

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis jabarkan pada bab-bab sebelumnya, penulis mencoba menarik kesimpulan dan memberikan saran agar dapat bermanfaat bagi PT FastFood Indonesia, Tbk (KFC International Plaza) sehingga perusahaan nantinya dapat lebih meningkatkan pelayanan prima dari sebelumnya.

5.1 Kesimpulan

1. KFC IP telah melaksanakan program pelatihan kepada kasir untuk meningkatkan pelayanan prima. Program pelatihan yang diberikan yaitu *Suggestive Selling, Hospitality, dan Operating Cashier*. Pelatihan diberikan oleh RGM (*Restaurant General Manager*) sebelum kasir memasuki jam operasional.
2. Program pelatihan diberikan agar *speed* (kecepatan) yang dimiliki seorang kasir dalam melayani customer selama 1¹/₂ menit meningkat, selain itu untuk meningkatkan tanggung jawab kasir ketika operasional dan sikap seorang kasir dalam menyambut customer.

5.2 Saran

1. PT FastFood Indonesia, Tbk (KFC International Plaza) ini dalam kegiatan pelatihan menggunakan metode pelatihan dalam jabatan (*In Service Training*) bersifat umum, dimana dapat diberikan seluruh karyawan operasional. Dilakukannya pelatihan dalam jabatan secara umum agar seluruh karyawan yang bukan bagian inti kasir juga bisa memiliki kemampuan untuk menjadi seorang kasir. Sehingga jika dalam kegiatan operasional salah satu

kasir tidak masuk kerja, karyawan yang bukan bagian inti kasir dapat menggantikannya. Hal ini dapat membuat operasional tidak akan terhambat.

2. Para karyawan kasir PT FastFood Indonesia, Tbk (KFC International Plaza) sebaiknya lebih memperhatikan prosedur pelayanan yang diberikan kepada konsumen yang telah didapati ketika mengikuti pelatihan agar konsumen dapat merasakan pelayanan yang lebih dari harapan mereka. Seorang *Duty Manager* memberikan himbauan kepada seluruh kasir untuk memberikan pelayanan prima kepada konsumen secara konsisten, dan bila ada karyawan yang tidak melakukannya, kasir tersebut harus diberikan sebuah peringatan untuk memberikan efek jera.