

Analisis Peran Humas Melalui *Guest Experience Leader* Dalam Meningkatkan Pelayanan Di *McDonald's* Bengkulu

Muhammad Afif Syaputra ¹⁾ Sapta Sari ²⁾ Maryaningsih ³⁾

^{1,2,3)} *Study Program of Ilmu Komunikasi Faculty of ilmu-ilmu sosial, Universitas Dehasen Bengkulu*

Email: Muhammadafifsyaputra10@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received 10 Juli 2024]
Revised [08 Oktober 2024]
Accepted [12 Oktober 2024]

KEYWORDS

Communicator, Relationship, Back Up Management and Corporate Image

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran Humas melalui *Guest Experience Leader* (GEL) dalam meningkatkan pelayanan di *McDonald's* Bengkulu, penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Untuk menganalisis peneliti menggunakan Teknik analisis teori Ruslan Efendi (*Komunikator, Relationship, Back Up Management dan Corporate Image*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat peran GEL dalam meningkatkan pelayanan di *McDonald's* Bengkulu. GEL berperan sebagai komunikator yang dapat memastikan pelanggan mendapatkan kesan yang baik selama berkunjung ke *McDonald's* Bengkulu, peran GEL sebagai Relationship GEL harus dapat membangun hubungan yang positif melalui pendekatan yang baik ke pelanggan dan saling menguntungkan, peran GEL sebagai Back Up Management GEL harus mampu menginspirasi, memotivasi dan memberikan pelatihan team jika diperlukan agar dapat bekerja lebih baik lagi, sebagai Corporate Image GEL berperan dalam menjaga nama baik perusahaan dengan sebaik mungkin.

ABSTRACT

This research aims to find out the role of Public Relations through the Guest Experience Leader (GEL) in improving service at McDonald's Bengkulu. This research is qualitative research. To analyze the researcher used Ruslan Efendi's theoretical analysis technique (Communicator, Relationship, Back Up Management and Corporate Image). The research results show that there is a role for GEL in improving service at McDonald's Bengkulu. GEL plays a role as a communicator who can ensure customers get a good impression during their visit to McDonald's Bengkulu, GEL's role as a Relationship Shop GEL must be able to build positive relationships through a good approach to customers and mutual benefits, GEL's role as Back Up Management GEL must be able to inspire, motivating and providing team training if necessary so they can work better, as Corporate Image GEL plays a role in maintaining the good name of the company as best as possible.

PENDAHULUAN

Dalam melayani *customer*, salah satu pemegang peran penting di *McDonald's* Bengkulu adalah *Guest Experience Leader*. *Guest Experience Leader* bertanggung jawab untuk memberikan pengalaman makan terbaik kepada pelanggan dan memastikan bahwa setiap pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan. Di *McDonald's* Bengkulu Gel sangat diperlukan karena jika tidak ada Gel maka pelayanan akan kurang maksimal dan berjalan agak lama. Untuk memastikan kenyamanan pelanggan *Guest Experience Leader* (GEL) berkontribusi langsung dalam menciptakan loyalitas ke pelanggan dan siap untuk membantu pertanyaan seputar menu maupun pelayanan di *McDonald's* ketika sedang berada di restoran *McDonald's*. *McDonald's* adalah salah satu jaringan restoran cepat saji terbesar di dunia. Restoran ini dikenal dengan produk andalannya, yaitu *Burger*, dan memiliki ribuan lokasi di seluruh dunia. *McDonald's* juga merupakan perusahaan yang berkomitmen untuk memberikan pengalaman makan yang terbaik bagi pelanggannya. Dalam bisnis restoran cepat saji, pelayanan yang cepat dan efektif sangat penting untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Oleh karena itu, *McDonald's* memiliki peran penting dalam mengembangkan strategi pelayanan yang inovatif dan mengatasi masalah-masalah yang terkait dengan pelanggan. Begitu juga dengan *McDonald's* seperti salah satunya *McDonald's* Bengkulu. Pelayanan pelanggan yang baik adalah kunci keberhasilan dalam industri restoran cepat saji. *McDonald's* memahami bahwa setiap pelanggan adalah aset berharga, dan kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama. Dalam bisnis seperti *McDonald's*, beberapa alasan mengapa pelayanan pelanggan penting adalah: Menciptakan Pengalaman Positif: Pelayanan pelanggan yang baik menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Ini bukan hanya tentang makanan yang lezat, tetapi juga tentang bagaimana pelanggan merasa puas selama kunjungan mereka. Pengalaman yang positif dapat membangun loyalitas pelanggan. Pelayanan pelanggan yang baik membantu membangun reputasi positif bagi *McDonald's*. Reputasi yang baik akan menarik lebih banyak pelanggan dan menciptakan peluang pertumbuhan bisnis. Dalam industri yang kompetitif seperti restoran cepat saji, pelayanan yang baik dapat menjadi faktor yang membedakan *McDonald's* dari pesaingnya. Pelanggan akan memilih *McDonald's* jika mereka merasa diperlakukan dengan baik. Dalam perusahaan sangat diperlukan tentang pengetahuan produk yang dipasarkan, untuk mempermudah

dalam berkomunikasi dengan masyarakat pada saat memasarkan produk yang dijual. Pada dasarnya kegiatan berkomunikasi dengan khalayak ini adalah salah satu dari kegiatan *Public Relation*.

