MODEL PELAYANAN SELF SERVICE DI RESTORAN SHABU YOI HARAPAN INDAH BEKASI

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh ujian diploma Bahasa Jepang pada Program Studi Bahasa Jepang STBA JIA Bekasi



FITRIA APRIANINGRUM

043131.320141.003

JURUSAN BAHASA DAN SASTRA JEPANG SEKOLAH TINGGI BAHASA ASING – JIA BEKASI 2017

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH

Nama : Fitria Aprianingrum

Nomor Induk Mahasiswa : 043131.320141.003

Program Studi : Bahasa Jepang

Judul KTI : MODEL PELAYANAN SELF SERVICE DI

RESTORAN SHABU YOI HARAPAN INDAH

BEKASI

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis ilmiah yang saya buat adalah asli bukan plagian atau saduran. Apabila di kemudian hari terdapat kecurangan dalam penelitian ini, maka menjadi tanggung jawab saya di kemudian hari.

Bekasi, Agustus 2017

Materai

Rp. 6000

Fitria Aprianingrum

043131.320141.003

LEMBAR PENGESAHAN

MODEL PELAYANAN SELF SERVICE DI RESTORAN SHABU YOI HARAPAN INDAH BEKASI

ブカシの「しゃぶよい」の日本レストランにおけるセルフサービ スモデル

Fitria Aprianingrum

043131.320141.003

Disahkan Oleh

Pembimbing

Ani Sunarni,SS

NIK.43D108126

Ketua STBA JIA

Drs. H. Sudjianto, M.Hum

NIP.1959060519855031004

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Fitria Aprianingrum

Nomor Induk Mahasiswa : 043131.320141.003

Program Studi : Bahasa Jepang

Judul KTI : MODEL PELAYANAN SELF SERVICE DI

RESTORAN SHABU YOI HARAPAN INDAH

BEKASI

Disetujui oleh:

Penguji,

Siti Nurisnaini M, Pd

NIK. 43D116165

Ketua STBA JIA

Drs. H. Sudjianto, M.Hum

NIP.1959060519855031004

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

HARI SEPERTI APAPUN HANYA AKAN DATANG SEKALI, DAN MIMPI SEPERTI APAPUN PASTI AKAN TERKABUL

TETAP SEMANGAT BELIEVE YOUR SELF

TETAP TERSENYUM..

Seperti Matahari yang selalu memberi kehangatan dalam meraih mimpi. Haii.. nama ku fitria

PERSEMBAHAN

KARYA TULIS INI DIPERSEMBAHKAN UNTUK KELUARGA TERCINTA DAN ORANG-ORANG TERSAYANG.

Saya juga mempersembahkan Karya Tulis Ilmiah ini untuk orang-orang yang telah membantu saya dari awal hingga akhir. semoga Allah memberikan keberkahan dan kebaikan. Dan semoga Karya Tulis Imiah ini dapat bermanfaat bagi teman-teman.

MODEL PELAYANAN SELF SERVICE DI RESTORAN SHABU YOI HARAPAN INDAH BEKASI

ABSTRAKSI

Perkembangan masuknya budaya Barat dan Timur sangat berkembang pesat di Asia, dan kemajuan bisnis perdanganpun kian memanas. Banyak diantara pedagang yang berlomba-lomba untuk mempromosikan produknya. Di Indonesia sendiri sekarang ini sedang marak pebisnis makanan. Berbagai model makanan yang unik-unik pun terus berdatangan, dengan berbagai model pelayanan yang diberikan. Salah satu pelayanan yang mulai berkembang akhir-akhir ini ialah self service dimana tamu dapat mengambil sendiri makanan dan minuman yang mereka sukai. Berbagai restoran di Bekasi juga mulai banyak yang menggunakan model pelayanan self service ini khususnya di restoran Shabu Yoi Harapan Indah Bekasi. Restoran Shabu yoi ialah restoran Khas Japaneseyang menggunakan pelayanan self service. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana model pelayanan self service di restoran Shabu Yoi Harapan Indah Bekasi. Penelitian ini dilakukan di Restoran Shabu Yoi yang berada di Harapan Indah Bekasi, yang berada di KawasanKulinerMeliMelo 2, Harapan Indah Bekasi Kota. Penelitian ini dilakukan sejak bulan Mei sampai bulan Juni tahun 2017. Metode penelitian ini ialah metode analisis deskriptif dengan instrumen penelitian berupa observasi dan wawancara. Di mana penulis melakukan pengamatan secara menyeluruh serta ikut berperan langsung dalam proses pelayanan self service. Dari penelitian ini diperoleh gambaran bahwa ternyata model pelayanan self servicedi restoran shabu yoi lebih ke budaya Indonesia. Saran dari penulis untuk restoran Shabu Yoi, kerena restoran Shabu Yoi adalah restoran khas Japanese tetapi sebaiknya campurkan juga budaya Jepang pada pelayanan self service restoran Shabu Yoi. Pengalaman yang berkesan pada Shabu Yoi.

Kata kunci: model pelayan, self service restoran Shabu Yoi

Fitria Aprianingrum

043131.320141.003

ブカシの「しゃぶよい」の日本レストランにおけるセルフサービスモデ ル

フィトリア アプリアニンルム

043131.320141.003

要旨

西洋と東洋の文化の流入の開発はアジアで急速に成長しており、 いかなる貿易事業の進捗状況はヒートアップ。自社製品を促進するために争う多 くの商人。インドネシアだけでも、今の食品事業を新興。ユニーク・ユニーク食 品の様々なモデルが提供するサービスの様々なモデルで、到着し続けました。後 半に開発を始めたサービスの一つは、ゲストが自分の好みに合わせて自分の食べ 物や飲み物を取ることができますセルフサービスです。特にレストランしゃぶ宵 ハラパンインダー、ブカシでは、このサービスセルフサービスモデルを使用して いる、あまりにも多くのブカシには様々なレストラン。しゃぶよいレストランに は、セルフサービスを使用する典型的な日本料理店です。本研究では、レストラ ンしゃぶよいハラパンインダー、ブカシでセルフサービスのどのサービスモデル を決定することを目指しています。この研究は、メリ・メロ料理リージョン2ブ カシコタハラパンインダに位置ハラパンインダー、ブカシにあるスペインしゃぶ よい、で行われました。この研究は、本研究の方法は、観察やインタビューの形 で楽器を勉強する記述分析法である月から6月2017年に実施しました。ここで 著者は徹底的に観察を行なったし、セルフサービスのサービスの過程に直接参加 します。この研究から、より多くのインドネシアの文化にレストランしゃぶ宵に おけるセルフサービスのモデルであることが判明した説明を取得しました。レス トランしゃぶよい、しゃぶよいレストランの作者からのアドバイス、彼らは典型 的な日本料理店ですが、また日本文化は、セルフサービスのレストランしゃぶし やぶ宵を組み合わせる必要があるため。しゃぶよいの思い出に残る経験。

キーワド: レストラン「しゃぶよい」のセルフサービスモデル

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan yang Karya Tulis Ilmiah berjudul MODEL PELAYANAN SELF SERVICE DI RESTORAN SHABU YOI HARAPAN INDAH BEKASI. Tujuan penulisan Karya Tulis Ilmiah ini adalah untuk memenuhi syarat menempuh ujian Diploma pada Program Studi Bahasa Jepang STBA JIA Bekasi.

Shalawat serta salam senantiasa penulis sampaikan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah menuntun umat manusia agar terlepas dari zaman kebodohan, juga kepada keluarga dan para sahabatnya serta orang-orang yang senantiasa berada di jalannya hingga akhir zaman.

Dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini, begitu banyak hambatan yang penulis temui, namun berkat dorongan semangat dan bantuan dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- 1. Drs. H. Sudjianto, M.Hum, selaku Ketua STBA JIA Bekasi.
- Dr. Rainhard Oliver H.W, S.S., M.Pd. selaku Sekretaris Jurusan Bahasa dan Sastra Jepang STBA JIA Bekasi.
- Anggiariani Arianto, SS., selaku Ketua Program Studi Bahasa Jepang STBA JIA Bekasi.
- 4. Ani Sunarni, SS., selaku Pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang telah memberikan pengarahan, motivasi yang sangat berarti demi kelancaran penulisan karya tulis ilmiah ini.
- 5. Rahayu Aprilianti, SS., selaku dosen Pembimbing Akademik.
- 6. Elang Widyatmo, Viani Irawati, Ishaq Setiawan, selaku *Owner* di Restoran Shabu Yoi Harapan Indah Bekasi.
- 7. Segenap Dosen STBA JIA Bekasi.
- 8. Para staf STBA JIA Bekasi.

9. Orang tua tercinta, kakak dan adik semua keluarga yang selalu memberikan doa, serta yang selalu memberikan semangat dan dukungan baik dalam hal moril maupun materil.

10. Papi A. Fajar Adjie yang selalu memberikan motivasi dan semangat untuk penulis.

11. Kepada segenap keluarga besar SMKN 1 Setu yang telah membantu dalam pencarian materi Karya Tulis Ilmiah ini.

12. Seluruh sahabat dan teman seperjuangan, almh Devi Kartika, kak Sultan, noviyati, kak Melisa, kak Lidya, Chika, Astika, kak Ima, Diajeng, mami Cisko, Echa serta seluruh kelas B kelas pagi dan malam terima kasih atas dukungan dan doa kalian sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

13. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga semua yang telah diberikan kepada penulis dibalas dengan pahala yang berlipat dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, Kritik dan Saran sangat diperlukan demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan dapat berguna untuk penelitian selanjutnya.

