

## STRATEGI WAITER/SS DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN QUEEN FOOD CIANJUR JAWA BARAT

Neneng Nurhayati<sup>1)</sup>, Muhammad Chandra Irawan<sup>2)</sup>

<sup>1),2)</sup>Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti (AKPARDA) Yogyakarta

e-mail: [icha\\_nurman@yahoo.com](mailto:icha_nurman@yahoo.com)

---

### ABSTRAK

Kualitas pelayanan sangat penting, terutama dalam pembentukan citra (image) restoran di benak konsumen, dimana citra tersebut sangat mempengaruhi keputusan konsumen untuk melakukan kunjungan ulang atau merekomendasikan restoran tersebut kepada orang lain. Melalui kualitas pelayanan para stafnya, mempunyai peranan penting dalam merepresentasikan dengan cepat kesan baik sebuah restoran. Dalam konteks waiter/ss Restoran Queen Food Cianjur, SOP di restoran tersebut belum diterapkan secara baik, salah satunya terkait dengan penyampaian informasi-informasi penting terhadap konsumen sehingga menyebabkan konsumen mengajukan komplain. Berdasarkan permasalahan ini, peneliti menganggap bahwa penelitian strategi restoran dalam meningkatkan kualitas pelayanan konsumen di Restoran Queen Food Cianjur perlu dilakukan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik wawancara dan observasi sebagai metode pengumpulan data adapun data yang terkumpul di analisis melalui dokumentasi, kajian pustaka, sumber data dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini, peneliti memaparkan strategi waiter/ss dalam meningkatkan kualitas pelayanan konsumen sehingga mampu meningkatkan tingkat penjualan produk, termasuk di dalamnya cara penanganan keluhan konsumen yang sesuai dengan standar operasional prosedur.

**Kata Kunci:** *Waiter, Waiters, Kualitas Pelayanan*

### ABSTRACT

*Service quality is very important, especially in forming the image of the restaurant in the minds of consumers, where the image greatly influences consumer decisions to make repeat visits or recommend the restaurant to others. Through the service quality of the staff, they have an important role in quickly representing a good impression of a restaurant. In the context of the waiter/ss of Queen Food Restaurant Cianjur, the SOP in the restaurant has not been implemented properly, one of which is related to the delivery of important information to consumers, causing consumers to file complaints. Based on this problem, the researcher considers that research on restaurant strategies in improving the quality of customer service at Queen Food Restaurant. This study uses a descriptive qualitative approach by using interview and observation techniques as data collection methods. The data collected is analyzed through triangulation of sources and drawing conclusions. The researcher discusses the waiter/SS approach in increasing the quality of customer service in order to boost product sales, as well as how to address consumer complaints in accordance with standard operating procedures.*

**Keywords:** *Waiter, Waiters, Service Quality*

## 1. PENDAHULUAN

Sektor pariwisata merupakan sektor yang potensial untuk dikembangkan sebagai salah satu sumber pendapatan daerah. Usaha memperbesar pendapatan asli daerah, maka program pengembangan dan pendayagunaan sumber daya dan potensi pariwisata daerah diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi pembangunan ekonomi daerah (Purwanti, 2014).

Pariwisata merupakan salah satu andalan kota-kota di Indonesia untuk mendapatkan pendapatan. Pengelolaan yang tepat dan pas menjadi salah satu modal untuk mengembangkan sektor pariwisata (Dewanto, 2012). Beberapa jenis wisata menjadi tujuan wisatawan lokal dan wisatawan asing. Salah satu jenis wisata yang saat ini berkembang adalah wisata kuliner. Menurut Dewanto (2012), wisata kuliner menjadi sebuah jenis wisata yang sangat banyak dampaknya bagi perkembangan sebuah daerah. Salah satu nilai pentingnya adalah menumbuhkembangkan potensi makanan khas daerah. Transportasi menjadi salah satu hal yang penting dalam pariwisata. Dalam peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2011 Tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional Tahun 2010 – 2025, arah kebijakan penyediaan dan pengembangan sarana transportasi meliputi pengembangan dan peningkatan akses dan pergerakan wisatawan menuju destinasi (Basuki & Setiadi, 2015). Salah satu jenis transportasi yang dapat diakses dengan mudah oleh para wisatawan dan masyarakat adalah angkutan kota.

