

## MENGAPA ATTITUDE SANGAT PENTING DITERAPKAN OLEH STAF RESTORAN “BENDEGA” DI DENPASAR DALAM MELAYANI TAMU-TAMUNYA PADA ERA GLOBALISASI INI ?

Oleh :

**I Wayan Sudinata, Ida Ayu Ketut Sumawidari, I Ketut Redjasa**  
Dosen pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

**Abstrak:** Mr. Lou Holtz, disitir oleh Guswai 2015:39 mengatakan bahwa : Kemampuan adalah apa yang Anda mampu kerjakan. Motivasi menentukan apa yang anda kerjakan. Attitude menentukan seberapa baik Anda mengerjakannya. Kemampuan juga merupakan kombinasi antara pengetahuan dan keterampilan. Untuk setiap hal yang akan kita lakukan, dibutuhkan pengetahuan yang memadai. Pengetahuan bisa diperoleh melalui pendidikan formal, maupun pendidikan non formal. Sumber pengetahuan juga sangat luas. Dibidang pelayanan yang baik-pun sudah banyak sekali institusi yang menyelenggarakan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dibidang pelayanan. Tetapi, pengetahuan yang diperoleh tadi tentu saja tidak akan menjadi apa-apa tanpa dilakukan. Syarat untuk menjadi terampil dalam memberikan pelayanan yang baik adalah dengan cara melakukannya terus menerus sampai menjadi sebuah keterampilan. Lalu, dimana peran *attitude*? *Attitude* sendiri adalah dasar dalam berpikir, merasa, dan bertindak. Seseorang, berpikir dan merasa dengan cara dan pola tertentu, sesungguhnya dilandasi oleh pilihan attitude-nya, sehingga berwujud pada tindakan. Restoran bendega di Denpasar, yang ingin menegakkan pelayanan yang melampaui harapan pelanggan (*outstanding service*), tidak henti-hentinya menekankan kepada seluruh stafnya supaya attitude dijadikan dasar pelayanan oleh personel-personelnya. Hasilnya, restoran Bendega di Denpasar ini tidak pernah sepi pengunjung, baik di siang hari maupun malam hari. Dihari kerja reguler maupun pada libur nasional, ataupun di malam minggu.

**Kata kunci :** attitude, Restoran Bendega, era globalisasi

### PENDAHULUAN

Pada era globalisasi ini, usaha restoran di Denpasar mengalami persaingan yang semakin ketat saja, Dunia ini dianggap datar (*the world is flat*)

Siapa saja manusia di dunia ini dibolehkan membuka usaha restoran di Denpasar secara bebas, baik oleh Warga Negara Indonesia (WNI), maupun Warga Negara Asing (WNA), karena era globalisasi itu sendiri.

Untuk memenangkan persaingan bisnis restoran milik WNI atau milik pribumi, khususnya restoran Bendega di Denpasar, menerapkan Attitude sebagai sebuah strategi jitu pada era globalisasi ini. Kenapakah harus attitude ? karena attitude itu adalah dasar dalam berpikir, merasa, dan bertindak.

Para staf restoran Bendega di Denpasar selalu dibimbing dan diberikan pengarahan setiap

*morning briefing*, sebelum restoran buka. Dalam morning briefing itu, manajer restoran menekankan betapa pentingnya mengutamakan attitude dalam memberikan *outstanding service* (pelayanan yang melampaui harapan pelanggan) (Guswai 2015:13).