Public Relation pada sebuah perusahaan bertugas untuk mendapatkan perhatian dari khalayak, menarik minat khalayak terhadap isi pesan, membangun keinginan khalayak untuk bertindak sesuai tetap sesuai dengan pesan yang disampaikan. *Public Relation* pada sebuah perusahaan bertugas untuk mendapatkan perhatian dari khalayak, menarik minat khalayak terhadap isi pesan, membangun keinginan khalayak untuk bertindak sesuai dengan pesan dan mengarahkan tindakan khalayak agar sesuai dengan pesan yang disampaikan. *Public Relation* melalui *Guest Experience Leader* (GEL) di *McDonald's* memiliki peran penting dalam membangun hubungan baik dengan pelanggan dan masyarakat umum. GEL berinteraksi langsung dengan pelanggan dan bertanggung jawab untuk memberikan pengalaman positif dan menyenangkan selama kunjungan mereka ke restoran. Dalam hal ini, GEL berkontribusi dalam membangun citra positif restoran dan memperkuat hubungan dengan pelanggan, sehingga membantu dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. *Guest Experience Leader* juga bertugas untuk menyelesaikan keluhan pelanggan dengan cepat dan efektif. Keluhan pelanggan dapat menjadi masalah serius bagi bisnis *McDonald's* Bengkulu jika tidak ditangani dengan tepat.

Oleh karena itu, *Guest Experience Leader* perlu memiliki kemampuan untuk mengatasi keluhan dan menyelesaikan masalah dengan cara yang baik dan cepat. Pelayanan mempunyai peran penting, peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan apabila dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha mendapatkan langganan. Pelayanan berawal dari desain produk dan termasuk didalamnya interaksi dengan pelanggan, dengan tujuan memberikan kepuasan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Jika harapan pelanggan terpenuhi, pelanggan mungkin lebih puas, membuat komentar yang menyenangkan orang lain atau menjadi pelanggan yang berulang. Sebagai akibatnya, untuk meningkatkan daya saing organisasi maka pegawai atau sumber daya manusia dalam organisasi harus bekerja lebih keras untuk meningkatkan pelayanan kepada pihak pengguna atau konsumen. Berdasarkan hasil *survey* awal pada lokasi penelitian yaitu di *McDonald's*, *Guest Experience Leader* sangat berperan penting dalam meningkatkan pelayanan dan menyelesaikan masalah *Complain Customer* terhadap masalah pelayanan di *McDonald's* kota Bengkulu. *Guest Experience Leader* berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di restoran. Mereka membantu melatih karyawan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik, memastikan kebersihan dan kerapian restoran, dan menciptakan lingkungan yang ramah pelanggan. *Guest Experience Leader* juga bertanggung jawab untuk meningkatkan pelayanan di restoran *McDonald's* Bengkulu. Peningkatan pelayanan adalah aspek penting dalam menjaga kepuasan pelanggan dan menciptakan pengalaman makan yang menyenangkan bagi pelanggan.

LANDASAN TEORI

Teori Peran Menurut (Ruslan Rosady)

1. Komikator Artinya kemampuan sebagai komunikator yang baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui media cetak/elektronik dan lisan (spoken person) atau tatap muka dan sebagainya. Disamping itu juga bertindak sebagai mediator dan sekaligus persuador.
2. Relationship Kemampuan peran pr/humas membangun hubungan yang positif antara lembaga yang diwakilinya dengan publik internal dan eksternal. Juga, berupaya menciptakan saling pengertian, kepercayaan, dukungan, kerjasama dan toleransi antara kedua belah pihak.
3. Back Up Management Melaksanakan dukungan manajemen atau menunjang kegiatan lain, seperti manajemen promosi, pemasaran, operasional, personalia dan sebagainya untuk mencapai tujuan bersama dalam suatu kerangka tujuan pokok perusahaan/organisasi.
4. Corporate Image Menciptakan citra atau publikasi yang positif merupakan prestasi, reputasi dan sekaligus menjadi tujuan utama bagi aktivitas public relations dalam melaksanakan manajemen kehumasan membangun citra dan nama baik lembaga/organisasi dan produk diwakilinya

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Metode yang digunakan adalah Analisis kualitatif menggunakan pendekatan logika induktif, di mana silogisme dibangun berdasarkan pada hal-hal khusus atau data di lapangan dan bermuara pada hal-hal umum. Dengan demikian pendekatan kualitatif menggunakan logika berpikir piramida dukuk (Burhan, 2006: p.312).

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan kegiatan dimana suatu data dirangkum kemudian dipilih sesuai dengan topik penelitian. Disusun secara sistematis agar dapat memberikan suatu gambaran yang jelas tentang hasil penelitian, tujuan pokok dari reduksi data ini yaitu untuk menyederhanakan data dan untuk memastikan bahwa data yang diolah sesuai dengan scope penelitian.

b. Penyajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan jadi penyajian data harus tertata secara rapi serta dalam penyajian data tersebut diusahakan secara sederhana karena tujuan penyajian data untuk memudahkan membaca dan menarik kesimpulan.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari analisis data dimana kesimpulan yang akan diperoleh berasal dari tema di tahap display data yang akan menjawab tujuan penelitian dan pertanyaan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Dalam melayani customer, salah satu pemegang peran penting di McDonald's Bengkulu adalah Guest Experience Leader. Guest Experience Leader bertanggung jawab untuk memberikan pengalaman makan terbaik kepada pelanggan dan memastikan bahwa setiap pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan. Untuk memastikan kenyamanan McD'ers, yaitu nama panggilan konsumen McDonald's, Guest Experience Leader (GEL) siap untuk membantu pertanyaan seputar menu maupun pelayanan di McDonald's ketika sedang berada di restoran McDonald's. Hal-hal yang harus dilakukan oleh Guest Experience Leader yaitu (Sumber Modul McDonald's Bengkulu) :

