

---

**PERAN FOOD & BEVERAGE SERVICE DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN  
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI MCDONALD'S  
JATIPADANG****Oleh :****Aulia Ananda,**

Ekonomi dan Bisnis/ Pariwisata, Universitas Nasional

Email : auliaananda90@yahoo.com

**Gagih Pradini**

Ekonomi dan Bisnis/ Universitas Nasional

Email : gagih@civitas.unas.ac.id

---

**Article Info***Article History :**Received 16 Nov - 2022**Accepted 25 Nov - 2022**Available Online**30 Nov – 2022***Abstract**

*Service is an activity carried out to meet the needs and desires expected by customers. The service is provided directly by the food & beverage service because it deals directly with customers. Food & beverage service has an important role in increasing the satisfaction of customers who come to the restaurant to create a good impression of the service and also the image of the restaurant. The purpose of this study was to determine the role of food & beverage service in providing services to increase customer satisfaction at McDonald's restaurants. The research method used is qualitative research. Data collection techniques using interview techniques, observation, documentation, and literature study. The results of this study can be seen that food & beverage service has a very influential role on the services provided by customers. It is proven that customers feel that the services provided can increase customer satisfaction with the restaurant and give a good impression to the restaurant.*

---

*Keyword :**Food & Beverage**Service, Service,**Satisfaction*

---

**1. PENDAHULUAN**

Restoran merupakan usaha yang memiliki perkembangan cukup pesat, karena persaingan antar perusahaan semakin ketat sebab semakin banyaknya restoran sejenis yang ditawarkan. Dengan adanya persaingan tersebut akan membuat dampak kepada perusahaan karena semakin ketatnya persaingan maka konsumen akan mengadakan pemilihan terhadap produk tersebut. Bisnis dibidang makanan memiliki

pertumbuhan yang cukup signifikan, karena semakin banyaknya tempat – tempat makan seperti café, restoran, rumah makan yang terus bertambah jumlahnya. Bagi pebisnis, usaha restoran memiliki peluang yang cerah untuk kedepannya karena pada dasarnya makanan merupakan kebutuhan manusia. Semakin banyaknya pertumbuhan restoran, membuat banyak sekali restoran yang tutup karena tidak dapat bersaing dengan restoran lainnya. Selain itu restoran yang tutup juga tidak mampu untuk

mempertahankan dan meningkatkan pelanggannya sehingga usaha restoran tersebut pendapatannya semakin menurun dan akhirnya menjadi gulung tikar.

Semakin berkembangnya zaman dengan pola hidup yang modern, membuat manusia banyak menghabiskan waktunya diluar ruangan. Dalam pemenuhan kebutuhan makanan, beberapa orang seringkali lebih memilih untuk membeli makanan jadi, karena mereka melihat dari kepraktisannya. Makanan jadi lebih banyak memiliki berbagai macam menu makanan yang bervariasi, sehingga banyak masyarakat yang lebih memilih makanan jadi dan fenomena tersebut di manfaatkan oleh pemilik usaha restoran untuk menciptakan menu yang beragam. Ditengah persaingan usaha makanan, restoran tentunya juga menawarkan pelayanan dan suasana yang nantinya akan menjadi nilai tambah bagi pelanggan yang berkunjung. Selain itu usaha restoran ingin bertahan dan bersaing dengan restoran lainnya, perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanannya demi memuaskan pelanggan. Salah satu cara yang dapat diambil yaitu dengan mengetahui serta memahami pendapat dari pelanggan mengenai pelayanan yang diberikan oleh restoran. Dengan begitu perusahaan dapat memperbaiki system pelayanannya menjadi lebih baik lagi.

Salah satu restoran yang sudah dikenal dan diminati oleh masyarakat Indonesia adalah restoran siap saji Mcdonald's. Restoran siap saji Mcdonald's tentunya sudah tidak asing lagi dikalangan masyarakat, karena restoran ini sudah

memiliki banyak cabang di berbagai kota di Indonesia. Hingga saat ini Mcdonald's mampu bersaing dibidang usaha makanan saat banyaknya pertumbuhan restoran siap saji yang menawarkan produk serupa. Mcdonald's dapat bertahan karena selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan dan selalu mengedepankan kepuasan pelanggan. Dengan selalu menciptakan sesuatu yang baru dan disesuaikan dengan minat pasar, Mcdonald's selalu menarik pelanggan untuk datang ke restoran. Salah satu departemen dalam restoran yang berperan penting dalam mempertahankan kualitas dalam restoran adalah *departemen food & beverage* yang memiliki dua bagian yaitu *service* dan *product*. *Food & beverage service* merupakan *section* yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan secara langsung kepada pelanggan, sedangkan *food & beverage product* memiliki tanggung jawab untuk terhadap makanan dan minuman yang akan disediakan kepada pelanggan.

