meningkat sebesar 10% anak-anak memiliki suatu bentuk alergi makanan.

### (2) Pelabelan alergen

Tidak terdapat perawatan efektif untuk alergi makanan. Maka penting agar penderita tidak menyantap makanan berisi alergen yang menyebabkan reaksi alergi. Hukum mewajibkan untuk memberi label semua makanan hasil proses yang mengandung alergen yang dapat menyebabkan reaksi alergi.

Alergen yang termasuk dalam peraturan wajib ini adalah sebagai berikut:

<Pelabelan wajib untuk makanan hasil proses>

|                            |        |                                                                                  |
|----------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Bahan baku yang ditentukan | 8 item | Telur, susu, gandum, soba, kacang tanah, udang, kepiting, walnut (kacang kenari) |
|----------------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------|

Perhatikan bahwa tidak terdapat kewajiban hukum untuk mencantumkan alergen yang terkandung dalam hidangan di restoran.

Meski demikian, informasi tersebut sangat penting bagi pelanggan yang menderita alergi makanan. Sehingga penting agar Anda memiliki pemahaman akurat mengenai bahan baku yang digunakan dalam hidangan dan mampu menjawab semua pertanyaan pelanggan.

Namun, jika Anda memberikan informasi yang salah, maka pelanggan akan mengalami konsekuensi yang berat - jadi jika Anda tidak mampu menjawab suatu pertanyaan, hubungi manajer restoran atau setaranya untuk menjawab pertanyaan.

## 2. Menangani alkohol

### (1) Jenis umum alkohol

#### (A) Minuman keras hasil ramuan

Alkohol yang dihasilkan melalui fermentasi ragi

| Kategori utama                         | Jenis utama                               | Bahan baku         |
|----------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------|
| Anggur                                 | Anggur merah/putih<br>Anggur bersoda dsb. | Anggur             |
| Minuman beralkohol dari biji malt      | Bir dsb.                                  | Gandum dsb.        |
| Minuman beralkohol dari buah           | Cider dsb.                                | Apel, persik, dsb. |
| Sake Jepang                            | Sake murni, sake berawan                  | Beras              |
| Minuman beralkohol fermentasi Tiongkok | Anggur shaoxing dsb.                      | Beras dsb.         |

#### (B) Minuman keras hasil distilasi

Minuman keras hasil distilasi lanjutan guna menghasilkan kandungan alkohol yang lebih tinggi

| Kategori utama | Jenis utama                     | Bahan baku            |
|----------------|---------------------------------|-----------------------|
| Brandy         | Cognac dsb.                     | Anggur                |
| Wiski          | Wiski malt Wiski campuran dsb.  | Gandum dsb.           |
| Gin            | Jenever, London Gin, dsb.       | Gandum dsb.           |
| Shochu         | Shochu ubi, shochu gandum, dsb. | Kentang, gandum, dsb. |

(II) Hal yang harus diperhatikan saat menyajikan alkohol

- (A) Larangan menyajikan alkohol kepada siapa pun yang belum berusia dewasa (di bawah 20 tahun)

Adalah suatu pelanggaran hukum untuk menyajikan alkohol kepada siapa pun yang belum berusia dewasa (di bawah 20 tahun). Jika Anda tidak yakin bahwa pelanggan berusia dewasa, Anda harus memeriksa KTP untuk memastikan umurnya.

- (B) Larangan menyajikan alkohol kepada siapa pun yang berkendara dsb.

Adalah suatu pelanggaran hukum untuk menyajikan alkohol kepada orang yang Anda ketahui akan berkendara (mobil, motor, dsb.). Jika pelanggan datang berkelompok, pastikan siapa pengemudinya. Jika hal ini sulit untuk Anda lakukan, minta manajer restoran atau setaranya untuk melakukan hal tersebut.

\* Designated driver

Designated driver adalah orang yang mengantar teman ke restoran dan tidak mengonsumsi



Asosiasi Keselamatan Lalu Lintas Jepang menerbitkan lencana ini. Lencana ini salah satu cara mengenali designated driver.

