

## Pelatihan Pengelolaan Profesional Etiket bagi Karyawan Rumah Makan Guna Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Layanan

*Professional Etiquette Management Training for Restaurant Employees to Improve Service Efficiency and Effectiveness*

**Didik Hariyadi Raharjo<sup>1\*</sup>, Fenti Sofiani<sup>1</sup>, Wiwin Windihastuty<sup>1</sup>, Reni Hariyani<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Universitas Budi Luhur, Jakarta, Indonesia

Email: didik.hariyadiraharjo@budiluhur.ac.id

\*Corresponding Author

### Abstract

*Salmontei & Station Coffee restaurant is a restaurant with an old Japanese theme which aims to create a comfortable place to eat and rest for visitors. This restaurant is located on Jl. K.H. Syafi'i Hadzami 8B, North Kebayoran Lama, South Jakarta. Currently, Salmontei Restaurant & Station Coffee is committed to developing its business and also providing the best service for all customers. However, this restaurant has various problems faced, including: a lack of understanding of professional etiquette in serving restaurant customers. For this reason, this training is aimed at: increasing self-confidence and ability to manage service quality for all Salmontei Restaurant & Station Coffee employees. This PKM activity will be carried out face to face on Monday, November 28 2022, at the Salmontei & Station Coffee restaurant starting at 09.00-11.00 WIB. This PKM activity is carried out using 3 methods including: lectures to deliver the material; discussion, role play, and giving questionnaires. The results of this activity show that the participants can increase their understanding and mastery of professional etiquette which will also increase their understanding of their abilities in serving guests at the Salmontei & Station Coffee restaurant.*

**Keywords:** Etiquette Professional; Efficiency; Service Effectiveness.

### Abstrak

Rumah makan Salmontei & Station Coffee adalah salah satu rumah makan dengan tema Jepang tempo dulu yang bertujuan untuk menciptakan tempat makan yang nyaman dan tempat rehat bagi pengunjung. Rumah makan ini berlokasi di Jl. K.H. Syafi'i Hadzami 8B, Kebayoran Lama Utara, Jakarta Selatan. Pada saat ini, Rumah Makan Salmontei & Station Coffee memiliki komitmen untuk mengembangkan usaha dan juga memberikan layanan yang terbaik bagi seluruh pelanggan. Akan tetapi rumah makan ini memiliki berbagai permasalahan yang dihadapi diantaranya: kurangnya pemahaman tentang profesional etiket dalam melayani pelanggan rumah makan. Untuk itu, pelatihan ini ditujukan untuk: meningkatkan percaya diri serta kemampuan dalam mengelola kualitas layanan bagi seluruh karyawan Rumah Makan Salmontei & Station Coffee. Kegiatan PKM ini dilaksanakan secara tatap muka pada hari Senin, 28 November 2022, bertempat di rumah makan Salmontei & Station Coffee dimulai pada pukul 09.00-11.00 WIB. Kegiatan PKM ini dilaksanakan dengan 3 metode diantaranya: ceramah untuk menyampaikan materi; diskusi, role play, dan pemberian kuesioner. Hasil kegiatan ini menunjukkan bahwa para peserta dapat meningkatkan pemahaman dan penguasaan mengenai profesional etiket yang akan juga terjadi peningkatan pemahaman kemampuan dalam melayani tamu rumah makan Salmontei & Station Coffee.

**Kata Kunci:** Profesional Etiket; Efisiensi; Efektivitas Layanan.

## Pendahuluan

Rumah Makan Salmontei & Station Coffee adalah sebuah rumah makan dengan tema Jepang tempo dulu yang bertujuan 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 Salmontei & Station Coffee memiliki komitmen untuk mengembangkan usaha dan juga memberikan layanan yang terbaik bagi seluruh pelanggan. Untuk mencapai seluruh tujuan tersebut, diperlukan pengetahuan tentang pengelolaan layanan dan kemampuan berkomunikasi yang baik dari seluruh karyawan Rumah Makan Salmontei & Station Coffee.