### PEMBAHASAN DAN HASIL

Untuk menegakkan pelayanan yang melampaui harapan pelanggan (*outstanding service*), sebenarnya ada beberapa kata kunci yaitu antara lain : Integritas, Kerja keras, Belajar terus menerus, Berpikir positif, Berpikir terbuka, Sikap hormat,

#### a. Integritas :

Integritas yang dimaksud oleh manajemen Restoran Bendega adalah kemurnian untuk melakukan tindakan hanya yang benar. Hal ini bukanlah hal mudah bagi staf restorannya. Melakukan hanya yang benar ; berarti jujur dan

objektif, apa adanya, tidak ada rekayasa, dan tidak ada upaya menutupi untuk kepentingan diri sendiri (Wahab Saleh, 1997:306). Sebagai contoh, ketika staf restoran melihat pesaing, apakah mereka lebih baik ?. Apakah *service* staf Bendega sudah menyamai mereka atau sebaliknya? Beranikah staf Bendega hanya melakukan yang benar, secara jujur menilai diri sendiri? (Puja Astawa, 2005:58) Bagaimana sikap staf Bendega menanggapi masukan, keluhan, maupun kritik dari pelanggan? Ketika staf Bendega atau manajemen sendiri melakukan kesalahan, beranikah mereka mengakui sebagai kekurangan? (Liper, 2004:87) Disinilah integritas staf dan manajemen Restoran Bendega diuji. Restoran Bendega memiliki integritas yang bulat, utuh, tak tergoyahkan maka dapat terbukti bahwa sampai kini restoran ini tetap berjaya, tidak pernah sepi pengunjung (Bulletin Bendega, 2015:8)

#### **b. Kerja Keras**

Mempertahankan komitmen “pelayanan yang melampaui harapan pelanggan (*outstanding service*) tidaklah mudah, sehingga kerja keras sangat-sangat dibutuhkan. Tanpa dibarengi kerja keras maka hal yang muskil (tak mungkin) bisa mencapai standar, apalagi untuk membuatnya *outstanding* (Guswai, 2015:423) bisa dilihat sendiri, bahwa sudah dibarengi dengan kerja keras saja belum mampu mewujudkannya, apalagi tanpa kerja keras. Kerja keras membutuhkan konsistensi dan persistensi. Manajemen Restoran Bendega, dalam mengetahui harapan pelanggannya, selalu mengadakan survei secara terus menerus, berkesinambungan (konsisten), tanpa terputus (Bulletin Bendega, 2015:11). Sedangkan persistensi yang dilakukan adalah ketika melakukannya manajemen beserta staf-nya menggunakan cara-cara yang sama, untuk membandingkan hasilnya dari waktu ke waktu (Astina, 2009:48)

#### **c. Belajar Terus-Menerus**

Harapan pelanggan Restoran Bendega di Denpasar selalu bertumbuh, teknologi semakin maju terutama bidang Informasi Teknologi (IT). Manajemen dan staf Restoran Bendega tidak mau berhenti belajar karena tidak mau tertinggal. Siapa saja yang berhenti belajar akan menjadi usang dan kuno dalam beberapa waktu (Guswai, 2015:63) . Manajemen Bendega selalu mengikuti apa yang diharapkan pelanggannya, selalu berbenah diri supaya tidak tertinggal dalam banyak hal. Oleh karena itu, dalam merekrut staf-nya sangat selektif,

menempatkan orang-orang dengan attitude mau belajar terus menerus (Budiarta, 2012:57). Proses belajar terjadi setiap saat, terus menerus, tiada henti, berkesinambungan, *long live education*) disebut dengan kata belajar seumur hidup (Bjork, 2001:92)

#### **d. Berpikir Positif**

Untuk mampu memberikan pelayanan yang luar biasa baik di Restoran Bendega di Denpasar, dibutuhkan kesediaan berpikir positif (Guswai, 2015:49). Seiring dengan bergulirnya waktu, ada saja kerikil-kerikil sandungan dalam memberikan pelayanan. Satu atau dua orang tamunya ada saja yang komplin atas pelayanan yang diberikan, seperti kehabisan sabun cuci tangan, toilet kotor, pelayanan lambat, makanan yang di *order* tersaji dingin yang mestinya panas. Adanya sehelai rambut pada capcay, masakan kurang garam atau terlalu pedas. Memang hal itu seringkali menjadi penghambat bagi Restoran Bendega yang akan memberikan pelayanan yang bagus luar biasa (*outstanding*). Segala sesuatu bisa dilihat dari dua sisi, yaitu sisi negatif dan sisi positif. Karena itu, *attitude* sering dikatakan sebagai pilihan. Sama dengan cara Restoran Bendega menerima segala sesuatu yang datang. Apakah Bendega melihat dari sisi positif atau melihat dari sisi negatif? (Kusmayadi, 2000:74).

