

ANALISA KUALITAS PENGALAMAN PELANGGAN PENERAPAN PELAYANAN DAN KEPUASAN DI BELLA RESTO CANGGU

Ni Putu Ayu Mirah Mariati^{1,*}, Putu Gede Arya Nugraha², I Wayan Sudiarsa³

^{1,2}Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

³Universitas PGRI Mahadewa Indonesia, Bali, Indonesia

*Email: ayumirahmariati@unmas.ac.id

ABSTRAK

Pelanggan dapat bersedia membayarkan jasa perusahaan jika mendapatkan keinginan atau kebutuhan yang telah terpenuhi dari perusahaan tersebut. Bella Resto Canggu berlokasi di Jl. Pantai Berawa No.99, Canggu, Kec. Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali. Restoran ini baru dibuka di awal tahun 2023. Meski terbilang cukup ramai, namun Bella Resto menghadapi tantangan signifikan terkait dengan efisiensi pelayanan dan kepuasan pelanggan. Keluhan datang seputar pelayanan yang lambat menjadi masalah utama yang perlu diatasi. Untuk mengatasi masalah ini, perlu dilakukan analisis mendalam terhadap proses operasional dan komunikasi internal restoran, serta penyesuaian strategi untuk memastikan bahwa setiap pelanggan merasa puas dengan kunjungan mereka di Bella Resto Canggu. Metode yang digunakan dalam mengembangkan sumber daya manusia untuk meningkatkan penjualan adalah pelatihan. Dalam konteks ini, permasalahan terkait sumber daya manusia yang kemudian diatasi melalui pelatihan karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan Bella Resto Canggu.

Kata kunci: Sumber Daya Manusia, Era Digital, Kinerja Karyawan.

ANALISIS SITUASI

Indonesia memiliki berbagai macam lapangan usaha yang sedang mengalami pertumbuhan setiap tahunnya. Salah satu lapangan usaha di Indonesia adalah transportasi dan pergudangan. Memiliki lapangan usaha transportasi dan pergudangan diwajibkan memiliki izin yang legal. Syahputra & Murwatiningsih (2019) berpendapat bahwa pengalaman pelanggan yang baik dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan menciptakan kepercayaan di ingatan pelanggan sehingga dapat membentuk perasaan senang, keterikatan dan perasaan emosional yang kuat terhadap perusahaan. Sejalan dengan hal tersebut, Mahendra (2018) menyatakan bahwa menciptakan suatu kepercayaan pelanggan adalah salah satu cara dalam menciptakan dan mempertahankan pelanggan. Jika pelanggan telah percaya kepada perusahaan dapat menjadikan pelanggan merasa puas dan menggunakan jasa perusahaan secara berulang. Dengan begitu, pelanggan dapat bersedia membayarkan jasa perusahaan jika mendapatkan keinginan atau kebutuhan yang telah terpenuhi dari perusahaan tersebut (Sari et al. 2020)

Bella Resto Canggu berlokasi di Jl. Pantai Berawa No.99, Canggu, Kec. Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali. Restoran ini baru dibuka di awal tahun 2023. Meski terbilang

cukup ramai, namun Bella Resto menghadapi tantangan signifikan terkait dengan efisiensi pelayanan dan kepuasan pelanggan. Keluhan datang seputar pelayanan yang lambat menjadi masalah utama yang perlu diatasi. Beberapa pelanggan juga menyuarakan ketidakpuasan mereka terhadap pengalaman makan mereka di sana. Untuk mengatasi masalah ini, perlu dilakukan analisis mendalam terhadap proses operasional dan komunikasi internal restoran, serta penyesuaian strategi untuk memastikan bahwa setiap pelanggan merasa puas dengan kunjungan mereka di Bella Resto Canggü.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan langsung di Bella Resto Canggü, maka dapat diuraikan permasalahan dihadapi yaitu:

1. Belum adanya audit terhadap operasional restoran.
2. Belum adanya pelatihan karyawan dalam hal melayani pelanggan.
3. Belum adanya sistem pemesanan online.