*Food and beverage service* merupakan *section* yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan restoran dengan memberikan pelayanan dan penyajian yang memuaskan dan dapat berpengaruh terhadap *image* restoran. Selain itu *food & beverage service* juga memiliki peran yang penting dalam restoran, karena *food and beverage service* harus memperhatikan bagaimana proses pengolahan produk, menerapkan *hygiene* serta sanitasi yang baik agar kualitas produk tetap terjaga. Staff *food & beverage service* juga bekerja untuk melayani

keinginan pelanggan di restoran serta menjamin kualitas makanan dan minuman yang disediakan. membuat Keluhan juga sering diterima oleh staff *food and beverage service* mengenai pelayanannya yang kurang memuaskan. Seperti menyajikan makanan atau minuman kepada pelanggan memerlukan waktu yang lama, tidak siap saat melayani pelanggan, tidak bisa *handle* beberapa pelanggan, dan lain sebagainya. Jika staff dari *food and beverage service* tidak bisa menangani hal tersebut dan terus mendapatkan keluhan maka kepuasan pelanggan pun akan menurun. Dengan demikian bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu harapan pelanggan dalam perkiraan atau keyakinan pelanggan terhadap apa yang akan diterima bila konsumen membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa) (Tjiptono, 2012:310)

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada restoran siap saji Mcdonald's Jatipadang, untuk mengetahui peran *food and beverage service* untuk meningkatkan kepuasan tamu, kelebihan dan kelemahan *food & beverage service*, dan bagaimana cara *food & beverage service* dalam meningkatkan kepuasan tamu. Maka dari itu penulis akan mengkaji lebih jauh mengenai **“Peran *Food and Beverage Service* Dalam Memberikan Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Mcdonald's Jatipadang”**.

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah : (1) Apa saja peran *food & beverage*

*service* untuk meningkatkan kepuasan tamu di Mcdonald's Jatipadang?, (2) Apa saja kelebihan dan kelemahan pelayanan di Mcdonald's Jatipadang?, (3) Bagaimana cara *food & beverage service* untuk meningkatkan kepuasan tamu berdasarkan analisis SWOT?

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas penelitian ini memiliki tujuan yaitu : (1) Untuk mengetahui peran *food and beverage service* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Mcdonald's Jatipadang, (2) Untuk mengetahui kelebihan dan kelemahan pelayanan di Mcdonald's Jatipadang, (3) Untuk mengetahui bagaimana cara *food & beverage service* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan berdasarkan analisis SWOT.

## 2. KAJIAN PUSTAKA

### Food and Beverage

*Food and beverage* adalah salah satu departemen di bagian di restoran yang bertugas dan bertanggung jawab dalam hal penyediaan (*production*), pelayanan (*service*) makanan dan minuman untuk pelanggan yang berkunjung ke restoran. Terdapat dua bagian besar *food and beverage department* yaitu *food and beverage product* dan *food and beverage service*, Richard Komar (2014: 309).

Sedangkan menurut (Agus, 2012:2) *Food and beverage department* merupakan departemen yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada pelanggan baik pelanggan yang berada di dalam restoran maupun di luar restoran.

## **Pelayanan**

Menurut Kotler (Laksana, 2018:85), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Selain itu menurut Tjiptono (Sunyoto, 2012:236), pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaianya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Sedangkan menurut Safitri, Ramdan, & Sunarya, 2020 dalam (Pradini G, 2022) Pelayanan adalah tindakan yang bisa di lihat oleh kasat mata bahkan yang tidak disediakan untuk para pelanggan yang berkunjung ke suatu tempat yang akan membekas atau yang akan menjadi suatu pengalaman bagi pelanggan yang berkunjung.

## **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang penting dalam menentukan kesetiaan pelanggan. Dalam melakukan persaingan di bidang usaha kuliner, perusahaan harus memperhatikan apa yang diinginkan oleh pelanggan agar merasa puas. Seperti memberikan serta menjual produk yang memiliki mutu yang berkualitas dengan harga yang terjangkau, dan pelayanan yang baik. Kepuasan pelanggan sangat penting bagi perusahaan, karena jika pelanggan merasa puas terhadap produk dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka pelanggan tersebut akan kembali lagi untuk berkunjung dilain waktu.