Pada saat pelanggan mendapati sehelai rambut di capcaynya lalu komplin habis-habisan, Bendega tidak mau membuang energi untuk menyelidiki soal benar atau salah atautkah Bendega ingin fokus pada memberikan layanan yang baik bahkan lebih baik. Bendega tidak membantah bahwa akan selalu ada orang yang berpikir buruk, memanipulasi, dan memanfaatkan kebaikan Bendega namun itu bukan alasan untuk berhenti melakukan yang terbaik. (Bulletin Bendega, 2015:17). Dalam pengalaman Bendega menyediakan layanan yang *outstanding* selalu melihat bahwa jumlah orang yang demikian sangat kecil sehingga tidak ada alasan untuk memberikan layanan yang luar biasa baik, dikarenakan ketakutan oleh segelintir orang yang berkelakuan buruk. (Bulletin Bendega, 2015:14).

#### **e. Berpikir Terbuka**

Manajemen Bendega tidak tahu segalanya. Ada banyak hal yang belum diketahuinya. Bendega menyadari hal itu, maka manajemen mempunyai banyak hal yang perlu diketahui, dan itu membutuhkan *attitude* berpikir terbuka. Berpikir terbuka bisa berarti bersedia menerima masukan dari luar diri Bendega alias mau menerima kebenaran selain dari yang dianggap

benar oleh manajemen Bendega. (George Ellis, 1997:221). Padahal Bendega sudah mempunyai Standard Operating Procedure (SOP) yang sudah disusun. Kerap kali kejadian dilapangan berbeda dengan apa yang ditulis dalam SOP. Berpikir terbuka adalah kesediaan untuk melihat kembali bahwa ada kebenaran lain dari yang Bendega yakini. (Guswai, 2015:68)

SOP Bendega bisa saja tidak cukup baik atau kurang lengkap untuk menyelesaikan segala persoalan. Berpikir terbuka juga berarti bersedia memberikan masukan kepada pihak lain. Berpikir terbuka adalah dua arah, baik menerima maupun memberikan masukan (Erawan, 2008:99). Tanpa kemampuan berpikir terbuka maka Bendega akan kesulitan menerima prinsip dalam memberikan layanan yang *outstanding* yang terus berkembang. Apa yang baik hari ini, dalam beberapa waktu ke depan akan ketinggalan jaman (Guswai, 2015:77)

#### f. Melayani

Sikap melayani adalah dasar dari semua bisnis restoran di era globalisasi ini. (Graham, 1996:38). Bahkan kepemimpinan yang memenangkan hati banyak orang adalah kepemimpinan yang melayani (*ngayah*). Pemimpin yang **melakukan**, bukan hanya *lips service* saja, bahwa peran utamanya sebagai pemimpin adalah untuk melayani. (Erawan, 2008:102). Begitu juga dengan orang-orang yang ada di tim Restoran Bendega di Denpasar. Siapa pun dia, hendaknya mempunyai sikap/*attitude* yang sama bahwa pelanggan adalah bos yang sesungguhnya yang harus dilayani sebaik-baiknya. Tanpa sikap mau melayani maka seseorang tidak akan mampu memberikan pelayanan yang baik apalagi jika ingin *outstanding* (Guswai, 2015:65) Tanpa Attitude dari sikap melayani maka akan sia-sialah ilmu dan keterampilan yang dimiliki.

