

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian pada Waroeng Laris Manis menggunakan metode observasi dan wawancara serta menggunakan metode *service blueprint* terhadap proses penghantaran jasa yang terjadi, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Proses penghantaran jasa pada Waroeng Laris Manis:
  - a. Konsumen memasuki Waroeng Laris Manis.
  - b. Konsumen disambut oleh pelayan.
  - c. Konsumen melihat dan melakukan pesanan.
  - d. Pelayan melakukan pengecekan ketersediaan produk.
  - e. Pelayan menyiapkan pesanan.
  - f. Konsumen melakukan pembayaran pada kasir.
  - g. Pelayan mengantarkan makanan.
  - h. Konsumen menyantap makanan dan minuman.
  - i. Konsumen meninggalkan Waroeng Laris Manis.
  - j. Pelayan melakukan kegiatan pembersihan meja.
2. Proses penghantaran jasa pada Waroeng Laris Manis yang sering terjadi kesalahan terdapat pada *onstage contact person* dan *support process*. Kesalahan-kesalahan tersebut terjadi pada kegiatan-kegiatan:
  - a. Pada *onstage contact person*:
    - Menerima pesanan (ditunjukkan pada titik F1) berupa kesalahan “Pelayanan kepada konsumen yang lambat”.
    - Mengantar makanan dan minuman (ditunjukkan pada titik F3) berupa kesalahan “Mengantarkan makanan dan minuman kepada konsumen”.
    - Pembersihan meja (ditunjukkan pada titik F4) berupa kesalahan “Pembersihan meja yang lambat”.
  - b. Pada *support process*: Catatan persediaan produk dan pesanan (ditunjukkan pada titik F2) berupa kesalahan “Pencatatan persediaan produk”.
3. Penyebab kesalahan pada proses penghantara jasa sebagai berikut:
  - a. Kesalahan ”Pelayanan konsumen yang lambat”:

- Personel: Pelayan membantu menerima pesanan dan melayani konsumen yang terlalu banyak
  - Peralatan: Model etalase.
- b. Kesalahan “Pencatatan persediaan produk”:
- Personel: Karyawan lupa mencatat.
  - Metode: Belum ada standar operasi pelayanan tertulis.
  - Peralatan: Kurang memadai.
- c. Kesalahan “Mengantarkan makanan dan minuman kepada konsumen”:
- Metode: Konsumen tidak diberikan tanda nomor pesanan.
  - Peralatan: Tidak memiliki tanda nomor pesanan.
- d. Kesalahan “Pembersihan meja yang lambat”:
- Personel: Jumlah karyawan yang membersihkan meja kurang pada jam sibuk.
  - Metode: Cara membersihkan meja yang kurang efisien.
  - Peralatan: Peralatan kurang tepat.
4. Usulan perbaikan dan pencegahan yang dapat dilakukan Waroeng Laris Manis untuk mengatasi masalah-masalah yang terjadi:
- a. Usulan perbaikan dan pencegahan pada masalah “Pelayanan konsumen yang lambat”:
- Personel:
    - Perbaikan: Menambah karyawan paruh waktu pada jam sibuk.
    - Pencegahan: Menambah jumlah karyawan
  - Peralatan:
    - Perbaikan: Memperbaiki metode penataan makanan.
    - Pencegahan: Mengganti etalase makanan.
- b. Usulan perbaikan dan pencegahan pada masalah “Pencatatan persediaan produk”:
- Personel:
    - Perbaikan: *Briefing* setiap pagi dan tanda peringatan.
  - Metode:
    - Perbaikan: Pembuatan standar operasi pelayanan tertulis
  - Peralatan:

- Perbaikan: Pengembangan peralatan.
  - Pencegahan: peninjauan ulang peralatan secara berkala
- c. Usulan perbaikan dan pencegahan pada masalah “Mengantarkan makanan dan minuman kepada konsumen”:
- Metode:
    - Perbaikan: Pemberian tanda nomor meja.
  - Peralatan:
    - Perbaikan: Pemberian tanda nomor meja
- d. Usulan perbaikan dan pencegahan pada masalah “Pembersihan meja yang lambat”
- Personel
    - Perbaikan: Penambahan karyawan paruh waktu pada jam sibuk
  - Metode
    - Perbaikan: Pemberian pelatihan
  - Peralatan
    - Perbaikan: Pengembangan peralatan
    - Pencegahan: Peninjauan peralatan secara berkala

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian pada Waroeng Laris Manis, diajukan saran yang dapat dilakukan pihak Waroeng Laris Manis untuk menyelesaikan masalah yang terjadi dimulai dari saran yang tingkat kemudahannya rendah sehingga dapat diterapkan sesegera mungkin oleh pihak Waroeng Laris Manis:

1. Melakukan *briefing*, pemberian pelatihan, standar operasi pelayanan tertulis, dan membuat tanda peringatan.  
Kegiatan *briefing*, pemberian pelatihan, standar operasi pelayanan tertulis, dan membuat tanda peringatan bertujuan memperbaiki permasalahan yang diakibatkan oleh faktor personel dan metode. Kegiatan *briefing* dilakukan pada pagi hari sebelum melakukan aktivitas guna mengingatkan karyawan pada pembagian kerja sesuai peran yang dimiliki. Pemberian pelatihan diperuntukkan kegiatan pembersihan meja oleh karyawan. Standar operasi pelayanan tertulis berguna agar karyawan mengetahui secara jelas pembagian kerja agar dapat berfokus bekerja sesuai dengan

pembagian kerjanya. Kemudian pembuatan tanda peringatan berguna membantu karyawan mengingat prioritas pekerjaannya serta pekerjaan yang sering terlupakan.