Kebanyakan orang menganggap bahwa menjadi seorang pramusaji adalah hal yang mudah, namun apabila kita mengetahuinya secara langsung bagaimana cara bekerja secara disiplin, ramah tamah kepada tamu, menghadapi setiap masalah yang timbul dari para tamu dan bagaimana tata cara bekerja dalam melayani setiap tamu yang berbeda-beda karakter dari berbagai daerah. Dengan memperhatikan hal tersebut kita akan mengetahui untuk menjadi seorang pramusaji merupakan hal yang sulit dan tidak semua orang sanggup untuk menjalaninya. Selain pramusaji yang menjadi pusat perhatian bagi para tamu, adapula strategi restoran yang dapat menunjang meningkatnya jumlah kunjungan tamu di restoran. Restoran merupakan tempat yang paling sering dikunjungi

tamu untuk kebutuhan makan dan minum, restoran juga dapat dijadikan sebagai tempat rekreasi atau bersantai. Untuk itu, segala sesuatunya harus diperhatikan demi kenyamanan tamu yang datang. Jadi pengawasan Food and Beverage Departement terhadap mutu pelayanan setiap saat harus dilaksanakan.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Restoran

Menurut Marsum (2005), “Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua konsumennya baik berupa makanan maupun minuman”. Secara umum, restoran merupakan tempat yang dikunjungi orang untuk mencari berbagai macam makanan dan minuman. Restoran biasanya juga menyuguhkan keunikan tersendiri sebagai daya tariknya, baik melalui menu masakan, hiburan maupun tampilan fisik bangunan.

Restoran menurut Sukmana adalah jenis usaha yang melakukan proses produksi serta melakukan proses pelayanan. Menurut Marsum 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 Restoran adalah suatu usaha komersial yang menyediakan pelayanan makan dan minum bagi umum dan dikelola secara profesional. Menurut Suyono Restoran adalah tempat yang berfungsi untuk menyegarkan kembali kondisi seseorang dengan menyediakan kemudahan makan dan minum (Suardana, 2020).

### 2.2. Pelayanan

Menurut Moenir (2008) pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Selanjutnya Sinambela (2008) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

Pengertian pelayanan menurut Zein (2009) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Sedangkan definisi pelayanan menurut Mahmoedin (2010) adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Berdasarkan pengertian - pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

Kualitas Layanan Konsep kualitas layanan muncul pada tahun 1985, A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry lewat penelitian dan direvisi kembali pada tahun 1988. Dalam artikelnya mereka menekankan adanya fenomena umum bahwa pencapaian kualitas dalam hal produk dan layanan menduduki posisi sentral. Kualitas layanan ini bagi mereka belum lagi terdefinisikan secara baik.

Kualitas layanan, menurut Lewis and Booms (1983) dikutip oleh Mardikawati & Farida (2013), adalah perbandingan antara Harapan (Expectation) dengan Kinerja (Performance). "Service quality (kualitas layanan) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten."

Menurut Bates dan Hoffman (1999) dikutip oleh Sukoco dan Nilowardono (2009) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan penilaian pelanggan terhadap proses penyediaan jasa, dengan demikian pengevaluasian kualitas layanan berarti pengevaluasian terhadap proses produksi jasa.

Menurut Usmara (2008) kualitas pelayanan adalah suatu sikap dari hasil perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen. Lain halnya Gregory dkk

(2008) yang menyatakan bahwa service quality adalah tingkat-tingkat ukuran atas kualitas pelayanan yang diasumsikan berhubungan dengan perkembangan harga. Berdasarkan pendapat para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa service quality adalah suatu tingkat ukuran akan keunggulan yang diharapkan atas kualitas pelayanan yang dihubungkan dengan perkembangan harga atau tingkat perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen untuk menjadi pengendali perkembangan harga.