### 3. Nutrisi

Sejumlah gizi dalam makanan penting untuk kehidupan manusia. Terdapat tiga gizi demikian - “protein, lemak, dan karbohidrat” - yang disebut 3 gizi utama. Bersama dengan dua lagi, “vitamin dan mineral”, terkadang disebut sebagai 5 gizi utama.

Agar tubuh sehat, penting untuk memiliki menu makan seimbang yang mengandung 5 gizi utama.

<5 gizi utama>

| Nama gizi   | Tugas utama dalam tubuh                                                      | Makanan yang banyak mengandung gizi ini                            |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Protein     | Membangun jaringan tubuh                                                     | Daging, ikan, telur, produk kedelai, dsb.                          |
| Lemak       | Berubah menjadi energi                                                       | Mentega, margarin, minyak sayur, lemak daging, dsb.                |
| Karbohidrat | Berubah menjadi energi                                                       | Nasi, roti, mi, kentang, dsb.                                      |
| Vitamin     | Membantu kelancaran kinerja tubuh                                            | Sayur kuning dan hijau (khususnya sayuran hijau), buah, hati, dsb. |
| Mineral     | Membangun tulang dan gigi yang kuat serta membantu kelancaran kinerja tubuh. | Rumput laut, susu sapi, produk susu, dsb.                          |

### 4. Rasa

Rasa adalah hal yang dialami orang saat menyantap sesuatu. Kekuatan rasa yang dialami akan berbeda untuk tiap orang. Rasa juga dipengaruhi kondisi tubuh. Sehingga saat menyajikan makanan, penting untuk mengamati pelanggan dan kondisi pelanggan.

| Jenis      | Hidangan umumnya                                  |
|------------|---------------------------------------------------|
| Rasa manis | Gula, coklat, kue, roti kukus, dsb.               |
| Rasa asin  | Garam, kecap, pasta kedelai, dsb.                 |
| Rasa asam  | Cuka, acar prem, lemon, limau gedang, dsb.        |
| Rasa pahit | Kopi, bir, peterseli, paprika, dsb.               |
| Umami      | Kaldu kelp kering, kaldu ikan bonito kering, dsb. |

## 5. Keberagaman makanan

### (1) Halal

Halal berarti “boleh” dalam Islam serta mengindikasikan bahwa makanan boleh disantap menurut agama Islam. Sebaliknya, yang tidak boleh disebut dengan “haram”.

Agama Islam merupakan salah satu dari 3 agama besar di dunia dan diketahui terdapat 1,6 miliar Muslim di seluruh dunia yang mengikuti agama Islam. Dengan meningkatnya jumlah Muslim yang mengunjungi Jepang, Anda perlu memahami persyaratan halal agama Islam.

### (2) Vegetarian dsb.

“Vegetarian” umumnya merujuk pada orang yang tidak mengonsumsi produk hewani seperti daging dan ikan. Terdapat juga “vegan” yaitu mereka yang menyantap 100% hidangan nabati (dan sama sekali tidak mengonsumsi produk hewani apa pun seperti telur atau produk susu). Vegetarian dan vegan memiliki ragam larangan makan tergantung pada gagasan pribadi. Sehingga penting untuk mengenali kebutuhan pelanggan saat melayaninya.

Jika hal ini sulit untuk Anda lakukan, minta manajer restoran atau setaranya untuk melakukan hal tersebut.

### III. Pengetahuan Pengelolaan Restoran

## 1. Menyiapkan tugas hari kerja & tugas akhir hari kerja

### (1) Menyiapkan tugas hari kerja

Guna memberikan layanan terbaik bagi pelanggan, penting untuk menyiapkan restoran di hari kerja. Berikut merupakan contoh persiapan yang diperlukan sebelum membuka tempat usaha. Terdapat banyak hal yang harus diselesaikan, sehingga perlu koordinasi efisien dengan “tugas akhir hari kerja” yang tercantum dalam poin (2).

