

STRATEGI GREETER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA UNTUK MEMINIMALISIR KOMPLAIN DI ABHAYAGIRI RESTAURANT YOGYAKARTA

Kukuh Setyoatmodjo¹, Restu Putri Rusdiana²

^{1,2)} Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti (AKPARDA) Yogyakarta

e-mail: suardana.ketut28@gmail.com

ABSTRAK

Abhayagiri Restaurant sudah terkenal baik di Kota Yogyakarta maupun di luar Kota Yogyakarta, dengan demikian banyak tamu yang datang ke Abhayagiri Restaurant. Di Abhayagiri Restaurant, yang biasa menjadi sumber ketidakpuasan tamu pada umumnya disebabkan oleh pelayanan yang kurang maksimal dari seorang greeter karena banyaknya tamu yang datang tidak sebanding dengan jumlah staff waiter/waitress yang ada, sehingga dalam hal ini greeter tidak bisa menjalankan semua prosedur sequence of service karena greeter ikut merangkap sebagai waiter/waitress. Pentingnya pelayanan seorang greeter adalah memberikan kesan pertama dan terakhir bagi tamu. Untuk mewujudkan kesan yang baik seorang greeter harus mengetahui strategi untuk meningkatkan pelayanan prima. Oleh karena itu penulis mengangkat judul “Strategi Greeter Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Untuk Meminimalisir Komplain Di Abhayagiri Restaurant Yogyakarta”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi greeter meningkatkan pelayanan prima dalam meminimalisir komplain di Abhayagiri Restaurant. Metode yang digunakan adalah menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan metode pengumpulan data dengan observasi maupun wawancara. Hasil penelitian yaitu masih terjadi komplain dikarenakan greeter dalam menjalankan job desk nya belum maksimal terlihat masih adanya komplain tamu yang merasa kurang diperhatikan maupun tidak sesuai dengan ekspektasi tamu yang disebabkan greeter tidak menjalankan semua sequence of service, karena kurangnya staff waiter/waitress dan greeter yang in charge, membuat semua bekerja tidak sesuai dengan job desk masing-masing, seperti greeter harus merangkap sebagai waiter/waitress, sehingga tugas dan tanggungjawab greeter tidak berjalan seluruhnya. Dengan demikian perlu adanya pengaturan manning staff waiter/waitress yang fleksibel, dengan begitu greeter tidak merangkap sebagai waiter / waitress, dan penambahan orang untuk section greeter minimal dua orang dalam satu shift dengan begitu greeter dapat melakukan semua tahapan sequence of service dengan baik sehingga tamu merasa puas dan dilayani dengan baik. Greeter masih belum maksimal dalam menjalin komunikasi dengan departemen terkait yang membuat terjadinya miss communication dengan tamu. Sehingga masih ditemui komplain tamu terkait sesuatu hal yang tidak di siapkan sesuai dengan request di awal. Untuk meminimalisir adanya kelalaian tersebut maka perlunya meningkatkan komunikasi dengan departemen lain dan greeter harus aktif dan cermat dalam mencatat request – request tamu.

Kata Kunci : Strategi Greeter, Pelayanan Prima

ABSTRACT

Abhayagiri Restaurant is well known both in the city of Yogyakarta and outside the city of Yogyakarta, thus many guests come to Abhayagiri Restaurant. To support smooth operations, Abhayagiri Restaurant has its own standard procedures to improve excellent service to guests who come to the restaurant. At Abhayagiri Restaurant, which is usually a source of guest dissatisfaction, it is generally caused by less than optimal service from a greeter because the number of guests who come is not proportional to the number of existing waiter/waitress staff, so in this case the greeter cannot carry out all the sequence of service procedures, because the greeter also doubles as a waiter/waitress. The importance of the service of a greeter is to give the guest the first and last impression. If the guest is impressed with the service received, it will create a plus for the restaurant, which will make the guest come back again and increase guest visits. To achieve this, a greeter must know the strategy to improve excellent service. Therefore, the author raised the title "Greeter's Strategy In Improving Excellent Service To Minimize Complaints At Abhayagiri Restaurant Yogyakarta". The purpose of this study is to determine the greeter strategy in improving excellent service to minimizing complaints at Abhayagiri Restaurant. The method used is using descriptive qualitative research methods and data collection methods by observation and interviews. The results of the research are that there are still complaints because the greeter in carrying out the job desk has not been maximized, it can be seen that there are guest complaints that feel less attention or do not match the expectations of guests because the greeter does not run all the sequences of service, due to the lack of waiter/waitress and greeter staff who are present. charge, making all work not in accordance with their respective job desks, such as the greeter must double as a waiter/waitress, so that the duties and responsibilities of the greeter do not run completely. Thus there is a need for flexible waiter/waitress manning staff arrangements, so that the greeter does not double as a waiter/waitress, and the addition of people for the greeter section of at least two people in one shift so that the greeter can perform all stages of the sequence of service properly so that guests feel satisfied and well served. Greeter is still not optimal in establishing communication with related departments which causes miss communication with guests. So there are still guest complaints related to things that were not prepared according to the initial request. To minimize these omissions, it is necessary to improve communication with other departments and the greeter must be active and careful in recording guest requests.

