

ANALISIS STUDI KELAYAKAN PENGEMBANGAN BISNIS KULINER BEBEK SINJAY DI BANGKALAN DITINJAU DARI ASPEK TEKNIS DAN OPERASIONAL

Oleh:

Afaf Fitriati¹

Abdur Rohman²

Universitas Trunojoyo Madura

Alamat: JL. Raya Telang, Kec. Kamal, Kab. Bangkalan, Jawa Timur (69162)

Korespondensi Penulis: 220721100184@student.trunojoyo.ac.id

Abstract. *Bebek Sinjay is one of the most famous culinary delights in Bangkalan Regency, which is located on JL. Raya Ketengan 45 Burneh, Bangkalan Regency, Madura, East Java. The aim of this research is to analyze the feasibility of the Bebek Sinjay culinary business, to find out whether the business being run can gain financial benefits in terms of technical and operational aspects. This research uses a qualitative method, namely a descriptive research procedure where the data collected is obtained through interviews, observation and documentation. The data used is primary data as a source of research data. The results of this research show that the technical aspects of Bebek Sinjay culinary are stated, seen from its strategic location near the city center. Analysis of operational aspects shows that it is feasible, judging from the service at the Bebek Sinjay restaurant which is quite efficient.*

Keywords: *Feasibility Study, Sinjay Bebek Culinary, Technical And Operational Aspects.*

Abstrak. Bebek Sinjay menjadi salah satu kuliner paling terkenal di Kabupaten Bangkalan, yang berlokasi di JL. Raya Ketengan 45 Burneh, kabupaten Bangkalan, Madura Jawa Timur. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kelayakan usaha kuliner Bebek Sinjay, untuk mengetahui apakah usaha yang sedang dijalankan bisa mendapatkan keuntungan finansial yang ditinjau dari aspek teknis dan aspek operasional.

ANALISIS STUDI KELAYAKAN PENGEMBANGAN BISNIS KULINER BEBEK SINJAY DI BANGKALAN DITINJAU DARI ASPEK TEKNIS DAN OPERASIONAL

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu suatu prosedur penelitian deksriptif dimana data yang dikumpulkan didapatkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang digunakan merupakan data primer sebagai sumber data penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa analisis aspek teknis kuliner Bebek Sinjay dinyatakan, dilihat dari lokasi yang strategis dengan pusat kota. Analisis aspek Operasional menunjukkan layak dijalankan, dilihat dari pelayanan di rumah makan Bebek Sinjay ini sudah cukup efisien.

Kata Kunci: Studi Kelayakan, Kuliner Bebek Sinjay, Aspek Teknis Dan Operasional

LATAR BELAKANG

Analisis kelayakan bisnis adalah upaya untuk mempelajari bisnis atau usaha yang akan dijalankan secara menyeluruh untuk menentukan apakah bisnis tersebut layak untuk dijalankan atau tidak. Studi kelayakan bisnis adalah suatu usaha yang mempelajari bisnis atau usaha yang akan dilakukan untuk menentukan apakah itu layak atau tidak dilakukan. Kelayakan ide yang akan dibangun adalah hal pertama yang harus dipertimbangkan saat membuat rencana bisnis atau ide bisnis baru. Karena kelayakan membantu membuat keputusan yang tepat dan menilai pengusaha dari semua kemungkinan. Dari beberapa definisi studi kelayakan bisnis yang disebutkan di atas, dapat dikatakan bahwa studi kelayakan bisnis adalah kegiatan yang dilakukan untuk menilai layak atau tidaknya sebuah bisnis. Ada beberapa aspek dalam kelayakan usaha, salah satunya yaitu aspek teknis dan operasional.

Sebuah bisnis diharapkan bukan hanya bisa diterima dan menjadi besar sesuai dengan penambahan usia operasionalnya, namun juga bisa menjadi berkembang sehingga hasil yang didapatkan dan keberlangsungannya menjadi terarah. Adalah salah satu jenis bisnis yang dikatakan relative mudah dalam hal memulainya yaitu bisnis kuliner. Sebagai salah satu jenis kebutuhan primer yaitu pangan, semua orang dinilai membutuhkan makan untuk dapat bertahan hidup dan juga bisa dijadikan sumber penghidupan.

