

Pelatihan Peningkatan Kualitas Pelayanan Bagi Karyawan Rumah Makan Salmonte & Station Coffee Jakarta Selatan

Reni Hariyani^{1*}, Fenti Sofiani², Tio Prasetio³, Didik Hariyadi Raharjo⁴

^{1,2,3,4}Universitas Budi Luhur

Jl. Raya Ciledug Petukangan Utara Jakarta Selatan, Indonesia

e-mail: ¹reni.hariyani@budiluhur.ac.id,

²fenti.sofiani@budiluhur.ac.id, ³tio.prasetio@budiluhur.ac.id

⁴didik.hariyadiraharjo@budiluhur.ac.id

Abstrak

Pertumbuhan bisnis kuliner berkembang dengan sangat pesat. Persaingan antar rumah makan semakin meningkat. Pemberian pelayanan yang berkualitas menjadi prioritas bagi setiap entitas. Kepuasan pelanggan menjadi tujuan dari setiap layanan yang diberikan. Salah satunya berasal dari Karyawan Rumah Makan Salmonte & Station Coffee Jakarta Selatan. Pelatihan ini bertujuan yaitu untuk meningkatkan kemampuan kualitas pelayanan bagi Karyawan Rumah Makan Salmonte & Station Coffee Jakarta Selatan. Permasalahan bagi mitra abdimas yaitu kurangnya pemahaman mengenai kualitas pelayanan kepada pelanggan rumah makan. Karena latar belakang pendidikan dari karyawan yang berbeda-beda. Metode pelatihan abdimas disampaikan dengan metode ceramah (terdapat *role play*) serta diskusi dan tanya jawab serta metode pengukuran evaluasi dari pelaksanaan abdimas dengan memberikan kuesioner dalam bentuk *google form* kepada peserta abdimas meliputi *pre test* dan *post test*. Hasil pelaksanaan kegiatan abdimas ditinjau dari lima aspek kualitas pelayanan yaitu aspek *tangible* (bukti fisik) mengalami peningkatan sebesar 40%, aspek *reliability* (keandalan) mengalami peningkatan sebesar 60%, aspek *responsiveness* (daya tanggap) mengalami peningkatan sebesar 60%, aspek *assurance* (jaminan) mengalami peningkatan sebesar 60%, dan aspek *emphaty* (empati) mengalami peningkatan sebesar 65%. Kegiatan pelatihan ini sangat memberikan manfaat bagi mitra dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk tercapai kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Karyawan; Rumah Makan.



Abstract

The growth culinary business is developing very rapidly. Competition between restaurants is increasing. Providing quality services a priority for every entity. Customer satisfaction the goal every service provided. One of them came from employees Salmonte Restaurant & Station Coffee, South Jakarta. This training aims to improve service quality capabilities for employees of Salmonte Restaurant & Station Coffee, South Jakarta. The problem for community service partners is a lack of understanding regarding the quality of service to restaurant customers. Because the educational backgrounds employees are different. The abdimas training method is delivered using a lecture method (there is role play) discussion question and answer an evaluation measurement method the implementation of abdimas by giving a questionnaire Google form to the abdimas participants including pre-test and post-test. The results implementing community service activities are reviewed from five aspects of service quality, namely the tangible aspect (physical evidence) has increased by 40%, the reliability aspect has increased by 60%, the responsiveness aspect has increased by 60%, the assurance aspect (guarantee)) increased by 60%, and the empathy aspect increased by 65%. This training activity is very beneficial for partners improving service quality to achieve customer satisfaction.

