

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan keadaan yang terjadi di sekitar Restoran X saat ini diketahui bahwa *customer review* sangat berpengaruh bagi restoran maupun *customer*. *Customer* dapat memberikan kritik maupun saran terhadap restoran secara terbuka dan calon *customer* pun dapat memiliki gambaran mengenai restoran tersebut dengan puas tanpa harus meragukan apapun. Bahkan, saat ini *customer review* dimanfaatkan untuk menentukan performa restoran baik atau buruk. Bagi restoran, mereka dapat mengetahui selera *customer* yang sebenarnya dengan benar, meningkatkan performa dari restoran, dan meminimalisir kesalahan yang terjadi. Selain itu, *customer review* juga dapat berfungsi sebagai alat dalam meningkatkan *customer relationship*. *Customer* yang memiliki peran penting dalam restoran perlu diperhatikan keberadaannya dengan cara memeberikan tanggapan dari *customer review* tersebut.

Penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan Kerangka MIT 90's dan Kerangka IMRA ini menegaskan lebih dalam mengenai Restoran X untuk meningkatkan *customer relationship* dengan menggunakan sistem pemantauan kinerja pegawai yang tepat dalam menangani *customer review* yang telah dibahas. Sistem pemantauan kinerja pegawai yang diperlukan secara rutin juga memiliki proses tersendiri yang perlu dijalankan oleh restoran. Bagian yang menjalankan proses tersebut tentu memiliki kemampuan dan keterampilan tersendiri untuk

menunjang tugas dari *customer review* tersebut. Dalam Restoran X sendiri, bagian yang belum dimiliki tersebut perlu ditambahkan dalam struktur organisasi. Ada pula yang perlu ditambahkan tugasnya dari bagian yang sudah ada dalam struktur organisasi. Di samping itu, bagian yang mengerjakan tersebut harus dikontrol dengan baik untuk mengetahui pekerjaan yang dikerjakan benar atau tidak. Semua pekerjaan yang dilakukan tersebut akan menjadi dasar pengambilan keputusan seorang pegawai perlu ditindaklanjuti dalam melakukan *training* atau tidak.

6.2. Saran

Dalam hal ini, Restoran X perlu meningkatkan *customer relationship* dengan mengaplikasikan sistem pemantauan kinerja pegawai yang tepat. Dari sistem pemantauan kinerja tersebut didapatkan sejumlah kriteria bagi Restoran X untuk mendapatkan bagian yang cocok dalam mengaplikasikan strategi. Kriteria yang dimaksud dalam hal ini merupakan kemampuan dan keterampilan yang perlu dimiliki oleh kedua bagian tersebut dalam menjalankan tugasnya. Kedua bagian yang dianjurkan penulis untuk Restoran X adalah *Customer Review Representative* dan *Customer Review Controller*.

Dalam melakukan sistem pemantauan kinerja yang secara rutin tersebut, kedua bagian tersebut akan menanggapi semua *customer review* yang dimiliki oleh Restoran X dan memantau semua kegiatan dalam pengerjaan tersebut. Kegiatan yang dilakukan antar kedua bagian tersebut telah disajikan dalam *Business Process Model and Notation* (BPMN) secara rinci dari mulai bagian *Customer Review Representative* melihat *customer review* yang ada pada *review platform* dan

dan *social media* merekap hasil *customer review*, hingga memvisualisasikan laporan. Di samping itu, kegiatan yang dilakukan oleh *Customer Review Controller* juga digambarkan mulai dari melakukan pengecekan tanggapan, mengontrol dan menganalisis hasil rekap, memantau laporan yang divisualisasikan, hingga memberikan keputusan bagian *Customer Review Representative* perlu melakukan *training* atau tidak. Konsep *HR Analytics* yang dilakukan oleh bagian *Customer Review Controller* dalam mengambil keputusan seorang pegawai perlu melakukan *training* tidak sembarangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo, H. M. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Caroline, A. (2018). Kajian Konsep MIT 90's Sebagai Salah Satu Kerangka Kerja untuk Membangun Sistem Informasi Bisnis. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi* , 4(1). Retrieved 11 1, 2019
- Coltman, T., Tallon, P., Sharma, R., & Queiroz, M. (2015). Strategic IT alignment: twenty-five years on. *Journal of Information Technology*, 30, 91-100. Retrieved 11 8, 2019
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2014). *BUSINESS RESEARCH METHODS*. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Detik News. (2019). *Dongkrak PAD, Pemkot Bandung Sasar Sektor Kuliner*. Retrieved 11 23, 2019, from Detik News: <https://news.detik.com/berita-jawa-barat/d-4697170/dongkrak-pad-pemkot-bandung-sasar-sektor-kuliner>
- Gunawan, A., & Stoffers, J. (2017). Technology-based Business Model for Facing ASEAN Economic Community. *Asian Journal of Business and Management*, 34-38.
- Heuvel, S. v., & Bondarouk, T. (2017). The rise (and fall?) of HR analytics. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 4, 127-148.
- Institute for Management Development. (2019). *Management Training Programs*. Retrieved 11 23, 2019, from IMD Real Learning, Real Impact: <https://www.imd.org/imd-reflections/general-management-reflections/management-training-programs/>