Bisnis kuliner adalah bisnis yang bergerak di bidang kuliner atau makanan. Bisnis kuliner atau usaha kuliner seperti membuat dan menjual masakan sedang digemari masyarakat luas. Keanekaragaman bisnis kuliner yang tersebar di masyarakat membuat masyarakat memiliki variasi dalam berkuliner. Hal ini menunjukkan adanya gaya hidup masyarakat yang konsumtif dan karena hal tersebut bisnis kuliner berkembang sangat

pesat. Tidak hanya itu kenaikan jumlah masyarakat yang melakukan kegiatan bisnis kuliner atau yang biasa disebut sebagai pelaku bisnis menjadi salah satu dampak dari adanya kemudahan serta dukungan dalam membuka bisnis kuliner.

Rumah makan bebek Sinjay merupakan salah satu rumah makan bebek yang sangat ramai dengan menjadikan daging itik sebagai komoditas utama. Rumah makan ini didirikan pertama kali di Bangkalan. Saat ini cabang rumah makan bebek Sinjay tersebar di Jakarta, Surabaya, Malang, Jember, dan Bali. Salah satu yang menjadi ciri khas dari hidangan kuliner bebek Sinjay ini adalah adanya sambal pencit atau bisa dibilang dengan sambal mangga muda yang ada didalamnya. Selain itu, yang membuat cita rasa menjadi lebih nikmat adalah karena menggunakan bahan bahan yang segar. Bebek Sinjay yang digoreng secara garing dan renyah ini memukau banyak orang saat kedai bebek ini dibuka pada tahun 1998. Dengan teknik memasak bebek yang unik dan gurih dengan bumbu yang meresap hingga ke tulang, tak butuh waktu lama bagi usaha ini untuk menjadi favorit. Usaha ini terletak di JL. Raya Ketengan 45 Burneh, kabupaten Bangkalan, Madura Jawa Timur.

Tingginya minat masyarakat dalam bisnis kuliner Bebek Sinjay ini membuat peneliti tertarik untuk meneliti salah satu bisnis rumah makan Bebek Sinjay. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk menganalisis suatu bisnis kuliner berupa rumah makan lebih mendalam mengenai “Analisis Studi Kelayakan Pengembangan Bisnis Kuliner Bebek Sinjay Di Bangkalan Ditinjau Dari Aspek Teknis Dan Operasional”

KAJIAN TEORITIS

Studi Kelayakan

Studi Kelayakan Menurut Kasmir dan Jakfar (2012) studi kelayakan bisnis adalah suatu kegiatan yang mempelajari secara mendalam tentang suatu kegiatan atau usaha yang akan dijalankan, untuk menentukan layak atau tidaknya suatu bisnis dijalankan. Menurut Umar (2005) studi kelayakan bisnis merupakan penelitian terhadap rencana bisnis yang tidak hanya menganalisis layak atau tidak layak bisnis dibangun, tetapi juga saat dioperasionalkan secara rutin dalam rangka pencapaian keuntungan yang maksimal untuk waktu yang tidak ditentukan, misalnya rencana peluncuran produk baru. Suliyanto (2010) menyatakan beberapa perbedaan studi kelayakan bisnis dengan rencana bisnis (businessplan) berdasarkan sumber data penelitian, penyusun penelitian, tujuan dari studi

ANALISIS STUDI KELAYAKAN PENGEMBANGAN BISNIS KULINER BEBEK SINJAY DI BANGKALAN DITINJAU DARI ASPEK TEKNIS DAN OPERASIONAL

kelayakan dan rencana bisnis, waktu penelitian, dan biaya yang dibutuhkan oleh masing-masing.

