

# **PENERAPAN STANDAR PELAYANAN DI ASUKA JAPANESE RESTORAN**

## **KARYA TULIS ILMIAH**

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



NOVARITA GINTING

0431313.32123.015

**PROGRAM STUDI BAHASA JEPANG  
SEKOLAH TINGGI BAHASA ASING JIA  
BEKASI  
2017**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Novarita Ginting  
NIM : 043131.32123.015  
Program Studi : Bahasa Jepang  
Judul : Penerapan Standar Pelayanan di Asuka Japanese Restoran

Disetujui Oleh :

Penguji,

Okie Nias Setyo Susan, S.Hum  
NIK.43D114153

Ketua STBA JIA

Drs. H. Sudjianto, M.Hum  
NIK :195606051985031004

## **LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH**

Nama : Novarita Ginting  
Nomor Induk Mahasiswa : 043131.32123.015  
Program studi : Bahasa Jepang  
Judul KTI : Penerapan Standar Pelayanan di Asuka Japanese  
Restoran

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

Bekasi, Juli 2017

(Novarita Ginting)  
NIM : 043131.32123.015

## **LEMBAR PENGESAHAN**

### **PENERAPAN STANDAR PELAYANAN DI ASUKA JAPANESE RESTORAN**

Novarita Ginting  
043131.32123.015

Disahkan oleh :

Pembimbing

Siti Nur Isnaini, S.S.,M.Pd  
NIK 43D116165

Ketua STBA JIA

Drs. H. Sudjianto, M.Hum  
NIK :195606051985031004

## **PENERAPAN STANDAR PELAYANAN DI ASUKA RESTORAN**

Novarita Ginting  
Nim.043131.32123.015

### **ABSTRAKSI**

Penelitian ini berjudul “Penerapan standar pelayanan di Asuka Japanese Restoran”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan standar pelayanan di asuka restoran..Penelitian ini dilakukan dengan cara mengambil informasi yang diteliti, tanya jawab dengan pihak terkait dan observasi dengan melakukan pengamatan dan peninjauan ke lapangan.Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa pelayanansangat berpengaruh dalam keberhasilan menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap masakan Jepang di Asuka Japanese Restoran.Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat dan dapat dijadikan informasi untuk penelitian selanjutnya.

**Kata kunci** : standar, pelayanan

## 飛鳥レストランのサービスの標準

ノヴァリタ・ギンティン

NIP : 043131.32123.015

### 要旨

この研究は「飛鳥レストランでサービスの標準」である。この研究はサ。この研究はサービスの標準を知りたいために、研究した。情報の取り上げり方が調査して。アスカレストランの社員に問題を聞いて、面接した。研究の結果はサービスの標準がよっかたら,日本料理の飛鳥レストランに客さんの信頼を育てます。筆者はこの研究はすぎの研究に役立って、参考することができることを願っている。

キーワード：標準、サービス

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Besar, karena dengan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan judul “Penerapan Standar Pelayanan di Asuka Japanese Restoran”. Tujuan penulisan karya ilmiah ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat menempuh ujian diploma pada Prgram Studi Bahasa Jepang STBA JIA Bekasi.

Begitu banyak hambatan yang penulis temui dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini, namun berkat dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, akhirnya penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini. Oleh karena itu, akhirnya penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Drs.Sudjianto M.Hum., selaku Ketua STBA-JIA Bekasi.
2. Siti Nur Isnaini, S.S. M.Pd , selaku Pembimbing Karya Tulis Ilmiah yang telah memberikan pengarahan, motivasi, serta bantuan yang sangat berarti demi kelancaran penulisan karya tulis ilmiah ini.
3. Angiarini Arianto, S.S, M Hum, selaku Ketua Program Studi Bahasa Jepang.
4. Ibu dan adik saya tercinta yang selalu memberikan dukungan, doa, serta kasih sayang yang begitu dalam kepada penulis.
5. Teman seangkatan saya Septin Simbolon,terima kasih atas dukungan dan doanya selama penulis menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
6. Seluruh keluarga Asuka Japanese Restoran Bpk. Zupri, Bpk. Denny, Ibu Titi, Rini, Desi dan seluruh karyawan asuka restoran yang telah memberikan dukungan untuk menyelesaikan karya ilmiah ini.
7. Keluarga GKII wilayah timur tong yang I terima kasih atas dukungan doanya selama penulis menyelesaikan karya tulis ilmiah ini..

Penulis menyadari bahwa tidak ada manusia yang sempurna begitu juga dalam penulisan karya tulis ilmiah ini, apabila nantinya terdapat kekurangan ataupun kesalahan dalam karya tulis ilmiah ini, penulis sangat berharap kepada seluruh pihak agar dapat memberikan kritik dan juga sarannya. Akhir kata semoga karya tulis ilmiah ini dapat memberikan manfaat kepada kita semua.

Bekasi, 29 Juli 2017

Novarita Ginting

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>ABSTRAKSI</b> .....	vi
<b>要旨</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah Dan Batasan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian .....	5
D. Definisi Operasional.....	6
E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data .....	6
F. Sistematika Penelitian .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORETIS</b>	
A. Definisi <i>Standart Operational Procedure</i> .....	9
B. Sumber Daya Manusia .....	12
C. Pengertian Evaluasi.....	14
D. Definisi Pramusaji.....	15
E. Penelitian Relevan.....	18
<b>BAB III PROFIL PERUSAHAAN</b>	
A. Sejarah Singkat Perusahaan .....	21
B. Struktur Organisasi.....	25
C. Prosedur dan Model Kerja .....	26



#### **BAB IV LAPORAN HASIL OBSERVASI**

- A. Penerapan Standar Pelayanan .....29
- B. Kendala atau masalah dalam Pelayanan ..... 30

#### **BAB V PENUTUP**

- A. Kesimpulan .....37
- B. Saran.....38

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

#### **LAMPIRAN**

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Struktur Organisasi.....	24
Gambar 2. Prosedur Kerja.....	25
Gambar 3. Diagram Alur.....	28

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo, Marsum Widjodjo.2016. *Profesional waiter*. Yogyakarta. C.V Andi Offset
- Ichsan, Nur.2004.*Peran PelayananPTSea WorldIndonesia terhadap Wisatawan Domestik dan Manca Negara Jepang*. karya tulis ilmiah pada Prodi Bahasa Jepang stba jia. tidak diterbitkan.
- Kurnia, Ahmad .2014.*Metodologi Riset*.Bekasi. Recorniascript Self Publishing.
- Nurani, Fajar. 2016. *Standar Operating Procedur*. Yogyakarta:Quardrat
- Supena, Dodi.2002. *Pengaruh Pelayananterhadap Pelanggan pada Hero Supermaket alam Menghadapi Persaingan Perusahaan Antar Perusahaan Ritel*. karya tulis ilmiah pada Prodi Jepang stba jia. tidak diterbitkan
- Widodo, SuparnoEko. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Pustaka Pelajar

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **Data Pribadi**

Nama : Novarita Ginting  
Tempat, Tanggal Lahir : Medan, 15 September 1989  
Alamat : Kp. Jati, RT/RW 001/007, No.113, Kelurahan  
Jatimulya, Kecamatan Tambun Selatan.

### **Riwayat Pendidikan Formal**

1995-2001 : SD N Jatimulya 08  
2001-2004 : SMP N 4 Tambun Selatan  
2004-2007 : SMK Mandalahayu  
2012-2017 : Program Studi Bahasa Jepang STBA JIA

### **Riwayat Pekerjaan**

Asuka Japanese Restourant, Kasir.....2009- Sekarang

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Setiap manusia memiliki kebutuhan yang berbeda, salah satunya adalah kebutuhan untuk mengonsumsi makanan dan minuman untuk bertahan hidup. Makanan dan minuman merupakan kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh setiap manusia. Dalam dunia bisnis, untuk saat ini restoran adalah salah satu usaha yang sangat menjanjikan, semua terlihat dengan banyaknya restoran yang ada di seluruh Indonesia. Beragam restoran dapat kita cari dari berbagai kota pula. Berkembangnya bisnis restoran karena kebutuhan konsumen yang selalu ingin mencoba segala macam makanan.