Bekasi, 29 Juli 2017

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	
LEMBARPERSETUJUAN	
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH	
LEMBAR PENGESAHAN	
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	
ABSTRAKSI	i
YOSHI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LatarBelakang	1
B. Rumusan dan Batasan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Metode Penelitian	5
E. Teknik Pengumpulan Data	6
F. Definisi Operasional	8
G. Waktu dan Tempat Penelitian	9
H. Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Deskripsi Konsep	11
1. Pelayanan	11
a.Pengertian Pelayanan	11
b.Cara Pelayanan dan Jenis Pelayanan	12
2. Self Service	14
a. Pengertian Self Service	14
b. Macam-macam Self Service.	15
3. Restoran	16
a. Pengertian Restoran	16

		b. Jenis-jenis restoran	16
	4	. Waitress	25
		a.Pengertian Pramusaji /Waitress	25
		b. Syarat Pramusaji/Waitress	26
		c. Tugas dan tanggung jawab waitress	26
В. І	Peneli	tian Relevan	30
	a.	Persamaan	31
	b.	Perbedaan	31
BAB III	I PRO	OFIL PERUSAHAAN	32
	a.	Sejarah Restoran	32
	b.	Visi dan Misi Restoran Shabu Yoi	33
	c.	Struktur Organisasi Restoran Shabu Yoi	33
	d.	Prosedur kerja	34
	e.	Model Kerja	36
BAB IV	' LAI	PORAN HASIL OBSERVASI	38
	a	. Deskripsi Data	38
	b	. Kendala- Kendala Observasi	53
	c	. Pemecahan Masalah	55
BAB V	KES	SIMPULAN DAN SARAN	57
	A.	Kesimpulan	57
	B.	Saran.	58
DAFTA	R PU	JSTAKA	V
LAMPI	RAN		vi
DAFTA	R RI	WAYAT HIDUP	vii

BABI

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dewasa ini perkembangan masuknya dunia budaya barat maupun budaya Timur sangat berkembang dengan pesat, bahkan kemajuan bisnis perdagangan pun kian memanas. Tak jarang dari mereka yang berlomba-lomba untuk menjual hasil dagangannya dengan cara/metode yang unik-unik. Seperti contohnya di Indonesia adalah restoran, bagi para pebisnis khususnya kuliner restoran adalah wadah atau peluang yang bagus untuk perkembangan zaman saat ini. Dalam restoran kita dapat menjajarkan berbagai macam menu atau hidangan yang akan disediakan untuk para tamunyadengan pelayanan yang baik.

Perkembangan ini membawa perubahan yang sangat signifikan untuk kemajuan restoran di Indonesia.Saat ini banyak restoran Asia dan Barat yang sudah ada di Indonesia seperti contohnyaYoshinoya, McDonald's, Hanamasa, Sturbuck dan lainnya.Untuk itu, banyak diantara mereka yang memberikan nama restoran serta menu restoran yang unik untuk menarik perhatian pelanggan. Tetapi karena kurangnya pelayanan dalam restoran tersebut tak jarang membuat si pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang telahdiberikan.

Menurut Budhiningsih dan Kusumaningtyas (2012:4) pelayanan dapat ditinjau dari dua sisi, yaitu: jika ditinjau dari penerima layanan maka pelayanan adalah rasa puas (menyenangkan) atau rasa kecewa (tidak menyenangkan) yang dialami pada waktu memperoleh dan mendapatkan sesuatu dari orang yang memberikan pelayanan tersebut. Sedangkan jika ditinjau dari pemberian

pelayanan (pramusaji/waitress) dan unsur pelaksanaan tata hidangan pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan seseorang dalam hal ini adalah orang yang dilayani.

Menurut Marsum (2005:7) Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunyabaik berupa makanan maupun minuman. Restoran ada yang berlokasi dalam suatu hotel,kantor maupun pabrik, mall dan ditempat lainnya. Tujuan operasi restoran adalah selain untuk bisnis atau mencari untung juga untuk membuat puas para tamu. Didalam bisnis ini terjadi semacam barter antara pembeli dengan penjual; dalam hal ini antara produk jasa dengan uang. Barter ini tidak akan berjalan mulus jika petugas-petugas yang akan menangani pelayanan tidak diseleksi secara cermat, di didik dan dilatih dengan baik, diajari berkomunikasi serta dikoordinasikan dengan teliti serta dipersiapkan dengan kesungguhan hati.

Sedangkan menurut Arief(2005:31) restoran adalah suatu industri yang tak terbatas, yaitu industri yang melayani makanan dan minuman kepada semua orang yang jauh dari rumahnya, maupun yang dekat dari rumahnya.

Dalam hal ini agar restoran menjadi ramai dan banyak pengunjungnya pengelola restoran harus tahu bagaimana cara mengelolanya, bagaimana cara membuat para tamu-tamu senang dan puas sehingga mereka selalu berkeinginan untuk menjadikan langganan di restoran kita. Banyakhal yang harusdiketahui dan banyak pula usaha dan upaya yang harus ditempuh agar tujuan operasi restoran dapat terwujud dengan baik.

Baru-baru ini, viral di media social tentang perilaku turis Indonesia yang tidak membereskan sisa makanan dan peralatan makan yang telah mereka pakai usai makan di sebuah restoran di Jepang. Hal ini mungkin terkesan biasa saja jika terjadi di Indonesia. Namun, beberapa tempat makan dengan konsep *self service* di luar negeri, termasuk Jepang, biasanya mengharuskan pelanggannya untuk melayani diri sendiri, mulai dari pemesanan, mengambil makanan, hingga membereskan sisa makanan dan peralatan makan yang telah digunakannya.

Berbeda dengan di Indonesia, sebagian besar tempat makan, baik restoran kelas atas seperti *fine dining* sampai warung kaki lima, pelanggan terbiasa dilayani oleh pelayan. Pelayanan pun tak hanya sekedar mengantarkan pesanan, tetapi juga sampai membereskan sisa makanan dan peralatan makan yang sudah dipakai.

Suatu restoran haruslah professional dalam memberikan pelayanan terhadap para tamu, serta memiliki cara, budaya atau karakter yang berbeda terhadap makanan. Oleh sebab itulah ada beberapa system pelayanan yang sesuai dengan jenis restoran yang dimiliki.Untuk itu pelayanan dalam sebuah restoran di Indonesia harus lebih ditingkatkan lagi. Di Indonesia sendiri kini banyak sekali jenis pelayanan restoran yang sering kita jumpai.

Menurut Arief (2005 : 37) secara umum jenis pelayanan di restoran dapat dibedakan menjadi : *table service, counter service, tray service* dan *self service*. Pada kesempatan kali ini akan membahas tentang model pelayanan *self service* atau kadang-kadang disebut juga dengan *buffet service* ialah suatu system

pelayanan restoran di mana semua makanan secara lengkap (dari hidangan pembuka, *soup*, hidangan utama, hidangan penutup, dan sebagainya) telah ditata dan diatur dengan rapi di atas meja hidangan atau meja prasmanan. Para tamu secara bebas mengambil sendiri hidangannya sesuai dengan selera maupun kesukaannya .Sedangkan untuk minuman panas, seperti teh atau kopi, pada umumnya disajikan kepada tamu oleh petugas.Untuk mengetahui lebih jelas tentang pelayanan *self service*, pada kesempatan ini penulis bermaksud untuk mengadakan penelitian yang berjudul "Model pelayanan *self service* di restoran Shabu Yoi Harapan Indah Bekasi.

B. Rumusan dan Batasan Masalah

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan penulis di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana Model Pelayanan self service di restoran Shabu Yoi Harapan Indah Bekasi?
- b. Bagaimana cara menarik minat pembeli dengan model self service di restoran Shabu Yoi Harapan Indah Bekasi?
- c. Apakah peranan Waiter/Waitress dalam pelayanan *self service* di restoran Shabu Yoi Harapan Indah Bekasi?

2. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini peneliti membatasi masalah hanya tentang model pelayanan *self service* direstoran Shabu Yoi Harapan Indah Bekasi.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1) Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk:

- a. Mengetahui bagaimana penerapan model pelayanan *Self Service* di restoran Shabu Yoi Harapan Indah Bekasi
- b. Mengetahui cara menarik minat pembeli dengan model Self Service
 di restoran Shabu Yoi Harapan Indah Bekasi
- c. Mengetahui peranan Waiter/Waitress dalam pelayanan *Self Service* di restoran Shabu Yoi Harapan Indah Bekasi

2) Manfaat Penelitian

Memberikan wawasan kepada peneliti dan pembaca tentang model pelayanan *self service* di sebuah restoran khususnya restoran Jepang.

D. Metode Penelitian

Metode berasal dari bahasa Yunani *methodos*. Dalam penulisan KTI ini, penulis menggunakan metode deskriptif. Menurut Subiyanto metode deskriptif adalah penelitian yang dilakukan dengan cara membuat deskripsi permasalahan yang telah diidentifikasi. Peneliti berusaha menjelaskan objek

yang diteliti dengan sudut pandang peneliti (meskipun bersifat subjektif). Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai model pelayanan *self service*.

Pengumpulan data diperlukan dalam penelitian ini. Pengumpulan data adalah pencatatan peristiwa-peristiwa atau hal-hal atau keterangan-keterangan atau karakteristik-karakteristik sebagian atau keseluruhan elemen populasi yang akan menunjang atau mendukung penelitian. Kurnia (2014:133) . Penulis menggunakan teknik pengumpulan data berupa obserasi dan wawancara. Data-data dan informasi yang diperoleh dideskripsikan untuk menjawab permasalahan penelitian ini maka diperlukan pengumpulan data-data yang berhubungan dengan rumusan masalah.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pada Penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Observasi

Menurut Kurnia (2014:136) Observasi adalah Dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung suatu kegiatan yang sedang dilakukan. Melalui observasi penganalisis dapat memperoleh pandangan-pandangan mengenai apa yang sebenarnya dilakukan, melihat langsung keterkaitan diantara para pembuat keputusan di dalam organisasi, memahami pengaruh latar belakang fisik terhadap

para pembuat keputusan, menafsirkan pesan-pesan yang dikirim oleh pembuat keputusan lewat tata letak kantor, serta memahami pengaruh para pembuat keputusan terhadap pembua keputusan lainnya. Dalam hal ini pengamatan dilakukan secara langsung ke lokasi yaitu restoran Shabu Yoi Harapan Indah Bekasi tentang model pelayanan selfserive.

b. Wawancara

Wawancara telah diakui sebagai teknik pengumpulan data atau informasi yang penting dan banyak dilakukan dalam sistem pengembangan informasi. Menurut Kurnia (2014 : 137) wawancara adalah suatu percakapan langsung dengan tujuan-tujuan tertentu menggunakan format tanya jawab yang terencana. Wawancara memungkinkan analisis sitem mendengar tujuan-tujuan, perasaan, pendapat dan prosedur-prosedur informal dalam wawancara dengan para pembuat keputusan organisasional.

