

ANALISA KREATIVITAS UP SELLING SEBAGAI BAGIAN TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB SERVER DI SOFIA RESTAURANT THE GUNAWARMAN LUXURY RESIDENCE JAKARTA SELATAN

Asep Parantika¹

Lecturer Polytechnic Sahid
asepparantika@polteksahid.ac.id

Dicky Cecep Irawan²

Student Polytechnic Sahid
Dicky.c.irawan@gmail.com

ABSTRACT

Hotel is a service accommodation that has facilities in it, is intended for the public and commercially managed. The Hotel has several classifications based on plans and goals in the construction of a hotel. Restaurant is a place that provides food, drinks and support services in a restaurant. Food and Beverage is an organization in charge of making food into a dish that is ready to be enjoyed as well as a container in the provision of food, beverages and food and beverage delivery services. Up Selling or personal selling is a strategy used to increase income, especially in Sofia Restaurant, The Gunawarman Luxury Residence. This writing is written with the aim to find out how the up selling strategy that is done by waiter/s in Sofia Restaurant in increasing revenue and to find out the constraints faced and efforts to resolve waiters' obstacles in conducting up selling activities at Sofia Restaurant. The research method used is a qualitative research method that is described descriptively. The server is the name for a waiter or waitress who is developing at this time, which is usually the name used by restaurants that implement the semi-fine dining service. and the main task of the server is to serve guests who come to the restaurant, before starting to work the server must use a uniform and body makeup to make it look neat and elegant. A server also needs information about the quality and taste of dishes that are owned at the restaurant where the server works, An understanding of the product that the server wants to offer is very important, so that guests get the correct explanation and corresponding The results of this research in this Final Project show that Up Selling is included in the duties and responsibilities of a server at Sofia Restaurant The Gunawarman Luxury Residence.

Keywords: Hotels, restaurant, food and beverages, strategy of up selling, job server specifications.

RIWAYAT ARTIKEL

Diterima: September 2020

Disetujui: Januari 2021

Diterbitkan: Februari 2021

PENDAHULUAN

Hospitality Industry telah berkembang menjadi salah satu bidang industri terbesar di dunia. Makna dari kata Hospitality adalah keramah tamahan dan murah hati dalam menerima dan menghibur para tamu. Sementara Hospitality Industry ini dapat diartikan sebagai jenis industri yang kegiatan utamanya berhubungan dengan keramah tamahan, pelayanan

dan hiburan untuk para tamu. Salah satu industri yang termasuk dalam kategori Hospitality Industry adalah Food and Beverage Industry. Hospitality industri mempunyai kegiatan yang berhubungan dengan menghibur tamu, oleh karena itu hospitality berkesinambungan dengan dunia pariwisata. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata menyatakan : Pariwisata adalah kegiatan berpergian dari satu tempat ketempat lain yang bertujuan untuk mendapatkan kesenangan (leisure), yang salah satunya dalam bentuk hiburan(<https://jdih.kemenkeu.go.id/fullText/2009/10TAHUN2009UU.HTM>, 2009).

Untuk menunjang pariwisata harus memiliki 4 (empat) aspek penting yang harus di perhatikan. Pertama Atraksi (Attraction) yaitu sebagai sumber kepariwisataan yang menunjukkan macam – macam hiburan atraksi seperti atraksi wisata budaya atau atraksi buatan yang bertujuan sebagai daya tarik dari pariwisata. Kedua Amenity (fasilitas) adalah sebagai sarana dan persarana untuk wisatawan selama berada di tempat wisata, sarana dan prasarana yang dimaksud seperti hotel atau penginapan, restaurant, transportasi dan agen perjalanan. Ketiga Accessibility (Aksesibilitas) adalah transportasi pendukung dalam pariwisata untuk memudahkan wisatawan bergerak dari suatu daerah ke daerah lain seperti, bandara, pelabuhan dan jalan raya. Apabila suatu tempat daerah memiliki potensi pariwisata, sebaiknya disediakan aksesibilitas yang mendukung sehingga demikian daerah tersebut mudah untuk didatangi. Keempat Ancillary (Pelayanan Tambahan) Pelayanan tambahan ini disediakan oleh pemda dari suatu daerah tujuan wisata baik untuk wisatawan serta untuk pelaku pariwisata. Pelayanan yang disediakan seperti halnya pemasaran, pembangunan fisik (jalan raya, rel kereta, listrik, telepon, dll). Ancillary juga termasuk hal – hal yang mendukung sebuah kepariwisataan, seperti Tourist Information, Travel Agent dan lembaga pengelola lainnya yang berperan dalam kepariwisataan.

