

PERANAN PRAMUSAJI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI ABHAYAGIRI RESTAURANT YOGYAKARTA

I Ketut Suardana

Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti (AKPARDA) Yogyakarta

e-mail: suardana.ketut28@gmail.com

ABSTRAK

Abhayagiri Restaurant adalah restoran dengan kelas bintang lima (konsep *fine dining*). Pelayanan yang penuh, makanan lebih spesifik, khusus dan berkelas. Suasana *elegant* saat memasuki restoran, di restoran ini terdapat aturan-aturan yang harus diikuti pelanggan. Pramusaji berpakaian formal dan terlatih, *Chef* yang sudah berpengalaman dan dengan harga yang tinggi pelanggan mendapatkan kepuasan dari berbagai aspek. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan peranan layanan pramusaji terhadap kepuasan pelanggan di *Abhayagiri restaurant*. Metode yang digunakan adalah observasi, interview, dokumentasi, kepustakaan dan analisis data. Selanjutnya temuan tersebut di analisis dan disimpulkan untuk mendapatkan hasil yang diinginkan. Hasil dari penelitian akan menunjukkan peranan pramusaji dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Hal tersebut akan menunjukkan peningkatan kepuasan pelanggan yang berarti profit perusahaan bertambah.

Kata Kunci: *Pramusaji, Pelayanan, Kepuasan, Pelanggan*

ABSTRACT

Abhayagiri restaurant is a restaurant with five star class (*fine dining*). Service full, of food more specific, special and classy. The atmosphere elegant while entered the restaurant. In the restaurant have the rules that must be followed by the customer. The waiter wearing formal dress and they are trained. Chef who is experienced and with high price customers get the satisfaction and the various aspects. This research is to explain the role of service waiter to customers satisfaction in *Abhayagiri restaurant*. Method of the research used is observation, interview, documentation, literature and data analyzed to obtain the desired result summarized. The result of the study will show waiter role in providing services to customers. This will show an increase in customers satisfaction mean increased profit for the company.

Keywords: *Waiter, Service, Satisfaction, Customer*

1. PENDAHULUAN

Di Daerah Istimewa Yogyakarta terdapat banyak restoran yang mempunyai keunikan tersendiri dari mulai warung tenda, café, warung makan, burjo, bahkan restoran dengan konsep *high class*, diantaranya Abhayagiri Restaurant yaitu restoran yang menawarkan kesan klasik dan unik. Pemandangan yang hijau, hamparan sawah dan suasana *heritage* (warisan) yang kenal dapat anda rasakan di sini.

Abhayagiri Restaurant dapat digunakan sebagai tempat untuk berkumpul bersama keluarga, teman, kolega bisnis, acara ulang tahun, *getherin* (pertemuan), bahkan *wedding* (pesta pernikahan). Lokasinya memang cukup jauh dari pusat kota dan berada di atas bukit, namun akan terasa suasana pedesaan yang kental. Terletak di daerah prambanan, *Abhayagiri Restaurant* dapat di golongkan dalam restoran baru karena waktu operasional selama 3 tahun. Namun sudah banyak event (acara) yang terselenggara di restoran ini. Baik dari Pemerintah daerah, pemerintah pusat, perusahaan-perusahaan besar, bahkan dari luar negeri.

Salah satu department yang mempunyai pengaruh penting pada *Abhayagiri Restaurant* adalah *Food and Beverage Department* yaitu sebuah departmen yang mempunyai peran untuk membuat, menyediakan, menyajikan makanan kepada pelanggan dan setelahnya membersihkan hidangan yang telah di konsumsi oleh pelanggan. Dalam departmen ini terdiri dari 2 bagian, yaitu *Kitchen* dan *Restoran*. *Kitchen* lebih pada proses pembuatan makanan, penetapan *cost* (biaya) dan harga makanan yang akan dijual, presentasi penyajian makanan. Sedangkan Restoran secara langsung berhadapan dengan pelanggan karena itu departmen ini di tuntut memberikan pelayanan secara baik dan profesional agar dapat memuaskan pelanggan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Restoran

Restoran adalah jenis usaha yang melakukan proses produksi serta melakukan proses pelayanan (Sukmana, 2016). Menurut Marsum (1994 dalam A & N, n.d.), restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial yang menyelenggarakan pelayanan yang baik kepada semua tamunya baik berupa

makan dan minum. Menurut Soekresno (2000 dalam dalam A & N, n.d.), restoran adalah suatu usaha komersial yang menyediakan pelayanan makan dan minum bagi umum dan dikelola secara profesional. Menurut Suyono (2004 dalam dalam A & N, n.d.), restoran adalah tempat yang berfungsi untuk menyegarkan kembali kondisi seseorang dengan menyediakan kemudahan makan dan minum.

Menurut A. Wojowasito dan Poerwodarminto (Marsyangm, 1999 dalam W, 2014) restoran dapat diklasifikasikan menjadi beberapa tipe, antara lain:

1. *Dining Room* : terdapat di hotel kecil, motel atau inn. merupakan tempat yang tidak lebih ekonomis dari pada tempat makan biasa. *Dining room* pada dasarnya disediakan untuk para tamu yang tinggal di hotel itu, namun yang terbuka bag! para tamu dari luar.
2. *Speciality Restaurant*: adalah restoran yang suasana dan dekorasi seluruhnya disesuaikan dengan tipe khas makanan yang disajikan atau temanya. Restoran semacam ini menyediakan masakan Cina, Jepang, Italia dan sebagainya. Pelayanannya sedikit banyak berdasarkan tatacara negara tempat asal makanan spesial itu.
3. *Terrace Restaurant*: adalah suatu restoran yang terletak di luar bangunan, namun pada umumnya masih berhubungan dengan hotel maupun restoran induk. Di negara-negara barat pada umumnya restoran tersebut hanya buka pada waktu musim panas saja.
4. *Main Dining Room*: ialah suatu restoran atau ruang makan utama yang pada umumnya terdapat di hotel-hotel besar. dimana penyaji makanannya secara resmi, pelan tapi masih terikat oleh suatu peraturan yang ketat. Servisnya biasa menggunakan pelayanan ala Perancis atau Rusia. Tamutamu yang hadirpun pada umumnya berpakaian resmi atau formal.