<Contoh persiapan yang selesai untuk hari kerja>

- Tempat parkir, wilayah sekitar pintu masuk, dan bagian dalam restoran sudah dibersihkan.
- Toilet sudah dibersihkan dan pasokan seperti tisu toilet dsb sudah disediakan.
- Siapkan perlengkapan makan, gelas, es, dsb dalam jumlah yang memadai untuk saat ramai. Pastikan perlengkapan tersebut sudah tersedia ditempatnya.
- Set bumbu (sejumlah ragam bumbu) sudah diisi kembali dan tersedia ditempatnya.
- Meja, kursi, dsb sudah ditata rapi di tempat yang benar.
- Jika ada reservasi, perihal makanan sudah dipastikan dengan koki dan tempat duduk disiapkan.
- Pastikan terdapat uang kembalian yang cukup pada mesin kas. Pastikan juga bon penjualan dsb untuk pencatatan sudah terisi kembali.
- Staf yang bertugas sudah siap dan peran masing-masing sudah dipastikan.

### (2) Tugas akhir hari kerja

Semua tugas akhir hari kerja dilaksanakan setelah restoran tutup dan semua pelanggan sudah pulang. Jika masih terdapat pelanggan dalam restoran setelah waktu tutup, jangan melaksanakan tugas akhir hari kerja hanya karena sudah lewat waktu tutup karena akan timbul kesan buruk pada pelanggan.

<Contoh tugas akhir hari kerja>

- Membersihkan bagian dalam restoran
- Membersihkan toilet
- Mencuci kemudian mengisi kembali set bumbu
- Merapikan meja, kursi, dsb ke tempat yang sesuai
- Menyelesaikan perhitungan (menghitung mesin kas dsb.)
- Membuang sampah dsb.

## 2. Tugas pembersihan (di luar dapur)

### (1) Hal yang perlu diingat saat membersihkan

Saat membersihkan restoran, jumlah kotoran akan berbeda tergantung tiap area. Contohnya, terdapat “area bersih” tempat makanan diolah dan “area kotor” tempat barang tercemar ditangani. Demikian, penting untuk menggunakan perlengkapan membersihkan yang berbeda untuk penggunaan tiap area (guna mencegah kontaminasi sekunder dan kontaminasi silang)

Anda juga mungkin perlu menggunakan detergen keras untuk membersihkan kotoran tertentu. Dalam hal ini, Anda perlu menggunakan detergen dengan hati-hati.

### (2) Dasar-dasar dalam membersihkan

#### (A) Pembersihan harus dilakukan dari atas ke bawah

Debu dan kotoran jatuh dari atas ke bawah. Selalu mulai membersihkan dari titik tertinggi kemudian bersihkan lantai sesudahnya.



#### (B) Jangan membasahi kotoran kering

Jangan menyeka kotoran kering dengan kain basah. Hal ini dapat menyebabkan waktu yang lebih lama untuk membersihkannya.

#### (C) Rendam sebelum mencuci

“Merendam sebelum mencuci” adalah metode untuk memudahkan pembersihan kotoran. Barang yang kotor perlu direndam dalam wadah yang berisi detergen dan air yang bersuhu 40°C.

Jika Anda merendam mangkuk nasi (piring nasi) di tempat cuci piring dengan air hangat sebelum membersihkannya, maka nasi kering akan lebih mudah dibersihkan.



#### (D) Jangan membersihkan dengan peralatan kotor

Kain kotor tidak dapat membersihkan kotoran dengan benar. Terkadang, kotoran dari kain akan berpindah pada benda yang diseka (menyebabkan kontaminasi sekunder). Tidak hanya kain - peralatan pembersihan yang kotor harus dibersihkan sebelum digunakan.



### (3) Hal penting mengenai pembersihan

#### (A) Harus dilakukan secara berkelanjutan dan menyeluruh

Jangan abaikan tempat yang tidak terlihat. Jika terabaikan, maka tempat tersebut akan lebih sulit dibersihkan di kemudian hari. Ini menyebabkan ada bagian yang terlewat saat pembersihan. Merupakan ide bagus untuk menetapkan aturan jadwal pembersihan mingguan dsb untuk menentukan tempat, kapan, dan seberapa sering pembersihan dilakukan.