Restoran merupakan tempat yang tidak hanya menjual produk saja namun juga menjual jasa dimana pelayanan merupakan salah satu yang dilakukan untuk kenyamanan konsumen. Di dalam restoran terdapat pramusaji yang bekerja melayani konsumen, menyusun meja, kursi dan lain-lain sehingga suasana dalam lingkungan restoran pun menjadi lebih hidup. Untuk kualitas pelayanan, diutamakan kenyamanan konsumen saat berada di restoran. Selain itu, pelayanan yang baik berupa menu, penyajian, dan harga yang sesuai membuat daya tarik yang tinggi.

Dalam kinerjanya, restoran berfungsi sebagai tempat yang menawarkan dan menyediakan berbagai kebutuhan pengunjung dalam hal penyediaan berbagai jenis makanan. Memberikan daftar menu yang disertakan dengan gambar dari menu yang ada di restoran tersebut. Asuka Japanese Restoran

pun memberikan pelayanan yang baik dengan memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam memilih makanan dengan cara penyediaan menu tidak hanya memberikan gambar pada menu tetapi juga memberikan penjelasan di bawah gambar tentang makanan tersebut.

Bahkan Asuka Japanese Restoran menyediakan menu dalam tiga bahasa yaitu khusus untuk orang Jepang, menu yang disediakan semua dalam bahasa Jepang dan satu menu lagi dalam bahasa Inggris dan Indonesia. Keberadaan Asuka Restoran Japanese yang berada di dalam *Service Apartement MM2100* yang sekarang telah berubah nama menjadi *Asuka Hotel* mengutamakan pelayanan kepada tamu, karena restoran dan hotel saling bersangkutan dalam memberikan pelayanan yang baik.

Pelanggan restoran adalah orang-orang yang butuh diperlakukan secara manusiawi, wajar tidak berlebihan, oleh karyawan yang melayani mereka. Bila pramusaji memiliki pengetahuan mendalam tentang restorannya, hidangan apa saja yang tersedia, bagaimana cara menyajikannya, fasilitas yang tersedia di dalam restoran serta lingkungannya, itu semua akan memudahkan pelayan dalam melayani tamunya.

Seorang pelayan harus ingat bahwa ia memiliki kewajiban dan keterbatasan. Ada kebiasaan-kebiasaan pribadi yang harus diubah, disesuaikan dengan kebiasaan-kebiasaan di tempat kerja yang dibutuhkan perusahaan. Pelayan harus berusaha untuk menyeimbangkan antara kebutuhan pelanggan dengan keterbatasan fasilitas perusahaan. Ketika bekerja, khususnya dalam lingkungan makan-minum, pramusaji harus

bertindak sebagai wakil perusahaan. Sikap dan penampilan pelayan akan berpengaruh pada bagaimana pelanggan berpikir tentang perusahaan di mana dia bekerja

Restoran juga harus memiliki standar pelayanan, dibuat untuk membuat sistem yang tegas, agar setiap kegiatan yang ada dalam perusahaan memiliki aturan dan batasan. Aturan dan batasan yang ada di dalam standar pelayanan tentu akan memudahkan setiap anggota perusahaan untuk memahami apa saja yang harus mereka lakukan dan apa saja yang tidak boleh mereka lakukan. Pemahaman tersebut menggiring setiap karyawan agar bertindak sesuai dengan standar pelayanan yang ada.

Begitu besarnya pengaruh standar pelayanan bagi tindakan setiap karyawan, menjadikan kita harus lebih jeli sebelum membuat dan menentukan standar pelayanan bagi perusahaan. Salah satu langkah awal yang dapat ditempuh adalah dengan menciptakan standar pelayanan yang tidak hanya sesuai dengan keadaan perusahaan, namun juga sesuai dengan visi dan misi perusahaan.

Prosedur pelayanan di restoran merupakan kegiatan operasional sebelum restoran dibuka sampai restoran ditutup. Kegiatan ini meliputi semua usaha petugas restoran dalam memberikan pelayanan kepada tamu, baik persiapan tamu datang sampai tamu meninggalkan restoran. Untuk menunjang keberhasilan dalam melaksanakan tugas seorang petugas restoran harus mengetahui dan memahami prosedur kerja pada saat pelayanan makanan dan minuman berlangsung.

Seluruh Karyawan Asuka Japanese Restoran bukan hanya bertugas meningkatkan keuntungan perusahaan namun juga bisa meningkatkan citra restoran tersebut. Saat tamu atau konsumen merasa puas dengan pelayanan di restoran mereka akan mempromosikan kepuasan mereka tentang restoran tersebut pada masyarakat umum. Berbagai cara dilakukan termasuk penampilan karyawan atau performanya, cara penyajian hidangan, suasana restoran, dalam memberikan pelayanan yang cepat dan juga cara memperlakukan konsumen ketika mereka selesai makan.

Telah menjadi suatu kepercayaan umum, khususnya di dunia bisnis bahwa kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha. Hal ini dikarenakan dengan memuaskan konsumen, perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasar yang lebih luas. Adanya umpan balik dari pelanggan, hasilnya dapat menjadi masukan bagi perusahaan untuk menyusun strategi pemasaran dalam hal kualitas jasa pelayanan yang dapat mempertahankan pelanggan.

Asuka Japanese Restoran adalah restoran yang berdiri di Kawasan Industri MM2100, di dalam bangunan *Service Apartemen MM2100*. Asuka Japanese Restoran mempunyai staff yang berfungsi melakukan pekerjaan sesuai dengan divisinya masing-masing. Belakangan ini, bermunculan beberapa restoran Jepang di wilayah MM2100, tetapi hal tersebut tidak mempengaruhi Asuka Restoran Japanese untuk khawatir karena keberadaan Asuka Japanese Restoran menjadi salah satu alternatif bagi orang Jepang dapat menginap di *service apartement* sekaligus menikmati makanan Jepang



di Asuka Restoran Japanese. Dengan penerapan standar pelayanan yang baik kepada konsumen Asuka Japanese Restoran mampu bersaing dengan beberapa restoran Jepang lainnya yang berada juga di kawasan MM2100. Dengan adanya pesaing restoran yang ada di sekitar restoran Asuka maka diperlukan adanya standar pelayanan yang baik, sehingga peneliti memilih judul **“PENERAPAN STANDAR PELAYANAN DI ASUKA JAPANESE RESTORAN”**

#### **B. Rumusan Masalah dan Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka peneliti mengajukan rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana penerapan standar pelayanan pada Asuka Restoran Japanese?
2. Apa saja kendala dalam pelayanan dan cara mengatasinya?
3. Bagaimana pemasaran makanan Jepang yang dilakukan oleh manajemen

Asuka Japanese Restoran.

4. Bagaimana sistem dan prosedur penjualan dan pendapatan di Asuka Japanese Restoran.

5. Bagaimana prosedur pembayaran pajak Asuka Japanese Restoran.

Dari rumusan masalah tersebut, maka penulis memberikan batasan hanya meneliti bagaimana penerapan standar pelayanan di lingkungan Asuka Japanese Restoran.

## **C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan penelitian**

- a. Untuk mengetahui penerapan standar pelayanan di Asuka Japanese Restoran.
- b. Untuk mengetahui apa saja kendala dan cara mengatasinya.
- c. Untuk mengetahui cara pemasaran makanan Jepang di Asuka Japanese Restoran.
- d. Untuk mengetahui sistem dan prosedur penjualan dan pendapatan di Asuka Japanese Restoran.
- e. Untuk mengetahui prosedur pembayaran pajak di Asuka Japanese Restoran.

