

## BAB 5

### Kesimpulan dan Saran

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan penulis pada restoran Ayam Oma Mien mengenai penghantaran jasa dengan menggunakan teori-teori *fishbone diagram*, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Alur proses penghantaran jasa pada restoran Ayam Oma Mien :

- Pelanggan datang ke restoran Ayam Oma Mien dan memarkirkan kendaraan di lapangan parkir yang tersedia dibantu oleh petugas parkir
- Pelanggan masuk ke dalam restoran Ayam Oma Mien dengan disambut oleh pelayan
- Pelayan menanyakan jumlah orang yang akan makan dan mencarikan kursi kosong buat pelanggan
- Pelayan memberikan menu makanan dan minuman kepada pelanggan
- Pelanggan memesan makanan yang ada di menu
- Pelayan mencatat pesanan yang diinginkan pelanggan
- Pelayan menyerahkan catatan pesanan pelanggan kepada bagian dapur dan *pantry*
- Bagian dapur dan *pantry* memproses pesanan pelanggan
- Bagian dapur dan *pantry* memberi tanda *bell* kepada pelayan ketika makanan dan minuman siap disajikan, serta memberikan catatan pesanan ke bagian kasir
- Pelayan menyajikan makanan dan minuman kepada pelanggan
- Pelanggan menyantap makanan dan minuman yang sudah disajikan
- Pelanggan meminta bon pembayaran kepada pelayan
- Pelayan menyampaikan kepada bagian kasir bahwa meja nomor xx meminta bon pembayaran
- Kasir membuat bon pembayaran lalu memberikan kepada pelayan
- Pelayan menyampaikan bon pembayaran dari kasir kepada pelanggan
- Pelanggan melakukan pembayaran (tunai, debit ataupun *credit card*)
- Pelayan mengambil uang atau kartu (debit atau kredit) yang diberikan oleh pelanggan

- Pelayan menyampaikan uang atau kartu (debit atau kredit) yang diberikan pelanggan kepada bagian kasir
  - Kasir memproses pembayaran, kemudian memberikan kembalian dan bukti pelunasan kepada pelayan
  - Pelayan menyampaikan kembalian dan bukti pelunasan kepada pelanggan
  - Pelanggan meninggalkan ruang makan
  - Pelayan mengucapkan terima kasih ketika pelanggan meninggalkan restoran Ayam Oma Mien
  - Pelanggan menuju parkir
  - Pelanggan mengeluarkan kendaraan dengan dibantu petugas parkir dan pulang
2. Proses penghantaran jasa yang berpotensi melakukan kesalahan :
- Bagian dapur memproses pesanan
  - Pelayan menyajikan pesanan kepada pelanggan
  - Kasir membuat bon pembayaran
3. Kesalahan pada proses penghantaran jasa di restoran Ayam Oma Mien dibagi menjadi dua kelompok, yaitu makanan dan minuman yang datang berbeda dengan yang dipesan dan kesalahan dalam pencatatan jumlah makanan pada bon pembayaran. Berikut merupakan faktor-faktor yang menyebabkan makanan dan minuman yang datang berbeda dengan yang dipesan :
- Prosedur
    - Kesalahan dalam cara memasak
  - Personel
    1. Pelayan tidak dapat menjelaskan menu dengan baik
    2. Pelayan salah mencatat pesanan
    3. Bagian dapur dan *pantry* salah membaca jumlah pesanan
    4. Terdapat pesanan khusus dari pelanggan yang lupa disampaikan pelayan kepada bagian dapur

Sedangkan dibawah ini merupakan faktor-faktor yang menyebabkan kesalahan dalam pencatatan jumlah makanan pada bon pembayaran :

- Prosedur

Pelayan kesulitan melayani pelanggan pada jam sibuk

- **Personel**
  1. Bagian kasir salah mencatat jumlah pesanan ketika memproses pembayaran
  2. Pelayan salah mencantumkan harga makanan atau minuman ketika menyalin ulang bon pembayaran
  