Pelayanan prima (*service excellence*) adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan (Barata, 2003; Judiari, 2010; Majid, 2011; Rahmayanty, 2013). Sederhananya, *service excellence* adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan (Frimayasa, 2017). Sehingga dalam pelayanan prima terdapat dua elemen penting yang saling berkaitan yaitu pelayanan dan kualitas (Maulyan et al., 2022). *Service excellence* merupakan modal utama bagi perusahaan untuk dapat meraih persepsi masyarakat dan menjadi sebuah kepercayaan publik yang melahirkan citra positif bagi perusahaan (Sari & Widyasari, 2019; Alawiyah et al., 2020). *Service excellence* ini dapat dilaksanakan dengan memperhatikan cara berkomunikasi yang baik, dalam hal ini khususnya berhubungan dengan interpersonal skills, dan profesional etiket.

Profesional Etiket memegang peranan penting dalam kehidupan profesional seseorang di dunia kerja. Dengan menyadari pentingnya memahami etika profesional dan membangun citra diri akan mendorong pekerja dalam menciptakan kesuksesan diri sendiri dan perusahaan (Supriyanto, 2019; Bastian et al., 2021; Muara et al., 2021; Marufah et al., 2020). Di samping itu, dengan mengetahui etika profesional dalam interaksi atau komunikasi bisnis sehingga pekerja akan mampu membawa diri secara tepat & positif (Soleh, 2017; Yuliarta & Rahmat, 2021; Rahmat et al., 2022; Ardinata et al., 2023; Rahmat et al., 2022). Terakhir, dengan memiliki kemampuan dalam mempraktekan keterampilan untuk menunjukkan citra diri yang positif melalui penampilan/ busana, perawatan diri. Rumah Makan Salmontei & Station Coffee memiliki 5 orang karyawan dan 1 orang pemilik yang berperan sebagai manajer rumah makan. Akan tetapi dengan keterbatasan sumber daya yang dimiliki, seluruh pimpinan dan karyawan Salmontei & Station Coffee harus bekerja keras untuk mewujudkan komitmen dalam mengembangkan usaha dan memberikan layanan terbaik bagi seluruh pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, pelatihan ini ditujukan untuk memberikan pengetahuan dan latihan singkat tentang professional etiket kepada seluruh karyawan Rumah Makan Salmontei & Station Coffee. Diharapkan dengan pelatihan ini, pimpinan dan karyawan mampu mengelola kualitas layanan yang pada akhirnya akan dapat mengembangkan usaha rumah makan Salmontei & Station Coffee.

## Metode Pelaksanaan

Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dapat dilihat pada **Gambar 1** dengan penjelasan adalah sebagai berikut.

- a. Penyampaian materi, instruktur menyampaikan materi dengan memberikan penjelasan melalui presentasi tentang Profesional Etiket kepada karyawan rumah makan.

- b. Diskusi dan tanya jawab, peserta pelatihan diberikan kesempatan untuk bertanya terkait materi yang telah disampaikan apabila ada hal yang belum dipahami.
- c. *Role Play* atau latih peran, karyawan rumah makan berlatih peran dengan topik yang umum terjadi sehari-hari di tempat kerja maupun di luar tempat kerja.
- d. Kuesioner diberikan di akhir sesi pelatihan untuk mengukur sejauh mana pemahaman peserta terhadap materi dan menilai secara keseluruhan tentang kegiatan pelatihan yang dilakukan.



**Gambar 1.** Alur Pelaksanaan PKM

## Hasil dan Pembahasan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini ditujukan untuk meningkatkan kemampuan seluruh karyawan Rumah Makan Salmoneti & Station Coffee tentang professional etiket untuk seluruh karyawan rumah makan. Kegiatan ini dilaksanakan secara tatap muka pada hari Senin, 28 November 2022, di Rumah Makan Salmoneti & Station Coffee pada pukul 09.00-12.00 WiB sebelum rumah makan mulai beroperasi melayani tamu dan pelanggan. Kegiatan pelatihan ini diikuti oleh 5 orang dari Rumah Makan Salmoneti & Station Coffee. Adapun dokumentasi kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang telah dilaksanakan dapat dilihat pada **Gambar 1.**



