

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Melalui hasil analisis pada bab 4, penulis akan membuat beberapa kesimpulan yang dijawab dari rumusan masalah, yaitu sebagai berikut.

5.1.1. *Service Blueprint* Restoran Sedep Malem

Service blueprint merupakan gambar atau peta yang melukiskan proses pelayanan dimana terdapat garis yang memisahkan antara proses yang bisa dilihat konsumen maupun proses yang tidak bisa dilihat oleh konsumen. Proses kegiatan dalam restoran tersebut dimulai dari :

- 1) Konsumen tiba di parkir restoran dan satpam mengarahkan kendaraan konsumen untuk parkir.
- 2) Konsumen masuk ke dalam restoran dan disambut oleh pramusaji.
- 3) Pramusaji akan menanyakan jumlah konsumen dan menanyakan dimana konsumen ingin duduk. Terjadi interaksi dimana pramusaji akan memberi tahu meja yang bisa ditempati sesuai dengan jumlah konsumen yang datang.
- 4) Konsumen mencari tempat duduk yang diinginkan sambil diikuti oleh pramusaji ke tempat duduk.
- 5) Konsumen segera duduk dan pramusaji akan memberikan daftar menu, lalu pergi.
- 6) Selagi konsumen memilih pesanan, pramusaji akan mengantarkan teh tawar gratis dan piring (sendok, garpu, dan tissue sudah disediakan di meja).
- 7) Selanjutnya, konsumen yang telah menentukan pesannya, akan memanggil pramusaji.
- 8) Pramusaji datang dan mencatat pesanan konsumen pada notes kecil.
- 9) Konsumen akan pergi ke meja tengah untuk mengambil sambal dan lalapan gratis.
- 10) Setelah itu konsumen kembali ke meja dan menunggu pesanan datang.
- 11) Pramusaji pergi ke bagian depan dapur makanan dan meneriaki menu makanan pada koki.

- 12) Pramusaji pun mencatatkan kembali pesanan makanan pada bon dan memberikannya pada *checker*.
- 13) Selanjutnya pramusaji pergi ke *pantry* dan memberi instruksi pada petugas *pantry*.
- 14) Pramusaji mencatatkan kembali pesanan minuman pada bon dan diberikan ke petugas *pantry*.
- 15) Kemudian catatan pada notes awal diberikan oleh pramusaji pada kasir.
- 16) Kasir akan mencatat ulang pada bon dan menghitung jumlah transaksi.
- 17) Petugas *pantry* yang telah mendapatkan instruksi, segera membuat minuman.
- 18) Minuman yang telah siap akan diperiksa kelengkapannya sesuai dengan bon dan akan ditaruhnya di nampan.
- 19) Petugas *pantry* akan menepuk tangan sebanyak dua kali dan pramusaji segera mengambil dan mengantarkannya sesuai nomor meja.
- 20) Koki pada bagian divisinya masing-masing yang mendapat tugas, segera membuat masakannya.
- 21) Masakan yang sudah jadi ditaruh di meja pengambilan oleh koki.
- 22) *Checker* akan mengambil makanan tersebut sesuai dengan bon, memeriksa kelengkapan makanan dan menaruhnya pada nampan.
- 23) Bel dibunyikan oleh *checker* dan pramusaji segera mengambil dan mengantarkan makanannya sesuai nomor meja.
- 24) Konsumen menerima dan menyantap makanan dan minuman.
- 25) Setelah selesai makan dan minum, konsumen segera membayar ke kasir dengan menyebutkan nomor meja.
- 26) Konsumen keluar dari restoran dan satpam mengarahkan kembali kendaraan konsumen menuju ke jalan raya.

5.1.2. Proses yang berpotensi terjadinya kesalahan

Dari kegiatan diatas, ditemukan kegiatan yang dapat menyebabkan potensi kegagalan atau kesalahan yang dapat dilakukan oleh karyawan, yang dinamakan *failure point*. *Failure point* yang ada pada Restoran Sedep Malem yaitu :

- 1) Kesalahan pramusaji mencatat pesanan konsumen.

- 2) Kesalahan pramusaji memberikan instruksi kepada koki untuk membuat makanan.
- 3) Kesalahan pramusaji memberikan instruksi kepada petugas *pantry* untuk membuat minuman.
- 4) Kesalahan pramusaji mencatat ulang pesanan makanan untuk koki.
- 5) Kesalahan pramusaji mencatat ulang pesanan minuman untuk petugas *pantry*.
- 6) Kesalahan koki membuat makanan.
- 7) Kesalahan *checker* memeriksa kelengkapan pesanan.
- 8) Kesalahan petugas *pantry* memeriksa kelengkapan minuman.
- 9) Kesalahan kasir mencatat ulang di bon dan menghitung jumlah pembayaran.