#### (B) Bersihkan tempat yang mungkin dilihat pelanggan

Saat membersihkan, coba pikirkan tempat yang Anda sadari akan lihat saat mengunjungi restoran. Saat Anda selesai membersihkan, penting untuk memeriksa berbagai tempat yang sudah dibersihkan.

Pastikan untuk segera memperbaiki karpet rusak atau wallpaper yang mulai mengelupas.

#### (C) Pembersihan berkelanjutan = kebersihan

Untuk restoran, penting untuk melaksanakan “semua dimulai dan berakhir dengan membersihkan”. Pastikan semuanya selalu bersih = kebersihan. Ini tidak hanya mencegah keracunan makanan, namun memungkinkan pelanggan untuk menikmati santapan di lingkungan yang nyaman. Contohnya, membersihkan saringan pendingin secara berkala membantu pencegahan bau tidak sedap dan menjaga suhu optimum.

Dan jangan hanya membersihkan area pelanggan saja - ruang istirahat dan loker yang digunakan staf juga perlu dibersihkan berkala. Selain mengawasi kebersihan karyawan, hal ini juga menyediakan lingkungan kerja tempat karyawan dapat bekerja dengan semangat berikut memiliki rasa bangga. Hal ini menjadi daya pendorong untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan.

### 3. Pengetahuan pembayaran tunai dan cashless

Di restoran Jepang, sekitar 80% tagihan dibayar dengan uang tunai (Yen Jepang) Bentuk pembayaran lain (selain uang tunai) disebut cashless dan metode ini hanya digunakan untuk sekitar 20% kasus di Jepang. Namun, jumlah pelanggan yang menggunakan pembayaran cashless bertumbuh dari tahun ke tahun, dan pengunjung asing khususnya lebih memilih pembayaran cashless.

Jadi Anda tidak hanya perlu mengetahui denominasi Yen Jepang yang bersirkulasi dalam negara, tetapi Anda juga perlu memahami pembayaran cashless umum.

#### (1) Tunai (Yen Jepang)

<Uang Kertas>

| Jenis              | Depan                                                                               | Belakang                                                                             |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Uang<br>10.000 Yen |   |   |
| Uang<br>5.000 Yen  |  |  |
| Uang<br>2.000 Yen  |  |  |
| Uang<br>1.000 Yen  |  |  |

\* Uang yang ditampilkan di sini adalah contoh; sehingga uang kertas yang ditampilkan bertuliskan "Spesimen" dalam warna merah dan memiliki dua garis diagonal.

\* Anda akan jarang menemukan 2.000 Yen di restoran karena uang kertas ini jarang digunakan di Jepang.

\* Sumber: Situs web Bank of Japan "Uang Kertas dan Koin Yang Sedang Beredar"

<Koin>

| Jenis        | Depan                                                                               | Belakang                                                                              |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Koin 500 Yen |    |    |
| Koin 100 Yen |    |    |
| Koin 50 Yen  |  |  |
| Koin 10 Yen  |  |  |
| Koin 5 Yen   |  |  |
| Koin 1 Yen   |  |  |

\* Sumber: Situs web Bank of Japan "Notes and Coins Currently Issued"

## (2) Metode pembayaran cashless umum

Pembayaran cashless mudah dan praktis dilaksanakan, sehingga metode ini makin bertambah tiap tahun. Pembayaran cashless juga membantu restoran agar berjalan lebih efisien karena penghematan waktu berkat tidak perlu uang kembalian dan juga pencatatan uang pendapatan dari penjualan.

