

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait pemeriksaan operasional pada kualitas pelayanan jasa di Restoran Tjendana Bistro yang telah didapatkan, maka diketahui bahwa ada beberapa kesimpulan yang dapat ditarik untuk menjawab rumusan masalah yang sudah ditentukan pada penelitian ini. Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Kebijakan dan prosedur yang diterapkan pada Restoran Tjendana Bistro mengenai aktivitas pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan secara keseluruhan sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan Restoran Tjendana Bistro yang selalu berusaha memenuhi segala kebutuhan dan keinginan pelanggan serta mengutamakan kepuasan dari pelanggan yang berkunjung ke Tjendana Bistro seperti melayani pelanggan dengan sopan dan ramah serta memberikan suasana makan yang nyaman. Tjendana Bistro juga selalu menyajikan makanan dan minuman dengan kualitas terbaik agar pelanggan merasa puas atas makanan yang disajikan.

Karyawan operasi seperti *waitress* dan kasir juga diharuskan untuk menumbuhkan kepercayaan dari pelanggan seperti memberikan struk tagihan dan meminta pelanggan untuk memeriksa struk tersebut dan memastikan bahwa nominal yang ditagihkan pada struk tersebut sudah sesuai dengan pesanan pelanggan. Manager operasi yang bertanggung jawab atas jalannya operasi restoran juga sering melakukan *visit table* ke meja-meja pelanggan yang dirasa sudah menunggu cukup lama untuk mendapatkan pesannya sehingga pelanggan tersebut merasa di perhatikan oleh pihak restoran.

Namun masih terdapat karyawan Tjendana Bistro seperti *waitress*, kasir dan *chef de partie* yang melanggar kebijakan dan prosedur yang telah dibuat oleh Tjendana Bistro. Seperti ada kasir yang tidak mengucapkan salam dan memberikan senyum yang ramah kepada pelanggan yang datang, lalu juga ada *waitress* yang asik mengobrol satu sama lain sehingga tidak mendengar panggilan dari pelanggan serta *chef de partie* yang tidak menggunakan seragam putih khusus memasak yang sudah disediakan Tjendana Bistro dan memilih untuk menggunakan pakaian

pribadinya. Selain itu, terkadang juga tidak ada *waitress* yang *stand-by* di depan pintu masuk restoran. Meja kasir juga terkadang kosong karena hanya ada satu orang kasir yang *stand-by* sedangkan kasir juga harus merangkap menjadi *waitress* saat dibutuhkan. Penyajian makanan juga terkadang lebih lama dari standar waktu penyajian yang sudah ditentukan yaitu kurang lebih 15 menit. Tjendana Bistro juga belum memiliki kebijakan dan prosedur terkait kasir harus menanyakan kepada pelanggan apakah kritik dan saran yang ingin disampaikan oleh pelanggan sebelum pelanggan tersebut pulang. Dengan tidak adanya kebijakan dan prosedur ini, Tjendana Bistro tidak dapat mengetahui kritik dan saran yang ingin disampaikan oleh pelanggan dan menjadikannya bahan evaluasi untuk kedepannya.

Waitress juga terkadang mengantarkan pesanan yang tidak sesuai dengan yang dipesan pelanggan karena *waitress* tidak memeriksa lagi dengan teliti antara makanan yang ingin disajikan ke pelanggan dengan kertas *checker* yang ada di meja *checker*. Fasilitas toilet yang disediakan Tjendana Bistro juga tidak memadai karena hanya terdapat tiga bilik toilet dan lantai di *area* toilet juga becek dan licin. Selain itu juga, terkadang juga terdapat sampai *tissue* yang berserakan di lantai karena tidak ada petugas kebersihan yang *stand-by* di depan toilet untuk membersihkan toilet setelah selesai digunakan pelanggan atau secara berkala.

Lahan parkir Tjendana Bistro juga tidak terlalu luas sehingga jika restoran sedang ramai, pelanggan harus memarkirkan kendaraan roda empatnya di lahan parkir tambahan yang disediakan Tjendana Bistro dan ditagihkan biaya parkir sebesar Rp. 5.000,- per *flat*. Fasilitas AC yang disediakan Tjendana Bistro juga tidak dapat menyejukkan udara yang ada di area dalam restoran karena AC yang digunakan jarang di *service*. Selain itu, pintu yang memisahkan antara *area smoking* dan *area non-smoking* tidak ditutup sehingga pelanggan yang duduk di *area non-smoking* masih dapat mencium bau asap rokok dari *area smoking*.

Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kebijakan dan prosedur yang ditetapkan oleh Tjendana Bistro sudah cukup baik. Namun masih terdapat beberapa karyawan operasi seperti *waitress* dan kasir yang tidak menaati kebijakan dan prosedur dari Tjendana Bistro karena terlupakan dan acuh terhadap kebijakan dan prosedur yang ditetapkan oleh Tjendana Bistro. Lalu juga masih terdapat beberapa kebijakan dan prosedur yang tidak lengkap sehingga masih ditemukan beberapa

kelemahan. Oleh karena itu, Tjendana Bistro perlu melakukan evaluasi kembali terkait aktivitas pelayanan jasa yang dilakukannya serta menerapkan rekomendasi yang diberikan dengan tujuan untuk memperbaiki kebijakan dan prosedur yang ditetapkan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Penilaian pelanggan terkait aktivitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Tjendana Bistro dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 orang responden. Berdasarkan hasil rekap kuesioner yang telah dibuat, diketahui bahwa rata-rata skor akhir kualitas pelayanan untuk dimensi *tangibles* adalah 80,2%. Lalu untuk dimensi *reliability* mendapatkan rata-rata skor akhir sebesar 83,6%. Dimensi *responsiveness* mendapatkan rata-rata skor akhir sebesar 80,9%. Dimensi *assurance* mendapatkan rata-rata skor akhir sebesar 81,9% dan untuk dimensi *empathy* mendapatkan rata-rata skor akhir sebesar 80,9%. Berdasarkan hasil rekap kuesioner tersebut, diketahui bahwa kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Tjendana Bistro sudah cukup baik. Namun masih terdapat beberapa kelemahan yang perlu diperhatikan oleh Tjendana Bistro untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil rekap kuesioner, diketahui juga bahwa dari 100 responden yang mengisi kuesioner terkait kualitas pelayanan jasa, tiga orang responden merasa pelayanan jasa yang diberikan oleh Tjendana Bistro belum sesuai dengan harapan responden tersebut. Selain itu, lima orang dari 100 responden merasa kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Tjendana Bistro belum memuaskan. Kemudian delapan orang dari 100 responden tidak memiliki keinginan untuk kembali ke Tjendana Bistro dikarenakan lokasi resto yang jauh dari tempat tinggal responden tersebut. Selain itu, terdapat dua dari 100 responden yang tidak memiliki keinginan untuk merekomendasikan Tjendana Bistro ke keluarga atau temannya karena menurut responden tersebut, kualitas pelayanan dan makanan yang disediakan oleh Tjendana Bistro biasa saja dan lokasi resto jauh dari tempat tinggal responden.

3. Manfaat pemeriksaan operasional pada aktivitas pelayanan jasa dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan di Restoran Tjendana Bistro adalah memberikan informasi kepada Tjendana Bistro mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan selama ini. Hasil dari pemeriksaan operasional ini dapat digunakan oleh

Tjendana Bistro sebagai bahan evaluasi dan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa di Tjendana Bistro. Selain melakukan pemeriksaan operasional terkait kualitas pelayanan yang diberikan Tjendana Bistro, peneliti juga meneliti dan melakukan observasi terkait kondisi dan situasi dari fasilitas yang disediakan oleh Tjendana Bistro. Kemudian Tjendana Bistro juga dapat mengetahui kelemahan-kelemahan apa saja yang masih terdapat dalam operasi perusahaan yang dilakukan selama ini.

Kelemahan-kelemahan ini diketahui melalui metode wawancara, observasi dan penyebaran kuesioner kepada pelanggan Tjendana Bistro yang dilakukan pada tahap pemeriksaan operasional. Kelemahan-kelemahan yang ditemukan tersebut dikelompokkan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dengan adanya pengelompokan ini maka Tjendana Bistro dapat mengetahui pada dimensi kualitas pelayanan jasa mana yang harus mendapatkan perhatian lebih dari Tjendana Bistro dan dilakukan evaluasi serta perbaikan. Peneliti juga memberi rekomendasi kepada Tjendana Bistro mengenai kelemahan-kelemahan yang masih ditemukan pada aktivitas pelayanan jasa yang diberikan Tjendana Bistro.

Rekomendasi ini diberikan dengan tujuan agar Tjendana Bistro dapat melakukan perbaikan pada temuan kelemahan yang ada pada lima dimensi kualitas pelayanan jasa. Rekomendasi yang diberikan ini dapat dikembangkan dan disesuaikan kembali oleh pihak Tjendana Bistro apabila dibutuhkan. Dari rekomendasi yang telah diberikan oleh peneliti, diharapkan dapat diterapkan oleh Tjendana Bistro dan membantu memperbaiki kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Tjendana Bistro sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan Tjendana Bistro.

5.2 Saran

Setelah pemeriksaan operasional dilakukan pada Tjendana Bistro, maka dapat dirumuskan beberapa saran yang dapat diterapkan oleh Tjendana Bistro untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Tjendana Bistro. Saran yang dapat diberikan kepada Tjendana Bistro mengenai lima dimensi kualitas pelayanan adalah:

1. Terkait dimensi *tangibles*

Tjendana Bistro dapat memindahkan papan petunjuk restoran agar lebih terlihat dari arah jalan raya dan memprioritaskan aspek keamanan pada lahan parkir tambahan yang disewa. Selain itu juga dapat menambahkan *print out* kertas *checker* di meja pelanggan dan menyediakan nomor meja. Tjendana Bistro dapat menutup pintu yang memisahkan area smoking dan area non smoking serta melakukan *service* AC minimal satu bulan sekali. Kemudian, Tjendana Bistro dapat membuat peraturan yang menugaskan petugas kebersihan untuk *stand by* di depan toilet.