Keywords: *Employee; Restaurant; Service Quality.*

Pendahuluan

Dunia bisnis pada era globalisasi mengalami persaingan yang sangat ketat. Salah satunya yaitu bisnis kuliner dengan adanya rumah makan di setiap daerah di Indonesia. Berdasarkan data pada tahun 2024 dari badan pusat statistik regional tercatat jumlah rumah makan di Wilayah Jakarta Selatan sebanyak 1.424 buah (BPS, 2024). *Market share* rumah makan di Indonesia terus mengalami pertumbuhan yang signifikan. Faktor yang mendukung pesatnya jumlah rumah makan yaitu meningkatnya angka populasi penduduk di setiap wilayah serta bertambahnya permintaan layanan makanan dan minuman karena merupakan kebutuhan primer. Tren dan gaya hidup masyarakat memiliki peran penting dalam memakmurkan transaksi ekonomi rumah makan. Rumah makan merupakan salah satu sarana untuk melaksanakan *Food Service Industry* atau bagian dari akomodasi pariwisata yang berperan memenuhi kebutuhan pelanggan atau tamu (Batti, 2024). Selain makanan dan minuman sebagai produk utamanya, sebuah rumah makan memerlukan standar pelayanan yang baik dan maksimal agar para tamu merasakan kepuasan bukan hanya dalam hal makanan atau minuman saja melainkan juga dari keramah tamahan, kesopanan, dan *responsif* para karyawan rumah makan dalam melayani tamu (Putra, 2022). Rumah makan yang memberikan layanan baik kepada pelanggannya, maka mereka akan menjadi puas (Marchelline, 2024). Artinya tamu merasa puas jika mendapatkan layanan terbaik dari karyawan rumah makan tersebut. Sangat besar kemungkinan para tamu akan merekomendasikan atau menyarankan kepada teman, kerabat atau orang lain untuk mengunjungi rumah makan tersebut. Serta tamu rumah makan tersebut akan mengunjungi kembali dan menjadi pelanggan yang loyal atau setia. Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan (Meithiana, 2019). Terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service* (Stella, 2017). Sumber kepuasan yang didapat oleh pelanggan terjadi karena salah satunya adalah dari bentuk pelayanan terbaik yang berkualitas para karyawan rumah makan (Nida, 2022). Kualitas pelayanan memiliki fokus pada usaha dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi ekspektasi dari konsumen, dengan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dengan

persepsi konsumen (Santoso, 2023). kualitas pelayanan merupakan variabel yang paling dominan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan atau konsumen, jadi perusahaan harus memperhatikan dengan serius kualitas pelayanan dengan meningkatkan segala aspek yang bisa menunjang kualitas pelayanan pada konsumen (Hidayat Wahyu., 2021).

Hasil penelitian sebelumnya mengenai kualitas pelayanan telah dilakukan dengan fokus pada strategi peningkatan kualitas pelayanan pada objek sebuah rumah makan di wilayah Semarang. Kajian tersebut telah memberikan hasil yaitu strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan upaya-upaya yang dapat dilakukan manajemen rumah makan antara lain yaitu sebagai berikut mengadakan pelatihan bagi karyawan mengenai bidang *service excellence* dan melakukan pendampingan bagi karyawan mengenai penerapan standar operasional prosedur rumah makan di Semarang (Fikri, 2023). Bisnis rumah makan memerlukan dukungan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam menjalankan operasional sehari-hari. Karyawan memegang peranan penting dan vital sebagai pelaksana pemberi pelayanan kepada para tamu atau pelanggan. Karena karyawan berhadapan langsung dengan *customer* di rumah makan. Oleh karena itu dibutuhkan pelatihan dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal kepada para tamu rumah makan. Kualitas pelayanan bertujuan untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan kepada para tamu atau pelanggan (Mansur, 2023). Selanjutnya hasil penelitian mengenai aspek kualitas pelayanan yaitu aspek *tangible* (bukti fisik), aspek *Reliability* (keandalan), aspek *Responsiveness* (daya tanggap), aspek *Assurance* (jaminan), dan aspek *Empathy* (empati) telah diterapkan pada perusahaan jasa dan memberikan dampak pada kepuasan pelanggan Perusahaan Kontraktor Gresik Jawa Timur (Apriliana, 2022). Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan (Estamarinda, 2021). Kemudian didapatkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan, kualitas produk dan reputasi perusahaan terhadap kepuasan konsumen pada sebuah Toko Pakaian di Kota Negeri Lama (Purba, 2023). Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen (Sabora, 2024).