Metode servqual seperti yang diperkenalkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry seperti dikutip oleh Jiang (2006) memiliki dua perspektif yaitu perspektif internal dan perspektif eksternal. Perspektif eksternal digunakan untuk memahami apa yang diharapkan konsumen, dirasakan konsumen, dan kepuasan konsumen. Pengukurannya menggunakan metode servqual. Instrumen ini awalnya dibangun oleh para peneliti di bidang pemasaran untuk mengukur kualitas pelayanan secara umum, karena pada saat itu kualitas pelayanan menjadi salah satu fokus yang sering dibahas dalam pemasaran.

Servqual merupakan alat yang efektif untuk mengukur kepuasan konsumen dengan mengukur kelima dimensi dari kepuasan pelanggan. Model ini terdiri dari dua bagian, dimana bagian awal berisi harapan pelanggan untuk sebuah kelas pelayanan, dan bagian kedua merupakan Persepsi pelanggan akan pelayanan yang diterima. Sebuah skor untuk kualitas pelayanan dihitung dari nilai selisih antara nilai peringkat yang diberikan pelanggan untuk sepasang pernyataan harapan dan persepsi (Ndendo dkk, 2007).

### 2.3. Strategi

Menurut Marrus (2002:31) strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.

Mintzberg et al menyatakan bahwa strategi adalah usaha untuk mencapai tujuan organisasi melalui seperangkat perencanaan yang telah disusun secara formal oleh CEO. Secara umum, strategi organisasi didefinisikan

oleh pola-pola strategi yang dilakukan oleh perusahaan. Mintzberg et al menyatakan bahwa strategi sebagai pola berarti strategi adalah perilaku yang konsisten dan mudah diprediksi berdasarkan pola-pola yang telah dilakukan di masa lalu. Point yang ingin dikemukakan oleh Mintzberg et al adalah setiap kali manajer atau CEO melakukan sebuah strategi yang relatif sama maka mereka dapat dikatakan melakukan strategi sebagai sebuah pola. Glueck dalam Hax dan Majlax menyatakan strategi adalah satu kesatuan, bersifat integratif dan komprehensif dalam pendesaianan dan perencanaan strategi agar tujuan organisasi tercapai. Mintzberg et al mengemukakan bahwa strategi merupakan usaha bersama dari berbagai departemen untuk mencapai tujuan jangka panjang, pendek maupun menengah perusahaan (Aldi, 2015).

Dari pendapat di atas, maka strategi dapat diartikan sebagai suatu rencana yang disusun oleh manajemen puncak untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Rencana ini meliputi : tujuan, kebijakan, dan tindakan yang harus dilakukan oleh suatu organisasi dalam mempertahankan eksistensi dan menenangkan persaingan, terutama perusahaan atau organisasi harus memiliki keunggulan kompetitif. Setiap perusahaan atau organisasi, khususnya jasa, bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggannya. Oleh karena itu, setiap strategi perusahaan atau organisasi harus diarahkan bagi para pelanggan.

#### 2.4. Kepuasan

Kata “kepuasan” atau satisfaction berasal dari bahasa latin “satis” (atinya cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat), sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu. Menurut Kotler (2008) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Kepuasan akan mendorong konsumen untuk membeli dan mengkonsumsi ulang produk tersebut. Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja yang dirasakan (perceived performance) dan harapan (expectative).

kepuasan pelanggan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang atau jasa setelah mereka mendapatkannya. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua variabel kognitif. Pertama, harapan pra pembelian (prepurchase expectation), yaitu keyakinan tentang kinerja yang diantisipasi dari suatu produk atau jasa. Kedua, disconfirmation, yaitu perbedaan antara harapan pra pembelian dan persepsi purna pembelian (post purchase perception). Dalam proses pembelian, konsumen sebelumnya telah mempunyai expectations atau harapan tertentu terhadap produk atau jasa yang akan dikonsumsinya. Setelah pembelian / terlaksana, maka konsumen tersebut akan melakukan suatu penilaian (evaluasi pasca pembelian). Dari hasil perbandingan antara harapan yang ada pada benak konsumen dengan persepsi konsumen terhadap barang atau jasa yang dikonsumsinya adalah berupa konfirmasi (positif atau negatif). Dari definisi tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang terdiri dari sarana fisik (Tangibles), kehandalan (Reliability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance), dan empati (Empathy).