Selain itu jika pelanggan tidak merasa puas maka pelanggan tersebut tidak akan menjadi langganan perusahaan dan menyebabkan menurunnya jumlah penjualan sehingga menimbulkan kerugian. (Pradini G, 2022).

Mengenai kepuasan pelanggan dapat di evaluasi dengan mengajukan pertanyaan yang selanjutnya berkaitan dengan niat melakukan pembelian ulang, Kemauan untuk merekomendasikan perusahaan serta merekannya pada orang lain dan persepsi mengenai manfaat serta atribut spesifik yang diperoleh pelanggan ketika menggunakan produk tersebut. Bagi perusahaan kepuasan pelanggan sangat penting karena perkembangan teknologi dapat membuat pelanggan mudah untuk menyebarkan hal baik maupun buruk kepada banyak orang (Kotler dan Keller, 2016:155).

Menurut Tjiptono (2015:146), “Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang maupun kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk dengan harapannya.

## **3. METODE PENELITIAN**

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif dan dalam menyusun penelitian ini penulis membutuhkan sumber data primer dan data sekunder. Penelitian ini menggunakan teknik :

### **Teknik dan Alat Pengumpulan Data**

1. Observasi, dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung ke objek penelitian untuk mengetahui kondisi yang

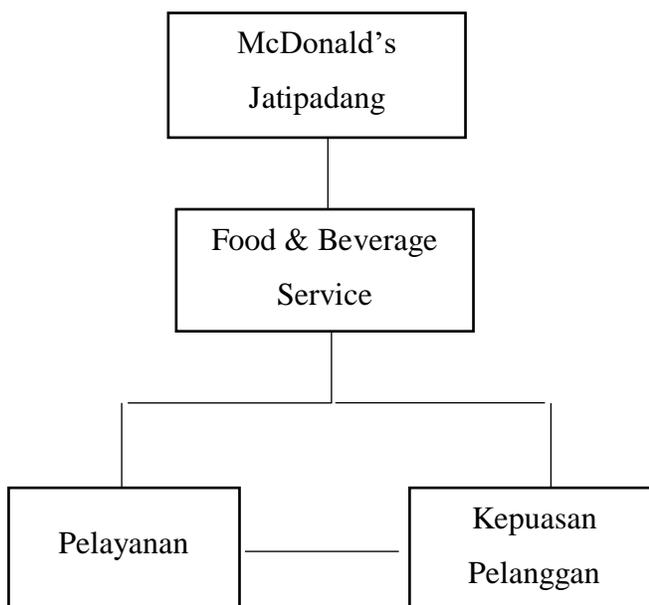
sebenarnya mengenai pelayanan di Mcdonlad's Jatipadang.

2. Wawancara, menjadi salah satu teknik untuk mengumpulkan data dalam penelitian dengan mewawancarai staff dan pelanggan di Mcdonald's Jatipadang.
3. Dokumentasi, nantinya akan dijadikan sebagai bahan pendukung dan pelengkap mengenai data yang telah diperoleh melalui observasi dan wawancara.
4. Studi Pustaka, merupakan metode mengumpulkan data dengan mencari dan mempelajari bahan pustaka yang sesuai dengan konsep dan berkaitan dengan judul penelitian, sehingga dapat menyelesaikan penelitian dengan baik.

#### **Teknik Analisis**

1. Analisis data kualitatif
2. Analisis SWOT
3. Triangulasi Data

#### **Kerangka Analisis**



#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Mcdonald's adalah sebuah restoran fast food terbesar yang ada di dunia, diawali pada tahun 1955 yang berlokasi di California, Amerika Serikat. Mcdonald's juga memiliki beberapa produk unggulan makanan dan minuman yang beragam sehingga dapat menjadi daya Tarik dari restoran ini. Mcdonald's masuk ke Indonesia pertama kali pada tahun 1991 dan membuka restoran pertamanya di Sarinah, Thamrin. Salah satu anak perusahaan dari Rekso Group yaitu PT. Rekso Nasional Food pada tahun 2009 menandatangani Master Franchise Agreement dengan Mcdonald's International Property Company (MIPCO) agar memberikan izin untuk mengoperasikan restoran dengan brand Mcdonald's dan membuka restoran baru di seluruh Indonesia. Saat ini PT. Rekso Nasional Food telah membuka gerai Mcdonald's sudah lebih dari 200 cabang yang tersebar di berbagai kota di Indonesia dan didukung dengan 14.000 lebih karyawan di seluruh Indonesia. PT. Rrekso Nasional Food memiliki komitmen penuh untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi pelanggan, menghadirkan kualitas makanan yang terdepan, serta memberikan manfaat bagi seluruh masyarakat di Indonesia.