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Adapun solusi yang diberikan sesuai dengan permasalahan yang telah ditentukan yaitu :

1. Melakukan survei langsung kepada pelanggan untuk mengidentifikasi masalah utama yang mereka hadapi dan harapan mereka terhadap pelayanan. Analisis data dari survei ini dapat memberikan wawasan yang berharga untuk fokus perbaikan.
2. Melakukan audit terhadap proses operasional restoran dari awal hingga akhir, termasuk proses pemesanan, persiapan makanan, pengiriman, dan penagihan. Lalu Identifikasi area-area di mana terjadi kebocoran waktu atau sumber daya (bottleneck).
3. Memberikan pelatihan kepada karyawan tentang pentingnya pelayanan pelanggan yang baik, teknik komunikasi yang efektif, dan penanganan keluhan. Lalu melibatkan mereka dalam simulasi atau permainan peran untuk meningkatkan keterampilan mereka.
4. Membantu dalam implementasi sistem pemesanan online atau aplikasi yang mempermudah proses pemesanan dan pengiriman makanan. Lalu memastikan karyawan dapat mengoperasikan sistem ini dengan lancar. Ini tidak hanya dapat meningkatkan efisiensi, tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih nyaman bagi pelanggan.

METODE PELAKSANAAN

Berikut uraian metode pelaksanaan program kerja yang dilakukan di Bella Resto Canggü:

1. Tahap Perkenalan

Tahap ini melibatkan observasi langsung terhadap perusahaan dan wawancara tatap muka dengan para karyawannya serta pemilik di Bella Resto Cunggu. Pada tahap ini kami membicarakan mengenai kendala maupun permasalahan yang terjadi di Bella Resto Cunggu.

2. Tahap Pelaksanaan

- Melakukan audit terhadap proses operasional restoran dari awal hingga akhir, termasuk proses pemesanan, persiapan makanan, pengiriman, dan penagihan. Lalu Identifikasi area-area di mana terjadi kebocoran waktu atau sumber daya (bottleneck).
- Memberikan pelatihan kepada karyawan tentang pentingnya pelayanan pelanggan yang baik, teknik komunikasi yang efektif, dan penanganan keluhan. Lalu melibatkan mereka dalam simulasi atau permainan peran untuk meningkatkan keterampilan mereka.
- Membantu dalam implementasi sistem pemesanan online atau aplikasi yang mempermudah proses pemesanan dan pengiriman makanan. Lalu memastikan karyawan dapat mengoperasikan sistem ini dengan lancar. Ini tidak hanya dapat meningkatkan efisiensi, tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih nyaman bagi pelanggan.

3. Tahap Pemesanan

- Mekanisme penggunaan media sosial, sebagai berikut:
- Calon konsumen atau customer mengirimkan pesan melalui media sosial kepada admin mengenai pesanan yang diinginkan.
- Admin menerima pesan dan mencatat pesanan dari customer kemudian menyampaikannya kepada chef.
- Setelah pesanan selesai dibuatkan, maka admin akan melakukan konfirmasi kepada customer bahwa pesanan akan dikirim ke lokasi.
- Admin akan menghubungi driver restoran untuk melanjutkan proses pengiriman pesanan kepada customer.
- Driver restoran akan melanjutkan pengiriman pesanan tersebut dan jika sudah sampai lokasi maka driver akan melakukan sesi dokumentasi sebagai bukti kepada admin bahwa pesanan telah sampai di customer.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Pengabdian masyarakat yang berjudul “Analisa Kualitas Pengalaman Pelanggan Penerapan Pelayanan dan Kepuasan di Bella Resto Canggung”. Program kerja yang sudah dilaksanakan telah berjalan dengan lancar dan telah berhasil meningkatkan jumlah penjualan dan meningkatkan jumlah konsumen atau customer yang datang ke Bella Resto Canggung selama kegiatan ini dilaksanakan. Adanya program kerja yang berfokus pada Analisa Kualitas Pengalaman Pelanggan Penerapan Pelayanan dan Kepuasan di Bella Resto Canggung yaitu melakukan audit terhadap proses operasional restoran dari awal hingga akhir, termasuk proses pemesanan, persiapan makanan, pengiriman, dan penagihan. Lalu Identifikasi area-area di mana terjadi kebocoran waktu atau sumber daya (bottleneck), memberikan pelatihan kepada karyawan tentang pentingnya pelayanan pelanggan yang baik, teknik komunikasi yang efektif, dan penanganan keluhan. Lalu melibatkan mereka dalam simulasi atau permainan peran untuk meningkatkan keterampilan mereka dan membantu dalam implementasi sistem pemesanan online atau aplikasi yang mempermudah proses pemesanan dan pengiriman makanan. Lalu memastikan karyawan dapat mengoperasikan sistem ini dengan lancar. Ini tidak hanya dapat meningkatkan efisiensi, tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih nyaman bagi pelanggan.



