

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pemeriksaan operasional pada Fat Oppa Korean BBQ yang telah dilakukan untuk menilai kualitas pelayanan dan kualitas produk dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan, berikut merupakan kesimpulan yang diambil berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan:

1. Kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh Fat Oppa Korean BBQ terkait kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan kepada pelanggan secara umum sudah cukup baik. Namun, berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan Fat Oppa Korean BBQ masih belum sepenuhnya dilaksanakan dan diterapkan dengan baik dan maksimal. Hal ini dikarenakan masih terdapat *waiter* yang bekerja tidak sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang berlaku. Contohnya saat melakukan observasi lapangan, terkadang terdapat *waiter* yang tidak memberikan senyum kepada pelanggan, *waiter* lupa untuk menyalakan kompor di meja pelanggan padahal belum tentu semua pelanggan dapat menyalakan kompor, dan tidak ada *waiter* yang *standby* dikarenakan sibuk di belakang. Berdasarkan hasil dari kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan Fat Oppa Korean BBQ, masih terdapat beberapa hal yang menunjukkan bahwa *waiter* tidak melakukan prosedur dengan baik seperti kebersihan restoran kurang terjaga dengan baik dikarenakan *waiter* tidak selalu memastikan kebersihan restoran, waktu penyajian pesanan cukup lama meskipun sedang tidak ramai dan *waiter* kurang tanggap dan kurang cepat dalam memenuhi permintaan pelanggan. dikarenakan *waiter* kurang cekatan, keluhan yang disampaikan pelanggan tidak ditangani dengan cepat dikarenakan tidak selalu dilaporkan saat evaluasi kinerja, *waiter* kurang sopan dan kurang ramah terhadap pelanggan, dan *waiter* tidak sepenuhnya memahami informasi terkait menu.

Selain itu, belum adanya kebijakan dan prosedur yang mengatur mengenai:

- a. Penanganan keluhan pelanggan yang dilakukan oleh *waiter* sehingga seharusnya pelanggan tidak hanya menerima permohonan maaf, tapi *waiter* melakukan

pertanggungjawaban seperti memberikan komplementari yang telah disetujui oleh *supervisor* yang bertugas.

- b. Pemberian surat peringatan kepada karyawan yang telah melakukan kesalahan, jika surat peringatan sudah lebih dari 3 kali, karyawan sebaiknya diberikan sanksi berat misalnya PHK.
- c. Waktu maksimal dalam penyajian pesanan, penetapan waktu maksimal dalam menyajikan pesanan akan membuat karyawan baik itu di bagian *Kitchen* maupun *waiter* akan lebih gesit dan cekatan, mengingat waktu tunggu yang singkat merupakan poin penting juga bagi pelanggan yang makan di restoran.

2. Berdasarkan hasil kuesioner terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh Fat Oppa Korean BBQ, penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan sudah baik dengan skor akhir rata-rata seluruh dimensi kualitas pelayanan sebesar 72,86%, di mana dimensi *tangibles* mendapatkan skor akhir rata-rata sebesar 75,9%, dimensi *reliability* mendapatkan skor akhir rata-rata sebesar 88,9%, dimensi *responsiveness* mendapatkan skor akhir rata-rata sebesar 63%, dimensi *assurance* mendapatkan skor akhir rata-rata sebesar 63%, dan dimensi *empathy* mendapatkan skor akhir rata-rata sebesar 73,5%. Namun, masih terdapat hal yang harus lebih diperhatikan oleh pihak restoran karena masih terdapat skor penilaian yang berada di bawah 80%. Selain itu masih terdapat aspek pada dimensi *tangibles* yang masih belum mencapai penilaian sangat baik yaitu kebersihan restoran terjaga hanya mendapatkan skor akhir sebesar 60,2% yang termasuk dalam kategori baik dan fasilitas lahan parkir yang luas mendapatkan skor akhir sebesar 53,2% yang termasuk dalam kategori cukup. Pada dimensi *responsiveness* dan *assurance* semua aspek mendapat kategori penilaian baik dan pada dimensi *empathy* masih terdapat aspek yang mendapatkan kategori penilaian cukup yaitu *waiter* peduli dan memperhatikan kebutuhan jika ada yang kurang dalam penyajian tanpa diminta (seperti saat kesulitan memilih menu, memberikan peralatan makan) mendapatkan skor akhir sebesar 56,2%. Dengan begitu, masih banyak hal yang perlu diperhatikan dan masih terdapat kelemahan yang perlu diperbaiki oleh Fat Oppa Korean BBQ. Hal ini dikarenakan masih terdapat penilaian yang belum mencapai

kategori sangat baik. Sehingga, pelanggan belum merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan Fat Oppa Korean BBQ.

