

STRATEGI PELAYANAN PRIMA SEBAGAI UPAYA MEMENANGKAN PERSAINGAN BISNIS PADA RESTORAN MASA INN DI ERA PASAR BEBAS

I Ketut Redjasa

Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
Kampus Bukit Jimbaran, Bali, Telp. +62 361 701981 Ext. 196
Email: iketutredjasa@yahoo.com HP. 081 239 633 55

ABSTRAK. Saat ini, ada ribuan restoran yang tumbuh di negara-negara tujuan wisata, di mana-mana di seluruh dunia, terutama di Bali seperti di Ubud, Kintamani, Batubulan, Bedugul, Uluwatu, Sanur, Kuta, Nusa Dua dan banyak lagi. Semua restoran di atas menawarkan makanan dan minuman yang baik, dan layanan yang sangat baik untuk mengundang lebih banyak tamu yang datang ke restoran tersebut. Ini berarti ada banyak persaingan, sekitar bisnis restoran kita. Apa solusi yang harus kita lakukan untuk menjadi pemenang di bisnis restoran? Jawabannya adalah "Excellent Service" (Pelayanan prima). Dalam era AEC ini, semua staf restoran harus berbahasa Inggris dengan baik untuk menjadi pemenang di bisnis restoran.

KATA KUNCI: pelayanan prima, perdagangan bebas, persaingan, pemenang.

EXCELLENT SERVICE STRATEGY AS EFFORTS WINNING BUSINESS COMPETITION IN MASA INN RESTAURANT IN THE ERA OF THE FREE MARKET

ABSTRACT. Nowadays, there are thousands of restaurants growing in tourism destination countries, everywhere on all over the world, especially in Bali such as in Ubud, Kintamani, Batubulan, Bedugul, Uluwatu, Sanur, Kuta, Nusa Dua and many more. All restaurants above are offering good food and drinks, and excellent services to invite more guest coming into those restaurants. It means there are many competition, around our restaurant business. What is the solution that we should do to be the winner at restaurant business? The answer is "Excellent Service" (pelayanan prima). In this AEC era, all restaurant staff should speak English well to be the winner at restaurant business.

KEY WORDS: Excellent service, free trading, competition, winner.

PENDAHULUAN

Dewasa ini merupakan era pasar bebas, terlebih lagi MEA (Masyarakat Ekonomi Asean) akan diberlakukan di tahun 2015 ini. Persaingan bisnis restoran sangatlah ketat. Banyak sekali restoran tumbuh di tempat-tempat obyek wisata seperti di Jawa, Sumatra, Bali dan di tempat lainnya. Sekarang dunia ini datar (*the world is flat*), artinya siapapun berhak menjalankan usaha di atas dunia ini (Erawan IN 2008:147). Dunia ini milik kita bersama. Warganegara Indonesia boleh mencari napkah di luar negeri, membuka usaha apapun di luar negeri, sebaliknya para bule (orang asing) juga boleh bekerja di Indonesia (Budiarta I.P. 2012:83), apakah itu bekerja di hotel, restoran, atau memiliki restoran sendiri di Indonesia pun

diperbolehkan. Ini berarti persaingan usaha restoran di Indonesia, khususnya di Bali menjadi semakin ketat (Pitana I.G, dan Gayatri 2005:433).

Lalu apakah usaha yang harus dilakukan supaya bisa memenangkan kompetisi bisnis restoran? Jawabannya adalah pelayanan prima (Mubyarto, 2003:338). Menurut Christian Guswai, (2014:1) bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang melampaui harapan pelanggan sebagai alat penting untuk menghadapi persaingan yang kian meningkat di era pasar bebas ini, sekaligus sebagai faktor pembeda bisnis anda dengan bisnis lain. Bagaimanakah caranya memberikan pelayanan prima kepada wisatawan atau kepada para konsumen yang datang untuk makan dan minum di restoran kita? Jawabannya adalah menguasai bahasa asing, minimal menguasai bahasa Inggris, baik penguasaan bahasa Inggris pasif (membaca, menulis) maupun penguasaan bahasa Inggris aktif (tanya jawab dan percakapan) (Wahab, Saleh and John J.Piagram 1997:125).

Menurut Wirdaningsih dan Rizal yang disitir oleh Maiyas Sandra Sari dan Elva Rahmah, (2013) bahwa ada beberapa definisi tentang pelayanan prima antara lain pelayanan prima adalah upaya untuk membuat pelanggan merasa penting, melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat; pelayanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan; pelayanan prima adalah upaya membuat rekan kerja merasa nyaman bekerja sama dengan anda. Pelayanan prima merupakan suatu pelayanan terbaik, melebihi, melampaui, dan mengungguli pelayanan yang diberikan pihak lain atau daripada pelayanan waktu yang lalu.

