

PERANAN SERVER DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN DI SUSHI TEI JAPANESE RESTAURANT

LAPORAN

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Menyelesaikan Program Pendidikan Diploma III
Jurusan/Program Studi Manajemen Administrasi (Man. Adm. Perhotelan)
Pada Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti



OKY SONIANSYAH

NIM : 23160061

**AKADEMI SEKRETARI DAN MANAJEMEN ARIYANTI
BANDUNG**

2019

HALAMAN PENGESAHAN PERUSAHAAN

Judul : Peranan Server Dalam Meningkatkan Penjualan Di Sushitei
Japanese Restaurant Bandung

Nama : Oky Soniansyah

NIM : 23160061

PT PANCA ABADI NAN JAYA

SUSHI TEI

Pembimbing,

(Sisca F, Sunardi)

HALAMAN PERSETUJUAN LEMBAGA

Judul : Peranan Server Dalam Meningkatkan Penjualan Di Sushitei
Japanese Restaurant Bandung

Nama : Oky Soniansyah

NIM : 23160061

Pembimbing

Marnoto, SE

Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti

Mengetahui,

Direktur,

Pembantu Direktur 1

Drs. Deni Supardi Hambali, M.Si
NIK. 447196026

Ela Julaeha, S.Pd., M.Pd
NIK. 447103110

ABSTRAK

Penelitian tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui pekerjaan yang disajikan waiter dan waitress dalam meningkatkan penjualan di restaurant Sushi Tei Bandung dan tanggapan tamu atas kualitas pelayanan waiter dan waitress dalam meningkatkan kepuasan tamu lewat 11 langkah service dan manfaat dari *Suggestive* dan *Up selling* bagi restaurant.

Adapun metode pengumpulan data penelitian laporan tugas akhir ini metode praktek kerja langsung dilapangan, observasi, wawancara dan studi pustaka.

Hasil pembahasan menunjukkan bahwa tamu merasa puas makan di restaurant Sushi Tei bandung, kualitas pelayanan untuk tamu melalui 11 langkah service meliputi perhatian pegawai terhadap tamu, sikap para pegawai menunjukkan tamu merasa diperhatikan sehingga para tamu merasa puas makan di restaurant Sushi Tei bandung. Kualitas pelayanan untuk *Upselling* dan *Suggestive selling* meliputi kemampuan para pegawai dalam memberikan apa yang dibutuhkan tamu, kemampuan para pegawai dalam menyampaikan pelayanan jasa dengan cara dan upaya pegawai dalam menangani dan mengarahkan dan memberikan pengetahuan tentang makanan dan minuman yang disajikan menunjukkan para tamu merasa terpenuhi sehingga para tamu merasa puas makan di restaurant Sushi Tei bandung.

Dari sudut pandang managejemen banyak sekali hal positif yang dirasakan apabila pegawai dapat mengimplementasikan 11 langkah service terutama point *Suggestive* and *Up selling*, seperti menejemen dapat mengukur tingkat kepuasan tamu atau sejauh mana pegawai dapat memenuhi keinginan dari tamu, lalu dapat meningkatkan pemasukan bagi restaurant, mengurasi *waste* atau makanan dan minuman yang dibuang karena tidak laku, merubah makanan dan minuman dari *slow moving item* menjadi *fast moving item*.

Berdasarkan hasil pembahasan diatas makan dapat disimpulkan, harus mempertahankan kualitas pelayanan jasa meliputi 11 langkah service, *Up selling* and *Suggestive Selling*. Karena menurut tamu kedua faktor tersebut sudah dapat terpenuhi, akan tetapi tidak ada salahnya apabila pihak hotel meningkatkan faktor-faktor tersebut pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang dianggap masih kurang baik, Seperti untuk dimensi *tangible* yang terdiri atas variasi menu makanan, harga menu makanan, fasilitas restaurant, kebersihan makanan, kerapihan dan keseragaman karyawan restaurant Sushi tei bandung. Ini semua harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Tamu

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-nya kepada kita semua. Dan semoga sholawat serta salam senantiasa dilimpahkan kepada junjunan kita yaitu Nabi besar Muhammad SAW.

Seiring rasa syukur kehadirat Allah SWT yang dengan rahmatnya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada

1. Bapak Drs. Deni Supardi Hambali, M.SI Selaku Direktur Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti.
2. Ibu Ela Julaeha,S.pd.M.pd selaku Pembantu Direktur I Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti.
3. Bapak Yana Sonjaya, S.Pd, M.Pd, M.M selaku Pembantu Direktur II dan juga Dosen Wali Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti.
4. Bapak Zein Bastian S.E, M.M selaku Pembantu Direktur III Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti.
5. Bapak Marnoto S.E selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, nasihat, pikiran, tenaga, serta motivasi kepada penulis selama proses penulisan Laporan Tugas Akhir.
6. Seluruh dosen dan staff Akademi Sekretari dan Manajemen ariyanti.
7. Bapak Ivan Saputa selaku General Manager PT. PANCA ABADI NAN JAYA.

8. Ibu Sisca Febrianti Sunardi selaku Area Manager Sushi Tei Bandung
9. Seluruh staff leader baik departemen service dan departemen kitchen
10. Seluruh staff Sushi Tei bandung mulai dari captain, cashier, greeter, server, bartender dan busboy yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
11. Ibu Yeti selaku ibu kandung dan kedua mertua saya yang senantiasa selalu memberikan doa dan dukungan, baik moril maupun materil selama penyusunan Tugas Akhir ini.
12. Istri saya,, Winda Yuliana Amd.Perkes yang tidak pernah bosan cerewetin saya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
13. Tidak lupa juga teman-teman seperjuangan MAPER karyawan angkatan tahun 2016 terutama Ahmad suhendar, Farid, Ryan, gilang, Rifky, Edwin, ikhsan, Amanda, Reza, galan atas segala kerjasama dan solidaritasnya selama proses belajar.
14. Semua pihak yang telah membantu dalam memberikan masukan dalam menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini.

Harapan penulis kiranya apa yang disajikan dalam tugas akhir ini dapat bermanfaat, khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi masyarakat luas yang ingin mengetahui tentang bidang jasa restaurant.

Selain itu, penulis juga menyadari bahwa Tugas Akhir yang di buat masih jauh dari kesempurnaan karena mengingat terbatasnya pengetahuan yang dimiliki oleh

penulis, maka dari itu. Segala kritik dan saran demi perbaikan dan penyempurnaan Laporan Semester ini akan penulis terima.

Bandung, Juli 2019

Penulis

D.AFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN PERUSAHAAN

HALAMAN PERSETUJUAN LEMBAGA

ABSTRAK.....	iii
--------------	-----

KATA PENGANTAR.....	iv
---------------------	----

DAFTAR ISI.....	vii
-----------------	-----

DAFTAR TABEL.....	x
-------------------	---

DAFTAR GAMBAR.....	xi
--------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
----------------------	-----

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan Laporan.....	4
1.4 Kegunaan Laporan.....	5
1.5 Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	6
1.6 Waktu dan Tempat Pelaksanaan.....	7

BAB II DATA DAN LANDASAN TEORI

2.1 Data.....	9
2.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	9
2.1.2 Struktur Organisasi.....	10
2.1.3 Uraian Tugas.....	11
2.1.4 Subjek Laporan.....	15

2.1.4.1	Cara Seorang Server dalam Menjalankan Prosedur 11 Langkah Service.....	15
2.1.4.2	Penerapan Upselling dan Suggestif selling dalam proses taking order agar penjualan bisa maksimal.....	36
2.1.4.3	Hambatan yang Dihadapi Seorang Server dalam Menerapkan 11 Langkah Service... 37	
2.2	Landasan Teori.....	38
2.2.1	Pengertian Pariwisata.....	38
2.2.2	Pengertian Restoran.....	39
2.2.3	Pengertian dari Teknik upselling dan suggestif Selling.....	39
2.2.4	Teknik Upselling san Suggestif Selling.....	40
2.2.5	Perngertian dari Teknik Upselling dan Suggestif Selling.....	42
BAB III	PEMBAHASAN	
3.1	Cara Seorang Server Dalam Menjalankan Prosedur 11 Langkah Service.....	44
3.2	Bagaimana Penerapan Upselling dan Suggestif Selling Dalam Proses Taking Order Agar Penjualan Maximal.....	58
3.3	Hambatan Seorang Server Dalam Melakukan Teknik Upselling dan Suggestif selling	60

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan.....	64
4.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Waktu Pelaksanaan PKL 9

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Service Department.....	11
Gambar 2.2 Tampilan POS	23
Gambar 2.3 Captain Orde	25
Gambar 2.4 Standar Adjustment	26
Gambar 2.5 Guest Comment.....	33
Gambar 2.5 Member Temporary	35
Gambar 2.5 Setting Table	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Persetujuan PKL.....	68
Lampiran 2	Lembar Konsultasi dan Bimbingan.....	69
Lampiran 3	Job Description Server	70
Lampiran 4	Opening dan Closling Checklist Server	71
Lampiran 5	Lay Out Outlet.....	72
Lampiran 6	Captain Order	73
Lampiran 7	Employee Performance Appraisal.....	74
Lampiran 8	Training Trialweek.....	75

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perkembangan dunia pariwisata yang begitu cepat akan sangat mempengaruhi perekonomian masyarakat, dan juga akan mempengaruhi usaha-usaha di sektor pariwisata seperti pelayanan akomodasi restoran, tempat wisata keluarga, tempat wisata budaya dan mempengaruhi usaha perhotelan tentunya. Restoran merupakan akomodasi yang sangat penting bagi dunia pariwisata dikarenakan pada era modern ini perjalanan wisata yang jauh sudah sangat mungkin untuk dilakukan dan salah satu yang menjadi daya Tarik adalah kulinernya, maka dari itu wisatawan sangatlah membutuhkan jasa tempat makan atau restoran. Maraknya usaha restoran membuat para pengusaha bersaing untuk memberikan pelayanan yang maksimal bagi para wisatawan, pelayanan yang memuaskan sangatlah penting untuk memberikan kesan yang baik bagi para tamu atau wisatawan supaya mereka memiliki keinginan untuk mencicipi kuliner kota setempat. Pelayanan seperti kenyamanan, keramahan sampai pada kualitas produk sangatlah berpengaruh terhadap kepuasan tamu.

Service Department adalah departemen yang bertanggung jawab atas kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu, selain makanan pelayanan yang diberikan sangatlah penting bagi konsumen. Para pengelola jasa makanan akan berlomba-lomba mengembangkan dan memaksimalkan pelayanan yang diberikan, hal ini sangatlah

penting karena disamping membuat konsumen menjadi nyaman juga dapat memberikan efek positif bagi penyedia jasa makanan yaitu dapat meningkatkan pemasukan dengan cara *upselling* dan juga menjadi media promosi gratis. Yang dimaksud dengan media promosi gratis adalah konsumen dapat membagikan pengalaman menikmati makanan dan pelayanan yang diberikan melalui media social dan tidak hanya itu saat berkumpul dengan komunitasnya secara tidak langsung akan mempromosikan tempat yang pernah dikunjunginya,

Server adalah salah satu divisi utama dalam departemen service tugasnya adalah menjadi *brand image* bagi restoran dan server juga menjadi salah satu daya Tarik restoran untuk menarik pengunjung, salah satu tugas dan tanggung jawab server adalah *upsellind and suggestif selling* yang fungsinya sangat besar sekali terutama untuk *income* restoran atau perusahaan. *Upselling* adalah menawarkan makanan atau minuman mulai dari harga termahal, set menu dan makanan dengan porsi yang banyak, sedangkan *suggestif selling* adalah menyarankan makanan atau minuman sesuai dengan kewarganegaraan, cuaca dan usia.