### **2. Manfaat penelitian**

- a. Bagi peneliti, bisa menambah wawasan mengenai Restoran Jepang, khususnya Asuka Japanese Restoran.
- b. Bagi masyarakat umum, dapat mengetahui penerapan standar pelayanan yang ada di Asuka Japanese Restoran.
- c. Bagi pengelola restoran, penelitian ini dapat menjadi promosi bagi Asuka Japanese Restoran agar dapat menambah pelanggan.

## **D. Definisi Operasional**

Agar lebih memfokuskan pada rumusan masalah yang akan dibahas dan menghindari perbedaan pemahaman mengenai istilah-istilah yang ada, perlu adanya keselarasan mengenai definisi operasional. Definisi operasional yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Standar Pelayanan: Salah satu acuan pokok mengenai langkah atau tahapan yang berhubungan dengan aktifitas aplikatif yang merupakan aktifitas kerja dalam sebuah perusahaan.

## **E. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Metode penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif yang digunakan dengan cara mengambil informasi yang diteliti, tanya jawab langsung maupun tidak langsung dengan pihak terkait, serta observasi dengan melakukan pengamatan dan peninjauan ke lapangan.

### **2. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:**

#### **a. Teknik Wawancara**

Adalah suatu percakapan langsung dengan tujuan-tujuan tertentu dengan menggunakan format tanya jawab yang terencana.

#### **b. Teknik Observasi**

Adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang

terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. (Sugiono, 2003, :130-141).

#### **F. Sistematika Penelitian**

Berikut ini adalah uraian sistematika penelitian yang akan disusun penulis.

**Bab I** : Pendahuluan, berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah dan batasan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, definisi operasional, metode penelitian dan teknik pengumpulan data, serta sistematika penelitian.

**Bab II** : Definisi *Standart Operational Pocedure*, Sumber Daya Manusia, pengertian evaluasi, definisi pramusaji, dan penelitian relevan.

**Bab III** : Sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, serta prosedur dan model kerja.

**Bab IV** : Laporan hasil observasi.

**Bab V** : Penutup, berisikan kesimpulan dan saran berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORETIS**

#### **A. Definisi *Standart Operational Procedure***

Penerapan SOP merupakan langkah selanjutnya, setelah SOP tersebut ditetapkan oleh pimpinan perusahaan. Proses penerapan SOP ini harus dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa hasil yang dikehendaki dapat diwujudkan. Yang perlu digarisbawahi bahwa penerapan SOP harus secara berkala dipantau, sehingga proses penerapannya dapat berjalan dengan baik. Semua masukan atau saranakan menjadi bahan yang berharga dalam melakukan evaluasi sehingga dapat lebih relevan dan sesuai kebutuhan.

Standar pelayanan diartikan sebagai pedoman bagi karyawan agar dapat menjalankan pekerjaannya. Oleh karena itu, setiap posisi dalam perusahaan memiliki standar pelayanan yang berbeda dengan posisi yang lain. Standar pelayanan dibuat sesuai dengan kebutuhan dari pekerja di masing-masing departemen dalam perusahaan tersebut. Oleh sebab itu, standar pelayanan harus dibuat untuk mempermudah karyawan dalam menjalankan pekerjaannya dan menyadari tanggung jawab apa saja yang harus mereka penuhi.

Menurut Susanto dalam Nur'aini (2016:18), *Standart Operational Procedure* adalah panduan hasil kerja yang diinginkan (ideal), serta proses kerja yang harus dilaksanakan. SOP dibuat dengan menuliskan target-target atau hasil kerja apa yang harus dipenuhi oleh masing-masing posisi. Dengan memahami pengertian dari SOP maka kita akan mengetahui bahwa SOP bukan sekedar tulisan yang diberikan pada perusahaan bagi karyawannya.

Namun dalam tulisan tersebut terdapat beberapa poin penting yang menjadi panduan bagi karyawan untuk menjalankan aktivitas kerja.

Ada beberapa hal yang perlu ada dalam SOP yaitu :

### **1. Persetujuan**

Persetujuan di sini sesuai dengan kebijakan masing-masing perusahaan. Siapa saja yang bertanggung jawab atas SOP yang dibuat.

### **2. Tujuan**

SOP terkadang bersifat umum dan dibaca oleh banyak orang. Oleh sebab itu, penyusun perlu menuliskan dengan jelas untuk kepentingan apa itu disiapkan.

### **3. Kebijakan**

Kebijakan diartikan sebagai aturan main dari sebuah sistem.

### **4. Penjelasan Prosedur**

Penjelasan disini dapat dituangkan dalam beberapa macam bentuk, ada dalam bentuk diagram, gambar, atau narasi. Penjelasan ini bertujuan untuk mengakomodasi semua kebutuhan pembaca SOP tersebut.

### **5. Lampiran**

Lampiran dalam SOP biasanya berisi hal-hal yang berhubungan dengan SOP tersebut, misalnya: contoh formulir, contoh laporan, dan sebagainya.

Menurut Admodjo (2016: 331) *Standart Operational Procedure* adalah suatu standar atau pedoman tertulis yang digunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan.

Tujuan *Standatr Operational Procedure* adalah:

1. Agar petugas /pegawai/ tim kerja menjaga konsistensi dan kinerja dalam organisasi atau unit kerja.
2. Agar karyawan tahu dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
3. Memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab petugas/pegawai terkait

Manfaat *Standart Operasional Procedure* adalah:

Manfaat yang didapat dengan pembuatan *Standart Operational Procedure* ini adalah

1. Kejelasan prosedur, kita dapat menuliskan dengan jelas dan detail mengenai prosedur yang seharusnya dilakukan dalam pelaksanaan tugas.
2. Efisiensi waktu, karena semua proses menjadi lebih cepat ketika pekerjaan itu sudah terstruktur secara sistematis dalam sebuah dokumen.
3. Standarisasi kegiatan, untuk menyamaratakan seluruh kegiatan yang dilakukan oleh semua pihak.
4. Mempermudah eveluasi, akan membantu perusahaan untuk melakukan evaluasi dan penilaian terhadap setiap proses operasional dalam perusahaan.

5. Mempertahankan kualitas, untuk mengontrol agar kualitas perusahaan dapat dipertahankan.
6. Meningkatkan kemandirian karyawan, karyawan dapat lebih mandiri untuk menentukan bagaimana cara kerja yang terbaik namun tetap sesuai SOP yang berlaku di perusahaan.
7. Informasi kompetensi dan cara meningkatkannya, untuk memberi informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

## **B. Sumber Daya Manusia**

Sebagaimana kita ketahui setiap organisasi atau perusahaan diawali oleh sumber daya manusia (SDM). Keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan sangat dipengaruhi oleh kualitas SDM yang mewakilinya. SDM tersebut akan baik kualitas dan kinerjanya bila dipimpin dan dikelola dengan baik. Salah satu kegiatan penting dalam manajemen SDM adalah menentukan kebutuhan SDM bagi organisasi atau perusahaan dan menyusun rencana kegiatan untuk dapat memenuhi kebutuhan tersebut. Pada organisasi besar kegiatan perencanaan SDM sangatlah diperlukan bagi organisasi atau perusahaan kecil. Menurut Suparno (2014: 32) Sumber daya manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu, perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kebutuhannya.



## **1. Manfaat Perencanaan Sumber Daya Manusia**

Dengan perencanaan tenaga kerja diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat baik bagi perusahaan maupun bagi karyawan.

Manfaat-manfaat tersebut menurut Rivai (2004: 48)

- a. Perusahaan dapat memanfaatkan sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan secara lebih baik.
- b. Melalui perencanaan sumber daya manusia yang matang, efektifitas kerja juga dapat lebih ditingkatkan apabila sumber daya manusia yang telah sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
- c. Produktivitas dapat lebih ditingkatkan apabila memiliki data tentang pengetahuan, pekerjaan, pelatihan yang telah diikuti oleh sumber daya manusia.
- d. Mengetahui pasar tenaga kerja. Pasar tenaga kerja merupakan sumber untuk mencari calon-calon sumber daya manusia yang potensial untuk diterima.