Perkembangan hotel berbintang di Jakarta sendiri semakin pesat pertumbuhannya, Mulai dari non bintang sampai hotel yang bertaraf bintang lima. Untuk jumlah kamarnya sendiri di tahun 2019 mencapai 74.400 kamar. Untuk saat ini pengusaha – pengusaha di bidang akomodasi perhotelan mempunyai inovasi baru dalam membangun hotel yang mempunyai nilai atau konsep yang berbeda, contohnya adalah Butik Hotel. Konsep Butik hotel sendiri mulai diperkenalkan pada tahun 1980an di kota – kota besar di Eropa yang di rancang oleh dua orang arsitek terkenal yaitu Ian Schrager dan Steve Rubell. Butik Hotel ini biasanya banyak berlokasi di kota – kota yang menjadi pusat bisnis dan entertainment, dimana tingkat grafik pengunjungnya cukup tinggi dan memungkinkan tingginya occupancy hotel.

Salah satu Butique Hotel yang terkenal di Jakarta ialah HOTEL THE GUNAWARMAN LUXURY RESIDENCE yang desain bangunannya ini mengangkat konsep European classic. Selain

Hotelnya yang terkenal dengan konsep berbeda dalam setiap lantainya. Restaurant yang berada di dalam Hotel The Gunawarman ini juga cukup terkenal di Jakarta dan sekitarnya, bahkan ada beberapa pelanggan yang lebih mengenal restaurantnya dibandingkan dengan nama hotelnya sendiri. Restaurant tersebut bernama Sofia Restaurant The Gunawarman atau biasanya dikenal Sofia Restaurant. Pelayanan di Sofia Restaurant sendiri lebih cenderung bersifat Semi Fine Dining yang didukung oleh desain interior yang bernuansa European Classic.

Bukan hanya interiornya yang bernuansa classic, Uniform para Server (pramusaji) yang bertugas di Sofia Restaurant The Gunawarman sangat elegan. Pelayanan yang diberikan juga secara profesional, yang menjadi kelebihan bagi Sofia Restaurant The Gunawarman. Para Server di Sofia Restaurant The Gunawarman dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal, serta menguasai produk – produk yang dimiliki oleh Sofia Restaurant The Gunawarman baik berbagai jenis makanan maupun berbagai jenis minuman seperti cocktail, mocktail, dan wine yang cocok untuk pendamping makanan.

Dari penjelasan diatas sangat terlihat peran penting dari seorang server dalam rangka memberikan pelayanan maksimal dan memuaskan terhadap semua tamu yang datang, makan atau minum ke Sofia Restaurant The Gunawarman Luxury Residence. Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya seorang server sangat dituntut untuk memberikan pelayanan yang sempurna dan mencerminkan sikap profesional terhadap semua tamu. Server di Sofia Restaurant The Gunawarman Luxury Residence Jakarta Selatan memiliki tanggung jawab up selling agar target revenue yang sudah di tentukan pertiap bulannya dapat tercapai atau bahkan melampaui target. Untuk mencapai target revenue bukanlah hal yang mudah karena server harus mampu menawarkan dan menjual banyak makanan atau minuman kepada tamu yang memberikan keuntungan yang besar bagi perusahaan. Penulis tertarik untuk melakukan penelitian pembelajaran berbasis kerja (work based learning) yang bertujuan untuk mengetahui perbedaan antara teori dan keadaan sesungguhnya yang terjadi di dunia industri serta mengetahui apa saja yang menjadi tugas dan tanggung jawab Server

di Sofia Restaurant The Gunawarman Luxury Residence.

TELAAH PUSTAKA

Hotel

Hotel adalah badan usaha yang dikelola oleh owner dengan mempunyai fasilitas layanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk beristirahat bagi seseorang yang melakukan perjalanan dan dikelola secara komersial. (Sulastiyono, 2011, hal. 16) .

Klasifikasi Hotel

Beberapa hotel memiliki keunikan rancangan yang berbeda – beda baik dari sisi kelengkapan ruang, kelengkapan fasilitas, konsep bangunan, maupun tujuan hotel itu didirikan.. Adapun jenis – jenis hotel Menurut (Utama & Bagus, 2012, hal. 43)

Food and Beverage

Definisi Food and Beverage menurut (mertayasa, 2012, hal. 2) yaitu :“Yang dimaksud dengan food and beverage yaitu salah satu department di hotel atau restaurant yang mempunyai tugas untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik di hotel atau dibidang pengolahan makanan dan minuman lainnya. Jadi dapat dipahami bahwa food and beverage department yang bertanggung jawab dalam mengelola makanan dan minuman yang disertakan dengan pelayanan.”