#### g. Sikap Hormat

Hampir dapat dipastikan bahwa di dalam bisnis restoran, di era globalisasi ini, pelanggan adalah orang penting yang harus mendapatkan rasa hormat dari staf Restoran Bendega (Guswai, 2015:92). Tanpa adanya sikap hormat kepada pelanggan, rekan kerja, atasan, maupun bawahan, bagaimana mungkin Restoran Bendega bisa memberikan pelayanan yang *outstanding* (Bulletin Bendega, 2015:11). Pelayanan dimulai dari pelayanan internal. Tidak mungkin pelayanan internal diberikan tanpa adanya rasa saling hormat. Misalnya sebagai contoh bagaimana seseorang manajer dengan segera merespons sebuah pesan

singkat yang dikirim oleh Direktur Utama perusahaan namun tidak segera merespons permintaan dari rekan sesama manajer yang setingkat. Itu bukti betapa buruknya sikap hormat dia kepada rekan kerja. Tampak sekali dirinya menetapkan standar ganda. Padahal, pelayanan di internal yang baik akan membentuk keteladanan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada eksternal perusahaan. (Pitana, 2005:49).

### PENUTUP

#### a. Simpulan

Dari pemaparan yang panjang lebar pada bab pembahasan, dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut.

1. Pada era globalisasi ini, menjalankan bisnis restoran sangat banyak pesaingnya karena siapapun dia, boleh membuka usaha restoran di Denpasar, apakah itu restoran milik pribumi ataupun milik orang asing.
2. Restoran Bendega di Denpasar adalah milik pribumi, manajemen Restoran Bendega berkomitmen untuk menjadi tuan rumah di daerah sendiri, bahkan ingin menjadi yang terbaik di daerah sendiri.
3. Untuk mencapai komitmennya tersebut, manajemen dan staf Restoran Bendega sangat mementingkan *attitude* dalam melayani tamutamanya. Manajemen Bendega sangat yakin bahwa tanpa mengedepankan attitude yang baik maka pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki akan sia-sia, bahkan akan jadi mubasir.
4. Ada beberapa pilihan attitude yang dimaksud dalam pemaparan pada bab pembahasan yaitu antara lain Integritas, kerja keras, belajar terus menerus, berpikir positif, berpikir terbuka, sikap hormat dan melayani.
5. Attitude inilah yang selalu dikedepankan oleh manajemen Restoran Bendega di Denpasar kepada para stafnya sebagai kunci sukses memenangkan bisnis restoran di Denpasar.

#### b. Saran

Adapun saran-saran yang ingin disampaikan adalah sebagai berikut.

1. Seperti dijelaskan di halaman depan bahwa attitude itu berarti berpikir, merasa, dan bertindak.
2. Semua staf dan manajemen Restoran Bendega di Denpasar seharusnya konsisten, terus menerus mengaplikasikan attitude ini, bukan hanya *lips service* saja, bukan hanya hangat-

hangat tai ayam, namun harus konsisten dan persisten menerapkannya di dalam melayani tamu-tamu Restoran Bendega.