## **2. Tujuan Perencanaan SDM**

Adalah untuk menjamin penggunaan yang optimal terhadap SDM pada organisasi saat ini, menyediakan SDM yang dibutuhkan oleh organisasi di masa mendatang baik dalam kualitas maupun kuantitas. Sedangkan fungsi perencanaan SDM adalah memformulasikan dan mengintegrasikan rencana SDM dengan rencana mempunyai dampak terhadap pekerjaan dan individu terhadap kebutuhan dan ketersediaan SDM bagi organisasi atau perusahaan.

## C. Pengertian Evaluasi

Bila kita perhatikan dari seluruh kegiatan SDM, tujuan akhir dari manajemen SDM adalah untuk menciptakan produktivitas, efektivitas dan efisiensi, mengurangi tingkat pengunduran karyawan, mengurangi absensi, meningkatkan mutu pelayanan, serta meningkatkan kemajuan perusahaan. Menurut Arikunto dalam Widodo (2010:1) mengatakan bahwa evaluasi adalah sebuah proses menentukan hasil yang telah dicapai beberapa kegiatan yang direncanakan untuk mendukung tercapainya tujuan.

### 1. Standar Evaluasi

Standar yang dipakai untuk mengevaluasi suatu kegiatan tertentu dapat dilihat dari tiga aspek utama menurut Umar (2002: 40) dalam Widodo.

#### a. *Utility* (Manfaat)

Hasil evaluasi hendaknya bermanfaat bagi manajemen untuk pengambilan keputusan atas program yang sedang berjalan

#### b. *Accuracy* (Akurat)

Informasi atas hasil evaluasi hendaklah memiliki tingkat akurasi tinggi.

#### c. *Fasibility* (Layak)

Hendaknya proses evaluasi yang dirangcang dapat dilaksanakan secara layak.

## **D. Definisi Pramusaji**

Menurut Admodjo (2016: 17) pramusaji adalah karyawan/karyawati di sebuah restoran yang bertugas menunggu kedatangan tamu, menyambut dengan ramah, sopan dan akrab, mengantar tamu ke tempat duduk, menarikkan kursi saat tamu mau duduk, memberikan menu, mengambil dan menuliskan pesanan, meneruskannya ke dapur, mengambilkan makanan lalu minuman serta menyajikannya kepada tamu, mengangkat alat-alat yang kotor, memberikan rekening, menyelesaikan pembayaran, serta menutup meja makan selengkap dan serapi mungkin untuk menu berikutnya.

### **1. Kriteria pramusaji yang baik**

Menurut Admodjo (2016:18) Seorang pramusaji yang baik memiliki kriteria sebagai berikut:

- a. Bangga akan profesinya
- b. Mencintai pekerjaannya
- c. Menguasai tugasnya
- d. Mau mengembangkan diri
- e. Semangat melayani/mengabdikan
- f. Bijaksana
- g. Berlandaskan moral dan etika

### **2. Tipe Dasar Pelayanan**

Tipe dasar pelayanan ada 4 macam yaitu:

- a. *Table service* (pelayanan di meja)

Adalah suatu sistem pelayanan restoran di mana tamu datang langsung duduk di kursi menghadap meja makan, pesan makanan dan minuman.

b. *Counter service* (pelayanan konter)

Adalah suatu sistem pelayanan restoran di mana tamu datang langsung duduk di kursi yang menghadap konter.

c. *Self service* (prasmanan)

Adalah sistem pelayanan dalam sebuah restoran di mana makanan secara lengkap dari hidangan pembuka sampai hidangan penutup dengan berbagai variasi telah disiapkan di atas meja prasmanan dengan rapi dan menarik.

d. *Carry out service* (pelayanan makanan yang dibawa pulang)

Adalah sistem pelayanan makanan dalam sebuah restoran di mana tamu datang untuk membeli makanan yang telah disiapkan dan dibungkus dalam kotak untuk dibawa pergi, dinikmati di rumah masing-masing.

### 3. *Standard Operational Procedure* restoran

Ada berbagai Standard Operational Procedure yang berlaku di restoran yaitu:

a. *Greeting and Welcoming the Guest* (salam dan menyambut tamu)

Pada waktu tamu datang di restoran, pramusaji segera menyambut dan mengucapkan salam, memandang tamu sambil tersenyum tulus hingga terjadi kontak mata.

- b. *Escorting the Guest to the Guest's Table* (mengantar tamu ke meja tamu)

Mengantar tamu ke meja yang sudah dipesan.

- c. *Seating the Guest* (tempat duduk tamu)

Membantu tamu saat akan duduk, yaitu dengan menarik kursi ke belakang dan memajukan kembali pada saat tamu akan duduk.

- d. *Presenting the Menu to the guest* (menyajikan menu untuk tamu)

Mengambil menu dari tempat menu yang sudah disiapkan dan memeriksanya untuk memastikan bahwa menu dalam keadaan bersih dan tidak rusak.

- e. *Offering Aperitive* (menawarkan minuman alkohol)

Menawarkan minuman aperitif

- f. *Pouring Ice Water* (menuangkan air es)

Menuangkan air es dari teko ke dalam gelas tamu dari sebelah kanan tamu menggunakan tangan kanan.

- g. *Taking Order* (mengambil pesanan)

Menanyakan kepada tamu apakah sudah siap untuk memesan makanan.

- h. *Serve The Beverage And Food* (menyajikan makanan dan minuman)

Mengambil minuman dan makanan dari bar atau dapur serta memastikan makanan dan minuman yang akan dihidangkan sesuai dengan pesanan tamu.

- i. *Checking Guest Satisfaction* (menanyakan ke tamu tentang kepuasan pelayanan)

Menanyakan pendapat tamu atas makanan yang telah disajikan.

j. *Clear Up* (membersihkan)

Mengambil piring dan gelas yang kotor dari sebelah kanan tamu.

k. *Presenting bill* (menyiapkan pembayaran)

Menyiapkan rekening atau pembayaran.

### E. Penelitian Relevan

Nur ichsan dalam karya ilmiah yang berjudul “**Peran Pelayanan PT.SEA WORLD INDONESIA terhadap Wisatawan Domestik dan Mancanegara Jepang**”. Kegiatan pelayanan merupakan kerja sama satu tim yang harus kompak. Setiap staf mulai dari pintu masuk ruang atraksi harus memberikan wajah yang ceria, tutur kata yang ramah, tanggap, serta penampilan yang baik sampai mereka hendak pulang. Beragamnya wisatawan yang berkunjung dari dalam dan luar negeri juga menuntut pengelola untuk menghadirkan staf yang memiliki pengetahuan dalam hal kebudayaan, kebiasaan dan penggunaan bahasa asing. Maka dari mana pun wisatawan berasal, Sea World Indonesia dapat melayani dengan cepat dan tepat sesuai keinginan pengunjung. Dari pendapat-pendapat yang dikemukakan oleh wisatawan domestik maupun mancanegara, penulis berkesimpulan bahwa pada dasarnya pelayanan yang diberikan PT. Sea World Indonesia kepada para wisatawan sangatlah memuaskan. Seperti kegiatan penyajian atraksi yang dikemas dengan menyenangkan dan terarah yang membuat pengunjung merasa puas karena kebutuhannya terpenuhi. PT. Sea World Indonesia harus lebih meningkatkan

pelayanan yang sudah ada dan memberikan fasilitas-fasilitas yang memuaskan bagi para wisatawan maupun karyawan PT. Sea World Indonesia itu sendiri. Sehingga dengan apa yang diberikan PT. Sea World Indonesia dapat lebih menarik perhatian para wisatawan domestik dan mancanegara untuk kembali berkunjung ke PT. Sea World Indonesia.

