

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, gambaran umum aktivitas Ceritera Coffee, Brunch, & Culture dibagi menjadi dua jenis aktivitas yaitu aktivitas operasi dan aktivitas pembayaran gaji. Aktivitas operasi berkaitan dengan kegiatan yang harus dilakukan selama bekerja, sedangkan aktivitas pembayaran gaji berkaitan dengan proses pendistribusian gaji kepada *waitress*.
2. Kriteria prosedur operasi yang diharapkan *owner* Ceritera Coffee, Brunch, & Culture dibagi menjadi dua jenis aktivitas yaitu aktivitas operasi dan aktivitas pembayaran gaji. Aktivitas operasi dibagi lagi menjadi tiga kategori yaitu *opening*, operasional, dan *closing*. Sedangkan aktivitas pembayaran gaji menjadi satu kategori aktivitas tersendiri.
3. Kriteria konsumen menilai kualitas pelayanan *waitress* Ceritera didasarkan lima dimensi *service quality* menurut Parasuraman yang terdiri dari dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Penilaian ini akan memberikan dampak berupa kritikan dan saran bagi manajemen Ceritera dalam menyusun SOP seperti apa yang harus dibuat dan diterapkan kepada *waitress* di Ceritera agar pelayanan yang diberikan kepada konsumen dapat lebih baik dari yang telah ada dan dapat lebih memuaskan konsumen.
4. Berdasarkan observasi yang dilakukan, aktivitas sesungguhnya yang dijalankan oleh *waitress* masih tidak sesuai dengan yang diinginkan *owner* baik aktivitas *opening*, operasional, maupun *closing*. Aktivitas yang dimaksudkan antara lain datang terlambat, tidak mengisi catatan kehadiran, tidak menyalakan lampu, tidak menyirami tanaman hidup di *café*, menyapu dan mengelap hanya *area café* yang kotor, tidak mengecek kamar mandi, tidak membersihkan peralatan makan, dekorasi *café*, wastafel, cermin, kaca. *Waitress* juga tidak melayani konsumen dengan baik. Kelalaian ini disebabkan oleh tidak adanya pembagian tugas yang

jelas kepada setiap *waitress* serta kurangnya inisiatif dan kepekaan *waitress* terhadap keadaan di sekitar Ceritera.

5. Rancangan *standard operational procedure* yang memadai untuk aktivitas-aktivitas yang memerlukan perbaikan antara lain:

- Aktivitas Pencatatan Kehadiran

Waitress wajib hadir tepat waktu dan mengisi catatan kehadiran.

- Aktivitas membersihkan peralatan makan

Waitress meminta air cuka kepada bagian dapur kemudian merendam peralatan makan. Peralatan makan yang telah direndam kemudian dilap, dibungkus dengan tisu, dan diletakkan pada tempat yang telah disediakan. Air cuka dibuang saat *closing*.

- Aktivitas Pengecekan Kamar Mandi

Waitress menyiapkan tisu dan sabun kemudian menuju ke kamar mandi yang lokasinya berada di luar Ceritera untuk memastikan sabun dan tisu telah tersedia dengan lengkap.

- Aktivitas *area indoor*

Waitress membuka semua pintu dan menyalakan lampu. Kemudian menyalakan AC untuk mendinginkan ruangan dan mengoperasikan tablet, mesin kasir, mesin EDC, *handphone*, dan *sound system*. Setelah itu menyapu, menggelap, dan merapikan seluruh *area indoor café* (cermin, wastafel, kaca, dekorasi, bantal, meja *bar*, meja dan kursi pengunjung). Menyalakan lilin untuk mengusir lalat dapur, meletakkan asbak pada *semi*, menyirami tanaman hidup, memastikan kantong sampah telah diganti. Semua aktivitas ini berlaku untuk *opening* dan *closing*, namun untuk *closing*, dilakukan yang sebaliknya dari kegiatan-kegiatan di atas.

- Aktivitas *area outdoor*

Waitress memiliki kewajiban untuk menyapu, menggelap, dan merapikan seluruh *area outdoor café* (meja, kursi, asbak, dan saluran tempat pembuangan), memastikan kantong sampah telah diganti, mengisi air *fountain* kemudian menyalakan saklarnya. Saat cuaca terlihat mendung, *waitress* harus memindahkan asbak ke *area* yang tidak terkena hujan, menggelap meja dan kursi saat hujan berhenti, meletakkan kembali asbak, dan

membersihkan genangan air. *Waitress* juga harus menyalakan lampu *outdoor* saat keadaan mulai gelap.