Sushi Tei adalah restoran jepang pertama di Indonesia yang menggunakan *conveyort belt* atau meja berputar/berjalan, konsep ini baru di Indonesia dengan daya tarik setiap makanan akan berputar mengelilingi meja tamu. Tahun 2009 restoran atau makanan jepang belum dikenal seperti sekarang ini banyak masyarakat atau konsumen masih merasa aneh dan takut untuk mencoba makanan ini, tugas dari server lah yang

meng edukasi dan menjelaskan nama, rasa dan kandungan apa saja yang ada didalam makanan yang ditawarkan.

Berdasarkan pengamatan Sushi Tei sangat memperhatikan kriteria karyawannya terutama di bagian service mulai dari *personal grooming*, *hard skill* dan *soft skil* yang harus dimiliki mereka juga dibekali pengetahuan tentang cara melayani tamu dengan menggunakan adat istidat budaya jepang yang terkenal sangat ramah dan sopan.

Namun demikian, dengan diterapkannya *upselling* dan *suggestif selling* tidak menjamin akan mendapatkan hasil yang maximal. Untuk itulah yang melatar belakangi dan mendorong penulis sehingga diangkat menjadi sebuah laporan tugas dengan judul **“Peranan Server dalam Meningkatkan Penjualan di Sushi Tei Japenes Restoran”**.

1.2 Rumusan Masalah

Tujuan dalam setiap management restoran yaitu menjual pelayanan dalam bidang jasa yang lebih mementingkan “kepuasan bagi tamu,” untuk memberikan penjelasan dan kekhusussan terhadap permasalahan yang telah dikemukakan, maka penulis merumuskan masalah kedalam beberapa pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana cara seorang server dalam menjalankan procedure 11 langkah service di restoran Sushi Tei.

2. Bagaimana penerapan *upselling* dan *suggestif selling* dalam proses *taking order* agar penjualan bisa maximal di restoran Sushi Tei.
3. Hambatan dan solusi seorang server dalam meningkatkan penjualan di restoran Sushi Tei.

1.3 Maksud dan Tujuan Laporan

A. Maksud Laporan

Penulis mempunyai maksud dari penyusunan laporan ini, maksud tersebut antara lain :

1. Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program pendidikan Diploma III di Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti.
2. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan bidangnya dari dunia kerja atau perusahaan.
3. Membandingkan antara teori yang diperoleh dalam perkuliahan di Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti.
4. Memperoleh data sebagai bahan penyusunan Laporan Praktek Kerja Lapangan.

B. Tujuan laporan

Praktek Kerja Lapangan ini sangat berperan penting dalam dunia pendidikan untuk menambah pengetahuan dan pengalaman tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan masalah – masalah yang dihadapi seorang server saat *taking order* penulis

lakukan di Restoran Sushi Tei Bandung. Oleh karena itu penulis mempunyai tujuan dalam penyusunan laporan ini. Adapun tujuan penyusunan laporan ini antara lain :

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan server dalam menjalankan 11 langkah service.
2. Untuk mengetahui bagaimana penerapan *upselling* dan *suggestif selling* saat *taking order* di restoran Sushi Tei.
3. Untuk mengetahui hambatan dan solusi server dalam meningkatkan penjualan di restoran Sushi Tei.

1.4 Kegunaan Laporan

A. Kegunaan bagi Penulis

Kegunaan laporan bagi penulis adalah sebagai bahan perbandingan antara teori yang di dapat selama belajar dikampus dengan terjun langsung kelapangan yang penulsi lakukan di Restoran Sushi Tei bandung. Hasil dari praktek kerja lapangan yang penulsi lakukan dapat di curahkan juga melalui laporan ini. Maka laporan ini mempunyai kegunaan yang sangat penting bagi penulis sebagai bahan perbandingan.

B. Kegunaan bagi Lembaga

Sebagai tambahan bahan bacaan bagi perpustakaan akademik serta menambah ilmu pengetahuan di ASM Ariyanti sehingga akan menghasilkan lulusan yang lebih professional serta siap dalam menghadapi dunia kerja.

C. Kegunaan bagi Perusahaan

Laporan ini mempunyai kegunaan yang sangat penting bagi perusahaan sebagai masukan serta memperbaiki kesalahan – kesalahan yang selama ini dinilai salah dan juga melengkapi kekurangan – kekurangan dalam restoran tersebut, demi kemajuan operational kerja restoran tersebut.

1.5 Metode dan Teknik Pengumpulan Data

A. Metode Laporan

Metode yang penulis lakukan untuk melakukan penyusunan laporan ini adalah metode *deskriptif* yaitu dengan cara melakukan *survey langsung kelapangan* yang didasari dengan pengumpulan data untuk bahan pertimbangan sebagai salah satu usaha dalam penyusunan laporan ini.

B. Teknik Pengumpulan Data

Penulis mengumpulkan data – data yang tersedia di Restoran Sushi Tei Bandung untuk melengkapi laporan ini yang kemudian dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran dan perbandingan antara teori dengan kenyataan yang ada dalam dunia Restoran, adapun teknik pengumpulan data yang penulis lakukan adalah sebagai berikut :

1. Observasi (Pengamatan)

Pengamatan ini dimaksudkan untuk melihat langsung teknik pengorderan kepada tamu atau *taking order* di Restoran Sushi Tei

terkait dengan teknik *upselling* dan *suggestif selling*. Hal – hal yang diamati meliputi :

- ✓ Tahapan 11 langkah service.
- ✓ Teknik *upselling* dan *suggestif selling*.
- ✓ Teknik pengantaran makanan atau minuman yang dipesan/*order*.
- ✓ Perilaku server saat proses *taking order*.
- ✓ Proses *close table* atau tamu sudah selesai.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan kepada captain, cashier, greeter, server, dan busboy di restoran Sushi Tei Bandung untuk memperoleh informasi secara lengkap sehubungan dengan penerapan teknik *upselling* dan *suggestif selling*.

3. Dokumentasi

Kegiatan dokumentasi di maksudkan untuk memperoleh berbagai dokumen atau data tertulis serta gambar yang relevan dengan penulisan yang dilakukan

1.6 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

A. Waktu Pelaksanaan

Penulis melakukan praktek kerja lapangan selama ± 6 bulan terhitung mulai tanggal 1 Februari 2019 sampai 31 Juli 2019 di department service tepatnya Store Supervisor.

Waktu kerja untuk seorang training dibagi menjadi 3 shift, yaitu :

1. Morning : 08.00 – 16.00 WIB
2. Evening : 15.00 – 22.30 WIB
3. Midle Closhing : 12.00 – 22.00 WIB
4. Fullday : 08.00 – 22.30 WIB

Jadwal yang telah ditentukan dapat berubah setiap saat bila diperlukan, dalam satu minggu training mendapatkan libur satu hari.

Tabel 1.1. waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan dan Penulisan Laporan.

No	Uraian Kegiatan	Waktu														Keterangan		
		Februari				Maret				April				Mei				
		Minggu Ke..		Minggu Ke..		Minggu Ke..		Minggu Ke..		Minggu Ke..		Minggu Ke..		Minggu Ke..		Minggu Ke..		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Permohonan surat PKL																	
2	Orientasi PKL																	
3	Pelaksanaan PKL																	
4	Bimbingan LTA																	
5	Pengumpulan Data																	
6	Pengolahan Data																	
7	Penulisan Laporan																	
8	Akhir Pelaksanaan PKL																	
9	Laporan Selesai																	

B. Tempat Pelaksanaan

Adapun praktek kerja lapangan peulis laksanakan pada Sushi Tei Bandung yang berlokasi di Jl. Sumatra No.9 Bandung.

Telepon : (022) 4223181

(022) 4223182

E-mail : manager.stsmt@sushitei.com

BAB II

DATA DAN LANDASAN TEORI

2.1 Data

2.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Sushi tei adalah restoran Jepang pertama di Indonesia dengan konsep *open kitchen* dan sushi *conveyort belt*, outlet pertama Plaza Indonesia & Plaza Senayan di Jakarta pada tahun 2003 dan di Bandung tahun 2005 di Jl. Sumatera No.9. lalu outlet kedua Sushi tei Flamboyan Jl. Sukawangi no.2 tahun 2010, outlet ke tiga Sushi tei Tsm jl. Gatoto subroto tahun 2011, outlet ke empat Paris van java Jl. Sukajadi no. 137-139 pada tahun 2019.

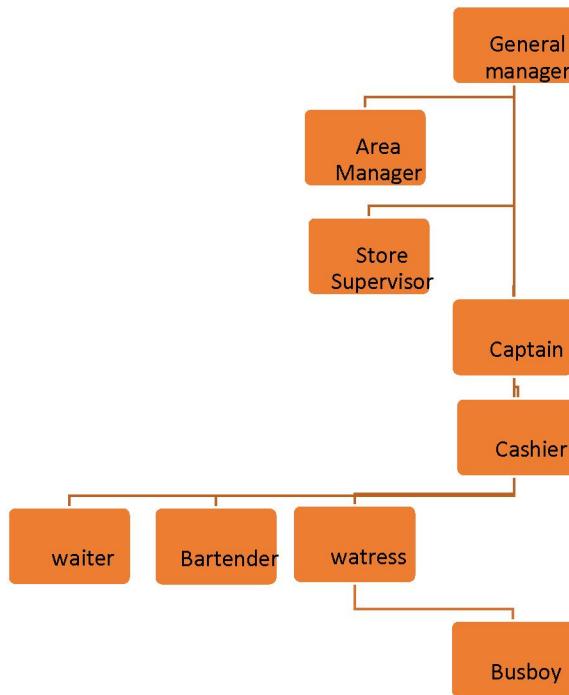
Outlet Sushi Tei Sumatra memiliki kapasitas 245 orang dengan jumlah meja sebanyak 56 terbagi menjadi 5 area yaitu : counter, table, lounch a, b, c, dan vip memiliki dua ruangan, Parkir area untuk mobil memiliki kapasitas 48 mobil dan 250 untuk sepeda motor. Outlet Flamboyan memiliki kapasitas 210 dengan 45 meja terbagi menjadi area : alpha, bravo, delta, table dan 3 ruangan vip, sedangkan area parkir tidak begitu luas hanya untuk 20 mobil dan 20 kendaraan bermotor. Outlet Tran Studio Mall memiliki 210 kapasitas dengan 52 meja yang terbagi menjadi area : alpha, counter, bravo, delta, omega dan dua ruangan vip, untuk area parkir sangat luas karena berada di kawasan Tran Studio Mall Bandung. Outlet Paris Van Java memiliki kapasitas untuk

145 orang dengan 45 meja didalamnya, parkiran luas karena berada dikawasan perbelanjaan.

2.1.2 Struktur Organisasi

Departemen yang penulis jadikan untuk praktek kerja lapangan adalah *service* karena berhubungan dengan proses penjualan dan pelayanan kepada tamu, berikut penulis lampirkan struktur organisasi yang berhubungan dengan departemen *service*.