Dodi Supena dalam karya ilmiah yang berjudul “**Pengaruh Pelayanan terhadap Pelanggan pada HERO SUPERMARKET Dalam Menghadapi Persaingan Antar Perusahaan Ritel**” target perusahaan ritel atau supermarket ditujukan pada pelanggan. Mempengaruhi para pelanggan dengan cara-cara yang menarik, baik itu berupa harga, murah, pelayanan, hadiah-hadiah, dan yang lainnya, yang bertujuan untuk menarik pelanggan sebanyak-banyaknya memberikan pelayanan yang baik akan mampu menarik pelanggan. Pelayanan itu terdiri dari bermacam-macam, salah satunya adalah kelengkapan barang-barang harus ada pendistribusian secara berkesinambungan dan tepat waktu. Kelebihan dari PT Hero Supermarket yaitu keramahan terhadap pelanggan, pengadaan barang yang tepat waktu, harga yang bersaing, dan lain sebagainya. Selain itu PT. Hero Supermarket mempunyai prinsip yaitu *no stock no sales, no sales no profit* yang berarti tidak ada stok barang maka tidak ada penjualan dan tidak ada penjualan dan maka tidak ada pendapatan. Jadi dalam pelayanan pelanggan mengharapkan produk yang diinginkan dengan jumlah yang cukup dan waktu yang tepat. Kelebihan lain dari PT. Hero Supermarket kepada setiap pelanggan yang datang atau masuk ke supermarket, baik itu bertujuan berbelanja atau sekedar

melihat-lihat, para karyawan tetap melakukan pelayanan yang baik dengan bersikap ramah.



### **BAB III**

#### **PROFIL PERUSAHAAN**

##### **A. Sejarah Singkat Perusahaan**

Asuka Japanese Restoran adalah restoran yang terletak di kawasan industri MM2100 di dalam bangunan *Service Apartment* MM2100. Bergerak di bidang makanan Jepang. Asuka Japanese Restoran sudah berdiri sejak 2006. Selain menyediakan masakan Jepang, Asuka Restoran Japanese mulai menyediakan juga masakan barat untuk menu sarapan. Hal tersebut dipicu karena jumlah konsumen di Asuka Japanese Restoran tidak lagi hanya orang Jepang melainkan terjadi peningkatan kepada konsumen di luar orang Jepang, Salah satunya adalah peningkatan konsumen dari Indonesia, italia, inggris, dll.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka, Asuka Japanese Restoran mulai melayani pesan antar atau juga disebut sebagai *Bento* (katering). Pelayanan order *Bento* mulai jam 08:00 – 10:00.. Kemudian setelah itu petugas antar *bento* akan mengirim ke perusahaan yang telah mengorder *bento*. Tujuan dari *bento* tersebut adalah untuk memudahkan konsumen untuk mengonsumsi dan menikmati makanan di kantor tanpa harus mengantri.

Jadwal Asuka Japanese Restoran yaitu untuk menu sarapan sudah disajikan dari jam 6:00-9:00, makan siang pada jam 11:30-14:00, makan malam pada jam 17:30-23:00, dan untuk sabtu dan minggu malam dimulai dari jam 17:30-22:00. Variasi makanan yang disajikan oleh Asuka Japanese

Restoran yaitu *Bento* 20 macam, *Lunch* sebanyak 132 macam, *Dinner* sebanyak 336 macam dan minuman sebanyak 45 macam.

Untuk bagian *Standard Operational Procedure* (SOP) dari Asuka Japanese Restoran salah satunya adalah seragam dari pelayannya itu sendiri, untuk itu restoran tersebut menyediakan 3 seragam pakaian dan 1 batik setiap tahun, ditambah stoking dan *hairnet* (pembungkus rambut). Sedangkan untuk dapur mendapatkan 2 pasang seragam masak dan sepatu khusus. Bagi SOP menyapa dan melayani tamu yang berbeda, bahasa yang digunakan adalah bahasa Jepang, Inggris, dan Indonesia.

Asuka Japanese Restoran awalnya hanya 2 bagian tempat yaitu *meshidokoro* (yang posisinya berada ditengah dari depan pintu lurus) dan *izakaya* (yang posisinya berada di bagian kiri) jumlah tamu yang datang pun masih sedikit, tetapi karena rasa dari makanan Jepang yang disukai oleh pengunjung lokal dan asing, kemudian tempatnya yang strategis yang berada di dalam kawasan dikelilingi oleh banyak perusahaan sehingga selang beberapa tahun pun tamu yang datang semakin meningkat maka Asuka Japanese Restoran memperluas tempat dan di beri nama *New rest* (yang posisinya berada di bagian kanan). Kemudian karena meningkatnya tamu, sehingga mengharuskan perluasan wilayah sekarang jumlah keseluruhan konsumen dari *meshidokoro*, *izakaya* dan *new rest* yaitu *lunch* sekitar 300-350 orang dan jumlah konsumen *dinner* sekitar 200-250 orang.

Tamu yang semakin meningkat dan beragam membuat adanya beberapa permintaan yaitu seperti meminta menyediakan masakan Indonesia, sehingga

muncullah ide untuk menyediakan masakan Indonesia, maka dibukalah restoran baru yang di beri nama “gazebo restoran” tersebut yang berada dekat kolam renang.

Kolam renang disini adalah salah satu fasilitas yang diberikan oleh *Sevice Apartement MM2100*, yang pada tahun ini telah berubah nama menjadi Asuka hotel.

Fasilitas yang tersedia

### 1. Ruangan

#### a. Di bagian *Izakaya*

Tiga ruangan yaitu VIP 1-3, lima *koagari*(meja makan bergaya Jepang) yaitu 1-5, dan *sushi counter*(meja makan yang berada di depan macam-macam sashimi dan nigiri) 1-10

#### b. Di bagian *Meshidokoro*

Dua ruangan yaitu VIP 4-5 dan 26 meja

#### c. Di *new rest*

13 meja makan dan 3 ruangan yaitu VIP 6-8

### 2. Bartender (Penyimpanan minuman)

Selain menyediakan beragam minuman, tempat ini menyediakan juga tempat penyimpanan *souchu* (Minuman Jepang) Penyimpanan ini gratis yang bertujuan agar memudahkan tamu untuk tidak repot membawa pulang *souchu* yang belum habis, sehingga ketika tamu tersebut kembali lagi untuk makan dan minum *souchu* tersebut dengan mudah pramusaji akan mengambilkannya untuk tamu tersebut.

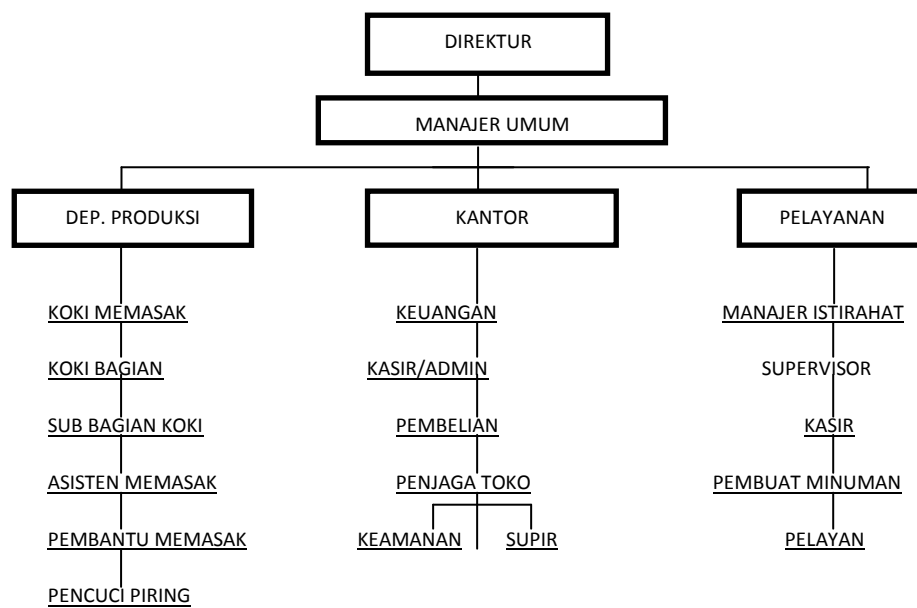
## B. Struktur Organisasi

Setiap Perusahaan harus memiliki struktur organisasi karena dengan adanya stuktur organisasi tersebut, setiap pekerja dalam organisasi tersebut memahami apa saja wewenang dan tanggung jawab yang mereka miliki. Struktur organisasi juga mampu memudahkan pihak manajemen dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan posisinya, hal tersebut untuk menghindari kesalahan dengan bagian lain. Struktur organisasi asuka japanese restoran adalah sebagai berikut.:

1. *Direktur* : Pimpinan Utama
2. *Manajer Umum* : *Asisten Direktur*
  - a. *Departemen Produksi.* : a. *Koki Memasak*
    - b. *Koki Bagian*
    - c. *Sub Bagian Koki*
    - d. *Asisten Memasak*
    - e. *Pembantu Memasak*
    - f. *Pencuci Piring*
  - b. *Kantor* . : a. *Keuangan : 1. Kasir*
    2. *Admin*
    - b. *Pembelian*
    - c. *Penjaga Toko : 1. Keamanan*
      2. *Supir*

- c. *Bagian Pelayanan.* : a. *Manajer Istirahat*  
 b. *Supervisor*  
 c. *Kasir*  
 d. *Pembuat Minuman*  
 e. *Pelayanan*

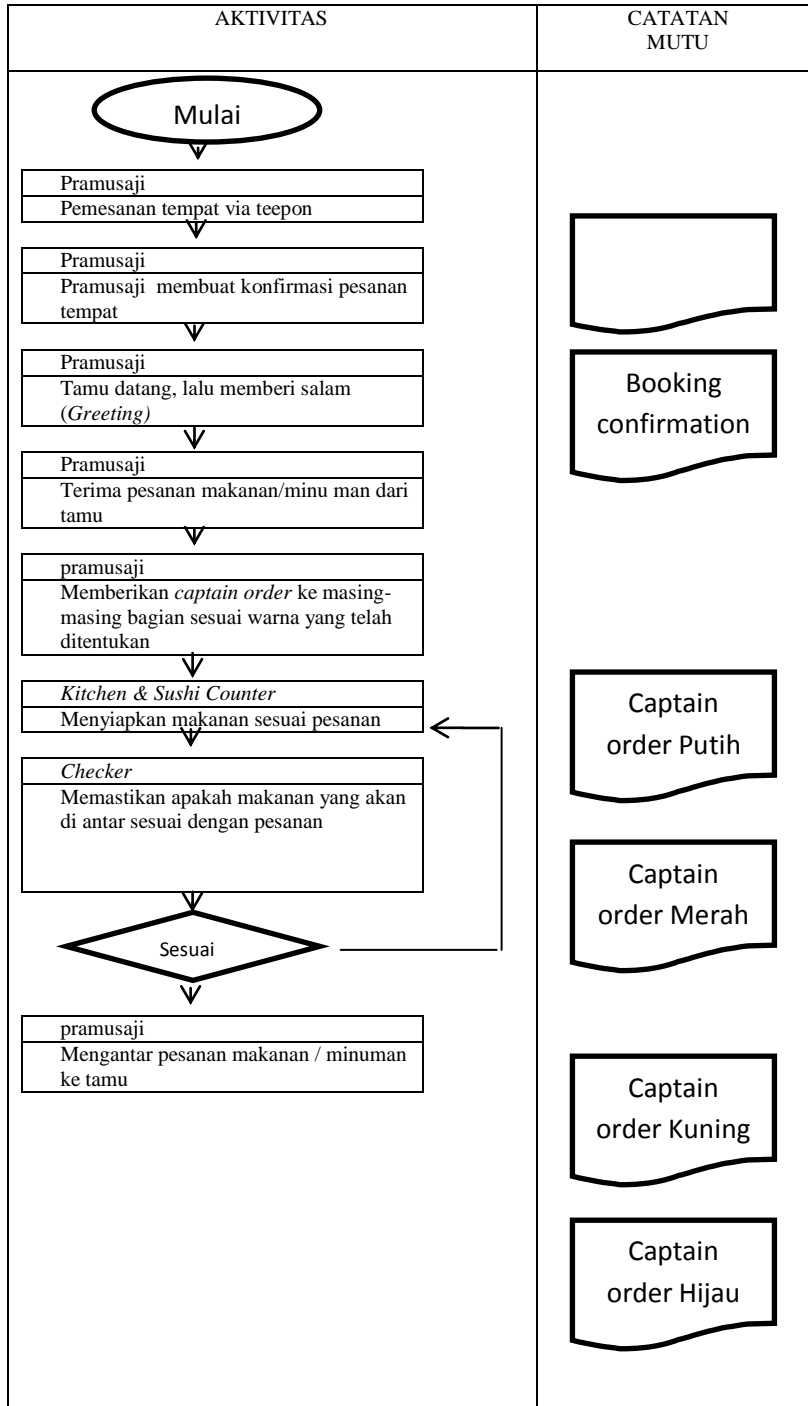
**STRUKTUR ORGANISASI  
ASUKA JAPANESE RESTAURANT**



Gambar 1. Struktur Organisasi

**C. PROSEDUR DAN MODEL KERJA**

**PENERIMAAN / PELAYANAN TAMU DAN PROSEDUR KERJA**



Gambar 2. Prosedur Kerja.

### Keterangan Prosedur Kerja

Pada saat pramusaji menerima pemesanan tempat via telepon, harus dicatat pada buku pesanan tempat dan membuat buku pesanan tempat.

Buku pesanan tempat harus mencantumkan :

1. Tanggal pesanan
2. Jam pesanan
3. Nama Perusahaan, nomor telepon
4. Jumlah tamu
5. Tipe ruangan yang diinginkan

Pada saat tamu datang, semua pramusaji mengucapkan salam dengan bahasa Jepang “*irrashaimase*” yang berarti “selamat datang”. Kemudian pramusaji mempersilahkan tamu duduk dan menyiapkan segala sesuatu yang diperlukan. Setelah selesai mempersiapkan, bila tamu ingin memesan, maka pramusaji mencatat semua pesanan tamu tersebut di *captain order*( kertas yang dipakai pramusaji untuk mencatat pesanan tamu) yang di dalamnya harus mencantumkan :

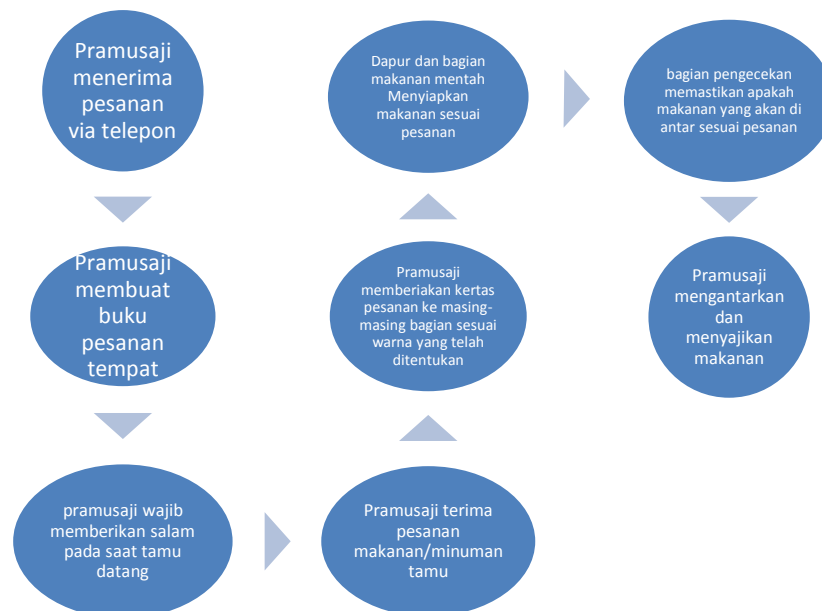
1. Tanggal dan jam
2. Nomor meja
3. Jumlah tamu
4. Nama pramusaji
5. Jumlah dan jenis makanan