2.2. Pramusaji

Pramusaji atau *waiter / waitress* terkenal dengan sebutan “*steward* atau *commis de rang*”. Menurut Sugiarto (1996 dalam AS & Atalina, 2016), pramusaji adalah karyawan restoran atau *room service* yang mempunyai tugas dan tanggung jawab memberikan

pelayanan akan kebutuhan makan dan minum bagi tamu hotel. Pramusaji merupakan fungsi atau jabatan yang terdapat di berbagai bagian penjualan makan minum *F & B Departement* seperti restoran, *room service*, *banquet* dan bar.

Menurut Soekresno dan Pendit (1996 dalam Ekasari & Yusrizal, 2018), mengatakan pramusaji adalah karyawan restoran yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makan dan minum bagi para pelanggan secara profesional. Bisa dikatakan mereka merupakan ujung tombak usaha *food & beverage*. Mereka sangat berperan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan yang secara tidak langsung akan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

2.3. Pelayanan

Tinggi rendahnya permintaan suatu produk termasuk jasa ditandai oleh tinggi rendahnya atas kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk mendapatkan keunggulan kompetitif maka restoran dituntut untuk mampu memuaskan konsumennya melalui strategi yang didasarkan pada komitmen manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus. Hal ini dilakukan karena adanya kenyataan bahwa pelanggan yang tidak puas terhadap jasa yang dibelinya akan mencari restoran lain untuk memuaskan kebutuhannya. Untuk mengantisipasi hal ini maka mutu pelayanan harus diupayakan untuk ditingkatkan. Sikap dan pelayanan yang baik dari karyawan akan memberikan kesan yang mendalam terhadap konsumen (Alexander, 2010).

Menurut Ahmed et.al (2010 dalam Suryadharma & Nurcahya, 2015)) Kualitas merupakan salah satu kunci sukses dari setiap bisnis yang dijalankan. Suatu keberhasilan jangka panjang suatu organisasi tergantung pada lima dimensi antara lain bukti fisik (*Tangibles*), kehandalan (*Reability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Emphaty*). Jadi

tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan suatu perusahaan dapat dilihat dari kepuasan pelanggan terhadap kelima dimensi layanan yang ditawarkan perusahaan.

Menurut Matilda (2003 dalam Sutomo, 2010) “Peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan dimungkinkan dapat mengurangi kegagalan pelayanan dan memberikan kepuasan”. Bila hal tersebut dapat diwujudkan maka pelanggan senantiasa akan mengkonsumsi dan berperilaku positif terhadap jasa tersebut, sikap demikian mengidikasikan loyalitas pelanggan (Sutomo, 2010).

Menurut Negi (2009 dalam Adinegara et al., 2015) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kepada pelanggan kontribusi terhadap daya saing bisnis dan mengembangkan kepuasan pelanggan. Hal ini membuat kualitas layanan merupakan konstruk yang sangat penting untuk dipahami dengan mengetahui bagaimana mengukurnya dan membuat perbaikan yang diperlukan dalam dimensi yang tepat terutama di daerah di mana terjadi kesenjangan antara harapan dan persepsi yang lebar. Jadi dalam konteks perusahaan jasa, tidak hanya mempelajari kualitas pelayanan yang dirasakan dan bagaimana kualitas layanan diukur tetapi juga memberikan arahan untuk dalam peningkatan kualitas pelayanan dalam rangka menuju kepuasan pelanggan.

2.4. Kepuasan Pelanggan

“Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi kesesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya” Kotler (2000 dalam AS & Atalina, 2016). Variabel utama yang menentukan kepuasan pelanggan, yaitu *expectations* dan *perceived performance*. Apabila *perceived performance* melebihi *expectations* maka pelanggan akan puas, tetapi apabila sebaliknya maka pelanggan akan merasa tidak puas. Demi mewujudkan tujuan restoran yaitu membuat para pelanggannya puas maka keterampilan dan pengetahuan makanan

dan minuman sangatlah penting dimiliki para pekerjanya atau *waiter/waitress*.

Pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing, hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba bahkan kerugian. Maka dari itu restoran harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan agar segera mengetahui atribut apa dari suatu produk/layanan yang bisa membuat pelanggan menjadi tidak puas (Supranto, 2011 dalam Novrianto, 2016).

Peningkatan kepuasan pelanggan berpotensi mengarah kepada pertumbuhan penjualan jangka panjang dan jangka pendek, serta pangsa pasar sebagai hasil pembelian ulang. Sementara ketidakpuasan memunculkan sejumlah resiko, seperti boikot, reaksi pesaing, dan masuknya produk substitusi baru (Novrianto, 2016). Kepuasan merupakan konsep penting didalam pemasaran karena jika konsumen puas maka perusahaan akan mendapatkan keuntungan (Simarmata et al., 2017).