Metode pembayaran cashless umumnya sebagai berikut:

| Jenis              | Merek Utama                            | Karakteristik                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kartu Kredit       | VISA, Master Card, dsb.                | <ul style="list-style-type: none"><li>• Diterima oleh banyak tempat usaha</li><li>• Metode pembayaran ditangguhkan</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                |
| Kartu Debit        | Bank masing-masing                     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Saat Anda menggunakan kartu debit, jumlah uang langsung dipotong dari rekening bank.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                      |
| Uang Elektronik    | Suica, nanaco, WAON, Rakuten Edy, dsb. | <ul style="list-style-type: none"><li>• Jenis ini mencakup jenis yang digunakan dalam transportasi dan jual-beli, dsb.</li><li>• Metode pembayaran yang sudah diisi sebelumnya</li></ul>                                                                                                                                                                    |
| Pembayaran Kode QR | LINE Pay, Rakuten Pay, Origami, dsb.   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Pelanggan menampilkan kode QR pada smartphone mereka yang akan dipindai oleh tempat usaha guna mengambil bayaran. Cara lainnya, tempat usaha dapat menerbitkan kode QR yang dapat dipindai smartphone pelanggan untuk melakukan pembayaran.</li><li>• Ini adalah metode pembayaran yang mudah dan praktis</li></ul> |

\* Smartphone adalah jenis ponsel.

Sebagaimana yang sudah dibahas, terdapat banyak jenis pembayaran cashless. Agar mampu menerima tiap metode, tempat usaha perlu membeli terminal khusus (scanner) dan membuat kontrak dengan penerbit kartu. Pastikan Anda mengetahui metode pembayaran cashless yang tersedia di restoran.