*Captain order* terdiri dari 4 rangkap yaitu:

1. Warna putih untuk kasir : Untuk proses pembayaran.

2. Warna merah untuk dapur : Untuk proses pembuatan makanan sesuai pesanan.
3. Warna hijau untuk bagian makanan mentah : Untuk proses pembuatan *sushi* atau *sashimi*.
4. Warna kuning untuk bagian pengecekan makanan : Untuk memastikan apakah makanan yang akan disajikan sesuai dengan pemesanan.

Pada saat pramusaji menyajikan pesanan tamu tersebut, wajib mengucapkan selamat menikmati dalam bahasa Jepang “*douzo go yukkuri*”.



Gambar 3. Diagram Alur



## **BAB IV**

### **LAPORAN HASIL OBSERVASI**

#### **A. Penerapan Standar Pelayanan di Asuka Japanese Restoran**

1. Sebelum memasuki area restoran, pramusaji wajib mengenakan seragam yang telah diberikan sesuai jadwal yang telah ditentukan dengan rapi, dengan wangi yang tidak mencolok dan memakai kosmetik secukupnya.
2. Setelah memasuki area restoran, pramusaji mempersiapkan dan menata peralatan kerja, kemudian mengecek buku pemesanan ruangan apakah ada pemesanan tempat, bila ada kemudian pramusaji menyiapkan dan menata meja dengan baik sesuai jumlah tamu.
3. Setelah mempersiapkan segala sesuatunya, pramusaji berkumpul untuk melakukan pengarahan yang bertujuan untuk mengarahkan pramusaji hal apa saja yang tidak boleh dilakukan. Kemudian membahas sesuatu masalah, apa yang menyebabkan masalah tersebut terjadi, kemudian pengawas memberikan arahan kepada pramusaji agar tidak terjadi kembali masalah tersebut dan terakhir latihan mengucapkan salam apa saja yang wajib diucapkan oleh pramusaji.
4. Setiap dua kali dalam pekan wajib mengikuti pelatihan tentang pelayanan yang baik pada saat melayani tamu.
5. Karena hotel dan Asuka Japanese Restoran berada di bawah naungan PT. Megalopolis Manunggal Industrial Development, maka seluruh karyawan Hotel dan Restoran Asuka yang di dalamnya termasuk pramusaji, maka

seluruh karyawan wajib mengikuti pemeriksaan kesehatan satu kali dalam setahun.

## **B. Kendala atau masalah dalam pelayanan**

Seorang pramusaji harus gesit terhadap terhadap hal-hal yang terjadi pada saat proses pelayanan. Ketika terjadi suatu insiden maka harus diatasi dengan tepat tanpa mengganggu tamu yang lain. Tindakan yang tepat dalam menangani masalah dalam pelayanan akan meredakan kemarahan tamu.

Seorang pramusaji harus mengetahui apa yang menyebabkan terjadinya keluhan tamu. Jangan sampai permasalahan yang terjadi tertunda penanganannya karena akan mengakibatkan kebingungan yang membuat keadaan semakin rumit.

Ada beberapa kendala yang mungkin terjadi pada saat proses pelayanan dan beberapa langkah yang disarankan untuk mengatasinya.

### **1. Sesuatu yang tumpah**

Contohnya yaitu benda yang tumpah adalah *ocha* (teh jepang) yang tidak sengaja tersenggol oleh tamu, tetapi ada juga *miso shiru* (sup Jepang) tumpah saat membuka tutup, karena tutup tersebut sulit dibuka sehingga *miso shiru* tumpah. Langkah yang dilakukan adalah:

- a. Bila yang tertumpah adalah *miso shiru* dan mengenai baju tamu, minta maaf dan mohon izin untuk membersihkan bagian yang kotor dengan kain lap yang bersih dan lembab.

- b. Bila perlu sarankan tamu ke toilet untuk membersihkan baju yang kotor.
- c. Bila *miso shiru* tumpah diatas taplak meja, hal pertama yang harus dilakukan adalah pramusaji harus memindahkan alat-alat yang kotor.
- d. Selanjutnya pramusaji harus mengelap tumpahan tadi dengan lap bersih yang lembab.
- e. Alat-alat bersih yang tadi disingkirkan diatur kembali diatas meja makan.
- f. Sekali lagi mohon maaflah kepada tamu atas hal-hal yang menyebabkan ketidaknyamanan tersebut.

## **2. Pesanan yang dibatalkan**

Pada jam makan siang keadaan Asuka Japanese Restoran sangat ramai, sehingga terkadang membuat tamu harus mengantre untuk mendapatkan tempat. Rata-rata tamu yang datang sekitar 300-400 setiap hari Senin-Jumat. Sehingga ada beberapa hal yang membuat pesanan dibatalkan yaitu

1. Karena pesanan yang banyak.
2. Karena ada salah satu koki yang tidak masuk, sehingga membuat kurangnya koki yang menyebabkan keterlambatan dalam penyajian pesanan.

Langkah-langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan masalah ini adalah :

- a. Minta maaf kepada tamu

- b. Segera bicara kepada koki bahwa pesanan tamu pada meja yang ingin membatalkan makanan tersebut ingin dibatalkan.
  - c. Bicara juga kepada kasir bahwa makanan yang sudah diinput di komputer segera dibatalkan.
  - d. Tanyakan kepada tamu tersebut apakah ingin mengganti hidangan lain.
  - e. Bila tamu tersebut ingin mengganti hidangan lain, segera berikan menu.
  - f. Jika tamu tersebut sudah menentukan pesanan baru, maka pramusaji segera memberi tahu pesanan baru tersebut kepada koki agar segera dibuatkan dengan cepat.
  - g. Apabila tamu tersebut tidak ingin mengganti hidangan lain, Minta maaf kembali kepada tamu atas ketidaknyamanan tersebut.
3. Kekeliruan pramusaji dalam mengantarkan pesanan tamu

Hal yang harus dilakukan adalah

- a. Menanyakan kembali kepada bagian yang mengecek makanan apakah koki pesanan tersebut benar atau salah
- b. Apabila memang terjadi kesalahan menyebutkan meja pesanan kepada pramusaji yang mengantar makanan, maka pramusaji segera kembali ke belakang untuk memberitahu bahwa ada kekeliruan dalam penyebutan meja pesanan, agar pengecek makanan mengecek kembali dengan benar.

#### 4. Barang tamu yang tertinggal

Apabila pramusaji menemukan barang milik tamu maka hal yang dilakukan adalah:

- a. Bila ada barang tamu yang tertinggal tersebut dan tamu masih ada di lingkungan restoran, segera kembalikan barang tersebut kepada tamu.
  - b. Bila barang yang tertinggal tersebut adalah barang berharga seperti dompet, ponsel, akan disimpan ke dalam brankas uang. Sebelum disimpan diberi tanda bahwa barang tersebut ditemukan di meja tamu tersebut duduk.
  - c. Sebelum mengembalikan barang tamu tersebut, kasir akan menanyakan siapa nama tamu tersebut dan menanyakan barang apa yang telah tertinggal, lalu kasir mengecek barang tersebut, bila sesuai dengan yang ditanyakan dan dicari oleh tamu, maka kasir akan segera memberikan barang tersebut.
- #### 5. Tamu yang terlalu banyak mengkonsumsi minuman beralkohol ketika berada dalam restoran..

