

**PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
OUTLET MINUMAN KEKINIAN KESUSUW**



LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Studi Strata 1 Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Surakarta

Disusun Oleh

Melati Sekar Wangi Sri Sundari

20.12.00.71

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN SEKOLAH
TINGGI ILMU EKONOMI SURAKARTA
2023**

LAPORAN KULIAH KERJA USAHA

PELAYANAN KEPUASAN TERHADAP KONSUMEN
OUTLET MINUMAN KEKINIAN

Disusun oleh:

Melati Sekar Wangi Sri Sundari

20.12.00.71

Telah disetujui dan disahkan baik oleh Pembimbing Laporan Kuliah Kerja Usaha, guna melengkapi persyaratan untuk dapat menempuh mata kuliah Tugas Akhir

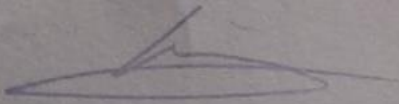
Program Studi Manajemen

Surakarta, 27.12.2023

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Kepala Program Studi Manajemen


Dr. Ginanjar Rahmawan, S.E., M.M., M.H.

NIDN:0629038301


Tri Ratna Pamitkasih, S.E., M.B.A.

NIDN:0610119201

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb

Buku pedoman penyusunan laporan kuliah kerja usaha ini disusun karena adanya kebutuhan ilmiah yang baku bagi mahasiswa di lingkungan STIE Surakarta. Buku pedoman ini juga berisi tentang penulisan Laporan Kuliah Kerja Usaha yang meliputi ketentuan umum, kerangka laporan dan penjelasannya serta berisi lampiran yang memuat contoh-contoh yang diperlukan.

Bagi pembimbing, buku ini sangat membantu meringankan pekerjaannya. Tata tulis menurut standar yang berlaku akan memberikan pegangan dengan pasti. Dosen pembimbing cukup menunjukkan tata tulis yang dipakai dan meminta mahasiswa untuk mengikuti pedoman yang dimaksudkan. Bagi dosen pembimbing buku ini akan mempermudah dalam tugas penilaian.

Akhir kata, dengan segala keterbatasan kami dalam penyusunan buku pedoman ini, kami berharap buku ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamualaikum wr,wb

Sukoharjo, Maret 2023

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL/COVER DALAM	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
LAPORAN KULIAH KERJA USAHA	1
BAB II PEMBAHASAN	
A. LATAR BELAKANG	1
B. DIVISI KERJA	4
C. AKTIVITAS	7
D. POKOK MASALAH	8
E. SOLUSI.....	14
F. KESIMPULAN.....	20
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Halaman

Table 1. Jumlah Karyawan.....	2
Table 2. Jam kerja.....	3
Table 3. Jadwal kerja dan Libur.....	4
Table 4. Kegiatan produksi.....	9

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. Struktur perusaha	5
Gambar 2. Jadwal kerja	10
Gambar 3. Kegiatan Kerja	11
Gambar 4. Bagian kerja	12

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Bagian Perusahaan.....	
Lampiran 2. Data Aktivitas Mahasiswa (logbook).....	
Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan.....	

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Excellent service atau disebut juga Pelayanan Prima adalah melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan, sehingga pelanggan menjadi merasa puas.

Excellent service atau disebut juga Pelayanan Prima adalah melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan, sehingga pelanggan menjadi merasa puas. Secara umum tujuan pelayanan prima yaitu memberikan pelayanan sehingga bisa memenuhi dan memuaskan para pelanggan sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang maksimal. Manfaat dari pelayanan prima salah satunya untuk upaya meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan ataupun pemerintah kepada para pelanggan atau masyarakat, serta dapat menjadi acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan. Standar pelayanan dapat diartikan sebagai tolak ukur atau patokan yang digunakan untuk melakukan pelayanan dan juga sebagai acuan untuk menilai kualitas suatu pelayanan. Pelayanan disebut prima jika pelanggan sudah merasa puas dan sesuai dengan harapan pelanggan.

Konsep pelayanan prima ada 3 (tiga) macam yaitu :

a. Konsep Sikap / Attitude

Sikap yang harus dimiliki diantaranya sikap yang ramah, penuh perhatian, dan memiliki rasa bangga terhadap perusahaan. Dan yang harus diperhatikan juga pegawai harus berpenampilan menarik dan sopan sesuai peraturan perusahaan.

b. Konsep Perhatian / Attention

Saat melakukan pelayanan kepada konsumen, maka perlu memperhatikan dan mencermati keinginan konsumennya. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam konsep ini seperti mengucapkan salam saat memulai pembicaraan, bertanya apa saja yang diinginkan konsumen, memahami keinginan konsumen, melakukan pelayanan dengan ramah, tepat dan cepat serta harus menempatkan kepentingan konsumen menjadi yang paling utama, karena konsumen adalah raja.

c. Konsep tindakan / Action

Dalam konsep tindakan, misalnya seorang pegawai pada bagian pelayanan harus selalu memperhatikan dan mencermati apa yang menjadi keinginan konsumen.