3. METODE PENELITIAN

3.1 Metode Pengumpulan Data

1) Metode observasi

Penulis melakukan pengamatan langsung di Abhayagiri Restaurant sehingga diperoleh data yang akurat sesuai dengan kebutuhan penulis dalam pemaparannya. Observasi tidak hanya sekedar melihat bagaimana proses persiapan saat akan buka hingga pelanggan mulai berdatangan dan restoran tutup kembali. Tetapi juga penulis melakukan kontak dengan pelanggan dari persiapan, order taker dan menyajikan makanan bagi pelanggan. Hingga *clear-up* (membersihkan) peralatan makan yang digunakan pelanggan tersebut. Selain itu juga mengelap peralatan yang telah dicuci untuk siap digunakan kembali.

2) Metode Interview

Melakukan tanya jawab secara lisan dengan nara sumber yang bisa memberikan informasi dan data yang aktual serta akurat sesuai yang di butuhkan penulis. Wawancara dilakukan penulis tidak hanya dengan *captain restaurant* tetapi juga dengan beberapa pramusaji yang bertugas. Sesi ini

dapat di lakukan ketika waktu istirahat ataupun saat kondisi restoran memungkinkan. Wawancara juga di lakukan terhadap pelanggan, agar mendapat hasil dari pelayanan yang diberikan.

3) Metode Dokumentasi

Dokumentasi berarti melakukan proses pengumpulan data atau dokumen-dokumen yang telah di peroleh sebagai sumber informasi dalam penyusunan laporan tugas akhir. Dokumentasi yang dilakukan penulis disini adalah melakukan pengambilan gambar yang berisikan situasi restoran serta gambar dari suatu menu, termasuk meminta *comment guest* yang telah diisi oleh pelanggan.

4) Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan adalah mengumpulkan data dengan membaca buku-buku yang relevan untuk membantu dalam menyelesaikan dan melengkapi data yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

3.2 Metode Analisis Data

Setelah data-data terkumpul maka penulis melakukan analisis data dengan metode deskriptif kualitatif. Memaparkan data sesuai dengan yang terjadi di Abhayagiri Restaurant. Semua data yang terkumpul akan menjadi bahan untuk penyelesaian laporan tugas akhir penulis dengan judul “Peranan Pramusaji Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Abhayagiri Restaurant Yogyakarta”

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Standar Operasional Prosedur Pelayanan Pelanggan

Setiap orang yang terlibat dalam pelayanan restoran harus menyadari bahwa penilaian pelayanan yang disajikan datang dari sudut pandang pelanggan. Oleh sebab itu pramusaji diharapkan mampu memberikan pelayanan kepada setiap pelanggan dengan sangat baik. Setiap pelanggan berhak mendapatkan perhatian yang tulus demi kepuasannya.

Dengan mengikuti standar prosedur kerja yang baik disertai rasa memiliki dan rasa betapa pentingnya menggunakan prosedur kerja yang tepat sesuai ketetapan yang telah di bakukan akan menjadikan seorang pramusaji bersikap

professional dalam bidangnya. Melihat pemaparan diatas, maka pramusaji harus benar-benar memperhatikan standar operasional prosedur kerja dari sebelum restoran buka hingga pelanggan datang dan memesan makanan sebagai berikut:

1. Lakukan pembersihan di area kerja, yaitu meja untuk pelanggan, rapikan kursi dan *table cloth* (taplak meja), stand untuk pramusaji, area kasir.
2. Lengkapi alat kerja yang dibutuhkan sesuai standar di restoran tersebut.
3. Control alat-alat elektronik yang dipergunakan apakah ada kerusakan atau tidak. Nyalakan Ac, Komputer, Printer, Lampu (bila sore), dan tentu saja putar musik untuk memberikan suasana menyenangkan di restoran.
4. Lakukan *mise en place*, yaitu meletakkan peralatan maupun perlengkapan makan dan minum di tempat yang mudah dijangkau saat diperlukan. Tempatkan alat makan yang telah di polish dalam stand (lemari/laci) di area restoran. Demikian pula gelas (*glass*), serbet makan (*napkin*), saus, tusuk gigi (*tooth pick*), asbak (*ashtray*), piring kecil (*sharing plate*), taplak meja (*table cloth*).
5. Cek penataan meja (*table set up*). Meja ditata dengan cita rasa agar tampak indah. Alat makan ditata sesuai standard kelengkapan yang berlaku di restoran. Hindari penggunaan alat makan yang cacat. Kelengkapan seperti vas dan napkin harus ada.
6. Siapkan buku menu ditempat yang mudah dijangkau atau di area pintu masuk restoran.
7. Pramusaji ada yang berjaga di depan pintu masuk, sambut pelanggan dengan hangat. Berikan senyuman saat pelanggan sudah terlihat dari kejauhan, ucapkan salam. Sebutkan nama pelanggan bila mengetahui namanya.
8. Saat mengantarkan menuju meja, tanyakan berapa jumlah orang dalam rombongan, menu yang menjadi kebanggaan restoran dan menu tersedia. Tentukan meja yang akan di tempati.
9. Apabila tamu sudah memilih meja, bantulah untuk duduk terutama yang perempuan.

Berikan menu apabila sudah membawa buku menu.