Gambar 2.1 Struktur Organisasi department service di restoran Sushi Tei
Sumber : Instruksi kerja server PT. Sushi Tei Indonesia



2.1.3 Uraian Tugas

Departemen *service* akan berbeda antara restoran yang satu dengan yang lainnya, faktor yang mengakibatkan adanya perbedaan departemen tersebut adalah tergantung dari besar kecilnya restoran dan tenaga kerja.

Adapun uraian tugas dan tanggung jawab yang ada di departemen *service* adalah sebagai berikut :

A. Area manager

Restoran yang sudah berkembang dan memiliki beberapa cabang usaha tentunya akan membutuhkan sebuah pengawasan atau control lebih baik, karena tanpa adanya pengawasan yang lebih ketat maka supervisor yang bekerja di suatu cabang bisa saja melakukan tugas dengan tidak konsisten sehingga kinerjanya menurun. Yang mana apabila terjadi berkelanjutan dapat mempengaruhi stabilitas pekerjaan.

Itulah sebabnya mengapa kemudian ada posisi area manager di restoran besar, yang mana memiliki peranan sebagai pengawas terhadap kinerja supervisor di seluruh cabang dari restoran tersebut. Tapi bukan hanya itu, manajer operational juga menghandle atau menangani tugas lain guna menjaga keberlangsungan bisnis tersebut, berikut adalah beberapa rincian tugas area manager restoran :

1. Memastikan Pelaksanaan Sebuah Program
2. Mengawasi Supervisor

3. Menyatukan Persepsi Supervisor Supaya Tetap Kompak
4. Pusat koordinasi
5. Memberikan Motivasi
6. Bertanggung jawab pada semua Aspek *Customer Service*

B. Store Supervisor

1. Memastikan bahwa operational outlet telah memenuhi standar *service* yang telah ditentukan
2. Memberikan pelatihan, pengarahan, bingbingan, dan pengawasan kepada bawahan, dalam memastikan terlaksananya standar *service* yang ada
3. Mengatur pembagian waktu (jadwal) kerja staf *service* departemen pada waktu dan lingkungan kerja
4. Memastikan terlaksananya SOP dan tata tertib perusahaan, terutama pada waktu lingkungan kerja
5. Membuat laporan – laporan yang berkaitan dengan operational outlet secara berkala
6. Mengadakan *daily briefing*, khususnya untuk staf *service* departemen
7. Berperan aktif dalam tanggung jawab atas terlaksananya kegiatan promosi yang diadakan, *upselling* dalam meningkatkan *revenue* outlet, dan pencapaian target outlet
8. Bertanggung jawab untuk menangani keluhan, kritik, dan saran baik yang disampaikan oleh pelanggan, serta sedapat mungkin menyelesaikan keluhan,

kritik, dan saran dengan tata cara yang baik, ramah dan mampu mempertahankan hubungan yang ada dengan pelanggan.

C. Cashier

1. Memposting pesanan dalam mesin (*POS/Point Of System*) atau computer
2. Mencetak bon/billing/struk pembelanjaan
3. Membuat pengeluaran harian
4. Membuat laporan pengeluaran harian, mingguan dan bulanan
5. Membuat laporan jumlah modal kasir, dompet pety cash dan pety cash

D. Server

1. Mempersiapkan *service equipment*
2. Melaksanakan *table set – up* dan *clear up*
3. Menjalankan *step to customer* dengan baik
4. Memastikan tamu yang datang dalam keadaan nyaman dan senang
5. Mengkondisikan area sekitar tamu selalu bersih dan aman
6. Bertanggung jawab terhadap captain dan MOD
7. Bertanggung jawab atas inventaris peralatan dan perlengkapan pelayanan

E. Bartender

1. Membuat minuman sesuai dengan order dari tamu sesuai dengan *service* prosedur yang ditetapkan
2. Membuat minuman sesuai dengan standard recipe

3. Turut mengawasi dan meningkatkan standard dengan kualitas yang tinggi dengan memberikan pelayanan yang terbaik
4. Melaksanakan *opening & closhing* prosedur pekerjaan dengan akurat
5. Memahami dan menguasai pengetahuan mengenai minuman
6. Bertanggung jawab atas kebersihan di area bar
7. Membuat *requisition* minuman untuk persediaan di bar untuk keperluan operational dan mengontrol minuman dan buah-buah yang sudah rusak
8. Memberikan pelayanan yang baik kepada tamu
9. Mengidentifikasi keperluan tamu dengan menjaga hubungan yang baik dengan tamu
10. Melaksanakan *daily inventory closhing* dan *opening* baik minuman maupun peralatan

F. **Busboy**

1. Melakukan *clear up*
2. Menyapu lantai
3. Membuang sampah
4. Membantu menyiapkan condiment
5. Bertanggung jawab atas kebersihan interior dan exterior

2.1.4 Subjek Laporan

2.1.4.1 Cara Seorang Server dalam Menjalankan Prosedur 11 Langkah Service

Penerapan 11 langkah service merupakan aspek yang harus diperhatikan pelaksanaannya agar maximal hasilnya terutama dalam meningkatkan penjualan, terlebih lagi server adalah figure langsung dari sebuah restoran kepada pelanggan. Tidak hanya itu server dituntut untuk sempurna baik dari pelayanan ataupun penjualan, oleh karena itu seorang server sebelum terjun langsung ke operational selain mempelajari *produk knowledge* juga dibekali dengan teknik “11 langkah standar pelayanan”.

A. Greeting

Memberi salam dengan senyum yang tulus, contoh :

1. Selamat pagi/Ohayou Gozaimasu diucapkan dari jam 00.01 wib s/d 10.00 wib
2. Selamat siang/konichiwa diucapkan dari jam 10.01 wib s/d 15.00 wib
3. Selamat sore/konichiwa diucapkan dari jam 15.01 wib s/d 18.00 wib
4. Selamat malam/konbanwa diucapkan dari jam 18.01 wib s/d 24.00

Pay Attention : Maksimal menghampiri customer dalam waktu 30 detik setelah tamu duduk dan membaca menu dan tidak lupa memperkenalkan nama.

B. Suggestive and Up Selling

1. *Suggestive selling*

Suggestive selling adalah suatu teknik menjual dengan menyarankan sesuatu yang ingin kita jual untuk menambah penjualan kita, *suggestive selling* dapat juga diartikan sebagai kreativitas dari server untuk menjual makanan dan minuman sebagai tenaga penjual demi meningkatkan penjualan dan keuntungan bagi perusahaan, ingat bahwa kunci sukses menjual adalah “menawarkan” untuk dapat melakukan ini seorang server harus mempunyai pengetahuan yang baik tentang produk / menu yang dijual.

Pay Attention : Pokok paling penting dalam bisnis adalah “menawarkan” produk. Jadi pastikan anda menawarkan produk dengan baik dan benar. Dari 10 customer yang kita tawarkan pasti ada 1 customer yang mau membeli produk yang kita tawarkan. Jadi yakinlah dalam menawarkan, persiapkan diri anda untuk menghadapi berbagai macam tipe customer. Layani mereka dengan senang hati walaupun terkadang respon yang kita dapatkan belum sesuai dengan harapan kita, berikut beberapa tipe customer yang akan anda temui sebagai berikut :

a) Tipe Customer :

- Pendiam
- Tidak sabar
- Banyak bicara
- Senang berdebat
- Banyak permintaan dan oportunitis

- Sederhana
- Bergaya artis
- Detail
- Ragu-ragu
- Pelit

2. *Up selling*

Up selling adalah suatu Teknik menjual dengan menawarkan sesuatu yang lebih dari yang sudah *customer* pesan. Tawaran pertama kali adalah menu beverage.

Yang harus diperhatikan agar *up selling* efektif adalah :

- a). Kewarganegaraan, usia dan tamu pertama kali datang atau regular
Contoh : jika tamu kita warga negara jepang kita tawarkan sake, jika sudah berusia kita tawarkan makanan yang lembut, jika anak-anak kita tawarkan ice cream, jika tamu yang pertama kali datang kita tawarkan menu “*special*”

- b) Menawarkan diwaktu yang tepat

Contoh :

“Kami mempunyai menu jumbo dragon roll yang banyak digemari para tamu, isinya ebi tempura diroll dengan nasi sushi ditopping unagi dan alpukat. Mau pesan satu atau dua pk?”

“Kami mempunyai special red dan white house wine untuk dinikmati Bersama menu sashimi yang bapak/ibu pesan. Silakan dicoba pk”

Ada 3 teknik *up selling* yang dapat dilakukan :

- a) Menawarkan harga yang lebih mahal

Digunakan untuk memperkenalkan menu-menu berkualitas yang ada di restoran kita.

- b) Menawarkan porsi yang lebih besar

Digunakan untuk menawarkan menu-menu kombinasi pada tamu keluarga atau lebih dari 2 orang

- c) Menawarkan set menu

Digunakan untuk menawarkan variasi menu restoran kita dari appetizer, main course, dessert.

Pay attention :

- a) Menawarkan minuman terlebih dahulu

- b) Meyakinkan customer dengan kalimat persuasive, contoh “ini enak lho bu, ini menu favorit disini” dan lain-lain.

- c) Pada saat melakukan *suggestive selling* dan *upselling* server bisa menginformasikan promo yang sedang berjalan kepada customer

- d) Sesuaikan sikap dengan menyesuaikan tipe customer.

C. Taking Order

Taking order adalah Menerima pesanan dari tamu serta menawarkan promo-promo yang sedang berlangsung dan *dessert* yang di jual di restoran.

Hal-hal yang harus diperhatikan adalah :

1. Mengingat menu item yang *sold out* yang diinformasikan saat briefing lalu menjelaskannya dengan benar serta menawarkan menu alternative jika tamu memesan menu item yang *sold out* tersebut dan waktu proses pembuatannya, karena penjelasan yang baik akan memberikan kesan “professional” dalam melayani serta dapat menghindari *complaint*.

Contoh :

“maaf bapak / ibu menu salmon skin fried untuk saat ini belum bisa kami sajikan sampai menunggu info lebih lanjutnya, namun kami mempunyai menu chicken karage, waktu prosesnya kurang lebih 15 menit. Saya sarankan bapa/ibu mencobanya. Ini salah satu menu favorite kami.”

hal yang harus dijelaskan di awal tamu melakukan pemesanan :

- a) Mengingat dan mencatat pesanan makanan dan minuman setiap tamu yang memesan agar makanan dan minuman yang dipesan diantar tepat pada tamu yang memesan.

Contoh : mengingat melalui warna pakaian tamu (tamu yang memakai baju merah pesanannya orange juice dan salmon sashimi, celana hitam pesanannya sprite dan crispy roll, dan seterusnya)

- b) Mengingat dan mencatat semua pesanan khusus tamu/request dan dipesankan ke bar atau kitchen dengan menggunakan memo di pos

Contoh :

1 ice sweet tea “*less ice*”, sugar separate”, Aqua”*no cold*”

1 Sashimi salad “salmon only”, crispy roll”no kyuri

2. Menjelaskan produk deskripsi (*ingredients*) menu item yang dipesan oleh tamu:

- a) Menjelaskan kepada tamu isi dan rasa makanan dan minuman yang di pesan oleh tamu

Contoh :

”pino strawberry ice cream, ice cream lembut yang dilapisi coklat putih dengan rasa khas strawberry.”

- b) Menanyakan kepada tamu, apakah ada yang ulang tahun pada saat kunjungan (7 hari sebelum dan sesudah terhitung pada hari kunjungan).