- 4. Berdasarkan kesalahan – kesalahan yang terjadi, penulis memberikan usulan pencegahan dan perbaikan yang diharapkan dapat diterapkan pada restoran Ayam Oma Mien agar kesalahan – kesalahan tersebut tidak terulang kembali. Usulan tersebut dibagi menjadi dua kelompok, yaitu :

- **Prosedur**

1. Membuat SOP yang memuat waktu dan takaran yang jelas dalam memasak makanan
2. Membuat *form* kepuasan pelanggan yang diberikan tiap 3 bulan sekali
3. Membuat perhitungan yang jelas mengenai jumlah CO yang digunakan dalam periode tertentu dan membuat perjanjian dengan *supplier* CO

- **Personel**

1. Membuat menu yang informatif
2. Membuat pelatihan khusus bagi pelayan untuk memahami menu yang ada
3. Membuat *form* pesanan yang sudah memuat nama menu sehingga pelayan hanya tinggal memberi tanda *checklist* atau menulis jumlah pesanan pada kolom jumlah
4. *Cooker* melakukan pengecekan (*check*) dan pengecekan ulang (*re-check*) jumlah pesanan sebelum menyerahkan pesanan yang sudah diproses kepada pelayan
5. Membuat kolom khusus *repeat order* pada lembar pesanan
6. Meminta maaf kepada pelanggan dan mengkoreksi bon pembayaran
7. Membuat format CO baru yang sudah mencantumkan harga

## 5.2. Saran

Saran dibuat dengan tujuan agar restoran Ayam Oma Mien dapat lebih berkembang dan memperbaiki kesalahan yang ada berdasarkan saran yang disampaikan

penulis. Saran dibawah ini merupakan saran paling mudah yang dapat diterapkan oleh restoran Ayam Oma Mien :

**1. Membuat SOP yang memuat waktu dan takaran yang jelas dalam memasak makanan**

SOP yang memuat waktu dan takaran untuk memasak makanan akan memudahkan *cooker* untuk menghasilkan makanan dengan rasa yang konsisten.

**2. Membuat menu yang informatif**

Menu yang informatif memudahkan pelanggan dalam memahami menu yang ada.

**3. Membuat *form* pesanan yang sudah memuat nama menu sehingga pelayan hanya tinggal menulis jumlah pesanan pada kolom jumlah**

Hal ini dilakukan untuk mempermudah pekerjaan pelayan dan membantu pelayan pada saat restoran sedang dalam keadaan ramai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Chase, R.B., & Jacobs, F.R. 2011. *Operations and Supply Chain Management*. New York: McGraw-Hill.
- Fitzsimmons, J.A., & Fitzsimmons, M.J. 2011. *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Heizer, J., & Render, B. 2011. *Operations Management*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Heizer, J., & Render, B. 2014. *Operations Management*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. L 2016. *Marketing Management*. Essex: Pearson Education Limited.
- Krajewski, L.J., Ritzman, L.P., & Malhotra, M.K. 2007. *Operations Management: Processes and Value Chains*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kurtz, D.L., & Boone, L.E. 2010. *Contemporary Business*. Mason: Wiley.
- Martinich, J. 1997. *Production and Operations Management*. USA: Wiley & Sons, Inc.
- Reid, R.D., & Sanders, N.R. 2013. *Operations Management: An Integrated Approach*. Singapore: John Wiley & Sons, Inc.
- Russell, R.S., & Taylor, B.W. 2011. *Operations Management*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Shahin, A. 2010. Service Blueprinting: An Effective Approach for Targeting Critical Service Processes – With a Case Study in a Four – Star International Hotel. *Journal of Management Research*, 4. (Diakses 26 Agustus 2016).
- Stevenson, W.J. 2005. *Operations Management*. New York: McGraw – Hill Companies, Inc.

Stevenson, W.J., & Chuong, S.C. (2010). *Operations Management: An Asian Perspective*. Singapore: McGraw-Hill Education.

Referensi dari Internet:

<http://www.slideshare.net/AkshatRastogi1/hotel-service-blueprint> diakses pada tanggal 29 Agustus 2016

<http://www.assignmentpoint.com/wpcontent/uploads/2013/01/Capture106.png> diakses pada tanggal 29 Agustus 2016