10. Saat tamu sudah siap memesan makanan cacat pesannya (dari yang perempuan) kemudian di bacakan lagi agar sesuai dengan pesanan. Tinggalkan meja dengan sopan.
11. Masukkan data makanan yang dipesan dalam computer, kemudian *captain order* kirim ke meja checker. Siapkan alat makan sesuai dengan pesanan, saus, tisu, *ashtray* bila diperlukan.
12. Sajikan makanan dan tempatkan sesuai urutan. Pastikan pesanan telah keluar semua dan ucapkan selamat menikmati.
13. Tunggu sampai selesai menyantap hidangan, tetap siaga saat diperlukan pelanggan.
14. Apabila terlihat tanda-tanda pelanggan telah selesai menikmati hidangannya, bawa alat makan yang telah selesai ke area steward (*clear up equipment*).
15. Berikan bill saat pelanggan telah meminta, bantu dalam proses pembayaran, ucapkan terimakasih setelah semua terselesaikan.

Perlakuan kepada pelanggan harus sama rata dan jangan melakukan semacam favoritisme kepada pelanggan. Usahakan memberikan pelayanan eksklusif kepada setiap pelanggan, sesuai dengan keinginan dan kepuasan yang diharapkan pelanggan.

Setelah semua pelanggan meninggalkan area restoran, tugas selanjutnya adalah penutupan restoran (*closing restaurant*):

1. Bersihkan dan set up ulang meja tamu. *Area section*, bar dan kasir.
2. Kirim *napkin*, *table cloth*, *dust cloth* kotor ke *laundry departemen*.
3. Perhitungan hasil penjualan
 - a. Penjualan minuman (hitung bahan yang terpakai, *inventory* bahan yang tersisa, order barang yang menipis dan hbs dan akumulasikan pendapatan dalam satu hari). Cetak laporan penjualan minuman.
 - b. Kasir, pisahkan bill (untuk akunting, untuk resto, dan laporan uang cash). Kemudian hitung uang *house bank*, dan periksa *bill* dengan jumlah uang cash. *Setelment mesin edc* dan sesuaikan *bill*

yang pembayarannya menggukakan kartu. Masukan semua laporan dalam amplop dan kirim ke akunting. Matikan komputer, ac, lampu. Tinggalkan Restoran.

4.2 Syarat dan Sifat yang Harus Dimiliki Seorang Pramusaji

Syarat dan Sifat yang Harus Dimiliki Seorang Pramusaji yang baik adalah:

1. *Intelligence* (kebijaksanaan)
Sifat ini tampak dalam: kecekatan, ketelitian, kehati-hatian, keramahan, dan juga dapat menempatkan diri.
2. *Communication* (komunikasi)
Komunikasi adalah proses mengirim pesan antara pengirim dan penerima melalui berbagai cara (bahasa, tulisan, bahasa tubuh). Selain itu juga cara yang digunakan untuk membangun suatu hubungan dengan pihak lain.
3. *Physical & mental health / Healthy* (fisik dan mental sehat)
Pramusaji harus bebas dari penyakit menular, tahan berdiri lama, mampu berjalan jauh. Mengetahui cara pendekatan baik kepada pelanggan, rekan kerja bahkan atasan.
4. *Honesty* (kejujuran,tulus hati)
Jujur dalam memberikan informasi kepada tamu, apabila ada barang tamu yang tertinggal harus dikembalikan atau diserahkan kepada kasir.Jangan memboroskan waktu kerja karena datang terlambat atau beristirahat melebihi waktu yang di tetapkan.
5. *Confidence* (percaya diri)
Pramusaji yang belajar menyelesaikan pekerjaan sebaik-baiknya menunjukan percaya pada diri sendiri. Berani menghadapi tamu tidak memandang siapa tamu tersebut dan berusaha memberikan pelayanan yang excellen. Penampilan diri juga menunjukan percaya diri dan bangga dengan diri sendiri.
6. *Carefulness* (kehati-hatian)
Ini berhubungan dengan cara kerja. Pada saat kita membawa makanan/ minuman kepada pelanggan harus memperhatikan k3(keselamatan, kesehatan dan keamanan

kerja). Begitu pula saat clear up table bawa piring kotor sesuai kemampuan.

7. *Interst & attentive* (perhatian)
Banyak waktu yang di gunakan untuk bekerja karena itu tidak ada alasan untuk tidak menyukai atau tidak menaruh perhatian terhadap pekerjaan yang dijalani. Perhatian ini juga harus ditunjukkan kepada pelanggan selama berada di restoran.
8. *Attitude to the guest* (sikap kepada tamu)
Pendekatan kepada pelanggan akan berbeda antara satu dan lainnya, oleh sebab itu pramusaji harus pandai-pandai masuk dalam dunia pelanggan tersebut agar terjadi hubungan yang tidak kaku. Ini akan memudahkan pramusaji dalam memberikan pelayanan.
9. *Manners* (adab,sopan santun)
Sopan santun disini dapat diartikan tidak berbuat rusuh,senonoh, mengupil area restoran dan melakukan tindakan yang merugikan orang lain.
10. *Enthusiasm & Friendliness* (kegembiraan & rasa berkawan)
Seorang pramusaji harus selalu terlihat ramah dan gembira apalagi saat berhadapan dengan pelanggan. Dengan rasa berkawan yang baik akan menimbulkan kenyamanan dan kesenangan saat menjalani pekerjaan.
11. *Capability* (kecakapan, kesanggupan,dan kepandaian)
Bekerja dengan sempurna dan praktis, menjalankan pekerjaan secara benar, cepat, efisien dan praktis.
12. *Grooming* (penampilan)
Penampilan adalah hal pertama yang akan di lihat orang pelanggan. Apakah rapi, bersih, sehat dan menyenangkan. Dari penampilan akan terlihat kepribadian seseorang. Pramusaji diharapkan selalu berpenampilan menarik dan fress untuk dapat menyakinkan pelanggan.
13. *Knowledge* (pengetahuan)
Pramusaji yang baik selalu mengembangkan pengetahuan secara berkala agar tidak tertinggal berbagai informasi terbaru. Terutama mengenai produk yang dijual harus tahu secara detail, mulai dari jenis yang ditawarkan, harga,

menu, bahan-bahan makanan dan minuman, proses pembuatan

14. *Finding* (keputusan)

Ada kalanya pramusaji harus membuat keputusan dalam situasi tertentu, keputusan tersebut hendaknya tidak merugikan kedua belah pihak dalam hal ini pelanggan dan restoran. Secara umum keputusan dalam di terima dan di pertanggung jawabkan.

