

**TINJAUAN MUTU PROSEDUR PELAYANAN
DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN
DI WASHOKU SATO RESTORAN
JAKARTA**



Anisa Oktaviani

Nim: 22140352

**Program Studi Manajemen Administasi
Akademi Sekretari dan Manajemen BSI Jakarta**

Jakarta

2017



Latar Belakang

Restoran merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang usaha makanan dan minuman yang dijual dengan harga tertentu.

perkembangan restoran semakin meningkat khususnya dari tingkat pelayanan yang diberikan.

Washoku Sato adalah sebuah perusahaan dibidang restoran makanan jepang. Washoku Sato itu restoran yang juga sangat memperhatikan pelayanannya.



Perumusan Masalah

1. Bagaimana prosedur pelayanan prima pada Washoku Sato Restoran?
2. Bagaimana mutu pelayanan di Washoku Sato Restoran?
3. Bagaimana cara untuk meningkatkan penjualan di Washoku Sato Restoran?
4. Bagaimana kendala dan cara mengatasi kendala yang ada di Washoku Sato Restoran ?



Tujuan dan Manfaat

1. Manfaat bagi Penulis
2. Manfaat bagi Washoku Sato Restoran
3. Manfaat bagi Bina Sarana Informatika



Metode Pengumpulan Data

1. Metode Observasi
2. Metode Dokumentasi
3. Metode Wawancara



Ruang Lingkup

Sehubung dengan pembahasan mengenai pelayanan sangat luas, maka peneliti ini dibatasi mengenai pembahasan yang berhubungan dengan prosedur pelayanan, mutu pelayanan, cara meningkatkan penjualan, dan kendala serta cara mengatasi kendala di Washoku Sato Restoran Jakarta.



Pengertian Mutu

Menurut kamus Bahasa Indonesia, mutu adalah ukuran, derajat, atau taraf tentang baik buruknya suatu produk barang atau jasa. Mutu adalah perpaduan sifat-sifat dan karakteristik produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pemakai atau pelanggan (Bustami, 2011: 3).



Dimensi Mutu

Lima dimensi utama yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bentuk fisik atau bukti langsung, yang dikenal sebagai service quality (SERVQUAL) (Bustami, 2011: 5-6) :

Reliabilitas (reliability),

1. Daya Tanggap (responsiveness),

2. Jaminan (assurance),

3. Empati (empathy)

4. Bukti fisik atau bukti langsung (tangible),



Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Mutu

Menurut Assauri (1999,p32), factor-faktor yang mempengaruhi mutu adalah :

1. Fungsi suatu barang
2. Wujud luar
3. Biaya barang



Pengertian Pelayanan

Pelayanan (*service*) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik (Kolter dan Keller 2009:42).



Sejarah dan Perkembangan Washoku Sato

Washoku Sato didirikan pada tahun 1958, kini Washoku Sato yang terkenal yang memiliki 202 cabang di Jepang, merupakan rantai restoran keluarga terbesar untuk makanan Jepang, dan membuka gerai pertama di Indonesia di Central Park Mall, Jakarta Barat.





Visi dan Misi Washoku Sato

Visi:

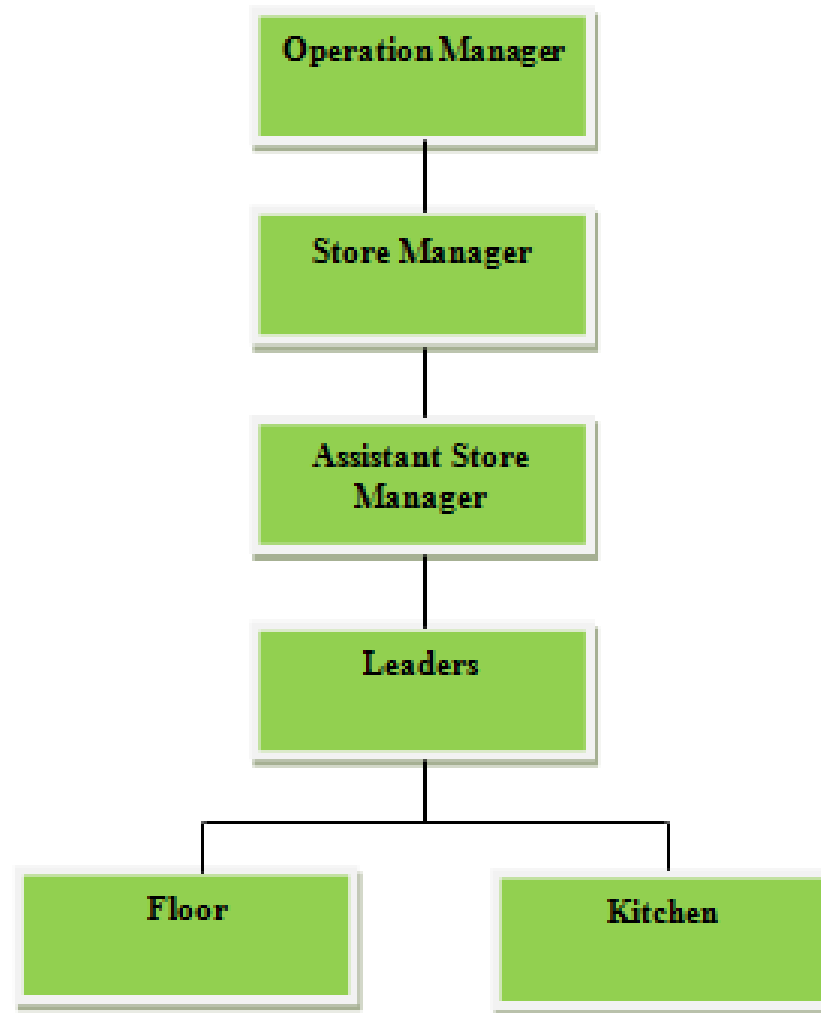
“ Kami memberikan solusi bagi pelanggan untuk mendapatkan makanan jepang yang berkualitas dan variatif serta mengutamakan pelayanan demi kepuasan pelanggan”.

Misi:

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.



Struktur Organisasi Washoku Sato





Kegiatan Usaha Washoku Sato

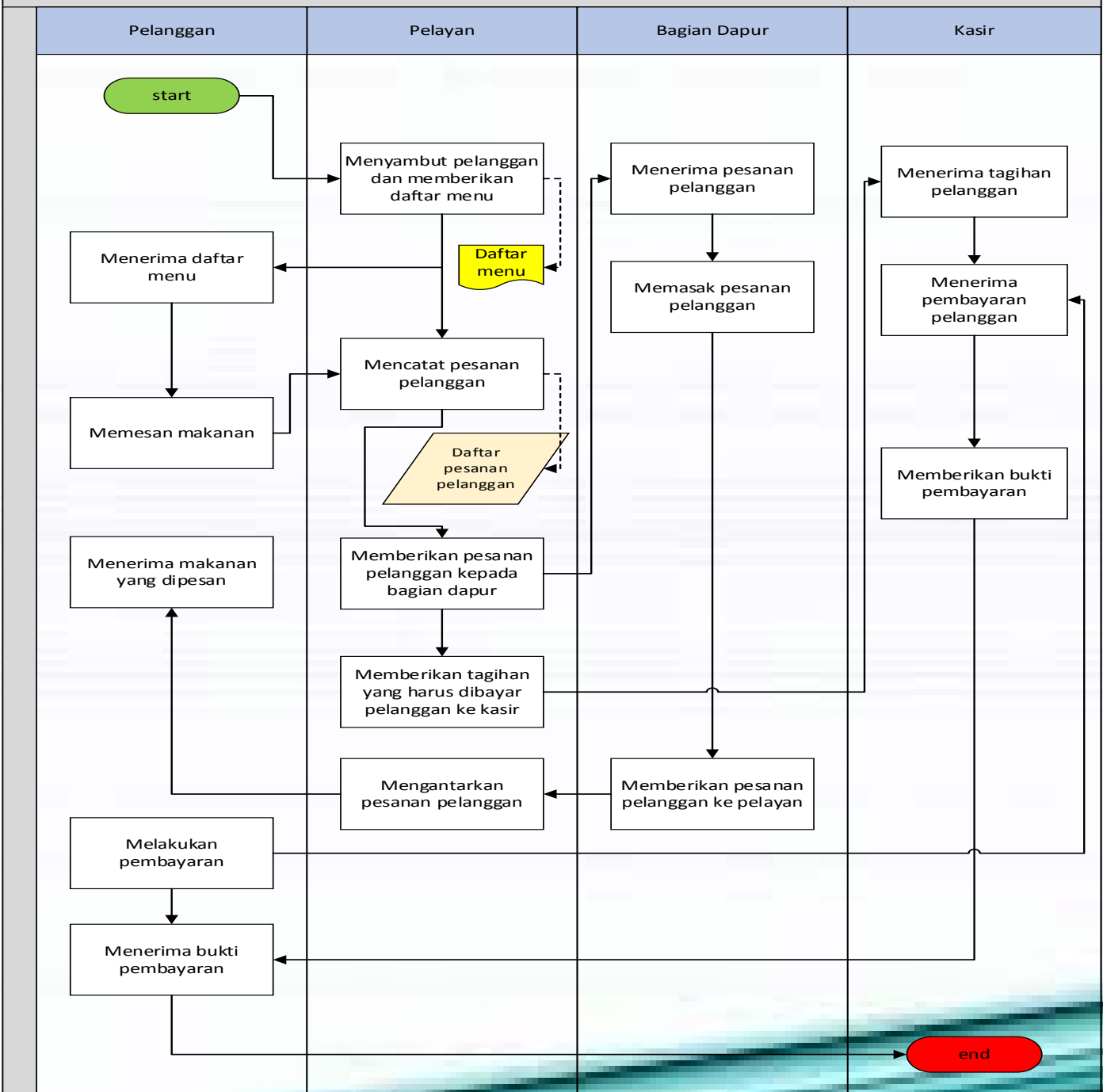
Kegiatan usaha yang dilakukan Washoku Sato Restoran menjual sushi, rice bowl, tendon, shabu-shabu dan minuman.