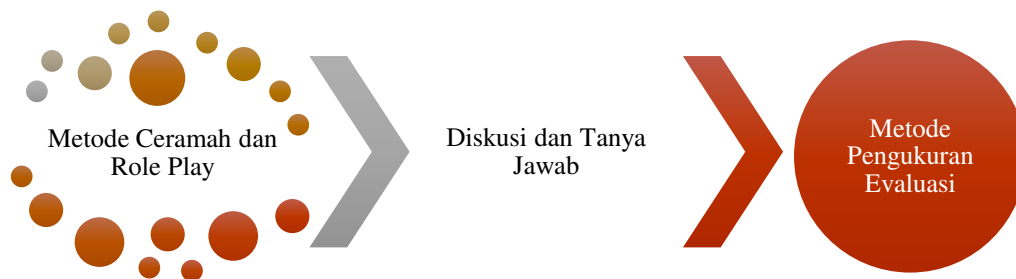
Mitra kegiatan abdimas yaitu Rumah Makan Salmonte & Station Coffee. Yaitu sebuah rumah makan dengan tema Jepang tempo dulu yang memiliki visi untuk menciptakan tempat makan yang nyaman dan tempat rehat bagi pengunjung. Rumah makan ini berlokasi di Jalan K.H. Syafi'i Hadzami 8B, Kebayoran Lama Utara, Jakarta Selatan. Rumah Makan Salmonte & Station Coffee memiliki komitmen untuk mengembangkan usaha dan juga memberikan layanan yang terbaik bagi seluruh pelanggan. Untuk mencapai seluruh tujuan tersebut, diperlukan pengetahuan tentang peningkatan kualitas pelayanan yang baik dari seluruh karyawan Rumah Makan Salmonte & Station Coffee. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi Rumah Makan Salmonte & Station Coffee. Karena pelanggan akan memberikan *feedback* (umpan balik) yang baik, serta bukan tidak mungkin akan menjadi pelanggan tetap. Maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Salmonte & Station Coffee. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan oleh karyawan Rumah Makan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramah-tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada para tamu (Damayanti, 2022).

Permasalahan yang dihadapi oleh mitra yaitu berupa kendala kurangnya pemahaman mengenai kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Pihak mitra memberikan penjelasan kepada instruktur bahwa beberapa kali para karyawannya mendapatkan keluhan dari tamu yaitu seperti hidangan makanan yang dipesan lama, kurang lengkapnya peralatan yang

ada di meja, dan manajemen rumah makan ingin meningkatkan service excellence secara keseluruhan dari sistem pelayanan karyawan kepada tamu. Hal ini disebabkan oleh latar belakang pendidikan yang berbeda-beda dan beragam yang dimiliki oleh karyawan Rumah Makan Salmonte & Station Coffee. Serta mayoritas tamu rumah makan berasal dari berbagai negara. Sehingga kegiatan pelatihan abdimas yang dilakukan oleh tim Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Budi Luhur (UBL) memiliki tujuan yaitu meningkatkan kemampuan kualitas pelayanan bagi karyawan Rumah Makan Salmonte & Station Coffee. Sehingga visi dan tujuan dari Rumah Makan dapat tercapai dengan baik. Sasaran dari kegiatan pengabdian pada masyarakat adalah karyawan Rumah Makan Salmonte & Station Coffee yang berjumlah lima orang. Lokasi abdimas tempat kerjasama mitra berada di Jakarta Selatan. Berdasarkan latar belakang tersebut kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang dilakukan oleh Tim Abdimas Dosen FEB UBL untuk dapat memberikan pembekalan pelatihan materi mengenai kualitas pelayanan dalam bentuk service excellence yang maksimal diberikan karyawan Rumah Makan Salmonte & Station Coffee Jakarta Selatan kepada para tamu.

Metode

Metode yang digunakan dalam kegiatan abdimas dengan mitra Rumah Makan Salmonte & Station Coffee terdiri dari (1) metode ceramah (2) metode pengukuran evaluasi dari pelaksanaan abdimas dengan memberikan. Penjelasan metode pelaksanaan kegiatan abdimas dalam proses pendampingan kepada peserta dapat dilihat pada diagram di bawah ini:



Gambar 1. Metode Kegiatan Abdimas Bagi Karyawan Rumah Makan Salmonte & Station Coffee Jakarta Selatan

Gambar 1 menunjukkan tahapan kerja dari kegiatan abdimas yang diberikan oleh tim abdimas dosen FEB UBL kepada mitra dibagi menjadi beberapa tahapan, yaitu sebagai berikut:

- a. Tahap Persiapan, pada tahap ini merupakan tahap persiapan sebelum pelaksanaan abdimas, antara lain:
 - 1) Koordinasi dengan pengurus manajemen Rumah Makan Salmonte & Station Coffee Jakarta Selatan;
 - 2) Analisis situasi dan kondisi permasalahan mitra;
 - 3) Penentuan jenis pelatihan yang akan diberikan oleh tim abdimas dosen FEB UBL;
 - 4) Menentukan media aplikasi penyampaian secara *offline* dengan memperhitungkan hari dan jam kerja para karyawan di Rumah Makan;
 - 5) Penyusunan proposal kegiatan abdimas telah disetujui oleh pimpinan Universitas Budi Luhur;
 - 6) Koordinasi dengan tim abdimas dosen FEB UBL mengenai pembagian tugas saat pelaksanaan abdimas meliputi kualitas pelayanan;