Food and Beverage Product

Merupakan bagian yang bertugas mengolah makanan dan minuman dari bahan mentah menjadi produk siap saji, proses ini dibuat oleh bagian kitchen dan bar yang nantinya akan di sajikan untuk pelanggan.

Food and Beverage Service

Merupakan bagian yang bertugas melayani pelanggan mulai dari awal kedatangan hingga kepulangan, menanyakan pesanan, menyiapkan makanan dan minuman yang sudah di pesan oleh pelanggan, menjelaskan karakteristik dari produk yang di sajikan, mengambil makanan dari pihak produk lalu menghidangkan kepada pelanggan.

Server

Menurut (qtd.in I Gusti Bagus Rai Utama, 2016. Hal. 112) yaitu:“Pelayanan adalah bentuk pemberian yang diberikan oleh produsen baik terhadap pelayanan barang yang di produksi maupun terhadap pelayanan jasa untuk memperoleh minat pelanggan, dengan demikian pelayanan mempengaruhi minat pelanggan terhadap suatu barang atau jasa dari pihak perusahaan yang menawarkan.”

Secara garis besar Server atau yang lebih dikenal pramusaji adalah karyawan yang bekerja dibidang Food and Beverage khususnya di bagian F&B Service. Server bertugas melayani pelanggan dalam hal makanan dan minuman, serta memberikan kesan lebih menyenangkan. Karena server adalah sebutan yang biasa digunakan di restaurant semi fine dining yang bertujuan agar dapat lebih dekat dengan pelanggan agar lebih dapat merasakan kesan nyaman dalam pelayanan. Pekerjaan ini merupakan suatu jabatan yang ada pada outlet Food and Beverage Department seperti room service, café, bar, restaurant, banquet. Seorang server (pramusaji) diminta harus memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang maksimal bagi tamu. Adapun 2 (dua) hal yang harus dimiliki seorang server untuk up selling agar dapat meningkatkan revenue sebagai berikut :

Kebersihan badan (Cleanlines of the body)

Kebersihan badan adalah sebagian dari hal penting yang harus diperhatikan dalam melayani tamu, apabila badan tidak bersih dan terasa bau badan akan dapat merusak pelayanan. Oleh karena itu seorang pramusaji wajib menjaga badan tetap bersih dan harum.

Kulit (skin)

Kesehatan dan kebersihan kulit dapat menjadi perhatian utama. Kulit yang bersih akan dapat menentukan nilai dan standar pelayanan yang diberikan. Seorang pramusaji harus banyak minum agar kulit tidak terlihat kering, kulit harus terlihat bersih, tidak ada bisul atau penyakit kulit lainnya karena dapat mengganggu penampilan.

Rambut (hair)

Masalah rambut juga tidak boleh diabaikan begitu saja. Rambut seorang pramusaji pria harus selalu terlihat rapih, menggunakan minyak rambut,

sering keramas agar kesehatan rambut tetap terjaga, rambut pria tidak boleh terlalu panjang. Bagi wanita disarankan memanjangkan rambut hingga atas bahu, apabila panjangnya lebih dari sebatas bahu dianjurkan untuk menggunakan hair net, serta dilarang memagang rambut atau kepala saat melayani tamu.

Kumis dan Jenggot (Beard and Moustach)

Seorang pamsaji dilarang memelihara kumis dan jenggot. Apabila kumis dan jenggot sudah terlihat tumbuh disarankan untuk segera di cukur. Service yang diberikan kepada tamu akan terlihat lebih maksimal apabila karyawan tidak memelihara kumis dan jenggot.

Tangan dan Kuku (Hands and Nails)

Tangan dan kuku harus terlihat bersih untuk menjamin kebersihan pelayanan. Apabila sehabis merokok alangkah baiknya cuci tangan terlebih dahulu agar tidak tercium aroma rokok yang kurang enak oleh tamu. Hindari kuku panjang dan warna cat kuku bagi wanita.

Mulut dan Gigi (Mouth and Teeth)

Bagian mulut dan gigi merupakan bagian terpenting yang harus dijaga. Hal ini dikarenakan setiap karyawan akan berhadapan langsung dengan para tamu, atasan, dan juga rekan kerja. Cara merawat mulut dan gigi bisa dilakukan dengan cara teraturnya sikat gigi sesudah makan, awal bangun tidur dan sebelum tidur. Kumur – kumur apabila sudah berjam – jam tidak memakan apapun. Makan dengan teratur karena kesehatan perut berhubungan langsung dengan rongga mulut.

