

## BAB 6

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

##### 6.1.1 Tahap Siklus Hidup Organisasi Jane's Catering Saat Ini

Berdasarkan karakteristik struktur, produk/jasa, sistem penghargaan dan pengawasan, inovasi, tujuan, dan gaya manajemen puncak maka tahap siklus hidup organisasi Jane's Catering saat ini berada di tahap *Collectivity Stage*.

##### 6.1.2 Konsep Strategi Pemasaran yang Diterapkan Jane's Catering Saat Ini

Dari hasil wawancara dan observasi dapat diketahui konsep strategi pemasaran yang diterapkan Jane's Catering saat ini adalah:

- **Produk:** Jane's Catering sangat mengutamakan mutu masakan, artinya semua menu yang ditawarkan harus memiliki kualitas rasa yang baik. Produk yang ditawarkan bervariasi, ada *Indonesian Food, Chinese Food, European Food*. Jane's Catering memfokuskan menu-menu *European Food*.
- **Harga:** Jane's Catering menetapkan harga yang jauh lebih murah dibandingkan jasa boga-jasa boga pesaing sejenis. Tujuan penetapan harga yang murah yaitu agar dapat bertahan dalam persaingan.
- **Saluran Distribusi:** Jenis interaksi yang terjadi adalah konsumen mendatangi lokasi Jane's Catering, yaitu di jalan HOS. Cokroaminoto No.33.
- **Promosi:** Kegiatan-kegiatan promosi yang telah dilakukan Jane's Catering sampai saat ini dilakukan dengan memanfaatkan media cetak (*Wedding Guide*) dari tahun 2002–2004, pembagian brosur pada tamu yang datang dan

menitipkan pada rekan-rekan Jane's Catering, dan *word of mouth*.

- **Orang:** Pramusaji Jane's Catering memiliki keterampilan yang cukup tinggi.
- **Proses:** Proses pembayaran dapat dicicil, proses penyediaan hidangan dilakukan secara cepat.
- **Layanan pelanggan:** Jane's Catering sangat mengutamakan kepuasan pelanggan.

### 6.1.3 Faktor-Faktor yang Dipentingkan Konsumen dalam Memilih Sebuah Jasa Boga untuk Acara Pernikahan

Dari hasil kuesioner terhadap responden yang belum pernah menggunakan jasa boga untuk acara pernikahan (responden kelompok pertama) dapat diketahui faktor-faktor yang dipentingkan konsumen dalam memilih sebuah jasa boga untuk acara pernikahan, yaitu:

- Rasa yang enak.
- Ketersediaan variasi menu *Indonesian Food*.
- Ketersediaan variasi menu *European Food*.
- Ketersediaan variasi menu *Chinese Food*.
- Ketersediaan menu sehat (mis: salad, *vegetarian food*).
- Ketersediaan variasi hidangan penutup.
- Lokasi perusahaan jasa boga mudah dicari.
- Lokasi perusahaan jasa boga dapat dicari melalui buku telepon (*Yellow Pages*).
- Ketersediaan tempat parkir yang mudah di lokasi perusahaan jasa boga.
- Penyediaan paket jasa perusahaan jasa boga bersama perusahaan lain (mis: *Wedding Organizer*, salon, *photo studio*, dll).
- Reputasi perusahaan jasa boga yang baik.
- Kesesuaian antara harga dengan rasa.
- Kesesuaian antara harga dengan porsi.

- Perusahaan jasa boga memberikan diskon pada waktu-waktu tertentu.
- Perusahaan jasa boga memberikan diskon pada pelanggan . yang telah menggunakan jasanya bila kembali memesan.
- Perusahaan jasa boga memberikan paket hemat.
- Informasi mengenai jasa boga melalui brosur (mis: daftar menu, ketentuan2x).
- Informasi mengenai jasa boga melalui pameran pernikahan .
- Informasi mengenai jasa boga melalui media khusus pernikahan. (mis: majalah *My Perfect Wedding*, dll).
- Masukan dari kerabat/teman mengenai sebuah jasa boga.
- Keramahan penyampai *catering* ketika Anda datang ke lokasi perusahaan jasa boga.
- Pelayanan yang cepat dalam melayani konsumen yang datang ke lokasi perusahaan jasa boga.
- Pembayaran dapat dicicil
- Penyampaian informasi menu yang menarik dan jelas ketika Anda datang ke perusahaan jasa boga.
- Cara komunikasi yang informatif dari penyampai jasa boga untuk mencapai kesepakatan kerjasama.
- Ada alternatif cara pembayaran selain pembayaran secara kontan (mis: cek, *transfer*).
- Ada permintaan maaf kepada Anda jika kualitas pelayanan yang diberikan buruk.
- Ada ganti rugi berupa pengembalian uang kepada Anda jika kualitas pelayanan yang diberikan buruk.
- Peralatan makan (piring, mangkuk, gelas, sendok, garpu) yang bersih di tempat resepsi.
- Kebersihan meja tempat hidangan di tempat resepsi.
- Tempat hidangan makanan (*servicing dish*) yang bersih di tempat resepsi.