Sedangkan, berdasarkan hasil kuesioner terkait kualitas produk yang diberikan oleh Fat Oppa Korean BBQ, penilaian pelanggan terhadap kualitas produk berada dalam kategori baik dengan skor akhir rata-rata sebesar 72,68%. Dapat diartikan bahwa penilaian responden pada kualitas produk secara keseluruhan sudah baik, namun untuk beberapa aspek masih mendapatkan kategori penilaian baik pada aspek rasa makanan dan minuman yang Anda pesan sudah enak dan sesuai selera Anda, aspek presentasi / tampilan dari makanan dan minuman sudah menarik, aspek menu makanan dan minuman yang dijual bervariasi, dan aspek makanan dan minuman yang disajikan higienis. Dengan begitu, meskipun penilaian kualitas produk sudah tergolong baik, masih banyak hal yang perlu diperhatikan dan masih terdapat kelemahan yang perlu diperbaiki oleh Fat Oppa Korean BBQ. Hal ini dikarenakan masih terdapat penilaian yang belum mencapai kategori sangat baik. Sehingga, pelanggan belum merasa puas dengan kualitas produk yang diberikan Fat Oppa Korean BBQ.

Berdasarkan total skor rata-rata akhir dari hasil kuesioner, menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik yaitu sebesar 64,25%. Hal ini dapat diartikan bahwa penilaian responden mengenai kepuasan pelanggan secara keseluruhan adalah baik namun masih terdapat kelemahan pada kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan sehingga masih terdapat responden yang belum merasa puas. Maka kelemahan-kelemahan yang terdapat di restoran harus diperbaiki agar kepuasan pelanggan tetap terjaga dan semakin meningkat.

3. Manfaat yang dapat diperoleh dari pemeriksaan operasional yang dilakukan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan di Fat Oppa Korean BBQ yaitu diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak restoran untuk memberikan informasi dan masukan terkait perbaikan yang harus dilakukan guna memperbaiki kualitas pelayanan dan kualitas produk melalui rekomendasi yang diberikan kepada pihak restoran dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Sehingga diharapkan dapat mengatasi kelemahan

yang masih terdapat pada restoran khususnya terkait kualitas pelayanan dan kualitas produk. Dengan teratasinya masalah dan kelemahan yang ada pada restoran maka diharapkan kepuasan pelanggan Fat Oppa Korean BBQ meningkat sehingga Fat Oppa Korean BBQ dapat terus bersaing dan dapat terus berkembang.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis terhadap temuan kelemahan yang ditemukan pada tahap pemeriksaan operasional yang dilakukan, terdapat beberapa saran yang diberikan untuk pihak Fat Oppa Korean BBQ guna meningkatkan kepuasan pelanggan:

- a. *Waiter* langsung membersihkan meja jika pelanggan sudah meninggalkan restoran, tidak ditunda-tunda, selalu memastikan seluruh meja dan lantai tidak ada makanan atau sampah yang berceceran, membuat jadwal rutin untuk membersihkan seluruh area restoran secara detail baik itu area makan, fasilitas restoran seperti TV, AC, interior dan hiasan restoran, dan peralatan yang ada di restoran. Membersihkan *toilet* secara berkala dan menggunakan pewangi *toilet*. *Head of Kitchen* bertanggung jawab untuk kebersihan area dapur, setelah selesai memasak pesanan pelanggan, pastikan dapur dan peralatan masak dalam keadaan bersih. Melakukan *checklist* mengenai hal apa saja yang sudah dipastikan bersih sebelum restoran dibuka dan sebelum restoran ditutup. Karyawan yang bekerja pada *shift* pagi memastikan kebersihan area makan, peralatan makan, fasilitas restoran sudah semuanya bersih sebelum restoran dibuka. Karyawan pada *shift* kedua memastikan kebersihan area makan, peralatan makan, fasilitas restoran sudah semuanya bersih sebelum menutup restoran agar tidak menimbulkan bibit penyakit ataupun bau yang tidak sedap. Hal ini dapat dipastikan dengan cara manajer operasional / *supervisor* restoran yang bertugas mengecek secara berkala apakah kebersihan sudah terjaga dengan baik dan memberikan *reward* bagi *waiter* yang kinerjanya selalu baik / memberikan *punishment* bagi *waiter* yang kinerjanya buruk.
- b. Melakukan negosiasi dan kerja sama dengan rumah di sebelahnya yang masih disewakan untuk menggunakan lahan parkir di depan rumah tersebut dan dengan toko-toko lain di Jalan Karapitan untuk meminjam lahan parkir jika lahan parkir di

Fat Oppa Korean BBQ sedang penuh dan begitu juga sebaliknya. Selain itu, restoran juga dapat menerapkan sistem reservasi dan menginfokannya di media sosialnya mengenai mekanisme reservasi agar dapat mengontrol jumlah pelanggan yang datang ke Fat Oppa Korean BBQ.