1. Menyapa & membantu customer dalam memesan produk.
2. Mengetahui kebutuhan customer dengan apa yg di inginkan.
3. Proaktif & inisiatif memberikan pelayanan terhadap customer.
4. Mampu menjelaskan promosi produk yang sedang berjalan & menjawab pertanyaan dari customer mengenai pelayanan & kualitas produk.
5. Mampu menangani customer complaint. Secara konsisten dapat menunjukkan Citra Positif & Profesional sebagai Brand Ambassador

Guest Experience Leader adalah posisi unik yang membawa tingkat layanan baru ke McDonald's. Guest Experience Leader mempunyai kesempatan untuk berinteraksi dengan tamu dengan cara yang tidak mungkin dilakukan sebaliknya. Guest Experience Leader dapat mendorong para tamu untuk mengajari beberapa tamu sambil memperkenalkan item menu dan fitur baru kepada tamu yang berpengalaman. Guest Experience Leader adalah ahli layanan meja dan mendorong semua anggota kru lainnya untuk terlibat. Sebagai Pemimpin Pengalaman Tamu yang Hebat, Kualitas yang harus dimiliki seorang Humas Guest Experience Leader di McDonald's Bengkulu yaitu (Sumber Modul McDonald's) :

1. Ekstrover dan menarik, sebagai seorang Guest Experience Leader harus bisa memiliki daya tarik yang menarik untuk melakukan pendekatan ke pelanggan
2. Komunikator yang percaya diri, seorang Guest Experience Leader harus bisa tampil dengan percaya diri di depan semua pelanggan.
3. Ramah dan dapat dengan mudah berbicara dengan tamu mana pun
4. Pemecah masalah, seorang Guest Experience Leader juga harus bisa memecahkan atau memiliki strategi sendiri dalam menyelesaikan masalah yang terjadi baik di internal maupun eksternal.

Dalam hal ini peneliti bermaksud untuk melihat keseluruhan peran Humas melalui Guest Experience Leader dalam meningkatkan pelayanan. Secara keseluruhan, peran GEL sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan customer di restoran. Dalam melaksanakan tugasnya, GEL harus mampu berkomunikasi dengan baik, mengawasi seluruh area restoran, memberikan pelatihan dan motivasi kepada karyawan, serta menangani keluhan dan konflik dari customer dengan tepat dan efektif. Dengan menjalankan tugasnya dengan baik, GEL dapat membantu memperkuat citra positif restoran di mata customer dan masyarakat. Pada prinsipnya pelayanan harus diberikan oleh semua unsur yang terlibat. Hanya saja dalam prakteknya pelayanan yang utama lebih banyak diberikan kepada petugas yang langsung melayani atau yang berhubungan dengan masyarakat seperti Humas Guest Experience Leader. Humas melalui Guest Experience Leader adalah petugas yang memberikan pelayanan dan membina hubungan baik dengan masyarakat, sehingga harus ditekuni dengan penuh

kemampuan, kecekatan, dan kesabaran. Seorang Guest Experience Leader juga harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan. Salah satu tujuan utama perusahaan menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diinginkannya dengan membeli dan mengkonsumsi produk/jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk/jasa tersebut. apakah keinginan yang diterimanya lebih besar dari pada harapannya maka nasabah akan merasa puas.

Penelitian ini membahas tentang bagaimana peran Humas melalui Guest Experience Leader dalam meningkatkan pelayanan, penelitian dilakukan dengan metode analisis menggunakan teori Ruslan yaitu :

- a. Sebagai komunikator atau penghubung antar organisasi atau lembaga yang diwakili dengan publiknya.
- b. Membina Relationship, yaitu berupaya membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan pihak publiknya.
- c. Peranan Back Up Management, yakni sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi atau perusahaan.
- d. Membentuk Corporate Image, artinya peranan Public Relations berupaya menciptakan citra bagi organisasi atau lembaga.

Sebagai Komunikator

Sebagai komunikator atau penghubung antar organisasi atau lembaga yang diwakili dengan publiknya. Disini yang berperan sebagai komunikatornya ialah Humas melalui Guest Experience Leader. Dalam hal ini sebagai komunikator Humas melalui Guest Experience Leader sudah memberikan pelayanan yang baik sebagai penghubung ke pelanggan. Peneliti melakukan wawancara langsung pada informan pokok penelitian sebagai komunikator yaitu Guest Experience Leader di McDonald's Bengkulu yang bernama Sinarsih yang pertanyaannya ialah : Apakah sebagai komunikator Humas melalui Guest Experience Leader telah memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan !"sebagai Guest Experience Leader di McDonald's Bengkulu kami dan terkhususnya saya sudah memberikan pelayanan yang baik ke pelanggan dan sudah menurut aturan atau ketentuan yang berlaku di McDonald's sendiri, contohnya seperti membantu pelanggan yang memakai kursi roda untuk memesan makanan dan mencarikan tempat duduknya. Sebagai Guest Experience Leader kami harus berusaha sedemikian baik untuk memberikan pelayanan dan kesan yang baik terhadap pelanggan sesuai dengan kewajiban kami sebagai Guest Experience Leader di McDonald's. Terlebih lagi kami seringkali mendapatkan feedback dari pelanggan karna puas dengan pelayanan yang kami berikan sebagai Guest Experience Leader sehingga pelanggan seringkali juga memberikan uang tips untuk kami karna puas terhadap pelayanan yang kami berikan. Sebagai seorang GEL kami harus di tuntuk untuk selalu ramah, sopan dan murah senyum ke pelanggan, bersih, rapi dan wangi saat menyambut ataupun berinteraksi langsung dengan pelanggan" (S, Wawancara tgl 19 Mei 2022, pukul 14.15 wib)