Dengan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi para pengguna dimana pengguna akan merespon apa yang telah diberikan demi kepuasan pelanggan (Maiyas Sandra Sari, 2013:608).

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan menurut Sutopo dan Suryanto (2006). Menurut Tjiptono (2008), Strategi dalam mewujudkan pelayanan prima ini terdiri dari: (1) mengidentifikasi determinasi utama kualitas layanan, (2) mengelola ekspektasi pelanggan, (3) mengelola bukti kualitas layanan, (4) mendidik konsumen tentang layanan, (5) menumbuhkembangkan budaya kualitas, (6) menciptakan *automating quality*, (7) menindaklanjuti layanan, dan (8) mengembangkan sistem informasi kualitas layanan (Maiyas Sandra Sari, 2013: 609).

Persiapan diri dalam melakukan pelayanan prima belumlah cukup bila tidak dibarengi oleh kemampuan pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*), dan sikap (*attitude*) sebagai pekerja atau pengelola restoran yang memadai (Yoeti Oka. A 1996:88). Bagaimanakah caranya menguasai pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*) yang bagus? Jawabannya adalah "Pelatihan" (Leiper Neil 2004:79). Hal yang tidak kalah pentingnya adalah penguasaan bahasa asing, minimal bahasa Inggris secara pasif (membaca/menulis mandiri) dan yang secara aktif adalah melakukan percakapan/tanya jawab secara langsung (Kusmayadi Sugiarto, Endar 2000:64).

Dalam menyongsong MEA 2015 ini, semua pegawai restoran diwajibkan memiliki sertifikat uji kompetensi pariwisata, khususnya pada bidang *skill* (keterampilan) dan *knowledge* (pengetahuan) tentang pelayanan restoran (*Waiter/ess*) (Puja Astawa dkk 2005:92). Sertifikasi ini merupakan salah satu bekal agar bisa bersaing pada konteks yang lebih luas sesuai dengan bidang yang ditekuni misalnya usaha atau bisnis pariwisata khususnya bidang restoran.

Pada artikel ini, akan dibahas tentang strategi pelayanan prima pada restoran Hotel Masa Inn, Jalan Poppies I, Banjar Pande Mas – Kuta – Bali sebagai upaya untuk memenangkan persaingan bisnis pariwisata di era pasar bebas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Hotel Masa Inn, Jalan Poppies I, Banjar Pande Mas – Kuta – Bali. Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah benar hipotesis bahwa untuk memenangkan bisnis restoran, para pegawai restoran, mulai dari *manager, supervisor, captain, waiter, cook* dan *steward* harus menyuguhkan pelayanan prima, disamping sudah memiliki *skill* (keterampilan) dan *knowledge* (pengetahuan), kemampuan berbahasa Inggris baik secara pasif maupun secara aktif (percakapan, tanya jawab). Penentuan sampel dari para informan tersebut di atas menggunakan teknik *accident sampling*, yaitu informan yang secara kebetulan ditemui di tempat penelitian ketika sedang bekerja. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif berupa informasi dan persepsi yang mencakup kinerja para *management* dan pengelola restoran pada Hotel Masa Inn. Sumber datanya diambil dari data primer dan data sekunder. Sumber data primer berasal dari pengamatan langsung ke lokasi penelitian, wawancara dengan penyebaran kuesioner kepada para informan. Sumber data sekunder berupa buku-buku teori, hasil penelitian, majalah, surat kabar, jurnal ilmiah, dan arsip-arsip resmi yang terkait dengan penelitian ini yang diperoleh dari Sekretaris *F & B Manager*, Sekretaris

Restoran Manager Hotel Masa Inn – Kuta. Teknik analisis menggunakan teknik deskriptif kualitatif yaitu dengan memberikan ulasan atau interpretasi terhadap data yang diperoleh sehingga menjadi lebih jelas dan bermakna, dibandingkan dengan sekadar angka-angka. Langkah-langkah analisis dilakukan mulai dari reduksi data, penyajian data dengan teks, kemudian penarikan simpulan. Untuk mendapatkan data yang *valid* dan *reliable*, dipergunakan beberapa instrumen seperti *check list* (daftar periksa), pedoman wawancara, alat perekam suara (*tape recorder*), camera, dan buku-buku catatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil pengamatan langsung dan wawancara yang dilakukan terhadap manajemen Restoran Hotel Masa Inn mulai dari *restaurant manager*, *supervisor*, *waiter/ess*, sampai *cook*, maka semua berkomitmen menerapkan pelayanan prima setiap hari dan setiap saat agar selalu tampil sebagai pemenang dalam persaingan bisnis pariwisata yang meliputi pelayanan terhadap tamu mulai tamu datang sampai mereka meninggalkan restoran sebagaimana yang diatur atau tertuang pada *house rule hotel* Masa Inn tahun 2012 adalah sebagai berikut:

Saat Tamu Datang ke Restoran

Dalam usaha menuguhkan pelayanan prima kepada para konsumen restoran, si *waiter*lah yang sebagai ujung tombaknya, karena dialah yang berhadapan langsung dengan tamu restoran (konsumen) (George Ellis 1997:226).

Dalam menuguhkan pelayanan prima kepada para konsumen restoran, para *Waiter* harus benar-benar siap dengan pengetahuan produk, kemampuan berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris untuk menjelaskan tentang menu itu, yaitu masalah : apa nama masakan itu? Terbuat dari bahan apa saja? Bagaimanakah cara memasaknya, berapa “lamakah makanan itu siap dihidangkan di atas meja makan, dsb (Peter Jones and Paul Merrics 1999:225).

Mulai tamu datang mendekati restoran anda, sebagai *Waiter* harus menyapa tamu di depan pintu gerbang restoran, menyapa dengan senyum ramah, dengan mengucapkan salam : selamat pagi, siang, sore, malam : sesuai waktu yang tepat (Agus Mertayasa 2014:70).

Antarkan tamu masuk ke restoran, bantulah tamunya memilih tempat duduk yang bagus. Tanyakan kepada tamunya dimana dia mau duduk; di dekat jendela, di dekat panggung atautkah menghadap ke kolam (Schyeven, Regina 2004:57).

Tamu Duduk di Meja Makan

Setelah tamu duduk di kursi/meja pilihannya sendiri, berikanlah daftar makanan (*menu list*). Biarkanlah tamunya melihat-lihat daftar menu untuk menentukan pilihannya. Tuangkan air es (*ice water*) ke dalam gelas (*water goblet*) (Suryawan AA 2008:44).

Bila tamunya kebingungan memilih makanan, sarankahlah memesan hidangan khusus hari ini (*special today food*). Bila tamu sedang berbulan-madu, jangan lupa menawarkan minuman khusus untuk bulan madu misalnya “Wine” atau “Champagne” (Bjork.P 2001:102).

Bila tamunya memesan daging merah sebagai hidangan utamanya (*main coursenya*), misalnya :*beef steak*, sarankan tamunya memesan anggur merah (*red wine*) untuk menemani hidangan utamanya (Blackwell.J 1998:245). Sedangkan bila tamunya memesan daging putih, seperti ayam (*chicken*), ikan laut (*seafood*), kodok (*frog*), maka sarankan tamunya supaya memesan “White Wine” dari pada memesan *soft drink* seperti : Coca Cola, Fanta, Orange Juice, dll, untungnya sedikit sekali : tapi dengan berhasil menjual “Wine”, apakah itu *red wine* atau *white wines* ini akan menguntungkan perusahaan lumayan tinggi (*the profit is highly increasing*) (Mubyarto 2003:32).

Menghidangkan Makanan

Di era pasar bebas ini, dimana persaingan pada bisnis restoran semakin ketat saja, maka restoran milik pribumi seharusnya menyuguhkan pelayanan prima dalam hal menghidangkan makanan di restoran (Graham Brown, Karon Hepner 1996:68).

Tata cara menyuguhkan pelayanan prima pada saat menghidangkan makanan dan minuman di restoran milik pribumi seharusnya bisa melampaui harapan pelanggan. Lalu bagaimana caranya ?, jawabannya adalah : para pramusaji di restoran milik pribumi harus mempraktekkan *etiquete service* yang mampu membuat para pelanggan terkesan melihat kepiawaian pramusaji saat menghidangkan makanan di restoran (Rymbertus A Amakora Andrikus 2000:147).

