

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Suis Butcher Steak House, berikut merupakan beberapa kesimpulan yang dapat peneliti ambil berkaitan dengan pemeriksaan operasional terhadap kualitas pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan sebagai berikut:

1. Kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh Suis Butcher Steak House terkait kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sudah cukup baik. Hal tersebut dikarenakan Suis Butcher Steak House memiliki standar operasional prosedur khusus untuk pelayanan dari awal pelanggan datang hingga pelanggan pulang. Di dalam standar operasional prosedur tersebut telah dicantumkan aspek-aspek terkait kebijakan dan prosedur yang dapat diterapkan oleh bagian pelayan atau *food and beverage service* Suis Butcher Steak House. Standar operasional prosedur tersebut dirangkum dalam file berbentuk *excel* yang dibuat langsung oleh *restaurant manager*. Standar operasional prosedur ini berisikan mengenai standar tahapan pelayanan, penampilan seorang pelayan, tugas dan tanggung jawab seorang pelayan, karakteristik, sikap, hal yang perlu diperhatikan hingga kompetensi seorang pelayan. Suis Butcher Steak House juga telah melakukan penilaian terhadap kualitas termasuk kualitas pelayanan kepada pelanggan yang datang baik secara lisan maupun tertulis.

Namun, terdapat beberapa kekurangan dari kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh Suis Butcher Steak House seperti standar operasional prosedur tidak dicetak dalam bentuk fisik dan hanya diingatkan melalui *briefing* setiap pergantian *shift* yang membuat ada beberapa standar operasional prosedur yang terlupakan untuk disampaikan. Selain itu, standar operasional prosedur tidak dilakukan perbaharuan semenjak pandemi sehingga ada beberapa aspek yang tidak dicantumkan seperti penampilan seorang pelayan setelah pandemi, dan prosedur yang seharusnya dilakukan mengikuti prosedur dari pemerintah. Penilaian terhadap kualitas Suis Butcher Steak House juga tidak dilakukan secara berkala.

2. Penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Suis Butcher Steak House sudah sangat baik dengan rata-rata akhir penilaian 84% berdasarkan hasil kusioner yang telah dibagikan kepada 100 pelanggan. Dimensi bukti fisik (*tangibles*) mendapat skor akhir 83%. Dimensi keandalan (*reliability*) mendapatkan skor rata-rata akhir 85%. Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) mendapatkan skor rata-rata 83%. Dimensi jaminan dan keamanan (*assurance*) mendapat skor rata-rata sebesar 85%. Serta dimensi empati (*empathy*) mendapatkan skor rata-rata sebesar 84%.

Secara keseluruhan pelanggan merasa kualitas pelayanan yang diberikan kepada Suis Butcher Steak House sudah sesuai dengan harapan pelanggan dan pelanggan merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Suis Butcher Steak House. Namun terdapat kelemahan yang masih harus diperbaiki oleh Suis Butcher Steak House seperti fasilitas yang harus dijaga, standar operasional prosedur yang masih terlupakan, hingga sikap karyawan restoran perlu ditingkatkan lagi. Kelemahan tersebut membuat sebelas responden merasa kualitas pelayanan Suis Butcher Steak House tidak sesuai dengan harapan mereka dan tiga responden belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Suis Butcher Steak House.

3. Manfaat yang dapat diperoleh dari pemeriksaan operasional yang dilakukan di Suis Butcher Steak House adalah pihak restaurant manager beserta jajarannya dapat mengetahui penilaian kinerja operasional aktivitas pelayanan Suis Butcher Steak House Riau dari sudut pandang peneliti dan sudut pandang pelanggan. Selain itu, pemeriksaan operasional ini juga diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kekurangan dan rekomendasi perbaikan terkait kekurangan tersebut agar kualitas pelayanan yang diberikan oleh Suis Butcher Steak House dapat terus meningkatkan kepuasan pelanggan. Pemeriksaan operasional perlu dilakukan secara berkala untuk menemukan kelemahan yang dapat menjadi bahan evaluasi bagi kinerja operasional agar selanjutnya dapat dilakukan secara efektif dan efisien serta dapat terus meningkatkan kepuasan pelanggan.