Dari pemaparan Guest Experience Leader diatas, bahwa seorang Guest Experience Leader harus memberikan pelayanan yang baik ke pelanggan sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku di McDonald's. Selain itu peneliti juga menanyakan pertanyaan yang sama pada Guest Experience Leader di McDonald's yang bernama Cut Destalia menurutnya : "sebagai Guest Experience Leader di McDonald's sendiri sudah memberikan pelayanan yang baik ke pelanggan, kami melayani pelanggan dengan ramah, sopan dan murah senyum, kami juga dituntut untuk selalu rapi, bersih dan wangi saat menyambut ataupun berinteraksi langsung dengan pelanggan, sebagai Guest Experience Leader memang sudah kewajiban dan tanggung jawab saya untuk dapat memberikan pelayanan yang baik ke pelanggan. Mulai dari pelanggan masuk ke McDonlad's, memesan makanan, hingga keluar dari McDonald's. Hal itulah yang membedakan McDonald's dengan restoran lainnya, tinggal lagi kurang atau tidaknya dalam memberikan pelayanan bisa dinilai sendiri oleh pelanggan, karena juga setiap pelanggan memiliki penilaian yang berbeda." (1Wawancara tgl 9 Mei 2024, pukul 14:45 wib). Dari pemaparan Guest Experience Leader diatas dapat peneliti simpulkan bahwa seorang Humas melalui Guest Experience Leader di McDonald's Bengkulu memiliki tanggung jawab dan kewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik ke pelanggan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di McDonald's Bengkulu. Selanjutnya peneliti melakukan wawancara langsung dengan informan pendukung yaitu pelanggan McDonald's Bengkulu, peneliti masih menanyakan pertanyaan yang sama untuk membuktikan atau membenarkan apakah Humas melalui Guest Experience Leader sudah memberikan pelayanan yang baik ke pelanggan.

Peneliti menanyakan langsung ke salah satu pelanggan McDonald's Bengkulu yang bernama Ridho Fahlesi menurutnya : " selama saya berkunjung ke McD menurut saya pelayanan yang diberikan sudah baik, saya dilayani dengan baik dan disambut dengan keramahan yang belum ada saya temuin dari karyawan restoran lainnya. Jika masih kurang paham dalam memesan makanan biasa nya Guest Experience Leader membantu untuk pelanggan memilih menu. Hal itulah yang sangat saya sukai " (R,



Wawancara tgl 20 Mei 2024, pukul 15:30 wib). Dari pemaparan pelanggan McDonald's Bengkulu diatas, Guest Experience Leader sudah baik dalam memberikan pelayanan ke pelanggan. Selanjutnya peneliti juga menanyakan kepada pelanggan McDonald's Bengkulu lainnya bernama Sri Agustina menurutnya :“pelayanan yang diberikan Guest Experience Leader di Mcd sejauh ini sudah cukup baik, pelayanannya ramah selalu tersenyum ketika ada pelanggan lain datang dan Guest Experience Leader juga melayaninya dengan lemah lembut. Karena saya setiap kali datang ke McD selalu mendapatkan pelayanan yang baik dan sejauh ini pelayanan yang diberikan tidak ada yang membuat saya kecewa ” (SA, Wawancara tgl 20 Mei 2024, pukul 16:00 wib) Selanjutnya peneliti menyakan langsung ke pelanggan lainnya yang bernama Desti Ramadana menurutnya :“kalau pelayanan Guest Experience Leader di Mcd sudah lumayan baik sesuai lah dengan ekspetasi, jadi enak kalau mau berkunjung lagi jika pelayanan yang telah diberikan dapat memuaskan pelanggan sih” (D. Wawancara tgl 20 Mei 2024, pukul 16:20) Dari pemaparan informan pokok dan informan pendukung terkait dengan Humas Guest Experience Leader dalam meberikan pelayanan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa. Seorang Humas melalui Guest Experience Leader di McDonald's Bengkulu memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang baik ke pelanggan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan perusahaan dan Guest Experience Leader sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik ke pelanggan.

Membina Relationsip

Bagaimana cara Humas melalui Guest Experience Leader dalam membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan ke pelanggan. Menurut Humas melalui Guest Experience Leader Sinarsih yaitu :“cara Humas melalui Guest Experience Leader dalam membina hubungan yang baik ke pelanggan yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik, menjaga nama baik perusahaan, memberikan kepuasan layanan ke konsumen, menyelesaikan complain yang diberikan customer dengan baik, melakukan evaluasi terhadap kinerja sehingga bisa menjadi acuan untuk terus memberikan pelayanan yang baik, sehingga pelanggan menjadi puas dan dapat saling menguntungkan satu sama lain. Menjaga kenyamanan dan kebersihan untuk konsumen. Seorang GEL juga harus dapat memastikan bahwa makanan ataupun minuman yang segar, enak dan berkualitas untuk disajikan ke konsumen.

