

## ANALISIS MUTU KUALITAS PELAYANAN PADA KONSUMEN RUMAH MAKAN KAPAU PAK NIN BATAM

Wahyudi Ilham

Manajemen Tata Hidangan, Politeknik Pariwisata Batam  
wahyudi@btp.ac.id

Tito Pratama

Manajemen Tata Hidangan, Politeknik Pariwisata Batam  
[tito@btp.ac.id](mailto:tito@btp.ac.id)

Dailami

Manajemen Tata Hidangan, Politeknik Pariwisata Batam  
dailami@btp.ac.id

### ABSTRACT

In this study, the authors used a qualitative approach with a descriptive method. The sampling technique used in this research is purposive sampling. In purposive sampling technique, primary data sourced from field data collected directly by researchers at the restaurant "Kapau Pak Nin". The description of the research results was compiled based on the results of observations, unstructured interviews and documentation. Based on the results of the analysis that the researchers did in the form of observations, interviews, and documentation. Most of the resource persons gave good and quite good responses to the service quality of the Nasi Kapau Pak Nin restaurant. Reliability (Reliability), which can be said to be not completely good, Responsiveness (Responsiveness), which is already good. Assurance, which is very good because employees have good work skills and knowledge. Empathy (Empathy), which can be said to be good. Tangible (tangible), which can be said to be not entirely good.

**Keywords: Service Quality, Consumen, Restaurant**

### PENDAHULUAN

Rumah makan "Kapau Pak Nin" suatu usaha yang bergerak dibidang kuliner yang ada di Kota Batam. Rumah Makan Kapau Pak Nin ialah suatu rumah makan padang yang memiliki konsep yang berbeda dari rumah makan Padang lainnya yang berada di Kota Batam. Rumah makan yang berdiri pada tanggal 18 Desember 2021 memiliki konsep *self service* (suatu konsep pelayanan tanpa adanya staf/pelayanan dan pelanggan harus bisa melayani kebutuhannya sendiri). Persaingan yang semakin ketat diantara para pelaku dibidang kuliner semakin hari semakin ketat, bukan hanya fasilitas yang bagus yang membuat para pelanggan puas dan nyaman namun rasa dan kualitas mutu pelayanan juga sangat dibutuhkan oleh para konsumen. Rumah makan "Kapau Pak Nin" harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang baik untuk kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil *review* yang peneliti lakukan yang didapatkan dari data sekunder yaitu aplikasi/*google review*. Berikut ditampilkan *review* negatif *guest comment* di *google review*:

Tabel 1. *Guest comment* rumah makan Kapau Pak Nin

No	Komentar Tamu
1.	Antrean Panjang
2.	Konsep <i>self service</i> nya tanggung
3.	Tempat prasmanannya kurang tertata
4.	Makanan rata-rata rasanya manis
5.	Cuci tangan terlalu jauh

Sumber: Data diolah, 2022

Dari data di atas menunjukkan bahwa rumah makan "Kapau Pak Nin" mendapatkan *guest comment* yang negatif dikarenakan beberapa faktor diantaranya adalah konsep *Self service* yang tanggung karena untuk langkah awal yaitu piring dan nasi tetap dilayani oleh para pelayan dan langkah selanjutnya barulah para konsumen bisa memilih sendiri produk makanannya dan hal tersebut bisa membuat antrean konsumen menjadi panjang, tempat cuci tangan yang terlalu jauh, serta tempat prasmanan kurang tertata sehingga terlihat sempit dan berdesak-desakan. Hal-hal tersebutlah yang membuat konsumen merasa tidak nyaman.

Restoran berasal dari kata "*restore*" yang artinya mengembangkan atau memperbaiki, dan pengembalian atau pengulangan dari kata *restore* (restoration) yang kemudian berubah menjadi *restaurant* dalam Bahasa Inggris dan Bahasa Indonesianya restoran, berikut adalah penjelasan seputar pengertian restoran, tujuan dan jenis-jenis restoran.

Berdasarkan tujuannya restoran bertujuan untuk mencari keuntungan dan membuat puas para konsumennya. Berdasarkan aspek dasar keberadaan, restoran memiliki empat tujuan yaitu: perdagangan, keuangan, kedudukan, kepraktisan (Harahap, 2021).