Berikut ini akan disampaikan tata cara menghidangkan makanan di restoran Masa Inn sebagai wujud pelayanan prima sebagaimana yang diatur atau tertuang pada *house rule hotel* Masa Inn tahun 2012 sebagai berikut (Sudiara Bagus Putu 1999:64): (a) Semua makanan dibawa keluar dari dapur dengan menggunakan nampan standar (bisa oval atau bujur sangkar) dan dibawa ke *service station*; (b) Atur setiap pesanan sebaik-baiknya dan untuk memudahkan saat menyajikan, gunakan arah jarum jam, pesanan harus dihidangkan sesegera mungkin; (c) Makanan yang harus dihidangkan panas, harus disajikan panas, sedangkan hidangan dingin

harus tersaji dalam keadaan dingin, untuk mempertahankan cita rasanya; (d) Bila menyajikan hidangan di restoran, harus sesuai dengan pesanan tamu; (e) Gunakan *etiquette service* saat menyajikan/meletakkan hidangan. Urutkan penyajian hidangan untuk wanita terlebih dahulu; (g) Bacakan daftar makanan yang dipesan saat menyajikannya secara berurutan; (h) Pastikan semua tamu mendapatkan hidangan sesuai pesanan masing-masing; (i) Sajikan pesanan kepada tamu dengan menggunakan sistem arah jarum jam, hingga seluruh pesanan tersaji lengkap; (j) Sajikan hidangan dari sebelah kanan tamu. Persilahkan tamunya, menikmati hidangannya dengan mengucapkan “*please enjoy your dinner*”.

Seperti inilah teknik pelayanan prima yang dimaksudkan supaya pelanggan merasa puas mendapatkan sebuah pelayanan yang benar-benar melampaui harapan pelanggan. Di restoran lain belum tentu pelanggan mendapatkan pelayanan yang sebagus ini yang dapat membuat pelanggan berdecak kagum keheranan (Anthony M.Rey Ferdinan Wieland 1998:67).

Membayar Tagihan (Rekening)

Ketika para tamu meminta tagihan (*bill*), berarti mereka akan pulang. Setelah tamu membayar melalui kasir, bersiaplah memberi hormat (Astina, I Nyoman Gede 2011:82). Hal ini harus sudah menjadi kebiasaan para *waiter* untuk mengucapkan rasa terima kasih, karena tamu-tamu tersebut telah datang dan makan/minum di restoran kita. Bantulah tamu dengan menarik kursinya, dan temani saat mereka berjalan sampai di pintu. Ucapkan “Selamat Jalan kepada tamu ketika mereka pergi, misalnya “Selamat Jalan Pak/Bu, sampai jumpa lagi (*good bye, Sir/Madam, see you again*) (Peter Jones and Paul Merrick 1999:242).

Teknik pelayanan seperti uraian di atas itulah yang harus diterapkan di restoran, untuk memberikan pelayanan prima terhadap konsumen (Scheyven, Regina 2004:86). Dengan demikian, kunci/rahasia menyuguhkan pelayanan prima “kepada setiap konsumen restoran sudah semakin jelas. Bila semua *waiter* dan pegawai lainnya yang ikut terlibat mendukung operasional di restoran telah melaksanakan tata cara/etika pelayanan di restoran, maka *image* restoran akan mencuat naik; lalu semakin ramailah tamu yang akan datang ke restoran tersebut. Akhirnya, restoran tersebut menjadi terkenal secara nasional, bahkan secara internasional di mancanegara (Yoeti Oka A 1996:246).

SIMPULAN DAN SARAN

Dari pemaparan pada bab pembahasan di atas dapat disimpulkan beberapa hal bahwa : Pelayanan prima harus dimulai dari saat tamu datang ke restoran dengan menyapanya mengucapkan selamat pagi, siang, sore, malam sesuai dengan waktu yang tepat, dengan senyum ramah sambil mengantarkan tamu masuk ke restoran. Semua staf restoran Masa Inn diwajibkan mengucapkan salam kepada tamu saat tamu datang dan meninggalkan restoran; Setelah tamunya berada di dalam restoran, pramusaji supaya menanyakan kepada tamu dimana dia mau duduk : di dekat jendela, di dekat panggung atautkah menghadap ke kolam; Saat tamu di meja makan, pramusaji sebaiknya menyarankan memesan hidangan khusus hari ini (*special today food*). Bila tamunya sedang berbulan madu, jangan lupa menawarkan minuman khusus untuk berbulan madu yaitu “wine” atau “champagne”; Bila tamunya memesan daging merah sebagai hidangan utamanya (*main course*), misalnya *beef steak*, sarankan tamunya memesan minuman anggur merah (*red wine*) untuk menemani hidangan utamanya; Bila tamunya memesan daging putih seperti ayam (*chicken*), ikan laut (*sea food*), kodok (*frog*), maka disarankan tamunya memesan *white wine* sebagai pengiring santapannya.

