

## STRATEGI IMPLEMENTASI ADMINISTRASI RESTORAN UNTUK MENDUKUNG PENINGKATAN PRODUKTIVITAS DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA RESTORAN SEAFOOD MAKJUDES

Niat Hasrat Karnita Ndruru<sup>1</sup>, Dra. Natalia. E. T. Sihombing<sup>2</sup>

[niat.hasrat@student.uhn.ac.id](mailto:niat.hasrat@student.uhn.ac.id)<sup>1</sup>

Universitas HKBP Nommensen Medan

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran administrasi restoran memiliki fungsi yang sangat penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan di Restoran Seafood Makjudes tidak hanya berkaitan dengan pencatatan atau pengelolaan dokumen, tetapi juga mencakup pengaturan sistem kerja yang terstruktur agar setiap kegiatan operasional berjalan dengan efektif dan efisien, sedangkan strategi implementasi administrasi restoran memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran operasional kerja di Restoran Seafood Makjudes terorganisir dengan baik membantu mengatur berbagai kegiatan operasional seperti pencatatan transaksi, pengelolaan persediaan bahan baku, hingga pengaturan jadwal kerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi administrasi restoran di Restoran Seafood Makjudes masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia, pengelolaan administrasi yang belum terstruktur dengan baik, serta belum adanya sistem administrasi yang terintegrasi secara optimal. Kondisi ini dapat mempengaruhi kelancaran operasional kerja dan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kemampuan karyawan, pengelolaan administrasi yang lebih sistematis, serta penerapan prosedur kerja yang jelas agar produktivitas kerja meningkat dan kepuasan pelanggan dapat tercapai dengan lebih baik.

**Kata Kunci:** Administrasi Restaurant, Produktivitas Kerja Karyawan, Kepuasan Pelanggan.

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the role of restaurant administration which has a very important function in supporting the improvement of service quality at Makjudes Seafood Restaurant, not only related to recording or document management, but also includes the arrangement of a structured work system so that every operational activity runs effectively and efficiently, while the implementation strategy of restaurant administration has an important role in supporting the smooth operation of work at Makjudes Seafood Restaurant. Well-organized, it helps to organize various operational activities such as recording transactions, managing raw material inventory, and arranging employee work schedules. The results of the study indicate that the implementation of restaurant administration at Makjudes Seafood Restaurant still faces several obstacles, such as limited human resources, unstructured administration management, and the absence of an optimally integrated administration system. This condition can affect the smooth operation of work and the quality of service to customers. Therefore, it is necessary to improve employee capabilities, more systematic administration management, and the implementation of clear work procedures so that work productivity increases and customer satisfaction can be achieved better.*

**Keywords:** Restaurant Administration, Employee Work Productivity, Customer Satisfaction.

### PENDAHULUAN

Diera globalisasi dan kemajuan teknologi yang pesat, sektor industri jasa mengalami perkembangan yang sangat signifikan, termasuk industri kuliner. Industri kuliner memiliki peran penting dalam perekonomian nasional karena tidak hanya menciptakan lapangan kerja, tetapi juga menjadi salah satu sektor dengan tingkat pertumbuhan yang stabil. Restoran sebagai bagian dari industri kuliner memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan melalui pengelolaan yang profesional, terencana, dan

terorganisasi dengan baik.

Administrasi memegang peranan yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan operasional sebuah restoran. Administrasi yang efektif bukan hanya sebatas kegiatan pencatatan atau pengarsipan data, melainkan juga mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan seluruh kegiatan perasional agar berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Handok (2019), “administrasi merupakan proses kerja sama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan bersama melalui fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan”. Dengan demikian, sistem administrasi yang baik akan membantu restoran dalam mengatur seluruh sumber daya yang dimilikinya, baik sumber manusia maupun non-manusia, secara efisien dan efektif.