#### **Visi Perusahaan**

Mcdonald's adalah restoran cepat saji yang memiliki pelayanan terbaik di dunia. Untuk mencapai visi ini, Mcdonald's selalu menjamin mutu produknya, memberikan pelayanan yang

terbaik dan memuaskan, menawarkan kebersihan serta keamanan produk pangan dan nilai tambah lainnya. Selain itu bagi Mcdonald's senyum konsumen adalah hal terpenting untuk Mcdonald's.

### **Misi Perusahaan**

Misi dari Mcdonald's yaitu menjadi perusahaan terbaik bagi karyawan kami di seluruh komunitas dunia, Menghadirkan pelayanan dengan memiliki system operasional yang unggul kepada setiap konsumen di seluruh cabang Mcdonald's, dan terus melakukan perkembangan kearah yang menguntungkan sebagai sebuah brand, dan selalu mengembangkan system operasional lewat inovasi dan teknologi yang lebih baik.

Mcdonald's merupakan restoran cepat saji yang menjadi salah satu restoran favorite masyarakat Indonesia. Banyak yang menyukai restoran ini karena memiliki berbagai macam menu dengan harga yang terjangkau. Selain itu Mcdonald's juga dapat menjadi tempat untuk berkumpul bersama teman maupun keluarga. Salah satu cabang dari restoran Mcdonald's berlokasi di Jl. Raya Ragunan No.B6, Jati Padang, Kec. Ps. Minggu, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12540.

Berdasarkan hasil observasi Mcdonald's Jatipadang memiliki bangunan 3 lantai, untuk lantai 1 berfungsi sebagai lahan parkir untuk pelanggan maupun driver online, sedangkan lantai 2 digunakan untuk memesan makanan dan terdapat juga kursi serta meja yang tersedia untuk digunakan oleh pelanggan yang ingin makan di

restoran, tetapi kursi dan meja yang tersedia di lantai 2 hanya tersedia sedikit, sedangkan dilantai 3 tersedia banyak sekali kursi dan meja baik di dalam restoran maupun di luar. Jadi bagi pelanggan yang ingin makan di restoran bisa memesan makanan di lantai 2 dan dilanjutkan dengan menaiki lantai 3 untuk mendapatkan kursi dan meja. Terdapat juga mesin untuk memesan makanan yang dapat dilakukan secara *self service* dan untuk pembayarannya bisa dilakukan melalui mesin tersebut dengan menggunakan kartu ataupun melakukan pembayaran melalui kasir. Mcdonald's juga menawarkan pelayanan pesan antar bagi pelanggan yang tidak dapat datang ke restoran. Pelanggan bisa menghubungi nomor telepon restoran terdekat dan nantinya pesanan akan dikirimkan oleh driver yang terlatih dan dalam pengawasan Mcdonald's. Pesanan juga diantarkan dengan menggunakan kotak khusus yang akan menjaga kualitas dari makanan, serta untuk minuman dan ice cream juga akan diletakkan dengan kotak terpisah agar tidak tercampur atau tumpah saat dalam perjalanan. Apabila pelanggan tidak ingin memesan lewat telepon, Mcdonald's juga menyediakan aplikasi mereka sendiri yang bernama Mcdelivery dan tentunya lebih menguntungkan bagi pelanggan karena dengan menggunakan aplikasi tersebut pelanggan akan mendapatkan banyak promo eksklusif mulai dari keuntungan dengan pembayaran non tunai hingga menu paket khusus yang hanya tersedia di aplikasi Mcdelivery.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu staff dan general manager di Mcdonald's Jatipadang, *food & beverage service* memiliki peran untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menyiapkan dan menyajikan pesanan berupa makanan seta minuman kepada pelanggan di restoran, yang sebelumnya sudah di proses oleh *food & beverage product*. Selain itu *food & beverage service* juga memberikan pelayanan yang cepat dan ramah dalam menyajikan pesanan kepada pelanggan agar restoran memiliki nilai tambah di mata pelanggan untuk berkunjung kembali ke restoran. *Food & beverage service* juga berperan untuk menentukan keberhasilan dalam suatu restoran dari segi pendapatan, sehingga dapat meningkatkan keuntungan dan perekonomian dari restoran. *Food & beverage service* dan *food & beverage product* juga harus bekerja sama dalam memberikan produk yang berkualitas kepada pelanggan agar mendapatkan timbal balik yang menguntungkan dan memberikan dampak yang positif terhadap restoran. Selain itu jika pelanggan mengalami kesulitan maka staff *food & beverage service* juga tidak sungkan untuk menolong dan membantu pelanggan dalam menyelesaikan kesulitan tersebut. Sering kali juga staff mendapatkan komplain dari pelanggan terhadap pelayanan yang begitu lama maupun adanya kekurangan dari pesanan pelanggan. Untuk menyelesaikan masalah tersebut maka staff meminta maaf kepada pelanggan dan juga memberikan solusi terhadap komplain tersebut, dengan begitu maka