Seorang pramusaji selain harus dapat menyambut pelanggan dengan ramah, melayani dengan baik, mampu menangani complaint, harus bisa menjual makanan dan minuman yang ada di buku menu agar mencapai target penjualan yang dicanangkan oleh pemilik restoran, juga harus menjadi SDM yang baik dalam perusahaannya. Untuk itu diperlukan mental dasar pada diri pramusaji, baik yang bekerja di restoran :

1. Setiap pramusaji adalah orang yang senang melayani orang lain, tidak terpaksa, tidak kesal dalam tugas melayani dan sanggup bekerja dalam berbagai situasi dan siap bekerja keras dengan waktu panjang.
2. Seorang pramusaji harus mampu bekerja sama dengan atasan, bawahan, sesama rekan kerja, ringan tangan dan saling membantu mencari solusi dari setiap masalah melalui dialog.
3. Seorang pramusaji harus mengenal visi dan misi perusahaan, menambah kompetensi kerjanya, mengasah wawasan pengetahuan tentang bisnis *food & beverage*.
4. Seorang pramusaji mau dan berusaha merubah dirinya menjadi lebih baik untuk dirinya dan tempat mereka bekerja.

4.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pramusaji

Dalam melaksanakan pekerjaan tidak akan lepas dari beberapa faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor tersebut bisa berasal dari berbagai hal, dari diri sendiri, teman, dan lingkungan.

1. Dari dalam Diri Sendiri

Motivasi sangat penting untuk menjaga semangat kerja dan konsistensi. Dari dalam diri kita dapat menumbuhkan pikiran positif

yang akan membawa pada pribadi yang baik. Apabila diri sendiri merasa nyaman saat melakukan pekerjaan maka akan menimbulkan semangat kerja yang luar biasa dan terus berkembang. Selain dapat menjalankan pekerjaan dengan profesional, dari rasa nyaman pramusaji akan dapat menunjukkan diri dengan prestasi. Begitu pula sebaliknya apabila anda merasa tidak nyaman, hal itu akan mempengaruhi pekerjaan bahkan dapat mengurangi profesionalisme dalam bekerja, menjadi malas, tidak bersemangat dan selalu mengeluh. Selain itu penampilan merupakan faktor yang berpengaruh juga terhadap pandangan orang lain. Antara pria dan wanita terdapat standar penilaian penampilan yang berbeda.

Penampilan pria dan wanita :

- a. Rambut rapi dan bersih
- b. Muka bersih (rajin bersihkan muka)
- c. Tidak bertindik
- d. Gigi bersih tidak ada sisa makanan
- e. Kumis dan jenggot dicukur secara teratur
- f. Mandi teratur
- g. Jangan mengenakan perhiasan yang berlebihan
- h. Kuku dipotong pendek dan tidak di cat
- i. Menggunakan kosmetik secara natural
- j. Tidak bau badan, gunakan wewangian secukupnya
- k. Mengenakan seragam yang bersih dan sesuai ukuran badan
- l. Sepatu yang bersih kaos kaki diganti setiap hari
- m. Jangan menyeka wajah dengan tangan gunakan tisu atau sapu tangan
- n. Jangan menggaruk kepala di area yang terlihat pelanggan
- o. Tidak meraba hidung saat bekerja
- p. Cuci tangan setelah menyentuh barang

Dari penampilan yang baik akan menimbulkan percaya diri saat menghadapi pelanggan.

2. Teman atau Rekan kerja.

Setiap pekerjaan tidak mungkin dapat dikerjakan sendiri, pasti akan membutuhkan bantuan dari orang lain. Sama halnya dengan

seorang pramusaji meskipun mereka telah mempunyai sectionnya masing-masing dalam bekerja tetapi juga membutuhkan seorang partner untuk berbagi tugas. Hubungan baik dengan rekan kerja bisa membuat suasana kantor menjadi lebih nyaman. Tak hanya itu saja, hal tersebut juga dapat membuat produktivitas semakin tinggi. Di bawah ini ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi hubungan dengan rekan kerja :

a. Bersikap Profesional Saat Atasi Konflik

Setiap karyawan tentunya pernah mengalami konflik dengan rekan kerja di perusahaan. Untuk bisa mengatasinya, mereka juga harus bisa bersikap secara profesional. Apabila hal ini terjadi pada Anda dengan pelanggan di tempat kerja, maka atasilah dengan baik tanpa emosi. Sebaiknya hindari untuk mengadu dengan atasan apabila konflik tersebut dapat diatasi sendiri.

b. Menghormati Rekan Kerja

Bila ingin dihormati oleh rekan kerja dan pelanggan, maka Anda juga harus bersikap yang sama kepada mereka. Ketika Anda berada dalam satu section yang sama dan rekan kerja mengutarakan pendapat, sebagai partner, Anda harus bisa menerima pendapat tersebut. Jangan menang sendiri dan berusaha bekerja sama dengan rekan kerja.

