

SISTEM PELAYANAN KASIR TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN SAJIAN BHINNEKA MEDAN

Dina Octavia¹⁾, Jufri Halim²⁾

1)Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma, Indonesia

2)Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Informatika, Indonesia

dina1oktober@gmail.com, halim.jufri72@gmail.com

ABSTRAK - Restoran Sajian Bhineka Medan sebagai usaha makanan berkewajiban untuk memberikan layanan terbaik dalam menghadapi pelanggan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan kasir terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada restoran Sajian Bhinneka Medan. Adapun teknik yang dilakukan oleh peneliti ialah metode pengamatan (observasi), wawancara (interview), dan kepustakaan (library). Penulis melakukan wawancara dengan supervisor dan pelanggan restoran Sajian Bhinneka Medan. Sistem pelayanan kasir terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada restoran Sajian Bhinneka Medan berpengaruh terhadap peningkatan jumlah pelanggan yang datang meningkat sekitar 61% per tahun. Pelanggan pada restoran Sajian Bhinneka merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak kasir dari hasil wawancara kepada pelanggan.

Kata Kunci : pelayanan, pelanggan, kepuasan pelanggan.

PENDAHULUAN

Saat ini bisnis makanan menghadapi persaingan yang cukup tinggi, dan hanya usaha yang fokus pada pelayanan prima untuk kepentingan para pelanggan yang tetap dapat bertahan ditengah persaingan tersebut. Hal ini di karenakan perusahaan itu mampu menjaga kualitas yang lebih baik kepada para pelanggan dibanding perusahaan sejenis lainnya. Indikator penilaian yang dapat dilihat adalah dengan pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Dalam industri ini menjaga kualitas sangat dibutuhkan agar pelanggan tetap bertahan dengan produk yang ditawarkan. Pelanggan akan membandingkan produk satu dengan lainnya sehingga harapan pelanggan dapat terlampaui dan merasa puas. Bila harapan terlampaui maka dapat diprediksi pelanggan akan menjadi lebih setia terhadap perusahaan tersebut.

Restoran Sajian Bhinneka Medan merupakan usaha yang terfokus pada bidang perdagangan makanan. Sehingga dalam meningkatkan kepuasan pelanggan perlu memperhatikan kepuasan pelanggan karena pelanggan merupakan unsur yang terpenting dalam kegiatan jasa perdagangan

yang di kelola oleh perusahaan. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan daripada pelanggan, diantaranya kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Kepuasan pelanggan adalah hasil (*outcome*) yang diharapkan setelah penggunaan produk yang dapat melebihi dari harapan. Dalam perusahaan dagang kepuasan pelanggan sangat penting dan paling utama. Pelayanan ada dasarnya mempunyai target atau sasaran yang sederhana saja yaitu dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh konsumen selaku pengguna layanan. Meskipun sasaran dari pelayanan cukup sederhana tetapi pelaksanaannya tidaklah semudah yang di ucapkan karena untuk mencapai itu semua di perlukan suatu pelayanan yang berkualitas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung (*observasi*) terhadap objek penelitian pada pelanggan dan kasir restoran Sajian Bhinneka Medan. Setelah itu dilakukan wawancara (*Interview*) yaitu dengan melakukan tanya jawab kepada *supervisor* dan 100 pelanggan dalam pelayanan kasir terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Sajian Bhinneka Medan. Untuk melengkapi penelitian ini, penulis juga mendapatkan dari kepustakaan (*Library Research*). Data diperoleh dengan mengambil beberapa kutipan yang mendukung penelitian.

KAJIAN TEORI

Menurut Endar Sugiarto (2002:36) pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang tingkat kepuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang lain yang melayani maupun yang dilayani. Moenir (2005:16) menyatakan bahwa pelayanan adalah proses pemuasan kebutuhan melalui kegiatan orang lain. Dari beberapa pengertian diatas penulis dapat simpulkan bahwa pelayanan merupakan segala hal yang di tawarkan oleh satu pihak untuk memuaskan pihak lainnya melalui kegiatan sewa-menyewa.