- 7) Pembuatan modul materi dan kuesioner melalui *google form* sudah sesuai dengan capaian yang ingin dituju pada pelatihan abdimas kepada peserta.
- b. Tahap pelaksanaan, yaitu pada tahap ini kegiatan abdimas diawali dengan sambutan perwakilan dari mitra dan narasumber. Dilanjutkan dengan pemberian *pre test* melalui *google form* kepada peserta yang berasal dari Rumah Makan Salmonte & Station Coffee. Kemudian penyampaian materi mengenai kualitas pelayanan kepada pelanggan Rumah Makan disertai pemberian praktik contoh melayani tamu saat menyambut datang di rumah makan. Selanjutnya tanya jawab dan diskusi mengenai materi yang disampaikan oleh nara sumber mengenai kualitas pelayanan. Ditutup dengan pemberian *post test* melalui *google form* sebagai alat ukur evaluasi meliputi pemahaman pentingnya kualitas pelayanan dalam menerima tamu, menyiapkan perlengkapan dan peralatan makan, serta menyajikan makanan tidak terlalu lama di rumah makan.
 - c. Tahap akhir, yaitu tahap kegiatan abdimas yang telah dilaksanakan oleh tim abdimas dosen FEB UBL yaitu membuat laporan kegiatan abdimas dan menyerahkan laporan kegiatan pengabdian kepada masyarakat pada lembaga riset dan pengabdian masyarakat Universitas Budi Luhur, serta publikasi laporan pengabdian masyarakat. Evaluasi pada kegiatan abdimas dilakukan dari hasil kuesioner yang diberikan kepada peserta abdimas. Kemudian kuesioner tersebut menjadi acuan untuk memperbaiki atau meningkatkan mutu dari pelaksanaan kegiatan abdimas, serta dapat memberikan manfaat penambahan dan peningkatan pengetahuan serta wawasan bagi peserta mengenai cara memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan rumah makan.

Secara garis besar, tahapan dari kegiatan abdimas yang dilaksanakan dapat dilihat pada gambar 2 di bawah ini:



Gambar 2. Tahapan Kegiatan Abdimas Bagi Karyawan Rumah Makan Salmonte & Station Coffee Jakarta Selatan

Metode pemberian pelatihan kepada para peserta dari Rumah Makan Salmonte & Station Coffee untuk materi kualitas pelayanan pelanggan diberikan dengan tampilan presentasi yang jelas, mudah dipahami dan disertai ilustrasi contoh yang menarik. Penjelasan disampaikan kepada peserta abdimas secara teori dan contoh praktik nyata dalam aplikasi melayani pelanggan di rumah makan. Seperti bagaimana proses dan tahapan pelayanan menyambut tamu, menanyakan jenis pesanan makanan, dan menyiapkan perlengkapan makan, menyajikan makanan yang berkualitas dapat dilakukan oleh peserta abdimas. Terdiri dari 1) pancarkan segenap sikap positif kepada pelanggan. Langkah praktiknya yaitu ditunjukkan dengan penampilan fisik, bahasa tubuh, suara, maupun saat melayani pelanggan memberikan hidangan makanan dan minuman; 2) mengidentifikasi kebutuhan pelanggan. Langkah praktiknya yaitu mengetahui apa yang dibutuhkan atau diperlukan oleh pelanggan rumah makan, seperti

mengecek ketersediaan tisu di meja, memastikan alat-alat makan sudah lengkap semua di meja; 3) aplikasi diri. Langkah praktiknya yaitu berkomunikasi dengan ramah ketika menjelaskan daftar menu, sopan ketika menanyakan jenis makanan dan minuman yang akan dipesan, serta menyambut pelanggan dengan baik dan menyenangkan; 4) ada pengakuan kepuasan dari pelanggan yang anda layani. Langkah praktiknya yaitu tuntaskan semua kebutuhan pelanggan, dengan memastikan pelanggan sudah merasa puas dan sesuai antara menu yang dipesan dengan yang dihidangkan. Serta memastikan semua kebutuhan pelanggan sudah dilayani dengan baik dan maksimal.