Keywords: *Greeter Strategy, Excellent Service*

1. PENDAHULUAN

Industri pariwisata seperti hotel dan restaurant serta usaha jasa boga lainnya sangat berkembang pesat di Indonesia termasuk di Yogyakarta. Usaha peningkatan pelayanan kualitas pun telah banyak dilakukan oleh berbagai hotel maupun restaurant termasuk standar operasional prosedur (SOP) maupun dari segi kemampuan karyawan. Dalam industri perhotelan khususnya restaurant, greeter memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan bagi kenyamanan tamu. Banyak restaurant berkembang pesat di Yogyakarta, salah satunya yaitu Abhayagiri Restaurant. Abhayagiri Restaurant sudah terkenal baik di Kota Yogyakarta maupun di luar Kota Yogyakarta, dengan demikian banyak tamu yang datang ke Abhayagiri Restaurant. Untuk menunjang kelancaran operasional, Abhayagiri Restaurant mempunyai standar prosedur tersendiri untuk meningkatkan pelayanan prima terhadap tamu yang datang ke restaurant. Abhayagiri Restaurant terdapat situs candi asli, dengan memberi view Gunung Merapi, Candi Sojiwan, dan Candi Prambanan. Selain terkenal dengan view yang menarik, Abhayagiri juga terkenal dengan makanannya yang excellent dan sudah bisa disebut dengan venue & dining karena tempatnya yang luas dan bisa digunakan untuk menyelenggarakan event-event besar.

Greeter adalah seseorang yang menyambut tamu pada sebuah hotel atau restaurant. Posisi greeter berada di pintu masuk restoran, yang menjadikan peran greeter sangat penting karena greeter merupakan kesan pertama tamu saat memasuki sebuah restaurant atau hotel, oleh karena itu seorang greeter dituntut untuk menguasai hospitality. Tugas utama seorang greeter di Abhayagiri Restaurant adalah menyambut tamu yang datang bahkan sampai dengan escort to the table, seating the guest, giving the menu, taking order dan say thank you. Oleh karena itu, agar tamu merasa senang ketika datang ke restaurant, seorang greeter harus bersikap ramah dan wellcoming. Setiap greeter diharuskan bekerja profesional untuk dapat meminimalisir adanya komplain. Untuk menjadi profesional maka terlebih seorang greeter harus dapat memiliki strategi meningkatkan pelayanan. Hal ini dilakukan untuk meminimalkan terjadinya komplain.

Abhayagiri Restaurant, memiliki konsep makanan yang berbeda dengan tempat makan lainnya begitu pula dengan view dan suasananya. Di Abhayagiri yang biasa menjadi sumber ketidakpuasan tamu pada umumnya disebabkan oleh pelayanan yang kurang maksimal dari seorang greeter terbukti dengan adanya komplain tamu terhadap pelayanan greeter baik secara lisan maupun di sampaikan via social media yang mana tamu merasa kurang diperhatikan. Contoh komplain yang sering terjadi yaitu, pelayanan tidak sesuai dengan harga menu, kurang memperhatikan kebutuhan tamu, tamu komplain karena masuk tidak di greeting ataupun di arahkan hingga tamu kesulitan mendapatkan meja yang free / belum di reservasi. Hal ini terjadi karena banyaknya tamu yang datang tidak sebanding dengan jumlah staff waiter/waitress yang ada, sehingga dalam hal ini greeter tidak bisa menjalankan semua prosedur sequence of service karena greeter ikut merangkap sebagai waiter/waitress. Oleh sebab itu pihak greeter harus menemukan cara untuk mengatasi masalah tersebut, agar tamu merasa nyaman ketika datang ke Abhayagiri Restaurant. Salah satu cara ialah meningkatkan pelayanan sehingga tamu merasa puas. Seorang greeter yang ingin memberikan pelayanan yang memuaskan tamu harus terlebih mengetahui dan memahami pentingnya peran greeter pada suatu restaurant.