dapat meningkatkan kembali kepuasan pelanggan untuk datang kembali ke restoran.

(Table 1. Wawancara bersama staff dan pelanggan mengenai pelayanan di Mcdonald's Jatipadang)

| No | Komunitas   | Wawancara  |
|----|---|--|
| 1. | Staff Food & Beverage Service dan General Manager ( Mutiara ) | <p><b>Pertanyaan 1 :</b> Apa saja peran dan tanggung jawab f&amp;b service dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan?</p> <p><b>Jawab :</b> Menyiapkan dan menyajikan pesanan berupa makanan serta minuman kepada pelanggan di restoran, yang sebelumnya sudah di proses oleh food &amp; beverage product. Food &amp; beverage service juga memberikan pelayanan yang terbaik dalam menyajikan pesanan agar restoran memiliki nilai tambah di mata pelanggan untuk berkunjung kembali ke restoran. Food &amp; beverage service juga berperan untuk menentukan keberhasilan dalam suatu restoran dari segi pendapatan,</p> <p><b>Pertanyaan 2 :</b> Apa saja hambatan yang diterima oleh staff f&amp;b service pada saat melayani tamu?</p> <p><b>Jawab :</b> Hambatan yang diterima oleh staff saat melayani tamu yaitu jika restoran sedang ramai maka pelayanan yang diterima oleh pelanggan akan membutuhkan waktu yang lama sehingga banyak keluhan yang diterima staff mengenai pesanan yang terlambat</p> <p><b>Pertanyaan 3 :</b> Bagaimana cara staff f&amp;b service dalam mengatasi hambatan tersebut?</p> <p><b>Jawab :</b> Dalam mengatasi hambatan tersebut staff meminta maaf kepada pelanggan dan memohon pengertian pelanggan terhadap pelayanan yang membutuhkan waktu lama karena memang pesanan yang terlalu banyak membuat banyak staff ikut menghandle pekerjaan yang lain.</p> <p><b>Pertanyaan 4 :</b> Mengapa staff f&amp;b service harus memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan?</p> <p><b>Jawab :</b> Dengan memberikan pelayanan yang terbaik maka pelanggan akan merasa puas terhadap pelayanan tersebut dan pastinya akan memberikan review yang positif terhadap restoran</p> |
| 2. | Pelanggan Mcdonald's (Nabilla)                                | <p><b>Pertanyaan 1 :</b> Bagaimana sikap staff f&amp;b service saat memberikan pelayanan kepada pelanggan?</p> <p><b>Jawab :</b> Sikap staff food &amp; beverage service saat memberikan pelayanan kepada pelanggan cukup ramah dan baik, tetapi masih ada</p>   |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <p>juga beberapa staff yang tidak menunjukkan raut wajah maupun sikap yang baik.</p> <p><b>Pertanyaan 2 :</b> Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh staff f&amp;b service kepada pelanggan?</p> <p><b>Jawab :</b> Pelayanan yang diberikan staff food &amp; beverage service cukup baik</p> |
|--|--|---|