Aspek Teknis dan Operasional

Langkah selanjutnya dalam penentuan kelayakan suatu rencana bisnis adalah menganalisis aspek teknis dan teknologi. Evaluasi aspek teknis ini mempelajari kebutuhan-kebutuhan teknis bisnis, seperti penentuan kapasitas produksi, jenis teknologi yang dipakai, pemakaian peralatan dan mesin, lokasi bisnis dan letak perusahaan yang paling menguntungkan. Lalu dari kesimpulannya dapat dibuat rencana jumlah biaya pengadaan harta tetapnya.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Objek penelitian ini adalah Rumah Makan Bebek Sinjay, Ketengan, Bangkalan. penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Deskriptif kualitatif merupakan suatu metode yang menggambarkan suatu fenomena alamiah. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, menjelaskan, membenarkan dan menjawab masalah penelitian secara rinci dengan mempelajari sebanyak mungkin tentang individu, kelompok atau peristiwa. Dalam penelitian dan hasil penulisan berupa kalimat yang sesuai dengan keadaan sebenarnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Industri pariwisata merupakan salah satu industry yang wajib dikembangkan oleh suatu daerah/negara karena industry ini sudah terbukti mampu menambah devisa negara secara signifikan serta mampu menarik wisatawan domestic maupun mancanegara. Seperti wisata pasti mempunyai atraksi wisata yang menarik pengunjung, salah satunya adalah gastronomi. Gastronomi atau bisa disebut wisata kuliner merupakan suatu hal yang benar-benar tidak bisa dipisahkan dengan aspek pariwisata, setiap pengunjung atau

wisatawan pasti ingin mencicipi sebuah kuliner atau makanan khas daerah yang sedang dikunjungi. Madura memiliki berbagai macam makanan khas daerah yang memiliki cita rasa yang beragam. Salah satunya bebek sinjay yang berada di Jalan Raya Ketengan No.45 Tonjung Burneh Bangkalan Madura.

Bebek sinjay ini merupakan bebek goreng memiliki ciri khas gorengan sangat matang namun dagingnya sangat empuk dan gurih serta rempahrempah yang meresap didagingnya, kemudian untuk penambah citarasa bebek sinjay ini dihidangkan dengan sambal pencit yang segar dan pedas. Hasil observasi pada penelitian ini yakni kualitatif dalam hal ini lebih umum mengetahui tingkat kepuasan konsumen melalui manajemen pelayanan pada Restoran Bebek Sinjay Bangkalan. Selama peneliti terjun kelapangan melihat kondisi strategis dan sangat cocok membangun sebuah usaha. Posisi restoran yang berada di tengah kota dan tepat di pinggir jalan membuat restoran sangat mudah untuk dikunjungi konsumen dari madura maupun dari luar madura. Serta melihat bagaimana kondisi fasilitas, pelayanan dan ketika dari pemesanan makanan sampai membayarnya. Pada awalnya bebek sinjay ini hanyalah sebuah warung dipinggir jalan biasa.

Studi kelayakan bisnis merupakan penelitian terhadap rencana bisnis yang tidak hanya menganalisis layak atau tidak layak bisnis dibangun, tetapi juga saat dioperasionalkan secara rutin dalam rangka pencapaian keuntungan yang maksimal untuk waktu yang tidak ditentukan. Terdapat lima tujuan mengapa sebelum suatu usaha atau proyek dijalankan perlu dilakukan studi kelayakan, yaitu:

- a. Menghindari risiko kerugian
- b. Memudahkan perencanaan
- c. Memudahkan pelaksanaan pekerjaan
- d. Memudahkan pengawasan
- e. Memudahkan pengendalian

Analisis Aspek Teknis

A. Lokasi Usaha

Restoran bebek sinjay merupakan sebuah restoran tipe keluarga yang ada di burneh bangkalan, Madura. Restoran ini memiliki luasan ± 800 m². Lokasi restoran ini sangat setrategis, berada didekat pintu masuk pulau madura dan letaknya dipinggir jalan,

ANALISIS STUDI KELAYAKAN PENGEMBANGAN BISNIS KULINER BEBEK SINJAY DI BANGKALAN DITINJAU DARI ASPEK TEKNIS DAN OPERASIONAL

sehingga mudah menarik para wisatawan untuk singgah. Restoran ini menyediakan beberapa fasilitas diantaranya :