Untuk contoh kongritnya pelanggan kembali berkunjung atau belanja lagi di McDonald's Bengkulu dan tidak hanya itu terdapat juga pelanggan yang melangsungkan event penting mereka di McD Bengkulu misalnya perayaan ulang tahun, meeting atau mengadakan rapat penting” (S, Wawancara tgl 19 Mei 2024, Pukul 14:15 wib) Sedangkan menurut Humas melalui Guest Experience Leader Cut Destalia menyatakan yaitu :“cara Humas melalui Guest Experience Leader dalam membina hubungan yang positif ke pelanggan ialah, dapat memberikan informasi yang baik, menyelesaikan masalah atau complain dengan baik dan smart, menyambut pelanggan dengan sambutan yang ceria. Apalagi McDonald's juga mempunyai metode 4 penyelesaian masalah yaitu, mendengarkan, menyelesaikan masalah, meminta maaf dan mengucapkan terimakasih. Jika kami melakukan itu dengan baik maka hubungan akan menjadi positif dan dapat saling menguntungkan contohnya di McDonald's pengunjung selalu ramai pembeli terutama di saat ada promo berlangsung. McD Bengkulu juga sering memberikan bantuan ke panti-panti asuhan yang ada di Bengkulu” (C, Wawancara tgl 19 Mei 2024, Pukul 14:45)

Dari pemaparan informan pokok yaitu Humas melalui Guest Experience Leader, dapat peneliti simpulkan bahwa cara Humas melalui Guest Experience Leader dalam membangun hubungan yang positif dan saling menguntungkan ke pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik, menjaga nama baik perusahaan, menjaga kepuasan pelanggan, menyelesaikan masalah atau complain yang dialami pelanggan, memberikan makanan atau minuman yang segar, enak dan berkualitas ke konsumen. Tidak hanya itu GEL juga selalu memastikan bahwa restoran nyaman dan bersih. Sehingga pelanggan merasa puas dan menciptakan kesan yang baik bagi pelanggan untuk sewaktu bisa kembali membeli lagi ke McDonald's Bengkulu. Selanjutnya peneliti menanyakan langsung kepada pelanggan McDonald's Bengkulu terkait tentang pertanyaan yang sama, menurut Ridho Fahlesi :“Humas melalui Guest Experience Leader sudah memberikan hubungan yang baik ke pelanggan dan juga saling menguntungkan bagi kami konsumen saling menguntungkan kami dapat pelayanan yang baik, suasana yang enak, nyaman dan bersih dan tentunya makanan atau minuman yang enak. contohnya mcd memberikan pelayanan yang baik, makan yang enak, lingkungan yang bersih pelanggan puas kembali berulang untuk membeli lagi” (R, Wawancara tgl 20 Mei 2024, pukul 15:30 wib)

Selanjutnya menurut Sri Agustina sebagai pelanggan McDonald's Bengkulu :“iya sih saling menguntungkan, karna kesan pertama untuk membeli di McDonald's Bengkulu sudah cukup baik sehingga pelanggan tidak memikir ulang untuk berkunjung lagi ke McDonald's itu sendiri. Untuk contohnya banyak yang nyaman berkunjung ke mcd selain pelayanan yang cukup baik juga suasana yang cocok untuk santai makan siang atau makan malam” (SA, Wawancara tgl 20 Mei 2024 16:30 wib) Dari pemaparan informan diatas terkait tentang Humas melalui Guest Experience Leader dalam memberikan hubungan yang positif dan saling menguntungkan ke pelanggan. Dari pemaparan diatas

peneliti dapat menyimpulkan bahwa seorang Humas melalui Guest Experience Leader telah menciptakan hubungan yang positif dengan pelanggan dengan cara memberikan kesan dari pelayanan yang baik ke pelanggan, GEL juga berperan dalam dapat menyelesaikan masalah atau complain yang dialami pelanggan, GEL juga selalu memastikan makanan ataupun minuman yang segar dan berkualitas yang akan disajikan ke konsumen, tidak hanya itu GEL juga selalu memastikan restoran yang nyaman dan bersih. Sehingga pelanggan merasa dilayani dengan baik dan untuk selanjutnya pelanggan dapat berkunjung lagi ke McDonald's Bengkulu.

Back Up Management

Sebagai Humas melalui Guest Experience Leader seorang GEL juga memiliki peran dalam organisasi yaitu mem back up management, artinya seorang GEL memiliki peran membantu mengenai masalah yang dialami organisasi. Seorang GEL berfungsi untuk membantu dan mengatasi apapun masalah yang terjadi dalam organisasi. Maka dari itu, selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan Guest Experience Leader bernama Sinarsi mengenai : Bagaimana peranan Back Up Management Humas melalui Guest Experience Leader terhadap organisasi !“Untuk peran sebagai Back Up Management Guest Experience Leader dapat selalu memberikan inspirasi, memotivasi, memberikan dukungan selalu ke staf atau organisasi. Seorang GEL juga harus memberikan pengarahan atau pelatihan ke tim atau organisasi agar memberikan selalu kinerja yang baik. Seorang GEL harus selalu mengembangkan tim agar selalu kompak dalam bekerja, saling membantu untuk menyelesaikan suatu permasalahan atau perselisihan dalam tim ataupun perusahaan. Misalnya di dalam organisasi terjadi perdebatan atau perselisihan, nah disini GEL berperan sebagai penengah untuk menyelesaikan masalah tersebut. Kalau untuk ke konsumen itu misalnya mengatasi complain dari pelanggan” (S, Wawancara tgl 19 Mei 2024, pukul 14:15 wib) Dari pemaparan seorang GEL di atas dapat peneliti ambil intinya yaitu, seorang Guest Experience Leader diuntut untuk memBack Up Management dengan cara mengembangkan tim.