Pentingnya pelayanan seorang greeter adalah memberikan kesan pertama dan terakhir bagi tamu. Harus diingat bahwa tamulah yang membayar, maka sudah seharusnya tamu mendapatkan pelayanan seperti yang diinginkannya agar tamu tersebut merasa puas dan terkesan. Jika tamu sudah merasa terkesan terhadap pelayanan yang diterima, maka tamu akan kembali lagi untuk menikmati pelayanannya dan menjadi tamu yang berkesinambungan dan hal ini dapat meningkatkan kunjungan tamu. Untuk mewujudkan hal tersebut seorang greeter harus mengetahui strategi untuk meningkatkan pelayanan prima.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Strategi

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia secara umum pengertian strategi adalah proses penentuan rencana para

<http://jurnal.akpada.ac.id/index.php/nusantara> 37

pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat tercapai. Menurut Sulistiono (1999) Strategi adalah suatu perubahan SDM untuk menanggulangi dan mengantisipasi kendala-kendala dalam akhir kompetitif, agar sasaran organisasi dapat tercapai sesuai dengan visi dan misi perusahaan dan kajian konsep operasional yang dirancang untuk memenuhi keinginan, kebutuhan serta tujuan yang akan diingat di hotel.

2.2. Pengertian Greeter

Menurut Dias Akhmad (2015) Greeter adalah bagian dari waiter atau waitress yang bertugas menyambut tamu pada suatu restaurant. Peran greeter pada suatu restaurant begitu amat penting, karena greeter adalah orang pertama yang akan ditemui oleh tamu dan berhadapan langsung, sehingga seorang greeter hanya mampu membuat tamu merasa diperhatikan, membuat tamu merasa begitu dihargai, merasa nyaman dan menghasilkan kesan yang sangat impresif terhadap tamu. Oleh karena itu, seorang greeter dituntut untuk menguasai hospitality, dan menguasai bahasa asing khususnya bahasa internasional, yaitu Bahasa Inggris, agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu. Seorang greeter harus berpenampilan menarik, bersih dan rapi, sesuai dengan standart grooming yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel.

Seorang greeter juga harus mampu menjelaskan dan memahami menu yang disediakan oleh restaurant kepada tamu. Selain itu, seorang greeter juga dituntut untuk menguasai beberapa ucapan-ucapan sapaan dalam beberapa bahasa asing seperti Bahasa Inggris, Jerman, Perancis, China dan Jepang. Peran seorang greeter sebagai pemeriksa function yang sudah disebarkan oleh Department Front Office ketika pagi hari dan memberitahukannya kepada waiter/waitress. Misalnya tamu memiliki special request, tamu yang sedang ulang tahun, tamu yang alergi terhadap bahan makanan tertentu, tamu yang mendapatkan paket, dan apakah tamu tersebut

termasuk tamu VIP atau tidak. Peranan dari seorang greeter di restaurant sangatlah penting.

2.3. Pengertian Pelayanan Prima

Menurut Philip Kotler (2003) pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain. Pelayanan atau usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri.

Menurut Nina Rahmayanty (2012) Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “excellent service” yang secara harfiah berarti pelayanan sangat baik dan melebihi harapan pelanggan, pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (quality nice), pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal), pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis dan kebutuhan emosional pelanggan. Jadi strategi pelayanan prima adalah langkah-langkah seseorang yang harus dijalankan oleh seseorang atau organisasi dalam memberikan pelayanan yang dapat memenuhi standar kualitas.

2.4. Pengertian Komplain

Menurut Bagyono (2009), Komplain adalah ungkapan rasa ketidakpuasan para pelanggan karena apa yang mereka dapatkan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Norwel (2005) mengartikan komplain sebagai aksi yang dilakukan seseorang, yang didalamnya termasuk mengkomunikasikan sesuatu yang negatif terhadap produk atau pelayanan yang dibuat atau dipasarkan. Menurut Norwel ada empat kategori dari komplain:

1. Mechanical Complain

Jenis komplain yang disebabkan oleh kesalahan yang terjadi pada perlengkapan yang ada di restaurant. Misalnya lampu pada restaurant yang mati, meja atau kursi yang patah, atau air conditioner yang tidak dingin.

2. Attitudinal Complain

Jenis komplain yang disebabkan karena staff atau pekerja mempunyai sikap yang buruk dalam melayani konsumen.

3. Service-Related Complain

Jenis komplain yang disebabkan oleh buruknya pelayanan yang diberikan sebuah restaurant.

4. Unusual Complain

Konsumen juga melakukan komplain karena tidak adanya ruang khusus bagi yang tidak merokok atau karena suasana yang tidak nyaman didalam restaurant.