Sepatu, kaus kaki dan kaki

Kebersihan sepatu dan kesegaran kaki harus dipelihara secara rutin sebelum memulai pekerjaan. Kaus kaki tidak disarankan untuk dipakai secara terus menerus, jika tidak diganti dan sudah dipakai sehari – hari dapat menimbulkan aroma yang tidak sedap. Hindari sepatu yang ujungnya lancip agar tidak menimbulkan keletihan. Sepatu harus berwarna hitam dan disemir secara rutin agar terlihat mengkilap. Wanita dilarang menggunakan sepatu yang tumitnya terlalu tinggi dan melebihi dari standar ketentuan.

Emas dan Perhiasan (Gold and Jewelry)

Pergunakan perhiasan seperlunya, jangan terlalu mencolok. Karyawan wanita dilarang memakai ear ring ketika bekerja.

Pakaian Seragam (Uniform)

Sebuah perusahaan yang baik dan berkualitas selalu memerhatikan pakaian yang akan digunakan oleh karyawannya untuk bertugas. Pakaian yang diberikan harus bersih dan digunakan saat bertugas saja. Pakaian harus senantiasa dijaga agar tetap terlihat bagus dan rapi, serta pakaian harus digunakan dengan baik dan benar.

Up Selling

Up Selling atau yang lebih populer dengan sebutan personal selling adalah satu usaha promosi yang berpengaruh dalam kegiatan pemasaran atau penjualan. Up selling di restaurant adalah strategi yang harus dilakukan untuk meningkatkan pendapatan perusahaan. Apabila dilakukan dengan cerdas dan profesional, upselling juga dapat meningkatkan keuntungan restoran dan meningkatkan service charge, membuat pelanggan seperti raja, dan meningkatkan pengalaman bersantap mereka.

Personal Selling (Up Selling) yaitu komunikasi yang dilakukan secara langsung dengan tatap muka antara penjual dengan calon pelanggan untuk mempromosikan suatu produk kepada calon pelanggan dan memberikan pemahaman tentang produk sehingga pelanggan tertarik untuk membelinya (Tjipto, 2008, hal. 224).

Metode – Metode Up selling

Sebagai upaya untuk meningkatkan revenue, up selling juga sangat penting diterapkan sebagai cara menarik minat pelanggan untuk menikmati layanan yang diberikan di sebuah restaurant. Berikut adalah metode yang dapat dilakukan :

1. Hook. Hook adalah kata awal yang menarik minat pelanggan untuk mencoba hal yang ditawarkan. Pembawaan hook harus menggunakan kata yang jelas agar pelanggan dapat mengerti. Kata – kata harus bersifat seperti hidup dan nyata.
2. Line. Line adalah kata yang menggambarkan suatu makanan terlihat elegan. Line ini bisa di jelaskan dengan cara: Dari mana asalnya,

bagaimana cara prosesnya, di hidangkan dengan apa dan rasanya seperti apa.

3. Sinker. Sinker merupakan kata persetujuan yang mengarah kepada pelanggan akan tertarik mencobanya. Seperti : “Makanan ini adalah menu favorite di sini, ini adalah best sell kita, banyak komentar baik yang mencoba hidangan ini”.

Bentuk – Bentuk Up Selling

Dalam kegiatan up selling terdapat beberapa cara up selling yang proses penyampaiannya berbeda di dalamnya saat melaksanakan kegiatan up selling. (Tjiptono,2008, hal.5) menyatakan :

1. Responsive Selling, dimana Penjual bertugas untuk memenuhi permintaan konsumen. Dalam hal ini biasanya seorang penjual melakukan perjalanan dan menjumpai banyak pelanggan .
2. Trade Selling, disini penjual bertindak sebagai order taker (menerima pesan) akan tetapi lebih memprioritaskan pelayanan.
3. Missionary Selling, disini Penjual mempromosikan produk baru, tidak jarang juga melakukan order taker.
4. Technical Selling, Pada hal ini biasanya berhubungan dengan penanganan produk secara serius dan memberikan solusi terbaik.
5. Creative Selling. Pada hal ini biasanya berhubungan dengan produk seperti penanganan masalah serius dan memberikan solusi terbaik secara kreatif dan inovatif seperti lebih merekomendasikan.

Tehnik – Tehnik Up Selling

Kunci dari kata Up Selling adalah tidak memaksa tamu tetapi berusaha untuk meyakinkan, mengarahkan dan merekomendasikan produk makanan dan minuman kepada tamu yang datang sebagai customer. Tehnik – tehnik yang dapat dilakukan oleh seorang server untuk kegiatan up selling adalah sebagai berikut :

- a. Kegiatan ini dimulai pada saat tamu sudah memasuki restaurant, server menyambut tamu dengan senyum dan ramah, serta melakukan dengan tahapan pelayanan (queen of service).
- b. Berikan menu makanan dan minuman kepada tamu. Jangan biarkan tamu terlalu lama untuk memilih makanan atau minuman yang dingink-

an. Pada kesempatan inilah peluang server untuk melakukan kegiatan up selling.