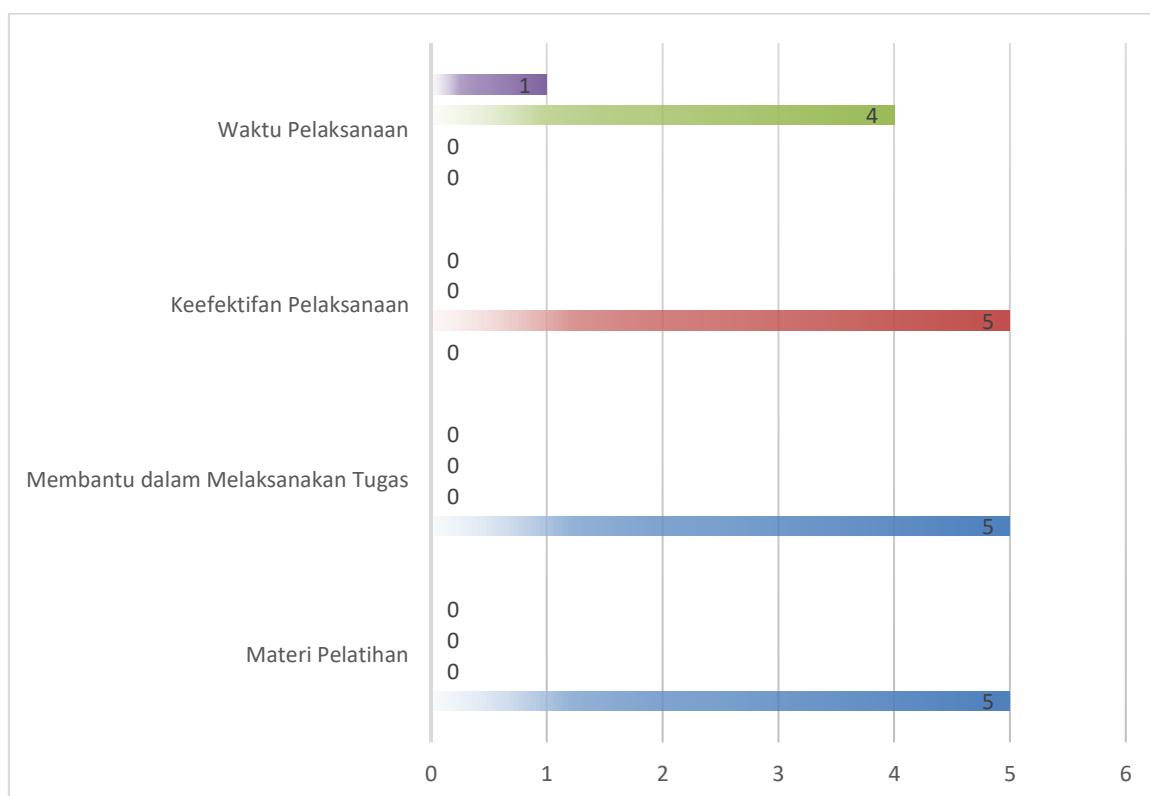
**Gambar 1.** Dokumentasi Kegiatan PKM

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dapat berjalan dengan lancar. Tidak terdapat kendala teknis apapun dari pelaksanaan kegiatan ini. Seluruh peserta dapat memahami seluruh penjelasan materi yang diberikan oleh para penyaji. Pemahaman tersebut disampaikan oleh pimpinan maupun karyawan Rumah Makan Salmoneti & Station Coffee baik secara lisan maupun

melalui kuesioner. Pada akhir pelatihan, kuesioner yang sudah disediakan dibagikan kepada peserta webinar.

Berdasarkan hasil kuesioner tersebut dapat dilihat pada **Gambar 3** dan dapat disimpulkan sebagai berikut.

- Pada pertanyaan tentang materi pelatihan, seluruh peserta setuju bahwa materi yang diberikan merupakan materi yang baru.
- Selanjutnya pada pertanyaan tentang materi yang diberikan, seluruh peserta menyatakan bahwa materi tersebut membantu dalam pelaksanaan tugas.
- Pada pertanyaan tentang efektifitas materi pelatihan, seluruh peserta juga menyatakan bahwa seluruh materi dirasakan sangat efektif.
- Pada indikator waktu pelaksanaan, 80% peserta menyatakan bahwa waktu yang diberikan dalam pelatihan adalah cukup. Sedangkan 20% peserta yang menyatakan waktu yang diberikan dalam pelatihan adalah seimbang.



**Gambar 3.** Hasil Kuesioner

## Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah sebagai berikut.