Jenis-Jenis Pelayanan

a. Pelayanan Administratif

Dimana pelayanan yang disajikan oleh unit pelayanan berupa mencatat semua berkas, mengambil keputusan, adanya dokumentasi yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir.

b. Pelayanan Barang

Yaitu jenis pelayanan yang di berikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyimpanannya kepada pelanggan langsung (sebagai unit atau individu) dalam satu sistem.

c. Pelayanan Jasa

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangannya.

Dalam memberikan pelayanan kasir memiliki beberapa *standart operasional prosedur* sebagai berikut:

- a. Kejujuran, kasir harus jujur dalam melakukan tugas.
- b. Ramah tamah, kasir harus tersenyum saat melakukan tugasnya terutama saat melayani pelanggan.
- c. Kasir harus mampu melakukan perhitungan secara cermat dan teliti.
- d. Memiliki kesabaran dalam melayani pelanggan.
- e. Kasir harus memiliki sopan santun berbicara.

Pengertian Pelanggan

Pelanggan adalah pengguna barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain. Ditinjau dari ilmu ekonomi mikro, pelanggan adalah seseorang atau kelompok yang melakukan serangkaian kegiatan konsumsi barang atau jasa. Pengertian lain tentang pelanggan adalah orang atau sesuatu yang membutuhkan, menggunakan, dan memanfaatkan barang atau jasa. Pengertian pelanggan menurut Philip Kotler (2000), dalam bukunya *Principles of Marketing* adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk di konsumsi pribadi.

Jenis-jenis Pelanggan

Ada beberapa jenis-jenis pelanggan yang dapat di bedakan sebagai berikut:

1. Pelanggan internal adalah sekelompok orang atau individu yang bertempat atau berlokasi dalam perusahaan dan umumnya memiliki andil atau pengaruh pada kinerja perusahaan.
2. Pelanggan antara adalah sekelompok orang yang berada diantara produk namun bukan pemakai terakhir dari produk perusahaan.

3. Pelanggan eksternal adalah sekelompok orang yang berada diluar perusahaan.

Pengertian Kepuasan Pelanggan

Pelanggan yang puas memanfaatkan produk tersebut secara terus-menerus, mendorong pelanggan untuk setia terhadap suatu produk dan jasa, akan dengan senang hati mempromosikan produk dan jasa tersebut dari mulut ke mulut. Adapun kepuasan atau tidak kepuasan konsumen merupakan sikap pelanggan terhadap suatu produk dan jasa sebagai hasil dari evaluasi pelanggan berdasarkan pengalaman pelanggan setelah menggunakan sebuah produk dan jasa. Pelanggan akan merasa puas jika pelayanan yang di berikan dari produk dan jasa menyenangkan hati para konsumen.

Menurut Kotler (2007) menyatakan kriteria pelanggan yang merasa puas yaitu loyal terhadap produk, yaitu akan kembali mencari produk tersebut di penjual yang sama, adanya pemberitahuan ke saudara, kerabat dan relasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif, yaitu rekomendasi kepada calon pelanggan lain dan mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan produk yang di konsumsi. Hal itu menambah keyakinan dan pertimbangan perusahaan untuk tetap menjaga produk dan jasa yang mereka tawarkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil wawancara yang dilakukan pada Restoran Sajian Bhinneka Medan analisis sistem pelayanan kasir terhadap tingkat kepuasan pelanggan mendapat respon positif atau citra yang baik dari para pelanggan restoran Sajian Bhinneka Medan. Pelayanan yang diberikan oleh kasir cukup memuaskan pelanggan dan melayani dengan baik dan ramah. Kepuasan yang didapat oleh pelanggan berdampak adanya niat pelanggan unttuk hadir kembali bahkan mereka rela memberi rekomendasi tempat makan yang pantas dikunjungi pada orang lain. Hal tersebut tidak terlepas dari adanya kualitas pelayanan yang baik dalam memberikan pelayanan jasa, menumbuhkan kepuasan bagi pelanggan.