- c. Berikan waktu kepada tamu untuk melihat – lihat menu tidak kurang dari 2 -3 menit, jika tamu terlihat belum siap atau kebingungan untuk order. Seorang server yang sudah terlatih akan memanfaatkan kesempatan tersebut untuk up selling.
- d. Rekomendasikan menu yang best seller di restaurant yang memiliki nilai keuntungan yang lebih tinggi.
- e. Perlakukan tamu seperti orang yang berkunjung kerumah anda, lakukan segala sesuatu untuk membuat tamu merasa nyaman. Hal ini dikarenakan tamu senang diberikan kekuasaan untuk membuat keputusan dalam memilih produk yang berkualitas. Jika seorang server merekomendasikan makanan dan minuman yang benar – benar nikmat, tamu akan merasa senang atas pelayanan yang diberikan.
- f. Hindari kesan memaksa bila kita melakukan up selling karena akan menimbulkan efek yang disesuaikan dengan yang diharapkan. Hindari opini negatif dalam up selling makanan dan minuman.

Keunggulan Up Selling

Setiap kegiatan up selling yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pelanggan untuk mempromosikan produk maupun jasa dari suatu perusahaan memiliki keunggulan pada kegiatan – kegiatan up selling yang dilakukan. D. Shank dalam Tjiptono (2008 : 10) menyatakan :

- a. Menjadikan penjual untuk beradaptasi secara langsung menyampaikan pesan berdasarkan umpan baik yang diterima berdasarkan target audience.
- b. Memungkinkan penjual untuk mengkomunikasikan informasi yang lebih kepada target audience dari pada bentuk – bentuk promosi lain, selain itu penjual dapat menjelaskan informasi yang lengkap.
- c. Meningkatkan target audience dalam memperhatikan pesan yang disampaikan.
- d. Membuat hubungan jangka panjang antara penjual dengan konsumen karena sering terjadinya komunikasi.

ANALISIS PEKERJAAN

Sofia The Gunawarman

Sofia Restaurant sendiri berdiri sejak tahun 2016 merupakan restaurant yang berada di gedung megah The Gunawarman Hotel yang apabila dilihat dari luar sudah nampak memiliki nuansa bangunan klasik Eropa yang mendeklarasikan dirinya sebagai "Luxury Residence".

The Gunawarman Hotel menawarkan sentuhan maha karya dari anak negeri. Elaborasi detail pengrajin dengan teknik bangunan yang tradisional serta mengikuti desain terbaik yang ditawarkan, menjadi suatu komposisi untuk memenuhi kehidupan moderen khas Eropa saat ini.

Sementara itu Sofia Restaurant sendiri dalam menciptakan makanan lezat saja tidak cukup tetapi harus ditambahkan dengan seni agar rasa dan penampilan semakin menggugah selera para tamu yang datang. Chef di Sofia Restaurant menyiapkan makanan sehat dengan murah hati, cinta, dan gairah makanan nikmat yang dimasak dengan sungguh – sungguh hanya dengan menggunakan bahan inti terbaik dan bumbu yang sudah dipilih. Sofia

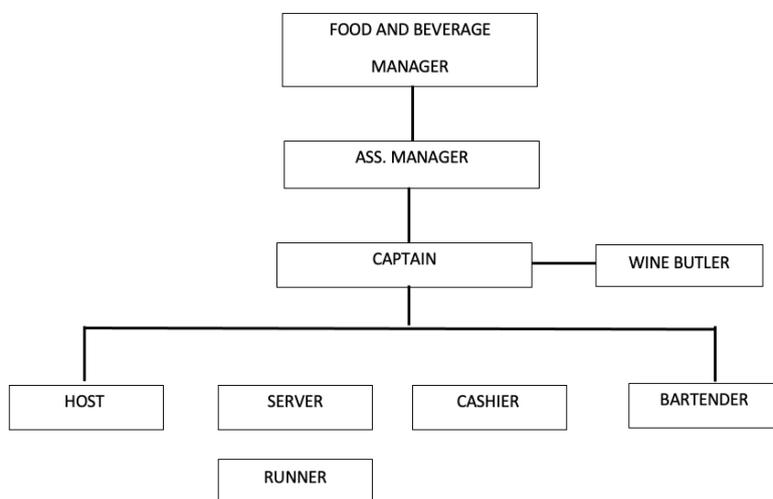
Struktur Organisasi Sofia Restaurant

Struktur Organisasi Sofia restoran dipimpin oleh seorang food manager yang dibantu oleh seorang asisten manager dan seorang captain. Mereka mengkoordinasikan keraja server, runner, cashier, bartender dan host. Sera diagramatik disajikan seperti pada Diagram 1.