5.2. Saran

Pemeriksaan operasional dilakukan untuk dapat memberikan saran dan rekomendasi terhadap kelemahan yang ditemukan. Berikut adalah beberapa saran dan rekomendasi yang dapat berguna bagi Suis Butcher Steak House dalam mengevaluasi kinerja terhadap kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Berikut merupakan saran dan rekomendasi yang diberikan oleh peneliti:

1. Saran untuk kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh karyawan restoran terkait pelayanan kepada pelanggan:
 - a. Suis Butcher Steak House melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan secara berkala dengan memeriksa *google forms* yang ada di Instagram mereka dan dapat dijadikan salah satu bahan evaluasi bulanan untuk bagian pelayanan.
 - b. Memperbaharui *google forms* untuk kepuasan pelanggan Suis Butcher Steak House agar memadai ketika diberikan kepada pelanggan.
 - c. Membuat standar operasional prosedur secara tertulis dan dicetak di selembar kertas agar dapat dibaca oleh seluruh karyawan restoran terkait kebijakan dan prosedur pelayanan Suis Butcher Steak House.
 - d. Memperbaharui standar operasional prosedur mengikuti kebijakan dan prosedur restoran yang perlu diterapkan pada masa peralihan ini.
 - e. Melaksanakan *punishment* terhadap karyawan dengan surat peringatan secara tegas.
2. Saran untuk membantu memperbaiki kualitas pelayanan berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangibles*):
 - a. Mencetak nomor meja pada setiap bagian meja yang ada di Suis Butcher Steak House Riau.
 - b. Menyediakan lahan parkir selain di area Suis Butcher Steak House serta *security* membantu mengarahkan mobil hingga terparkir dengan rapi. Ada yang membantu dalam mengatur parkir motor.
 - c. Memeriksa kebersihan toilet secara berkala yang dapat dibantu oleh pelayan sehingga ketika kotor atau mulai tercium bau tidak sedap dapat langsung diinformasikan kepada *cleaning service*.

- d. Mencetak pengendalian kebersihan toilet yang dapat diisi oleh *cleaning service* agar pihak berwenang dapat mengetahui kebersihan toilet. (pihak seperti *restaurant manager*).
 - e. Melaporkan keadaan gedung restoran ketika sudah terlihat adanya tanda-tanda kerusakan kepada *restaurant manager* agar dapat diteruskan kepada pihak berwenang.
 - f. Ada baiknya dapur ditutup menggunakan tirai untuk menyamarkan, serta untuk bagian dapur yang terlihat dari arah Jalan Anggrek dapat dijadikan karya seni dengan melukis tembok atau *street art*, meskipun membutuhkan biaya yang besar namun kedepannya tidak perlu dilakukan pengecatan ulang secara terus menerus.
 - g. Menggunakan filter kaca anti silau (*sun shield shade*) untuk melindungi pelanggan yang duduk di area dekat parkir mobil dari silau matahari.
3. Saran untuk membantu memperbaiki kualitas pelayanan berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*):
- a. Membuat prosedur yang mutlak dapat dipakai oleh seluruh staf dapur Suis Butcher Steak House agar kualitas makanan selalu sama, dengan porsi yang sama, dan tingkat kematangan yang sama.
 - b. Jika ada pesanan khusus yang diminta oleh pelanggan, pelayan membacakan ulang pesanan kepada pelanggan. Ketika pelanggan sudah mengonfirmasi pesanan, pesanan langsung dibacakan ulang oleh pelayan secara lengkap kepada staf dapur, baru menyerahkan catatan pesanan tersebut kepada kasir untuk dimasukkan ke dalam sistem. Kasir juga memasukan pesanan khusus pelanggan secara lengkap.
 - c. Jika ada permintaan khusus pelanggan mengenai tempat duduk, alangkah lebih baiknya tidak hanya satu pelayan yang mengetahuinya tetapi sesama pelayan dan juga karyawan kasir atau administrasi agar dapat saling mengingatkan ketika permintaan tersebut belum terselesaikan. Selain itu, dapat diberikan tanda berupa penulisan yang ditaruh di meja pelanggan agar pelayan tidak lupa.