- Hiasan hidangan yang menarik di tempat resepsi.
- Penataan hidangan yang menarik di tempat resepsi.
- Pramusaji cepat tanggap dalam penyediaan hidangan (ketika hidangan habis) di tempat resepsi.
- Pramusaji cepat tanggap dalam membereskan piring-piring kotor yang ada di meja hidangan pada tempat resepsi.
- Keramahan pramusaji dalam melayani di tempat resepsi.
- Ketepatan waktu penyajian hidangan di tempat resepsi (mis: saat hidangan habis).
- Ada pelayanan tambahan selama resepsi pernikahan berlangsung (mis: pembagian *sampagne* untuk bersulang bersama).

### 6.1.4 Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Jane's Catering

Di bawah ini adalah tabel tingkat kepuasan pengguna jasa Jane's Catering

Tabel 6.1  
Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Jane's Catering

No	Pernyataan	%Kepuasan	Keterangan
1	Rasa masakan Jane's Catering yang enak	85.882	Sangat Puas
2	Ketersediaan variasi menu Indonesian Food Jane's Catering	68.235	Puas
3	Ketersediaan variasi menu European Food Jane's Catering	88.824	Sangat Puas
4	Ketersediaan variasi menu Chinese Food Jane's Catering	80.882	Puas
5	Ketersediaan menu sehat (mis: salad, vegetarian food) Jane's Catering	53.529	Tidak Puas
6	Ketersediaan variasi hidangan penutup Jane's Catering	51.176	Tidak Puas
7	Lokasi perusahaan Jane's Catering mudah dicari	70.294	Puas
8	Lokasi perusahaan Jane's Catering dapat dicari melalui buku telepon (Yellow Pages)	62.059	Tidak Puas
10	Penyediaan paket jasa perusahaan Jane's Catering bersama perusahaan lain (mis: Wedding Organizer, salon, photo studio, dll)	70.588	Puas
11	Reputasi perusahaan Jane's Catering yang baik	80.588	Puas
12	Kesesuaian antara harga dengan rasa	81.471	Sangat Puas
13	Kesesuaian antara harga dengan porsi	84.706	Sangat Puas
14	Perusahaan Jane's Catering memberikan diskon pada waktu-waktu tertentu	66.471	Puas
15	Perusahaan Jane's Catering memberikan diskon pada pelanggan yang telah menggunakan jasanya bila kembali memesan	57.941	Tidak Puas
16	Perusahaan Jane's Catering memberikan paket hemat	65.882	Puas
17	Informasi mengenai Jane's Catering melalui brosur (mis: daftar menu, ketentuan2x)	77.353	Puas
18	Informasi mengenai Jane's Catering melalui pameran pernikahan	54.412	Tidak Puas
19	Informasi mengenai Jane's Catering melalui media khusus pernikahan (mis: majalah My Perfect Wedding, dll)	52.647	Tidak Puas
20	Masukan dari kerabat / teman mengenai sebuah jasa Jane's Catering	81.471	Sangat Puas
23	Pembayaran dapat dicicil	91.471	Sangat Puas
24	Penyampaian informasi menu yang menarik dan jelas ketika Anda datang ke Jane's Catering	86.765	Sangat Puas
25	Anda dapat menghubungi pihak Jane's Catering dengan mudah	81.176	Puas
27	Ada alternatif cara pembayaran selain pembayaran secara kontan (mis: cek, transfer)	56.176	Tidak Puas
28	Ada permintaan maaf kepada Anda jika kualitas pelayanan yang diberikan Jane's Catering buruk	77.941	Puas
29	Ada ganti rugi berupa pengembalian uang kepada Anda jika kualitas pelayanan yang diberikan Jane's Catering buruk	74.412	Puas
30	Peralatan makan (piring, mangkuk, gelas, sendok, garpu) yang bersih di tempat resepsi	78.824	Puas
31	Kebersihan meja tempat hidangan di tempat resepsi	82.941	Sangat Puas
32	Tempat hidangan makanan (serving dish) yang bersih di tempat resepsi	85.588	Sangat Puas
34	Penampilan hidangan Jane's Catering yang menarik di tempat resepsi	83.824	Sangat Puas
35	Penataan hidangan Jane's Catering yang menarik di tempat resepsi	88.824	Sangat Puas
36	Pramusaji Jane's Catering cepat tanggap dalam penyediaan hidangan (ketika hidangan habis) di tempat resepsi	80.000	Puas
37	Pramusaji Jane's Catering cepat tanggap dalam membereskan piring-piring kotor yang ada di meja hidangan pada tempat resepsi	75.588	Puas
38	Keramahan pramusaji dalam melayani di tempat resepsi	78.235	Puas
39	Ketepatan waktu penyajian hidangan di tempat resepsi (mis: saat hidangan habis)	82.353	Sangat Puas
40	Ada pelayanan tambahan selama resepsi pernikahan berlangsung (mis: pembagian champagne untuk bersulang bersama)	54.705	Tidak Puas