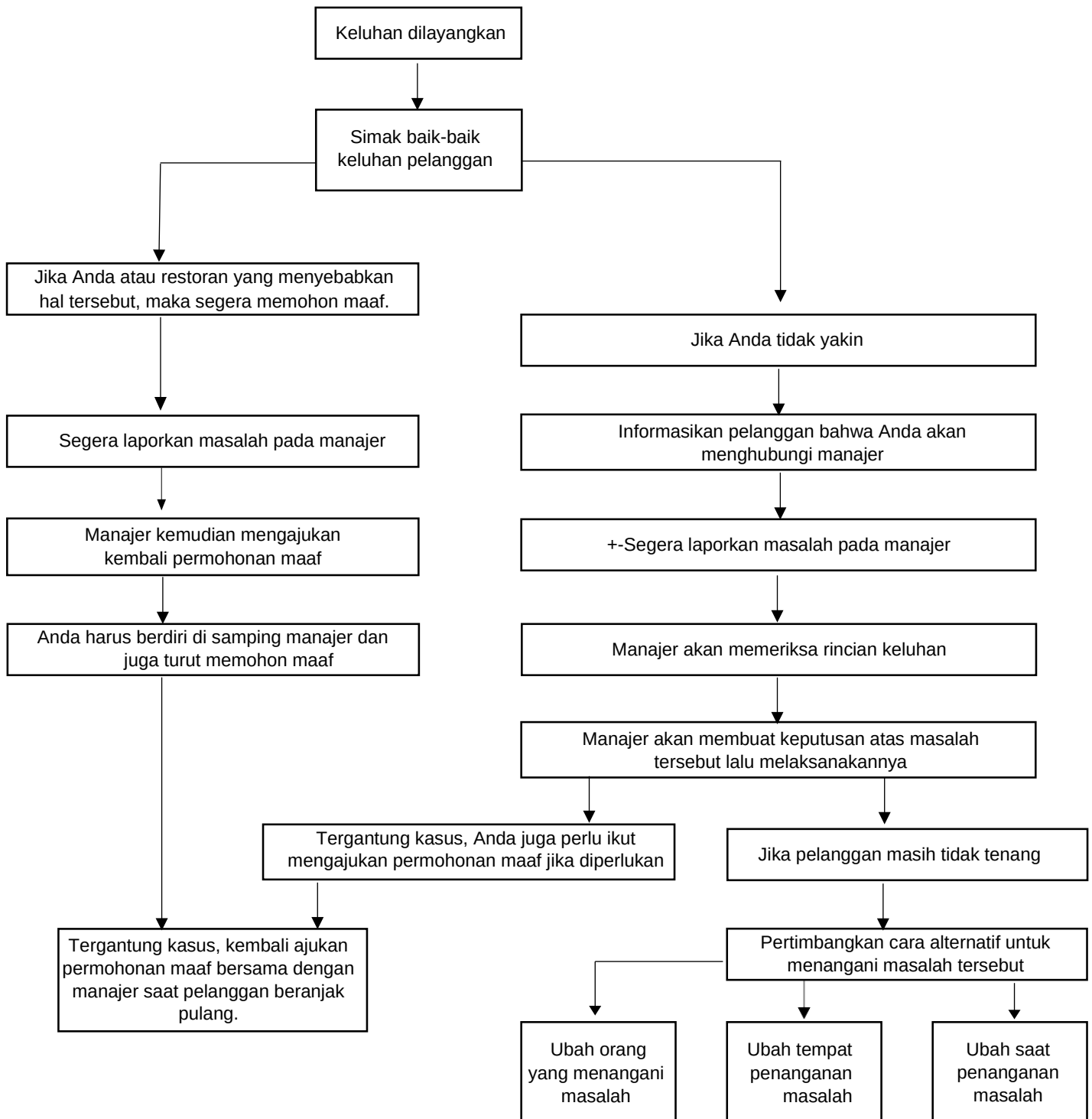
## IV. Pengetahuan Penanganan Keluhan

## 1. Menangani keluhan pelanggan

### (1) Pemikiran dasar mengenai keluhan

Keluhan terjadi saat pelanggan mengalami perasaan tidak puas, kesal, atau tidak terpenuhi yang melebihi tingkat toleransinya. Saat keluhan terjadi, mungkin terdapat sejumlah hal minor yang menyebabkan ketidakpuasan atau kekesalan. Sehingga penting untuk memahami secara mendalam apa yang pelanggan nilai tidak memuaskan lalu menanganinya.

### (2) Prosedur umum saat menangani keluhan



\* Sumber: "Hospitality Coaching" Perusahaan Nikkei BP - ditulis oleh Hitoshi Shimizu.

## 2. Menangani situasi yang melibatkan pencemaran benda asing

### (1) Apa itu “benda asing”?

“Benda asing” berarti sesuatu yang tidak semestinya terdapat pada makanan. Contohnya. rambut, pecahan plastik, batu, serangga, dsb. Juga akhir-akhir ini, pelanggan mungkin menganggap bagian makanan, seperti tulang daging, tulang ikan, dsb, sebagai benda asing dan mengeluhkannya.

Jika pelanggan menyantap benda asing yang ada pada makanan, mulut pelanggan dapat terluka. Selain itu, pelanggan dapat mengalami keracunan makanan jika memasukkan benda tidak bersih ke dalam tubuhnya.

#### <Jenis Benda Asing>

##### (A) Benda asing berbentuk utuh

Benda asing keras : pecahan plastik, serpihan gelas, kepingan logam, batu, dsb.

##### (B) Benda asing berbentuk lunak

Benda asing lunak : serangga, rambut, bagian plastik vinil, carikan kertas, dsb.



### (2) Menangani situasi yang melibatkan pencemaran benda asing

#### <Contoh khusus>

Saat sedang menyantap sajian, seorang pelanggan mengeluhkan bahwa terdapat serangga dalam hidangannya.

Staf kemudian memeriksa hal tersebut dan setelah mengonfirmasi bahwa memang benda asing, staf memohon maaf lalu mengangkat hidangan dan berkata “Kami mohon maaf. Kami akan segera menggantinya dengan yang baru.”

Kemudian, tergantung keinginan pelanggan, hidangan dapat diganti dengan yang baru. Staf kemudian bertanya pada manajer restoran untuk mengetahui jika hidangan perlu dibayar atau tidak.

Manajer restoran membuat laporan kontaminasi benda asing lalu staf yang terlibat menemani manajer untuk memohon maaf kembali.