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif, yaitu bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai fenomena yang terjadi pada masa sekarang, serta untuk menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta atau sifat-sifat dan hubungan antara fenomena yang diteliti. (Moleong, 2007 : 21). Metode deskriptif kualitatif untuk mendeskripsikan keadaan yang akan diamati dilapangan dengan lebih spesifik, transparan, dan mendalam. Peneliti berusaha menggambarkan situasi/kejadian sehingga data yang akan terkumpul bersifat deskriptif untuk mengidentifikasi lingkungan internal maupun eksternal di Restoran Queen Food Cianjur. Penelitian yang dilakukan meliputi kegiatan pengumpulan data, penyusunan data dan analisis data. Dengan menggunakan penelitian deskriptif kualitatif akan di upayakan untuk mencari pemahaman tentang kenyataan dari

segi perspektif dari orang yang memang ahli dibidangnya.

Subyek dalam penelitian ini adalah Staf Waiter/ss di Restoran Queen Food Cianjur yang dijadikan sebagai objek penelitian. Para Staf akan dimintai keterangan tentang seperti apa strategi peningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan di Restoran Queen Food Cianjur. Data primer didapat dari sumber informan yaitu individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Sedangkan data sekunder didapat dari Restoran Queen Food Cianjur yang berkaitan dengan tingkat pelayanan.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 4.1. Restoran Queen Food Cianjur

Restoran Queen Food merupakan salah satu restoran di kota Cianjur seluas 560m<sup>2</sup>, yang memiliki 2 lantai yang dilengkapi dengan sentuhan dekoratif, seperti lukisan cat minyak, foto menu, dan lukisan dinding dengan fasilitas Free Wifi Internet, Free Area Parking, Full Music, mushola serta memiliki Out Door Area. Restoran Queen Food didirikan oleh Tubagus Anri Garnida, S.Pd. Diresmikan pada tanggal 10 Juni 2016, restoran ini terletak di pusat kecamatan di Jl. Siliwangi Rt002 Rw007, Dusun Lembahsari, Desa Cikalong Kulon, Kecamatan Cianjur, Provinsi Jawa Barat.

Restoran Queen Food berdiri pertama dari via online dengan metode Face Book dan Black Berry Masanger, dan mulai berkembang menggunakan grobak/Stand container pada tahun 2017 dengan memiliki 1 karyawan, dan masih berbembang menjadi kedai kecil di tahun 2019 dan memiliki 2 karyawan hanya bertahan 10 bulan kedai kecil tersebut menjadi Cafe dengan memiliki 4 karyawan, dan pada tanggal 11 Febuari 2020 Cafe tersebut berubah menjadi restoran yang memiliki 12 karyawan sampai saat ini. Berbagai fasilitas yang tersedia di akomodasi ini adalah restoran, layanan konsumen, dan Wi-Fi gratis di seluruh areanya. Anda dapat menikmati makanan dan minuman di out door.

Restoran Queen Food ini berada di lokasi dengan keterjangkauan harga yang sempurna untuk perjalanan bisnis dan kumpul keluarga. Restoran Queen Food Cianjur ini terletak di pusat Kecamatan Cikalong Kulon / alun-alun kecamatan. Restoran ini berjarak 0,05 KM dari