Kreatifitas Seorang Server dalam Up Selling

Kreatifitas merupakan suatu pekerjaan yang dilakukan dengan cara yang berbeda seperti hal yang biasanya dilakukan dan bertujuan untuk mendapatkan hasil yang lebih bagus dari yang sering dilakukan. Kreatifitas bagi seorang server dapat dilakuakn dengan berbagai cara dengan tujuan membuat pelanggan merasa senang dan target revenue dapat tercapai. Ada beberapa hal kreatif yang dilakukan oleh server di Sofia Restaurant dalam memenuhi kegiatan up selling ;

- a. Seperti menyiapkan napkin set up table dengan berbeda bentuk dalam setiap harinya, agar pelanggan tidak merasa bosan untuk datang kembali dan menyiapkan meja reservasi dengan mengganti tanda reservasi dengan botol wine.



Gambar 1. Struktur Organisasi

Restaurant sendiri juga memiliki website dan juga social media yang bertujuan untuk memudahkan tamu untuk mengetahui promo, makanan yang dijual dan untuk memudahkan tamu untuk reservation serta untuk menanyakan hal apapun yang berhubungan langsung dengan restaurant.

- b. Melakukan up selling dengan memberitahu promo yang dimiliki
- c. Merekomendasikan makanan atau minuman yang akan ditawarkan kepada pelanggan.
- d. Melakukan second seating yang bertujuan untuk mengecek kualitas makanan/minuman, dan kembali menawarkan sesuatu yang perlu ditawarkan.

- e. Membantu membagikan promo lewat sosial media pribadi tanpa adanya permintaan terlebih dahulu.

Hambatan dan Solusi Penyelesaian Hambatan Server Dalam Up Selling

Setiap strategi yang dilakukan melalui kegiatan up selling server tentunya ada saja yang memiliki hambatan atau kendala yang dihadapi dalam proses up selling berlangsung dan upaya penyelesaian kendala yang dilakukan server maupun pihak restaurant itu sendiri guna meminimalisir hambatan yang menjadi permasalahan bagi server, hotel/restaurant dan tamu.

Hambatan server

Pelaksanaan kegiatan up selling yang dilakukan server seringkali tidak memberikan hasil yang diinginkan disebabkan beberapa faktor yang menjadi penyebab kendala bagi server dalam up selling. Berikut kendala yang dihadapi server dalam up selling beverages di restaurant antara lain :

- a. Kurangnya Produk Knowledge. Kurangnya pengetahuan product knowlegde menjadi salah satu hambatan server dalam kegiatan up selling yang dilakukan sehingga tamu tidak berminat dan tidak terlalu yakin untuk membeli karena kurangnya pemahaman terhadap penjelasan produk.
- b. Kurangnya strategi pemanfaatan media. Pihak restaurant dan server kurang memanfaatkan media sebagai strategi untuk menawarkan berbagai produk makanan dan minuman di restaurant kepada konsumen. Server kurang melakukan promosi melalui pemanfaatan media seperti media social.
- c. Tidak tersedianya produk yang ditawarkan . Kesalahan ini tidak jarang terjadi dilakukan oleh server di Sofia restaurant The Gunawarman, server tidak mengecek terlebih dahulu produk makanan dan minuman yang limit (ketersediaannya terbatas) di bar maupun kitchen sehingga pada saat tamu ingin memesan produk yang diinginkan, server mengiyakan tetapi saat dicek di sistem produk tersebut sudah tidak tersedia atau (sold out) dengan hal seperti ini tamu merasa sedikit kecewa karena di awal sudah disampaikan ada oleh server yang bertugas dan hal ini dapat mengurangi revenue yang di dapat.
- d. Kurangnya Training (pelatihan). Kurangnya Training wine yang menjadikan server kurang percaya diri untuk menjual wine karena takut

salah menjelaskan tentang karakteristik yang dimiliki oleh wine tersebut.

Solusi Mengurangi Hambatan dalam Kegiatan Up Selling

Setiap permasalahan yang terjadi pastinya ada solusi yang tepat untuk menangani permasalahan tersebut. Dalam mengurangi hambatan yang terjadi dalam kegiatan up selling yang dilakukan oleh server. Hal yang perlu dilakukan adalah membuat server menjadi lebih berkuliatas. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menghindari hambatan di Sofia Restaurant The Gunawarman Luxury Residence guna meningkatkan pendapatan. Berikut adalah upaya – upaya dalam mengurangi hambatan dalam kegiatan up selling antara lain :