- d. Melakukan *review* ulang atau pertanyaan dadakan mengenai pengetahuan menu ketika melakukan *briefing* agar pelayan dapat terus memahami menu yang ditawarkan oleh pelanggan.
 - e. Menggunakan tusuk gigi hiasan yang ditusuk pada daging untuk menandakan nama pemesan ketika restoran sedang penuh.
4. Saran untuk membantu memperbaiki kualitas pelayanan berdasarkan dimensi ketanggapan (*responsiveness*):
- a. Menempatkan pelayan pada posisi *standby* yang strategis agar pelayan dapat mengawasi pelanggan dari berbagai area dan pelanggan dapat dengan mudah memanggil pelayan. Lokasi yang strategis berada di perbatasan antara area *smoking* dan *non-smoking* depan dan area perbatasan antara area *smoking* dan *non-smoking* belakang.
 - b. Melakukan *briefing* yang tepat dan membahas mengenai ketanggapan pelayan terhadap sikap pelanggan, ketersediaan menu, serta membersihkan meja dari piring dan gelas kotor.
 - c. Memberitahukan kepada sesama pelayan jika ada menu yang *sold out*, salah satu caranya adalah dengan menuliskan menu yang *sold out* pada papan.
5. Saran untuk membantu memperbaiki kualitas pelayanan berdasarkan dimensi jaminan dan keamanan (*assurance*):
- a. Ada pelayan yang mengarahkan pelanggan untuk memeriksa suhu dan menggunakan *hand sanitizer*. Jika tidak ada, dapat mencetak tulisan untuk menghimbau pelanggan melakukan pengecekan suhu tubuh sendiri sebelum memasuki area restoran.
 - b. Membuat kompensasi yang tersentral jika ada risiko terjadinya keluhan pelanggan yang membutuhkan kompensasi dan diberitahukan kepada setiap karyawan restoran agar pemberian kompensasi itu terbagi secara rata dan adil.
6. Saran untuk membantu memperbaiki kualitas pelayanan berdasarkan dimensi empati (*empathy*):

- a. Penyambutan pelanggan tidak hanya dilakukan oleh pelayan tapi juga dapat dibantu oleh karyawan kasir atau administrasi yang berada di area kasir agar dapat menyapa pelanggan yang baru datang.
- b. Melakukan *briefing* yang membahas mengenai sikap ramah dan perhatian pelayan terhadap pelanggan, inisiatif pelayan, serta hal-hal yang tidak diperkenankan selama *standby* di area restoran.

Dari seluruh saran dan rekomendasi yang diberikan ini, diharapkan Suis Butcher Steak House dapat menerapkannya di dalam operasional restoran sehari-hari serta diharapkan dapat melakukan pemeriksaan operasional secara berkala agar dapat melakukan perbaikan secara terus menerus. Demikian kesimpulan dan saran yang dapat peneliti berikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aarens, A. A. (2017). *Auditing and Assurance Services 16th Edition: An Integrated Approach*. England: Pearson .
- Budiyanto, A. (2022). *Kota Bandung dalam Angka 2022*. Bandung: BPS Kota Bandung.
- Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kotler, P. K. (2016). *Marketing Management 15th Edition*. England: Pearson.
- Nuryaman, d. (Metode Penelitian Akintansi dan Bisnis (Teori dan Praktik)). 2015. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Reider, R. (2002). *Operational Review: Maximum Results at Efficient Costs*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Sekaran U., & B. ((2016)). *Research for Methods For Business: A Skill Building Approach*. West Sussex: John Wiley & Sons, Ltd.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatid, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syarifuddin, D. C. ((2018)). Memaknai Kuliner Lokal Sebagai Daya Tarik Wisata Kota Bandung. *Jurnal Abimas BSI*, 55-64.
- Tjiptono, F. d. (2016). *Service, Quality, and Satisfaction (Edisi IV)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zikmund, W. B. (2013). *Business Research Methods, Ninth Edition*. Mason: Cengage Learning.