c. Hindari Topik yang Tidak Nyaman

Hindarilah topik yang membuat Anda dan rekan kerja merasa tak nyaman saat berbicara dengan mereka. Lebih baik Anda dan rekan kerja berbicara mengenai seputar pekerjaan, bukan tentang kehidupan pribadi.

d. Jangan Bergosip

Menyebarkan gosip mengenai rekan kerja di tempat kerja merupakan hal yang harus Anda hindari. Namun apabila Anda mendengar gosip tak sedap tentang rekan kerja, cukup diam dan tahu saja.

e. Jaga Etika di Tempat Kerja

Menjaga etika di tempat kerja merupakan hal yang wajib Anda lakukan, baik itu dalam mengirimkan

balasan pesan kepada pelanggan, menggunakan telepon, atau bahkan saat berbicara dengan kolega.

3. Sistem kerja

Adalah cara yang ditempuh untuk mengatur sebuah pekerjaan agar terlaksana dengan baik dan efisien. Dari system kerja akan terbentuk pola yang disebut manajemen. Dalam menunjang operasional kerja, Abhayagiri Restaurant sudah menerapkan system kerja berbasis komputerisasi. Ini terlihat dari beberapa perangkat keras yang berada di setiap section. Perangkat keras tersebut antara lain computer dan mini printer. Ini memudahkan saat tamu melakukan pemesanan makanan. Setelah pesanan dicatat dalam captain order, pesanan tersebut dapat diinput (masukan) kedalam computer, untuk membuka computer setiap pramusaji memiliki id masing-masing. Setelah pilihan meja dan menu terlihat di computer maka dapat mengisi jumlah orang dalam satu meja, nomor meja, nama pemesan, dan tinggal menyesuaikan pilihan menu makanan dan minuman sesuai keinginan pelanggan.

Setiap item akan terkirim di bagiannya masing-masing, seperti minuman secara otomatis terprint di bar, appetizer, main course dan snack terprint di area kitchen, untuk dessert langsung terkirim di pastry. Pramusaji sendiri mempunyai hasil print out captain order semua pemesanan mulai dari makanan dan minuman. Print out captain order milik pramusaji ini harus diletakkan di area checker, untuk memudahkan pengecekan makanan dan kesamaan informasi nomor meja dari kitchen dan pastry. Setelah dipastikan nomor meja dan pemesanannya sama maka segera di antar makanan tersebut.

Untuk transaksi pembayaran juga hampir sama, pramusaji harus memasukan password agar computer dapat terbuka. Kemudian pilih nomor meja yang telah meminta bill dan lakukan print bill. Bill yang keluar kemudian di tempatkan dalam bill case dan diberikan kepada pelanggan, tanyakan apakah sudah benar untuk item yang dipesan. Kasir juga menggunakan system pembayaran *Electronic Data Capture* (EDC) yaitu suatu mesin yang

digunakan sebagai alat pembayaran elektronik dengan kartu kredit maupun kartu debit. Dalam penggunaan EDC ini Abhayagiri berkerja sama dengan beberapa bank seperti Bank BCA, Bank BNI, dan Bank Mandiri.

Penerapan system kerja komputerisasi ini bertujuan untuk :

- a. Memudahkan pramusaji melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien
- b. Mengurangi biaya dalam hal ini penggunaan kertas
- c. Dapat melakukan pengecekan terhadap pesanan secara tepat dan lebih cepat
- d. Dapat melakukan transaksi pembayaran lebih mudah
- e. Dapat memudahkan perhitungan pembayaran secara cermat, tepat, akurat, dan cepat tanpa ada kesalahan
- f. Memudahkan perhitungan pendapatan, antara makanan dan minuman dan biaya yang dikeluarkan
- g. Memudahkan pemilik melakukan pengecekan pemasukan dan pengeluaran.
- h. Memudahkan penyampaian informasi dengan departemen lain.
- i. Memperlancar kegiatan usaha agar mendapat hasil yang memuaskan.

4.4 Excellence Service

Pelayanan yang baik sangat diperlukan dalam sebuah industri di bidang jasa seperti halnya di restoran. Dengan pelayanan yang baik maka perusahaan pun akan mendapatkan keuntungan yang maksimal. Pelanggan senang dan puas, maka pelanggan tersebut akan datang lagi.

Selain meningkatkan profit perusahaan pelayanan yang baik juga mampu meningkatkan citra restoran tersebut. Saat pelanggan merasa puas dan harapannya terpenuhi mereka akan mempromosikan kepuasan mereka pada sanak saudara, teman, perusahaan tempat mereka bekerja, atau bahkan media elektronik.

Memberikan pelayanan yang baik memang tidak mudah, memerlukan waktu kerja dan pengalaman yang tidak sedikit. Karena pramusaji diharapkan mengerti dan memahami yang dibutuhkan pelanggan tanpa pelanggan harus meminta. Selain itu juga harus mampu

memahami dan mengerti karakteristik dari masing-masing pelanggan.

Untuk memberikan pelayanan yang baik setiap pramusaji hendaknya di bekali dengan pelatihan atau training agar mereka mampu bekerja dengan baik dan professional. Lingkungan kerja juga harus nyaman dan kondusif agar tercipta suasana kebersaan yang bagus. Dalam memberikan pelayanan tidak boleh memandang siapa pelanggan tersebut. Apakah seorang artis, pejabat, atau orang biasa hendaknya dilayani secara baik agar tidak terjadi kecemburuan dan pandangan negative dari pelanggan lain.