F. Definisi Operasional

Untuk mengetahui kesalahan makna dari istilah kata yang digunakan dalam penelitian, peneliti mencoba mendefinisikan istilah sebagai berikut:

a. Pelayanan

Pelayanan dapat ditinjau dari dua sisi, yaitu: jika ditinjau dari penerima layanan pelayanan adalah maka rasa puas (menyenangkan) atau rasa kecewa (tidak menyenangkan) yang dialami pada waktu memperoleh dan mendapatkan sesuatu dari orang yang memberikan pelayanan tersebut. Sedangkan jika ditinjau pemberian pelayanan (pramusaji/waitress) dan pelaksanaan tata hidangan pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan seseorang dalam hal ini adalah orang yang dilayani. Budhiningsih dan Kusumaningtyas (2012:4)

b. Self-Service

Self service adalah service yang tamunya mengambil makanan sendiri yang sudah disediakan di atas meja etalase atau food condiment. Arief (2005:37)

a. Cafetaria Service

Merupakan service yang biasanya dilakukan di daerah-daerah ramai, yaitu tamu mengambil hidangan sendiri, dimana hidangan disiapkan di meja counter dan tamu membayar

9

hidangannya di kasir. Hidangan diaberi harga menurut apa

yang diambil oleh tamu.

b. Buffet service

Merupakan hidangan yang diletakkan di atas meja buffet, tamu

mengambil hidangan yang disenangi. Waiter/waitress

membantu melayani roti, mentega dan air es serta mengambil

piring yang telah kosong.

c. Take out service

Merupakan hidangan yang dibawa keluar restoran atau

dibungkus. Take out service ini biasanya dilakukan dengan

melalui telefon atau diantar oleh restoran ke pemesan.

c. Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi

secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik

kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum.

Marsum (2005:7)

d. Waiter/s

Karyawan restoran hotel yang mempunyai tugas dan tanggung

jawab melayani kebutuhan makan dan minum bagi para pelanggan

secara profesional. (Budhiningsih dan Kusumaningtyas (2012:11)

G. Waktu dan Tempat Penelitian

WaktuPenelitian : 29 Mei s/d 22 Juni 2017

Tempat Penelitian : Restoran Shabu Yoi Harapan Indah Bekasi

H. Sistematika Penelitian

Dalam penyusunan sistematika ini, penulis membagi menjadi lima bab pokok bahasan adalah sebagai berikut :

Bab I merupakan pendahuluan yang berisi tentang latar belakang, rumusan dan batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, tempat dan waktu penelitian, dan sistematika penelitian.

Bab II berisikan dasar teoritis mengenai model pelayanan, *self service*, *waitress* restoran dan juga penelitian relevan.

Bab III berisi tentang sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan prosedur dan model kerja..

Bab IV berisi Deskripsi Data, kendala- Kendala saat melakukan penelitian dan pemecahan masalah

Bab V berisi kesimpulan dan saran

Bab II

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Konsep

1. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Menurut Budhiningsih dan Kusumaningtyas (2012:4) Pelayanan dapat ditinjau dari dua sisi, yaitu: jika ditinjau dari penerima layanan maka pelayanan adalah rasa puas (menyenangkan) atau rasa kecewa (tidak menyenangkan) yang dialami pada waktu memperoleh dan mendapatkan sesuatu dari orang yang memberikan pelayanan tersebut. Sedangkan jika ditinjau dari pemberian pelayanan (pramusaji/waitress) dan unsur pelaksanaan tata hidangan pelayanan merupakan aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan seseorang dalam hal ini adalah orang yang dilayani.

Menurut Marsum (2005:273)

Apakah itu pelayanan?

- Senyum kepada setiap orang
- Kita harus senantiasa menyadari bahwa kita bergerak pada bidang hospitality industry yang menjual jasa keramah-tamahan. Jadi harus murah senyum, ramah, sopan serta supel.
- Apapun yang kita kerjakan selalu berakhir dengan memuaskan. Dalam hal ini, kalau kita bekerja selalu berprinsip "do the best" (kerjakan yang paling baik apa yang bisa dikerjakan).

- Jangkauan atau dekati segala tamu dengan segala keramah-tamahan.
- Memandang setiap tamu dengan rasa sangat spesial.
- Mengundang para tamu untuk datang kembali. Di sini dimaksudkan bahwa setiap tamu yang datang harus kembali dengan perasaan yang puas; puas atas pelayanannya yang bagus, lancar, makanan yang enak, petugasnya yang ramah bersahabat, peralatannya yang serba bersih, rapi dan sebagainya.
- Selalu meningkatkan suasana yang hangat dan akrab kepada tamu.
- Mata sebentar-sebentar kontak dengan pandangan tamu, sebagai tanda bahwa kita senantiasa memperhatikan mereka; sehingga bila tamu membutuhkan sesuatu cepat dapat kita layani.

b. Cara pelayanan dan Jenis Pelayanan

Types of restoran service atau cara-cara pelayanan di restoran menurut Arief (2005:37) dapat dibedakan menjadi :

1. Table service

Adalah pelayanan restoran yang menggunakan meja makan merupakan jenis pelayanan yang tertua dan umum dipergunakan di restoran.

a. English Service

Yaitu cara penyajian makanan dan minuman ala inggris, pelayanan ini juga disebut dengan "family service" cara ini sering digunakan dalam jamuan dengan suasana kekeluargaan.

b. French Service

Yaitu jenis pelayanan yang paling mahal, biasanya terdapat di restoran formal atau *dining room* atau *grill room* dan biasanya membutuhkan dua *waiter* dan *sommelier*. Sifat pelayanannya formal atau resmi. Pada jaman dulu pelayanan ini mula-mula dipergunakan di lingkungan kaum ningrat. Pelayanan ini terkesan sangat *lux service* dan mewah karena perhatiannya kepada tamu sangat besar.

c. Russian Service

Yaitu pelayanan yang hampir sama dengan french service, biasanya dipergunakan pada restoran lux atau restoran yang mahal saja. Russian service sifatnya sangat formal, mewah dan para tamu merasa mendapatkan perhatian yang luar biasa dari waiter dan waitress. Perbedaan yang sangat menonjol antara russian service dengan french service yaitu pada russian service hanya memerlukan satu waiter dan waitress. Sedangkan french service memerlukan dua waiter dan waiters.

d. American service

Yaitu cara pelayanan Amerika, disebut juga Plate service atau ready plate service. Pelayanan Amerika ini mudah dan praktis, sifatnya tidak begitu formal atau resmi apabila dibandingkan dengan english service, french service dan russian service merupakan sistem yang paling lazim dipergunakan di restoran-restoran. American service sangat terkenal dengan ciri khasnya bahwa makanan sudah disiapkan,

ditata, diatur dengan rapi dan menarik di atas piring makan dapur, kecuali saad, roti, dan mentega. Hampir semua makanan penyerta diatas entr'ee plate bersama dengan hidangan utamanya. Untuk menyajikan hanya diperlukan waiter/waitress saja.

2. Self service

Adalah *service* yang tamunya mengambil makanan sendiri yang sudah disediakan di atas meja etalase atau *food condiment*. Untuk penjelasan lebih jelas mengenai self service akan dijelaskan di sub berikutnya.

3. Tray service

Merupakan pelayanan makanan dan minuman yang menggunkan nampan atau baki. Misalnya kita dapatkan pada airline, hospital, cafetaria, dan sebagainya.

4. Counter service

Merupakan service yang menggunkan meja tinggi atau counter service. Merupakan informal dan banyak terdapat di restoran-restoran yang murah, misalnya di coffe shop, snack bar, fountein bar dan lain sebagainya.

2. Self service

a. Pengertian Self Service

Self service menurut Arief (2005:37) yaitu service yang tamunya mengambil makanan sendiri yang sudah disediakan di atas meja etalase atau food condiment.

Sedangkan menurut marsum (2005: 274) *Self service* ialah suatu sistem pelayanan restoran dimana semua makanan secara lengkap (dari hidangan pembuka soup, hidangan utama, hidangan penutup, dan sebaginya) telah ditata dan diatur dengan rapi di atas meja hidang atau prasmanan. Para tamu secara bebas mengambil sendiri hidangannya sesuai dengan selera maupun kesukaannya. Sedangkan untuk minuman panas seperti teh atau kopi, pada umumnya disajikan kepada tamu oleh petugas.

Jadi yang dimaksud dengan self service ialah Para tamu secara bebas mengambil sendiri hidangannya sesuai dengan selera maupun kesukaannya.

b. Macam-macam self service

a. Cafetaria Service

Merupakan service yang biasanya dilakukan di daerah-daerah ramai, yaitu tamu mengambil hidangan sendiri, dimana hidangan disiapkan di meja counter dan tamu membayar hidangannya di kasir. Hidangan diaberi harga menurut apa yang diambil oleh tamu.

b. Buffet service

Merupakan hidangan yang diletakkan di atas meja buffet, tamu mengambil hidangan yang disenangi. Waiter/waitress membantu melayani roti, mentega dan air es serta mengambil piring yang telah kosong. Pada *buffet service* ini kadang-kadang disajikan hidangan yang dibakar (*grilled items*) yang diletakkan di barisan belakangan *buffet* ditempatkan tersendiri. Biasanya diberi harga (*charged*) seelah tamunya selesai makan.

c. Take out service

Merupakan hidangan yang dibawa keluar restoran atau dibungkus. Take out service ini biasanya dilakukan dengan melalui telefon atau diantar oleh restoran ke pemesan.