5.1.3. Penyebab dari terjadinya kesalahan

Setelah menentukan *failure point*, maka didapatkan analisis mengenai faktor penyebab terjadinya masalah dengan menggunakan *fishbone diagram*. Semua penyebab yang ada pada Restoran Sedep Malem disebabkan dalam kategori personel, faktor-faktor penyebabnya adalah sebagai berikut :

- 1) Penyebab dari kesalahan makanan/minuman yang dipesan tidak sesuai dengan pesanan konsumen.
 - Pramusaji salah mencatat pesanan di notes.
 - Pramusaji salah memberikan instruksi pada koki.
 - Pramusaji salah memberikan instruksi pada petugas *pantry*.
 - Pramusaji salah mencatat ulang bon untuk *checker*.
 - Pramusaji salah mencatat ulang bon untuk petugas *pantry*.
 - Pesanan tambahan tidak diantar
- 2) Penyebab dari makanan lama diantarkan.
 - Koki salah membuat makanan.
 - Koki lama memproses.
- 3) Penyebab dari kesalahan jumlah transaksi.
 - Kasir tidak mencatat.
 - Kasir salah menghitung.
 - Kasir salah menyalin di bon

5.1.4. Saran pencegahan dan perbaikan

Berikut ini adalah sebelas saran pencegahan dan perbaikan untuk mengatasi masalah-masalah yang ada :

- 1) Membuat bon rangkap untuk pramusaji sehingga tidak perlu mencatat ulang pada bon makanan dan bon minuman + tertera kotak untuk mencentang jika sudah mengulang setiap pesanan.
- 2) Pramusaji mengulang kembali pesanan yang sudah dibacakan dan membacakannya tidak terlalu cepat.
- 3) Pramusaji langsung memberitahukan pesanan tambahan ke bagian dapur atau *pantry* walaupun pramusaji sedang mengerjakan hal lain, lalu segera mencatatnya pada bon baru dan diserahkan ke *checker* atau petugas *pantry* atau kasir.
- 4) Pramusaji yang dipanggil kembali oleh konsumen karena pesanan tambahannya tidak diantar, segera meminta maaf kepada konsumen. Untuk konsumen yang jadi pesan kembali, pramusaji akan mendahulukan pesanan tambahan tersebut dibandingkan pesanan meja lain. Untuk konsumen yang tidak jadi pesan kembali, memberikan makanan/ minuman tersebut secara gratis.
- 5) *Checker* memeriksa ulang jumlah dan jenis pesanan dan membacakan ulang.
- 6) Koki yang bertugas di divisi yang sama mengingat pesanan sehingga bisa saling memastikan apakah jumlah dan jenis pesanan yang mereka ingat sama atau tidak.
- 7) Mengantarkan terlebih dahulu makanan yang sudah siap untuk disajikan dan pramusaji meminta maaf pada konsumen untuk menunggu pesanan yang belum datang.
- 8) Menyemprot arang dengan sedikit minyak tanah atau *lighter fluid* agar arang cepat menyala dan panas.
- 9) Meminta konsumen untuk memeriksa ulang bonnya. Jika kasir diberitahu oleh konsumen bahwa pesannya tidak sesuai dengan bon, maka kasir diminta untuk segera memperbaiki dan berterima kasih pada konsumen.
- 10) Membeli mesin kasir sehingga perhitungan tidak akan salah.
- 11) Kasir memeriksa ulang kembali ketika selesai menyalin.

5.2. Saran

Setelah didapat akar penyebabnya, solusi yang dapat dijalankan dan lebih disarankan agar dapat meningkatkan kualitas Restoran Sedep Malem adalah sebagai berikut.