(Table 2. Wawancara bersama staff dan pelanggan mengenai kepuasan di Mcdonald's Jatipadang)

| No | Komunitas   | Wawancara  |
|----|---|--|
| 1. | Staff Food & Beverage Service dan General Manager (Mutiara) | <p><b>Pertanyaan 1 :</b> Apa saja yang akan dilakukan staff f&amp;b service untuk meningkatkan kepuasan pelanggan?</p> <p><b>Jawab :</b> Dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan selalu mengedepankan keinginan pelanggan</p> <p><b>Pertanyaan 2 :</b> Mengapa kepuasan pelanggan sangat penting bagi staff f&amp;b service?</p> <p><b>Jawab :</b> Kepuasan pelanggan sangat penting bagi staff karena jika pelanggan merasa puas maka akan memberikan image yang baik terhadap restoran sehingga pelanggan akan memiliki niat untuk berkunjung kembali ke restoran dilain waktu.</p>         |
| 2. | Pelanggan Mcdonald's (Nabilla)                              | <p><b>Pertanyaan 1 :</b> Apakah pelayanan yang diberikan oleh food &amp; beverage service Mcdonald's memuaskan?</p> <p><b>Jawab :</b> Pelayanan yang diberikan oleh Mcdonald's cukup memuaskan tetapi masih perlu melakukan evaluasi mengenai kekurangan pelayanannya agar menjadi lebih baik lagi</p> <p><b>Pertanyaan 2 :</b> Apakah pelanggan merasa senang dengan pelayanan di restoran Mcdonald's?</p> <p><b>Jawab :</b> Pelanggan cukup senang dengan pelayanan yang diberikan karena beberapa staff nya menyenangkan dan tidak merasa sungkan untuk menjawab pertanyaan dari pelanggan.</p> |

Peran *food & beverage service* sangat penting bagi restoran maka dari itu ada beberapa hal yang harus diterapkan kepada staff *food & beverage service* untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, yaitu dengan :

#### 1. Menerapkan Grooming

Grooming merupakan suatu keharusan bagi staff *food & beverage service*, karena dengan menerapkan grooming bertujuan agar pelanggan merasa senang dan puas saat melihat serta dilayani oleh staff yang ramah, bersih dan rapih. Dengan begitu para pelanggan akan merasa yakin dengan pelayanannya dan mendapatkan jaminan kebersihan serta keselamatan terhadap jasa yang telah diberikan.

#### 2. Meningkatkan Kualitas Diri

Bagi staff *food & beverage service* yang bertugas untuk melayani pelanggan, diharuskan untuk memiliki sikap attitude yang menyenangkan dan disukai oleh pelanggan. Dengan meningkatkan kualitas diri, akan terciptanya pelayanan yang memuaskan.

#### 3. Memberikan Service Memuaskan

Pelayanan yang baik tentunya akan membuat pelanggan merasa senang dan tentunya memiliki keinginan untuk mengunjungi kembali restoran. Seorang staff *food & beverage service* harus menerapkan arti dari setiap *letter* dalam kata *service* dalam pelayanan yang diberikan.

Dengan menerapkan beberapa hal diatas, tentunya Mcdonald's akan memenuhi harapan dari para pelanggan yang datang, karena dengan begitu pelanggan akan merasa percaya bahwa Mcdonald's selalu mengedepankan pelayanan

dan kepuasan. Jika Mcdonald's mempertahankan dan selalu mengembangkan pelayanannya yang baik demi kepuasan pelanggan, maka pelanggan tidak akan segan untuk kembali berkunjung ke Mcdonald's Jatipadang karena merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh staffnya.

#### **Analisis SWOT**

Penelitian ini menggunakan Teknik analisis SWOT untuk mengetahui apa saja Kekuatan (*Strength*), Kelemahan (*Weakness*), Peluang (*Opportunity*) dan Ancaman (*Threats*) dari pelayanan yang diberikan oleh staff *food & beverage service* di restoran siap saji Mcdonald's. Dengan analisis SWOT ini nantinya akan diidentifikasi bagaimana cara atau strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan

|                    | <b>PELAYANAN</b>  | <b>KEPUASAN PELANGGAN</b>  |
|--------------------|---|--|
| <b>STRENGTH</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Staff membantu pelanggan saat mengalami kesulitan</li> <li>• Staff selalu memperhatikan kebersihan restoran</li> <li>• Staff menyambut pelanggan dengan ramah</li> <li>• Mempunyai layanan delivery order</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelanggan menerima pelayanan yang baik dan cepat saat restoran tidak ramai</li> </ul>   |
| <b>WEAKNESS</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan yang diterima pelanggan membutuhkan waktu lama saat restoran sedang ramai</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Staff terkadang lupa untuk membuat pesanan pelanggan</li> <li>• Saat memesan secara online, pesanan pelanggan terkadang ada yang kurang dan tidak sesuai</li> <li>• Pelayanan onlinenya kurang memuaskan</li> </ul> |
| <b>OPPORTUNITY</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Makanan yang praktis dan siap saji untuk masyarakat</li> <li>• Menciptakan menu yang bervariasi</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Makanan yang diminati oleh masyarakat</li> <li>• Menyediakan penjualan online sehingga memudahkan pelanggan</li> </ul>  |
| <b>THREATS</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan kesadaran masyarakat agar tidak mengonsumsi makanan cepat saji</li> </ul>   |  |