Contoh :

“Apakah bapak/ibu ada yang berulang tahun di minggu ini?” jika iya

“Selamat ulang tahun bapa/ibu. Bapak berhak mendapatkan birthday sushi.”

Jika tidak:

“Wah sayang sekali, Bapak/ibu belum berhak mendapatkan birthday sushi. Jika nanti ada keluarga atau rekan yang berulang tahun silahkan bisa diajak makan ke sushi tei untuk mendapatkan birthday sushi”

- c) Mengisi data tamu yang ulang tahun pada form birthday dan menyanyikan / mengucapkan Happy Birthday sambil memberikan Sushi Birthday.

Pay Attention

- ✓ Menawarkan minuman terlebih dahulu
- ✓ Menawarkan promo
- ✓ Menanyakan ulang tahun

D. Repeat Order

Repeat Order adalah Mengulang /mengkonfirmasi pesanan tamu berguna untuk memastikan menu yang dipesan oleh tamu adalah benar seperti yang dimaksud.

Pay Attention

- ✓ Mengulang nama dan jumlah pesanan dengan jelas
- ✓ Menjelaskan permintaan khusus customer jika ada dengan jelas
- ✓ Menjelaskan *time cooking*

E. Ordering

Ordering adalah memesan makanan dan minuman yang dipesan tamu ke bar atau kitchen secara jelas beserta dengan memo/request melalui POS lalu meletakan print pesanan (Print check) di meja tamu yang sudah di antar/belum dan untuk menghindari kesalahan.

Proses Ordering pada POS :

1. Masuk menggunakan password anda

Gambar 2.2 Tampilan POS



Sumber : Instruksi kerja server PT. Sushi Tei Indonesia

2. Pilih nomor meja sesuai dengan dimana tamu duduk

Meja dengan icon warna kuning masih tersedia, warna hijau sudah terisi, warna hijau dan ada piringnya sudah *send order*, warna biru dan ada gambar printer berarti sudah proses *billing*.

3. Masukan jumlah dan type customer, dan tap “*open table*”
4. Pilih menu item sesuai kategori
5. Input menu item yang dipesan tamu
6. Input memo jika ada
7. Input memo di kolom *remark*
8. Ketik memo menggunakan *virtual keyboard*
9. Cek memo dan klik oke
10. Apabila ingin menambah memo di menu yang sudah diberikan memo, klik menu tersebut dan ulangi langkah-langkah mengisi memo seperti diatas.
11. *Send order* (mengirim pesanan dapur atau bar)
12. Jika pesanan sudah di “*Send Order*” maka icon dan huruf akan berubah menjadi hijau.

Saat menempelkan print check di table server juga mengganti warna color clip di tencard yang awalnya berwarna hijau (tamu baru) diganti dengan yang berwarna kuning menandakan tamu sudah order.

Proses Order manual, cara ini dijalankan apabila sistem pada computer tidak bisa digunakan. Dengan menggunakan Captain Order berbentuk seperti buku saku terdiri dari 4 rangkap kertas berwarna putih, merah muda, kuning, dan biru, tulis manual order tamu pada kertas putih (lembar paling atas) dan distribusikan ke section order masing-masing.

Gambar 2.3 Captain Order

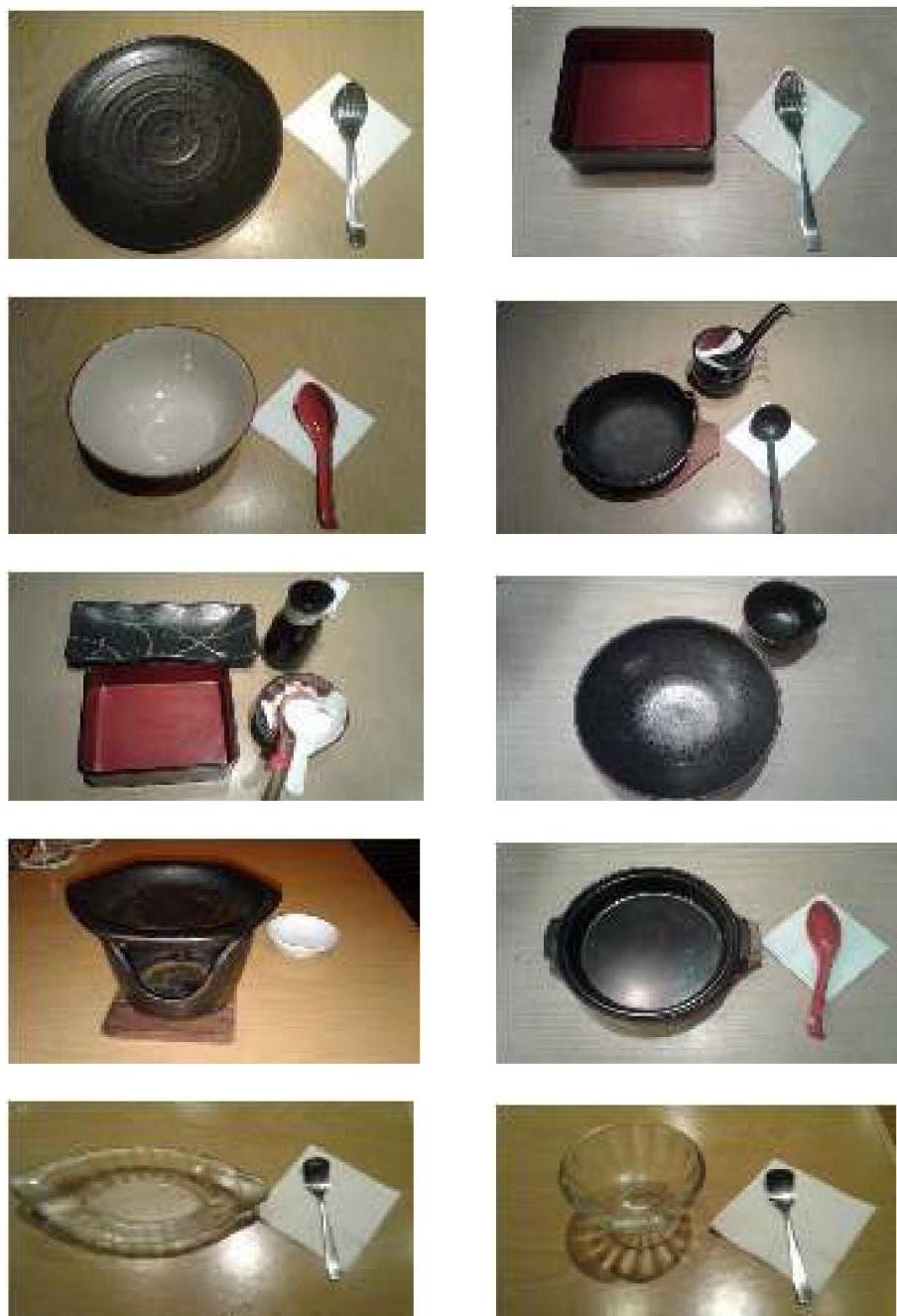


Sumber : Instruksi kerja server PT. Sushi Tei Indonesia

F. Adjustment and Delivery Order

1. *Adjushment* atau penyesuaian adalah kegiatan menyesuaikan perlatan makan sesuai dengan menu yang disajikan, setiap makanan mempunyai alat bantu makan yang berbeda-beda satu sama lain sesuai dengan standart yang sudah ditentukan. Penyesuaian alat bantu makan selain sudah di berlakukan standartnya pasangannya pun bisa berubah sesuai dengan keinginan dari tamu itu sendiri, tidak jarang tamu tidak menggunakan tambahan alat bantu makan karena sudah bisa menyantap makanan yang disajikan dengan menggunakan chopstick.

Gambar 2.4 Standar Adjustment



Sumber : Instruksi kerja server PT. Sushi Tei Indonesia

Pay Attention

- Anda wajib memahami dengan baik pasangan peralatan semua menu yang disajikan
- Tidak boleh menyajikan menu sebelum ada pasangan alat sajinya.

2. *Delivery order* adalah mengantarkan pesanan dari kitchen atau bartender ke pada tamu sesuai dengan pesanan yang dipesan oleh tamu, *pick up* makanan dari *side stand* server harus memastikan kelayakan makanan atau minuman mulai dari presentasi dan bahan material yang disajikan sebelum sampai ke meja tamu. Selain itu yang terpenting jenis makanan yang dipesan harus sesuai, estimasi waktu mulai dari proses penginputan, proses pemasakan sampai landing ke meja tamu makanan atau minuman tidak boleh melebihi 25 menit. Apabila ada ketidak sesuaian server wajib meminta bantuan kepada supervisor agar di tindak lanjuti dengan cepat, saat landing server wajib menginformasikan makanan apa yang akan di sajikan dengan jelas dan di sajikan didepan tamu yang memesan. Contoh :"Permisi bapa/Ibu..1 sanshoku hana salmon" meletakan makanan dan minuman dengan hati-hati, lalu memberi coretan di menu itemnya pada print pesanan yang ada sebagai tanda bahwa menu item tersebut telah diantar agar tidak terjadi kesalahan, jika menu belum disajikan lingkari quantity pesanan dan segera tanyakan ke MOD apabila sudah melewati standar waktu penyajian yang telah ditentukan.

Tata cara peletakan makanan dan minuman yang benar :

- Mengantarkan atau mengangkat makanan dan minuman dari sebelah kanan tamu.
- Mengucapkan “permisi bapak/ibu (sebutkan nama menu)....” Lalu meletakan didekat tamu yang memesan.
- Apabila meja terlihat penuh maka rapihkan terlebih dahulu posisi piring-piring sehingga bisa meletakkan menu makanan yang akan diantar.
- Tidak boleh menyerahkan makanan langsung ke tangan tamu.
- Untuk peletakan menu ebi tempura bagian ekor harus menghadap arah berlawanan tamu dan sauce diletakan di sebelah kanan tamu.
- Untuk produk jumbo dragon roll bagian kepala diletakan di sebelah kiri tamu, ekor di sebelah kanan tamu.
- Untuk peletakan menu sashimi bagian potongan ikan yang paling kecil diletakan menghadap ke arah tamu.
- Untuk peletakan menu yang memakai zaru posisi gelas sauce harus di letakan di sebelah kanan bawah tamu.

Pay Attention

- Pertama server wajib mengantarkan terlebih dahulu minuman ocha panas atau ocha dingin ke meja tamu jika ada pesanan ocha.

- Kedua setelah server mengantarkan ocha ke meja tamu, server melanjutkan dengan mencari menu color plate yang dipesan oleh tamu dan mengantarkannya ke meja tamu.
- Selanjutnya orderan diantar ke meja tamu sesuai dengan menu makanan dan minuman lainnya yang dipesan oleh tamu.
- Cek list print cek
- Cek apakah tamu membutuhkan sesuatu seperti side plate, saucer, sauce dan lain-lain.
- Ucapkan magic word seperti “selamat menikamti hidangannya”, hati-hati mangkoknya panas”. Dan lain-lain.
- Akhiri dengan “arigato gozaimasu”.

G. Last Checking

Pengecekan semua menu pesanan tamu berdasarkan print pesanan (*print check*) sambil menjelaskan kepada tamu bahwa makanan dan minuman yang dipesanan sudah tersaji semua, setelah menanyakan kepada tamu semua pesanan sudah tersaji server bisa memberikan tanda di print check yang ditempelkan di table bisa dikasih tanda ceklis ataupun silang. Setelah itu server mengganti warna color clip menjadi biru yang menandakan semua pesanan tamu sudah tersajikan di meja.