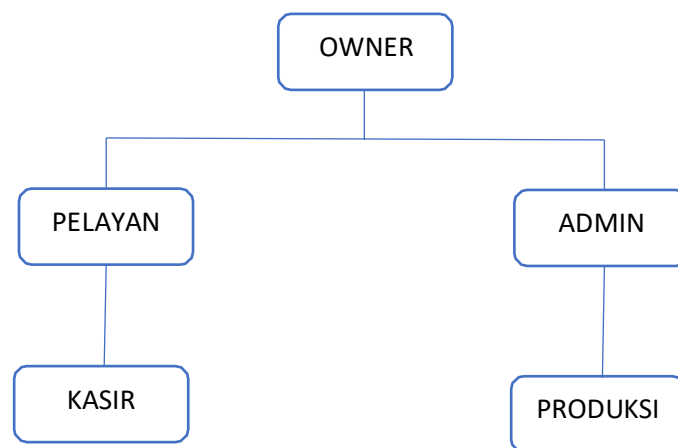
Beberapa bentuk pelayanan pada konsep ini misalnya seperti mencatat pesanan yang di inginkan pelanggan, menegaskan atau mengecek kembali yang di pesan. Pelayanan prima merupakan salah satu kunci penting dalam menjalankan sebuah bisnis, terutama untuk bisnis jasa. Saat ini banyak perusahaan yang menjual produk atau jasa yang serupa, namun pelayanan yang diberikan berbeda. Dan hal inilah yang dapat membedakan satu perusahaan dengan perusahaan yang lain.

Salah satu tujuan dari memberikan pelayanan prima adalah memberikan kepuasan terhadap pelanggan yang datang. Apabila pelanggan yang datang puas dan senang terhadap pelayanan yang diberikan, maka mereka akan berpotensi datang kembali. Hal ini bisa membuat mereka menjadi pelanggan tetap atau loyal terhadap perusahaan.

Jika pelanggan merasa puas dan senang, maka tidak menutup peluang pelanggan tersebut merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain. Cara ini tentunya akan memberikan manfaat kepada perusahaan dan berpotensi memberikan tambahan income.

B. DIVISI KERJA & KEGIATAN

PT JIWO FACTORY GRUP memiliki struktur organisasi, terdapat beberapa tugas karyawan. Berikut ini adalah struktur dari PT JIWO FACTORY GRUP



Gambar 1 Struktur Organisasi Outlet Kesusuw

Beberapa tugas atau bagian telah di bagi sesuai jobdesk masing-masing karyawan,ada pun yang sebagai pengantar makanan atau delivery order dan mengambil stock bahan. Ada yang membuat pesanan dari orderan yang dipesan oleh customer. Service memberikan pesanan makanan yang sudah siap kepada customer. Tentu memudahkan setiap bagian yang telah dibagi untuk memudahkan dalam bekerja.

Jam kerja dilaksanakan pada hari Senin-Sabtu (10.00-16.00 WIB)

Hari libur dilaksanakan pada hari Minggu.

Dalam melaksanakan KKU sama hal nya dengan kegiatan bekerja seperti biasa dan perusahaan memberikan nilai untuk menjadi pelengkap laporan hasil KKU.

Dalam pelayanan maka pegawai dalam melakukan tugasnya jika membuat janji dengan pelanggan harus di perhitungan terlebih dahulu, apakah waktu dan janji tersebut bisa di tepati dengan customer.

Pegawai harus profesional atau harus benar-benar dalam melayani pelanggannya sepenuh hati, sebagaimana tugasnya yang harus siap selalu melayani pelanggan yang memang memerlukan bantuan yang berhubungan dengan layanan atau produk yang dijual.

Penampilan sangat di perlukan dalam menghadirkan pelayanan terbaik kepada para pelanggan, karena dengan penampilan terbaik tentu dapat meyakinkan pelanggan saat bisnis Anda memberikan pelayanan.

C. POKOK MASALAH

Sering kali customer complain karena penyajian makanan memakan waktu yang cukup lama di karenakan bagian dapur sedikit lama ketika membuat pesanan. Hal ini sering terjadi yang pada akhirnya membuat customer menjadi complain dan kurang nyaman untuk menunggu pesannya siap di sajikan.

Melihat hal ini kami pun selalu mengadakan meeting bersama team untuk mencari solusi agar masalah seperti ini bisa secepatnya dirubah agar customer tidak pindah ke tempat lain, yang pada akhirnya dapat merugikan pendapatan perusahaan dikarenakan outlet sepi.

Mengevaluasi apa saja yang menjadi kendala dilapangan sehingga hal seperti ini atau yang membuat customer menunggu lama untuk pesannya dapat secepatnya diminimalisir agar kinerja pada karyawan juga semakin meningkat dan tidak asal-asalan.

Jika dibiarkan terus menerus akan mengalami penurunan customer yang datang ke outlet dikarenakan customer merasa di sepelekan untuk menunggu pesannya jadi.