Lahan parkir mobil dan motor

1. Mushola
2. Ruang VIP
3. Ruang makan umum
4. Toilet
5. Area Wastafel

Restoran bebek sinjay ini didirikan pada tahun 2001. Pada awalnya hanya sebuah warung kaki lima yang didirikan oleh ibu musliha, karena semakin hari semakin bertambah pelanggan yang datang kemudian pemilik memulai membuat sebuah rumah makan yang cukup besar untuk menampung para pelanggan. Awalnya hanya ada satu warung makan yang ada di madura hingga kini sudah ada 5 cabang yang tersebar di sekitar madura, malang dan surabaya. Di setiap cabang terdapat \pm 40 karyawan yang semuanya berasal dari madura.

B. Peralatan Produksi

Peralatan yang digunakan oleh usaha ini masih mengandalkan peralatan yang relative sederhana. Mencakup peralatan umum seperti kulkas, kompor gas, tabung gas, panci, wajan, piring, gelas, serta peralatan dapur lainnya. Meskipun peralatan masih tergolong sederhana, namun semuanya masih berada dalam kondisi baik dan terawat. Hal ini menunjukkan komitmen usaha untuk memastikan semua peralatan dapat berfungsi dengan baik dan menjaga kualitas tetap aman sampai ke tangan pelanggan.

C. Proses Produksi/Penjualan

Restoran Bebek Sinjay buka setiap hari mulai pukul 07.00-21.00 WIB. Warung di Bangkalan tidak hanya menyediakan layanan makan di tempat atau dibawa pulang, Bebek Sinjay juga menawarkan layanan pesan antar. Dalam sehari Restoran Bebek Sinjay menghabiskan 500 ekor bebek atau 4.000 porsi nasi.

Aspek Operasional

Secara keseluruhan pelayanan di rumah bebek sinjay ini sudah lumayan efisien, namun kekurangan dari bebek sinjay ini adalah kurangnya pramusaji. Dikarenakan tempatnya yang luas namun dengan pramusaji yang minim jadi pembeli harus bersabar

menunggu pramusaji membersihkan meja. Pemesanan di bebek sinjay ini ada beberapa rutennya, yaitu : yang pertama Pembeli harus mengantri di loket pemesanan. Diloket ini kita menyebutkan apa yang dipesan, porsi serta makanan ditempat atau di bungkus. Lalu membawa nota pesanan ke loket dan pembeli harus menunggu sampai dipanggil sesuai dengan nomor tercatat di nota pemesanan. Setelah mengambil pesanan nota akan disobek dengan petugas penjaga. Kemudian pembeli menukarkan sobekan nota tersebut untuk mengambil minuman diloket minuman, kemudian untuk makanan yang dibungkus pembeli harus ke loket take away.

Berdasarkan hasil observasi yang pertama dengan wawancara yang dilakukan kepada pemilik atau penanggung jawab dari restoran Bebek Sinjay terkait dengan pertanyaan: “Apa visi dan misi Restoran Bebek Sinjay di Burneh Bangkalan?”. Penanggung jawab restoran memberikan jawaban: Restoran ini mempunyai visi dan misi. Untuk visi Restoran Bebek Sinjay di Burneh Bangkalan yaitu menjadikan Restoran Bebek Sinjay ini mencapai dan menembus masyarakat luas, Kesehatan makanan dan kepuasan untuk pihak konsumen. Sedangkan untuk misi Restoran Bebek Sinjay di Burneh Bangkalan yang pertama mengutamakan kualitas dalam hal apapun yang dilakukan (pelayanan) dan disajikan (makanan), kedua membuat makanan bebek sinjay ini digemari semua kalangan masyarakat, ketiga memberikan Kesehatan, kepuasan yang terjamin pada konsumen, keempat mengembangkan usaha di beberapa tempat yang strategis untuk menjadi rumah makan terbaik di Indonesia.