Pembahasan tersebut sangat sesuai dengan teori yang menyatakan perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan pelanggan merasa puas dengan produk/jasa yang diberikan akan menimbulkan suatu sikap *Loyalitas* Pelanggan, dan sebaliknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dapat menciptakan suatu persepsi positif dari pelanggan terhadap restoran dan menghasilkan suatu kepuasan serta *loyalitas* pelanggan menurut Kotler dalam

Tjiptono (2007).

Kualitas pelayanan yang dalam suatu perusahaan menjadi salah satu daya tarik yang membuat pelanggan melakukan transaksi kembali dengan restoran tersebut. Kasir Restoran Sajian Bhinneka selalu memberikan senyum dan ucapan terima kasih saat pelanggan selesai melakukan pembayaran. Komitmen perusahaan dalam memberikan kepuasan bagi pelanggannya akan menjadi cikal bakal dari hubungan baik yang akan terus berlanjut antara pelanggan dan perusahaan. Kepuasan pelanggan restoran Sajian Bhinneka Medan tergolong cukup baik, karena di lihat dari hasil penelitian yang menunjukkan banyak dari pelanggan cukup puas atas pelayanan kasir. Para pelanggan yang merasa pelayanan kasir cukup ramah dan cukup akurat saat melakukan perhitungan *administrasi* pembayaran *bill*. Mampu menciptakan kepuasan bagi pelanggan-pelanggan akan banyak membawa efek positif, misalnya saja akan tercipta hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, pembeli akan kembali sehingga akan timbul loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat terpenuhi dengan tetap mempertahankan pelayanan yang berkualitas baik, serta produk yang dijual sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan.

Menurut Kirom (2016) kepuasan pelanggan adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terhadap sebuah produk dan jasa. Kasir pada restoran Sajian Bhinneka sudah melakukan tugasnya sesuai dengan *standart operasional prosedur* yang berlaku pada perusahaan, hanya saja terkadang kasir masih sedikit kurang senyum saat melayani pelanggan, masih tergantung pada *mood* kasir, dan kasir juga selalu mengucapkan terima kasih kepada pelanggan yang sudah datang ke restoran Sajian Bhinneka Medan. Terkadang masih sering terjadi apa bila *mood* kasir lagi baik sudah pasti kasir tersebut memberi senyuman yang tulus dan melayani pelanggan yang datang ingin membayar *bill* nya. Kasir juga tidak *stand by* di tempat pada saat pelanggan ingin melakukan pembayaran dan sudah pasti pelanggan akan menunggu lama, belum lagi pelanggan tersebut memiliki kegiatan lainnya. Jika dilihat dari grafik pengunjung pelanggan restoran Sajian Bhinneka Medan, pelanggan yang datang setiap bulannya bisa naik dan turun tetapi tidak pernah di bawah 50%. Dari grafik tersebut penulis menyimpulkan bahwasanya pelayanan yang diberikan pihak kasir cukup baik. Berarti pelanggan tidak banyak komplain terhadap pelayanan yang diberikan oleh kasir restoran Sajian Bhinneka Medan.

SIMPULAN

Setelah melakukan penelitian, dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu :

1. Sistem pelayanan kasir terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada restoran Sajian Bhinneka Medan berpengaruh terhadap peningkatan jumlah pelanggan yang datang meningkat sekitar 61% per tahun.
2. Pelanggan pada restoran Sajian Bhinneka Medan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pihak kasir dari hasil wawancara kepada pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arnold, and Zinkhan, 2005. Consumers. Singapore.
- Bahrul Kirom, 2010, Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen. Bandung, Pustaka reka Cipta.
- Freddy, Rangkuti. 2006. Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jakarta.
- Kotler dan Keller 2009. Manajemen Pemasaran. Jakarta : Erlangga
- Kotler, Amstrong. 2012. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Lovelock dan Gummesson Evert dalam Lovelock, Wirtz, dan musry 2013. Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi : perspektif Indonesia. Jakarta : Erlangga
- Moenir, 2005. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta
- Ratih harriyati 2005. Bauran Pemasaran Dan loyalitas Konsumen. Bandung
- Ratminto, dkk. 2010. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2010. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta.
- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2008. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta, Salemba Empat.