Dari pemaparan pada bab pembahasan di atas, dapat disarankan beberapa hal antara lain : Semua pegawai yang terlibat dalam operasional usaha restoran harus mempunyai sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas, yaitu mempunyai pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*) yang bagus dan mampu berkomunikasi dengan tamu asing minimal menggunakan bahasa Inggris dengan baik; Keterampilan para pramusaji (*waiter*) supaya ditingkatkan dengan cara memberikan pelatihan penyegaran (*re-training*) setiap tahun, minimal sekali dalam setahun dengan menggunakan seorang pakar / narasumber yang sukses dan berpengalaman baik; Penguasaan Bahasa Inggris para pramusaji (*waiter*) seharusnya dalam bentuk aktif dan pasif sehingga mampu menjual produk restoran yang semakin banyak laku terjual untuk meningkatkan omzet penjualan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Mertayasa, I Gede. (2012). *Food & Beverage Service Operational Job Preparation*. Diterbitkan atas kerjasama penerbit Andi, dan Universitas Dhyana Pura (Undhira) Bali.
- Anthony M. Rey Ferdinan Wieland. (1998). *Managing Service in Food and Beverage Operations*. Education Institute of the American Hotel & Motel Association. America.
- Astina, I Nyoman Gede. *Pengetahuan Bar dan Minuman*. STP Bali.
- Bjork, P. (2001). *Sustainable Tourism Development, fact or Fiction in Small Tourism Companies*. http://Ita.hse.fi/2001/3/Ita_2001_03_S2.pdf (diakses 2 September 2013)

- Blackwell, J. (1988). *The Tourism & Hospitality Industry*, Australia : International A Magazine Services.
- Budiarta, I. P. (2012) *Pariwisata Alternatif: Pariwisata Bali Masa Depan* (Literature Review) <http://madehayu.blogspot.com/2012/pariwisataalternatif-pariwisata-bali.html>/diakses 1 september 2013.
- Christian Guswai, 2014, *How to create Outstanding Services*, Retail Excellent Series, Penerbit PT.Elex Media Komputindo, Kompas Gramedia, Jakarta.
- Erawan.I.N. (2008). *Manajemen Pembangunan Pariwisata Berkelanjutan*, Program Magister Kajian pariwisata (hand.out). Universitas Udayana : Denpasar.
- George Ellis.(1997). *Bar Attendant 's Hand Book*. Victoria. Australia.
- Graham Brown, Karon Hepner. (1996). *The Waiter's Hand Book*. Victoria. Australia.
- Kusmayadi Sugiarto, Endar (2000), *Metodologi Dalam Bidang Kepariwisataaan*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Leiper, Neil, (2004), *Tourism Management*, Australia National Library of Australia Cataloging In Publication Data.
- Mubyarto. (2003). *Ekonomi Kerakyatan Dalam Era Globalisasi (Makalah)*. diakses 30 Agustus 2013 dari: <http://www.google.com/url>.
- Peter Jones and Paul Merricks. (1999). *The Management of Food Service Operation*. Cassel Willington House. London.
- Pitana, I.G. dan Gayatri, PG (2005), *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta : Andi.
- Puja Astawa, dkk (2005), *Pariwisata Terpadu Alternative Model Pengembangan Pariwisata Bali Tengah*, Denpasar: Universitas Udayana.
- Rymbertus A Amakora Andrikus. (2000). *Pelaksanaan Standar Operation Prosedure di Departemen F & B*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Scheyvens, Regina, (2004), *Tourism For Development Empowering Communities*, Harlow, England: Person Education.
- Sudiara, Bagus Putu. (1999). *Tata Boga PPLP Dhyana Pura Bali*.
- Suryawan, AA. (2008), *Managemen Pembangunan Pariwisata Berkelanjutan*, Program Magister Kajian Pariwisata (hand-out), Universitas Udayana Denpasar.
- Wahab, Saleh and John J. Piagram, (1997), *Tourism Development and Growth (The Challenge of Sustainability)*. New York : Broutledge.
- Yoeti, Oka A, (1996), *Pemasaran Pariwisata*, Edisi Revisi. Bandung: Angkasa.
- Sari, Maiyas Sandra, Elva Rahmah. (2013). "Strategi Pelayanan Prima Di Kantor Perpustakaan,. Arsip, Dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan". Makalah. FBS Universitas Negeri Padang. Diakses 11 Maret 2015 dari <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=101448&val=1516>
- Widaningsih, dan Samsul Rizal. 2011. *Modul Melaksanakan Pelayanan Prima*. Bandung: Erlangga