2. Pemberian tanda nomor pesanan.

Pembuatan nomor meja berguna membantu dalam mengatasi kesalahan “pengantaran makanan dan minuman pada konsumen” di Waroeng Laris Manis. Dengan adanya tanda nomor meja, memudahkan pekerjaan pelayan dalam mencari konsumen yang perlu diantarkan pesannya sehingga diharapkan kesalahan ini dapat diminimalisir dengan melaksanakan usulan perbaikan ini.

3. Pengembangan peralatan.

Pengembangan peralatan ini dilaksanakan pada perbaikan kesalahan yang disebabkan oleh faktor peralatan. Dalam permasalahan yang terjadi pada Waroeng Laris Manis, peralatan yang perlu dikembangkan antara lain:

- Pengembangan format catatan persediaan.
- Pengembangan papan tulis.
- Pengembangan ember untuk mengangkat piring dan gelas kotor.
- Penambahan lap chaimos untuk membantu pembersihan meja.

4. Memperbaiki metode penataan makanan.

Metode penataan makanan perlu dilakukan perbaikan. Perbaikan yang dilakukan adalah penataan jenis makanan dengan mengelompokkan makanan yang mirip. Seperti makanan yang digoreng, sayur, serta masakan daging. Hal ini bertujuan agar memudahkan dalam pengambilan makanan serta membantu konsumen memilih makanan lebih cepat.

5. Menambah karyawan paruh waktu pada jam sibuk

Dalam upaya memberikan pelayanan yang lebih cepat kepada konsumen, penulis menyarankan menambah karyawan paruh waktu pada waktu jam sibuk. Usulan ini bertujuan untuk membantu karyawan Waroeng Laris Manis dalam melayani konsumen, penulis juga menyarankan penambahan karyawan paruh waktu yang diambil dari karyawan Mamilin Bakery pada saat jam sibuk.

6. Peninjauan peralatan secara berkala.

Peninjauan peralatan juga perlu dilakukan sebaiknya satu minggu sekali agar keadaan peralatan tetap maksimal. Peralatan yang ditinjau seperti alat pencatatan

persediaan produk, papan tulis, serta alat pembersihan meja. Peralatan dengan kondisi maksimal dapat membantu pelayanan menjadi lebih baik dan lebih cepat.

7. Mengganti etalase makanan.

Penggantian etalase pada Waroeng Laris Manis menjadi etalase yang lebih terbuka dapat membantu pelayan mempercepat kegiatan pengambilan makanan. Karena, dengan penggunaan etalase yang terbuka, pelayan dapat mengambil makanan dengan lebih cepat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D. W. (2004). *Manajemen Kualitas (Pendekatan Sisi Kualitatif)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Besterfields, D. H. (2009). *Quality Control*. New Jersey: Pearson Education.
- Bonne, L. E., & Kurtz, D. L. (2010). *Contemporary Marketing*. Ohio: South Western Cengage Learning.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2011). *Service Management: Operation, Strategy, information technology*. New York: McGraw-Hill.
- Gheorge, I., & Nadia, C. C. (2010). Application of Fishbone Diagram to Determine The Risk of an Event with Multiple Clauses. *Management Research and Practice*, 1-20.
- Heizer, J., Render, B., & Munsor, C. (2016). *Operation Management (12th ed.)*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management 13*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Krajewski, L. J., Ritzman, L. P., & Malhatora, M. K. (2007). *Operation Management: Processes and Value Chains*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Lovelock, C., & Wright, L. (2007). *Service Marketing: People, Technology, Strategy*. Upper Saddle River: NJ: Prentice-Hall.
- Lupiyoadi, H. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Mager, B., & Sung, T. J. (2011). Special Issue Editorial: Designing for Service. *International Journal of Design*. Vol 5, 1-3.
- Sekaran, U. (2009). *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- 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*.
- Sihombing, M. A. (2016). Usulan Penggunaan Service Blueprint dan Fishbone Diagram Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Rumah Makan Babakaran Bandung.
- Stevenson, W. J. (2005). *Operations Management*. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- Tjiptono, F. (2009). *Strategi Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV Andi.
- Tjiptono, F. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). *Service Marketing*. McGraw-Hill International Edition.

<https://jakarta.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/4> diakses tanggal 6 Mei 2017

<https://jakarta.bps.go.id/linkTabelStatis/view/id/136> diakses tanggal 6 Mei 2017

ecs7.tokopedia.net diakses tanggal 11 Juli 2017

<http://helenysm.com/> diakses tanggal 11 Juli 2017

<http://kintakun-collection.co.id/> diakses tanggal 11 Juli 2017

<http://specialistnomormejaacrylic.co.id> diakses tanggal 11 Juli 2017

<https://kbbi.web.id/warung> diakses tanggal 2 Agustus 2017