- a. Food and Beverage Manager Melakukan Test Produk Knowledge Terhadap Server. Dalam meningkatkan pengetahuan produk knowledge yang dimiliki server, seorang food and beverage manager harus melakukan test secara langsung di sela – sela waktu luang kepada setiap server nya mengenai produk knowledge (pembagian jenis minuman dengan makanan dan sebagainya). Hal ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengetahuan produk knowledge yang dimiliki seorang server.
- b. Pemanfaatan Media. Pihak restaurant dan server harus melakukan dan memanfaatkan berbagai media sebagai strategi untuk mendatangkan tamu ke restaurant melalui informasi – informasi yang disampaikan lewat media seperti media social dan udangan apabila akan berlangsungnya event.
- c. Training. Hal ini merupakan salah satu cara yang paling efektif dan efisien untuk melatih server dalam melayani tamu, cara menawarkan produk melalui strategi up selling yang dilakukan, cara mengolah dan menyajikan minuman (alkohol, non alkohol), cara melakukan service minuman alkohol kepada tamu (how to serve wine and alcoholic to the guest) dengan baik dan benar sesuai standard penyajian minuman dimeja tamu dan sebagainya.
- d. Pengecekan Ketersediaan Produk. Setiap server wajib mengecek ketersediaan produk makanan atau minuman dan memberikan informasi kepada captain / supervisor / bartender / food and beverage manager untuk menghindari kecewanya tamu karena produk yang ditawarkan adalah

produk yang sold out.

- e. Evaluasi. Evaluasi wajib dilakukan setiap melakukan test dan training untuk mengetahui perkembangan server dalam penerapan atau pengaplikasian akan pemahaman yang didapatkan dari training – training yang sudah dilakukan. Evaluasi ini dilakukan oleh captain atau asst. Manager dan hasilnya akan diberikan kepada food and beverage manager selaku pimpinan di restaurant.
- f. Pemberian Reward Kepada Best Selling. Hal ini bukan sekedar pemberian hadiah tetapi agar server mempunyai acuan untuk lebih bersemangat lagi dalam melakukan up selling, dengan kata lain server mampu melakukan tugas dan tanggung jawab nya dengan baik, mampu melakukan strategi up selling dengan angka penjualan yang tinggi dan memberikan keuntungan bagi restaurant serta kepuasan bagi tamu sebagai pelanggan

Perbandingan Kegiatan Up Selling

Server di Sofia Restaurant The Gunawarman Jakarta Selatan diminta untuk melakukan kegiatan up selling kepada konsumennya untuk dapat memberikan pendapatan yang bagus dan

maksimal agar target revenue dapat dengan mudah tercapai. Karena apabila server di Sofia Restaurant tidak melakukan kegiatan up selling kepada setiap pelanggannya, maka revenue yang sudah di targetkan akan sulit di capai. Berikut adalah perbandingan seorang server yang melakukan kegiatan up selling dengan yang tidak melakukan kegiatan up selling Tabel 1.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis lakukan dengan menggunakan metode kualitatif dengan tehnik observasi, wawancara dan literatur mengenai Analisa Kreativitas Up Selling Sebagai Bagian Tugas dan Tanggung Jawab di Sofia Restaurant The Gunawarman Luxury Residence, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat beberapa kesamaan tugas dan tanggung jawab serta pelayanan yang diberikan oleh server (pramusaji) di Sofia Restaurant The Gunawarman Luxury Residence kepada tamu, baik secara teori maupun yang terjadi secara langsung di lapangan. Seperti menyambut tamu, memberikan menu, melayani tamu

Tabel 1. Perbandingan kegiatan upselling

No.	Faktor	Tidak Menerapkan Up Selling	Menerapkan Up Selling
1.	Pelanggan	Pelanggan tidak merasakan pelayanan yang maksimal	Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan
2.	Pelanggan	Pelanggan hanya akan membeli sesuai kebutuhannya	Pelanggan dapat membeli sesuatu yang tidak ada dipikirkannya sebelumnya
3.	Menu	Makanan dan Minuman tidak moving	Makanan dan minuman dapat terjual merata
4.	Menu	Tidak menawarkan varian menu	Selalu menawarkan varian menu
5.	Average check	Average check/person rendah, karena pelanggan hanya memesan sesuai keinginannya saja	Average check/person tinggi, karena server selalu menawarkan hidangan yang memiliki harga lebih tinggi
6.	Server	Tidak aktif menawarkan menu yang dimiliki	Aktif menawarkan setiap menu yang dimiliki
7.	Server	Tidak mengarpakan komentar baik dari konsumen	Selalu mengharpakan komentar baik dari konsumen
8.	Harga	Tidak menawarkan hidangan yang memiliki nilai yang lebih tinggi	Selalu menarakan hidangan yang mempunyai nilai tinggi terlebih dahulu
9.	Reward best seller	Tidak bersemangat up selling karena tidak ada acuan	Bersemangat up selling karena memiliki acuan
10.	Revenue	Kesempatan untuk mencapai target kecil karena sedikit penjualan	Kesempatan mencapai target besar karena banyak penjualan

untuk memesan makanan dan minuman, serta menghadirkan makanan dan minuman yang sudah di pesan tamu.

