

Aktivitas Operasional Pelayanan Pelanggan Di Rumah Makan Indraseafood Serang

Author; Mira Listiani¹, Billy Tejaarief², Kenedi³

¹²³Universitas Bina Bangsa, Indonesia

Alamat: Jl. Raya Serang-Jakarta, KM. 03 No. 1B, Panancangan, Kec. Cipocok Jaya,
Kota Serang, Banten, 42124

Korespondensi penulis: miralistiani7@mail.com

Abstract. *Operational service activities are one of the important factors in the success of a culinary business. Good service can make customers happier and provide a good experience for consumers. This study aims to understand and evaluate the service process carried out at the IndraSeafood Restaurant in Serang. The research method used is a qualitative descriptive method, with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The results show that daily activities in providing service at the IndraSeafood Restaurant in Serang are divided into several stages, namely welcoming guests, providing menus, taking orders, processing food, serving food, and processing payments. The operational service system used shows good cooperation between the service team and the kitchen, thereby increasing work efficiency and customer satisfaction. By managing operations well, restaurants can maintain service quality and increase competitiveness in the culinary field. Keywords: operational activities, service, restaurants, customer satisfaction.*), tanpa ada rujukan atau rumus.

Keywords: *Operational Activities, Services, Restaurants, Customer Satisfaction.*

Abstrak. Aktivitas operasional pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan usaha di bidang kuliner. Pelayanan yang baik dapat membuat pelanggan lebih senang dan memberikan pengalaman yang baik bagi para konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan mengevaluasi cara kerja layanan yang dilakukan di Rumah Makan IndraSeafood Serang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aktivitas sehari-hari dalam memberikan pelayanan di Rumah Makan IndraSeafood Serang terbagi menjadi beberapa tahapan, yaitu menerima tamu, memberikan menu, mencatat pesanan, memproses makanan, menyajikan makanan, dan proses pembayaran. Sistem operasional pelayanan yang digunakan menunjukkan adanya kerja sama yang baik antara tim pelayanan dan dapur, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dalam bekerja serta kepuasan pelanggan. Dengan mengelola operasional secara baik, rumah makan bisa menjaga kualitas pelayanan dan meningkatkan kemampuan bersaing dalam bidang kuliner. Kata kunci: aktivitas operasional, pelayanan, rumah makan, kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Aktivitas Operasional, Pelayanan, Rumah Makan, Kepuasan Pelanggan.

1. LATAR BELAKANG

Sektor kuliner adalah salah satu bagian dari ekonomi yang terus berkembang dengan cepat di Indonesia. Bertambahnya jumlah rumah makan dan restoran mengindikasikan bahwa permintaan masyarakat akan layanan makanan kian meningkat. Keadaan ini juga mengakibatkan kompetisi bisnis di sektor kuliner menjadi semakin sengit.

Untuk menghadapi kompetisi ini, pemilik bisnis restoran harus memperhatikan berbagai faktor yang dapat meningkatkan mutu usaha, salah satunya adalah kualitas layanan kepada

pelanggan. Pelayanan yang optimal tidak hanya berhubungan dengan mutu makanan, tetapi juga dengan kegiatan operasional yang dilakukan oleh pegawai dalam melayani konsumen.

Menurut Kotler dan Keller (2016), pelayanan adalah setiap tindakan atau aktivitas yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas suatu barang. Oleh sebab itu, pelayanan menjadi elemen yang krusial dalam menghasilkan kepuasan pelanggan.

Rumah Makan IndraSeafood di Serang adalah salah satu usaha di bidang kuliner yang menawarkan beragam pilihan menu makanan laut yang sangat digemari oleh masyarakat. Untuk menjaga kepuasan pelanggan, restoran ini menerapkan sistem pelayanan yang terorganisir. Kegiatan operasional yang efektif dalam pelayanan akan mendukung peningkatan efisiensi kerja dan kualitas layanan bagi pelanggan.

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini dilaksanakan untuk mengkaji kegiatan operasional layanan yang diterapkan di Rumah Makan IndraSeafood di Serang.

2. KAJIAN TEORITIS

1. Aktivitas Operasional

Aktivitas operasional merupakan kegiatan utama yang dilakukan oleh suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan proses bisnisnya untuk menghasilkan produk maupun jasa kepada konsumen. Dalam sektor usaha kuliner, aktivitas operasional mencakup serangkaian kegiatan mulai dari persiapan bahan baku, proses pengolahan makanan, pelayanan kepada pelanggan, hingga penyelesaian transaksi.