Penyampaian keseluruhan materi disertai dengan diskusi dan tanya jawab antara narasumber dengan peserta abdimas yaitu Karyawan Rumah Makan Salmonte & Station Coffee. Hal ini menjadi perhatian khusus dari pemateri karena peserta merupakan pihak yang berhadapan langsung dengan para tamu rumah makan. Dengan harapan tamu merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh seluruh karyawan Rumah Makan Salmonte & Station Coffee.

Hasil dan Pembahasan

Kegiatan pengabdian pada masyarakat mengenai pelatihan kualitas pelayanan bagi Karyawan Rumah Makan Salmonte & Station Coffee telah berjalan dengan lancar dan baik. Tidak ditemui kendala ataupun hambatan dalam penyampaian materi kepada mitra abdimas. Semua karyawan mendengarkan serta memperhatikan materi yang disampaikan dengan penuh seksama untuk mencapai tujuan bersama dari Rumah Makan Salmonte & Station Coffee. Kepuasan pelanggan menjadi sebuah pencapaian yang diharapkan oleh karyawan Rumah Makan. Pelaksanaan pelatihan dilakukan pada Bulan September 2024 dimulai pukul 08.00 WIB dengan dihadiri oleh peserta sebanyak 5 Orang terdiri dari pramusaji (*waiter* dan *waitress*) serta kasir. Teknis penyampaian materi disampaikan dengan suasana perilaku hidup bersih sehat atas kesepakatan kedua belah pihak. Kegiatan abdimas dibuka dengan sambutan dari perwakilan tim abdimas FEB UBL yaitu Ibu Fenti Sofiani, S.Pd., MM. Dilanjutkan dengan sambutan perwakilan dari pihak Rumah Makan Salmonte & Station Coffee oleh Yasnidar Hamidinsyah, S.E. sebagai pemilik Rumah Makan. Materi pelatihan diberikan dengan durasi 120 menit. Sebelum materi disampaikan, tim abdimas memberikan *pre test* kepada peserta terkait materi kualitas pelayanan kepada pelanggan melalui *google form*.

Selanjutnya masuk ke acara inti kegiatan diberikan oleh narasumber dari tim abdimas dosen UBL yang bertujuan untuk memperkuat pola pikir positif mengenai pentingnya memberikan pelayanan terbaik dan maksimal kepada pelanggan sehingga memberikan kesan baik agar tetap diingat oleh tamu dan berkeinginan untuk berkunjung kembali ke rumah makan tersebut. Disampaikan juga mengenai aspek ukur kualitas pelayanan rumah makan terdiri dari (1) Bukti Fisik (seperti karyawan memakai seragam rumah makan dengan tampilan bersih, rapi dan ramah); (2) Keandalan (seperti karyawan melayani pelanggan dengan cepat, tidak salah mencatat pesanan pelanggan, dan tidak salah memberikan tagihan atau *bill*); (3) Daya Tanggap (seperti karyawan dapat menjelaskan informasi daftar menu dengan tepat dan dapat menjawab pertanyaan pelanggan dengan baik); (4) Jaminan (seperti pelanggan merasa aman saat mengonsumsi makanan dan minuman serta pelanggan merasa aman dengan rekomendasi menu dari pelayan); dan (5) Empati (seperti pelanggan merasa diistimewakan, karyawan memberikan kebutuhan dan keinginan pelanggan terkait layanan rumah makan, dan layanan disampaikan secara simpatik) (Paujiah, 2020). Selanjutnya materi mengenai kualitas pelayanan ditutup dengan kesimpulan bahwa rasa puas yang didapat oleh tamu akan menjadi sebuah memori yang baik serta menjadi strategi marketing *mouth to mouth* yang efektif bagi sebuah entitas bisnis

rumah makan. Peserta abdimas sangat antusias dan tertarik dengan materi pelatihan tersebut, dibuktikan dengan banyaknya peserta yang bertanya dan diskusi dengan narasumber pelatihan abdimas. Suasana pelaksanaan pemberian materi mengenai kualitas pelayanan oleh instruktur abdimas bagi Karyawan Rumah Makan Salmontei & Station Coffee dapat dilihat pada gambar 3 di bawah ini:



Gambar 3. Suasana Pelatihan Abdimas Untuk Karyawan Rumah Makan Salmontei & Station Coffee