Pelayanan yang diberikan secara tulus akan membuat pelanggan terkesan dan dapat mengurangi terjadinya complain. Berkat pelayanan yang baik pelanggan yang kecewa dengan makanan atau dengan minuman yang dipesannya akan memberikan masukan dengan nada bicara yang santun. Bahkan pelanggan yang sudah marah besar dapat tenang kembali dengan mendapatkan pelayanan yang baik dan tulus.

Apabila complain telah terjadi pramusaji wajib mendengarkan dan mencari solusi dari masalah tersebut. Perkirakan besar tidaknya complain, apakah mampu ditangani sendiri atau perlu bantuan dari pihak lain. Pramusaji harus melakukan langkah-langkah:

- a. Berikan perhatian penuh terhadap pelanggan yang sedang complain. Tempatkan diri sebagai pelanggan, dengarkan dengan perhatian penuh setiap keluhannya.
- b. Ucapkan permintaan maaf yang tulus dan katakana akan segera menangani hal yang menjadi keluhannya.
- c. Saring informasi yang akan disampaikan kepada pelanggan tersebut (ada beberapa informasi yang tidak boleh pelanggan ketahui)
- d. Gunakan kalimat yang benar dan nada bicara yang halus.
- e. Apabila pelanggan sudah menerima penjelasan dari pramusaji sampaikan permohonan maaf dan terimakasih atas keluhannya.

Penanganan complain yang baik akan memberikan untung bagi pramusaji sendiri dan perusahaan. Awalnya pelanggan yang complain menjadi puas dan berbalik memberikan reward. Dari kejadian seperti itu maka pelanggan akan menyampaikan kepada rekannya kejadian yang dialaminya, bagaimana pramusaji menangani keluhannya. Cerita tersebut akan menarik perhatian dan menimbulkan rasa ingin tahu yang berujung pelanggan mendatangi restoran.

Menurut Parasuraman, Zeithml, Berry (1998) terdapat lima dimensi terhadap kualitas pelayanan (service quality) yang di jelaskan sebagai berikut :

- a. *Tangibles* atau bukti fisik yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, halaman, kantor), perlengkapan dan peralatan yang dibutuhkan (teknologi), serta penampilan pegawai.
- b. *Empathy* yaitu syarat untuk peduli memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoprasian yang nyaman bagi pelanggan.
- c. *Reliability* adalah keandalan meliputi kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi. Faktor kualitas keandalan yang terdapat pada restoran dalam menyajikan hidangan secara cepat, tepat sesuai dengan permintaan pelanggan.
- d. *Responsiveness* atau ketanggapan meliputi kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (rsponsif) dan tepat kepada pelanggan dengan informasi yang jelas.
- e. *Assurance* yaitu jaminan dan pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai restoran untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan pada restoran/perusahaan.

Kelima dimensi kualitas pelayanan ini dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan pramusaji sudah sesuai dengan yang ditetapkan perusahaan. Dapat pula di gunakan untuk mengevaluasi

pelayanan yang telat diberikan kepada pelanggan.

4.5 Kepuasan pelanggan

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari pelayanan yang di berikan terhadap harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan selalu melekat dan menjadi karakteristik dari restoran yang telah dikunjungi sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan. Harapan tersebut dapat meliputi biaya, harga, kenyamanan, keramahan dan pelayanan yang berguna bagi pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli, dimana pembelian itu dapat memberikan hasil yang sama atau bahkan melampaui harapan pelanggan.

Andreassen (1994) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat dibentuk dengan melalui tiga item, antara lain :

1. Tingkat kepuasan terhadap pelayanan secara keseluruhan.
2. Tingkat kepuasan terhadap pelayanan apabila dibandingkan dengan pelayanan sejenis.
3. Tingkat kepuasan pelanggan selama menjalin hubungan kerja sama dengan restoran/perusahaan.
4. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan factor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan.

Tingkat kepuasan pelanggan dapat di gambarkan sebagai berikut:

1. Kepuasan pelanggan tinggi : Hal ini ditunjukan dari tingkat kepentingan pelayanan lebih besar dari angka 3 dan menilai tingkat kinerja pelayanan lebih besar dari 3. Pada kondisi ini pelanggan

menunjukkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan bahkan memberikan hadiah atau imbalan berupa uang tips dan imbal balik sikap ramah kepada pramusaji.

2. Kepuasan pelanggan sedang : penilaian ini biasanya berkisar diantara angka 3, 4 dan 5 tetapi nilai terhadap pelayanan yang diberikan hanya sedang atau cukup (3). Dan pada nilai kepentingan (keinginan tamu yang terpenuhi hanya 3).
3. Kepuasan pelanggan rendah : Pelanggan menilai kepentingan pelayanan sedang sampai tinggi (3, 4 atau 5) tetapi penilaian terhadap kinerja rendah atau bahkan buruk (2 hingga 0).
4. Berikut adalah tabel penilaian dari pelanggan :

Tabel 1. Total Guest Comment

Aspek	Total
Food Quality	168
Food Presentation	170
Beverage Quality	167
Service	185
Greeting	177
Product Knowledge	171
Waiting Time	160
Attentive	163
Athmosphere	195
Interior	193
Music	165
Temperature	164
Cleanliness	177

Tabel 2. Total Guest Comment Score category

Aspek	Total	Score	Category	Point
Food Quality	251	2.99	Good	2.95
Food Presentation	252	3.00	Good	3.03
Beverage Quality	248	2.95	Good	2.95
Service	258	3.07	Good	3.23
Greeting	259	3.08	Good	3.08
Product Knowledge	232	2.76	Good	2.99
Waiting Time	229	2.73	Good	2.85
Attentive	222	2.64	Good	2.87
Athmosphere	282	3.36	Good	3.33
Interior	275	3.27	Good	3.24
Music	239	2.85	Good	2.92
Temperature	234	2.79	Good	2.92
Cleanliness	253	3.01	Good	3.22

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian data yang telah di kemukakan, dapat diketahui berbagai faktor penting yang mempengaruhi pelayanan yang di

berikan pramusaji demi kepuasan pelanggan. Selain penerapan standar operasional yang tepat juga dari segi pramusaji sangat menentukan.