Alun-Alun kecamatan, 0.05 KM dari Masjid Agung, sedangkan dari Pusat Kota Cianjur berjarak 17 km. Terminal terdekat adalah Terminal Rawa Bangau, 15 km dari Restoran Queen Food Cianjur.. Ini adalah kawasan favorit kosumen kami di Cianjur, Restoran Queen Food memiliki lokasi yang sangat strategis karena terletak di pusat kecamatan Cianjur. Sejumlah destinasi wisata populer dapat dijangkau dengan mudah dari lokasi restoran. Dari Terminal Rawa Bangau, hanya diperlukan waktu sekitar 20-25 menit menuju restoran. Menuju Waduk Cirata, waktu yang dibutuhkan pun sekitar 1 jam. Jika ingin mengunjungi waduk terdekat atau spot mancing yaitu Waduk Maleber, Anda perlu berkendara sekitar 10 menit. (Sumber: Ibu Dera Siti Nur laela selaku Manager di Restoran Queen Food Cinjur).

Restoran Queen Food memiliki 3 tipe area yaitu : Area Outdoor, Area lantai 1, dan Area lantai 2



**Gambar 1. Area Outdoor Restoran Queen Food**  
(sumber: data penelitian)



**Gambar 2. Area Lantai 1 Restoran Queen Food**  
(sumber: data penelitian)





**Gambar 3. Area Lantai 2 Restoran Queen Food**  
(sumber: data penelitian)

#### 4.2. Standar Operasional Prosedur di Restoran Queen Food Cianjur

Waiter/ss merupakan salah satu bagian yang ada di Restoran Queen Food Cianjur yang bertanggung jawab atas jasa pelayanan semenjak konsumen melakukan kedatangan hingga konsumen tersebut meninggalkan restoran. Hampir semua kegiatan yang ada di restoran berhubungan dengan tamu, baik secara langsung maupun tidak langsung. Seperti yang telah dijelaskan pada bab II, tugas dan tanggung jawab Waiter/ss adalah menerima dan menangani konsumen, melakukan konfirmasi pemesanan makanan dan minuman yang dilakukan oleh konsumen, menerima dan menangani kedatangan serta keputungan konsumen, menerima pemesanan yang dilakukan oleh konsumen, memberikan informasi kepada konsumen, menangani guest complaint, menangani tagihan konsumen atau guest bill, dan bertanggung jawab atas seluruh kelancaran operasional di restoran.

Selain itu, para staf/karyawan di restoran harus melakukan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan oleh restoran. Standar operasional prosedur atau SOP adalah proses terdokumentasi yang dimiliki perusahaan untuk memastikan bahwa layanan dan produk disampaikan secara konsisten setiap waktu. Standar operasional prosedur di restoran (Waiter/ss) dibagi menjadi dua kategori, yaitu: standar operasional prosedur penampilan (grooming) dan standar operasional prosedur tindakan.

##### a. Standar operasional prosedur penampilan (grooming)

Grooming dapat diartikan dengan tampak rapi, bersih dan menarik, baik

berhubungan dengan tampilan diri sendiri maupun pakaian yang dikenakan oleh seorang Waiter/ss. Seorang Waiter/ss yang tidak rapi dan tidak bersih akan mengakibatkan konsumen memiliki persepsi yang buruk terhadap image restoran. Konsumen mungkin akan membatalkan niatnya untuk datang bila melihat penampilan staf yang kurang rapi. Penampilan staf di restoran dapat menimbulkan rasa hormat pada konsumen yang datang ke restoran, dapat dikatakan bahwa penampilan seorang petugas waiter/ss merupakan salah satu elemen penting yang terkait dengan kualitas pelayanannya.

##### b. SOP Tindakan

Standar operasional prosedur (SOP) tindakan adalah bagaimana tanggung jawab seorang petugas Waiter/ss dalam menjalankan tugas yang diembannya.