Mutu Pelayanan di Washoku Sato

Berikut upaya dalam meningkatkan mutu pelayanan di Washoku Sato:

1. Melakukan Penilaian Terhadap Kualitas Pelayanan.
2. Melaksanakan Latihan Terprogram
3. Mengadakan Program Latihan Berjangka
4. Mengadakan *briefing*





Cara Meningkatkan Penjualan di Washoku Sato

Berikut cara meningkatkan penjualan di Washoku Sato :

1. Menawarkan menu *recommend*.
2. Kebagusan skill karyawan untuk meningkatkan penjualan.
3. Destur perhatian
4. Menawarkan *disert* secara gratis



Kendala Yang Terdapat Di Washoku Sato Restoran

1. Bahan baku produksi terlambat datang
2. Sepi tamu



Cara Mengatasi Kendala Yang Terdapat Di Washoku Sato Restoran

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 manager karena terjadi hambatan yang memaksa kemunduran waktu pelaksanaan seperti cuaca buruk.
2. Lakukan promosi dengan melakukan memberi potongan harga pada menu makanan yang *recommend*, supaya pelanggan tertarik untuk membeli makanan tersebut dan pnggilah tim marketing restoran untuk melakukan strategi penjualan atau promo yang tepat sesuai dengan kondisi restoran saat ini



Kesimpulan

1. Upaya pihak Washoku Sato Restoran untuk meningkatkan Mutu Pelayanannya yaitu dengan cara memberikan pelatihan kepada setiap karyawan sehingga sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
2. Untuk memperoleh Kualitas Pelayanan yang baik, maka setiap Karyawan harus melakukan berbagai persiapan baik itu persiapan fisik atau mental.
3. Washoku Sato Restoran memberika standar pelayanan yaitu: salam, menempatkan pelanggan, dan memberikan buku menu.
4. Restoran Washoku Sato mempunyai alur kerja yaitu, kegiatan saat berangkat kerja, kegiatan sebelum memulai kerja, kegiatan saat bekerja, dan kegiatan setelah bekerja.



Saran

1. Dalam meningkatkan mutu pelayanan, hendaknya diadakan studi banding dengan restoran-restoran yang memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik lagi.
2. Membuat promosi yang menarik supaya lebih banyak lagi pengunjung yang datang ke Restoran.
3. Menambah menu makanan atau minuman yang terbaru supaya pelanggan tidak bosan.
4. Pihak Manajemen hendaknya bisa lebih lagi dalam memperhatikan bahan baku yang terlambat datang, karena itu sangat mengganggu restoran.

TERIMA KASIH