Bila tamu telah minum minuman beralkohol terlalu banyak hal yang harus dilakukan adalah:

- a. Bila tamu dalam keadaan mabuk sehingga menyebabkan tamu tersebut muntah, maka pramusaji akan meminta bantuan staf pria untuk menangani masalah tersebut.

- b. Bila tamu yang dibawah pengaruh minuman beralkohol makan bersama teman yang tidak dalam pengaruh alkohol, maka pramusaji meminta tolong kepada teman tamu yang sedang dalam pengaruh alkohol tersebut untuk membantu membawa pulang temannya tersebut.

6. Mobilitas tamu

Perhatian terhadap tamu yang memiliki kebutuhan khusus, hal yang harus dilakukan adalah:

- a. Untuk tamu yang memakai kursi roda, diberikan meja yang memungkinkan cukup leluasa untuk menggerakkan kursi rodanya.
- b. Jangan memindahkan kursi roda tanpa seijin tamu terlebih dahulu.
- c. Tongkat jalan harus disimpan di tempat yang mudah di jangkau tamu dan dalam posisi yang siap digunakan.

7. Tamu yang datang membawa binatang kesayangan.

Hal yang harus dilakukan ketika tamu datang dengan binatang kesayangannya adalah bicara kepada tamu tersebut dengan ramah dan sopan agar tamu tersebut tidak tersinggung bahwa tidak boleh membawa binatang ke dalam restoran karena akan mengganggu tamu yang lain. .Jadi harap binatang tersebut dibawa ke mobil sementara.

8. Tamu kasar secara verbal.

- a. Sambut tamu tersebut dengan ramah
- b. Dengarkan baik-baik keluhannya dengan senang dan jangan menantang.

- c. Berikan perhatian yang lebih kepada tamu tersebut.
- d. Berikan pelayanan yang baik dan lancar untuk mengubah suasana yang keruh menjadi cerah.

9. Tamu yang terburu-buru

Ketika ada tamu yang hanya memiliki waktu sedikit, dikarenakan beberapa hal, misalnya ingin segera tiba di bandara dengan tepat waktu dan keperluan lainnya, ada beberapa langkah yang harus dilakukan yaitu:

- a. Berikan saran untuk memesan makanan yang mudah dan cepat memasaknya
- b. Berikan juga pelayanan yang cepat namun tetap ramah kepada tamu tersebut.

10. Tamu yang datang terlalu akhir

Meskipun tamu tersebut datang lima menit sebelum tutup, diusahakan tamu tersebut diterima dengan baik. Ada hal yang dilakukan untuk tamu tersebut yaitu:

- a. Pertama kita saran kepada tamu tersebut sebaiknya menelpon terlebih dahulu pesanan apa yang ingin tamu tersebut mau, agar sebelum tamu tersebut tiba di restoran pesanan tamu tersebut sudah tersedia di meja, sehingga ketika tamu tersebut tiba di restoran tamu tersebut sudah dapat menikmati makanan tersebut sekalipun datang terlambat.
- b. Jika hal pertama tidak dapat dilakukan, sarankan untuk memesan *ramen* atau *udon* karena penyajiannya cepat.

11. Terjadi kesalahpahaman dalam komunikasi.

Kendala dalam komunikasi terjadi karena kurangnya pemahaman tentang makanan atau nama makanan Jepang, keadaan emosi, keterampilan mendengar, dan perbedaan bahasa. Kendala ini disebabkan dari sumber daya manusianya. Langkah yang harus dilakukan adalah:

- a. Bila ada pramusaji yang kurang paham keinginan tamu yang disebabkan kurangnya kemampuan bahasa yang dimiliki, maka pramusaji tersebut harus segera memanggil senior atau pengawas yang lebih mengerti akan bahasa tersebut, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam permintaan tamu tersebut.
- b. Bila kendala yang terjadi disebabkan kurangnya pengetahuan akan menu makanan Jepang, maka pramusaji segera meminta bantuan kepada yang lebih mengerti tentang menu makanan yang diminta atau ditanyakan oleh tamu.
- c. Bila menghadapi tamu dalam keadaan emosi, dengarkan dengan baik dan ramah apa yang menjadi kebutuhannya.
- d. Menghadapi tamu hanya mau ingin dilayani oleh senior yang berseragam karena tamu tersebut berpikir bahwa senior berseragam tersebut mengerti apa yang mereka inginkan. Untuk tamu seperti, pelayanan yang diberikan adalah memberitahu kepada junior agar memanggil senior, apabila tamu tersebut membutuhkan sesuatu pelayanan dan senior tersebut segera melayani tamu tersebut dengan ramah



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Asuka Japanese Restoran, kesimpulannya adalah Pelayanan yang diberikan oleh Asuka Restoran termasuk salah satu pelayanan yang cepat. Jumlah tamu yang banyak, terlebih di siang hari, membuat pramusaji di Asuka Japanese Restoran harus gesit. Kondisi tamu yang ramai membuat tamu harus mengantri untuk mendapatkan tempat, sehingga terkadang terjadi masalah yaitu pemesanan yang dibatalkan oleh tamu dikarenakan keterlambatan dalam penyajian pesanan. Antrean tersebut terjadi karena banyaknya pesanan tamu lain, kemudian kurangnya kokikarena ada yang tidak masuk. Pramusaji pun dituntut untuk mengerti apa yang menjadi kebutuhan pelanggan dengan baik. Berbagai karakter pelanggan harus kita ketahui dengan baik, sehingga bila terjadi kendala atau masalah pramusaji dapat menanganinya dengan baik. Sekalipun ada masalah di dalam pelayanan, apabila di tangani dengan baik, maka tamu akan tetap merasa nyaman. Penerapan standar yang dilakukan Asuka Japanese Restoran sebelum memulai bekerja adalah melakukan pengarahan agar semua pramusaji mengetahui batasan dan kewajiban seorang pramusaji. Salah satu hal yang terpenting ketika memberikan pelayanan kepada tamu adalah selalu tersenyum dan bersikap ramah dengan berbagai karakter tamu.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan observasi yang telah dilakukan, Dalam kesempatan ini saya ingin memberikan saran yang mungkin dapat dijadikan pertimbangan bagi Asuka Japanese Restoran yaitu :

1. Untuk meningkatkan pelayanan Asuka Japanese Restoran diharapkan lebih meningkatkan kualitas kinerjanya yaitu dalam penampilan, komunikasi, dan pengetahuan akan makanan yang disajikan. Alasannya adalah karena ada beberapa pramusaji penampilannya kurang baik, dikarenakan tidak menggunakan kosmetik, kemudian dalam hal komunikasi, kurangnya bahasa yang dikuasai oleh pramusaji baik itu bahasa Jepang atau pun bahasa Inggris, sehingga sulit untuk mengetahui apa yang diinginkan oleh tamu. Untuk hal ini sebaiknya diadakan pelatihan bahasa Jepang dan Inggris bagi seluruh pramusaji di jam istirahat. Begitu pun dengan penguasaan menu, ada beberapa pramusaji yang kesulitan ketika menjelaskan apa yang diinginkan oleh pelanggan. Untuk hal ini sebaiknya diberikan buku khusus yang berisikan semua makanan dan juga penjelasannya untuk dipelajari secara khusus.
2. Asuka Japanese Restoran perlu memberikan jarak yang jauh antara tempat tidak merokok dan merokok, alasannya dikarenakan ada tamu yang terkadang menyampaikan keberatan dengan jarak tempat merokok dan tidak merokok yang terlalu dekat. Sebaiknya di berikan area khusus yang tertutup bagi tamu tidak merokok sehingga area tidak merokok tidak terkena asap rokok dari pengguna area merokok.