Keunggulan dalam bersaing berkaitan erat dengan kualitas layanan yang dapat diberikan oleh suatu perusahaan dalam berinteraksi dengan para pelanggannya. usaha Restoran Seafood Makjudes meningkatkan kepuasan pelanggan atas layanan yang diberikan, perusahaan perlu melakukan serangkaian pendekatan dengan proses yang berbeda dibanding pendekatan tradisional pada umumnya. Perusahaan perlu untuk mengetahui dengan detail terkait kebutuhan dan keinginan para pelanggannya secara spesifik (Melky, 2021). Khususnya dalam menyusun strategi pengembangan suatu restoran berbeda dibanding dengan industri lain yang mana restoran harus menyajikan hidangan dengan baik, menyeimbangkan biaya dan memajemen beban operasional untuk memperoleh keuntungan. Selain itu manajemen restoran berfokus pada kualitas makanan dan pelayanan yang baik. Penjelasan ini menunjukkan bahwa suatu restoran harus mampu menyajikan hidangan dengan cita rasa yang enak, cantik namun dengan harga yang dapat bersaing. Kondisi ini menjadi sebuah tantangan bagi manajemen perusahaan dalam menyusun strategi pengembangan manajemen.

Keberhasilan operasional restoran ditentukan oleh tingkat produktivitas kerja serta kepuasan pelanggan. Produktivitas menggambarkan kemampuan restoran dalam mengelola waktu, tenaga kerja, dan sumber daya untuk menghasilkan pelayanan yang optimal. kepuasan pelanggan menunjukkan sejauh mana restoran mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. “Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang kecewa seseorang setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk atau jasa dengan harapannya.” Dalam konteks restoran, hal ini berarti bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, cita rasa makanan, kenyamanan tempat, serta ketepatan waktu penyajian.

Restoran Seafood Mak Judes merupakan salah satu restoran yang berfokus pada penyajian berbagai jenis makanan laut yang segar dengan cita rasa khas Nusantara. Restoran ini memiliki reputasi yang baik dalam hal kualitas hidangan, namun seperti banyak restoranlainnya, menghadapi tantangan dalam menjaga efisiensi administrasi dan stabilitas produktivitas kerja karyawan. Dalam beberapa kasus, ketidakteraturan dalam sistem administrasi dapat menyebabkan kesalahan pencatatan transaksi, keterlambatan dalam penyediaan bahan baku, serta berpengaruh terhadap kecepatan pelayanan kepada pelanggan.

Restoran Seafood Makjudes perlu menerapkan strategi administrasi yang efektif dan terstruktur. Strategi tersebut mencakup penggunaan sistem administrasi digital, pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas, pengawasan berkesinambungan, serta pelatihan sumber daya manusia secara berkala. Penerapan strategi yang tepat, restoran diharapkan mampu meningkatkan produktivitas kerja karyawan serta menciptakan pengalaman pelanggan yang memuaskan.

Melalui kegiatan magang ini, penulis memperoleh kesempatan untuk mengamati secara langsung proses administrasi di Restoran Seafood Makjudes, mulai dari sistem

pencatatan transaksi, pengelolaan inventaris, sehingga manajemen pelayanan pelanggan. Berdasarkan hasil pengamatan tersebut, penulis berupaya menganalisis strategi administrasi yang diterapkan oleh restoran dan mengidentifikasi aspek-aspek yang dapat ditingkatkan untuk mendukung produktivitas dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

## **METODOLOGI**

Pelaksanaan magang ini dilakukan melalui beberapa tahapan sistematis agar dapat memberikan hasil yang optimal. Tahap tersebut meliputi:

### **1. Tahap Persiapan**

Pada tahap ini, penulis melakukan koordinasi awal dengan pihak manajemen restoran, termasuk pembimbing lapangan, untuk menentukan jadwal dan ruang lingkup kegiatan magang. Selain itu, penulis juga mempelajari profil dan struktur organisasi Restoran Seafood Makjudes.

### **2. Tahap pelaksanaan**

Tahap ini merupakan inti dari kegiatan magang. Penulis terlibat langsung dalam kegiatan administrasi restoran mencakup: Pencatatan transaksi harian (penjualan dan pengeluaran, pengelolaan data stok bahan, pembuatan laporan keuangan sederhana, dokumentasi dan pengarsipan dokumen operasional dan observasi terhadap system kerja dan strategi administrasi yang diterapkan.