Pay Attention

- Pastikan pesanan sudah tersaji semua.

- Kita memastikan bukan menanyakan pesanan tamu sudah tersajikan atau belum.
- Lakukan pengecekan orderan ke meja tamu setiap 5 – 10 menit.
- Menawarkan bantuan.
- Akhiri dengan “arigato gozaimasu”

H. Refill Ocha and Pre bushing

Refill Ocha adalah kegiatan mengisi kembali ocha kedalam gelas customer yang sudah tersisa 1/3 gelas tanpa diminta oleh customer tapi dengan seizin customer. Pre bushing adalah proses membersihkan piring-piring, peralatan alat bantu makan dan gelas yang kotor dari meja tamu agar bersih kembali. Fungsi server *pre bushing* selain meja agar terlihat bersih diantaranya :

- Memudahkan saat landing makanan lain
- Memancing tamu agar memesan makanan ,minuman atau dessert
- Membuat tamu merasa nyaman karena meja yang bersih
- Mempermudah dan me minimize waktu saat *clear up table*

Pay Attention

- Pre Bushing boleh dilakukan oleh server, tidak harus bush boy
- Sebelum melakukan prebushing pastikan memohon izin terlebih dahulu kepada tamu.
- *Replace/ganti side plate dan saucer yang sudah kotor dengan baru.*

- Tidak boleh bilang piring kotor tapi piring yang sudah selesai.
- Color plate dilarang untuk di prebushing dan dilarang diletakkan di lantai.
- Gelas di larang untuk di prebushing.
- Akhiri dengan “arigato gozaimasu”

I. Offering Dessert and Take away

Offering dessert and take away adalah kegiatan menawarkan dessert dan *take away* kepada tamu yang terlihat sudah selesai makan tapi masih ada di dalam retoran dengan membawa menu. Penawaran dessert dilakukan pada saat taking order di akhir pengorderan dan satu kali lagi saat tamu akan proses billing, penawaran dessert dibarengi dengan *take away* atau tawaran untuk memesan lagi dan dibawa pulang. Untuk menarik tamu server juga menjelaskan ketentuan promo yang berlaku dan pastinya ada ketentuan subtotal pembelanjaan yang dimana bisa dimanfaatkan untuk tamu menambah orderan agar subtotal pembelanjaan bisa tercapai.

Pay Attention

- Bawa buku menu dessert saat menawarkan.
- Pastikan tawarkan *take away*.
- Lakukan dengan senang hati tapi tidak memaksa.
- Akhiri dengan “arigato gozanasu”

J. Billing

1. Menghitung jumlah colour plate dan membalikan colour plate yang paling atas
(sebagai tanda bahwa meja tersebut sedang dalam proses billing)
2. Meng-input jumlah colour plate ke dalam POS serta mengecek jumlah tamu dan melingkarinya.
3. Lalu mengganti warna color clip menjadi merah menandakan tamu sudah proses billing.

Langkah kerja :

- Masukan user ID.
- Pilih table yang akan di billing.
- Masukan jumlah colour palte jika ada dan print check
- Memberikan bill ke tamu dengan posisi cover bill terbuka dengan kedua tangan.
- Menginformasikan sushi tei loyalty program dan promo kartu kredit yang berlangsung.
- Jelaskan cara membuat membership dan keuntungan yang didapat. Proses renewal membership jika diperlukan.
- Menyarankan tamu untuk mengisi guest comment, berikan pensil/pulpen untuk mengisi.

Gambar 2.5 Guest Comment



Sumber : Instruksi kerja server PT. Sushi Tei Indonesia

- Menerima pembayaran (tunai, kartu kredit, debit, voucher, member card reddem point) jika menggunakan kartu debit kita menyarankan tamunya untuk memasukan nomor PIN ke cashier ingin menggunakan member card kita harus konfirmasikan pointnya ingin di reward/redeem dan jika menggunakan kartu kredit saat pengembalian kartu pada saat menanda tangani jangan lupa menyebutkan nama tamu agar memastikan kartu kredit tidak tertukar.
- Antar pembayaran tunai ke cashier.
- Mengantarkan pembayaran bill yang sudah di settle tunai ke meja :
 - a. Jika pembayaran tunai kita harus menjelaskan uang kembalinya.
 - b. Jika menggunakan kartu kredit atau slip EDC untuk meminta ttd taminya lalu mengantarkan kembaliin slip EDC yang telah di tanda tangani. Ke tunaiier, lembar ke-3 untuk tamu

- c. Jika menggunakan sushi tei loyalty card kita harus menjelaskan jumlah point yang di reward / redem dengan menunjukan slip member cardnya dari EDC sushi tei memberd card.
- d. Jika menggunakan voucher periksa valid date tempat outlet yang berlaku.

Jika tamu ingin mengikuti Sushi Tei Loyalty program seorang server harus menjelaskan syarat & ketentuan marketing lalu lakukan tahapan ini :

- Berikan formulir isian sushi tei loyalty program beserta syarat dan ketentuan yang berlaku untuk mengisi data diri oleh customer.
- Isi nama tamu dan esxpire date dengan ketentuan 2 bulan kedepan -1 hari pada kolom yang tersedia.
- Setelah di isi kita harus memperhatikan:
 - a. No kartu temporary dengan no kartu yang tertera di formulian harus sama.
 - b. Nama, alamat email, tanggal lahir, no telpn/hp dan nama staff yang memproses serta nama outlet harus di isi.
- Kita berikan kartu temporary beserta syarat dan ketentuan yang berlaku kepada tamu.
- Serahkan ke tunaiier data diri tamu yang telah di isi lengkap untuk diprose selanjutnya oleh marketing.

Gambar 2.6 Member Temporary



Sumber : Instruksi kerja server PT. Sushi Tei Indonesia

Benefit menjadi membership Ssushi Tei loyalty program adalah :

- Menjadi loyal member Sushi Tei Indonesia
- Akan diutamakan untuk pemberian info jika ada promo – promo terbaru yang terdapat di Sushi Tei
- Mendapatkan potongan harga dengan menggunakan (reddem) point yang terdapat di member cardnya, dengan perhitungan 1 point = Rp 5. Dan dapat mengumpulkan (reward) point setiap transaksi minimal Rp 100,000 mendapatkan 1000 point.
- Mendapatkan 10.000 point pada saat berulang tahun sebanyak 1x jika melakukan transaksi di Sushi Tei (minimum Rp 100,000 pada subtotal) terhitung 1 bulan dari tanggal ulang tahun.

K. Setting table

Setelah tamu pulang dan table sudah di *clear up* oleh bush boy, segera *setting table* sesuai standar yang sudah ditetapkan. Pengecekan selalu dilakukan oleh server mulai dari kebersihan table, perangkat kondimen, sofa dan lantai diarea table apakah sudah benar-benar bersih. Lalu perangkat setting table harus dalam keadaan bersih tidak berbau dan rapih dari segala jenis kotoran, settingan table terdiri dari :

- Chopstick
- Side plate
- Saucer
- Shoyu sauce
- Sweet sauce
- Togarasi (bubuk cabai)
- Toothpick

Gambar 2.7 Setting Table



Sumber : Instruksi kerja server PT. Sushi Tei Indonesia

2.1.4.2 Penerapan *Upselling* dan *Suggestif selling* dalam proses *taking order* agar penjualan bisa maksimal

A. Ada 3 teknik *up selling* yang dapat dilakukan :

1. Menawarkan harga yang lebih mahal

Digunakan untuk memperkenalkan menu-menu berkualitas yang ada di restoran kita.

2. Menawarkan porsi yang lebih besar

Digunakan untuk menawarkan menu-menu kombinasi pada tamu keluarga atau lebih dari 2 orang.

3. Menawarkan set menu

Digunakan untuk menawarkan variasi menu restoran kita dari appetizer, main cours sampai dessert.

B. Yang harus diperhatikan agar suggestif selling lebih efektif adalah:

1. Kewarganegaraan, usia dan tamu pertama kali datang atau regular

Contoh :

Jika tamu kita warga negara jepang kita tawarkan sake, jika sudah berusia kita tawarkan makanan yang lembut, jika anak-anak kita tawarkan ice cream, jika tamu yang pertama kali datang kita tawarkan menu “special”.

2. Menawarkan diwaktu yang tepat

Contoh :

- ✓ “kami mempunyai menu jumbo dragon roll yang banyak digemari para tamu, isinya ebi tempura diroll dengan nasi sushi ditopping unagi dan alpukat. Mau pesan satu atau dua pak?”
- ✓ “kami mempunyai special red and white house wine untuk dinikamati Bersama menu sashimi yang bapak/ibu pesan. Silahkan dicoba pak!”

2.1.4.3 Hambatan yang Dihadapi Seorang Server dalam Menerapkan 11 Langkah Service

Seiap pelaksanaan suatu kegiatan pasti masih terdapat kekurangan. Hal ini juga ditemui pada penerapan saat *taking order* di restoran Sushi Tei ditinjau dari aspek 11 langkah *service*, namun bukan sebagai hal yang sangat mempengaruhi target penjualan. Uraian di atas dipertegas oleh Manager On Duty sesuai dengan hasil wawancara langsung oleh SPV di salah satu restoran. Masih ada kendala akan tetapi

tidak terlalu mempengaruhi karena sebagian besar masih bisa diperbaiki karena berasal dari individu server sendiri, seperti lupa untuk *upselling* makanan yang harus di *upsell* karena stok banyak lalu lupa menyarankan porsi makanan yang lebih banyak, tidak menyarankan minuman yang di *upsell* dan menawarkan order dessert terlebih dahulu yang bisa dikeluarkan setelah makan.

2.2. Landasan Teori

2.2.1 Pengertian Pariwisata

“Pariwisata adalah kegiatan melakukan perjalanan dengan tujuan mendapatkan kenikmatan, mencari kepuasan, mengetahui sesuatu, memperbaiki kesehatan, menikmati olahraga atau istirahat, menunaikan tugas, berziarah dan lain-lain.”
(James j. Spillane 1982).

Pariwisata adalah aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh sementara waktu dari tempat tinggal semula kedaerah tujuan dengan alasan bukan untuk menetap atau mencari nafkah melainkan hanya untuk memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau libur serta tujuan-tujuan lainnya.
(Koen Meyers 2009)

Itulah beberapa pengertian pariwisata yang dikemukakan oleh para ahli. Jadi, secara umum pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan baik oleh individu maupun sekelompok orang dalam waktu tertentu (singkat dan sementara) yang dilakukan dari suatu tempat ke tempat lain dengan suatu perencanaan yang tujuannya semata-mata untuk memperoleh kesenangan.

2.2.2 Pengertian Restoran

Restoran adalah setiap tempat umum yang khusus menjual makanan untuk dikonsumsi di suatu tempat.

(Power(2003)

Restoran adalah salah satu tempat dimana pengunjung dapat menggunakan alat indra untuk menikmati pelayanan tertentu.

(walker(2004)

Dari definisi -definisi menurut para ahli diatas, dapat disimpulkan restoran adalah tempat untuk menjual makanan dan minuman yang mengutamakan fasilitas dan pelayanan yang ramah sebagai nilai jualnya walaupun harga yang ditawarkan bisa lebih mahal.

