

**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN DI ALINEA CATERING**

Swastono Putro Pirastyo

Akademi Pariwisata Nasional Indonesia Bandung
swastono.putro@gmail.com

Angga Alviana Putra

Akademi Pariwisata Nasional Indonesia Bandung
anggaalvianaputra@gmail.com

Yuliana Pinaringsih Kristiutami

Akademi Pariwisata (AKPAR) BSI Bandung
Yuliana.pinaringsih@gmail.com

ABSTRACT

The increasing growth of culinary service providers in Bandung has made competition in the culinary world even tighter. Service and product quality is the stake of every service provider to remain competitive in this industry. This study aims to find out, how are the form of service quality received by customers in the catering industry, the form of quality improvement efforts, and the form of handling customer complaints. This research was conducted in Alinea Catering, using qualitative descriptive methods. From the results of this study, it was found that basically the quality of services provided was still not good, with the determination of service standards that were deemed not optimal. This is because the standard setting has not been done in writing in a standard operating procedure. So this has an impact on the implementation of service quality and handling of complaints that cannot be measured with certainty. However, efforts to improve service quality have been well illustrated, by increasing employee education standards, increasing wages, and updating work uniforms regularly.

Keywords : Service, Catering, Quality of Service, Handling of Complain

ABSTRAK

Semakin maraknya pertumbuhan penyedia jasa kuliner di Bandung menjadikan persaingan di dunia kuliner semakin ketat. Kualitas pelayanan dan produk menjadi pertarungan setiap penyedia jasa untuk tetap dapat bersaing dalam industri ini. Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui, bagaimana bentuk kualitas pelayanan yang diterima pelanggan di industri catering, bentuk upaya peningkatan kualitas serta bentuk penanganan keluhan pelanggan. Penelitian ini dilaksanakan di Alinea Catering, dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Dari hasil penelitian ini didapatkan hasil bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang baik, dengan penetapan standar pelayanan yang dirasa masih kurang maksimal. Hal ini disebabkan oleh penetapan standar tersebut belum dilakukan secara tertulis dalam sebuah standar operating procedure. Sehingga hal ini berimbas pada penerapan kualitas pelayanan dan penanganan keluhan yang tidak dapat diukur secara pasti. Namun demikian, upaya peningkatan kualitas pelayanan sudah tergambar baik, dengan peningkatan standar Pendidikan karyawan, peningkatan upah, serta perbaharuan seragam kerja secara berkala.

Kata kunci : Pelayanan, Catering, Peningkatan Kualitas Pelayanan, Penanganan Keluhan

PENDAHULUAN

Banyaknya jasa catering yang muncul di wilayah Bandung membuat persaingan antar penyelenggara jasa catering tersebut semakin ketat. Hal ini menjadi salah satu faktor pendorong bagi para penyelenggara jasa catering untuk saling meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah mutu dari pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal berdasarkan standar prosedur pelayanan (Mangkunegara, 2002).

Mutu merupakan kata kunci dari keberhasilan pelayanan yang memuaskan, sehingga pemilik usaha wajib memastikan bahwa produk yang diberikan kepada pelanggan tersebut bermutu. Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan pada tabel 1, didapatkan data yang serupa, bahwa kepuasan pelanggan sangat bergantung pada kualitas pelayanan. Lebih spesifik, menurut (Oliviera & Kusnanta, 2018) disampaikan bahwa dari 5 aspek kualitas pelayanan, terdapat 4 aspek yang secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan yaitu

daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Namun dalam perjalanannya, penyajian produk bermutu tidaklah mudah. Dalam dunia jasa boga dan kuliner, salah satu faktor yang mungkin berpengaruh adalah pramusaji. Sebab, pramusaji merupakan sumber daya manusia kunci, dalam terlaksananya sebuah pelayanan terhadap pelanggan.

Keluhan terhadap sopan santun, kecepatan pelayanan, penampilan serta berbahaya hal lainnya kerap kali terjadi dalam proses penyampaian pelayanan. Hal serupa juga terjadi pada Alinea Catering Bandung, dimana keluhan terjadi akibat adanya kelalaian pramusaji.

Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut, bagaimana upaya yang dilakukan suatu organisasi, dalam hal ini Alinea Catering untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta penanganan terhadap keluhan yang sudah terjadi.