3. Restoran

a. Pengertian Restoran

Menurut Marsum (2005:7), restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum. Sedangkan menurut Arief (2005:31) restoran adalah suatu industri yang tak terbatas, yaitu industri yang melayani makanan dan minuman kepada semua orang yang jauh dari rumahnya, maupun yang dekat dari rumahnya.

b. Jenis-jenis restoran

Berikut adalah jenis-jenis restoran menurut para ahli :

- Menurut Arief (2005:35) jenis restoran terbagi ke dalam beberapa jenis, yaitu:
 - a. Bistro, yaitu restoran kecil ala perancis (Small French Restoran).

- b. *Canteen*, yaitu restoran yang menyediakan makanan kecil atau refreshment atau aslinya restoran ini berada di dalam *camp.Militer*.
- c. *Cafe*, yaitu sama dengan restoran, yang fungsinya sebagai tempat makan dan minum untuk umum (*Public Dining Place*).
- d. *Cabaret* atau *Nite Club*, yaitu suatu restoran yang mengadakan pertunjukan (hiburan malam), disamping menjual makanan dan minuman.
- e. *Cafetaria*, yaitu restoran yang tamunya mengambil makanan/minuman sendiri (*Self Service Restoran*), dan makanan diatur di meja service (*display*), harga makanan menurut apa yang di ambil atau di Charge menurut jenis hidangan yang diambil tamu.
- f. *Chop Steak* atau *Steak House*, yaitu restoran yang khusus menjual special steak atau chop.
- g. Coffe Pot, yaitu restoran kecil yang tidak terlalu formal servicenya dan harganya cukup murah berada di tapi jalan (model warung kopi ala tegal)
- h. *Coffe Shop*, yaitu restoran yang menyediakan dan menghidangan makanan & minuman dengan *service* informal, tapi lebih cepat dalam pelayanannya karena umumnya makanan sudah *ready to Serve* dan tidak menghidangkan *Full Course Dinner* atau jamuan makanan resmi (*Formal Service*).

- i. Dilicatessent, yaitu special restoran yang menjual Dilicatessent
 Food, seperti : Sausage, bacon, ham dan sebagainya.
- j. Dinner atau kereta makan, yaitu suatu restoran yang berada di atas kereta api yang berbentuk lokomotif yang menyediakan makanan dan minuman ala'informal service.
- k. Drive Inn, yaitu restoran yang berbeda di dalam lingkungan Drive Inn Theatre (teater mobil), yang menghidangkan makanan dan minuman dintar ke mobil penonton teater, kadang-kadang hanya menjual makanan kecil seperti hotdog, sandwich, ice cream dan sebagainya.
- Grill Restoran, yaitu special restoran yang khusus menjual steak atau chops, dimana hidangan tersebut dibakar menurut selera tamu (cook to order).
- m. Inn, yaitu suatu hotel atau motel yang menjual atau menyewakan kamar dimana harga kamar sudah termasuk hidangan yang disajikan dan diantar ke kamar tamu yang bersangkutan.
- n. Lunch Wagon atau Wagon Restoran, yaitu restoran dorong yang menggunakan kereta dorong atau mobil, yang biasanya digelar di tempat-tempat keramaian dan menghidangkan makanan kecil seperti : bakso, sate, mie ayam, mie goreng, dan sebagainya.
- o. Rathskeller, yaitu restoran ala german yang berada atau dibangun dibawah tangga jalan atau jembatan dibawah jalan.

- p. Rotisserie, yaitu restoran dimana tempat pembakaran daging dapat dilihat oleh tamu yang memesan.
- q. Tevern, yaitu restoran kecil yang menjual wines dan beer
- r. Common, yaitu restoran yang menghidangkan makanan untuk orang banyak dalam suatu meja panjang, biasanya terdapat pada instituti atau kamp-kamp militer.
- s. Specialities Restaurant, yaitu restoran yang mnghidangkan makanan dan minuman istimewa (makanan khas) seperti : Seafood, masakan padang, masakan khas Jawa Timur, Chinese Food, Japanese Food dan sebagainya.

2. Menurut Fadiati (2011:5,7)

a. Restoran hotel

Restoran jenis in iadalah restoran yang berlokasi di hotel dan menyajikan hidangan pagi, makansiang, makan malam, makanan kecil dan minuman. Hotel yang besar biasanya mempunyai lebih dari satu restoran serta dilengkapi dengan ruangan drawina (*banquette*).

b. Restoran di Luar Hotel

Restoran di luar hotel sama dengan restoran hotel hanya berlokasi tidak di hotel, melainkan di tempat-tempat umum.

c. Restoran Buffet

Restoran *buffet* adalah restoran yang menyajikan bermacammacam hidangan mulai dari hidangan pembuka sampai dengan hidangan penutup. Hidangan disusun sangat menarik dan tamu melayani dirinya sendiri. Cara pembayarannya ada dua macam, yaitu ada yang dibayar berdasarkan hidangan, yang diambil saja dan ada pula yang di bayar per porsi untuk keseluruhan hidangan walaupun salah satu hidangannya tidak diambil.

3. Macam-macam tipe restoran menurut Marsum: (2005:8-11)

a. A'la Carte Restaurant

Restoran yang telah mendapatkan izin penuh untuk menjual makanan lengkap dengan banyak variasi dimana tamu bebas memilih sendiri makanan yang mereka ingini. Tiap-tiap makanan di dalam restoran jenis ini mempuyai harga sendiri-sendiri.

b. Table D'hote Restaurant

Restoran yang khusus menjual menu table *d'hote*, yaitu satu susunan menu lengkap (dari hidangan pembuka sampai dengan hidangan penutup) dan tertenu, dengan harga yang ditentukan pula.

c. Coffe shop atau Brasserie

Restoran yang pada umumnya berhubungan dengan hotel, suatu tempat dimana tamu bisa mendapatkan makanan pagi, makan siang dan makan malam secara cepat dengan harga yang cukupan. Pada umumnya sistem pelayanannya adalah

dengan *American service* di mana yang diutamakan adalah kecepatannya.

d. Cafetaria atau Cafe

restoran kecil yang mengutamakan penjualan *cake* (kue-kue), *sandwich* (roti isi), kopi dan teh. Pilihan makanan terbatas dan tidak menjual minuman yang beralkohol.

e. Canteen

Restoran yang berhubungan dengan kantor, pabrik, atau sekolah, tempat di mana para pekerja dan para pelajar bisa mendapatkan makan siang dan *coffe break*, yaitu acara minum kopi disertai makanan kecil untuk selingan jam kerja, jam belajar ataupun dalam acara rapat-rapat dan seminar.

f. Continental Restaurant

Restoran yang menitik-beratkan hidangan continental pilihan dengan pelayanan *elaborate* atau megah. Suasananya santai, susunannya agak rumit, disediakan bagi tamu yang ingin makan secara santai atau rilek.

g. Carvery

Restoran yang sering berhubungan dengan hotel di mana para tamu dapat mengiris sendiri hidangan panggang sebanyak yang mereka inginkan dengan harga hidangan yang sudah ditetapkan

h. Dining Room

Restoran yang di hotel kecil, motel atau inn, merupakan tempat yang tidak lebih econmis daripada tempat makan biasa. *Dining room* umumnya disediakan untuk para tamu yang tinggal di hotel itu, namun terbuka juga bagi para tamu dari luar.

i. Discotheque

Restoran yang pada prinsipnya berarti juga tempat dansa sambil menikmati alunan musik. Kadang-kadang juga menampilkan *live-band*. Bar adalah salah satu fasilitas utama sebuah diskotik. Hidangan yang tersedia umumnya berupa *snack*.

j. Fish and Chip Shop

Restoran yang banyak terdapat di Inggris, di mana kita dapat membeli macam-macam kripik (*chips*) dan ikan goreng, biasanya berupa ikan cod, dibungkus dalam kertas dan dibawa pergi. Jadi makanannya tidak dinikmati di tempat itu.

k. Grill Room

Restoran yang menyediakan berbagaia macam daging panggang. Pada umumnya antara restoran dengan dapur dibatasi oleh sekat dinding kaca sehingga para tamu dapat memilih sendiri potongan daging yang dikehendaki. Dan melihat sendiri bagaimana memasaknya. *Grill Room* kadangkadang juga di sebut *steak House*.

l. Inn Tavern

Restoran dengan harga cukupan yang dikelola oleh perorangan di tepi kota. Suasananya dibuat sangat dekat dan ramah dengan tamu-tamu, sedangkan hidangannya pun lezatlezat.

m. Night Club/Super Club

Restoran yang pada umumnya mulai dibuka menjelang larut malam, menyediakan makan malam bagi para tamu yang ingin santai.dekorasinya mewah, pelayanannya megah. Band merupakan kelengkapan yang diperlukan. Para tamu dituntut berpakaian resmi dan rapi sehingga menaikkan gengsi.

n. Pizzeria

Restoran yang khusus menjual pizza. Kadang-kadang juga berupa *spaghetti* serta makanan italia yang lain.

o. Pan Cake House/Creperie

Restoran yang khusus menjual pan cake serta crepe yang diisi berbagai macam manisan di dalamnya.

p. Pub

Pub pada mulanya ialah tempat hiburan umum yang mendapatkan izin untuk menjual bir serta minuman beralkohol lainnya. Para tamu mendapatkan minumannya dari *counter*. Pengunjung dapat menikmati sambil berdiri

ataupun sambil duduk. Hidangan yang tersedia berupa snack seperti *pies* dan *sandwich*.