Sesudah pemberian materi dalam bentuk ceramah dilakukan oleh narasumber. Acara dilanjutkan dengan *role play* untuk para peserta abdimas yaitu bentuk aplikasi praktik dari karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu rumah makan. Peserta sangat antusias dalam mengikuti *role play* tersebut. Tampilan suasana *role play* peningkatan kualitas pelayanan tamu rumah makan dapat dilihat pada gambar 4 serta tampilan menu makanan utama dari rumah makan pada gambar 5 di bawah ini:



Gambar 4. Tampilan *Role Play* Karyawan Rumah Makan Salmontei & Station Coffee



Gambar 5. Tampilan Contoh Menu Rumah Makan Salmonte & Station Coffee

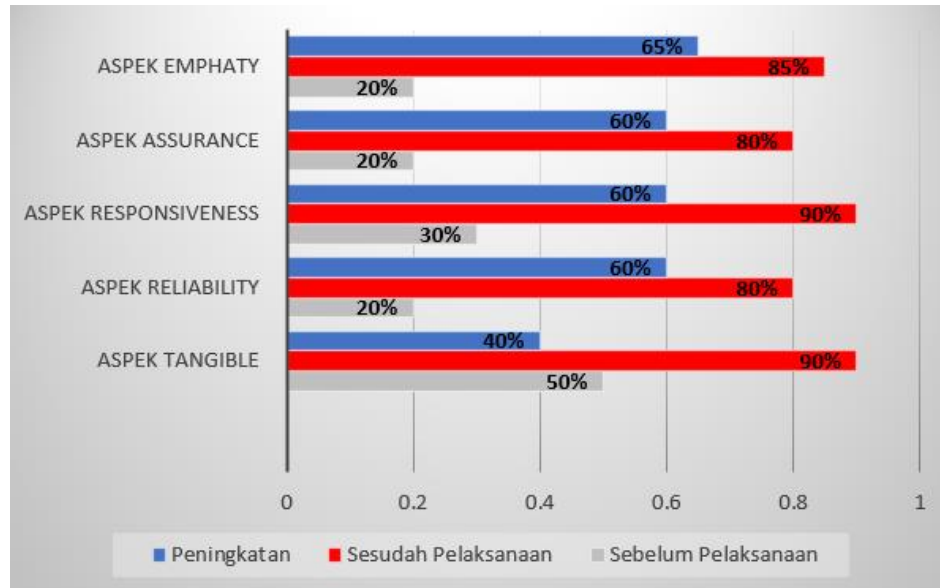
Selanjutnya berlangsung sesi diskusi dan tanya jawab antara peserta dan narasumber abdimas mengenai kualitas pelayanan. Kegiatan abdimas ditutup dengan diberikannya *post test* kepada peserta sebagai bentuk evaluasi pelaksanaan kegiatan ini. Hasil *pre test* dan *post test* yang diberikan oleh narasumber berupa kuesioner kepada peserta pelatihan abdimas yaitu Karyawan Rumah Makan Salmonte & Station Coffee berisi lima buah indikator penilaian. Pengolahan data menggunakan bantuan Microsoft Excel. Untuk dapat diketahui bagaimana capaian persentase dalam peningkatan pelatihan abdimas yang diberikan kepada mitra Rumah Makan Salmonte & Station Coffee Jakarta Selatan. Kuesioner tersebut meliputi lima aspek pengukuran yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil rekapitulasi capaian peningkatan pelatihan kepada peserta dari Rumah Makan Salmonte & Station Coffee tersaji dalam tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Rekapitulasi Peningkatan Pelatihan Untuk Peserta Rumah Makan Salmonte & Station Coffee

No.	Indikator	Sebelum Pelaksanaan	Sesudah Pelaksanaan	Peningkatan
1.	Aspek <i>tangible</i> (bukti fisik) dalam melayani pelanggan	50%	90%	40%
2.	Aspek <i>reliability</i> (keandalan) dalam melayani pelanggan	20%	80%	60%
3.	Aspek <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) dalam melayani pelanggan	30%	90%	60%
4.	Aspek <i>Assurance</i> (jaminan) dalam melayani pelanggan	20%	80%	60%
5.	Aspek <i>Emphaty</i> (<i>empati</i>) dalam melayani pelanggan	20%	85%	65%

Sumber: kuesioner *pre test* dan *post test* pelatihan untuk Rumah Makan yang telah diolah (2025)