Misalnya, saling memotivasi agar selalu semangat bekerja, memberikan arahan dengan baik, memberikan dukungan sesama tim, menghindari perselisihan sesama tim atau organisasi. Selanjutnya peneliti juga menanyakan langsung ke Cut Delista beliau berpendapat : “seorang Guest Experience Leader harus memiliki peran untuk mem Back Up masalah yang terjadi di organisasi maupun masalah yang dialami oleh konsumen. Guest Experience Leader harus mampu mengembangkan atau membangun tim dengan baik. Menjaga selalu keharmonisan dalam organisasi. Misalnya seorang GEL harus bisa memberikan dukungan atau motivasi ke staf, seorang GEL harus dapat mengetahui kelemahan dan kekuatan dari tim dan memberikan pelatihan dan pengembangan yang diperlukan agar tim bisa bekerja dengan lebih baik lagi.. (C, Wawancara tgl 19 Mei 2024, pukul 14:45 wib)

Dari pemaparan Guest Experience Leader di atas dapat peneliti simpulkan bahwa, seorang Guest Experience Leader memiliki peran Back Up Management, seorang GEL harus dapat mengembangkan tim atau organisasi dengan baik, seorang Guest Experience Leader harus selalu memberikan dukungan dan memotivasi ke tim yang membutuhkan, memberikan arahan atau pelatihan ke tim dan melakukan pengembangan kinerja agar tim atau organisasi dapat bekerja dengan lebih baik, mendukung atau memberikan motivasi ke tim agar selalu kompak dalam bekerja dan juga menjaga untuk tidak terjadinya perselisihan di dalam tim ataupun organisasi Untuk selanjutnya kepada informan pendukung yaitu konsumen peneliti menanyakan masalah terkait dengan : Apakah Humas melalui Guest Experience Leader dapat menyelesaikan keluhan pelanggan dengan baik ?

Selanjutnya menurut salah satu konsumen yang bernama Ridho Fahlesi menurutnya :“Kalau menyelesaikan masalah atau keluhan pelanggan menurut saya Guest Experience Leader sudah cukup dapat menyelesaikan keluhan dengan baik. Misalnya masalah dalam memilih menu makan seorang Guest Experience Leader dapat membantu dengan menunjukkan bagaimana cara memesan dan memilih makanan dengan sopan dan ramah” (R, Wawancara tgl 20 Mei 2024, pukul 15:20 wib) Selanjutnya peneliti menanyakan ke konsumen bernama Sri Agustina menurutnya yaitu :“respon Guest Experience Leader dalam mengatasi keluhan pelanggan dan menyelesaikan masalah sudah cukup baik kalau menurut pengalaman saya selama berkunjung kesini yang” (SA, Wawancara tgl 20 Mei 2024, pukul 16:00 wib) Dari pemaparan menurut konsumen di atas dapat peneliti simpulkan yaitu, dalam mem Back Up masalah yang terjadi di konsumen seorang Guest Experience Leader sudah cukup baik dalam menanggapi dan mengatasi masalah yang dialami oleh pelanggan.

Corporate Image

Pada bagian ini merumuskan bagaimana seorang Guest Experience Leader dalam menciptakan citra bagi organisasi atau lembaganya untuk selanjutnya peneliti menanyakan langsung mengenai : Bagaimana peranan Humas melalui Guest Experience Leader dalam membangun citra positif perusahaan kepada pelanggan dalam memenuhi keinginan pelanggan. Menurut Sinarsi selaku Guest

Experience Leader beliau berpendapat mengenai hal tersebut yaitu :“Guest Experience Leader berperan dalam membangun citra positif perusahaan/restoran, dalam menciptakan citra yang baik bagi perusahaan, yaitu seorang Guest Experience Leader tidak boleh memberikan kesan yang buruk atau kurang baik ke pelanggan, seorang GEL harus mampu melayani pelanggan dengan sebaik mungkin sesuai dengan tanggung jawab nya sebagai seorang GEL. GEL juga harus menyelesaikan masalah yang dialami pelanggan dengan efektif dan efisien. Harus bisa berfikir kritis dalam menghadapi masalah di konsumen, mencari jalan keluar yang baik dan tentunya tidak saling merugikan, GEL juga selalu berupaya semaksimal mungkin untu memenuhi keinginan-keinginan pelanggan dengan sebaik mungkin”(S, Wawancara tgl 19 Mei 2024, pukul 14:15 wib) Selanjutnya peneliti menanyakan juga ke Cut Delista yang juga merupakan Guest Experience Leader di McDonald’s Bengkulu menurutnya :“seorang Guest Experience Leader harus dapat menjaga nama baik atau citra positif terhadap perusahaan, seorang GEL juga memiliki peran untuk menciptakan citra yang baik bagi perusahaan dengan cara yaitu melakukan pendekatan yang baik ke pelanggan, bekerja dengan sesuai fungsi dan tanggung jawab dari GEL itu sendiri, melayani pelanggan dengan sebaik mungkin sesuai dengan peranan GEL.