- c. Menambahkan *grill smoke exhaust pipe* pada setiap meja yang belum terdapat *grill smoke exhaust pipe* agar pelanggan yang memesan pesanan dalam bentuk BBQ juga dapat memakai meja tersebut dengan nyaman tanpa menyebabkan asap BBQ memenuhi ruangan dan untukantisipasi jika restoran sedang penuh namun yang tersisa hanya meja tanpa *grill smoke exhaust pipe* jika keadaan sudah kembali normal / tidak ada lagi peraturan pemerintah mengenai pembatasan dalam rangka pencegahan *Covid-19* untuk pelanggan yang ingin *dine-in*.
- d. Memasang pintu pemisah atau sekat pemisah antara *non-smoking area* dan *smoking area* misalnya terbuat dari kaca bening agar pelanggan pada bagian depan / *smoking area* tetap dapat dengan mudah memanggil *waiter* saat dibutuhkan.
- e. Jika keadaan sudah kembali normal / tidak ada pembatasan dalam pencegahan *Covid-19* untuk pelanggan yang *dine-in*, dapat melakukan pembagian *shift* yang disesuaikan dengan jam ramai restoran, dengan mencatat pola kapan restoran ramai dan kapan restoran sepi restoran dapat memperkirakan jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan. Jika pada saat pagi sampai siang hari restoran sepi setiap harinya, jumlah *waiter* pada *shift* kedua lebih diperbanyak. Menambahkan pekerja magang baik pada bagian *waiter* maupun di dapur agar mempermudah pekerjaan karyawan restoran. Menentukan waktu penyajian maksimal bagi *Kitchen* dalam memasak makanan dan bagi *waiter* dalam mengantar pesanan, misalnya maksimal waktu penyajian pesanan pelanggan yaitu 15 menit setelah pelanggan melakukan *order*. Selain itu, *supervisor* sebaiknya berusaha meningkatkan motivasi kerja untuk para karyawan agar kinerja karyawan lebih gesit dan cekatan. Jika diperlukan, membuat penghargaan bagi karyawan yang kinerjanya baik agar lebih memotivasi para karyawan itu sendiri.
- f. Jika keluhan pelanggan harus diselesaikan saat pelanggan makan di restoran sebaiknya manajemen restoran membuat rincian prosedur mengenai penanganan

keluhan pelanggan yang dilakukan oleh *waiter* sehingga pelanggan tidak hanya menerima permohonan maaf tapi *waiter* melakukan pertanggungjawaban seperti memberikan komplementari yang telah disetujui oleh *supervisor* yang bertugas. Sebelum restoran tutup dilakukan evaluasi kinerja pada hari itu dan juga keluhan serta masukan yang didapatkan dari pelanggan setiap harinya. *Supervisor* setiap hari melaporkan kepada manajer operasional terkait kinerja para karyawan, jika terdapat *waiter* yang melakukan kesalahan dapat dikenakan *punishment* atau mendapat surat peringatan, dan menyampaikan keluhan serta masukan pelanggan pada hari itu sehingga manajer operasional dapat mengkaji dan menemukan solusi yang terbaik setiap harinya, keluhan dan masukan pelanggan yang belum terselesaikan sebaiknya tidak ditumpuk untuk diselesaikan dikemudian hari karena akan membuat pelanggan merasa keluhan dan masukan tersebut tidak segera diselesaikan.

- g. Setiap *briefing* sebelum restoran dibuka, *supervisor* lebih menekankan kembali setiap SOP dan kebijakan yang berlaku di restoran. *Supervisor* juga selalu mengingatkan para *waiter* untuk selalu sopan dan ramah kepada pelanggan, memberikan senyum, sapa, dan salam kepada pelanggan yang ada di Fat Oppa Korean BBQ.
- h. Pada saat *briefing* lebih ditekankan untuk selalu mengupdate pengetahuan tentang menu yang ada. *Supervisor* dan *Head of Kitchen* saling mengingatkan *waiter* untuk mengetahui bumbu atau bahan apa saja yang dipakai untuk membuat setiap jenis makanan dan minuman. Setiap *waiter* yang baru diterima di Fat Oppa Korean BBQ dikenalkan dan mencoba seluruh menu yang dijual, jika terdapat menu baru, seluruh *waiter* juga harus mencoba terlebih dahulu agar mengetahui rasa dari menu yang ditawarkan dan bumbu apa saja yang dipakai. Sehingga saat pelanggan bertanya tentang suatu menu, *waiter* dapat menjelaskan mengenai setiap jenis makanan dan minuman yang ditawarkan pada buku menu.
- i. Meningkatkan motivasi kerja untuk *waiter* agar *waiter* lebih peduli, gesit, dan cekatan jika melihat ada yang kurang dalam penyajian tanpa diminta oleh

pelanggan. Membuat penghargaan bagi *waiter* yang kinerjanya baik agar lebih memotivasi para *waiter* itu sendiri.