3. **Selalu berpikir positif (*positive thinking*)**  
Ketika ada tamu yang komplin karena menemukan sehelai rambut di capcaynya, tidak usah bersusah payah menyelidiki apakah tamu berbohong, mengada-ada supaya dikasi gratis, bicarakan saja baik-baik kepada tamu tentang pembayarannya tamu minta diskon atau minta gratis, ikuti saja kemauannya.
4. **Berasa**, timbul akibat perkataan. Seluruh staf dan manajemen Restoran Bendega di Denpasar disarankan berbahasa sopan yang menyentuh perasaan. Dari perkataan sopan santun yang diaplikasikan oleh semua staf restoran beserta jajarannya maka pelanggan akan mendapatkan rasa aman, dan nyaman untuk makan dan minum di Restoran Bendega di Denpasar.
5. **Bertindak**  
Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan Restoran Bendega di Denpasar harus *quick service* (pelayanan cepat). Staf Restoran Bendega harus mengerti bahwa pelanggan yang datang ke restorannya adalah orang yang haus dan lapar dan mau makan dan minum disana. Melayani orang-orang yang haus dan lapar harus sigap, dan cepat.  
Bila ketiga elemen tersebut diatas diaplikasikan dengan baik, konsisten dan persisten, kontinyu dan berkesinambungan maka semakin hari tamunya akan semakin banyak berdatangan, maka bisnisnya akan laris manis.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anthony M. Rey Ferdinan Wieland, 1998. *Managing Service in Food and Beverage Operations*. Education Institute of the American Hotel & Motel Association. America.
- Agus Mertayasa, I Gede, 2012. *Food & Beverage Service Operational Job Preparation*. Diterbitkan, atas kerjasama penerbit Andi, dan Universitas Dhyana Pura (Undhira) Bali.
- Astina I Nyoman Gede. *Pengetahuan Bar dan Minuman*. STP Bali.
- Bagus Putu Sudiara. Drs. M.M., 1999. *Tata Boga PPLP Dhyana Pura Bali*.
- Budiarta, I. P. (2012) *Pariwisata Alternatif : Pariwisata Bali Masa Depan* (Literature Review) [http://madcbay\(i.blogspot.com/2012/pariwisata-alternatif-pariwisata-bali.html](http://madcbay(i.blogspot.com/2012/pariwisata-alternatif-pariwisata-bali.html)/diakses 13 September 2013
- Buletin Bendega Restaurant, 2015
- Bjork, P. (2001). *Sustainable Tourism Development, fact or Fiction in Small Tourism Companies*. [http://Ita.hse.fi/2001/3/Ita\\_2001\\_03\\_S2.pdf](http://Ita.hse.fi/2001/3/Ita_2001_03_S2.pdf) (diakses 2 September 2013)
- Blackwell, J. (1988). *The Tourism & Hospitality Industry*, Australia : International Magazine Services.
- Erawan. I.N. (2008). *Managemen Pembangunan pariwisata Berkelanjutan*, Program Magister Kajian pariwisata (hand.out). Universitas Udayana : Denpasar.
- Graham Brown, Karon Hepner, 1996. *The Waiter's Hand Book*. Victoria. Australia.
- George Ellis, 1997. *Bar Attendant's Hand Book*, Victoria. Australia.
- Kusmayadi Sugiarto, Endar (2000), *Metodologi Dalam Bidang Kepariwisataaan*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Leiper, Neil, (2004), *Tourism Management*, Australia National Library of Australia Cataloging In Publication Data.
- Mubyarto, (2003), *Ekonomi Kerakyatan Dalam Era Globalisasi (Makalah)* : <http://www.google.com/url> (diakses 30 Agustus 2013).
- Peter Jones and Paul Merricks. 1999. *The Management of Food Service Operation*. Cassel Willington House. London.
- Pitana, I.G. dan Gayatri, PG (2005), *Sosioiogi Pariwisata*. Yogyakarta : Andi.
- Puja Astawa, dkk (2005), *Pariwisata Terpadu Alternative Model Pengembangan Pariwisata Bali Tengah*, Denpasar : Universitas Udayana

- Rymbertus A Amakora Andrikus. 2000. *Pelaksanaan Standar Operation Prosedure di Departemen F & B*. PT. Gramedia. Jakarta.
- Scheyvens, Regina, (2004), *Tourism For Development Empowering Communities*, Harlow, England, Person Education.
- Suryawan, AA. (2008), *Managemen Pembangunan Pariwisata Berkelanjutan*, Program Magister Kajian Pariwisata (hand-out), Universitas Udayana Denpasar.
- Wahab, Saleh and John J. Piagram, (1997), *Tourism Development and Growth (Die Challenge of Sustainability)*. New York : Broutledge Sustainability.
- Yoeti, Oka A, (1996), *Pemasaran Pariwisata*, Edisi Revisi, Bandung : Angkasa.