Menurut Heizer dan Barry Render, manajemen operasional adalah serangkaian aktivitas yang berkaitan dengan perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan pengawasan proses produksi barang maupun jasa agar berjalan secara efektif dan efisien. Aktivitas operasional dalam usaha restoran tidak hanya berfokus pada produksi makanan, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Dalam konteks rumah makan, aktivitas operasional melibatkan koordinasi antara bagian dapur, pelayan, kasir, dan manajemen dalam memastikan proses pelayanan berjalan dengan baik. Aktivitas tersebut bertujuan untuk memberikan pengalaman makan yang memuaskan kepada konsumen serta meningkatkan loyalitas pelanggan.

2. Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu tindakan atau aktivitas yang diberikan kepada konsumen dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Dalam usaha rumah makan, pelayanan menjadi faktor penting yang menentukan kepuasan pelanggan.

Menurut Philip Kotler, pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Pelayanan yang baik akan memberikan nilai tambah bagi konsumen serta meningkatkan citra suatu usaha.

Selain itu, Fandy Tjiptono menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dalam rumah makan sangat bergantung pada kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan tepat kepada pelanggan.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam kegiatan operasional usaha jasa, termasuk rumah makan. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pelanggan sehingga mereka memiliki keinginan untuk kembali menggunakan layanan tersebut.

Menurut Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman, dan Leonard L. Berry, kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama yang dikenal dengan model SERVQUAL, yaitu:

a. Tangibles (Bukti Fisik)

Meliputi fasilitas fisik, peralatan, kebersihan, serta penampilan karyawan di rumah makan.

b. Reliability (Keandalan)

Kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

c. Responsiveness (Daya Tanggap)

Kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.

d. Assurance (Jaminan)

Pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan sehingga menimbulkan rasa percaya pelanggan.

e. Empathy (Empati)

Kemampuan memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan.

Kelima dimensi tersebut dapat digunakan sebagai indikator untuk menilai kualitas pelayanan dalam kegiatan operasional rumah makan.

4. Aktivitas Operasional Pelayanan Rumah Makan

Aktivitas operasional pelayanan dalam rumah makan merupakan rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan sejak mereka datang hingga meninggalkan tempat makan. Aktivitas tersebut meliputi penyambutan pelanggan, pencatatan pesanan, penyajian makanan, hingga proses pembayaran.

Pelayanan yang baik dalam operasional rumah makan sangat dipengaruhi oleh keterampilan karyawan, sistem kerja yang efektif, serta manajemen yang mampu mengatur alur pelayanan secara efisien. Dengan pengelolaan operasional yang baik, rumah makan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan keberlangsungan usaha.

Dalam penelitian ini, aktivitas operasional pelayanan di Rumah Makan Indra Seafood Serang dianalisis berdasarkan proses pelayanan yang diberikan kepada pelanggan serta kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen.

5. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menggambarkan aktivitas operasional pelayanan yang terjadi di Rumah Makan IndraSeafood Serang.

5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Rumah Makan IndraSeafood yang berada di Kota Serang, Banten.

5.2 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap aktivitas pelayanan di rumah makan.

2. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara dengan pemilik usaha serta karyawan rumah makan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data berupa foto, catatan operasional, dan dokumen lainnya.

5.3 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui tiga tahap yaitu:

1. Reduksi data
2. Penyajian data

6. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, aktivitas operasional pelayanan di Rumah Makan IndraSeafood Serang terdiri dari beberapa tahapan berikut.

Tabel 1 SOP Pelayanan Rumah

No	Tahapan Pelayanan	Deskripsi Kegiatan
1.	Penyambutan pelanggan	Pelayan menyambut pelanggan dengan ramah
2.	Pemberian menu	Pelayan memberikan daftar menu kepada pelanggan
3.	Pencatatan makanan	Pelayan mencatat pesanan pelanggan
4.	Pengolahan makanan	Bagian dapur mengolah makanan
5.	Penyajian makanan	Pelayan mengantarkan makanan ke meja pelanggan
6.	Pembayaran	Pelanggan melakukan pembayaran di kasir

Berdasarkan temuan dari penelitian, operasional layanan di Rumah Makan IndraSeafood Serang menunjukkan adanya sistem kerja yang cukup terencana. Setiap karyawan memiliki tanggung jawab yang jelas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Pelayan memegang peranan penting dalam menyambut tamu, mencatat permintaan, dan menyajikan hidangan kepada pengunjung. Di sisi lain, tim dapur berperan dalam mempersiapkan makanan sesuai dengan permintaan pelanggan.

Kerja sama antara pelayan dan tim dapur menjadi elemen krusial dalam menjaga standar layanan. Dengan adanya kerja sama yang baik, pesanan pelanggan dapat diperoleh dengan cepat dan akurat, sehingga mampu meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

7. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa aktivitas operasional pelayanan di Rumah Makan IndraSeafood Serang terdiri dari beberapa tahapan, seperti menerima tamu, memberikan menu, mencatat pesanan, memasak makanan, menyajikan makanan, dan proses pembayaran.

DAFTAR REFERENSI

Heizer, J., & Render, B. (2015). *Operations Management*. Pearson.

Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.