

Bab 5

Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan analisis yang telah dilakukan terhadap proses penghatan jasa pada *Zero Hour Coffee*, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tahap-tahap proses pelayanan *Zero Hour Coffee* dari awal pelanggan datang sampai pelanggan pulang ialah sebagai berikut :
 - Pelanggan datang dan memikirkan kendaraan (jika ada).
 - Pelanggan masuk kedalam *Zero Hour Coffee*, dan pelayan mengucapkan salam pada tamu yang datang.
 - Pelayan menawarkan produk makanan dan minuman (*Coffee* dan *non-coffee*) unggulan serta menawarkan promosi-promosi yang berlaku saat itu.
 - Pelanggan memesan makanan dan minuman yang diinginkan.
 - Pelayan memasukkan pesanan yang dipesan oleh pelanggan ke dalam mesin kasir.
 - Pelayan menyebutkan kembali pesanan yang dipesan oleh pelanggan.
 - Pelayan memberikan nota pembayaran kepada pelanggan dengan catatan diperiksa kembali pesanan yang dipesan oleh pelanggan.
 - Pelayan mengucapkan terima kasih kepada pelanggan atas pembelian pelanggan.
 - Pelayan memberi tau kepada *kitchen* dan *bar* pesanan yang dipesan oleh pelanggan.
 - Bagian dapur dan *bar* menyiapkan makanan dan minuman yang dipesan pelanggan.
 - Bagian dapur (*helper*) dan *bar* (pelayan) mengantarkan makanan dan minuman masing-masing kepada pelanggan.
 - Pelanggan mengonsumsi makanan dan minuman yang dipesan.
 - *Head Bar* menanyakan kepada pelanggan saran atau masukan untuk makanan dan minuman.
 - *Head Bar* mencatat saran atau masukan yang diberikan dari pelanggan.
 - Pelayan mengucapkan terima kasih atas kunjungan pelanggan.

- Pelanggan pergi meninggalkan *Zero Hour Coffee* dan mengeluarkan kendaraan (jika ada).
2. Tahapan kegiatan *onstage contact person Zero Hour Coffee* yang berinteraksi langsung dengan pelanggan adalah *pelayan, helper*, dan bagian bar. Aktivitas yang dilakukan pelayan adalah sebagai berikut:
- Pelayan memberikan salam.
 - Pelayan menawarkan promo yang berlaku.
 - Pelayan mencatat dan mencetak nota pembayaran.
 - Pelayan memberikan pesanan yang dipesan ke bagian *bar* dan dapur.
 - Pelayan memberikan nota pembayaran kepada pelanggan.
 - Pelayan menerima uang .
 - Pelayan mencetak dan memberikan bukti lunas kepada pelanggan serta mengucapkan terima kasih.
 - Pelayan mengantarkan minuman.
 - Pelayan membersihkan meja.
 - Pelayan mengucapkan terima kasih atas kunjungannya.
- Aktivitas yang dilakukan bagian bar adalah sebagai berikut:
- Membuat minuman.
 - Mencuci peralatan yang dipakai oleh pelanggan.
- Aktivitas yang dilakukan *helper* adalah sebagai berikut:
- Menyajikan makanan .
3. Seluruh tahapan kegiatan *onstage contact person* dibagi ke dalam 5 bagian dan diperoleh total waktu standar setiap bagiannya. Bagian 1 waktu standarnya adalah 1 menit 2 detik. Bagian 2 waktu standarnya adalah 1 menit. Bagian 3 waktu standarnya adalah 28 detik. Bagian 4 waktu standarnya adalah 24 menit 12 detik. Bagian 5 waktu standarnya adalah 3 menit 11 detik. Total waktu standar tahapan kegiatan *onstage contact person* adalah 29 menit 51 detik.
4. Menggunakan *service blueprint usulan*, tahapan kegiatan *onstage contact person* yang dilakukan pelayan, bagian *bar dan helper* menjadi sebagai berikut: Tahapan kegiatan yang dilakukan pelayan sebagai berikut:
- Pelayan memberikan salam.
 - Pelayan mencatat pesanan dan mencetak nota.
 - Pelayan memberikan nota pembayaran dan nomer meja.
 - Pelayan menerima uang.
 - Pelayan memproses dan mencetak bukti lunas.

- Pelayan mencetak dan memberikan bukti lunas kepada pelanggan serta mengucapkan terima kasih.
- Pelayan membersihkan meja.
- Pelayan mengucapkan terima kasih atas kunjungannya.

Tahapan kegiatan yang dilakukan *helper* sebagai berikut:

- Menyajikan makanan dan mengambil nomor meja.

Tahapan kegiatan yang dilakukan bagian *bar* sebagai berikut:

- Membuat minuman
- Mencuci peralatan yang dipakai oleh pelanggan.