#### 4.3. Penanganan Keluhan Tamu (Complaint)

Keluhan adalah satu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis dari pelanggan internal maupun eksternal. Adapun standar operasional prosedur (SOP) Waiter/ss dalam menangani komplain adalah sebagai berikut :

1. Mendengarkan keluhan konsumen dengan penuh perhatian.
2. Jangan memotong atau menyela pembicaraan konsumen.
3. Jangan menyalahkan konsumen, menyalahkan rekan kerja dan manajemen.
4. Menyampaikan permintaan maaf.
5. Ucapkan terimakasih kepada konsumen karena kritik atau keluhan yang telah disampaikan.
6. Memberikan penawaran solusi untuk complaint tersebut.
7. Apabila menyangkut kasus yang besar, mintalah saran dari atasan untuk solusi yang diberikan.
8. Melakukan follow up secepatnya.
9. Courtesy kembali ke pihak konsumen tentang kepuasan beliau dengan solusi yang kita tawarkan.
10. Menyampaikan kepada manager perihal complaint tersebut.

11. Mencatat dalam guest complain record.
12. Menggunakan complaint sebagai bahan pembelajaran apabila kasus yang sama terjadi lagi.

Berdasarkan pengamatan langsung penulis dengan training Waiter/ss di Restoran Queen Food, SOP handling complaint sudah dilakukan dengan baik. Penanganan keluhan konsumen yang baik akan memberikan rasa nyaman kepada konsumen dan pihak restoran juga mendapat kepercayaan dari konsumen tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam praktek sehari-hari, ditemukan beberapa masalah terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh bagian Waiter/ss. Adapun masalah atau keluhan tamu dan solusi yang ditemukan di Restoran Queen Food Cianjur adalah sebagai berikut :

1. Konsumen sering merasa bosan karena makanan terlambat datang, beberapa hal spesifik yang dijadikan permasalahan dan yang paling banyak di complaint oleh tamu di Restoran Queen Food adalah makanan lambat datang. Hal ini sebenarnya bukan sepenuhnya dalam kuasa F&B Service, karena ini merupakan kerjasama antara Kitchen dan Service tanpa adanya makanan yang keluar dengan cepat dari Kitchen bagaimana Service akan menghidangkan pada tamu, tapi dalam hal ini biasa yang lebih sering terkena complaint tamu adalah bagian Service karena bagian ini adalah bagian yang langsung berhadapan dengan tamu, oleh karena itu untuk mengatasi keterlambatan makanan yang membuat konsumen bosan dari pihak restoran menyediakan berbagai macam permainan seperti : kartu uno, kartu remi, catur, uno batang,dll. Ada juga majalah2 atau buku cerita anak.
2. Selain itu hal lain yang cukup sering mendapat komplain adalah ketika salah mengantar pesanan atau pesanan tertukar, hal ini sering terjadi pada saat high season atau saat adanya promo yang menyebabkan kesibukan restoran meningkat, dan kurangnya tenaga kerja. Bisa juga dari kesalahan dari pelayan yang menerima order tamu, ada juga kesalahan dari Outfood yang tidak teliti saat menyebutkan nomer meja, masalah seperti ini kadang dianggap kecil

oleh sebagian orang tapi jika dilakukan terus menerus akan menimbulkan masalah besar yang berujung pada turunnya rating sebuah restaurant di hotel tersebut. Untuk meminimalisir hal tersebut dari pihak restoran untuk para Waiter/ss tidak hanya menyebutkan nomr meja saja, melainkan nama konsumen pada daftar pesanan, dan ada juga pertanyaan untuk duduk di area outdoor,lantai 1, atau lantai 2.