q. Snack Bar/ Cafe / Milk Bar

Restoran cukupan yang sifatnya tidak resmi dengan pelayanan cepat, di mana para tamu mengumpulkan makanan mereka di atas baki yang diambil dari atas counter dan kemudian membawanya ke meja makan.

r. Specialty Restaurant

Restoran yang suasana dan dekorasinya disesuaikan dengan tipe khas makanan yang disajikan atau temanya. Restoran ini menyediakan masakan China, Jepang, India, Italia dan sebagainya. Pelayanannya sedikit banyak berdasarkan tata cara negara tempat asal makanan spesial itu.

s. Terrace Restaurant

Restoran yang terletak di luar bangunan, namun pada umumnya masih berhubungan dengan hotel meupun restoran induk.

t. Gourmet Restaurant

Restoran yang menyelenggarakan pelayanan makan dan minum untuk orang-orang yang berpengalaman luas dalam bidang rasa makanan dan minuman. Keistimewaan restoran ini adalah makanan dan minumannya yang lezat-lezat, pelayanannya megah dan harganya cukup mahal.

u. Family Tipe Restaurant

Restoran sederhana yang menghidangkan makanan dan minuman dengan harga tidak mahal ; terutama untuk tamutamu keluarga maupun rombongan.

v. Main Dining Room

Restoran atau ruang makan utama yang pada umumnya terdapat di hotel-hotel besar, di mana penyajian makanannya secara resmi, pelan tapi pasti terikat peraturan yang ketat.

4. Pramusaji / Waitress

a. Pengetian Pramusaji/Waitress

Adalah karyawan restoran atau hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makan dan minum bagi para pelanggan hotel secara profesional. Dapat dikatakan mereka merupakan tombak usaha *food and bereverage* di hotel. Seorang pramusaji atau *waitress* harus dapat melayani kebutuhan tamu dengan baik dan memuaskan. Lewat komunikasi dengan pelanggan, waitress harus dapat segera mendeteksi keinginan, kebutuhan pelanggan, dan dapat mewujudkannya. Budhiningsih dan Kusumaningtyas (2012:11)

Menurut Marsum (2005:90) *Waitress* adalah karyawan di dalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu-tamu, membuat tamu-tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman,mengambil pesanan makanan dan minuman serta

menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan (*table setting*) untuk tamu berikutnya.

b. Syarat Pramusaji/ waitress

Menurut Budhiningsih dan Kusumaningtyas (2012:11) Seorang Waitress harus mempunyai beberapa persyaratan baik dalam hal penampilan (apprearance), sikap (attitude), dan keahlian (skill) tertentu. Sedangkan menurut Marsum (2005:90) waitress selalu menjaga lingkungan pelayanan dan restoran sehingga sesuatunya siap untuk kelancaran dan efisiensi pelayanan.

Seorang waitress baiknya memenuhi kriteria tertentu, yaitu :

- 1. Mempunyai kesadaran sosial yang tinggi
- 2. Membunyai sifat dan kebiasaan-kebiasaan yang baik
- 3. Bisa berkomunikasi secara efektif dengan tamu
- 4. Mempunyai pribadi yang menyenangkan dan sopan
- 5. Berjiwa pedagang ulung
- 6. Selalu bersedia melayani tamu dan sebaginya.
- c. Tugas dan tanggung jawab waitess pada garis besarnya dapat dibagi menjadi tiga periode : Marsum (2005:93-95)
 - 1. Tugas waitress sebelum restoran buka:
 - a. Memeriksa tutup meja atau table setting secara keseluruhan.
 - b. Apabila ada alat yang kurang, harus dilengkapi; yang cacat, flek, gempil atau retak, harus diganti; kalau belum rapi, harus dirapikan Memeriksa meja samping atau side stand.

side stand merapakan tampat mise et place, yakni tempattempat peralatan yang sudah siap pakai dan disusun secara rapi; juga tempat menaruh bumbu atau sedap-sedapan; sehinga dalam keadaan sibuk pun kelengkapan alat-alat maupun bumbu dapat diatasi dengan baik.

- c. Memberi petunjuk kepada Busboy cara membersihkan alatalat, sedap-sedapan; juga cara kerja yang lain setiap hari.
- d. Mempersiapkan daftar makanan dan minuman, serta daftar minuman anggur.
- e. Melengkapi tutup meja sesuai dengan makanan yang dipesan oleh tamu, apabila tamu itu telah pesan makanan terlebih dahulu; misalnya tamu-tamu rombongan dan sebagainya.

2. Tugas *waitress* waktu restoran buka :

- a. Membantu Captain atau Head Waiter dalam haal menyambut dan mengantar tamu ke tempat duduk yang sesuai atau ke meja yang sudah dipesannya.
- b. Mengambil pesanan minuman ke bar makanan atau makanan ke dapur dengan dibantu oleh Busboy kalau perlu, serta menghidangkannya kepada tamu yang memesannya.
- c. Memeriksa apakah Busboy selama membantu tugasnya bertindak cukup teliti.

- d. Memeriksa apakah mungkin soup sudah siap dihidangkan karena tamunya telah selesai dengan makanan pembuka; adakah pesanan makanan untuk anak-anak yang perlu didahulukan, dan sebagainya.
- e. Melayani tamu secara keseluruhan dengan baik.
- f. Dalam waktu-waktu tertentu mengadakan perhitungan atau*i nventory* terhadap semua alat di restoran, termasuk juga taplak meja, serbet makan, lap gelas dan sebagainya.

3. Tugas *Waitress* sesudah restoran tutup :

- a. Merapikan meja-kursi serta kereta yang tadi dipakai untuk melayani tamu; mengaturnya dan menyusunnya ditempatnya masing-masing.
- b. Gantilah taplak meja yang perlu diganti
- c. Membersihkan meja dan kursi dari remah-remahan makanan
- d. Membersihkan dan mengeringkan semua alat yang habis dicuci dari tempat pencucian; gelas untuk air es, pisau, sendok, garpu, pengoles mentega, piring roti, cangkir, tatakan dan sebagainya.
- e. Menutup kembali meja makan dengan lengkap dan rapi; membersihkan tempat garam dan merica; mengisi kembali tempat gula yang hamper kosong.

- f. Menyimpan kembali daftar makanan, minuman dan anggur di tempatnya dengan rapi.
- g. Merapikan dan membersihkan side stand secara keseluruhan.
- h. Menyingkirkan semua sisa makanan dan minuman dari daerahr estoran; selain demi kerapian dan kebersihan, juga untuk menghindari adanya tikus serta kecoa.
- i. Mengantarkan seluruh alat yang kotor ketempat pencucian
- j. Menghubungi *Housemen* untuk membersihkan karpet sertabak-bak sampah yang ada di dalam restoran.
- k. Menghubungi bagian Engineering untuk mematikan *Air*Conditioning (AC).
- Melaporkan kepada Captain atau Head Waiter apabila terjadi kesulitan-kesulitan, pernyataan tidak puas, komentar, atau saran-saran dari para tamu.
- m. Mengusahakan agar saat-saat berikutnya segala sesuatunya akan menjadi lebih baik dan lebih lancer atau *smooth*.
- n. Untukitu, baik dengan mencatatnya dalam suatu buku maupun hanya dengan mengingatnya, seorang *Waitress* perlu mempunyai "memory" tentang tamu.

B. PENELITIAN RELEVAN

Penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah:

Penelitian Karya Tulis Ilmiah yang dilakukan oleh Eldawita yang berjudul "MODEL PELAYANAN WAITERS DI RESTORAN BUSHIDO JAKARTA" pada tahun 2012. Hasil penelitian ini menunjunjukkan bagaimana model pelayanan waiters di restoran Bushido. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Oleh karena penelitian jenis kualitatif dan bersifat deskriptif penelitian menggunakan survei, merupakan penelitian yang biasa dilakukan untuk subjek penelitian yang banyak, dimaksudkan untuk mengumpulkan pendapat atau informasi mengenai status gejala pada waktu penelitian. Dari hasil penelitian, model pelayanan bergaya Jepang dimana setiap tamu yang datang ke restoran disambut dengan salam dalam bahasa jepang yaitu "irasshaimase" (selamat datang) dan diakhiri dengan ucapan perpisahan "arigtou gozaimsu" (selamat tinggal) ketika tamu meninggalkan restoran sambil membungkukkan badan (ojigi). Di restoran Bushido terdapat fasilitas pelayanan yang disajikan seperti "ocha" (teh Jepang), "oshiburi" (handuk panas/dingin) secara gratis dan disediakan fasilitasfasilitas lainnya seperti koagori dan Ozashiki. Koagori adalah ruangan tradisional Jepang yang khusus disediakan untuk tamu yang sebelumnya sudah memesan, biasanya tamu yang pesan berupa sekelompok tamu, adapun Ozashiki adalah ruangan tradisional yang dikhususkan untuk tamu bersifat privat dan beralaskan tatami. Dengan pelayanan yang baik dan

ramah terhadap para tamu merupakan salah satu kunci sukses dalam meningkatkan kualitas dan kepercayaan tamu terhadap restoran, dari sekitar 120an tamu yang datang pada har kerja, dan 70an tamu yang datang pada hari libur, kebanyakan menyatakan puas dengan pelayanan restoran.

A. Persamaan

Persamaan penelitian "model pelayanan waiters di restoran bushido" dengan penelitian ini ialah sama-sama meneliti restoran Jepang, sama-sama menggunakan model pelayanan di restoran

B. Perbedaan

Perrbedaan penelitian "model pelayanan waiters di restoran Bushido" dengan penelitian penulis ialah terletak pada pelayanannya. "model pelayanan waiters di restoran Bushido" hanya membahas seputar pelayanan dan waiters nya, sedangkan penelitian ini membahas tentang pelayanan *self service* dan pekerjaan waitersnya.