### **3. Tahap Evaluasi dan Penyusunan Laporan**

Setelah kegiatan magang selesai, penulis melakukan evaluasi terhadap hasil pengamatan dan pengalaman kerja. Data yang diperoleh kemudian di analisis untuk disusun menjadi laporan magang ini.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil pelaksanaan kegiatan magang yang dilakukan di Restoran Seafood Makjudes menunjukkan bahwa sistem administrasi memiliki peranan penting dalam mendukung kelancaran operasional restoran. Selama periode magang, penulis terlibat langsung dalam berbagai kegiatan administrasi seperti pencatatan transaksi penjualan, pengelolaan data pesanan pelanggan, pengarsipan nota pembayaran, serta membantu proses rekapitulasi laporan keuangan harian. Kegiatan tersebut memberikan gambaran bahwa administrasi yang tertata dengan baik dapat membantu pihak manajemen dalam memantau aktivitas operasional restoran secara lebih efektif dan efisien. Dengan adanya pencatatan yang rapi dan terstruktur, pihak restoran dapat mengetahui jumlah penjualan harian, jenis menu yang paling banyak diminati pelanggan, serta mengontrol alur keuangan yang masuk dan keluar.

Selain itu, penerapan administrasi yang sistematis juga memberikan dampak positif terhadap produktivitas kerja karyawan. Proses pencatatan pesanan dan transaksi yang dilakukan secara teratur memudahkan koordinasi antara bagian kasir, dapur, dan pelayanan. Hal ini membuat proses pelayanan kepada pelanggan menjadi lebih cepat dan terorganisasi. Ketika pesanan pelanggan tercatat dengan jelas, kesalahan dalam penyajian makanan dapat diminimalkan sehingga kualitas pelayanan menjadi lebih baik. Kondisi ini secara tidak langsung meningkatkan kepuasan pelanggan karena mereka memperoleh pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan sesuai dengan pesanan.

Selama kegiatan magang berlangsung, penulis juga mengamati bahwa administrasi restoran tidak hanya berkaitan dengan pencatatan transaksi, tetapi juga mencakup pengelolaan informasi yang berkaitan dengan operasional restoran secara keseluruhan. Administrasi yang baik membantu manajemen dalam melakukan evaluasi terhadap kinerja restoran, baik dari segi pelayanan, penjualan, maupun pengelolaan sumber daya manusia. Data administrasi yang terdokumentasi dengan baik dapat digunakan sebagai dasar

pengambilan keputusan, misalnya dalam menentukan strategi peningkatan pelayanan, pengadaan bahan baku, maupun perencanaan promosi untuk menarik lebih banyak pelanggan.

Namun demikian, masih terdapat beberapa hal yang dapat ditingkatkan dalam sistem administrasi restoran, seperti pemanfaatan teknologi yang lebih optimal dalam proses pencatatan dan pengolahan data. Penggunaan sistem administrasi berbasis digital atau aplikasi kasir modern dapat membantu mempercepat proses pencatatan transaksi serta mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan pencatatan manual. Dengan sistem yang lebih terintegrasi, data penjualan dan laporan keuangan dapat diakses dengan lebih mudah dan akurat oleh pihak manajemen.

Secara keseluruhan, hasil kegiatan magang menunjukkan bahwa strategi implementasi administrasi yang baik mampu mendukung peningkatan produktivitas kerja karyawan serta memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Administrasi yang terorganisasi dengan baik membantu restoran dalam mengelola operasional secara lebih sistematis, meningkatkan kualitas pelayanan, serta memperkuat daya saing restoran dalam industri kuliner.