Menurut hasil observasi dan wawancara kepada pelanggan di Mcdonald's Jatipadang, kelebihan dari pelayanan di restoran tersebut yaitu staff yang membantu pelanggan saat mengalami kesulitan menggunakan mesin untuk memesan makanan dengan memberitahu dan mengarahkan pelanggan dengan baik. Selain itu pelayanan yang diterima oleh pelanggan juga cukup baik dan cepat jika pelanggannya tidak terlalu ramai. Pelanggan juga menyebutkan bahwa suasana didalam restoran sejuk serta nyaman. Pelanggan juga menyukai pemandangan yang terdapat dilantai 2 dan 3 karena membuat pelanggan merasa betah untuk berlama – lama disana. Staff yang melayani juga selalu memastikan kebersihan di area restoran walaupun belum sepenuhnya bersih dan staff yang berdiri di pintu masuk untuk memastikan bahwa pelanggan sudah memenuhi protokol kesehatan menurut pelanggan juga ramah dan murah senyum dan selalu mengarahkan pelanggan yang datang mengenai letak dari restoran tersebut.

Sedangkan kelemahan dari pelayanan di Mcdonald's Jatipadang menurut pelanggan yaitu saat restoran sedang ramai maka pelayanan yang diterima oleh pelanggan pun akan lama. Selain itu bagi pelanggan yang memesan makanan secara online terkadang pesanan pelanggan ada yang kurang dan tidak sesuai dengan pesanan. Beberapa pelanggan juga mengeluhkan tidak adanya fasilitas pendukung bagi pelanggan yang disabilitas, karena letak restoran yang berada di lantai 2 sangat sulit bagi pelanggan disabilitas untuk menuju keatas. Pesanan yang dipesan oleh

pelanggan juga terkadang lupa untuk dibuatkan dan membuat pelanggan bertanya kembali kepada staff mengenai kejelasan pesanan yang lama dan tidak diantarkan.

Menurut pelanggan yang diwawancara, restoran Mcdonald's Jatipadang sangat nyaman dan strategis untuk dikunjungi tetapi staff dari Mcdonald's harus mengevaluasi kembali mengenai pelayanan dan fasilitasnya yang masih kurang, karena hal tersebut akan mempengaruhi kepuasan dari pelanggan untuk berpikir kembali apakah harus datang kembali di lain waktu atau tidak. Staff harus memperhatikan mengenai kekurangan dari pelayanan mereka sehingga staff dapat memperbaiki hal tersebut agar menjadi lebih baik dan mendapatkan review positif dan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Mcdonald's Jatipadang.

## Matriks SWOT

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p><b>IFAS</b></p>   | <p>Kelebihan (S) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Staff membantu pelanggan saat mengalami kesulitan</li> <li>• Pelanggan menerima pelayanan yang baik dan cepat saat restoran tidak ramai</li> <li>• Staff selalu memperhatikan kebersihan restoran</li> <li>• Staff menyambut pelanggan dengan ramah</li> <li>• Mempunyai layanan delivery order</li> </ul> | <p>Kekurangan (W) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelayanan membutuhkan waktu lama saat restoran sedang ramai</li> <li>• Staff terkadang lupa untuk membuat pesanan pelanggan</li> <li>• Saat memesan secara online, pesanan pelanggan terkadang ada yang kurang dan tidak sesuai</li> <li>• Pelayanan onlinenya kurang memuaskan</li> </ul> |
| <p><b>EFAS</b></p> <p>Peluang (O) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Makanan yang diminati oleh masyarakat</li> <li>• Makanan yang praktis</li> <li>• Menyediakan penjualan online sehingga memudahkan pelanggan</li> <li>• Menciptakan menu yang bervariasi</li> </ul>                | <p>Strategi SO :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memudahkan pelanggan dalam memesan dengan jarak jauh</li> <li>• Memperbanyak menu yang variatif di layanan delivery order</li> </ul>   | <p>Strategi WO :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memperbaiki lagi pelayanannya agar tetap diminati oleh masyarakat</li> <li>• Lebih teliti dalam menyediakan pesanan online dengan mengecek kembali pesanan pelanggan</li> </ul>   |
| <p>Ancaman (T) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Persaingan semakin ketat</li> <li>• Meningkatkan kesadaran masyarakat agar tidak mengonsumsi makanan cepat saji</li> <li>• Terdapat kompetitor lain disekitar restoran</li> <li>• Adanya persaingan harga yang kompetitif</li> </ul> | <p>Strategi ST :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan pelayanan dan produk yang berkualitas agar dapat bersaing dengan kompetitor</li> <li>• Mengembangkan layanan delivery order agar semakin berkualitas</li> </ul>   | <p>Strategi WT :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selalu melakukan evaluasi mengenai pelayanan</li> <li>• Mendengarkan saran dan kritik dari pelanggan</li> <li>• Melihat trend pasar yang sedang diminati oleh masyarakat</li> </ul>   |