2.5. Pengertian Restaurant

Menurut Marsum WA (1993:7), Restaurant adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum. Adapun macam-macam tipe restaurant:

1. A'la carte Restaurant

A'la carte Restaurant adalah restaurant yang telah mendapatkan izin penuh untuk menjual makanan lengkap dengan banyak variasi dimana tamu bebas untuk memilih sesuai dengan selera dan mereka membayar makanan sesuai dengan total harga makanan yang mereka pesan.

2. Table D'hote Restaurant

Table D'hote Restaurant adalah suatu restaurant yang khusus menjual menu table d'hote, yaitu satu susunan menu yang lengkap (dari hidangan pembuka sampai hidangan penutup) dan tertentu, dengan harga yang telah ditentukan pula / harga satu paket.

3. Coffee Shop

Coffee Shop adalah suatu restaurant yang pada umumnya berhubungan dengan hotel, suatu tempat dimana tamu bisa mendapatkan makan pagi, makan siang dan makan malam secara cepat dengan harga yang standart.

4. Cafeteria atau Cafe

Cafeteria atau cafe adalah suatu restaurant kecil yang mengutamakan penjualan cake, sandwich, kopi dan teh. Pilihan makanan terbatas dan tidak menjual minuman yang beralkohol.

5. Canteen

Canteen adalah restaurant yang berhubungan dengan kantor, pabrik atau

sekolah, tempat dimana para pekerja dan para pelajar bisa mendapatkan makan siang dan coffee break (acara minum kopi disertai makanan kecil untuk selingan jam kerja, jam belajar ataupun dalam acara rapat-rapat dan seminar).

6. Continental Restaurant

Continental Restaurant adalah suatu restoran yang menitikberatkan hidangan kontinental pilihan dengan pelayanan elaborate atau megah.

7. Carvery

Carvery adalah suatu restaurant yang sering berhubungan dengan hotel dimana para tamu dapat mengiris sendiri hidangan panggang sebanyak yang mereka inginkan dengan harga hidangan yang sudah ditetapkan.

8. Dining Room

Dining Room terdapat di hotel kecil, motel atau Inn, merupakan tempat yang tidak lebih ekonomis daripada tempat makan biasa. Dining Room pada dasarnya disediakan untuk para tamu yang tinggal di hotel itu, namun juga terbuka bagi para tamu dari luar.

9. Discotheque

Discotheque adalah suatu restaurant yang pada prinsipnya berarti juga tempat dansa sambil menikmati alunan musik. Kadang-kadang juga menampilkan live-band. Hidangan yang tersedia pada umumnya berupa snack.

10. Main Dining Room

Main Dining Room adalah suatu restaurant atau ruang makan utama yang pada umumnya terdapat di hotel-hotel besar, dimana penyajian makanannya secara resmi, pelan tapi pasti terikat oleh suatu peraturan yang ketat. Service nya bisa mempergunakan pelayanan a'la Perancis atau Rusia. Tamu-tamu yang hadir pun pada umumnya berpakaian resmi atau formal.

11. Terrace Restaurant

Terrace Restaurant adalah suatu restaurant yang terletak diluar bangunan, namun pada umumnya masih berhubungan dengan hotel maupun induk restaurant. Di negara-negara barat pada umumnya restaurant hanya dibuka pada waktu musim panas.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Penulis memilih metode ini karena ingin mendeskripsikan keadaan yang akan diamati di lapangan dengan lebih spesifik dan mendalam, dengan tujuan menggunakan metode penelitian ini adalah mengungkapkan fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berjalan dan menyuguhkan apa adanya. Menafsirkan dan menuturkan data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi, sikap serta pandangan yang terjadi didalam masyarakat, pertentangan dua keadaan atau lebih, hubungan antar variabel, perbedaan antara fakta, pengaruh suatu kondisi. Kegiatan penelitian meliputi pengumpulan data, menganalisis data, menginterpretasi data, dan diakhiri dengan sebuah kesimpulan yang mengacu pada penganalisaan data tersebut.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil Sumberwatu Heritage Resort

Sumberwatu Heritage Resort terletak di Dusun Sumberwatu, Sambirejo, Prambanan, Sleman, Yogyakarta. Di dalam Sumberwatu Heritage Resort terdapat 1 restaurant, 1 villa, spa, kolam renang, gardu pandang, pendopo, teater untuk sendratari jonggrang, dan hotel. Sumberwatu Heritage Resort di prakarsai oleh PT. Andhu Adha Perkasa yang bertujuan untuk mengembangkan wisata Yogyakarta dan membawa Yogyakarta ke kancah dunia wisata internasional.