## **KESIMPULAN**

Dari pembahasan diatas adapun yang dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan administrasi restoran sangat penting untuk mendukung efektifitas operasional. Sistem administrasi yang baik menciptakan keteraturan memperkuat koordinasi dan mengurangi kesalahan.
2. Penerapan administrasi yang terencana membuat pencatatan transaksi pengelolaan inventori, dan laporan keuangan menjadi lebih sistematis. Hal ini mempercepat arus informasi, meningkatkan profesionalisme, serta mendorong disiplin dan tanggung jawab karyawan.
3. Produktivitas meningkat karena sistem kerja yang jelas membuat waktu yang digunakan lebih efisien dan kesalahan berkurang. Pelayanan pun menjadi lebih cepat dan akurat, sehingga kepuasan pelanggan meningkat. Kejelasan data transparansi pembayaran juga menumbuhkan kepercayaan pelanggan.
4. Sistem administrasi yang baik memperkuat citra positif restoran dan menjadi nilai tambahan dibanding pesaing. Kesuksesan ini menunjukn bahwa keberhasilan restoran tidak hanya ditentukan oleh kualitas makanan, tetapi juga oleh efektivitas engelolaan administrasi yang menjadi fondasi keberlanjutan usaha dan kepuasan pelanggan.

## **Saran**

Adapun saran dengan terlaksananya kegiatan magang yaitu:

1. Bagi Restoran

Karyawan perlu medianpat pelatihan rutin agar terampil dalam administrasi dan siap menghadapi dinamika operasional. Pelatihan menumbuhkan profesionalisme dan budaya kerja berorientasi pada kualitas pelayanan. Evaluasi berkala harus dilakukan untuk memastikan kegiatan sesuai standar dan mendorong perbaikan berkelanjutan. Selain itu, koordinasi antar bagian lebih efisien dan kerjasama meningkat. Kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan melalui survey dan umpan balik. Data dari pelanggan membantu memprbaiki pelaynan menjaga loyalitas.

2. Bagi Kampus

Kampus diharapkan dapat menjallin hubungan kerjasama dengan berbagai industri guna memperluas kesempatan magang bagi mahasiswa. Kampus juga diharapkan memberi pembekalan yang cukup, khususnya terkait kemampuan komunikasi profesional, etika kerja, penyusunan laporan dan keterampilan dasar yang dibutuhkan dalam dunia kerja.

### 3. Bagi Mahasiswa

Bersikap proaktif dalam menjalankan tanggung jawab selama magang, termasuk berinisiatif membantu pekerjaan, bertanya ketika diperlukan, serta menunjukkan minat belajar yang tinggi. Mahasiswa juga dianjurkan menjaga profesionalisme, seperti datang tepat waktu, berkomunikasi dengan baik, dan menghormati seluruh teman kerja.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ade Listiorini, (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Konsumen Pondok Makan Ayam Kalasan Rasa Sama, (Universitas Semarang).
- Afifah, S. (2020). Manajemen Operasional Restoran: Konsep dan Penerapan. Yogyakarta: Deepublish.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2019). Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah. Jakarta: Bumi Aksara.
- M. Kadarisman, (2022). Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Jakarta: Rajawali.
- Mazayadan Suliswaningsih, (2023). Perancangan Ui/Ux Aplikasi “Dengerin” Berbasis Mobile Menggunakan Metode Design Thinking. Komputa : Jurnal Ilmiah Komputer Dan Informatika, 12(2), 39–49. <https://doi.org/10.34010/komputa.v12i2.10157>.
- Melky, (2021). Analisis Pengelolaan Restoran The Kopitiam Pada Kondisi Pandemi Covid-19, Universitas Kristen Petra Jl. Siwalankerto.
- Ngakan Made Bayu Aditya dan Joy Nashar Utama Jaya (2022). Penerapan Metode PIECES Framework Pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi Myindihome (Jurnal JSON, Vol 3, No 3, 2022) 326. <https://www.ejurnal.stmikbudidarma.ac.id/index.php/JSON/article/view/396>, Diakses pada tanggal 16 Juli
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah, 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Robbin dan Coulter (2017) Menjadi acuan utama dalam penjabaran strategi implementasi administrasi.
- Siaga, (2018). Filsafat Administrasi, Jakarta : Bumi Aksara.
- Udul, Flaviana Skolastika, Andy Iwan Iswanto, & Marianus Duman (2024) Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Restoran Senja Eatery. Jurnal Penelitian Terapan Mahasiswa (JPTM).
- Yandhi Afran Habiba, (2024). Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Penjualan pada Restoran Smoke House Bellywise di Kota Semarang, (Universitas Semarang).
- Yohannes Yahya, (2023) Pengantar Manajemen Yogyakarta: Graha Ilmu.