## **6.1.5 Usulan Segmentasi, Targeting, dan Positioning yang Sebaiknya Diterapkan oleh Jane's Catering**

### **6.1.5.1 Usulan Segmentasi**

#### **Demografi**

Jenis Kelamin: pria – wanita

Umur: 20-24 tahun; 25-29 tahun; 30-34 tahun; 35-39 tahun;  $\geq$  40 tahun

Status: Menikah – Belum Menikah

Penghasilan per bulan: <0.3 juta; 0.3-0.7 juta; 0.7-4; 4-6; 6-8 juta; > 8 juta

#### **Perilaku**

Anggaran biaya jasa boga/orang: <Rp 40.000; Rp 40.000-75.000; Rp 75.000-100.000; > Rp 100.000

Media informasi yang sering digunakan: koran; majalah; radio; internet; televisi

Koran yang sering digunakan: PR, Kompas, Sindo

Jenis masakan acara pernikahan yang disukai: *Indonesian Food, Chinese Food, European Food, Japanese Food, Lainnya (Korean, Thai Food)*

Jumlah undangan: <500; 500-1000; >1000-2000

Cara mengurus pernikahan: mengurus sendiri, paket pernikahan, *wedding organizer*

Jasa Boga di Bandung yang diketahui: Jane's Catering, Citra Catering, Yin Siang Catering, Protege Catering, Lainnya

Pendapat jumlah pemesanan minimal=500: Setuju; Tidak Setuju

Metode pembayaran yang disukai: *Dp 50%*, pelunasan max 1 mg sblm hari h; *Dp 50%*, pelunasan min 1 mg sblm hari h

Pendapat Dp 50% Hangus: Setuju; Tidak Setuju

Faktor memilih jasa boga: variasi menu; rasa, harga, reputasi, lainnya (terkenal, kebersihan, pelayanan yg baik, profesional, porsi, makanan yang unik, mewah, masakan dari keluarga)

### 6.1.5.2 Usulan *Targeting*

Target pasar untuk Jane's catering pria-wanita, Umur: 25-29 tahun, Status: Belum Menikah, Penghasilan per bulan: Rp 0.7-4 juta, Golongan masyarakat: menengah ke atas, Etnis: Tionghoa.

### 6.1.5.3 Positioning

Strategi *positioning* korporat yang sebaiknya diterapkan untuk Jane's Catering adalah **pemimpin penawaran**, yaitu mempunyai harga yang paling rendah.

Strategi *positioning* alternatif berdasarkan karakteristik jasa:

1. Karakteristik tidak berwujud, caranya:
  - Menawarkan representasi berwujud seperti reputasi perusahaan yang baik, keahlian perusahaan dalam *European Food* dan *Chinese Food*, keandalan pramusaji di tempat resepsi.
  - Menawarkan jasa yang ditambahkan seperti pembagian *sampagne* untuk bersulang bersama di tempat resepsi sebelum acara makan, memberikan sampel masakan kepada konsumen yang datang, memberikan masakan atau hadiah ketika ulang tahun pernikahan konsumen yang pertama .
2. Karakteristik heterogenitas, caranya:
  - Mepaketkan jasa seperti membuat paket penawaran jasa yang lebih menarik (paket hemat).
3. Karakteristik tidak dapat dipisahkan
  - Menggunakan lokasi multi tempat seperti bekerja sama dengan *Wedding Organizer*; bekerja sama dengan lokasi pernikahan, photo studio, dsb untuk membuat paket pernikahan.
  - Melakukan *customization* terhadap jasa seperti memberikan perhatian ekstra kepada permintaan-permintaan khusus konsumen (mis: menyanggupi permintaan konsumen mengenai menu-menu tertentu yang diinginkan konsumen, tetapi tidak dimiliki oleh Jane's Catering)

- Menawarkan lini produk lengkap seperti rasa dan pelayanan yang memuaskan, khususnya di tempat resepsi, dan memberikan jaminan yang dapat dipercaya.

### 6.1.6 Usulan Berdasarkan Ruang Lingkup Penelitian yang Sebaiknya Diterapkan oleh Jane's Catering

Tabel di bawah ini menyajikan rangkuman usulan-usulan yang didapat dari usulan setiap variabel di analisis *gap*, perbaikan desain organisasi, dan strategi-strategi pada analisis *SWOT*.