BAB III

PROFIL PERUSAHAAN

A. Sejarah Restoran

Shabu Yoi adalah Restaurant Khas Jepang yang terletak di Kawasan Meli Melo 2 Harapan Indah Bekasi kota ini mulai dibuka pada 1 Oktober 2016 dan menyajikan makanan dan minuman yang segar seperti : aneka daging, bakso, sayuran dan salad. Menyajikan irisan daging sapi yag sangat tipis kemudian daging sapi tersebut di celupkan kedalam panci khusus yang berisi kuah yang telah disajikan di atas kompor induksi. Daging sapi kemudian dilambai-lambaikan di dalam kuah untuk beberapa kali sampai tingkat kematangan sesuai yang diinginkan. Tidak hanya daging sapi yang dapat dimasukkan ke dalam panci sayuran, tahu, jamur dan yang lainnya pun dapat dimasukkan kedalam panci yang berisi kuah. tidak hanya itu saja, Shabu Yoi juga menyajikan aneka dessert atau makanan penutup seperti es krim, puding dan lainnya. Terkadang Shabu yoi juga menyajikan Sushi dan juga aneka kue dan gorengan. Dengan merogoh kocek yang terlalu dalam, konsumen dapat menikmati semua hidangan (all you can eat). Cukup dengan Rp. 75.000++ saat weekday (senin-kamis) dan Rp. 100.000++ di weekend (jumat-minggu) pengunjung dapat makan sepuasnya. Selain bersama keluarga, Shabu yoi jua bisa dijadikan tempat untuk meeting, arisan, perayaan ulang tahun dan acara lainnya. Shabu Yoi buka mulai pukul 11.00-21.00 WIB setiap harinya.

Kapasitas restoran Shabu Yoi:

- 1. Meja dengan kompor induksi di dalam (area tidak merokok) 24 set
- 2. Meja dengan kompor induksi di luar (area merokok) 28 set
- 3. Meja dengan kompor fortabel 20 set

Jam buka restoran yaitu:

Setiap hari pukul 11.00 s/d 21.00 WIB

Selama bulan Ramadhan

Senin s/d Kamis pukul 17.00 s/d 21.00 WIB

Jumat s/d Minggu pukul 11.00 s/d 21.00 WIB

Harga Restoran:

Senin s/d Kamis Rp. 75.000++

Jumat s/d Minggu Rp. 100.000++

B. Visi dan Misi Restoran Shabu Yoi

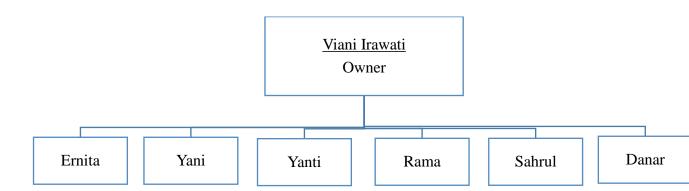
a. Visi

Menjadi Restaurant Japanese yang berlokasi di Indonesia dengan menu yang sehat, fresh dan halal

b. Misi

 Melayani kebutuhan pelanggan secara berkelanjutan dengan memberikan kualitan makanan yang sehat, fresh dengan harga yang kompetitif dan menjaga kepercayaan pelanggan. 2. Memberikan pelayanan baik dan ramah.

C. Struktur Organisasi Restoran Shabu yoi



D. Prosedur dan model kerja restoran

a. Prosedur kerja

Prosedur kerja di Restoran Shabu Yoi ialah:

- 1. Pada pukul 09.00 WIB semua harus datang ke restoran
- 2. Para karyawan harus bekerja bakti terlebih dahulu untuk membersihkan restoran
- 3. Para karyawan Mempersiapkan apa saja yang akan di sajikan di Display
- 4. Sebelum makanan disajikan di Display, harus dipastikan terlebih dahulu oleh karyawan bahwa makanan yang akan disajikan sesuai standar ketentuannya
- Sebelum restoran buka, harus dipastikan jika semua makanan yang disajikan lengkap
- 6. Pada pukul 11.00 WIB restoran mulai dibuka
- Semua karyawan bekerja melakukan aktivitasnya sesuai pekerjaannya masingmasing

- 8. Pada jam istirahat siang, dilakukan secara bergantian
- 9. Karyawan bekerja selama 8 jam dan lembur wajib 4 jam
- 10. Restoran tutup pada pukul 21.00 WIB
- 11. Semua bekerja bakti untuk membersihkan restoran
- 12. Melakukan briefing dan pulang

Selama bulan ramadhan

- 13. Pada pukul 02.00 WIB semua karyawan harus datang ke restoran
- 14. Shabu yoi buka pada jam 17.00 WIB selama buan Ramadhan
- 15. Restoran tutup pada pukul 21.00 WIB
- 16. Semua bekerja bakti untuk membersihkan restoran
- 17. Melakukan briefing dan pulang

b.Model kerja

Selama bekerja semua harus mempersiapkan pekerjaannya masing-masing. Karena Shabu yoi adalah restoran yang tipe pelayanannya adalah self service, maka semua tamu mengambil sendiri makanan yang akan mereka makan sesuai dengan keinginan. Di restoran Shabu yoi waiters bertugas untuk menyambut tamu dan mempersilahkan tamu untuk duduk, memberikan menu list kepada tamu, mengangkat piring kotor dari atas meja tamu, membersihkan dan menata ulang meja tamu, membersihkan area tempat yang akan tamu tempati, melayani tamu dengan baik, dan juga memastikan makanan yang ada di Display agar tidak sampai habis. Jika sudah mulai tinggal sedikit, waiters harus memberi tahu kepada

karyawan yang bertugas di dapur. Karyawan yang bertugas di dapur harus bisa menghandle semua pekerjaan yang ada di dapur. Karena jika ada yang tidak masuk/ijin dapat digantikan oleh temannya. Tugas karyawan yang ada di dapur ialah : memasak kuah, membersihkan area dapur, mempersiapkan makanan yang akan di sediakan di Display, menyiapkan bumbu dan lainnya. Selama bekerja semua harus bekerja sama dan saling berkoordinasi guna kamajuan restoran dan kenyamanan konsumen.

BAB VI

LAPORAN HASIL OBSERVASI

A. Deskripsi Data

Data yang penulis gunakan pada penulisan KTI ini adalah hasil wawancara dan hasil observasi. Wawancara penulis lakukan terhadap Owner Shabu Yoi pada tanggal 22 Juni 2017 pukul 21.00 WIB sampai pukul 21.20 WIB Sedangkan observasi dilakukan pada tanggal 29 Mei-22 Juni 2017 Berikut ini adalah catatan kegiatan observasi penulis selama 1 bulan

Tabel 4.1 Lembar Observasi

Tanggal	Kegiatan Yang	Catatan Observasi	
Observasi	Diobservasi		
29 Mei 2017	Pengenalan Model kerja	1. Membersihkan ruangan untuk	
	restoran Shabu Yoi	para tamu	
		2. Merapikan semua peralatan	
		untuk makan para tamu	
		3. Mengmati tata letak	
		penyimpanan peralatan	
		makan	
		4. Pengenalan makanan yang ada	
		di area display	
		5. Pengenalan bumbu tambahan	
		6. Pengenalan jenis daging	

		7. Pengenalan jenis kuah	
		8. Belajar menggunakan kompor	
		induksi	
		9. Pengenalan area dapur	
30 Mei 2017	Pengenalan Kegiatan	Mengamati para tamu	
	self Service di Restoran	2. Mengamati bagaimana cara	
	Shabu Yoi	waitress melayani tamu	
31 Mei 2017	Pekerjaan waitress	1. Melayani tamu	
s/d 22 Juni		2. Membersihkan semua ruangan	

2017	yang akan di tempati tamu	
	3. Merapikan piring yang kotor	
	4. Mengecek ketersediaan	
	makanan di area display	
	5. Membantu pekerjaan di dapur	

Selanjutnya, berikut adalah hasil wawancara terhadap pemilik restoran.

Tabel 4.2
Hasil wawancara

PERTANYAAN	JAWABAN	
Bagaimana model pelayanan	All you can it	
yang digunakan di restoran		
shabu yoi ?		
Apa keuntungan dari	Agar lebih sederhana struktur organisasinya	
penerapan pelayanan self		
service di restoran shabu		
yoi ?		
Apakah kendala dari	Saat menghadapi tamu yang kurang puas dengan	
pelayanan self service di	pelayanan yang diberikan. Setiap konsumen	
restoran shabu yoi	mempunyai keinginan yang berbeda-beda ada	

	yang masih ingin dilayani dan ada pula yang tidak	
Apakah kelebihan restoran	Menyediakan menu utama dan menu tambahan	
self service shabu yoi	yang sesuai dengan selera konsumen dari waktu	
dibandingkan dengan	ke waktu. Di restoran ini mempunyai kuah yang	
restoran self service yang	utama yaitu tomyam, original, konbu dan yoi	
lainnya ?	chiken serta menu tambahannya yang ada di	
	display. Selama bulan Ramadhan kami pun	
	menyediakan takjil untuk berbuka puasa.	
Apakah self service yang	Tidak mirip, hanya diusahakan mirip seperti	
digunakan di restoran shabu	restoran self service yang ada di Jepang, tetapi	
yoi mirip seperti di self	juga disesuaikan dengan budaya yang ada di	
service di restoran Jepang?	Indonesia.	
Bagaimana Cara menarik	Menyajikan jenis makanan yang bermacam-	
minat konsumen dengan	macam dengan pelayanan yang ramah dan	
model pelayanan self service	memberikan rasa nyaman seperti dirumah sendiri	
di restoran shabu yoi?	serta membebaskan memilih makanan yang	
	mereka sukai	
Kapan waktu yang tepat	Pada saat ada moment hari besar seperti bulan	
untuk melakukan promosi ?	ramadhan, hari lebaran, natal, dan sebagainya	
Media apa yang digunakan	Sosial media, spanduk dan brosur	
untuk promosi ?		
Jika pengunjungnya dapat	Untuk menjaga ketersediaan makanan dan	
mengambil sendiri makanan	minuman yang ada di island bar, memberikan	

dan minumannya sendiri, apa	arahan bagaimana cara memasak dan meracik		
peranan waiter/s di restoran	bumbu yang mereka sukai, menjaga kenyamanan		
shabu yoi ?	di meja pengunjung agar tetap bersih dan rapi.		
Apakah tugas waiter/s yang	Memberi kepuasan kepada pelanggan		
paling sulit ?			