Terkait dengan pertanyaan: “Apa saja yang dilakukan untuk menciptakan kepuasan konsumen Restoran Bebek Sinjay di Burneh Bangkalan?”. Penanggung jawab restoran memberikan jawaban: Ramah terhadap konsumen, ketika dalam melayani konsumen harus cepat dan tanggap, serta memberikan kenyamanan dalam melayani.

Terkait dengan pertanyaan: “Seberapa penting kualitas pelayanan dan apa arti kepuasan konsumen untuk Restoran Bebek Sinjay di Burneh Bangkalan?”. Penanggung jawab restoran memberikan jawaban: Tergantung, yang terpenting kita melakukan pelayanan dengan cepat terhadap konsumen. Terkait dengan pertanyaan: “Apa yang menjadi tolak ukur tentang kepuasan konsumen?”. Penanggung jawab restoran memberikan jawaban: Selama ini untuk menjadi tolak ukur kita pasrahkan kepada konsumen. Yang pertama kita menggunakan system pelayanan pengambilan sendiri, yang kedua tetap menjaga kualitas makanan agar tidak berubah dari segi rasa

ANALISIS STUDI KELAYAKAN PENGEMBANGAN BISNIS KULINER BEBEK SINJAY DI BANGKALAN DITINJAU DARI ASPEK TEKNIS DAN OPERASIONAL

Terkait dengan pertanyaan: ‘Adakah keluhan dalam pelayanan dan bagaimana cara mengatasi keluhan tersebut?’. Penanggung jawab restoran memberikan jawaban: Ketika menghadapi liburan otomatis konsumen semakin bertambah untuk berkunjung di Restoran Bebek Sinjay di Burneh Bangkalan. konsumen harus mengantri dalam pemesanan, jadi kita sebagai pelayan bagaimana caranya harus kerja yang cepat agar konsumen cepat teratasi dan tidak terlalu lama dalam mengantri

Terkait dengan pertanyaan: “Bagaimana cara menerapkan SOP manajemen pelayanan di restoran ini?”. Penanggung jawab restoran memberikan jawaban: Yang pertama dalam pelayanan harus tepat waktu, yang kedua pelayanan harus cepat dalam melayani konsumen cepat teratasi

Observasi yang kedua dengan metode wawancara dilakukan kepada konsumen dari Restoran Bebek Sinjay, Terkait dengan pertanyaan: Apakah anda merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Restoran Bebek Sinjay Bangkalan sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen? Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap responden didapat bahwa yaitu konsumen puas dengan pelayanan pada Restoran Bebek Sinjay Bangkalan dikarenakan ketika melayani cepat sesuai dengan keinginan konsumen, namun ada beberapa konsumen yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan seperti ketika konsumen membutuhkan pelayanan yang cepat dan tidak sesuai dengan yang diinginkan/diharapkan konsumen”. Dan terkait dengan pertanyaan: “Apakah anda merasa puas terhadap pelayanan Restoran Bebek Sinjay Bangkalan serta memiliki standar pelayanan yang jelas, serta karyawan mampu dan handal dalam memberikan pelayanan?”. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan responden selanjutnya terdapat konsumen puas terhadap pelayanan yang diberikan karena memiliki standar pelayanan yang jelas kepada para konsumen yang berkunjung, dan karyawan mampu dan handal dalam memeberikan pelayanan, namun ada konsumen yang tidak puas dikarenakan kurang handal dalam melayani”

Terkait dengan pertanyaan: “Apakah anda merasa puas terhadap pelayanan Restoran Bebek Sinjay Bangkalan yang mempunyai sikap ramah dalam melayani konsumen?”. Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap responden didapat bahwa yaitu konsumen puas dengan karyawan Restoran Bebek Sinjay Bangkalan yang mempunyai sikap ramah, sopan, dan baik dalam melayani. Hanya saja dalam pelayanan

ada beberapa karyawan yang kurang ramah dan sopat kepada konsumen, jadi menyebabkan beberapa konsumen merasa tidak puas dengan sikapnya