Sistem pengelolaan dan sistem penyajiannya, restoran dapat diklasifikasikan menjadi tiga, yaitu : restoran formal, restoran informal, dan restoran spesialis (Idrus, 2021). Rumah makan Kapau Pak Nin merupakan kategori restoran informal. Restoran

informal memiliki pengertian yakni industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan lebih mengutamakan kecepatan pelayanan, kepraktisan dan percepatan frekuensi pelanggan yang silih berganti. Ciri-ciri restoran informal:

- a. Harga makanan dan minuman relatif murah.
- b. Penerimaan pelanggan tanpa sistem pemesanan tempat.
- c. Para pelanggan yang datang tidak terikat untuk mengenakan pakaian formal.
- d. Sistem penyajian makanan dan minuman yang dipakai adalah *American Service / ready plate* bahkan *self-service* ataupun *counter-service*.
- e. Tidak menyediakan hiburan musik hidup.
- f. Penataan meja dan bangku cukup rapat antara satu dengan yang lain.
- g. Daftar menu oleh pramusaji tidak dipresentasikan kepada tamu/ pelanggan namun makanan tersedia di setiap meja prasmanan untuk mempercepat proses pelayanan.
- h. Menu yang disajikan sangat terbatas dan membatasi menu-menu yang relatif cepat selesai disajikan.
- i. Jumlah tenaga servis relatif sedikit dengan standar
- j. Kebutuhan 1 pramusaji untuk melayani 12-16 pelanggan

Menurut (Rangkuti, 2006). Analisis perencanaan strategis merupakan salah satu bidang studi yang banyak dipelajari secara serius di bidang akademis. Hal ini disebabkan karena setiap saat terjadi perubahan, seperti persaingan yang semakin ketat, peningkatan inflasi, penurunan tingkat pertumbuhan ekonomi, perubahan teknologi yang semakin canggih, dan perubahan kondisi demografi, yang mengakibatkan berubahnya selera konsumen secara cepat.

Pelayanan (Wijaya, 2021) mengandung pengertian yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Kualitas jasa atau pelayanan (Mico, 2020) yaitu lebih menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kualitas, dan *level* atau tingkat. Pelayanan (Runtuwun, 2020) adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, atau mengurus keperluan orang seseorang atau sekelompok, melayani adalah meladeni atau membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan sampai penyampaian atau penyerahannya.

Dimensi mutu pelayanan Tjiptono dalam Prami (2021) yang disusun sebagai ukurannya, yaitu :

1. Keandalan (Reliability), dimana kurang handal pramusaji dalam memberikan pelayanan.
2. Daya Tanggap (Responsiveness), dimana kurang cepat dan tanggap pramusaji dalam memenuhi permintaan tamu.

3. Jaminan (Assurance), dimana kurangnya pengetahuan dan kecakapan pramusaji dalam menjawab permintaan tamu mengenai fasilitas dan kebersihan rumah makan.
4. Empati (Empathy), dimana kurangnya pramusaji dalam memahami permintaan yang dibutuhkan tamu.
5. Bukti Fisik (Tangibles). dimana kurangnya ketelitian pramusaji dalam mengecek kelengkapan alat makan, pergantian kursi dan lain sebagainya sebelum dan setelah tamu selesai menikmati makanan.

Resto atau restoran dikelompokkan menjadi beberapa jenis menurut kegiatan dan makanan atau minuman yang disajikannya (Wiwoho, 2008). diantaranya adalah: Restoran Formal, Restoran Informal dan Restoran khusus dengan ciri khas masing-masing.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti mengambil judul, "Analisis Mutu Kualitas Pelayanan Pada Konsumen Rumah Makan Kapau Pak Nin Batam".

## METODE

Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Kualitatif (Rukin, 2019) ialah riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Penonjolan proses penelitian dan pemanfaatan landasan teori dilakukan agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna. Metodologi penelitian kualitatif bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan fenomena atau obyek penelitian melalui aktivitas sosial, sikap dan persepsi orang secara individu atau kelompok.