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa food & beverage service memiliki peranan penting dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan, karena dengan memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan keinginan pelanggan maka pelanggan akan merasakan puas atas pelayanan yang diterimanya. Selain itu food & beverage service di restoran siap saji Mcdonald's Jatipadang harus mengevaluasi kembali apa saja kelebihan dan kekurangan dari pelayanan yang diberikan oleh staff food & beverage service kepada pelanggan. Banyak sekali hal yang harus diperbaiki dan dikembangkan oleh Mcdoland's Jatipadang mulai dari pelayanan dan fasilitasnya yang masih kurang memadai dan maksimal.

Melalui analisis SWOT, restoran dapat mengetahui apa saja hal yang harus diperbaiki untuk ke depannya agar pelayanannya semakin berkualitas dan menjadi lebih baik lagi. Selain itu Mcdonald's Jatipadang juga harus mendengarkan keluhan serta kritik dan saran mengenai pelayanan di restoran serta harus selalu bekerja sama dan selalu berkomunikasi dengan food & beverage product agar tidak terjadi kesalahan dalam menyiapkan pesanan dan pelayanan sehingga dapat berjalan dengan sempurna. Dengan terus berbenah diri menjadi lebih baik lagi maka semakin banyak pelanggan yang akan datang mengunjungi Mcdonald's Jatipadang dan tentunya akan berminat untuk berkunjung kembali di lain waktu. Bahkan jika pelanggan menyukai pelayanan di restoran, pelanggan

tersebut tentunya akan memberikan review yang positif mengenai restoran dan akan merekomendasikannya kepada orang lain.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Pratama, A. R. (2020). Peran *Food and Beverage Service* Dalam Meningkatkan Pelanggan Restoran di Multazam Syariah Hotel Sukoharjo.
- TITO, L. (2015). Peranan *Food & Beverage Service Department* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel Cavinton Yogyakarta (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).
- Ardiyanto, F. B. (2012). Peran kerja *food and beverage department* dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu Hotel Agas Internasional Solo.
- Maulana, D. (2015). *Peran Food And Beverage Service* Di Hotel Garden Palace Surabaya (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).
- Maharani, N. K. D., Utami, M. A. J. P., & Sukayasa, I. N. (2022). *Implementasi Peran dan Tugas Admin Food and Beverage* pada Hotel Infinity8 Bali (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Desthiani, U., Suminar, R., & Cristiani, S. (2021). Peran dan Tugas Administrasi *Food & Beverage Service* Pada Hotel Santika Bsd City Serpong. *Proceding Secretari universitas Pamulang*, 1(1).

- Hastuti, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan *Food And Beverage Service* terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Dafam Rohan Syariah. *Jurnal Ekobis Dewantara*, 2(3).
- Pradini, G., & Padila, P. (2022). Kajian Kualitas Pelayanan Produk Pariwisata terhadap Kepuasan Wisatawan. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(3), 2720-2731.
- Pradini, G., & Pratami, F. (2022). Dampak Brand Image, Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Customer Di Oma Kopi Depok. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(3), 2745-2759.
- I Gede Agus Mertayasa. 2012. *Food And Beverage Service Operational-Job Preparation*. Yogyakarta. Andi
- Komar, Richard. 2014. *Manajemen Perhotelan*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Laksana, Fajar. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Tjiptono, Andy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Sunyoto, Danang. 2012. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016, *Marketing Management 15e* New Jersey, Person Prentice Hall, Inc.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit Alfabeta, Bandung