

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran A1. Ruangan Washoku Sato Restaurant



Lampiran C1. Pertanyaan dan Jawaban Riset

Pertanyaan Terbuka

Nama : Pak Daniel Yahya

Jabatan : Store Manajer

Tanggal : 20 Mei 2017

1 Bagaimana mutu pelayanan prima pada Washoku Sato Restaurant?

Sesuai dengan perkembangan yang pesat, perusahaan yang menjual jasa sebagai produknya harus terus berupaya untuk meningkatkan mutu dalam pelayanannya suatu restoran yang baik sebelum menerima karyawan atau anggota yang baru terlebih dahulu menyeleksi atau menyaring tenaga kerja yang dianggap mampu dan bisa mewakili citra pelayanan restoran agar citra restoran di mata masyarakat tetap terjaga dengan baik.

2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat mutu pelayanan prima pada Washoku Sato Restaurant?

1. Terlalu santai menghadapi kerjaan
2. Rasa malas diluar pekerjaan
3. Tutur kata yang kurang baik kepada pelanggan

3. Bagaimana cara pelayanan untuk meningkatkan penjualan di Washoku Sato Restaurant?

- 1 Menawarkan menu *recommend*
 - 2 Kebagusan skill karyawan untuk meningkatkan penjualan
 - 3 Destur perhatian
 - 4 Menawarkan harga special untuk acara tertentu
4. Bagaimana Kendala dan cara mengatasi pelayanan di Washoku Sato Restaurant dan bagaimana mengatasinya?

1 Bahan baku produksi terlambat datang

Keterlambatan datangnya bahan baku produksi bisa menyebabkan masalah serius seperti tidak bisa siapnya produk atau menu pada jam buka restoran yang ditentukan, Jika ini terjadi, restoran bisa kehilangan banyak tamu yang ingin membeli atau makan. Tamu akan balik lagi karena menu yang dijual tidak ada atau belum siap. Keterlambatan datangnya bahan baku sendiri disebabkan oleh banyak faktor, contohnya : sopir barang tidak masuk kerja, proses muat barang yang lama dari gudang pusat, sampai terjadi kemacetan di jalan. Solusinya adalah mempekerjakan lebih dari 1 orang sopir barang untuk satu cabang restoran dan memberangkatkan pengiriman bahan baku lebih pagi untuk menghindari kemacetan.

2. Persaingan

Banyak restoran yang juga mengalami sepi tamu atau sepi pembeli. Jika hal ini terjadi di restoran, maka lakukanlah evaluasi pelayanan, kualitas menu, dan kebersihan restoran.

Berdasarkan masalah tersebut maka cara untuk mengatasi kendala tersebut adalah sebagai berikut :

1. Melakukan inovasi teknologi sehingga dapat memilih metode kerja yang terbaik dan tercepat, menambah jumlah tenaga kerja, menambah jumlah alat, penambahan bonus kepada pekerja agar kinerja meningkat, mengajukan tambahan waktu kepada owner karena terjadi hambatan yang memaksa kemunduran waktu pelaksanaan seperti cuaca buruk.

2. Lakukan promosi Dengan melakukan promosi dengan memberi potongan harga pada menu makanan yang recommend, supaya pelanggan tertarik untuk membeli makanan tersebut. Panggilah tim marketing restoran untuk melakukan strategi penjualan atau promo marketing yang tepat yang sesuai dengan kondisi restoran anda saat ini.

5. Visi dan Misi Washoku Sato Restaurant ?

Visi Perusahaan :

Kami memberikan solusi bagi pelanggan untuk mendapatkan makanan jepang yang berkualitas dan variatif serta mengutamakan pelayanan demi kepuasan pelanggan.

Misi Perusahaan :

1. Perkenalkan masakan Jepang dengan rasa yang otentik.
2. Menyajikan makanan yang rasanya enak (diterima masyarakat) dengan harga terjangkau.
3. Sukses bersama partner dan berbagi kesenangan dengan konsumen.

6. Standar Operational Perusahaan di Washoku Sato ?

- a. Standar Operasional Prosedur (S.O.P) Personal Floor

Clear Up Table Target < 2 menit

- a. Persiapan clear up : tray, cairan alcohol, lap meja
- b. Cek apakah ada barang guest/tamu yang tertinggal
- c. Lap bagian meja untuk meletakkan tray dan letakan tray pada bagian tersebut
- d. Ambil piring, gelas, dan wadah makan yang kotor kemudian letakan pada tray
- e. Kemupulkan sesuai jenisnya
- f. Cek sampah bagian atas maupun bawah meja serta kursi
- g. Semprotkan cairan alcohol pada meja
- h. Lap dengan lap warna merah, kemudian keringkan dengan lap warna hijau
- i. Lap bagian bawah meja dan kursi
- j. Cek *condiment* yang ada di meja, lakukan refill bila stock menipis
- k. Letakan tray pada trolley yang telah disediakan
- l. Cuci tangan dengan bersih
- m. Lakukan setting table
- n. Rapikan *condiment* sesuai dengan urutan
- o. Cuci lap yang telah digunakan

2. Standar Operasional Prosedur (S.O.P) Shift

a. Doa

Berdoa menurut keyakinan masing-masing

b. Janji karyawan Washoku Sato

Pengucapan janji karyawan dengan sikap sempurna (bada berdiri dengan tegap tangan kanan dikepalkan dan diletakkan pada dada sebelah kiri).

c. Budaya Perusahaan

Pengucapan budaya Perusahaan (masih dengan sikap sempurna)

d. Briefing

Briefing dipimpin oleh Leader, Ass. Manajer atau Store Manager

e. Yel-Yel

Yel-yel dipimpin oleh Leader, Ass. Manajer atau Store Manager

8. Bagaimana jam kerja di Restaurant Washoku Sato ?

Shift	Jam Kerja
Pagi	07.00 WIB - 15.00 WIB
Middle	11.00 WIB - 19.00 WIB
Siang	14.00 WIB - 22.00 WIB

Jakarta, 10 Juli 2017


Daniel Yahya
PT. WINDOSATO JAYA MAKMUD
Store Manager