3. Banyaknya hewan kecil seperti serangga juga sering menjadi komplain tamu karena biasa serangga tertarik oleh cahaya lampu, dan tempat saya melakukan penelitian merupakan Outdoor Restaurant, jadi disini serangga bisa digunakan sebagai bahan komplain yang cukup sering diberikan, dalam hal ini cara kami mengatasinya adalah dengan memberikan lilin di setiap meja yang tidak dalam jangkauan kipas dan biasa juga kami akan membersihkan meja dengan alco quat pada sore hari agar meminimalisir serangga yang datang.
4. Terkadang juga masalah ditimbulkan karena urutan keluarnya makanan tidak sesuai, ini saya angkat dari complaint yang baru baru saja terjadi di Restoran Queen Food Cianjur, saat sedang masa high season dan ditambah dengan adanya promo menjadikan Lotus Desaru Full booked, dan beberapa juga datang dari luar, hanya datang untuk makan saja. Banyak orang datang bersama keluarga hingga harus menunggu di luar, dengan keadaan full booked dan prepare kitchen kurang bagus yang terjadi adalah beberapa menu sold out dan terjadilah komplain yang cukup besar antara satu meja yang makanannya tidak kunjung keluar dan ternyata item list yang dipesan sudah sold out.
5. Kurangnya penguasaan bahasa asing (bahasa inggris) bagi staf Waiter/ss sehingga mengurangi kemampuan untuk berkomunikasi dengan tamu asing. Solusinya, pihak restoran juga harus memberikan pelatihan bahasa asing kepada bagian Waiter/ss, minimal memberikan pelatihan bahasa Inggris.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilandasi dengan kajian teori dan perumusan masalah yang telah dibahas, selanjutnya diambil kesimpulan bahwa :

1. Restoran Queen Food Cianjur ini berasal dari nama anak pertama dari pemilik restoran tersebut yaitu Ratu, yang mana jika di bahasa inggriskan yaitu Queen, sedangkan Food juga diabil dari bahasa inggris yaitu makanan. Di Restoran ini memiliki 80 menu dari makanan ataupun minuman. Dari 80 menu tersebut dibagi menjadi 4 tipe jenis makanan dan 1 tipe jenis minuman, dengan menu spesial yaitu Pizza Ayam Sosis Mozzarella untuk di makanan, dan Avocado Thai untuk di minuman. Untuk masakan ayam yang paling sering dipesan yaitu Ayam Penyet Sambel Ijo. Salah satu trik yang diunaka untuk menarik tingkat daya jual di Restoran ini yaitu ada pada pelayanan yang ramah, penawaran khusus member, dan ada porsi tambahan jika memesan lebih dari 10 porsi makanan, serta harga yang relatif standar mulai dari Rp 3.000,-.
2. Waiter/ss di Restoran Queen Food Cianjur sudah menerapkan SOP grooming dan SOP tindakan. Grooming terkait dengan penampilan diri. SOP tindakan terkait dengan cara pelayanan langsung kepada konsumen yang datang selama tamu di restoran dan pada saat konsumen keluar.
3. Di masa pandemi, Waiter/ss di Restoran Queen Food Cianjur menambahkan strategi dalam memberikan pelayanan pada konsumen. Strategi yang diambil meliputi standar yang telah ditetapkan oleh anjuran pemerintah dan ekonomi kreatif Indonesia, seperti penggunaan alat pelindung diri berupa masker, sarung tangan dan face shield.
4. Penanganan keluhan konsumen yang benar bisa membuat kepercayaan konsumen kepada perusahaan lebih baik kedepannya. Waiter/ss di Restoran Queen Food Cianjur menerapkan SOP penanganan keluhan konsumen yaitu dalam menyelesaikan keluhan konsumen diusahakan untuk tidak menyinggung konsumen, menyelesaikan masalah atau keluhan konsumen sebisa

mungkin sesuai dengan standar operasional prosedur restoran. Meski pada umumnya staf Waiter/ss di Restoran Queen Food Cianjur sudah mengikuti sop dengan baik tapi masih ada beberapa hal yang sering sekali diabaikan seperti penerapan protokol kesehatan yang masih sebagian karyawan tidak mengikuti. Masalah yang ditemukan Waiter/ss di Restoran Queen Food Cianjur yaitu kurang komunikatif dan kurangnya kerjasama dengan staff lain.