Untuk lebih menguatkan hasil wawancara tersebut berikut penulis lampirkan dalam CD.

1. Model Pelayanan self service di restoran Shabu Yoi Harapan Indah Bekasi

Dari hasil wawancara, menurut pemilik Restoran Shbu Yo model pelayanan self service di Restoran Shabu Yoi adalah *all you can eat*. Dari hasil observasi dapat disimpulkan bahwa dengan membayar seharga paket yang telah di tentukan maka, tamu boleh makan sepuasnya sesuai dengan keinginan.

2. Cara menarik minat pembeli dengan model *selfservice* di restoran Shabu Yoi Harapan Indah Bekasi

Dari hasil wawancara, menurut pemilik Restoran Shabu Yoi cara menggunakan berbagai macam media sosial dan media cetak untuk melakukan promosi. Menyajikan jenis makanan yang bermacam-macam

dengan pelayanan yang ramah dan memberikan rasa nyaman seperti dirumah sendiri serta membebaskan memilih makanan yang mereka sukai.

3. Peranan Waiter/Waitress dalam pelayanan *self service* di restoran Shabu Yoi Harapan Indah Bekasi?

Dari hasil wawancara, menurut pemilik Restoran Shabu Yoi, Untuk menjaga ketersediaan makanan dan minuman yang ada di island bar, memberikan arahan bagaimana cara memasak dan meracik bumbu yang mereka sukai, menjaga kenyamanan di meja pengunjung agar tetap bersih dan rapi. Walaupun demikian, restoran Shabu Yoi ini bebas mengambil makanan yang mereka mau, tetapi waitress juga ikut berperan aktif. Dari pertama tamu masuk waitress menyambut tamu dan mempersilahkan tamu duduk. Setelah iu waitress juga membersihkan sisa-sisa piring yang kotor, jika tamu membutuhkan setuatu pun tamu memanggil waitress, serta masih banyak lagi pekerjaan waitres yang lainnya.

Model pelayanan *Self service* yang digunakan di restoran Shabu Yoi ialah *all you* can eat, dimana dengan membayar seharga yang telah ditentukan semua pengunjung bebas mengambil menu apa saja yang mereka sukai. Dari tipe-tipe self service yang telah dipaparkan sebelumnya, *self service* yang digunakan di restoran Shabu Yoi ialah model self service *buffet*. Di mana pengunjung bebas mengambil sendiri makanan yang mereka sukai. Di restoran Shabu Yoi tamu akan dilayani dengan rasa aman dan nyaman seperti berada di rumah sendiri, bahkan

selama bulan Ramadhan pun restoran Shabu Yoi menyediakan Takjil untuk berbuka puasa. Karena restoran ini adalah restoran shabu-shabu maka harga yang ditawarkan pun berdasarkan paket yang telah di pesan oleh tamu. Walaupun demikian, restoran Shabu Yoi ini bebas mengambil makanan yang mereka mau, tetapi waitress juga ikut berperan aktif. Dari pertama tamu masuk waitress menyambut tamu dan mempersilahkan tamu duduk. Setelah iu waitress juga membersihkan sisa-sisa piring yang kotor, jika tamu membutuhkan setuatu pun tamu memanggil waitress, serta masih banyak lagi pekerjaan waitres yang lainnya.

Meskipun restoran Shabu Yoi menggunakan jenis pelayanan *self service*, bukan berarti tidak mempunyai kendala, adapun kendala-kendala yang terjadi ialah saat melayani tamu yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan maka *waitress* pun harus sabar dan tetap ramah dalam menghadapi tamu tersebut.

A. Urutan Kerja di Restoran Shabu Yoi

1. Menyambut tamu dan Mengucapkan Salam

Memberi salam kepadapara tamu sewaktu masuk restoran adalah salah satu tugas waitress. Waktu tamu datang waitress langsung mengucapkan salam sambil hormat membungkukkan badan. Karena Restoran Shabu Yoi tidak mirip restoran Jepang seperti pada umumnya, restoran Shabu Yoi tidak mengucapkan salam dengan bahasa Jepang, melaikan dengan bahasa Indonesia seperti restoran di Indonesia pada umumnya. Menurut pemilik restoran Shabu Yoi karena restoran tersebut berada di Indonesia maka bahasa yang digunakanpun tetap bahasa Indonesia. Walaupun hanya ucapan salam,

dikhawatirkan ketika ada orang yang mengerti tentang Bahasa Jepang waitress tidak bisa membalasnya. Tetapi tetap "ojigi" tetap dilakukan. (mengucap salam dengan membungkukkan badan).

Dalam mengucapkan salam kepada tamu, *waitress* melakukan dengan nada suara rendah, sopan santun ramah dan wajah tersenyum. Dalam malayani tamu waitress tidak membeda-bedakan tamu, baik tamu baru, tamu langganan maupun tamu yang baru pertama menginjakkan kaki di restoran.

2. Mempersilahkan tamu duduk

Sesudah tamu disambut di depan pintu masuk restoran dengan ramah tamah, maka tamu akan ditanyakan akan duduk disebelah mana, di smoking area atau non smoking area. Setelah tamu menjawab, waitress akan langsung mengantarkannya.

Beberapa tamu telah memesan sendiri sebelum masuk restoran, baik lewat telpon maupun datang langsung ke restoran.

No Smoking Area



Smoking Area



Pada saat tamu dipersilahkan untuk duduk pelayan langsung menyodorkan buku menu. Di restoran Shabu Yoi terdapat 4 macam Kuah. yaitu, Tomyam, Original, Chiken Soup dan Konbu atau rumput laut. Para tamu akan ditanyakan

ingin paket apa, dan kuah yang bagaimana yang mereka pesan. Setelah itu mereka mempersilahkan tamu untuk mengambil sendiri makanannya sambil menunggu waitress membawakan kuah dan daging.

Area Display Shabu Yoi





3. Membawakan Pesanan

Waitress langsung membawakan pesanan kuah yang mereka pesan, dan memberikan daging. Daging yang diberikan sesuai dengan paket yang mereka pesan. Jika memesan paket Rp. 75.000++ maka hanya mendapatkan 2 plate daging, yaitu 1 daging soplate dan 1 daging bisket. Jika memesan paket Rp. 100.000++ mereka bebas menambah daging sesuai yang mereka mau. Tetapi jika ada makanan yang tersisa di atas meja maka akan dikenakkan biaya charge 20%. Usia 5-7 tahun dikenakan biaya Rp.75.000++ sedangkan di atas 8 tahun akan mengikuti harga normal. Maksimal waktu makan ialah 90 menit.



Kuah disajikan menggunakan kompor induksi dengan suhu maksimal 400 derajat. Sebenarnya suhu maksimal dari kompor tersebut ialah 600 derajat namun ketika suhu tersebut lebih tinggi dikhawatirkan akan merusak kompor tersebut. Kompor tersebutpun sudah disetting sebelumnya jadi tidak bisa dipindahkan ke sembarang tempat. Seperti kompor pada umumnya kompor induksi pun dapat mendidihkan kuah yang ada di atas panci. Segala makanan yang telah diambil di area display boleh dimasukkan kedalam panci yang berisikan kuah tersebut.

Setiap pengunjung bebas mengambil sendiri makanan apapun yang ada di area display dengan tempat-tempat yang telah disediakan.

4. Membayar bill

Setelah tamu selesai makan tamu bisa meminta bill/cek atau langsung datang ke kasir untuk melakukan pembayaran. Setelah pembayaran dilakukan waitress mengembalikan bill dan kertu pembayaran atau uang kembalian jika membayar dengan uang tunai.



B. Fasilitas Restoran Shabu Yoi

- 1. Fasilitas tempat
- a. Smoking area dan no smoking areaFasilitas yang diberikan ialah tempat smoking area yang berada di luar tepatnya dekat dengan kasir dan no smoking area yang berada di dalam dekat dengan display.
- b. Area display

tempat untuk menyimpan semua makanan yang boleh di ambil oleh tamu.

c. Tempat shalat

Tempat yang digunakan untuk beribadah umat mushlim

2. Fasilitas alat yang digunakan

Musik

Fasilitas yang diberikan untuk didengarkan oleh tamu yang datang di restoran.

C. Menu di Restoran Shabu Yoi

Karena restoran ini adalah restoran shabu-shabu, makanan ini disajikan dengan nabemono (dalam panci) yang berisikan kuah kemudian dapat dicelupkan sayur-sayuran, daging dan yang lainnya jadi retoran ini tidak mempunyai menu yang banyak seperti restoran pada umumnya. Yang menjadi menu dari restoran shabu yoi ialah rasa kuahnya.

a. Kuah

Di restoran shabu yoi terdapat beberapa macam kuah yaitu

- Tomyam dengan rasa asin dan pedas dan juga sedikit asam, jika terlalu memdidih kuah ini akan berasa sangat asin. Kuah ini adalah menu favorit di restoran Shabu Yoi
- 2. Konbu ialah rasa rumput laut.
- 3. Original ialah rasa kuah yang rempah-rempah nya sangat tajam khususnya rasa jahe. Kuah original juga bisa menghangatkan badan.
- 4. Chiken soup ialah kuah dengan rasa daging ayam yang direbus, dan ditambahkan bumbu penyedap.



b. Daging

1. Soplate



2. Brisket ialah



Jika tamu ingin menambahkan kuah atau daging dikenakan biaya masing-masing Rp. 10.000,-

Menu di area display:

- 1. Nasi
- 2. Noodle
- 3. Chicken teriyaki
- 4. Chicken fillet
- 5. Chicken wing
- 6. Gorengan
- 7. Sushi
- 8. Mie teriyaki

- 9. Takjil (selama bulan ramadhan) jika bukan bulan ramadhan diganti dengan es buah
- 10. Pudding
- 11. Buah
- 12. Minuman oranye, cola-cola, fanta, lemon tea dan lainnya
- 13. Teh
- 14. Ice cream

Serta makanan yang di celupkan ke dalam panci seperti sayur-sayuran, seafood, ramen, udon, dan sebagainya.