Seorang GEL juga harus mampu mengatasi complain yang dialami pelanggan dengan sebaik mungkin dan tentunya tidak merugikan, GEL harus mencari jalan keluar atau memberikan saran yang baik ke pelanggan.” (C, Wawancara tgl 19 Mei 2024, pukul 14:45 wib) Dari pemaparan Guest Experience Leader di atas dapat peneliti simpulkan, untuk menjaga nama baik atau citra positif perusahaan seorang Guest Experience Leader sangat berperan dalam hal tersebut, peran Guest Experience Leader dalam menciptakan citra positif perusahaan yaitu dengan cara selalu menjaga tanggung jawabnya sebagai seorang Guest Experience Leader, melayani pelanggan dengan sebaik mungkin sesuai dengan fungsi dari Guest Experience Leader itu sendiri, mengatasi masalah atau complain yang dialami pelanggan dengan seefektif dan seefisien mungkin saat konsumen berkunjung, juga berusaha untuk selalu memenuhi keinginan-keinginan pelanggan dengan baik. Selanjutnya peneliti menanyakan pertanyaan yang agak sedikit berbeda ke konsumen yaitu : Bagaimana menurut anda tentang pelayanan yang diberikan Humas melalui Guest Experience Leader di McDonald’s Bengkulu ? Menurut Ridho Fahlesi sebagai konsumen :“Pelayanan yang diberikan Guest Experience Leader di McDonald’s Bengkulu sudah cukup baik, mereka sudah melayani dengan sopan tentunya, menyambut dengan ramah, dengan tutur kata yang baik dan lembut dan memberikan kesan pelayanan yang baik ke pelanggan.” (R, Wawancara tgl 20 Mei 2024, pukul 15:15 wib)

Sedangkan menurut Sri Agustina beliau berpendapat :“Untuk pelayanan yang diberikan sih sudah terbilang cukup baik, tetapi alangkah lebih baik lagi lebih ditingkatkan agar seperti pelayanan di luar negeri. Keramahan no 1 sih, tapi kalau disini pelayanannya uda oke lah setimpal dengan membayar makanan yang cukup mahal dengan pelayanan yang diberikan baik, suasana juga nyaman dan bersih” (SA, Wawancara tgl 20 Mei 2024, pukul 16:00 wib) Dan menurut konsumen bernama Dhesti Ramadona :“Menurut saya sudah cukup baik lah, pelayanannya ramah dan sopan, tempatnya juga bersih dan juga nyaman bisa lah dijadikan alternatif untuk makan bareng keluarga maupun nongkrong-nongkrong santai bareng teman-teman” (20 Mei 2024) Dari pemaparan di atas penulis mengambil kesimpulan, untuk pelayanan yang diberikan Humas melalui Guest Experience Leader sudah cukup baik dalam memberikan pelayanannya pada konsumen.

Pembahasan

Guest Experience Leader (GEL) di *McDonald’s* memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan bahwa setiap pelanggan mendapatkan pengalaman positif selama mengunjungi restoran. Berikut ini adalah beberapa peran dari Guest Experience Leader di *McDonald’s* secara lebih rinci:

Sebagai Komunikator

Sebagai seorang pemimpin, GEL berperan sebagai komunikator yang baik yang memberikan informasi ke pelanggan, bertanggung jawab untuk memastikan bahwa *Guest Experience Leader* di *McDonald’s* memberikan pelayanan yang berkualitas kepada setiap pelanggan. *Guest Experience Leader* harus mengawasi dan memastikan bahwa GEL melayani pelanggan dengan baik, mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, serta mengatasi masalah yang timbul dengan cepat dan efektif. Seorang GEL melayani pelanggan dengan ramah, sopan dan murah senyum. Seorang GEL juga harus dituntut untuk berpakaian yang rapih, bersih dan wangi saat menyambut pelanggan ataupun saat berinteraksi dengan pelanggan.

Membina Relationship

Seorang GEL harus membina *Relationship* memberikan hal yang positif ke pelanggan dan saling menguntungkan, seorang GEL berperan dalam memastikan kepuasan konsumen dan memenuhi keinginan konsumen. GEL harus dapat selalu memberikan kesan yang positif terhadap pelanggan

dengan cara melakukan pendekatan ke konsumen dengan baik. Seorang Gel selalu memastikan makanan dan minuman yang enak, segar dan berkualitas yang akan disajikan ke konsumen dan juga GEL berperan selalu memastikan restoran memberikan suasana yang nyaman dan lingkungan yang bersih ke perusahaan. Sehingga restoran dapat membina relationship ke pelanggan dapat dilihat dari ada beberapa pelanggan yang melangsungkan beberapa event atau acara seperti perayaan ulang tahun, meeting ataupun rapat penting di restoran McDonald's Bengkulu. McDonald's Bengkulu juga sering mengadakan sumbangan atau bantuan ke panti-panti asuhan yang ada di kota Bengkulu.