5. Tahapan kegiatan *onstage contact person* usulan dibagi menjadi 3 bagian dengan waktu standar yaitu, bagian 1 dengan waktu standar 58,785 detik, bagian 2 dengan waktu standar 20 menit 46 detik, bagian 3 dengan waktu standar 3 menit 11 detik. Dengan total waktu standar 24 menit 55 detik.
6. Dari tahapan kegiatan *onstage contact person* perusahaan yang terdiri 14 tahapan kegiatan yang dibagi menjadi 5 bagian dengan total waktu 29 menit 51 detik, sedangkan tahapan kegiatan *onstage contact person* usulan terdiri dari 11 tahapan kegiatan yang dibagi menjadi 3 bagian dengan total waktu 24 menit 55 detik. Jadi tahapan kegiatan *onstage contact person* usulan lebih cepat 2 bagian dan lebih cepat 4 menit 56 detik.
7. Tahapan kegiatan *backstage contact person Zero Hour Coffee* yang secara tidak langsung berhubungan dengan pelayanan adalah bagian dapur (*helper* dan kepala dapur), yang aktivitasnya adalah
 - Bagian dapur menyiapkan makanan
 - *Helper* mencuci peralatan yang dipakai pelanggan

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan *Zero Hour Coffee* disarankan sebagai berikut:

1. Perusahaan sebaiknya mengubah sistem pengambilan minuman menjadi *self-service* untuk memberikan kontribusi pada psikologi pelanggan.
2. Melakukan investasi pada bagian:
 - *Physical evidence* yaitu:

1. Papan tulis

Gambar 5.1

Papan Tulis



Sumber : Dokumen Perusahaan

Digunakan untuk menjelaskan promo-promo yang berlaku.

2. Nomer meja

Gambar 5.2

Nomor Meja



Sumber : Dokumen Perusahaan

Untuk mempercepat pencarian pesanan yang disajikan.

3. Dekorasi yang menjelaskan waktu yang dibutuhkan dalam pembuatan minuman kopi.

- *support process* yaitu menggunakan sistem aplikasi yang dapat menghubungkan bagian kasir ke bagian dapur dan bagian *bar*.

Gambar 5.3
walkie-talkie



Sumber : Dokumen Perusahaan

Usulan diterima oleh *Zero Hour Coffee* tetapi biaya sistem aplikasi yang mahal, maka dilakukan dengan alternatif lain yaitu dengan menggunakan *walkie-talkie*.

3. Membuat standar operasi baku pada bagian bar, yaitu menentukan minuman apa yang dibuat duluan jika terjadi penumpukan pesanan untuk meningkatkan efisien pembuatan.

Pada dasarnya permasalahan keluhan pelanggan tidak melibatkan tahapan kegiatan *onstage contact person* melainkan di *backstage contact person*. Dengan demikian, jika perusahaan bermaksud untuk mengatasi masalah waktu pesanan, maka pada bagian dapur yang merupakan tahapan kegiatan *backstage contact person*, sebaiknya perusahaan melakukan investasi untuk penambahan peralatan sehingga meningkatkan kapasitas perusahaan.

Daftar Pustaka

- Cooper, D.R. dan Schindler, P.S. (2011). *Business Research Methods*. New York: McGraw-Hill.
- Fitzsimmons, J. A dan M.J. Fitzsimmons. (2011). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*. New York: McGraw-Hill.
- Heizer, J. dan B. Render. (2011). *Operations Management*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, P. dan K. L. Keller. (2012). *Marketing Management*. England: Pearson Education, Inc.
- Sekaran, U. dan R. Bougie. (2010). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. United Kingdom: John Wiley & Sons, Inc.
- Stevenson, W.J. dan S.C. Chuong (2010). *Operations Management: An Asian Perspective*. Singapore: McGraw-Hill Education.
- Sutalaksana, I. Z. R. Anggawisatra & J. H. Tjakraatmadja. (2006). *Teknik Perancangan Sistem Kerja*. Bandung: Penerbit ITB.

Sumber dari internet :

- <http://www.pikiran-rakyat.com/foto/2015/04/01/322007/pertumbuhan-kafe-di-bandung-meningkat> Pikiran-rakyat (2015,1 April). "Pertumbuhan Kafe di Bandung Meningkat." Diakses pada tanggal 4 November 2017 pada pukul 13.37
- <https://hotelnsc.wordpress.com/2013/05/13/macam-macam-tipe-restoran-i/> Hotelnsc (2013,13 Mei). "Macam-macam tipe restoran." Diakses pada tanggal 4 November pada pukul 16.12
- <http://industri.bisnis.com/read/20170813/257/680635/industri-makanan-minuman-tumbuh-719> Industri.bisnis (2017,13 Agustus). "Industri Makanan Minuman Tumbuh." Diakses pada tanggal 9 Oktober 2017 pada pukul 14.23