Pada akhirnya, diharapkan data yang komprehensif mengenai bagaimana bentuk upaya yang dilakukan Alinea Catering Bandung untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan demi meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

Judul	Sumber	Hasil
Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Djunaidi, Setiawan, & Hariyanto, 2006)	Jurnal Ilmiah Teknik Industri, Vol. 4, No. 3, 139-146, 2006.	Dibutuhkan adanya peningkatan kualitas pelayanan, untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan agar dapat bersaing dengan unit usaha sejenis
Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Dalam Organisasi (Rosidah, 2011)	Efisiensi, Kajian Ilmu Administrasi, Vol. 11, No. 2, 35-45, 2011	Dengan membangun manajemen pelayanan serta mengaplikasikan faktor tingkat kualitas maka akan memberikan kepuasan pada pelanggan,
Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Transportasi Jasa Pt. Sriwijaya Air (Oliviera & Kusnanta, 2018)	<i>Journal of Tourism and Economic</i> Vol.1, No.1, 2018, Page 28-37	Kualitas pelayanan yang terdiri dari daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik memberi pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT. Sriwijaya Air.

Sumber : Olahan Penulis, 2020.

TINJAUAN LITERATUR

Catering

Catering adalah jenis penyelenggaraan makanan yang tempat memasak makanan berbeda dengan tempat menghidangkan makanan (Moehyi, 2001). Hal ini menyebabkan proses produksi dan konsumsi terjadi di tempat yang berbeda. Sementara itu, produk katering yaitu makanan merupakan tolok ukur kepuasan konsumen yang disesuaikan dengan kebiasaan dan pengalaman dari konsumen tersebut yang menikmati produk tersebut (Kardigantara & Cartwright, 2006). Sehingga, agar konsumen mendapatkan pengalaman yang positif terhadap produk suatu *catering*, maka setiap lini proses sejak persiapan hingga produk tersebut dikonsumsi harus benar-benar dijaga.

Pelayanan

Pelayanan adalah serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal lain-lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang bertujuan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Ratminto & Winarsih, 2005).

Sebagai penikmat produk, permasalahan utama pelanggan pada dasarnya adalah untuk mendapatkan produk dan layanan yang memuaskan. Untuk itulah perlu dipahami dasar-dasar pelayanan yang baik seperti: 1) berpenampilan bersih dan rapi, 2) percaya diri, 3) menyapa dengan lembut, 4) tenang, sopan, hormat dan tekun mendengarkan setiap pembicaraan, 5) berbicara dengan Bahasa baik dan benar, dan 6) bertanggung jawab (Hardiyansyah, 2011).

Kualitas Pelayanan

Pada dasarnya, kualitas pelayanan dinilai dari mutu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (Mangkunegara, 2002). Sebagai produk yang bersifat *intangibile*, proses produksi dan konsumsi dari sebuah pelayanan tentunya akan selalu terjadi secara bersamaan. Sehingga, kualitas pelayanan

akan menjadi sebuah kondisi dinamis yang senantiasa berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya hanya dapat ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan tersebut (Hardiyansyah, 2011).

Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan

Proses evaluasi suatu kualitas pelayanan umumnya menggunakan 5 dimensi, yaitu 1) *tangible* (bukti langsung), 2) *reliability* (keandalan), 3) *responsiveness* (ketanggapan), 4) *assurance* (jaminan), dan 5) *emphaty* (empati) (Tjiptono & Chandra, 2012). Berdasarkan kelima hal tersebut diatas kualitas pelayanan diukur dan dievaluasi, untuk mendapatkan hasil yang maksimal dari sebuah pelayanan. Pengukuran dan evaluasi tersebut tentunya bertujuan untuk dapat senantiasa mencapai kepuasan pelanggan. Kepuasan didefinisikan sebagai sebuah keadaan yang dicapai bila suatu produk berhasil memenuhi harapan konsumen (Daryanto, 2014). Dengan kata lain, upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan, agar pelayanan yang diberikan selalu dapat memenuhi harapan konsumen atau pelanggan.

Penanganan Keluhan Pelanggan

Keluhan tamu yang tidak ditangani secara cepat dan tepat dapat membawa dampak yang negative bagi pelaku usaha. Keluhan tamu, apabila tidak segera ditangani pada *Front Office Department* Hotel Cavinton Yogyakarta membawa dampak 1) tamu tidak menginap kembali, 2) sedikit peminat, dan 3) *occupancy* menurun (Kisti & Mayasari, 2019). Hal serupa tentunya dapat pula terjadi pada unit usaha yang menyajikan jasa dan pelayanan sebagai produknya, seperti halnya pada usaha jasa catering.

Proses penanganan keluhan yang efektif dimulai dari identifikasi permasalahan yang tepat serta penentuan sumber permasalahan penyebab ketidakpuasan pelanggan (Rizal & Furinto, 2009). Untuk dapat mengidentifikasi permasalahan tersebut dengan cepat dan tepat, digunakan lima

tahapan penanganan keluhan sebagai berikut: (Kaihatu, Daengs, Indrianto, & Risanto, 2015) tahap 1: mendengarkan dan memahami, tahap 2: klarifikasi dan penyamaan persepsi, tahap 3: penjelasan dan permohonan maaf, tahap 4: solusi dan *taking action*, dan tahap 5: *follow up*.