Dari hasil analisis penulis mendapatkan berbagai kesimpulan sebagai berikut:

1. Knowledge

Pramusaji harus mempunyai pengetahuan dan ketrampilan. Pengetahuan tersebut mulai dari bahan makanan, minuman, proses pembuatan, bumbu-bumbu, kasiat dari makanan tersebut, penampilan produk yang dijual, dan rasa dari makanan. Ilmu dalam dunia pariwisata setia saat berkembang, karena itu juga harus belajar jangan sampai tertinggal. Ketrampilan dalam menghadapi pelanggan juga harus tumbuh. Agar saat menghadapi pelanggan pramusaji tidak ragu, khawatir, dapat berbicara dengan jelas, penjelasan yang diberikan dapat diterima oleh pelanggan.

2. Upselling Techniques

Beberapa pelanggan mungkin baru pertama kali mendatangi restoran, dapat dipastikan pelanggan tersebut belum mengetahui makanan dan minuman yang menjadi andalan. Ini adalah kesempatan pramusaji untuk menjual menu makanan dari harga yang paling mahal. Selain dapat mensugesti pelanggan upselling juga berpengaruh pada stok bahan makanan dan minuman di kitchen maupun bar.

3. Komunikasi

Cara berkomunikasi menggambarkan apakah pelayanan tersebut baik atau belum. Akan terlihat percaya dirinya saat menghadapi pelanggan. Kemampuan bahasa asing juga perlu ditingkatkan karena dengan berkembangnya teknologi banyak wisatawan asing berkunjung ke Indonesia.

4. Attentive

Jangan pernah meninggalkan pelanggan. Pramusaji harus selalu stand by dekat dengan pelanggan. Perhatikan gerak-gerik pelanggan bila terlihat gelisah dekati, tanyakan apakah membutuhkan bantuan. Perhatikan pramusaji juga akan membuat pelanggan merasa di perhatikan.

5.2. Saran

Saran yang dapat penulis berikan demi meningkatkan pelayanan dan kepuasan pelanggan untuk kedepannya adalah:

1. Pengadaan pelatihan atau training secara berkala. Training bisa mendatangkan mentor dari luar perusahaan atau dari manager.
2. Alur informasi yang benar, seperti pemberitahuan stok barang yang habis, special menu hari ini, tamu reservasi.
3. Perlakuan yang sama antara pramusaji yang satu dengan yang lainnya. Ini dimaksudkan agar tidak terjadi ketidaknyamanan saat bekerja.
4. Inovasi menu baru dari departemen kichen.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinegara, G. J., Yanti, N. K. P., & Astuti, N. M. E. O. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Tamu Terhadap Pelayanan Pramusaji Di Sunset Restaurant Pada Hotel Puri Raja Di Legian, Kuta - Bali. *Universitas Dhyana Pura*, 10(2), 12–21.
- A, L. K., & N, Y. U. K. (n.d.). Pelayanan Restoran Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan (Studi Pengendalian Mutu di Restoran D'Ayam Crispy Yogyakarta).
- Alexander, Y. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Penginapan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Arinas Di Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 1(Oktober), 68–87.
- AS, F. E., & Atalina, T. M. M. (2016). Pentingnya Peranan Skill Dan Menu Knowledge Waiter/Waiters Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Food And Beverage Service Departement (Studi Kasus Di Casa Del Rio Melaka Malaysia). *Pesona*, 18(01), 1410–7252.
- Ekasari, S., & Yusrizal, F. (2018). Pelaksanaan Prosedur Kerja Pramusaji Di Karang Restaurant Ktm Resort Batam. *JOM FISIP*, 5(Juli), 1–17.
- Novrianto, J. (2016). Analisis Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Sop Tunjang Pertama (M1) Di Pekanbaru. *Jurnal Valuta*, 2(2), 171–189.
- Simarmata, H. M. P., Saragih, D. Y., & Panjaitan, N. J. (2017). Peningkatan Kualitas Layanan Untuk Kepuasan No Tahun Jumlah Tamu Menginap. *Jurnal EK & BI*, 43–51.
- Sukmana, I. W. K. T. (2016). Restaurant Revenue Management. *Fakultas Ekonomi & Humaniora Program Studi Manajemen Universitas Dhyana Pura Bali*, 11(2), 159–167.
- Suryadharma, I. W. W., & Nurcahya, I. K. (2015). Kepuasan Pelanggan Hotel Bintang Pesona Di Denpasar Timur. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4(4), 930–942.
- Sutomo, M. (2010). Kepuasan Pelanggan Menginap Pada Hotel Berbintang di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Strategic, Jurnal Pendidikan Manajemen Bisnis*, 9(17), 52–57.
- W, L. A. (2014). Klasifikasi Restoran. Retrieved from Girli Project website: <https://lisaayuw.wordpress.com/2014/03/27/klasifikasi-restoran/>