Variabel penelitian (Siyoto and Sodik, 2015) ialah suatu proses mencari tahu sesuatu secara sistematis dalam waktu yang relatif lama dengan menggunakan metode ilmiah serta aturan-aturan yang berlaku. Supaya proses penelitian akan berjalan lancar, dan dapat berhasil dengan baik maka peneliti ditekankan untuk membuat rancangan penelitian. Penelitian ini menggunakan satu variabel, variabel dalam penelitian ini adalah mutu kualitas pelayanan pada konsumen di rumah makan kapau pak nin.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Pada teknik *purposive sampling*, yang ditekankan untuk menjadi sampel adalah karena adanya pertimbangan karakteristik atau ciri-ciri tertentu. *Purposive sampling* (Siyoto and Sodik, 2015) yaitu suatu teknik penetapan sampel dengan cara memilih sampel diantara populasi sesuai yang dikehendaki peneliti, sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang telah dikenal sebelumnya.

Instrumen penelitian (Siyoto and Sodik, 2015) adalah suatu alat pengumpulan data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Dengan demikian, penggunaan

instrumen penelitian yaitu untuk mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah, fenomena alam maupun sosial. Dalam penelitian ini, peneliti menyusun rancangan kisi-kisi instrumen penelitian. Arikunto dalam Mourina (2019) menyatakan bahwa kisi-kisi bertujuan untuk menunjukkan keterkaitan antara variabel yang diteliti dengan sumber data atau teori yang diambil

Data yang diperoleh langsung dari narasumber atau objek yang diteliti atau hubungan dengan objek yang diteliti disebut dengan data primer. Data tersebut bisa diperoleh langsung dari personal yang diteliti atau berasal dari lapangan, Tika dalam Adella (2019). Dalam hal ini, data primer bersumber dari data lapangan yang dikumpulkan langsung oleh peneliti di rumah makan “Kapau Pak Nin”. Memperoleh data primer dari observasi, dokumentasi dan wawancara.

Validitas data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Triangulasi (Bachtiar, 2021) merupakan metode pengumpulan informasi serta sumber yang sudah terdapat. Apabila triangulasi digunakan dalam suatu riset, hingga sesungguhnya periset sudah sekalian mengumpulkan informasi serta menguji daya dapat dipercaya informasi tersebut.

## PEMBAHASAN

### Deskripsi Gambaran Umum Rumah Makan

#### *Profil Rumah Makan Kapau Pak Nin*

Rumah Makan Kapau Pak adalah salah satu jenis restoran family yang berasal dari Kota Padang. Sehingga produk makanannya bercita rasa pedas selayaknya ciri khas rumah makan padang lainnya. Perbedaan rumah makan Kapau Pak Nin dengan rumah makan padang lainnya ialah dari konsepnya. Rumah makan Kapau Pak Nin ini memiliki konsep *self service*, dimana pelanggan mengambil sendiri produk makanannya selanjutnya konsumen langsung menuju kasir untuk membayarnya.

Konsep rumah makan Kapau Pak Nin ini memiliki perbedaan yang mencolok dari rumah makan padang lainnya. Dari mulai *self service* hingga bangunan yang dapat dikategorikan mewah dibandingkan dengan bangunan rumah makan padang lainnya, bisa dibilang bahwa rumah makan Kapau Pak Nin ini adalah restoran berciri khas masakan Padang pertama yang menerapkan konsep *self service* di Kota Batam. Rumah makan Kapau Pak Nin ini mulai beroperasi pada Bulan Desember 2021 dan memiliki 2 lantai, dimana dilantai 2 konsumen bisa menikmati makanannya sambil melihat pemandangan di sekitarnya.

#### *Fasilitas Rumah Makan Kapau Pak Nin*

Rumah makan Kapau Pak Nin memiliki 2 lantai dimana dilantai satu ada produk makanan dan minuman serta meja makan para konsumen. Dilengkapi dengan kipas angin, tempat cuci tangan. Selain dibagian dalam restoran ini juga memiliki di bagian luar untuk para konsumen yang ingin makan

sambil melihat taman serta pemandangan sekitar. Untuk dilantai 2, di bagian ini seluruhnya adalah meja makan para konsumen dan dilantai 2 juga disediakan musala bagi para konsumen. Lantai 2 dan bagian luar di lantai 1 merupakan wilayah yang bisa untuk perokok, namun di dalam adalah wilayah *non smoking area*.