- j. Melakukan riset untuk setiap jenis makanan dan minuman yang dijual, riset dilakukan dengan mencari tahu informasi dan mencoba makanan atau minuman sejenis yang sudah dijual di tempat lain, hasilnya dianalisis dan dikaji apakah sudah sesuai selera banyak orang dan sudah mendapatkan standar rasa yang terbaik atau belum. Lalu mendengarkan masukan dari pelanggan mengenai makanan dan minuman mana saja yang masih kurang rasanya selanjutnya dianalisis apakah menu tersebut perlu diganti atau perlu dilakukan riset ulang agar rasanya lebih enak.
- k. Melihat perkembangan yang terdapat pada industri makanan Korea, apa yang sedang menjadi *trend* saat ini, melakukan riset lebih lanjut mengenai inovasi produk yang baru apakah dapat dimasukkan ke dalam jenis produk yang bisa dijual di Fat Oppa Korean BBQ agar menu lebih bervariasi, mengingat Fat Oppa Korean BBQ mengutamakan produk yang murah dan sesuai permintaan pasar. Selain itu, di masa *Covid-19* juga restoran sebaiknya membuat menu baru seperti daging yang sudah dipanggang dan siap untuk *take-away* atau membuat menu baru seperti daging yang sudah di *vacuum*.
- l. Menerapkan standar penyajian yang sudah ditetapkan oleh *owner*, *supervisor* mengingatkan *Head of Kitchen* untuk selalu memperhatikan standar untuk penyajian pesanan pelanggan dan tampilan dibuat semirip mungkin dengan yang terdapat di buku menu sehingga pelanggan tidak akan merasa kecewa.

DAFTAR PUSTAKA

- Arens, A. A., Elder, R. J., Beasley, M. S., & Hogan, C. E. (2017). *Auditing and Assurance Services Sixteenth Edition: An Integrated Approach*. London: Pearson Education Limited.
- Canny, I. U. (2013). The Role of Food Quality, Service Quality, and Physical Environment on Customer Satisfaction and Future Behavioral Intentions in Casual Dining Restaurant. *SSRN Electronic Journal*.
- Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. (2018, May 9). Retrieved from Badan Pusat Statistik Kota Bandung: sumber:<https://bandungkota.bps.go.id/statictable/2017/08/29/121/-jumlah-restoran-rumah-makan-di-kota-bandung-2016.html> (diakses pada 6 Januari 2020)
- Fitzsimmons, J., & Fitzsimmons, M. (2004). *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Heizer, J., & Render, B. (2011). *Operations Management*. United States: Pearson Education, Inc.
- Juniman, P. T. (2017, January 18). Retrieved from CNN Indonesia: <https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20170118121405-262-187137/gaya-hidup-masyarakat-menjadikan-bisnis-kuliner-menjanjikan> (diakses pada 6 Januari 2020)
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. London: Pearson Education Limited.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI. (2014, Juli 13). *Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 11 Tahun 2014*. Retrieved from kemenparekraf.go.id: <http://www.kemenparekraf.go.id/index.php/post/peraturan-menteri-pariwisata-dan-ekonomi-kreatif-nomor-11-tahun-2014> (diakses pada 14 April 2020)
- Munhurrun, P. R. (2012). Perceived Service Quality in Restaurant Services: Evidence From Mauritius. *International Journal of Management and Marketing Research* Vol. 5, No. 3, 1-14.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. USA: The Free Press.
- Putro, S. W., Semuel, H., & Brahmana, R. K. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Vol. 2, No. 1*, 1-9.
- Qin, H., & Prybutok, V. R. (2009). Service Quality, Customer Satisfaction, and Behavioral Intentions in Fast-Food Restaurants. *International Journal of Quality and Service Sciences Vol. 1 No. 1*, 78-95.
- Reider, R. (2002). *Operational Review: Maximum Results At Efficient Costs*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. Wiley.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono. (2011). In B. A. Parasuraman, *SERVQUAL : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality*. *Journal Of Retailing* (p. 198).
- Wahyuni, T. (2015, February 10). Retrieved from CNN Indonesia: <https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20150210162426-269-31086/survei-bandung-kota-terfavorit-wisatawan-se-asean> (diakses pada 6 Januari 2020)
- Yasmin, P. A. (2018, April 23). *detikFinance*. Retrieved from Detik.com: <https://finance.detik.com/industri/d-3985814/menperin-industri-makanan-dan-minuman-tumbuh-923> (diakses pada 6 Januari 2020)
- Zikmund, W. (2009). *Essentials of Marketing Research*. Mason: Cengage Learning.