Gambar 1 Kegiatan Pemberian Bantuan Ke Panti Asuhan



Gambar 2 Kegiatan pemberian PDP Ke Anak-Anak Di McD Bengkulu



Back Up Management

Seorang GEL berperan harus mampu mengembangkan tim dengan baik, dengan cara menginspirasi, memotivasi, dan memberikan dukungan yang diperlukan kepada setiap tim ataupun organisasi. GEL harus dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan setiap staf, serta memberikan pelatihan dan pengembangan yang diperlukan agar mereka dapat melakukan pekerjaan dengan lebih baik. GEL juga perlu memperhatikan tim agar menghindari terjadinya perselisihan dalam tim ataupun organisasi



Corporate Image

Seorang GEL memiliki peran untuk selalu menjaga nama baik perusahaan. Maka dari itu seorang GEL harus selalu memberikan kesan yang baik terhadap pelanggan, melayani dengan sebaik mungkin sesuai dengan fungsi dan tanggung jawab dari GEL itu sendiri. GEL juga harus selalu menjaga kepuasan pelanggan, baik dari makan yang akan disajikan maupun menjaga kebersihan dan kenyamanan restoran dengan sebaik mungkin. Seorang GEL juga berperan mengatasi keluhan pelanggan dengan cara yang baik efektif dan efisien mungkin dan juga tentunya selalu berusaha untuk memenuhi keinginan-keinginan konsumen. Tidak hanya itu seorang GEL harus bisa melayani pelanggan dengan cepat dan efisien sehingga meminimalisir antrean pelayanan yang Panjang dan lama. Secara keseluruhan, peran GEL sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan customer di restoran. Dalam melaksanakan tugasnya, GEL harus mampu berkomunikasi dengan baik, mengawasi seluruh area restoran, memberikan pelatihan dan motivasi kepada karyawan, serta menangani keluhan dan konflik dari customer dengan tepat dan efektif. Dengan menjalankan tugasnya dengan baik, GEL dapat membantu memperkuat citra positif restoran di mata customer dan masyarakat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan Berdasarkan hasil penelitian tujuan menyelesaikan peran Humas melalui *Guest Experience Leader* maka kesimpulan dapat diambil sebagai berikut :

1. Sebagai seorang pemimpin, GEL bertanggung jawab untuk memastikan bahwa *Guest Experience Leader* di *McDonald's* memberikan pelayanan yang berkualitas kepada setiap pelanggan. *Guest Experience Leader* harus mengawasi dan memastikan bahwa GEL melayani pelanggan dengan baik, mengikuti prosedur yang telah ditetapkan, serta mengatasi masalah yang timbul dengan cepat dan efektif.
2. Memberikan pengalaman yang positif dan saling menguntungkan, Seorang GEL harus menjaga kepuasan konsumen dan memenuhi keinginan konsumen dengan sebaik mungkin. GEL harus dapat selalu memberikan kesan yang positif terhadap pelanggan dan melakukan pendekatan ke konsumen dengan baik. Seorang GEL selalu memastikan makanan dan minuman yang enak, segar dan berkualitas yang akan disajikan ke konsumen dan juga GEL berperan selalu memastikan restoran memberikan suasana yang nyaman dan lingkungan yang bersih ke perusahaan.
3. Seorang GEL harus mampu mengembangkan tim dengan baik, dengan cara menginspirasi, memotivasi, dan memberikan dukungan yang diperlukan kepada setiap tim ataupun organisasi. GEL harus dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan setiap staf, serta memberikan pelatihan dan pengembangan yang diperlukan agar mereka dapat melakukan pekerjaan dengan lebih baik.

Menjaga nama baik perusahaan/restoran, Seorang GEL memiliki peran untuk selalu menjaga nama baik perusahaan. Maka dari itu seorang GEL harus selalu memberikan kesan yang baik terhadap pelanggan, melayani dengan sebaik mungkin sesuai dengan fungsi dan tanggung jawab dari GEL itu sendiri. GEL juga harus selalu menjaga kepuasan pelanggan, baik dari makan yang akan disajikan maupun menjaga kebersihan dan kenyamanan restoran dengan sebaik mungkin.

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas maka ada beberapa saran yang mungkin berguna bagi perusahaan sebagai berikut :

1. *Guest Experience Leader* *McDonald's* harus selalu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan,
2. Agar dapat menyelesaikan peran *Guest Experience Leader* *McDonald's* dengan baik, maka haruslah selalu menjaga kesehatan dengan baik.
3. *Guest Experience Leader* *McDonald's* haruslah melakukan pendekatan-pendekatan dengan baik ke pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Journal of Marketing* Vol. 49. (Spring)
- Boediono, B. 2003, *Pelayanan Prima*, rineka cipta, Jakarta. Fandi, Tjiptono, 2004, *Manajemen Jasa*, Edisi II, Andi, Yogyakarta. Kasmir. 2006.

Pemasaran. Jakarta: Raja Grafindo Persada Kasmir, 2005, Etika Customer Service, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada).

Kasmir dan Jakfar. 2016. Studi Kelayakan Bisnis Edisi Revisi. Jakarta: Prenada media Group.

Tjandra, W. Riawan, 2005, Hukum Acara Peradilan Tata Usaha Negara, Edisi Revisi, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

<https://mcdid.karir.com/opportunities/73490>

<https://repository.poltekkespim.ac.id/id/eprint/417/3/BAB%20II%20TINJAUAN%20PUSTAKA%20PDF.pdf>

<https://text-id.123dok.com/document/oy86e2qr-pengaruh-profesionalisme-pegawaiterhadap-kualitaspelayanan-publik.html>