Hidangan yang terdapat benda asing harus dibawa ke dapur dan ditunjukkan kepada manajer restoran dan kepala koki guna menemukan sumber penyebab kontaminasi.

\* Harap perhatikan bahwa ini hanya suatu contoh cara menangani situasi tersebut. Jika restoran Anda memiliki pedoman cara bertindak, Anda harus mengikutinya.

(3) Saran untuk mencegah kontaminasi benda asing (di luar dapur)

(A) Jangan biarkan pintu terbuka

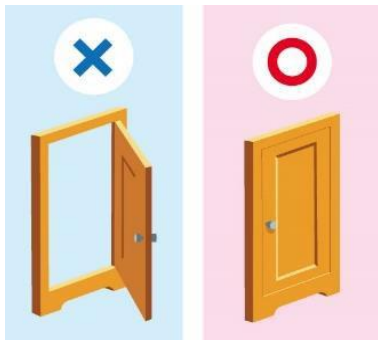
(B) Segera angkat sampah yang jatuh ke lantai

(C) Jika serangga terlihat di dalam restoran, segera tangkap dan cari penyebab keberadaan serangga

(D) Bersihkan filter AC secara berkala

(E) Jangan gunakan klip, stapler, atau pensil dekat makanan

(F) Pastikan kebersihan dan kerapian diri Anda



(A)



(B)



(C)



(D)



(E)



## V. Pengetahuan Respons Keadaan Darurat

## 1. Merespons apabila ada orang yang sakit

Terkadang pelanggan mendadak sakit saat bersantap - tanpa mempertimbangkan disebabkan oleh restoran atau bukan. Tergantung kasus, nyawa pelanggan mungkin terancam sehingga Anda harus tenang dan merespons dengan tepat.

### (1) Contoh dan metode utama dalam merespons

| Gejala                                                                                                                                                            | Metode respons utama                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Pelanggan merasa tidak sehat</p>                                              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Berikan air, pandu pelanggan ke area yang tenang untuk beristirahat jika tempat Anda memilikinya</li><li>• Pandu pelanggan menuju toilet dsb</li></ul>                                                                                                                                                                                                     |
| <p>Pelanggan muntah</p>                                                         | <ul style="list-style-type: none"><li>• Berikan air dan tawarkan handuk bersih jika pelanggan terkena muntahan.</li><li>• Muntah dapat mengandung virus dsb sehingga pastikan Anda membersihkannya menggunakan peralatan khusus (celemek, sarung tangan, kain, dsb), kemudian lakukan disinfeksi.</li></ul> <p>* Ini tidak berlaku jika pelanggan muntah karena mengonsumsi minuman beralkohol</p> |
| <p>Pelanggan tersedak makanan</p>                                              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Jika pelanggan dapat batuk, sarankan agar mereka batuk.</li><li>• Berikan 4-5 tepukan keras dan tajam ke punggung pelanggan, di antara tulang belikat.</li><li>• Jika Anda tidak dapat melepaskan makanan dan pelanggan hilang kesadaran, segera hubungi ambulans dsb.</li></ul>                                                                           |
| <p>Pelanggan menampilkan reaksi alergi (kulit memerah, muncul ruam, dsb).</p>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Berikan air, pandu pelanggan ke area yang tenang untuk beristirahat jika tempat Anda memilikinya</li><li>• Khusus untuk anak-anak, jangan biarkan mereka sendiri.</li><li>• Jika pelanggan menampilkan reaksi alergi parah, seperti kesulitan bernapas dsb, segera hubungi ambulans.</li></ul>                                                             |

## 2. Merespons saat terjadi bencana alam

Jepang adalah negara dengan banyak bencana alam seperti gempa dsb. Baru-baru ini terjadi banyak banjir akibat hujan lebat saat terjadi angin puyuh dan hujan deras dsb. Selain itu, restoran juga memakai api terbuka sehingga terdapat risiko kebakaran.