### 5.2. Saran

Dari kesimpulan-kesimpulan diatas, maka penulis mencoba memberikan saran yang mungkin dapat digunakan sebagai sumbangan pemikiran bagi perusahaan dimasa yang akan datang. Adapun saran dari penulis adalah :

1. Supaya kualitas pelayanan seorang petugas Waiter/ss di Restoran Queen Food Cianjur harus selalu sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah diterapkan, karena Waiter/ss merupakan first impression nya tamu. Dengan melakukan tugas dan tanggung jawab yang sesuai dengan SOP dapat memperlancar operasional kerja seorang petugas Waiter/ss dengan baik.
2. Membangun komunikasi yang baik antara karyawan dan bekerja sama dengan baik, bisa menciptakan lingkungan kerja yang baik dan dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh perusahaan.
3. Pelayanan konsumen harus lebih ditingkatkan lagi seperti cara penyelesaian masalah atau komplain dari konsumen diusahakan dalam penyelesaiannya untuk mencari jalan keluar yang bisa membuat konsumen menerima saran dan penyelesaian masalah dari petugas Waiter/ss.
4. Pihak restoran juga harus melakukan training atau pelatihan bagi staf Waiter/ss sehingga staf Waiter/ss bisa bekerja dengan lebih baik lagi sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah diterapkan, juga harus memberikan pelatihan bahasa asing kepada bagian Waiter/ss minimal memberikan pelatihan bahasa Inggris.



## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Zein. (2009.) Aplikasi Pemasaran dan Salesmanship. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Aldi, B. E. (2015). UPAYA GENERALISASI KONSEP MANAJEMEN STRATEGIK. *JURNAL ILMU EKONOMI & SOSIAL*, VI(2), 56–72.
- Basuki, I., & Setiadi, A. (2015). Potensi Angkutan Umum Pariwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Transportasi* Vol15 No. 2, 135-142.
- Dewanto, R.A. (2012). Rancang Bangun Sistem Infomasi Geografis Wisata Kuliner berbasis Web dengan Google API. <https://kidewanto.files.wordpress.com/2012/10/gis-design-using-google-api.pdf>. Diakses: 1:55, tanggal 15 April 2016.
- Jiang, J. J., Gary Klein, & S. M. Crampton. (2000). “A Note on SERVQUAL Reliability and Validity in Information System Service Quality Measurement”, *Decision Sciences*, vol. 31 (3), hal. 725-744.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*, Terjemahan : Bob Sabran. Edisi 13 Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Mahmoedin. (2010). *Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Mardikawati W., dan Farida N. (2013). Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(1), hal. 64-75.
- Marsum. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*, Edisi IV. Yogyakarta: Andi.
- Agus Sulastiyono. (2001). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. CV Alfabeta, Bandung.
- Moenir, H.A.S. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta 2008.
- Moleong, Lexy J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Ndendo, Roland Tanggu, dkk.(2007). “Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap PSMA On-Line pada Universitas Gunadarma,” *Jurnal Processing PESAT (Psikologi, Ekonomi, Sastra, Arsitek, dan Sipil)*. Vol. 2, ISSN: 1858–2559, Agustus 2007.
- Purwanti, N.D., dan Dewi, R.M. (2014). Pengaruh Jumlah Kunjungan Wisatawan terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Mojokerto tahun 2006-2013, *Jurnal ilmiah Program Studi Pendidikan Ekonomi*. Fakultas Ekonomi: Universitas Negeri Surabaya.
- Roderick, B. J. James, W. R. M. dan Gregory, B. J. (2009). Investigating the service: A Customer value perspective. *Journal of Business Research*. Vol 62. No 7, hal 345-355.
- Sinambela, Lijan poltak, (2008). “Reformasi pelayanan Publik”, Bumi Aksara, Jakarta.
- Stephanie & K. Marrus. (2002). *Desain Penelitian Manajemen Strategik*. Jakarta: Rajawali Press.
- Suardana, I. K. (2020). PERANAN PRAMUSAJI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI ABHAYAGIRI RESTAURANT YOGYAKARTA. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 3(1), 1–12.
- Sukoco, Agus & Nilowardono, S. (2009). Analisa Harapan dan Persepsi Pelanggan atas Servis Quality di PT.PLN (Persero) APJ Surabaya Utara. *Jurnal Ekonomi* Vol 09 No 2
- Usmara, A, (2008). *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Amara Books.