Gambar 1. Survei

Pada Gambar 1 dilaksanakan survei langsung kepada pelanggan untuk mengidentifikasi masalah utama yang mereka hadapi dan harapan mereka terhadap pelayanan. Analisis data dari survei ini dapat memberikan wawasan yang berharga untuk fokus perbaikan.



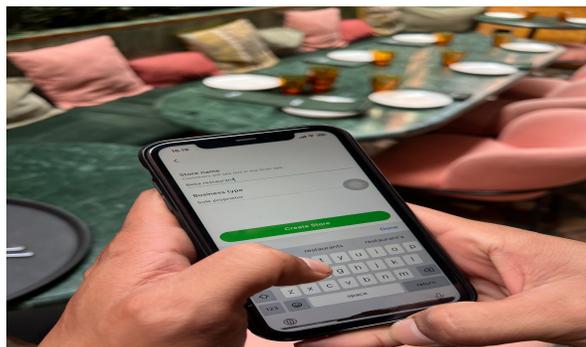
Gambar 2. Proses Audit

Pada Gambar 2 dilaksanakan audit terhadap proses operasional restoran dari awal hingga akhir, termasuk proses pemesanan, persiapan makanan, pengiriman, dan penagihan. Lalu Identifikasi area-area di mana terjadi kebocoran waktu atau sumber daya (bottleneck).



Gambar 3. Pelatihan

Gambar 3 memberikan pelatihan kepada karyawan tentang pentingnya pelayanan pelanggan yang baik, teknik komunikasi yang efektif, dan penanganan keluhan. Lalu melibatkan mereka dalam simulasi atau permainan peran untuk meningkatkan keterampilan mereka.



Gambar 4. Implementasi Sistem

Gambar 4 membantu dalam implementasi sistem pemesanan online atau aplikasi yang mempermudah proses pemesanan dan pengiriman makanan. Lalu memastikan karyawan

dapat mengoperasikan sistem ini dengan lancar. Ini tidak hanya dapat meningkatkan efisiensi, tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih nyaman bagi pelanggan.

SIMPULAN DAN SARAN

Program "Analisa Kualitas Pengalaman Pelanggan Penerapan Pelayanan dan Kepuasan di Bella Resto Canggu" mencapai target 100% pada setiap tahapan. Melalui diskusi dan interaksi dengan pemilik usaha dan pimpinan Bella Resto Canggu, tim pelaksana memahami masalah karyawan Bella Resto Canggu secara mendalam. Program kerja ini berguna untuk membantu pemilik Bella Resto Canggu dalam meningkatkan penjualannya. Selain itu karyawan menjadi lebih teredukasi pada program ini sehingga dapat memotivasi mereka dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab pada Bella Resto Canggu.

Dengan adanya kegiatan pengabdian masyarakat yang mengangkat program kerja Analisa Kualitas Pengalaman Pelanggan Penerapan Pelayanan dan Kepuasan di Bella Resto Canggu untuk mengatasi penerapan pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan dan penjualan, diharapkan pegawai dapat menerapkan program-program yang telah diberikan untuk peningkatan kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, D. P., Junaedi, E., & Anggraeni, D. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 2022.
- Narsa, I. M. (2020). Perubahan Lingkungan Bisnis dan Pengaruhnya Terhadap Sistem Manajemen Biaya. *Jurnal Akuntansi*, 2(1), 8.
- Mahendra, N., Ramdan, A. M., & Samsudin, A. (2018). Analisis Nilai Pelanggan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Kepercayaan Pelanggan Wisata Kuliner Selamat Toserba Sukabumi. *JOMB: Journal of Management and Bussines*, 1(1), 109-119.
- Syahputra, D., & Murwatiningsih, M. (2019). Building Customer Engagement through Customer Experience, Customer Trust, and Customer Satisfaction in Kaligung Train Customers. *Management Analysis Journal*, 8(4), 350-359.
- Octaviani, Nia., Merlina, Nita., & Nurmalasari. (2020). Pemilihan Jasa Pengiriman Terbaik Menggunakan Metode Simple Addictive Weighting (SAW). *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi*, 6 (4), 223-229.
- Wijoyo, H., Sunarsi, D., Pd, S., Cahyono, Y., & Indrawan, I. (2020). *Manajemen Pemasaran di Era Globalisasi*. 122.