Saat bencana terjadi, prioritas Anda adalah memastikan keselamatan diri. Setelah memastikannya, perihal penting selanjutnya adalah membantu keselamatan pelanggan Anda.

### (1) Saat terjadi gempa besar

- (A) Pastikan keselamatan Anda terlebih dahulu. Sembunyi di bawah meja agar terlindung dari benda jatuh.
- (B) Setelah Anda aman, periksa pelanggan dan arahkan dengan suara nyaring agar pelanggan sembunyi ke bawah meja.
- (C) Setelah gempa berhenti, periksa situasi sekitar dan setelah memastikan keamanannya, evakuasi pelanggan (restoran sudah menetapkan lokasi dan metode evakuasi).
- (D) Jika restoran berisiko mengalami kerusakan tsunami, maka evakuasikan pelanggan ke dataran lebih tinggi (restoran sudah menetapkan lokasi dan metode evakuasi).



(2) Saat terjadi kebakaran

- (A) Jika Anda menemukan kebakaran,teriakkan “KEBAKARAN” untuk memberi tahu pelanggan (lalu nyalakan sirene darurat dsb.)
- (B) Tangani kebakaran sesuai dengan peran yang ditugaskan oleh restoran (Mis. sejumlah staf akan berupaya memadamkan kebakaran, staf lainnya membantu evakuasi pelanggan dsb.)
- (C) Bagi mereka yang berupaya memadamkan, segera gunakan alat pemadam kebakaran. Namun, Anda harus segera keluar dari lokasi jika kebakaran tidak dapat dipadamkan (jika menjalar ke langit-langit dsb).
- (D) Mereka yang bertanggung jawab mengevakuasi pelanggan perlu meneriakkan instruksi rute evakuasi dan memandu pelanggan keluar seiring memastikan postur tubuh serendah mungkin.
- (E) Setelah Anda keluar, Anda tidak boleh kembali ke sumber kebakaran. Anda juga harus memperingati pelanggan untuk tidak kembali memasuki restoran.



## < Penutup >

Perusahaan restoran, asosiasi restoran, dan kontributor berpendidikan telah membantu penciptaan materi "Layanan Pelanggan", yang kemudian disusun oleh Asosiasi Jasa Boga Jepang.

Sekali lagi kami ucapkan terima kasih kepada semua orang yang membantu penyusunan materi.

Maret 2019

Asosiasi Jasa Boga Jepang

## < Hal yang perlu Diperhatikan >

### ■ Hak Cipta

- Asosiasi Jasa Boga Jepang (selanjutnya disebut “Asosiasi”) sepenuhnya memiliki hak cipta “Materi Pembelajaran untuk Penilaian Keterampilan dalam Industri Jasa Boga”.

Pengguna bertanggung jawab untuk mendapatkan izin pemakaian isi dari pemegang hak cipta saat menggunakan materi ini. Isi apa pun yang dikutip atau disebutkan dengan seizin pemegang hak cipta, harus mencantumkan pemegang hak cipta (baik langsung atau tidak langsung).

### ■ Tautan

- Anda tidak membutuhkan izin saat menciptakan tautan ke materi ini, namun harap sebutkan dengan jelas bahwa tautan mengarah ke “Situs Web Asosiasi Jasa Boga Jepang.”

### ■ Pengutipan

- Jika Anda menggunakan isi materi ini, harap berikan catatan pengutipan.
- Jika Anda menyunting atau memproses isi materi ini, harap sebutkan demikian selain memberikan catatan pengutipan (sebagaimana disebutkan sebelumnya). Lebih lanjut, informasi apa pun yang Anda sunting atau proses tidak boleh diterbitkan atau digunakan dalam bentuk yang mengesankan bahwa dibuat oleh Asosiasi.

### ■ Penafian

- Asosiasi tidak bertanggung jawab atas tindakan apa pun dari Pengguna saat menerapkan isi materi (termasuk penggunaan hasil sunting atau hasil pemrosesan informasi yang berdasarkan dari isi materi.)
- Isi materi dapat berubah, diganti, atau dihapus tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.