Bumbu-bumbu yang digunakan untuk tambahan penyedap yaitu

 Goma dare : terbuat dari susu kedelai rasanya manis sedikit asam, tetapi jika sangat asam itu tandanya sudah basi

2. Goma ponzu : ada wijennya, asin dan sedikit asam

3. Ponzu : rasa dominan asin dan ada rasa wijennya

4. Chili : potongan cabe rawit

5. Chili Mayo : mayones yang dicampur dengan saus cabe

6. Choped ginger : bawang putih yang dihaluskan

7. Spring Onion Suced : daun bawang

8. Shoyu : kecap asin Jepang

D. Peralatan Makan dan minum di restoran Shabu Yoi

a. Hashi/ Sumpit

Alat makan yang berbentuk dua batang kayu panjang yang dipegang ai antara jari-jari salah satu tangan. Sumpit digunakan untuk menjepit dan

memindahkan makanan dari wadah, dari satu piring ke piring lain atau memasukkan makanan ke dalam mulut.

b. Silver Platter

Piring-piring dari stainless berbagai bentuk dan bentuk dan ukurannya untuk tempat makan.

c. Tumbler glass

Untuk menyajikan minuman

d. Tea cup and Saucer

Cangkir dan alasnya untuk menyajikan teh panas atau kopi panas pada umumnya

e. Shorbet Glass

Gelas untuk menyajikan dessert.

Untuk meminum minuman yang tersedia

f. Kompor induksi

Kompor yang berada di atas meja, berfugsi untuk mendidihkan kuah di atas panci.

g. Server For Server Spoon

Sendok dan Garpu besar Untuk menghidangkan/memindahkan makanan dari *platter* ke piring.

h. Serbet merah

Untuk membuat sendok sdan sumpit agar tidak berantakan.

i. Panci

Alat untuk diisi kuah

j. Kayu

Sebagai penjaga ketika mambawa panci

k. Kompor portable

Kompor yang digunakan untuk mendidihkan kuah dikala kompor induksi terjadi masalah atau sudah penuh.

1. Inion Soup Spoon

Sendok untuk makan soup

m. Chinese Soup Spoon atau Sendok Bebek

Ialah sendok bergagang pendek, bagian depannya lebih cekung daripada sendok biasa.

n. Sendok teh

Digunakan untuk mengaduk minuman teh, kopi ataupun makan puding.

o. Ladle colander

Sendok bertangkai panjang yang digunakan untuk meneyndok/mengambil makanan dengan cara di saring

B. KENDALA-KENDALA OBSERVASI

Dalam melaksanakan observasi selama kurang lebih 1 bulan di Restoran Shabu Yoi, banyak suka dan duka yang penulis rasakan. kendala-kendala nya ialah sebagai berikut:

- Kesulitan mendapat tempat observasi membuat penulis hampir putus asa, namun, berkat dorongan dan bantuan dari orang sekitar penulis bisa mendapatkan tempat observasi sesuai judul Karya Tulis Ilmiah ini.
- Laptop yang rusak membuat penulis sulit untuk bimbingan dan membuat karya tulis ilmiah ini
- 3. Jam tutup restoran yang terlalu malam

Ketika restoran tutup pada pukul 21.00 WIB, semua karyawan membersihkan semua ruangan yang kotor. Walaupun sudah dikerjakan secara seksama, namun selesai merapikan semua tempat tetap larut malam. Karena jarak dari rumah menuju restoran sangat jauh, membuat penulis pulang sampai larut malam. Bahkan tak jarang jika penulis pulang sampaipagi dini hari.

- 4. Ketika merapikan restoran menjelang pulang, semua karyawan beserta penulis harus menunggu karyawan lain yang belum selesai. Penulis kerap kali merasa sedikit kesal, karena ketika semua karyawan bekerja sama untuk merapikan, tetapi ada karyawan lainnya yang malah bersantai-santai dan tidak memanfaatkan waktu dengan baik. Dan saat pulang ternyata harus menunggunya hingga selesai.
- 5. Saat Meghadapi tamu yang tidak sesuai dengan keinginannya, maka penulispun harus hati-hati menghadapi tamu tersebut agar tidak terjadi halhal yang tidak diinginkan.
- 6. Karena penulis melaksanakan observasi selama bulan Ramadhan, saat pulang larut malam bahkan dini hari, penulis kesulitan untuk bangun sahur.

- 7. Ketika jam pelajaran kuliah sedang berjalan, tak jarang jika penulis sering menguap dan mengantuk di dalam ruang kelas. Dan konsentrasi belajar penulis pun menjadi terganggu.
- 8. Rasa takut kerap kali menghatui ketika harus pulang malam karena jalanan yang sangat sepi.
- 9. Kondisi badan yang membuat penulis kesulitan dalam observasi.

C. PEMECAHAN MASALAH

Dari beberapa kendala yang dihadapi penulis, penulis memecahkan masalahnya dengan cara :

- Ketika penulis mengalami kesulitan karena susahnya mencari tempat observasi, penulis sempat merasa putus asa, tetapi karena dorongan orangorang disekitar maka penulis pun terus harus bersemangat.
- Saat merasa lelah dan sulit membagi waktu belajar, penulis pun meluangkan waktu untuk belajar ketika restoran tidak terlalu ramai dan sewaktu istirahat.
- 3. Ketika merasa takut harus pulang larut malam dengan kondisi jalanan yang sepi, penulis selalu meminta bantuan untuk menemani pulang.
- 4. Saat kondisi badan kurang memungkinkan, penulis bercerita bahkan meminta ijin kepada owner dan lider restoran untuk beristirahat

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

- 1. Model pelayanan *Self service* yang digunakan di restoran Shabu Yoi ialah *all you can it*, dimana dengan membayar seharga yang telah ditentukan semua pengunjung bebas mengambil menu apa saja yang mereka sukai. Dari tipe-tipe self service yang telah dipaparkan sebelumnya, *self service* yang digunakan di restoran Shabu Yoi ialah model self service *buffet*. Pengunjung secara bebas mengambil sendiri makanan di area display yang mereka sukai dan makanan yang ingin mereka makan. Tetapi karena restoran ini adalah restoran shabu-shabu maka harga yang ditawarkan pun berdasarkan paket yang telah di pesan oleh tamu.
- 2. Shabu Yoi menggunakan berbagai macam media sosial dan media cetak untuk melakukan promosi. Berbagai promosi dan inovasi telah dibuat oleh pemilik restoran, demi kemajuan restoran. Meskipun Shabu Yoi terhitung restoran yang masih baru, tetapi banyak juga tamu yang datang untuk makan di restoran Shabu Yoi. Bahkan tak jarang dari penggunjung yang datang lagi untuk makan di restoran ini. Selain itu, langganan restorna Shabu Yoi semakin lama kian bertambah. Shabu Yoi akan berpromosi ketika ada haria perayaan tertentu, dan ketika mempunyai inovasi yang baru, restoran Shabu Yoi pun langsung berpromosi.

3. Walaupun restoran Shabu Yoi ini bebas mengambil makanan yang mereka mau, tetapi *waitress* juga ikut berperan aktif. Dari pertama tamu masuk *waitress* menyambut tamu dan mempersilahkan tamu duduk. Setelah iu *waitress* membersihkan sisa-sisa piring yang kotor. Dalam hal ini *waitress* juga tidak boleh membeda-bedakan mana tamu lama, mana tamu baru dan mana tamu yang baru menginjakkan kaki di restoran Shabu Yoi.

B. SARAN

- Demi kemajuan restoran Shabu Yoi, tambahkan shift pada karyawan Shabu Yoi, makanan yang ada di display diusahakan lebih beragam , karena Shabu Yoi merupakan restoran Jepang, diusahakan campurkan juga budaya Jepang.
- Sebaiknya pihak kampus lebih banyak bekerja sama dengan perusahaan agar lebih mempermudah mahasiwa yang akan mengadakan observasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Rachman. 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta: GRAHA ILMU
- Budhiningsih, Annayanti, Wahyu Kusumaningtyas. 2012. *Pelayanan Makanan dan Minuman*. Depok: ARYA DUTA
- Fadiati, Ari.2011. *Mengelola Usaha Jasa Boga yang Sukses*. Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA
- Kurnia, Ahmad. 2014. *Metodologi Riset dari Teor ke Aplikasi*. Bekasi: Reconiascript Self Publishing
- Marsum.2005. Restoran dan segala permasalahannya. Yogyakarta: ANDI.
- Subiyanto, Ibnu.1993. Metodologi Penelitian. Gunadarma

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Fitria Aprianingrum

Tempat Tanggal Lahir : Bekasi, 15 April 1996

Alamat : Kp. Burangkeng RT/RW

003/007 Desa. Ciledug kecamatan Setu-Bekasi



Riwayat Pendidikan Formal

1.	SDN CILEDUG 02	2002-2008
2.	SMP NEGERI 1 SETU	2008-2011
3.	SMK NEGERI 1 SETU	2011-2014
4.	D3 Bahasa Jepang STBA JIA Bekasi	2014-2017