2.2.3 Pengertian dari Teknik upselling dan suggestif selling

Hubungan penjualan dan pelayanan sangatlah erat ibarat sepasang kekasih memadu asmara. Pelayanan bertujuan untuk menjual dan menjual harus melayani. Inilah prinsip yang dikenal dengan “*to serve is to sell and to sell is to serve*”. Oleh Phill”Zoom” Robert and jim sulivan (1998). Kesimpulan dari buku tersebut up selling adalah program penjualan untuk menawarkan produk dan jasa yang lebih baik atau lebih baru (*up to date*). Sedemikian setiap customer service khususnya perlu memahami beberapa factor dalam proses *up selling* ini, yaitu :

- Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan sebelumnya

- Sejauh mana produk dan pelayanan tambahan ini memenuhi kebutuhan pelanggan
- Harga yang ditawarkan

(Zhang Athea (08/01/2011) *Suggestive Selling* yaitu teknik menjual dengan menyarankan adalah salah satu dari beberapa teknik yang dikembangkan oleh para ahli penjualan di seluruh dunia. Didalam dunia usaha tujuan utama dari jangka panjang adalah berkembangnya organisasi usaha dari tahun ke tahun.

Penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa *Up selling* adalah suatu Teknik menjual dengan menawarkan sesuatu yang lebih dari yang sudah customer pesan, sedangkan *suggestive selling* adalah suatu Teknik menjual dengan menyarankan sesuatu yang ingin kita jual untuk menambah penjualan kita. *Suggestive selling* dapat juga diartikan sebagai kreativitas dari server untuk menjual makanan dan minuman sebagai tenaga penjual demi meningkatkan penjualan adalah “menawarkan”, untuk dapat melakukan ini seorang server harus mempunyai pengetahuan yang baik tentang produk / menu yang dijual.

2.2.4 Teknik Upselling dan Suggestif Selling

Suggestive selling technique diartikan secara harfiah dapat didefinisikan sebagai suatu teknik penjualan yang dilakukan oleh *frontliner* untuk menambahkan

beberapa penjualan item dengan penjualan yang telah terjadi dengan cara menyarankan beberapa produk yang lebih baik dan berguna bagi pelanggan kedalam pesananya.

Beberapa tip yang dapat digunakan terutama di dunia restoran, diantaranya :

- Dengarkan dan penuhi keinginan pelanggan
- Jangan ragu melakukan suggestive selling
- Hindari menggunakan kata-kata yang bersifat negative
- Mengetahui apakah pelanggan sadar kesehatan

(Businessweek (minggu 09 januari 2011)

Pada dasarnya *Upselling* adalah menawarkan dibagi menjadi 3 point :

1. Menawarkan harga yang paling mahal
2. Menawarkan dengan jumlah yang banyak
3. Menawarkan set menu mulai dari menu appetizer sampai dessert

Sedangkan untuk upselling dapat diambil kesimpulan setelah melakukan proses Teknik *upselling* server dapat melakukan Teknik *suggestive selling* dengan pengertian menyarankan yang dibagi menjadi 3 point utama, yaitu :

1. Menyarankan berdasarkan kewarganegaraan
2. Menyarankan berdasarkan cuaca
3. Menyarankan berdasarkan usia

2.2.5 Pengertian dari Teknik Upselling dan Suggestif Selling

Hubungan penjualan dan pelayanan sangatlah erat ibarat sepasang kekasih memadu asmara. Pelayanan bertujuan untuk menjual dan menjual harus melayani. Inilah prinsip yang dikenal dengan “*to serve is to sell and to sell is to serve*”. Oleh Phill”Zoom” Robert and jim sulivan (1998). Kesimpulan dari buku tersebut up selling adalah program penjualan untuk menawarkan produk dan jasa yang lebih baik atau lebih baru (*up to date*). Sedemikian setiap customer service khususnya perlu memahami beberapa factor dalam proses *up selling* ini, yaitu :

- Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan sebelumnya
- Sejauh mana produk dan pelayanan tambahan ini memenuhi kebutuhan pelanggan
- Harga yang ditawarkan

(Zhang Athea (08/01/2011) *Suggestive Selling* yaitu teknik menjual dengan menyarankan adalah salah satu dari beberapa teknik yang dikembangkan oleh para ahli penjualan di seluruh dunia. Didalam dunia usaha tujuan utama dari jangka panjang adalah berkembangnya organisasi usaha dari tahun ke tahun.

Penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa *Up selling* adalah suatu Teknik menjual dengan menawarkan sesuatu yang lebih dari yang sudah customer pesan, sedangkan *suggestive selling* adalah suatu Teknik menjual dengan menyarankan sesuatu yang ingin kita jual untuk menambah penjualan kita. *Suggestive selling* dapat

juga diartikan sebagai kreativitas dari server untuk menjual makanan dan minuman sebagai tenaga penjual demi meningkatkan penjualan adalah “menawarkan”, untuk dapat melakukan ini seorang server harus mempunyai pengetahuan yang baik tentang produk / menu yang dijual.

BAB III

PEMBAHASAN

3.1. Cara Seorang Server Dalam Menjalankan Prosedur 11 Langkah Service

Pelayanan merupakan salah satu kunci mencapai sukses dalam menjual suatu produk, pelayanan merupakan suatu kegiatan atau turunan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain secara fisik dan menyediakan kepuasan konsumen. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan ialah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani ialah membantu menyiapkan apa yang diperlukan oleh seseorang. Sedangkan kualitas atau mutu produk perlu mendapatkan perhatian besar dari pihak managemen, sebab kualitas mempengaruhi hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan yang diperoleh perusahaan pada posisi yang kurang menguntungkan. Apabila konsumen merasa kualitas dari suatu produk tidak memuaskan maka kemungkinan besar konsumen tidak akan menggunakan produk, jasa perusahaan lagi.

Yang dihadapi oleh seorang server adalah konsumen, pengertian konsumen Sumarwan (2003) membagi konsumen kedalam dua jenis, yaitu konsumen individu dan konsumen organisasi. Konsumen individu membeli barang dan jasa untuk digunakan sendiri dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhannya, dalam konteks barang dan jasa yang dibeli kemudian digunakan langsung oleh individu dan sering disebut sebagai pemakai akhir atau konsumen akhir.

Setelah kita memahami apa itu pelayanan dan apa pengertian dari konsumen kita dapat mempersiapkan baik dari segi pelayanan atupun cara menghadapi konsumen, dari segi pelayanan ada beberapa yang harus dipersiapkan seperti :

A. Sumber daya manusia yang sudah memenuhi standar yang sudah ditentukan, seperti :

- Minimal 1 tahun pengalaman di dunia jasa atau housepitality
- Minimal SMK Pariwisata/D1 dan D3 untuk posisi leader
- Sehat secara jasmani dan rohani
- Lolos tes fsikotes dan test tertulis

B. Lulus masa training yang dibagi menjadi 2 tahapan yaitu :

- *On job training* selama 1 minggu: yaitu proses adaptasi dan penilaian tentang ketrampilan dasar kecepatan dalam berkomunikasi yang dimiliki calon server
- Setelah lolos masa ojt satu minggu calon server akan di test *Medical Check up* yang berfungsi untuk pengecekan secara jasmani dan antisipasi penyakit yang dapat menular dikemudian hari, hal ini dilakukan karena server berhubungan langsung dengan customer dan pembawa makanan. Tidak hanya itu interaksi dengan customer dan karyawan lain yang potensi tertularnya lebih cepat
- Lalu lanjut masa probation 3 bulan dimana calon server akan di training mulai dari peraturan dasar peraturan meliputi hak dan kewajiban, personal hygine, tugas dan kewajiban dan yang terpenting pelatihan *produk knowledge Food and Beverage*

C. Performa Aprissial

- Pengontrolan melalui penilaian selama 1 tahun dua kali, pengetesan dilakukan per 6 bulan sekali

Kepercayaan diri adalah modal utama dalam menghadapi konsumen setelah dibina *produk knowledge* seorang server juga didik mempunyai penampilan yang sempurna, beberapa point yang menjadi standar *personal grooming* server :

- Rambut harus rapih server laki-laki rambut harus rapih tidak boleh Panjang, server perempuan rambut dicepol dan rapih
- Laki-laki tidak berkumis dan berjambang
- Memakai seragam sesuai standar yang sudah ditentukan, seragam dalam keadaan bersih dan tidak berbau tidak sedap
- Tidak menggunakan perhiasan yang berlebihan
- Menggunakan sepatu yang sudah ditentukan dan harus *safety*
- Tidak memiliki luka terbuka
- Mencuci tangan sebelum dan sesudah kerja/operational

Preaparation atau persiapan sebelum operational seorang server ada beberapa point diantaranya :

A. Sweet shoyu

1. Jumlah botol sesuai, tidak ada yang rusak/retak

2. Sweet shoyu yang direful dalam keadaan bagus dan fifo
3. Sweet shoyu dibagikan di setiap meja terisi penuh

B. Gari

1. Menghitung jumlah gari bowl, gari tong tidak ada yang hilang/rusak
2. Kualitas gari masih bagus
3. Gari diletakan di meja dalam keadaan $\frac{3}{4}$ penuh dan gari tong dimasukan kedalam bowl

C. Wasabi

1. Bowl dan spoon tidak ada yang hilang/rusak
2. Kualitas wasabi masih bagus dan diberi label

D. Cutleries

1. Menghitung cutleries harus sesuai dengan shift malam

E. Setting table

1. Mengelap meja dengan air hangat dan Q-san
2. Setting sesuai sop
3. Meja bersih dan tidak berbau
4. Memastikan perlengkapan condiment dan tencard setiap table

Setelah preapare selesai kita akan bahas 11 langkah service, seperti yang sudah dibahas pada lampiran subjek laporan 11 langkah service terdiri dari :

- A. Greeting
- B. Suggestive and Up Selling

- C. Taking Order
- D. Repeat Order
- E. Ordering
- F. Adjustment and Delivery Order
- G. Last Checking
- H. Refill Ocha and Pre bushing
- I. Offering Dessert and Take Away
- J. Billing
- K. Setting Table

Berikut adalah pengertiannya :

A. Greeting

Greeting adalah salah satu hal yang paling penting karena tidak hanya menyapa tamu dengan ramah server juga memperkenalkan diri kepada konsumen contohnya “Selamat pagi dengan oky bisa dibantu”, dengan ini konsumen bisa mengingat nama server yang *taking order* dan bila memerlukan sesuatu bisa dengan mudah memanggil nama server. Fungsinya sangat banyak apabila kita bisa memperkenalkan diri kita kepada konsumen seperti :

- Tamu akan lebih nyaman pada saat order
- Tamupun tidak akan sungkan untuk memanggil apabila ada sesuatu yang dibutuhkan

- Pada saat ada ketidak sesuaian baik dari makanan atau minuman bahkan saat pembayaran tamu tidak akan kecewa yang berlebihan dan pasti akan mengungkapkan langsung kepada server yang sudah dikenal tanpa harus dibawa pulang dan membagikan informasi ketidaknyamanannya kepada teman-teman dan saudara bahkan di bagikan di media social
- Pada saat kedatangan berikutnya tamu akan lebih nyaman dan akan merasa di spesialkan dan bahkan menjadi rumah kedua bagi konsumen regular
- Dengan sudah mengenal konsumen secara otomatis server dapat men *suggest* bahkan *up selling* kepada tamu tersebut

Setelah konsumen duduk server tidak akan membiarkan tamu begitu saja, setelah duduk sekitar 5 menit server akan menghampiri dan memperkenalkan diri sebelum *taking order*

B. Suggestive and Up selling

Menawarkan dan menyarankan kepada konsumen adalah sesuatu yang gampang-gampang susah karena konsumen memiliki karakter yang berbeda beda, hal ini sudah diantisipasi oleh pihak manajemen dengan memberikan pelajaran lewat training tentang karakter tamu dan bagaimana cara menghadapinya.