2. Terkait dimensi *reliability*

Restoran Tjendana Bistro menambahkan syarat untuk calon karyawan operasi seperti *waitress* dan kasir untuk memiliki kemampuan *basic english*. Membuat kebijakan dan prosedur mengenai kompensasi keterlambatan penyajian makanan, meja kasir tidak boleh kosong, kasir harus menanyakan apakah ada kritik dan saran yang ingin disampaikan oleh pelanggan, dan selalu bersikap sopan dan ramah. Selain itu, Tjendana Bistro mencetak kertas *checker* yang ditempelkan di meja pelanggan dan menyediakan nomor meja. Tjendana Bistro juga harus melakukan prosedur *background checking* pada calon satpam yang bertanggung jawab pada fasilitas *valet*.

3. Terkait dimensi *responsiveness*

Tjendana Bistro dapat merekrut operator khusus untuk menanggapi telepon yang masuk ke nomor resmi Tjendana Bistro. Memberikan sanksi yang tegas bagi *waitress* yang tidak sigap dalam melayani pelanggan. Selain itu, harus ada pengawasan yang lebih ketat dari manager operasi agar ketika terlihat ada *waitress* yang asik mengobrol satu sama lain dapat langsung ditegur oleh manager operasi. Kemudian Karyawan bagian *kitchen* juga diberikan *training* agar ketika makanan sudah jadi di bagian *kitchen*, harus langsung dikeluarkan ke meja *checker* dan tidak boleh diletakkan di sembarang tempat sehingga makanan yang sudah jadi tersebut tidak terlupakan.

4. Terkait dimensi *assurance*

Tjendana Bistro dapat memberikan *briefing* kepada *waitress* setiap 1 bulan sekali mengenai cara menjelaskan menu dengan baik. Kemudian mengganti seragam putih khusus memasak untuk *chef de partie* dengan lengan pendek dan bahan yang lebih tipis dan nyaman serta menambah satu orang *chef de partie* dalam

satu *shift* agar *chef de partie* tidak kewalahan dalam menangani jumlah pesanan yang banyak dalam satu waktu. Selain itu *chef de partie* disarankan untuk melakukan diskusi terlebih dahulu atau secara berkala dengan manager operasi dan manager *sales & event* untuk mengetahui perkiraan jumlah pesanan yang dapat masuk pada hari tersebut agar *chef de partie* dapat menyiapkan *preparation* bahan baku yang memadai.

5. Terkait dimensi *empathy*

Restoran dapat membuat peraturan mengenai jadwal pemeriksaan *feedback form* yang diisi oleh pelanggan secara berkala seperti setiap satu bulan sekali. Kemudian *waitress* diberi *training* seperti pada saat membacakan kembali pesanan kepada pelanggan, *waitress* diajarkan untuk memanggil pelanggan dan memastikan bahwa pelanggan melihat ke arah *waitress*. Selain itu, Tjendana Bistro juga disarankan untuk dapat melakukan pembaharuan menu setiap tiga bulan sekali atau mengadakan menu spesial yang sesuai dengan *event* yang sedang berlangsung seperti opor ayam dan lontong kari pada saat menjelang lebaran dan kue jahe dan *klappertart* pada saat menjelang natal. Lalu, Tjendana Bistro juga bisa menambahkan menu makanan selain makanan yang bercita rasa *asian authentic food* seperti makanan bercita rasa *western food* atau *japanese food*.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. (2013). *Marketing Research*. New Jersey: Jhon wiley & Sons, Inc.
- Arens, A.A., Elder, R. J., Beasley, M. S. & Hogan, C.E. (2020). *Auditing and Assurance Services*. New Jersey: Pearson
- Foster, S. T. (2017). *Managing Quality: Integrating The Supply Chain*. Harlow: Pearson.
- Gea, N. E., & Mendrofa, C. P. (2022). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan JNE. Sumatera Utara: *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Principles of Marketing (16th ed.)*. England: Pearson Education, Inc.
- Kurian, George, & Muzumdar. (2017). Restaurant Formality and Customer Service Dimensions in the Restaurants Industry: An Empirical Study.
- Laili, Ira (2023). "10 tips bisnis kuliner sukses cocok untuk pemula". <https://bisnis.tempo.co/read/1763093/10-tips-bisnis-kuliner-sukses-cocok-untuk-pemula>
- Murad, S., & Ali, M. (2015). *Impact Of Service Quality On Customer Satisfaction In Restaurant Industry*. Singapore: *Singaporean Journal Of Business Economics, And Management Studies Vol. 4, No. 6., 80*.
- Parentasia, E. N. (2022). Perancangan Interior L-Resto And Edu Vacation Dengan Pendekatan Permakultur Di Ubud. Yogyakarta: ISI Jogja.
- Reider, R. (2002). *Operational Review: Maximum Result at Efficient Cost (3 ed)*. Canada: John Wiley and Sons, Inc.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2021). *Accounting Information Systems*. United Kingdom: Pearson.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Reasearch Methods for Business*. Chicester: Wiley.
- Tjiptono, F., & Chandra , G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction Edisi 4*. Yogyakarta.