Dalam bentuk grafik rekapitulasi dari pelatihan abdimas untuk Rumah Makan Salmonte & Station Coffee Jakarta Selatan dapat dilihat pada gambar 5 di bawah ini



Gambar 6. Grafik Capaian Peningkatan Pelatihan Abdimas untuk Salmonte & Station Coffee

Dari hasil capaian rekapitulasi pelatihan kualitas pelayanan pada gambar 6 dari kegiatan abdimas tersebut dapat dilihat hasil peningkatan pelatihan oleh responden dari jenis pelayanan menyambut tamu, menanyakan pesanan makanan, menyajikan makanan dan memastikan makanan sudah sesuai dengan pesanan. Sehingga service excellence dapat tercapai dengan maksimal (karyawan Rumah Makan Salmonte & Station Coffee) yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Aspek *tangible* (bukti fisik) Karyawan Rumah Makan Salmonte & Station Coffee dalam melayani pelanggan mengalami peningkatan sebesar 40%. Pelatihan abdimas ini untuk semakin meningkatkan kemampuan kualitas pelayanan dari aspek bukti fisik yang dimiliki oleh karyawan dalam memberikan sapaan yang sopan dan ramah kepada pelanggan Rumah Makan Salmonte & Station Coffee. Materi mengenai aspek *tangible* dalam pelatihan abdimas ini dirasakan bermanfaat bagi mitra.
2. Aspek *Reliability* (keandalan) Karyawan Rumah Makan Salmonte & Station Coffee dalam melayani pelanggan mengalami peningkatan sebesar 60%. Pelatihan abdimas ini untuk semakin meningkatkan kemampuan kualitas pelayanan dari aspek keandalan yang dimiliki oleh karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat serta meminimalisir atau menghilangkan kesalahan dalam mencatat pesanan pelanggan Rumah Makan Salmonte & Station Coffee. Materi mengenai aspek *reliability* dalam pelatihan abdimas ini dirasakan sangat bermanfaat bagi mitra.
3. Aspek *Responsiveness* (daya tanggap) Karyawan Rumah Makan Salmonte & Station Coffee dalam melayani pelanggan mengalami peningkatan sebesar 60%. Pelatihan abdimas ini untuk semakin meningkatkan kemampuan kualitas pelayanan dari aspek daya tanggap yang dimiliki oleh karyawan dalam memberikan informasi yang tepat dan benar mengenai menu makanan dan minuman serta mampu menjawab pertanyaan dari pelanggan Rumah Makan Salmonte & Station Coffee. Materi mengenai aspek *responsiveness* dalam pelatihan abdimas ini dirasakan sangat bermanfaat bagi mitra.
4. Aspek *Assurance* (jaminan) Karyawan Rumah Makan Salmonte & Station Coffee dalam melayani pelanggan mengalami peningkatan sebesar 60%. Pelatihan abdimas ini untuk semakin meningkatkan kemampuan kualitas pelayanan dari aspek jaminan yang dimiliki oleh karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan berupa rasa aman dan

nyaman ketika pelanggan mengonsumsi menyantap hidangan makanan dan minuman yang ada di Rumah Makan Salmonte & Station Coffee. Materi mengenai aspek *assurance* dalam pelatihan abdimas ini dirasakan sangat bermanfaat bagi mitra.

5. Aspek *Empathy* (empati) Karyawan Rumah Makan Salmonte & Station Coffee dalam melayani pelanggan mengalami peningkatan sebesar 65%. Pelatihan abdimas ini untuk semakin meningkatkan kemampuan kualitas pelayanan dari aspek empati yang dimiliki oleh karyawan dalam memberikan pelayanan dengan mengistimewakan pelanggan dan berusaha semaksimal mungkin memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan Rumah Makan Salmonte & Station Coffee. Materi mengenai aspek *emphaty* dalam pelatihan abdimas ini dirasakan sangat bermanfaat bagi mitra.