Setiap urusan atau kegiatan yang memperlakukan ijin, maka keterbukaan perlu dilakukan. Sikap keterbukaan itu akan berpengaruh pada kejelasan informasi kepada masyarakat atau pelanggan.

Pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan harus efisien dan efektif, karena pelanggan menuntut hal-hal tersebut. Sehingga dapat menghasilkan biaya murah, waktu singkat dan tepat, serta hasil dari pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu efisien dan efektif merupakan hal yang harus di wujudkan dan harus menjadi perhatian serius dalam melakukan pelayanan.

Pastikan bahwa di dalam pekerjaan memiliki jumlah pegawai yang cukup hingga dapat bersifat dan bersikap responsif jika ada suatu masalah. Jangan membuat pelanggan menunggu terlalu lama ketika membutuhkan sesuatu. Hal ini dapat dihindari dengan adanya pembagian tugas yang detail dan jelas untuk setiap orang.

Memperbaiki sistem kerja agar pelayanan semakin lebih tertata dan tidak membuat waktu tunggu yang lama, Waktu sangat penting di karenakan kecepatan serta tanggap terhadap customer yang membuat customer akan merasa puas.

D. PEMBAHASAN

Solusi yang akan diberikan adalah sebelum outlet buka dan customer belum datang bagian dapur menyiapkan bahan makanan dan minuman terlebih dahulu. Ketika customer pesan dan langsung di sampaikan ke bagian dapur, bagian dapur sudah siap di karenakan semua bahan telah di prepare dengan baik.

Hal ini meminimalisir terjadinya hal yang membuat menunggu sehingga customer menjadi enggan datang kembali karena pelayanan yang kurang memuaskan.

Metrik performa diperlukan supaya karyawan Anda bisa memberikan pelayanan pelanggan sesuai indikator yang diharapkan. Selain metrik, ajarkan pula SOP atau kebijakan pelayanan supaya karyawan dapat melayani pelanggan dengan lebih maksimal. SOP ini harus ditulis jelas sehingga karyawan terus mengingatnya.

Pelanggan yang datang dan pergi tentu memiliki kepribadian, sikap, dan perilaku yang berbeda. Anda harus memberikan pemahaman tersebut kepada

karyawan serta cara terbaik untuk menangani pelanggan yang berbeda agar tidak terjadi miskomunikasi.

Langkah ini paling penting dan wajib untuk diajarkan. Komunikasi efektif tidak hanya terjadi secara verbal, tetapi melalui nonverbal pula. Oleh karena itu, ajar mereka untuk memperhatikan penampilan, postur tubuh, gerakan nonverbal, dan sebagainya.

Mulailah dengan memahami besarnya masalah yang dihadapi pelanggan serta dampaknya.

Komplain atau keluhan yang diajukan harus segera diselesaikan. Apabila karyawan terbatas dapat menyampaikan pesan otomatis di e-mail atau media sosial bahwa masalah pelanggan langsung diselesaikan. Pelanggan akan sedikit tenang dan menunggu sampai dilayani.

Pelanggan mengekspresikan kemarahan lantaran ingin mengakui masalah mereka. Sebelum menyampaikan solusi, tenangkan dahulu pelanggan yang marah dengan kalimat-kalimat yang menenangkan. Berikan juga empati bahwa Anda mengerti masalah mereka dan berniat untuk menyelesaikannya sampai tuntas.

E. SIMPULAN & SARAN

Pembahasan lengkap mengenai pelayanan prima dan juga hal yang perlu diperhatikan untuk menghadirkan pelayanan prima dan terbaik dalam bisnis. Pelayanan terbaik adalah hal yang paling penting di lakukan jika bisnis ingin tumbuh dan memiliki pelanggan yang puas.

Menghadirkan pelayanan prima dimulai dari memilih karyawan terbaik dan menerapkan SOP yang sesuai dengan budaya perusahaan dan juga harus berorientasi pada kepuasan pelanggan. Jika menggunakan berbagai cara agar tidak terjadi waktu menunggu yang lama, kemungkinan besar akan banyak pelanggan puas dengan pelayanan dan menjadi pelanggan tetap.

Hal lainnya yang perlu diperhatikan dalam mengelola bisnis yang sukses adalah dengan melakukan pencatatan transaksi melalui proses pembukuan terbaik.

No.	Jadwal Kerja	Jam Masuk	Jam Pulang	Libur
1.	Senin	10.00 WIB	16.00 WIB	
2.	Selasa	10.00 WIB	16.00 WIB	
3.	Rabu	10.00 WIB	16.00 WIB	
4.	Kamis	10.00 WIB	16.00 WIB	
5.	Jum'at	10.00 WIB	16.00 WIB	
6.	Sabtu	10.00 WIB	16.00 WIB	
7.	Minggu	-	-	Libur

Tabel 1 Jadwal Masuk Kerja

F. DAFTAR PUSTAKA

<https://www.academia.edu>

<https://karyatulisku.com>

<https://penerbitdeepublish.com>

<https://id.m.wikipedia.org>