Abhayagiri Restaurant merupakan salah satu bagian dari Sumberwatu Heritage Resort yang berdiri pada tanggal 8 September 2012. Abhayagiri Restaurant mengedepankan konsep tradisional budaya Jawa asli Yogyakarta dengan bentuk bangunan joglo dengan arsitektur Rumah Adat Jawa yang sangat istimewa. Abhayagiri Restaurant mempunyai arti yaitu “Abhaya” yang artinya ketenangan, aman dan “Giri” yang berarti bukit, jadi bila

diartikan Abhayagiri yaitu ketenangan diatas bukit. Itu terlihat dari penduduk yang sangat sopan, ramah dan santun pada khususnya dan budaya Indonesia pada umumnya. Abhayagiri Restaurant berdiri di tebing bebatuan yang sangat unik dan menarik dan dapat melihat pemandangan yang sangat indah seperti Candi Prambanan, Candi Sojiwan dan Gunung Merapi, yang bertujuan untuk menciptakan suasana yang lain di Yogyakarta.

4.2. SOP greeter dalam meningkatkan pelayanan prima di Abhayagiri Restaurant

1. Kemampuan (Ability)

Kemampuan greeter di Abhayagiri Restaurant dalam menguasai product knowledge belum sempurna / kemampuan greeter satu dengan yang lainnya tidak sama, perlu di tingkatkan lagi dikarenakan masih sering terjadi miss dalam menyampaikan informasi greeter satu dengan yang lainnya. Kemampuan tertentu yang meliputi kemampuan kerja yang dibutuhkan untuk menunjang program layanan prima.

a. Menguasai Product Knowledge.

Product knowledge Abhayagiri seperti :

- a) Penguasaan tentang fasilitas yang ada di area restaurant.
- b) Menguasai setiap item yang tertera pada buku menu makanan dan minuman (methode, penyajiannya, rasa, harga dan komposisi).
- c) Mengetahui informasi disekitar area Restaurant seperti obyek wisata (Abhayagiri Restaurant dekat dengan Candi Prambanan, Candi Sojiwan, Candi Ratu Boko). Mengetahui area bandara, stasiun, dan terminal. Mengetahui tempat oleh-oleh seperti bakpia, gudeg dan souvenir lainnya.

- b. **Mempunyai Kemampuan Public Speaking** : kemampuan public speaking greeter satu dengan yang lainnya berbeda – beda, namun keseluruhan sudah baik dengan tujuan yang sama walau dengan bahasa yang berbeda. Dilihat dari segi greeter sudah percaya diri dalam memberikan informasi, sudah bisa diterima dengan baik dan mudah dipahami.

2. Sikap (Attitude)

Perilaku tertentu yang harus diberikan kepada pelanggan / tamu.

- a. Bersikap Ramah : greeter sudah menunjukkan sikap ramah kepada tamu, baik saat menyambut tamu masuk ataupun melayani tamu selama di restaurant. Hanya saja terkadang suasana hati greeter mudah terpengaruhi apabila menghadapi tamu yang banyak permintaan seperti tamu yang marah
- b. Marah karena tidak mendapatkan meja di luar sedangkan tamu tersebut tidak reservasi. Greeter kesulitan dalam mengembalikan suasana hati seperti semula.

3. Penampilan (Appearance)

Penampilan fisik ataupun non-fisik yang merefleksikan kredibilitas kepada pelanggan. Grooming Sesuai SOP : greeter sudah berpenampilan sesuai standart grooming yang berlaku, menunjukkan penampilan yang rapi, fresh, dan dengan make up yang tidak berlebihan / sesuai. Didukung oleh greeter yang sudah mengikuti beauty class.

4. Perhatian (Attention)

Kepedulian penuh terhadap pelanggan yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, maupun memahami saran dan kritiknya. Dalam poin ini greeter kurang dalam memahami kebutuhan tamu, dikarenakan terbatasnya waitres/waitress yang ada, sehingga greeter yang harusnya

menjalankan inquiry guest satisfaction namun tidak dijalankan, terkadang juga tamu masuk tidak ter greeting dan belum mendapatkan meja karena greeter merangkap tugas yang harusnya job desk dari waiter seperti runner food beverage, kasir, maupun clear up.