Tahapan pertama saat *taking order* adalah *Up selling* dengan tahapan mulai dari:

- Menawarkan harga yang paling mahal, di Sushi Tei sendiri menu terbagi menjadi beberapa kategori dimulai dengan Appetizer, salad, wagyu, sashimi, sashimi moriawase, sushi, sushi moriawase, housspecialty, makimono, handroll, noudle, yakimono, agemono, tempura, wanmono dan donmono. Dari setiap kategori memiliki 1 sampai 2 menu dengan memiliki harga paling mahal dikelasnya masing-masing jadi memudahkan server dalam menawarkan tanpa harus menawarkan makanan yang itu-itu saja,dari semua kategori dengan memiliki harga yang paling mahal ada di kategori sashimi dan sashimi moriawase.
- Menawarkan dengan cara set menu, yang dimaksud dengan set menu adalah server menawarkan mulai dari appetizer sampai dessert, setiap kategori dari menu se bisa mungkin harus terjual 1 item
- Menawarkan dengan jumlah banyak, karena sushi tei adalah restoran pertama di di Indonesia yang menggunakan conveyort belt dan tamu bisa dengan mudah ambil makanan sesuai dengan apa yang di inginkan. Tugas server adalah menjelaskan makanan yang konsumen ambil dan menjelaskan cara pembayaran nanti saat *closhbill*.

Dengan tiga tahapan ini konsumen akan merasa dibantu untuk diarahkan untuk memilih menu-menu andalan dari sushi tei, konsumen tidak akan merasa bingung saat mau order dan juga dapat menghemat waktu dalam memilih-milih menu. Selain itu *Suggestife selling* yang dilakukan server dapat membantu

konsumen regular pada umumnya dan konsumen baru pada khususnya, tiga tahapan yang dapat membantu

- Menyarankan sesuai dengan usia yang harus diperhatikan saat konsumen keluarga datang pesanan yang didahulukan adalah anak-anak atau lansia dan perempuan.
- Menyarankan berdasarkan kewarganegaraan, setiap konsumen yang datang ekspatriat salah satunya dari berbagai macam negara dengan kultur dan rasa yang berbeda tentunya. Contoh yang dapat dilihat konsumen yang berasal dari negara korea kuah yang dipesan rasanya tidak suka terlalu gurih atau asin, saat *input* POS server harus menambahkan memo orang korea agar dari kitchen dapat memproses sesuai dengan memo yang dilampirkan server.
- Menyarankan berdasarkan cuaca, saat cuaca sedang panas server dapat menyarankan untuk konsumen pesan sashimi yang disajikan dengan menggunakan es batu sedangkan saat hujan disarankan untuk memesan nabemono atau makanan yang ada kuahnya.

C. Taking Order

Taking Order atau mengambil pesanan, server bisa *taking order* saat tamu pertama datang dengan menawarkan untuk memesan minuman terlebih dahulu agar konsumen bisa sambal menunggu yang nantinya makanan yang dipesan minuman sudah datang. Minuman yang diunggulkan di Sushi tei jenisnya teh

ocha dengan berbagai macam rasa, kemudian apabila konsumen memesan teh ini dapat di refill beberapa kali tetapi rasanya tawar. Server di Sushi tei dibekali cara untuk mendeskripsikan semua jenis minuman dan makanan dengan baik bahkan saat menerangkan server harus bisa meng ilusrasikan jenis minuman dan makanan tersebut, lalu point-point yang tidak boleh dilupakan saat *taking order* adalah :

- Mencatat pesanan tamu dengan jelas
- Mencatat jumlah minuman atau makanan dengan jelas
- Mencatat *request* minuman atau makanan yang diinginkan oleh tamu
- Mencatat nomer table tamu yang memesan

D. Repeat Order

Repeat Order adalah mengulang pesanan mulai dari jumlah atau permintaan khusus dari tamu, fungsi dari *repeat order* adalah memastikan pesanan yang dipesan sudah sesuai dengan yang tamu pesan. Saat mengulang pesanan server harus agak menunduk dan suara harus jelas tidak terlalu cepat agar mudah dimengerti oleh tamu, setelah mengulang pesanan server wajib menanyakan pesanananya apakah ada yang kurang atau tidak. Lalu menginformasikan promo bank yang sedang berjalan, menanyakan kepada tamu sudah mempunyai member apa belum? Apabila belum tamu di infokan cara membuat dan keuntungan setelah membuat member. Cara membuatnya mudah :

- Download aplikasi member Sushi tei di play store ataupun app store

- Kalo belum mempunyai member masuk ke registrasi masukan data lengkap termasuk alamat email yang dipakai
- Setelah masuk tunggu verifikasi masuk ke email setelah masuk ke menu log in
- Untuk bertransaksi baik itu add point ataupun reddem point bisa langsung menggunakan scan barcode

Syarat dan ketentuan menjadi permanen card :

- Selama dua bulan harus mengumpulkan akumulasi subtotal dari transaksi sebanyak Rp 1.000.000,-
- Apabila sudah mencapai akan otomatis menjadi permanen card
- Setelah menjadi permanen card bisa untuk pengumpulan point dan tukar point menjadi pemotongan pembayaran
- Untuk add point 1 pointnya dihitung 100 rupiah, sedangkan reddem point dihitung 5 rupiah
- Saat member permanen berulang tahun dan bertransaksi akan mendapatkan upgrade point sebesar 10.000 point
- Kemudian mendapatkan free menu yang setiap bulannya berubah
- Lalu di tgl 20 setiap bulannya ada program double reddem point yang tadinya 5 rupiah jadi 10 rupiah
- Setiap ada event pengguna member permanen akan mendapatkan informasi terlebih dahulu

E. Ordering

Input pesanan tamu ke POS dengan tahapan :

- Masuk dengan nomer identitas server
- Masukan jumlah tamu yang duduk dalam satu table
- Input customer type atau type customer
- Lalu input makanan atau minuman yang diesan oleh tamu dengan jumlah pesanan yang pesan
- Pastikan semua pesanan sudah terinput dengan baik, tidak lupa request dari tamu
- Send order agar kertas pesanan bisa terkirim ke bagain kitchen dan bartender
- Print cek keluar lalu ambil dan tempelkan dimeja tamu yang memesan

Dari point-point diatas mempunyai fungsi yang berbeda-beda :

- Sebelum penginputan nomer identitas server di input berfungsi untuk identifikasi server yang bertanggung jawab ke manajemen dan terutama ke tamu atas pesanan yang dipesan, acuan penilaian kinerja server selama bekerja terutama produktifitas upselling dan suggestif selling terhadap tamu.
- Jumlah tamu dalam satu table berfungsi untuk perhitungan rata-rata jumlah kedatangan tamu setiap hari, minggu bahkan bulan. Perhitungan

atas rata-rata daya beli tamu pada saat setiap kedatangan, dan bisa menjadi acuan penentuan target sales per setiap bulannya

- Customer type fungsinya untuk menganalisa type customer yang paling banyak datang dan paling sedikit, lalu setelah itu bisa jadi acuan promo untuk marketing, pembuatan menu baru yang cocok untuk type customer yang sering datang
- Point Of Sales atau POS fungsinya untuk mencatat pesanan tamu yang disorder dan mengirimkan data lewat printer kitchen dan bartender
- Bukti print check yang keluar untuk memastikan makanan atau minuman yang dipesan oleh tamu sudah benar dan dapat di pertanggung jawabkan apabila ada kesalahan

F. Adjustmen and Delivery order

Adjustment adalah menyiapkan alat makan untuk jenis pesanan tamu yang dipesan seperti :

- Dinner spond dan dinner fork untuk jenis pesanan tamu yang menggunakan side dish nasi putih
- Duck spond untuk jenis pesanan tamu seperti soup dan noodle
- Duck spond, ladle jenis soup dengan porsi besar
- Bowl gohan mangkuk untuk makanan yang dibagi

Delivery Order mengantarkan pesanan tamu sesuai dengan yang dipesan jenis makanan atau minuman dan jumlah pesanan, selain itu saat pengantaran server

wajib menyebutkan makanan atau minuman yang akan di landingkan ke meja dengan memo tamu apabila ada. Saat landing dimeja server harus memastikan makanan atau minuman disimpan didepan tamu yang memesannya, apabila makanan dengan porsi besar dan untuk dibagi-bagi di simpan dimeja bagian tengah agar mempermudah tamu saat pembagian dikedua sisi.

G. Last Checking

Menanyakan kepada tamu pesanan yang dipesannya sudah datang atau belum apabila belum segera check ke bagian kichen atau bartender untuk minuman, apabila sudah server dapat menandai kertas print order yang ditempel dimeja untuk menandakan pesanan sudah ada semua.

H. Refil Ocha and Pre Bushing

Refil locha menambah minuman tamu sebelum habis apabila jenis minuman yang dipesan adalah ocha atau yang berbahan dasar ocha, *Pre Bushing* mengangkat atau membersihkan piring, mangkok, alat makan yang sudah selesai digunakan oleh tamu dan membersihkan meja dari tissue atau kotoran lain

I. Offering Dessert and Take Away

Apabila makanan tamu sudah habis dan sudah dibersihkan dari meja server wajib menawarkan orderan dessert untuk makanan penutup, dan makanan tambahan untuk dibawa pulang. Fungsinya untuk menambah jumlah pembayaran

J. Billing

Proses billing dimulai dengan menawarkan promo bank yang sedang berjalan

K. Setting Table

Proses setting table dilakukan server setelah tamu meninggalkan table, dan area meja, kursi sudah dipastikan bersih dari sampah. Ada beberapa tahapan kebersihan yang dilakukan seorang busboy untuk membantu server agar area meja benar-benar bersih seperti :

1. Periksa area table dan kursi atau sofa kemungkinan ada barang tamu yang tertinggal
2. Periksa sampah yang ada dibawah table dan diatas sofa atau kursi
3. Bersihkan sofa terlebih dahulu dengan menggunakan lap hijau
4. Rapihkan condiment (shoyu,sweet,togarasi,thotpik) ditempatnya dan letakkan disamping meja yang sudah dilap
5. Kumpulkan piring kotor dari mulai yang terbesar sampai terkecil seperti membentuk piramida
6. pisahkan cuteleries kotor tidak disatukan dengan piring atau gelas
7. lakukan proses cleaning pada meja dengan mengumpulkan sampah disatu titik
8. scrabbing sampah dari meja ke pinggir tray
9. simpan piring kotor di kontener piring kotor dan gelas di tempat kontener gelas kotor, begitupun cuteleries di simpan dibox cuteleries yang berisi air q-san agar lemak dari cuteleries larut sebelum dicuci

10. buang sampah yang sudah dipishkan ke tempat sampah.