- Adapun pengaruh dari strategi up selling yaitu dapat meningkatkan pendapatan dan kelangsungan hidup perusahaan bagi hotel atau restaurant, kinerja dan kualitas bagi karyawan khususnya bagi server (pramusaji) itu sendiri dan memberikan kepuasan bagi tamu sebagai konsumen karena tamu merasa dihargai dan senang terhadap pelayanan jasa dan produk yang diberikan oleh pramusaji dan hambatan yang terjadi dalam melaksanakan kegiatan up selling sebagai bagian dari tugas dan tanggung jawab server yaitu kurangnya pengetahuan server khususnya di bagian wine.

Saran

Berdasarkan pemaparan kesimpulan diatas maka saran yang dapat penulis sampaikan dalam upaya meningkatkan kreativitas up selling sebagai bagian dari tugas tanggung jawab server di Sofia Restaurant The Gunawarman Luxury Residence adalah sebagai berikut :

- Untuk memaksimalkannya kreativitas up selling, Server (pramusaji) harus memiliki pengetahuan yang luas untuk memberikan pemahaman yang jelas dan tepat kepada tamu ketika melakukan kegiatan up selling, serta server juga harus banyak memiliki pengalaman dalam melayani tamu guna mengetahui karakter – karakter tamu yang datang.
- Sebaiknya pihak manajemen memberikan training (pelatihan) mengenai produk knowledge, strategi up selling serta pelatihan wine dan spirit serta sebaiknya atasan lebih memberikan motivasi dan arahan kepada server agar server dapat melakukan kegiatan yang lebih kreatif dan inovatif. Serta memberikan reward kepada server yang penjualannya melebihi target, berupa sertifikat atau hadiah lainnya dan tidak ditunda – tunda dalam pemberian rewardnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, A. L. (2015). Building Personal Brand Equity. Gramedia Pustaka Utama.
- Arihanda. (2013, July 27). wordpress. Retrieved from jeannorselia.wordpress: [https://www.](https://www.google.co.id/amp/s/jeannorselia.wordpress.com/2013/07/24/tugas-dan-tanggung-jawab-departemen-hrd/amp/)

[google.co.id/amp/s/jeannorselia.wordpress.com/2013/07/24/tugas-dan-tanggung-jawab-departemen-hrd/amp/](https://www.google.co.id/amp/s/jeannorselia.wordpress.com/2013/07/24/tugas-dan-tanggung-jawab-departemen-hrd/amp/)

- Asep Hermawan, M. (2005). Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif . Jakarta: PT.Grasindo .
- Br Sitepu, A. M. (2019). Pengembangan Kreativitas Siswa . Guepedia.
- Kustini, H. (2017). General Hotel Management . Yogyakarta: Deepublish.
- mertayasa, I. A. (2012). Food And Beverage Service Operational . Yogyakarta: Andi.
- Parantika, A. &. (2019). Sanitasi Hygiene dan Keselamatan Kerja. Jakarta: Erlangga.
- Rai Utama, I. B. (2012). Pengantar Industri Pariwisata. Yogyakarta: Deepublish .
- Semara, I. M. (2018). Perencanaan dan Perancangan Hotel . Yogyakarta : Deepublish.
- Subagia. (2016, Oktober 22). wordpress. Retrieved from soebagia. wordpress: <https://soebagia.wordpress.com/author/subagia07/>.
- Sugiarto, A. (2015). Pendapat mahasiswa tentang laboratorium sebagai sarana pembelajaran praktek mahasiswa program studi pendidikan tata boga. Bandung : Universitas Pendidikan Indonesia.
- Sulastiyono, A. (2011). Manajemen Penyelenggara Hotel. Bandung: Alfabeta.

Sumber lainnya

<http://www.jejakwisata.com/studies/kajian-pariwisata/43-4a-yang-wajib-untuk-destinasi-wisata>

<https://barthaisite.wordpress.com/about/beverage/pengertian-waiter-waitress-tugas-tugasnya/>

https://prezi.com/regg7ce5ap0_/upselling-in-a-restaurant/

<https://www.powerreviews.com/blog/suggestive-selling/>

<http://www.bobbrownss.com/the-seven-ways-successful-servers-sell>

<https://ricooktama.blogspot.com/2012/11/pengertian-waiter-waitress-tugas.html>

**/m@ya