Tabel 6.2  
Rangkuman Usulan-Usulan Berdasarkan Konsep Siklus Hidup Organisasi

Konsep	Usulan	Dimensi Desain Organisasi
	Membuat visi yaitu mempunyai pasar yang luas	Kontekstual
	Melakukan ekspansi nasional dan internasional	Kontekstual
Siklus	Pengontrolan divisi pencucian dengan lebih ketat	Struktural
Hidup	Pembuatan standar bagi perusahaannya	Struktural
Organisasi	Menyiapkan calon penerus (wakil ketua)	Struktural
	Membuat divisi <i>marketing</i>	Struktural
	Membuat divisi keuangan	Struktural
	Membuat divisi layanan pelanggan	Struktural



Tabel 6.3  
Rangkuman Usulan-Usulan Berdasarkan Konsep Analisis *Gap* dan Analisis  
*SWOT*

Bauran Pemasaran Jasa	Usulan	Dari Konsep
Product	Menambah variasi <i>Indonesian Food, European Food, Chinese Food</i>	SWOT (WT)
	Menambah variasi menu sehat dan hidangan penutup	SWOT (WT)
	Meningkatkan kualitas rasa	SWOT (WO)
	Penggunaan teknologi masak yang lebih canggih	SWOT (WO)
	Menampilkan makanan yang lebih bergensi	SWOT (SO)
	Mengganti beberapa menu <i>Indonesian Food</i> yang tidak pernah dipesan	Gap
	Menjaga nama baik Jane's Catering dengan cara meningkatkan kepuasan pelanggan	Gap
	Menjaga kebersihan peralatan dan perlengkapan Jane's Catering	Gap
	Pengontrolan divisi pencucian dengan lebih ketat	Gap
	Jangan menggunakan taplak warna putih	Gap
	Membuat penampilan hidangan yang lebih menarik	Gap
Place	Membuat paket pernikahan	SWOT (WT)
	Mencantumkan nama Jane's Catering di buku telepon	SWOT (WT), Gap
	Diferensiasi tempat, contoh <i>garden party</i>	SWOT (WO)
	Melakukan ekspansi nasional dan internasional	SWOT (WO)
	Memasang tiang papan nama di lokasi perusahaan	Gap
Price	Memberikan paket hemat	SWOT (WT), Gap
	Mengakuisisi beberapa perkebunan di Lembang	SWOT (WT)
	Memberikan diskon pada keluarga konsumen	SWOT (WT), Gap
	Membina hubungan baik dengan pemasok	SWOT (WO)
	Menurunkan sedikit harga	SWOT (ST)
	Memberikan diskon untuk pembelian di atas volume rata-rata	SWOT (SO)
	Memberikan diskon pada waktu-waktu tertentu	Gap
Promotion	Ikut berpartisipasi dalam pameran pernikahan	SWOT (WT), Gap
	Memasang iklan di media khusus pernikahan	SWOT (WT), Gap
	Informasi mengenai Jane's Catering melalui internet	SWOT (WO)
	Menciptakan loyalitas pelanggan	SWOT (ST), Gap
	Mengefektifkan media brosur	SWOT (SO), Gap
Process	Konsumen dapat memesan menu apapun	SWOT (WT)
	Pihak dapur harus lebih cepat memasak di tempat resepsi	Gap
	Pembuatan surat perjanjian kejasama	Gap
People	Mengontrol pramusaji secara ketat	Gap
	Penempatan ember piring-piring kotor di sebelah meja stand dan di dekat meja prasmanan	Gap
	Framusaji lebih ramah	Gap
Provision of Customer Service	Memberikan sampel masakan kepada konsumen yang datang	SWOT (WT), Gap
	Menerima fasilitas pembayaran non tunai	SWOT (WT), Gap
	Memberikan pelayanan ekstra selama resepsi pernikahan berlangsung	SWOT (WT), Gap
	Meningkatkan mutu makanan dan pelayanan	SWOT (WO)
	Membina hubungan baik dengan pelanggan	SWOT (ST)
	Meningkatkan kecepatan pelayanan ketika konsumen datang	Gap

## 6.2 Saran

- ❖ Penelitian lanjutan yang perlu dilakukan adalah penciptaan loyalitas pelanggan dan analisis *gap* (dapat menggunakan model *Service Quality* atau *Perceived Quality*) yang lebih detail.
- ❖ Kelemahan dari Tugas Akhir ini adalah tidak membahas analisis *gap* secara detail, tidak membahas jasa boga pendatang baru secara detail.
- ❖ Sebaiknya pihak Jane's Catering mempertimbangkan usulan dari penulis.