- Pelatihan ini ditujukan untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman para karyawan Rumah Makan Salmontei & Station Coffee, tentang professional etiket bagi karyawan restoran.
- Pelatihan ini dilaksanakan dengan tatap muka bertempat di Rumah Makan Salmontei & Station Coffee, diikuti oleh 5 orang karyawan dan pimpinan Rumah Makan Salmontei & Station Coffee.

- c. Kegiatan ini telah memberikan *sharing* pengalaman, pengetahuan dan pemahaman tentang professional etiket dan manfaatnya dalam hubungan memberikan layanan yang efektif dan efisien bagi karyawan Rumah Makan Salmontei & Station Coffee.

## Daftar Pustaka

- Alawiyah, D., Rahmat, H. K., & Pernanda, S. (2020). Menemukan konsep etika dan sikap konselor profesional dalam bimbingan dan konseling. *JURNAL MIMBAR: Media Intelektual Muslim dan Bimbingan Rohani*, 6(2), 84-101.
- Ardinata, R. P., Susanti, R., & Rahmat, H. K. (2023). Media Sosial dan Pengaruhnya Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan di Kawasan Wisata Chinangkiak Dreampark Solok Sumatera Barat. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 5(1), 1-9.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT Elex Mediakomputindo.
- Bastian, O. A., Rahmat, H. K., Basri, A. S. H., Rajab, D. D. A., & Nurjannah, N. (2021). Urgensi Literasi Digital dalam Menangkal Radikalisme pada Generasi Millenial di Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 23(1), 126-133.
- Frimayasa, A. (2017). Penerapan pelayanan prima untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap layanan publik pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, 17(2), 179-188.
- Judiari, J. (2010). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. PT Elex Media Komputindo.
- Majid, S. A. (2011). *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. PT Raja Grafindo Persada.
- Marufah, N., Rahmat, H. K., & Widana, I. D. K. K. (2020). Degradasi Moral sebagai Dampak Kejahatan Siber pada Generasi Millenial di Indonesia. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 7(1), 191-201.
- Maulyan, F. F., Drajat, D. Y., Angliawati, R. Y., & Sandini, D. (2022). Pengaruh service excellent terhadap citra perusahaan dan loyalitas pelanggan: theoretical review. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1), 8-17.
- Muara, T., Prasetyo, T. B., & Rahmat, H. K. (2021). Psikologi Masyarakat Indonesia di Tengah Pandemi: Sebuah Studi Analisis Kondisi Psikologis Menghadapi COVID-19 Perspektif Comfort Zone Theory. *Ristekdik: Jurnal Bimbingan dan Konseling*, 6(1), 69-77.
- Rahmat, H. K., Fajrian, A., & Ma'rufah, N. (2022, September). Preventing Genetic Diseases Through Genetic Counseling to Build a Harmonious Family: a Narrative Review. In *International Conference on Islamic Guidance and Counseling* (Vol. 2, pp. 110-119).
- Rahmat, H. K., Salsabila, N. R., Nurliawati, E., Yurika, R. E., Mandalia, S., Pernanda, S., & Arif, F. (2022, June). Bibliokonseling Berbasis Nilai-Nilai Sumbang Duo Baleh dalam Membangun Karakter Positif bagi Remaja di Minangkabau. In *National Conference on Educational Science and Counselling* (Vol. 2, No. 1).
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu.

- Sari, P., & Widyasari, T. (2019). PENGARUH SERVICE EXCELLENCE DAN KUALITAS JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN ABA KOMPUTER SAMARINDA. *CENDIKIA*, 3(1), 191-201.
- Soleh, M. N. B. (2017). Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) Terhadap Kepuasan Nasabah. *MALIA: Jurnal Ekonomi Islam*, 8(2), 257-276.
- Supriyanto, M. (2019). Service Excellence, Dampak Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Epicheirisi: Jurnal Manajemen, Administrasi, Pemasaran dan Kesekretariatan*, 3(1), 16-22.
- Yuliarta, I. W., & Rahmat, H. K. (2021). Peningkatan kesejahteraan melalui pemberdayaan masyarakat pesisir berbasis teknologi sebagai upaya memperkuat keamanan maritim di Indonesia. *Jurnal Dinamika Sosial Budaya*, 23(1), 180-189.