Terkait dengan pertanyaan: “Apakah anda merasa puas pada karyawan yang melakukan pelayanannya dengan cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan konsumen?”. Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap responden didapat bahwa yaitu konsumen puas dengan karyawan yang cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan seperti pada bulan Ramadhan dan hari-hari libur banyak konsumen yang berkunjung, otomatis pada saat itu konsumen mengalami keluhan dari antri dalam pemesanan, tidak dapat meja, atau meja dalam keadaan masih kotor dan lainlain. Dengan itu dari keluhan konsumen maka karyawan dapat mengatasinya dengan cepat dan tanggap dari keluhan konsumen. Namun ada beberapa konsumen yang tidak puas karena karyawan kurang cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan dari konsumen.

Terkait dengan pertanyaan: “Bagaimana perasaan anda dengan fasilitas yang ada di Restoran Bebek Sinjay Bangkalan sesuai dengan kebutuhan konsumen?”. Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap responden didapat bahwa dengan adanya fasilitas yang ada di Restoran Bebek Sinjay Bangkalan seperti musolla toilet yang berbeda lawan jenis, serta tempat wudhu’, taman dan lain-lain itu bisa membuat konsumen merasa nyaman dan puas karena bisa dijadikan tempat untuk beristirahat dan sangat sesuai dengan kebutuhan. Namun ada yang mengatakan tidak puas dengan fasilitas dikarenakan kurang lengkap.

Terkait dengan pertanyaan: “Apakah anda merasa puas dengan kinerja karyawan serta kebersihan dan kerapian fasilitas di restoran ini?”. Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap responden didapat bahwa konsumen puas dengan kinerja karyawan serta kebersihan dan kerapian fasilitas di restoran karena merupakan sebuah kenyamanan para konsumen yang berkunjung. ada yang mengatakan tidak puas dengan kebersihan dan kerapian karena masih ada beberapa meja yang kotor dan kursi berantakan.

Terkait dengan pertanyaan: “Apakah anda merasa puas, karena karyawan memberikan jaminan waktu dalam pelayanan, serta memberikan jaminan kemudahan dalam proses pelayanan?”. Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap responden didapat bahwa konsumen cukup puas dengan pelayanan yang tepat waktu, tetapi ketika bulan Ramadhan dan hari libur kadang tidak tepat waktu dalam melayani dikarenakan

ANALISIS STUDI KELAYAKAN PENGEMBANGAN BISNIS KULINER BEBEK SINJAY DI BANGKALAN DITINJAU DARI ASPEK TEKNIS DAN OPERASIONAL

terlalu banyak konsumen yang datang untuk berkunjung jadi menyebabkan konsumen menunggu lama.

Terkait dengan pertanyaan: “Apakah anda merasa puas karena konsumen menjadi prioritas untuk dilayani?”. Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap responden didapat bahwa konsumen puas, karena ketika mereka datang untuk memesan/membeli dengan karyawan yang ada di restoran ini dilayani dengan prioritas(utama) karena ketika tidak di prioritaskan konsumen akan lari.

Terkait dengan pertanyaan: “Apakah anda merasa puas dengan karyawan dapat menghargai dan melayani setiap konsumen?”. Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap responden didapat bahwa yaitu konsumen cukup puas karena karyawan biasa menghargai dengan keluhan dan melayani dengan baik dan cepat, Ketika tidak seperti itu makan menjadi pertimbangan konsumen untuk berkunjung kembali.

Untuk mengetahui kepuasan konsumen dari kualitas pelayanan Restoran Bebek Sinjay saat ini, peneliti memilih menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan jasa yang dikemukakan oleh Indarsari (2019) yaitu sebagai berikut : kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

Hasil dan pembahasan yang diperoleh dari wawancara peneliti dengan konsumen dalam sebuah usaha di restoran dari segi mempertahankan kepuasan konsumen dan mengembangkan kualitas pelayanan yang bagus maka lebih memperhatikan apa yang diminta oleh konsumen seperti tepat waktu, cepat dan tanggap dalam pelayanan, memahami keluhan yang dialami konsumen maka seorang karyawan bisa melayani dengan baik dan maksimal. Menurut Indrasari (2019), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Sedangkan menurut Asrida (2019) kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif-alternatif yang dipilih sekurangnya memberikan hasil yang sama atau melebihi harapan konsumen. Seorang konsumen merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinan menjadi pelanggan dalam waktu lama.