5. Tindakan (Action)

Kegiatan nyata yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Tindakan yang dilakukan :

- a. Memastikan bahwa semua tamu yang masuk sudah mendapatkan meja. Masih di jumpai tamu masuk tidak mendapatkan meja, karena belum sempat ter greeting oleh greeter.
- b. Greeter menjalankan sequence of service :
- a) **Konfirmasi reservasi** : Greeter sudah melakukan konfirmasi via Whatsapp kepada tamu yang sudah melakukan reservasi, tidak lupa mencantumkan noted / request tamu. Namun di poin ini terkadang greeter miss dengan noted / request tamu dikarenakan greeter tidak fokus saat jam rush, pesan sudah terbalas namun noted tidak ter copy, karena greeter harus sigap merangkap tugas waiter saat kondisi ramai.
- b) **Welcoming and greeting**: Menyambut tamu yang datang dengan ramah dan sopan, tanyakan apakah sudah ada reservasi atau belum. Greeter sudah menyambut tamu dengan ramah dan sopan, tak lupa untuk menanyakan apakah sudah reservasi atau belum. Hanya saja saat kondisi ramai tidak semua tamu bisa ter cover oleh greeter, ada beberapa tamu yang kebobolan tidak tergreeting / tidak disambut karena tamu yang masuk dalam waktu yang bersamaan ataupun

- greeter sedang membantu waiter / waitress taking order ataupun clear up. Sehingga menyebabkan tamu komplain karena belum mendapatkan meja.
- c) **Escort to the table:** Mengantarkan tamu ke meja yang sudah di siapkan apabila sudah reservasi / meja yang available apabila belum reservasi. Greeter sudah mengantarkan tamu sesuai dengan meja yang ditentukan, namun sering terjadi complain disini, yang mana meja yang disiapkan tidak sesuai dengan keinginan tamu. Semua tamu berkeinginan meja di luar dan best view, sedangkan seat yang best view terbatas.
 - d) **Seating to the guest:** Dudukkan tamu dengan menarik kursi kebelakang dan setelah tamu duduk. Utamakan wanita dan anak-anak. Greeter sudah mendudukan tamu dengan menarik kursi kebelakang dan sudah mengutamakan wanita ataupun anak– anak terlebih dahulu.
 - e) **Opening napkin:** Membukakan napkin dan meletakkannya di pangkuan tamu. Dalam poin ini di Abhayagiri belum dilakukan karena memang selama pandemi ini tidak menggunakan napkin melainkan dengan tissue.
 - f) **Giving menu:** Memberikan menu dalam keadaan terbuka, pada halaman beverage. Jika tamu sudah siap untuk memesan, waitress / waiter yang akan membantu. Di Abhayagiri untuk menu dengan barcode, greeter sudah memberikan menu disertai dengan penjelasan cara scan barcode tersebut sehingga tamu merasa terbantu.
 - g) **Inquiry guest satisfaction:** Ketika tamu sedang makan dan tidak sibuk,

datangi dan sampaikan permohonan maaf karena telah mengganggu waktunya, tanyakan apakah ada masalah dengan makanan ataupun minuman yang disajikan, atau mungkin tamu membutuhkan sesuatu. Dalam hal ini greeter bisa menjalankan poin ini dalam low season, namun dalam high season / jam rush greeter tidak bisa menjalankan poin ini dikarenakan greeter harus merangkap sebagai waitress sehingga terkadang tamu sulit apabila membutuhkan sesuatu dan merasa kurang di perhatikan.

- h) **Farewall:** Ketika tamu hendak meninggalkan restaurant, datangi tamu dan sampaikan terimakasih atas kunjungannya dan ucapkan kesediaannya dalam melayani tamu tersebut di kedatangan selanjutnya. Dalam poin ini greeter di Abhayagiri hanya menyampaikan terimakasih kepada tamu yang keluar dari restaurant, dikarenakan memang waktunya yang terbatas karena harus merangkap banyak hal.

6. Tanggung Jawab (Accountability)

Sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai bentuk kepedulian, untuk meminimalkan ketidakpuasan pelanggan. Dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Di Abhayagiri greeter sudah bertanggung jawab dalam kebutuhan seat tamu, estimasi penggunaan meja dan ketersediaan meja yang sudah di reservasi. Greeter sudah menghargai dealing / komitmen di awal saat reservasi sehingga selalu di persiapkan sebelum kedatangan tamu tersebut. Greeter sudah bertanggung jawab dengan apa yang harus dilakukan dan apa yang harus di persiapkan (melakukan persiapan peralatan sebelum memulai kerja, peralatan tersebut antara

lain HT (handTalky), MobilePhone, Telephone, LogBook, Reservastion book, dan bolpoint. Greeter sudah melakukan persiapan kerja dengan baik).