- Kementerian Perindustrian Republik Indonesia. (2019). *Kemenperin Gencar Tingkatkan Kompetensi SDM Industri Animasi dan Garmen*. Retrieved 9 16, 2019, from Kementerian Perindustrian Republik Indonesia: <https://kemenperin.go.id/artikel/21010/Kemenperin-Gencar-Tingkatkan-Kompetensi-SDM-Industri-Animasi-dan-Garmen>
- Kemp, S. E., Hort, J., & Hollowood, T. (2018). *Descriptive Analysis in Sensory Evaluation*. John Wiley & Sons Ltd .
- Kimes, S. E. (2008). The Role of Technology in Restaurant Revenue Management. *49*(3), pp. 297-309.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2016). *Management Information Systems*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Liputan 6. (2019). *31 Makanan Khas Daerah di Indonesia dengan Cita Rasa Otentik*. Retrieved 9 16, 2019, from Liputan 6: <https://www.liputan6.com/lifestyle/read/3910794/31-makanan-khas-daerah-di-indonesia-dengan-cita-rasa-otentik>
- Longenecker, C. O., & Fink, L. S. (2005). Management training: benefits and lost opportunities (part I). *INDUSTRIAL AND COMMERCIAL TRAINING*, *37*(1), 25-30.
- Luo, Y., & Xu, X. (2019). Predicting the Helpfulness of Online Restaurant Reviews Using Different Machine Learning Algorithms: A Case Study of Yelp.
- Maxwell, J. A. (1996). *Qualitative research design: An interactive approach*. Thousand Oaks, CA: Sage.

- Meenai, Z. (2003). *Empowering Rural Women An Approach To Empowering Women Through Credit-Based, Self-Help Groups*. New Delhi: Aakar Books.
- Moleong, L. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Morton, M. S., & Rockart, J. F. (1991). *IMPLICATIONS OF CHANGES IN INFORMATION TECHNOLOGY FOR CORPORATE STRATEGY*. Cambridge.
- North American Industry Classification System. (2007). *NAICS definition: full-service*. Retrieved 11 2, 2019, from North American Industry Classification System: www.census.gov/cgi-bin/sssd/naics/naicsrch?code=4722110
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2010). *Introduction to Information System Fifteenth Edition*. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Object Management Group. (2011, 1). *Business Process Model and Notation (BPMN)*. Retrieved from OMG: <https://www.omg.org/spec/BPMN/2.0/PDF/>
- Palupi, S., & Abdillah, F. (2019). LOCAL CUISINE AS A TOURISM SIGNATURE. *11*.
- Stiehl, V. (2014). *Process-Driven Applications with BPMN*. Switzerland: Springer Internationa.
- Sugiyono. (2014). *Model Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Symons, M. (2013). The Rise of The Restaurant and The Fate of Hospitality. *25(2)*.

- Taylor, M. (2015). *The MAIR Model - A Non-Linear Approach to Business Start Up*. Retrieved 11 1, 2019, from Institute of Consulting: <http://register.iconsulting.org.uk/node/1622>
- Unilever Food Solutions. (2015). *Pelayanan terbaik, kunci sukses restoran Anda*. Retrieved 9 17, 2019, from Unilever Food Solutions: <https://www.unileverfoodsolutions.co.id/id/inspirasi-chef/agar-restoran-lebih-populer/pelayanan-terbaik-kunci-sukses-restoran-anda.html>
- Walker, J. R. (2011). *Restaurant From Concept To Operation*. Canada: John Wiley & Sons, Inc.
- Yin, R. K. (2011). *Qualitative Research from Start to Finish* . New York: A Division of Guilford Publications, Inc.