Kesimpulan

Kegiatan abdimas yang telah dilakukan oleh tim Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Budi Luhur ini berjalan dengan lancar dan sangat memberikan manfaat bagi mitra. Peserta pelatihan abdimas adalah Karyawan Rumah Makan Salmonte & Station Coffee Jakarta Selatan. Hasil manfaat dari pelatihan abdimas ini yaitu peserta menjadi lebih memahami dan dapat meningkatkan bentuk kualitas pelayanan seperti dalam menyambut tamu, menanyakan pesanan makanan, memeriksa kelengkapan peralatan makan, dan memastikan makanan yang disajikan sesuai dengan pesanan dengan waktu yang tidak lama yang dapat diberikan kepada pelanggan rumah makan. Dengan memperhatikan lima aspek bentuk layanan di rumah makan yaitu aspek *tangible* (bukti fisik), aspek *reliability* (keandalan), aspek *responsiveness* (daya tanggap), aspek *assurance* (jaminan), dan aspek *emphaty* (empati). Saran rekomendasi untuk pengembangan abdimas selanjutnya dalam meningkatkan service excellence dari aspek bahasa bagi Karyawan Rumah Makan Salmonte & Station Coffee Jakarta Selatan yaitu perlu diberikan konsep pengetahuan dan pemahaman mengenai penggunaan praktik Bahasa Asing, khususnya Bahasa Inggris karena mayoritas pelanggan berasal dari berbagai negara.

Daftar Pustaka

- Apriliana. (2022). Analisa Kualitas Layanan Pada Cv. Singoyudho Nusantara. *Jurnal Maneksi*, 11(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.31959/jm.v11i2.1246>
- Batti, M. S. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan di Restoran Kelong Baba Kota Batam. *Jurnal Menata*, 3(1). <https://doi.org/10.59193>
- BPS. (2024). *Jumlah Restoran Atau Rumah Makan*. Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. <https://jakarta.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTIwNyMy/jumlah-restoran-atau-rumah-makan-podes-.html>
- Damayanti, D. (2022). Excellent Service Training For Grombyang Rice Food Stalls, Pemalang. *PIRAMIDA : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(1). <https://journal.unimerz.com/index.php/piramida/article/view/261>
- Estamarinda, E. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hompizz Pizza Palembang. *Jurnal Manivestasi*, 3(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.31851/jmanivestasi.v3i1.6407>
- Fikri, R. M. M. (2023). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Restoran Torimoshi Yakitori Bar Semarang. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 17(6). <https://doi.org/10.35931/aq.v17i6.2827>
- Hidayat Wahyu., L. S. (2021). Efek Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variable Intervening pada Perusahaan Jasa Konstruksi CV Muna Sariy Jaya. *Excellent : Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Pendidikan*,

- 9(1), 17–18. <https://doi.org/https://doi.org/10.36587/exc.v9i1.1233>
- Mansur, A. (2023). Pelatihan Excellent Service Dalam Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) Food & Beverage (F&B) Pada Karyawan Di Semarang Royal Golf. *SEWAGATI (Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia)*, 2(1), 84–88. <https://doi.org/https://doi.org/10.56910/sewagati.v2i1.809>
- Marchelline, R. I. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Makanan Terhadap Kepuasan Tamu. *PARIS (Jurnal Pariwisata Dan Bisnis)*, 3(4), 540–552. <https://doi.org/https://doi.org/10.22334/paris.v3i4>
- Meithiana, I. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Nida, K. (2022). Pelatihan Penerapan Service Excellent di Bidang Food & Beverages Pada Mahasiswa/i Administrasi Bisnis. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara*, 3(2), 889–895. <https://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jpkm/article/view/475>
- Paujiah, S. (2020). Peningkatan Kualitas Pelayanan Dua Restoran Besar di Bandar Lampung melalui Pendekatan Dimensi Dineserve. *Studi Ilmu Manajemen Dan Organisasi (SIMO)*, 1(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.35912/simo.v1i2.811>
- Purba. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Reputasi Perusahaan terhadap Kepuasan Konsumen dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi. *Remik: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(2). <https://doi.org/http://doi.org/10.33395/remik.v7i2.12268> e-ISSN : 2541-1330
- Putra, I. M. R. M. K. (2022). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Restoran Mie Kober Jimbaran. *JOURNEY: : Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*, 5(1), 7–16. <https://doi.org/https://doi.org/10.46837/journey.v5i1.99>
- Sabora. (2024). Service Excellent and Service Quality in Food and Beverage Industry. *Journal of Current Research in Business and Economics*, 3(1), 1927–1931. <https://jcrbe.org/index.php/rbe/article/view/130>
- Santoso, C. J. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Makan Srikaya Cibinong. *COMSERVA: (Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat)*, 3(3), 1035–1044.
- Stella. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Restoran XYZ Dalam Rangka Mengukur Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 1(1), 8–16. <https://doi.org/https://doi.org/10.24912/jmbk.v1i1.4740>