4.3. Strategi greeter dalam meningkatkan pelayanan prima untuk meminimalisir komplain di Abhayagiri Restaurant

1. Kemampuan (Ability)

Menguasai Product Knowledge : Di Abhayagiri Restaurant masih terjadi miss dalam menyampaikan informasi ke tamu. Strategi greeter untuk meningkatkan product knowledge yaitu dengan cara :

- a. Training rutin untuk me-refresh apa saja product yang ada di Abhayagiri maupun disekitar nya.
- b. Menghadiri briefing untuk over handle agar informasi baru yang di dapat dapat tersampaikan kepada team yang lain, tidak lupa untuk setiap informasi baru selalu di share di group agar ter mention ke semua team.

2. Sikap (Attitude)

Bersikap ramah dan sopan : greeter perlu ditingkatkan lagi dalam mengontrol perasaan apabila menghadapi tamu yang rewel, dengan cara :

- a. Tetap tenang. Selalu bersikap sopan dalam penyampaian kalimat dan pada saat kita memberikan pelayanan untuk selalu membuat tamu merasa diberikan pelayanan yang optimal saat berada di Abhayagiri Restaurant, walaupun terkadang tidak semua tamu memberikan feedback yang baik kepada kita.
- b. Harus professional dengan menganggap bahwa kemarahan tamu tidak sepenuhnya ditujukan untuk greeter.
- c. Greeter harus memahami posisi tamu dan mampu memahami karakter tamu.
- d. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggan. Dalam menjalankan

kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai.

3. Perhatian (Attention)

Dari segi perhatian greeter ke tamu perlu di tingkatkan, jika dilihat dari jumlah manning staff yang ada memang kurang, namun greeter tidak bisa menuntut / menjadikan hal tersebut sebagai alasan karena sudah kebijakan manajemen, sehingga greeter boleh saja merangkap pekerjaan waiter / membantu waiter, hanya saja harus memaksimalkan dalam menyelesaikan job desk nya terlebih dahulu, pihak greeter harus fokus dengan apa kebutuhan tamu. Greeter harus lebih di tingkatkan lagi dalam pembagian skala prioritas mana yang harus di dulukan dan mana yang bisa di jeda terlebih dahulu. Setelah selesai, bantu waiter yang dirasa keteteran.

4. Tindakan (Action)

Greeter dalam menjalankan sequence of service ada poin yang perlu ditingkatkan lagi.

a. Konfirmasi reservasi :

- a) Harus lebih teliti dan fokus dalam membalas pesan reservasi yang masuk, perhatikan juga noted / request tamu. Apabila memang kondisinya belum memungkinkan untuk membalas pesan sebaiknya tidak di baca terlebih dahulu agar saat pesan dibuka tidak terjeda dengan hal yang lainnya yang membuat informasi dari tamu tidak ter noted.
- b) Perhatikan noted / request tamu, cek available atau tidaknya. Jika memang noted / request tersebut tidak bisa di berikan sampaikan dengan sopan dan sertakan alasan yang logis.
- c) Mencatat secara detail tamu yang sudah reservasi, termasuk detail