Cara seorang server dalam menjalankan procedure 11 langkah service di restoran Sushi Tei menurut penulis sudah baik dalam penerapannya, semua server bertanggung jawab menjual menu makanan atau minuman yang sudah ditargetkan. Dalam setiap briefing pagi ataupun malam server selalu diberikan pekerjaan rumah oleh supervisor setiap server diberikan target 1 menu dengan harga mahal harus terjual misalnya 5 porsi, setiap server punya target menu yang berbeda-beda dan tidak jarang diberikan reward apabila server dapat memenuhi target yang sudah ditentukan.

3.2 Penerapan Upselling dan Suggestif Selling Dalam Proses Taking Order Agar Penjualan Maximal

Pengertian *Upselling* adalah menawarkan menu dari mulai harga termahal sampai dengan jumlah pesanan yang banyak, penerapan di tempat penulis melakukan praktek kerja lapangan Teknik *upselling* ini dilakukan saat proses *taking order* saat tamu sudah siap untuk pesan. Server langsung mengarahkan tamu untuk melihat menu dengan harga yang paling mahal, apabila tamu tidak mau server langsung mengarahkan untuk memesan dengan jumlah yang banyak seperti moriawase / makanan lengkap mulai dari makimono, sushi, gunkan atau semua jenis ikan mentah. Selain itu masih ada pilihan lain juga untuk tamu sehingga tamu tidak akan berkesan makanan terlalu banyak atau terlalu mahal dengan cara order setiap menu satu item dengan lengkap

mulai dari appetizer sampai dessert, tamu akan lebih lebih tertarik karena semua makanan akan dicoba sampai dessert dengan harga yang hampir sama.

Setiap server melakukan Teknik yang serupa karena dibekali dengan Teknik dan knowledge yang sama, terlihat saat server mengarahkan dengan tamu dengan tujuan yang sama walaupun dengan hasil yang berbeda. Tamu tidak akan ditawari oleh dua server yang berbeda karena di setiap meja ada color clip yang sudah dipaparkan penerapan sebelumnya yaitu :

- color clip hijau menandakan tamu baru datang dan belum order
- color clip kuning tamu sudah order
- color clip biru orderan tamu sudah tersedia semua
- color clip merah tamu sudah melakukan proses billing

upselling per table dapat dilakukan pengecekan melalui POS oleh supervisor dengan meng akses nomer table yang ingin dilihat jumlah orderan dan jumlah rupiah yang didapat dari table tersebut, tidak hanya itu supervisor dapat melihat detail server yang *taking order* berapa lama proses makanan atau minuman landing ke meja tamu untuk bahan evaluasi nantinya.

Suggestif selling menyarankan tamu untuk memesan menu tertentu berdasarkan :

- kewarganegaraan
- usia
- cuaca

pada dasarnya mengarahkan tamu untuk memesan sesuai pengarahan dari *server* “ *let server drive customer* ”, pada kenyataannya team service mengembangkan hal ini menjadi menu-menu yang disarankan adalah menu yang *slow moving item* atau menu dengan bahan material yang sudah mendekati expire. Hal ini dapat mengurangi waste atau bahan material menjadi *spoiled*, tidak hanya itu menu-menu yang disarankan oleh server yang tadinya menu *slow moving item* atau menu yang penjualan sedikit bisa menjadi menu yang banyak dipesan apabila rasa dari menu tersebut memenuhi harapan dari tamu. *Suggestif selling* juga dapat menjadi bahan pengukur menu untuk kedepannya apakah masih bisa berada di rend menu atau harus diganti dengan menu lain yang lebih layak atau dengan menu baru.

Selama penulis melakukan praktik kerja lapangan yang dapat penulis lihat penerapan di Sushi tei sudah sangat baik, dari mulai tamu baru atau tamu regular sudah mempercayakan menu yang akan dipesan sesuai arahan atau saran dari server dan tidak sedikit tamu yang menanyakan menu apa yang belum saya coba hari ini. Evaluasi menu sendiri berjalan dengan sangat baik setiap tahunnya ada menu baru yang di munculkan untuk mengganti menu yang sudah lama dan penjualannya kurang diminati.

3.3 Hambatan Seorang Server Dalam Melakukan Teknik Upselling dan Suggestif selling

Server kurang konsisten bisa menjadi hambatan tercapainya target *upselling* dan *suggestif selling*, ketidak stabilan server dapat timbul dari individu server masing-masing, biasanya karena faktor :

- a. Kelelahan karena bekerja lembur
- b. Server sedang sakit tetapi dipaksakan untuk bekerja jadi kurang konsentrasi
- c. Server tidak professional dalam menjalankan perannya karena mempunyai masalah diluar pekerjaan dan dibawa ketempat kerja
- d. Kurang faham dengan menu yang akan ditawarkan
- e. Mempunyai kekurangan dalam Bahasa asing terutama Bahasa Inggris
- f. Skil komunikasi yang kurang maximal

Apabila dilihat dari tamu yang bisa menjadi hambatan :

- a. Tamu sudah cocok dengan menu yang biasa dipesan dan tidak mau diganti-ganti
- b. Tamu mempunyai selera yang berbeda-beda dan tidak jarang beberapa tamu tidak menyukai menu yang di sarankan oleh server
- c. Tamu mempunyai alergi beberapa bahan makanan
- d. Ibu hamil tidak boleh mengkonsumsi bahan makanan yang masih mentah sedangkan mayoritas makanan dengan harga yang mahal dari bahan mentah yang disajikan langsung.

Solusi dari tidak konsistennya server dalam menjalankan Teknik *Upselling* dan *Suggestif selling* adalah :

- a. Briefing sebelum operational baik shift pagi ataupun malam supervisor informasikan kendala ataupun kompleks di hari sebelumnya, setelah itu wajib

memberikan solusi dan motivasi berupa saran dan kiat agar tidak terjadi lagi kendala dan kompleks yang sama.

- b. Solusi berupa kiat dan saran tidak hanya keluar dari leader saja staff lain yang mengikuti proses briefing juga diberikan keleluasaan untuk mengemukakan pendapat dan saran, pendapat dari staff lain tidak boleh di potong atau dibantah dengan itu staff merasa dihargai pendapatnya. Apabila ada pendapat atau saran dari staff yang jauh keluar jalur standar operational prosedur, supervisor wajib mengarahkan pola pikir dari pendapat yang dikemukakan agar sejalan dengan SOP dengan Bahasa yang baik dan mudah dimengerti.
- c. Motivasi semua staff angkat semangatnya melalui pujian dan prestasi apa yang pernah mereka raih, berikan pengertian bahwa ada juga hal yang mereka bisa banggakan dan kejar sesuai dengan target masing-masing individu.
- d. Lakukan pengawasan oleh leader dengan berpatokan pada point-point perbaikan yang sudah disepakati, mengingatkan staff yang tidak menjalankan point-point tidak dengan teguran tetapi dengan mengarahkan.
- e. Leader sebagai contoh atau roll model bagi staff yang lain, fungsinya agar menjadi panutan.
- f. Lakukan evaluasi secara personal agar server yang diberikan konsultasi lebih mengerti kekurangan – kekurangan yang dimiliki dan dapat memperbaikinya.

Solusi menghadapi tamu yang tidak bisa di *up sell* dan *suggestive selling* adalah :

- a. Sarankan tamu dengan menu makanan yang berbeda tetapi dengan *ingradian* yang sama, jangan lupa untuk informasikan terlebih dahulu *ingradian* yang terdapat pada makanan yang disarankan dengan jelas agar tidak terjadi komplen.
- b. Saat menemui kesulitan tanyakan kepada tamu makanan apa yang disukai agar server bisa menyarankan makanan yang disukai tamu.
- c. Tanyakan kepada tamu alergi pada jenis makanan apa saja, setelah itu server tawarkan makanan yang tidak ada bahan yang bisa membuat alergi tamu kambuh.
- d. Kepada ibu hamil sarankan makanan yang dimasak $\frac{3}{4}$ matang atau $\frac{2}{5}$ matang untuk dimasak matang.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang sudah penulis kemukakan di restoran Sushi Tei Bandung dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pembahasan dapat diperoleh bahwa penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan melalui 11 langkah service meliputi *greeting, taking order, upselling* dan *suggestive selling, repeat order, ordering to POS, delivery and adjushment, refil ocha and pre bushing, last checking, offering dessert and take away, billing* dan *setting table*, menunjukan bahwa tamu merasa puas makan di restaurant Sushi Tei bandung. Hal ini diperlihatkan karena tamu merasa diperhatikan dari mulai datang sampai pulang.
2. Berdasarkan hasil pembahasan dapat diperoleh bahwa penilaian tamu terhadap Teknik up selling dan suggestive selling yang meliputi pengenalan makanan dan minuman baik yang baru ataupun yang belum pernah dicoba dapat memudahkan tamu dalam memilih makanan dan minuman yang disukai.
3. Berdasarkan hasil pembahasan dapat diperoleh dengan Teknik up selling dan suggestive selling profit restaurant dapat bertambah, tamu dapat dipelihara kenyamanannya, meminimalisir barang yang dibuang karena tidak laku dijual,

dan memudahkan server dalam bekerja karena sudah ada standar atau sop yang harus dilakukan.

4. Berdasarkan hasil pembahasan dapat diperoleh bahwa adanya peningkatan kualitas pelayanan terhadap tamu.

4.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada restaurant Sushi Tei Bandung, maka penulis menyarankan hal-hal sebagai berikut dengan harapan dapat memberikan manfaat dan menjadi masukan bagi pihak Sushi Tei bandung. Diantaranya sebagai berikut :

1. Pihak Sushi Tei bandung harus mempertahankan kualitas pelayanan jasa yang ada dengan memastikan 11 langkah service berjalan dengan semestinya di operational.
2. System seleksi dari departemen HRD sudah bagus hanya saja tidak ada training center yang dapat menampung calon-calon server yang berkualitas, sebelum terjun langsung ke lapangan sebagai server para calon akan dibekali dasar-dasar pengetahuan tentang service dan juga peraturan yang berlaku selama menjadi staff.
3. Setelah selesai training para calon sever akan di seleksi ulang oleh user atau MOD outlet sebagai pimpinan tertinggi di outlet, semua unsur dan indicator penilaian semuanya sama dengan point- point yang HRD berikan.

4. Selama sudah menjadi staff team leader memberikan refresh training selama satu tahun dua kali dengan metode rapot karyawan.
5. Lakukan wawancara secara acak kepada tamu tentang kualitas pelayanan agar dapat dilakukan evaluasi.

Jika hal tersebut dapat terpenuhi, maka penulis berkeyakinan bahwa mutu dan pelayanan yang diberikan akan membuat para tamu merasa sangat puas. Oleh karena itu, koordinasi antar department pun harus lebih ditingkatkan lagi dari sebelumnya. Dan penulis mayakini semua itu akan berkembang menjadi lebih baik lagi dari yang sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Rizal, Muhammad. 2013. *Intruksi Kerja Server Revisi 3 tgl Efektif 1 Agustus 2016.* Bandung: PT Sushi Tei Indonesia.
- Wa, Marsum. 2005. *Restoran Dan Segala Permasalahannya.* Yogyakarta: Andi Publisher
- Windasuri, Heria. 2017. *Excellent Service.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kartajaya, Hermawan. 2016. *Grow Your Sales Wow Your Service.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sutari, Tatay. 2016. *Funtastik Service / Melayani Itu Menyenangkan.* Jakarta: Grasindo