METODE, DATA, DAN ANALISIS

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif, dengan menggunakan Observasi, Wawancara dan Studi Pustaka untuk mengumpulkan data primer dari penelitian ini. Selanjutnya, data yang terkumpul akan dirangkum, dan dianalisa menggunakan metode triangulasi data, dan dibandingkan dengan keadaan ideal pada teori yang dirujuk. Selanjutnya hasil Analisa tersebut dirangkum dan disajikan secara naratif deskriptif untuk dapat menjelaskan permasalahan mendasar yang ditemui dalam penelitian ini. Penelitian ini dilaksanakan di Alinea Catering, yang beralamat di Jl. Cibiru Hilir, No. 49, Cileunyi, Bandung.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aspek Pelayanan

Pada aspek pelayanan, didapatkan data bahwa pada dasarnya, Alinea Catering sudah berupaya menerapkan standar pelayanan yang baik. Terbukti bahwa Alinea Catering sudah menerapkan adanya standar penampilan petugas pelayan, penetapan *greeting*, kontrol dan pengawasan *attitude* terutama pada saat perekrutan petugas pelayan, penanaman rasa empati, penggunaan bahasa yang baik dan didukung oleh penguasaan dasar bahasa asing (Bahasa Inggris) dasar, serta penetapan tanggung jawab dan kedisiplinan petugas pelayan selama bertugas.

Peningkatan pelayanan terkendala oleh aspek latar belakang Pendidikan petugas pelayan, dimana didapatkan data bahwa latar belakang Pendidikan tidak dijadikan acuan dalam perekrutan karyawan. Latar belakang

Pendidikan karyawan di Alinea Catering rata-rata adalah lulusan SMA/ sederajat dan bukan berlatar belakang dari dunia perhotelan maupun kuliner. Hal ini menjadi suatu hambatan yang cukup mendasar, terutama dalam upaya peningkatan mutu pelayanan. Sebab, dibutuhkan upaya ekstra dari pihak manajemen untuk dapat menanamkan kedisiplinan dan *will to serve* terutama saat proses pelayanan berlangsung.

Kendala lain ditemukan pada aspek penampilan saat melayani. Memang benar bahwa pihak manajemen telah menerapkan standar penampilan bagi karyawannya, dan juga memfasilitasi karyawan dengan memberikan seragam. Namun, kualitas seragam petugas pelayanan kurang begitu diperhatikan, seperti adanya seragam dengan kancing baju tidak lengkap, pengawasan penggunaan atribut pelayanan yang tidak ketat, dan diperbolehkannya karyawan bertugas tanpa seragam.



Gambar 1. Atribut APD Tidak Lengkap
Sumber : Alinea Catering, 2020



Gambar 2. Atribut seragam tidak lengkap.
Sumber : Alinea Catering, 2020

Aspek Kualitas

Untuk menjaga aspek kualitas, didapatkan data bahwa Alinea Catering senantiasa melakukan persiapan matang terhadap acara yang akan diselenggarakan. Persiapan tersebut mencakup :

1. Pertemuan dan *briefing* dengan seluruh *vendor* maksimal 14 hari sebelum kegiatan berlangsung.
2. *Follow up* internal terhadap hasil pertemuan dengan *vendor*.
3. Penyiapan SDM yang bertugas pada kegiatan pelayanan selalu dipastikan baik jumlah maupun kualitasnya.
4. Pelaksanaan evaluasi berkala terhadap produk yang disajikan, baik jenis maupun penyajiannya.

Namun, berdasarkan hasil observasi ditemukan bahwa bentuk peningkatan kualitas yang dilaksanakan Alinea Catering lebih menjurus pada penambahan jumlah pelayanan atau produk, bukan pada aspek peningkatan kualitas produk dan layanannya. Penerapan aspek mutu produk yang diterapkan manajemen juga terkendala oleh rendahnya kualitas SDM yang direkrut oleh Alinea Catering. Kualitas SDM yang rendah inilah yang seringkali menjadi penyebab timbulnya keluhan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima oleh pelanggan tersebut.