### Deskripsi Partisipan

Deskripsi hasil penelitian disusun berdasarkan hasil observasi, wawancara tidak terstruktur dan dokumentasi yang telah dilaksanakan oleh penulis. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam menjawab rumusan masalah. Pada bab ini, peneliti memaparkan fokus dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan pada konsumen rumah makan kapau Pak Nin Batam. Penelitian ini merupakan pendekatan dengan pendekatan deskriptif sehingga penulis harus memaparkan, menjelaskan, menggambarkan semua data yang telah diperoleh oleh penulis melalui wawancara yang dilakukan dengan para informan. Penulis melakukan wawancara kepada narasumber yaitu dewan pengawas dan manajer rumah makan nasi kapau pak nin yang berhubungan dengan mutu pelayanan dan konsumen untuk melihat secara langsung mutu pelayanan para karyawan kepada para konsumen. narasumber penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1 Data Wawancara

No.	Nama	Jenis kelamin	Posisi
1.	Bpk.Hendra	Laki-laki	Dewan Pengawas
2.	Bpk. Ryan	Laki-laki	Manajer Rumah Makan
3.	Ibu Rosie	Perempuan	Konsumen
4.	Ibu Safitri	Perempuan	Konsumen
5.	Bpk. Tirta	Laki-laki	Konsumen

Sumber: Data diolah, 2022

### Hasil Penelitian

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang ditawarkan dan diberikan kepada pelanggan yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Mutu pelayanan adalah hal yang sangat penting karena semakin memuaskan pelayanan yang diberikan maka semakin nyaman konsumen yang datang dan pasti mereka akan kembali lagi. Dengan pernyataan yang dilontarkan oleh *Manager* serta pengawas restoran bahwa mutu pelayanan begitu penting sehingga selalu diadakan *briefing* guna untuk meminimalisir terjadinya masalah dan meningkatkan kualitas dari setiap karyawan yang ada di rumah makan Kapau Pak Nin Kota Batam.

Bentuk dari indikator-indikator mutu pelayanan yang ada di rumah makan Kapau Pak Nin Batam yaitu, sebagai berikut:

#### *Reliability* (Kehandalan)

Hasil temuan data yang peneliti temukan bahwa karyawan sudah cukup memberikan pelayanan secara akurat dan sesuai ekspektasi konsumen. Karyawan juga selalu berusaha melayani setiap

keinginan konsumen. Jika dilihat hasil wawancara informan serta hasil observasi dengan teori yang menyatakan *reliability* adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat dan konsisten dengan yang telah dijanjikan. Maka dapat dikatakan bahwa dapat dikategorikan karyawan rumah makan kapau Pak Nin sudah cukup *reliability* dalam pelaksanaannya.

#### *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Hasil temuan data yang peneliti temukan bahwa karyawan sudah memberikan pelayanan pada para konsumen dengan cepat dan tepat. Karyawan mendengarkan keinginan konsumen dan langsung menindak lanjuti dengan memenuhi keinginan konsumen. Jika dilihat wawancara informan dengan teori yang menyatakan *responsiveness* adalah kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan, merespon permintaan, dan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat. Maka dapat dikatakan bahwa karyawan rumah makan Kapau Pak Nin sudah *responsiveness* dalam pelaksanaannya.

#### *Assurance* (Jaminan)

Dari hasil temuan data yang peneliti temukan bahwa selama ini di dalam restoran tidak ada keluhan kehilangan barang dari tamu yang menunjukkan bahwa karyawan nasi Kapau Pak Nin memiliki sifat jujur dan terpercaya. Dari pernyataan narasumber bahwa karyawan juga sopan dan ramah serta menguasai pengetahuan dan kecakapan dalam menjawab permintaan konsumen serta bekerja. Jika dibandingkan hasil wawancara informan dengan teori dari Zeithaml dkk yang menyatakan *assurance* adalah pengetahuan dan keramahan karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya. Maka dapat dikatakan bahwa sudah *assurance* dalam pelaksanaannya.