- 1) Pramusaji mengulang kembali pesanan yang sudah dibacakan dan membacakannya tidak terlalu cepat.
- 2) Koki yang bertugas di divisi yang sama mengingat pesanan sehingga bisa saling memastikan apakah jumlah dan jenis pesanan yang mereka ingat sama atau tidak.
- 3) *Checker* memeriksa ulang jumlah dan jenis pesanan dan membacakan ulang.
- 4) Meminta konsumen untuk memeriksa ulang bonnya.
- 5) Kasir memeriksa ulang kembali ketika selesai menyalin.
- 6) Pramusaji mengantarkan terlebih dahulu makanan yang sudah siap untuk disajikan dan pramusaji meminta maaf pada konsumen untuk menunggu pesanan yang belum datang dan pramusaji diminta untuk langsung memberitahukan pesanan tambahan ke bagian dapur atau *pantry* walaupun pramusaji sedang mengerjakan hal lain, lalu segera mencatatnya pada bon baru dan diserahkan ke *checker* atau petugas *pantry* atau kasir.
- 7) Pramusaji yang dipanggil kembali oleh konsumen karena pesanan tambahannya tidak diantar, segera meminta maaf kepada konsumen. Untuk konsumen yang masih mau menunggu walau pesanan belum dibuat, maka pramusaji akan mendahulukan pesanan tambahan tersebut dibandingkan pesanan meja lain. Untuk konsumen yang tidak jadi pesan kembali, memberikan makanan/ minuman tersebut secara gratis.
- 8) Membuat bon rangkap untuk pramusaji sehingga tidak perlu mencatat ulang pada bon makanan dan bon minuman dan tertera kotak untuk mencentang jika sudah mengulang setiap pesanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2011). *Service Management* (7th ed.). New York : The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Goetsch, D. L, & Stanley B. D. (2012). *Quality Management for Organizational Excellence*. New Jersey : Pearson.
- Goldstein, S. M., dkk. (2002). *The service concept: the missing link in service design research?*. Journal of Operations Management. Vol. 21. Hal. 121 – 134.
- Heizer, J. & Barry Render. (2011). *Operations Management* (10th ed.). New Jersey : Pearson.
- Hirunopaswong, P & Ardiporn Khemarangsarn. (2012). *Service Blueprint for Service Improvement in the Restaurant*. MBA. Research. Hotel and Tourism Management Program. Thailand.
- Kotler, P., & Garry Amstrong. (2012). *Principles of Marketing* (14th ed.). United States of America : Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). New Jersey : Pearson.
- Kusnadi, E. (2011). *Fishbone Diagram dan Langkah-Langkah Pembuatannya*. Diambil dari : <https://eriskusnadi.wordpress.com/2011/12/24/fishbone-diagram-dan-langkah-langkah-pembuatannya>. Diakses pada : 10 Juni 2016.
- Lovelock, C & Jochen Wirtz. (2012). *Services Marketing People, Technology, Strategy* (7th ed.). New Jersey : Pearson.
- Parasuraman, A., Valarie, A. Z., & Leonard, L. B. (1990). *Delivering Quality Service*. New York : The Free Press.
- Riadi, M. (2005). *Pengertian dan Kualitas Jasa*. Diambil dari : <http://www.kajianpustaka.com/2013/05/pengertian-dan-kualitas-jasa.html>. Diakses pada : 10 Juni 2016, Pk 19.30 WIB.

Riswam, O. (2013). *2.373 kafe dan restoran di Bandung 'bodong'*. Diambil dari : <http://daerah.sindonews.com/read/765064/21/2-373-kafe-dan-restoran-di-bandung-bodong-1374723009>. Diakses pada : 5 Maret 2016, Pk 15.15 WIB.

Teixeira, J., dkk. (2012). *Customer experience modeling: from customer experience to service design*. *Journal of Service Management*. Vol. 23. Hal. 362 – 376.

Ziyan. (2015). *Hotel dan Restoran di Kab. Bandung Diprediksi Bakal Berkembang Pesat*. Diambil dari : <http://m.galamedianews.com/bandung-roya/35146/hotel-dan-restoran-di-kab-bandung-diprediksi-bakal-berkembang-pesat.html>. Diakses pada : 5 Maret 2016, Pk 15.30 WIB.

Sumber gambar lainnya (Diakses pada 30 Mei 2016, Pk 16.40) :

<http://1.bp.blogspot.com/>

<http://3.bp.blogspot.com/>

<https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/thumb/d/d9/>

http://www.thecourse-pm.com/Library/Scatter_Diagram_files/player.gif

<https://yohanli.files.wordpress.com/2008/03/031008-1338-paretodalam4.png>

<http://5kecebong.blogspot.co.id/2015/11/upaya-indonesia-menjadi-negara-maju.html> (Diakses pada 5 Maret 2016, Pk 16.10)