Upaya Peningkatan Kualitas

Demi menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, Alinea Catering terbukti telah melakukan berbagai upaya, diantaranya:

1. Alinea Catering menetapkan 5 orang *person in charge* (PIC) dalam setiap kegiatan yang dilangsungkan untuk menjaga kelancaran pelaksanaan acara.
2. Peningkatan standar Pendidikan perekrutan karyawan. Dari semula lulusan SMA/ sederajat, saat ini menggunakan lulusan Diploma terutama dari bidang perhotelan maupun jasa boga.
3. Peningkatan standar upah bagi petugas pelayan. Pada tahun 2017, upah per

kegiatan adalah Rp. 95.000,- meningkat menjadi Rp. 115.000,- per kegiatan pada tahun 2020.

4. Perbaruan seragam petugas dilakukan secara berkala setiap 6 bulan sekali.
5. Alinea Catering secara rutin mengadakan *gathering* karyawan untuk meningkatkan solidaritas dan komunikasi antara rekan kerja.

Aspek Penanganan Keluhan

Penanganan keluhan pelanggan pada Alinea Catering belum dapat dikatakan maksimal. Hal ini diperkuat dengan data bahwa belum adanya *standard operating procedure* (SOP) terhadap penanganan keluhan pelanggan.

Tanpa adanya SOP, penanganan keluhan pelanggan lebih banyak melalui cara kekeluargaan. Cara-cara yang ditempuh adalah dengan memberikan penjelasan dan permohonan maaf terkait dengan keluhan yang pelanggan berikan. Tanpa adanya panduan yang pasti, penulis temui bahwa cara penanganan keluhan menjadi berbeda-beda untuk setiap *person in charge* (PIC). Hal ini tentunya beresiko terhadap kredibilitas dan reabilitas dari Alinea Catering itu sendiri, sebab tidak selalunya penanganan keluhan tersebut dapat diterima dengan baik oleh pelanggan.

Terhadap pelanggan yang tidak dapat menerima pelayanan keluhan yang diberikan, Alinea Catering memberikan kompensasi berupa *voucher*, baik berupa *voucher* makan maupun *voucher* menginap. Namun, tanpa adanya SOP sebagai panduan, tentunya Alinea Catering tidak memiliki acuan pasti terhadap jenis dan skala keluhan seperti apa yang berhak mendapatkan kompensasi *voucher* tersebut. Hal ini tentunya akan membawa kerugian baik secara materiil maupun *image* terhadap nama besar Alinea Catering.

KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Alinea Catering belum sepenuhnya baik. Belum adanya *standard operating procedure* menjadi alasan utama sulitnya penerapan pelayanan yang berkualitas, serta terukurnya peningkatan pelayanan secara pasti. Upaya peningkatan dirasa cukup baik, terutama pada peningkatan standar Pendidikan untuk perekrutan karyawan dari yang sebelumnya SMA/ sederajat menjadi Diploma. Peningkatan pelayanan dari segi penampilan juga dirasa cukup baik, dengan melakukan perbaharuan berkala terhadap seragam setiap 6 bulan sekali. Namun terhadap aspek penanganan keluhan, tentunya masih harus ditingkatkan lebih lagi. Terutama dibutuhkan adanya *standard operating procedure* agar penanganan keluhan menjadi standar dan terukur keberhasilannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Malang: Gava Media.
- Djunaidi, M., Setiawan, E., & Hariyanto, T. (2006). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 4(3), 139–146. <https://doi.org/https://doi.org/10.23917/jiti.v4i3.1563>
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kaihatu, T. S., Daengs, A., Indrianto, A. T. L., & Risanto, E. (2015). *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Kardigantara, S., & Cartwright, L. M. (2006). *Manajemen Jasa Boga*. Bandung.
- Kisti, R. M., & Mayasari, C. U. (2019). Upaya Kantor Depan Dalam Meminimalisir Keluhan Tamu di Hotel Cavinton Yogyakarta. *Journal of Tourism and Economic*, 2(2), 76–86. <https://doi.org/https://doi.org/10.36594/jte.v2i2.34>
- Mangkunegara, A. P. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moehyi, S. (2001). *Penyelenggaraan Makanan Institusi dan Jasa Boga*. Jakarta: Bhratara Niaga Media.
- Oliviera, M. H. F. D. C., & Kusnanta, G. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Transportasi Jasa PT. Sriwijaya Air. *Journal of Tourism and Economic*, 1(1), 28–37. <https://doi.org/https://doi.org/10.36594/jte.v1i1.19>
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2005). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rizal, & Furinto, A. (2009). *Marketing Reloaded: Kompilasi Konsep dan Praktik Pemasaran*. Bandung: Salemba Empat.
- Rosidah. (2011). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Dalam Organisasi. Efisiensi, *Kajian Ilmu Administrasi*, 11(2), 35–45. Retrieved from <https://journal.uny.ac.id/index.php/efisiensi/article/view/3990/3447>
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran Strategik (2nd ed.)*. Yogyakarta: CV Andi Offset.