- Aktivitas melayani pengunjung

Waitress menyambut pengunjung dengan senyum, sapa, salam, dan sopan. Kemudian menerima pesanan konsumen. Pesanan konsumen di-*input* ke sistem yang telah tersedia. Makanan dan/atau minuman yang telah siap saja akan diantar oleh *waitress* ke meja konsumen. *Waitress* akan segera membersihkan dan merapikan meja ketika konsumen meninggalkan Ceritera.

- Aktivitas pembayaran gaji

Waitress mencocokkan catatan kehadiran fisik dengan jadwal *shift* yang telah dilakukan. Kemudian mengumpulkan bukti fisik catatan kehadiran kepada kepala HRD. *Waitress* akan menerima amplop gaji dari kepala HRD dan memeriksa kesesuaian gaji.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut merupakan saran yang diberikan kepada pihak *café* guna meningkatkan kualitas pelayanan *waitress*:

1. Merekrut seorang supervisor untuk mengawasi *waitress* selama bekerja dan memastikan semua tugas terselesaikan dengan baik sesuai dengan keinginan *owner*.
2. Diberlakukannya *briefing* setiap pagi oleh supervisor sebelum kegiatan operasional dimulai, saat pergantian *shift*, dan saat *café* tutup untuk meminimalkan terjadinya kesalahan.
3. Memberlakukan sanksi yang tegas agar *waitress* lebih berhati-hati dan teliti dalam bekerja sehingga meminimalisir terjadinya kesalahan.
4. Adanya *training* yang diberikan oleh kepala HRD secara langsung kepada semua *waitress* selama satu hari untuk menjelaskan setiap detil pekerjaan yang harus dikerjakan oleh *waitress* agar konsumen merasakan kekonsistenan layanan *waitress* serta semua *waitress* dapat memahami setiap pekerjaan yang akan dikerjakan.

5. Melakukan pemeriksaan operasional secara keseluruhan untuk memperbaiki kekurangan serta meningkatkan kelebihan baik dari segi pelayanan maupun dari segi kualitas makanan dan/atau minuman
6. Mengevaluasi hasil penerapan *standard operational procedure* yang telah disusun untuk menilai apakah masih diperlukan perbaikan lebih lanjut mengenai SOP tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Arens, A. A. (2017). *Auditing and Assurance Services*. London: Pearson Education Limited. .
- Arens.A.A., B. M. (2017). *Auditing and Assurance Services*. London: Pearson Education Limited.
- Arnina. (2016). *Langkah-langkah menyusun SOP (Standar Operasional Prosedur)*. Depok: Huta Publisher.
- Belinda, S. (2017). *Pemeriksaan Operasional Terhadap Kualitas Pelayanan Jada Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada V Hotel and Residence)*.
- COSO. (2013). *Internal Control - Integrated Framework*. Retrieved from www.coso.org.
- Kotler, P. &. (2016). *Marketing Management*. London: Pearson Education Limited.
- Levine, D. S. (2014). *Statistics for Managers*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Moekijat. (2008). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BFFE.
- Nuraida, I. (2008). *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Kanisius.
- Romney, M. &. (2018). *Accounting Information Systems*. Harlow: Pearson Education.
- Romney, M. S. (2018). *Accounting Information Systems*. Harlow: Pearson Education.
- Sailendra, A. (2015). *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Santoso, J. (2014). *Lebih Memahami SOP*. Surabaya: Kata Pena.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methors for Business (seventh ed.)*. John Wiley & Sons.
- Soemohadiwidjojo, A. T. (2014). *Mudah Menysun SOP*. Jakarta: Penebar Plus.
- Tambunan, R. (2013). *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*. Jakarta Selatan: Maiestas.
- Tasya, A. (2019). *Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa (Hara Cafe & Resto)*.
- Tathagati, A. (2017). *Step by Step membuat SOP*. Yogyakarta: Efata Publishing.
- Tjiptono. (2011). *SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality*. *Journal Of Retailing*, 198.

Zeithaml, V. B. (2009). *Service Marketing*. New York: McGraw Hill International Edition.