#### *Emphaty* (Empati)

Dari hasil temuan data yang peneliti temukan bahwa karyawan sudah memahami permintaan para konsumen. Jika dibandingkan hasil wawancara informan dengan teori Zeithaml dkk yang menyatakan empati adalah pemahaman pemberian perhatian secara individual kepada pelanggan, kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan dan masalah pelanggan. Maka dapat dikatakan bahwa sudah empati dalam pelaksanaannya.

#### *Tangible* (Berwujud)

Dari hasil temuan data yang peneliti temukan bahwa untuk beberapa item seperti Penyimpanan tempat minum sangat mengganggu alur pengambilan makanan, sehingga tidak nyaman ketika harus mengambil minuman, dan sering terjadi penumpukan di area tersebut, kemudian tempat sanitasi atau cuci tangan terlalu jauh dengan meja makan konsumen. Untuk *grooming* juga sudah baik hanya saja dari hasil observasi, karyawan harus lebih menjaga penampilan seperti rambut harus terus rapi meski sedang sibuk bekerja supaya ketika bertemu konsumen selalu tampil maksimal. Sesuai dengan teori dari Zeithaml dkk yang menyatakan *tangible* adalah meliputi penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, karyawan

dan alat-alat komunikasi. Maka dapat dikatakan bahwa *tangible* belum terpenuhi dalam pelaksanaannya.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang peneliti lakukan yaitu berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Narasumber lebih banyak memberikan tanggapan yang baik dan cukup baik terhadap mutu pelayanan rumah makan nasi kapau pak nin. Secara garis besar mengenai bentuk dari indikator mutu pelayanan di rumah makan Kapau Pak Nin, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Reliability* (Kehandalan), yaitu dapat dikatakan belum sepenuhnya baik. Karyawan harus terus meningkatkan ketrampilan dalam memberikan pelayanan yang akurat, sesuai ekspektasi tamu dan menjanjikan.
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap), yaitu sudah baik karena karyawan begitu cepat dan tanggap terhadap permintaan tamu.
3. *Assurance* (Jaminan), yaitu sudah sangat baik karena karyawan memiliki kemampuan dan pengetahuan bekerja yang baik serta *attitude* yang bagus.
4. *Emphaty* (Empati), yaitu dapat dikatakan baik. Karyawan sudah memberikan perhatian khusus kepada tamu, dan memahami serta berkomunikasi dengan baik dengan tamu.
5. *Tangible* (Berwujud), yaitu dapat dikatakan belum sepenuhnya bagus karena beberapa item seperti Penyimpanan tempat minum sangat mengganggu alur pengambilan makanan, sehingga tidak nyaman ketika harus mengambil minuman, dan sering terjadi penumpukan di area tersebut, kemudian tempat sanitasi atau cuci tangan terlalu jauh dengan meja makan konsumen. Untuk *grooming* juga sudah baik hanya saja dari hasil observasi, karyawan harus lebih menjaga penampilan seperti rambut harus terus rapi meski sedang sibuk bekerja supaya ketika bertemu konsumen selalu tampil maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bachtiar (2021) *Mendesain Penelitian Hukum, Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Harahap, Z. (2021) *Bisnis Resto Minim Risiko*. Malang: PT. Cita Intrans Selaras.
- Idrus, S.A. (2021) *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian: Konsep dan Teori*. Malang: Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Mico, S. (2020) *KEPUTUSAN MAHASISWA DALAM MEMILIH PERGURUAN TINGGI*. Surabaya:

scopindo media pustaka.

Rangkuti, F. (2006) *Analisis Swot Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Rukin (2019) *Metodologi Penelitian Kualitatif, Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia*. takalar: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.

Runtunuwu, P.C.H. (2020) *Analisis Saving Decisions Pada Bank Pemerintah Di Indonesia*. Edited by Y. Umayu. Malang: Ahlimedia Book.

Siyoto, S. and Sodik, A. (2015) *DASAR METODOLOGI PENELITIAN*. sleman: literasu media pulishing.

Wijaya, O. (2021) *STRATEGI CUSTOMER RELATIONSHIP MARKETING*. Klaten: Lakeisha.

Wiwoho, A. (2008) *Pengetahuan Tata Hidang Teori & Praktek*. Jakarta: Erlangga.