- request tempat, jumlah pax dan dijam kedatangan.
- d) Lakukan re-confirm reservasi yang masuk dengan mencantumkan secara detail terkait reservasi tersebut beserta noted / request nya agar tidak miss.
- b. **Welcoming & Greeting:**
- a) Berusaha semaksimal mungkin untuk focus ke section masing – masing.
- b) Selalu stand by apabila mendapat info tamu baru yang akan masuk.
- c) Pengaturan manning sesuai dengan kebutuhan, apabila ramai memang diperlukan 2 staff greeter yang in charge.
- c. **Escort to the table:**
- a) Apabila tamu tersebut sudah reservasi sesuaikan tempatnya dengan request tamu apabila sebelumnya ada request tertentu, contohnya smooking area, dekat colokan, full outdoor / semi outdoor, dsb.
- b) Apabila tamu belum reservasi, namun tamu mempunyai request tempat, siapkan tempat sesuai dengan request apabila meja masih available, namun apabila memang sudah tidak available sampaikan alasannya dengan bahasa yang sopan dan logis.
- d. **Inquiry guest satisfaction:**
- a) Poin ini perlu di tingkatkan, dengan cara greeter harus lebih fokus dengan memastikan semua kebutuhan tamu apakah sudah terpenuhi atau belum, karena dengan ini tamu akan lebih merasa di perhatikan dan dengan hal ini greeter akan mengetahui apakah sudah sesuai dengan keinginan dan harapan tamu atau belum.
- b) Greeter harus belajar memahami kebutuhan tamu dengan melihat gerak - gerik tamu, tanpa harus tamu meminta greeter sudah tau apa yang harus di lakukan, greeter harus cepat taggap terhadap apa yang diinginkan oleh tamu.
- c) Agar greeter tetap dapat melakukan inquiry guest satisfaction pada saat ramai, perlu pengaturan jam istirahat, agar saat kondisi ramai pada jam – jam tertentu semua staff sudah berada di restaurant dengan section nya masing - masing.
- e. **Farewall**
- Perlu di tingkatkan, dengan cara greeter harus mendatangi tamu di meja yang mana apabila tamu tersebut memang sudah selesai dan akan meninggalkan restaurant. Dengan begitu tamu akan merasa bahwa kehadirannya memang di harapkan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Di Abhayagiri Restaurant, greeter sejauh ini masih kurang maksimal dalam menjalankan job desk nya, terbukti masih adanya komplain perihal tamu merasa kurang diperhatikan ataupun belum mendapatkan meja yang disebabkan karena greeter yang tidak menjalankan semua sequence of service dikarenakan keterbatasan staff waiter/waitress dan greeter yang in charge.
2. Masih dijumpai atau terdapat tamu yang komplain karena tidak sesuai dengan ekspetasi. Hal tersebut terjadi karena adanya tamu yang sudah melakukan reservasi hanya saja reservasinya belum tercatat karena yang menerima bukan greeter ataupun noted / request khusus tidak tercatat oleh greeter, hal tersebut karena kurangnya komunikasi antar department lain yang membantu menerima reservasi. Sehingga masih dijumpai atau terdapat tamu yang komplain karena tidak sesuai dengan ekspetasi.

5.2. Saran

1. Kurangnya staff waiter/waitress dan greeter yang in charge membuat semua bekerja tidak sesuai dengan job desk masing-masing, seperti greeter harus merangkap sebagai waiter/waitress, sehingga tugas dan tanggungjawab greeter tidak berjalan seluruhnya, seperti tidak melakukan salah satu dari bagian sequence of service yaitu welcoming & greeting tamu yang masuk serta membantu untuk mendapatkan meja dan tidak menjalankan inquiry guest satisfaction. Padahal hal itu sangat penting karena first impression tamu dilihat dari bagaimana sikap dan tindakan greeter saat pertama menyambut sampai membantu mendapatkan meja dan mengetahui apakah ada keluhan dari tamu untuk tujuan dari inquiry guest satisfaction. Dengan demikian perlu adanya pengaturan manning staff waiter/waitress yang fleksibel, dengan begitu greeter tidak merangkap sebagai waiter/waitress dan penambahan orang untuk section greeter minimal dua orang dalam satu shift dengan begitu greeter dapat melakukan semua tahapan sequence of service dengan baik sehingga tamu merasa puas dengan layanan yang berikan dan memiliki kesan tersendiri pada saat mengunjungi Abhayagiri Restaurant.
2. Karena kelalaian dan kurangnya komunikasi dengan departemen terkait membuat terjadinya miss communication dengan tamu. Untuk meminimalisir adanya kelalaian tersebut maka perlunya meningkatkan komunikasi dengan departemen lain khususnya dengan departemen front office, greeter harus aktif untuk menanyakan penambahan reservasi ke bagian front office dengan begitu semua reservasi yang masuk melalui front office dapat tersampaikan semua dan dengan begitu front office tidak akan lupa untuk menyampaikan ke pihak greeter. Sehingga tidak ada miss communication dengan tamu yang sudah melakukan reservasi.
3. Lebih di tingkatkan lagi untuk product knowledge nya, agar satu dan yang lainnya satu pemahaman saat tamu membutuhkan informasi, sehingga tamu tidak merasa bingung atas informasi yang di dapat.

DAFTAR PUSTAKA

- Akhmad, Dias. 2015. Pentingnya Sertifikat Halal Untuk Restoran Di Indonesia. Makasar: Balai Pustaka.
- Bagyono. 2009. Menangani Konflik Konsumen. Bandung: Penerbit Alfabeta. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Edisi 3. Jakarta: Balai Pustaka.
- Kotler, Philip. 2003:464. Dasar-Dasar Pemasaran. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- Marsum, W.A 1994. Pengetahuan Restaurant dan Segala Permasalahan. Jakarta: Penerbit Andis.
- Norwel, N. 2005. Top Tips for Handling Complain. London: GP.
- Rahmayanty, Nina. 2012:17-20. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sulistiono. 1999:67. Manajemen Hotel. Yogyakarta: BPFU UGM.