Menurut Indrasari (2019) pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, melalui pelayanan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani.

Perilaku karyawan adalah tindakan karyawan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Pelayanan optimal akan memberikan kepuasan kepada orang lain sedangkan tolak ukur pelayanan yang baik yaitu memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Menurut Arman syah (2021) menyatakan bahwa persepsi kualitas pelayanan merupakan suatu cermin dari kebutuhan dan keinginan konsumen akan suatu produk atau jasa. Pelayanan kepada konsumen merupakan salah satu unsur terpenting dalam komunikasi. Pelayanan kepada konsumen bertujuan untuk mengembangkan dan meningkatkan hubungan psikologis antara produsen dan konsumen serta memantau berbagai keluhan konsumen. Persaingan yang semakin ketat sekarang ini, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan pengenalan kepada pemenuhan kepuasan konsumen sebagai tugas utama. Pelayanan kepada konsumen bukan sekedar keunggulan kompetitif. Semakin banyak restoran maka pelayanan terhadap konsumen merupakan ujung tombak yang membuat suatu perusahaan dapat bertahan dalam persaingan yang sangat ketat. Dikarenakan tingkat pelayanannya mulai berkurang mengakibatkan tingkat kepuasan pengunjung menurun, sedangkan para pesaing semakin banyak. Konsumen restoran bebek sinjay terjadi penurunan disebabkan banyak bermunculan restoran yang sejenis, sehingga pengunjung restoran bebek sinjay mengalami penurunan yang signifikan. Selain itu dapat dikatakan bahwa penyebab turunnya jumlah pengunjung yang datang ke restoran bebek sinjay karena kualitas pelayanan yang menurun sehingga banyak pengunjung yang merasa tidak terpuaskan. Karena kepuasan konsumen sangat diperlukan bagi perusahaan untuk menilai sebuah manajemen pelayanannya agar perusahaan dapat melihat meningkatnya para pengunjung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Asrida (2019) hasilnya yaitu ada pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Dari kesimpulan penelitian ada hasil positif antara kepuasan konsumen melalui manajemen pelayanan, jadi keduanya mempunyai hasil saling terikat.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa aspek teknis dan aspek operasional konsumen terhadap pelayanan yaitu kurang maksimal dalam melayani terutama dihari libur, dan masih ada karyawan yang kurang patuh dengan

ANALISIS STUDI KELAYAKAN PENGEMBANGAN BISNIS KULINER BEBEK SINJAY DI BANGKALAN DITINJAU DARI ASPEK TEKNIS DAN OPERASIONAL

ketaatan restoran. jadi dalam sebuah usaha direstoran untuk kepuasan konsumen dan mengembangkan kualitas pelayanan yang bagus maka lebih meperhatikan apa yang diminta oleh konsumen seperti tepat waktu, cepat dan tanggap dalam pelayanan, serta memahami keluhan yang dialami oleh konsumen agar karyawan bisa melayani dengan baik dan maksimal. Disarankan bagi restoran tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen, agar kepuasan konsumen terhadap pelayanan semakin bertambah puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Almakhali, H. F., Adiyanto, M. R., & Rahayuningsih, E. S. (2023). Analisis Kelayakan Usaha Rumah Potong Hewan Ditinjau Dari Aspek Teknis dan Sumber Daya Manusia. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(1), 2274-2288.
- Febrianto, N., & Hartono, B. (2021, June). PROFIL KONSUMEN RUMAH MAKAN BEBEK SINJAY MADURA (STUDI KASUS RUMAH MAKAN BEBEK SINJAY CABANG KOTA MALANG). In *PROSIDING SEMINAR NASIONAL TEKNOLOGI AGRIBISNIS PETERNAKAN (STAP)* (Vol. 8, pp. 562-566).
- Putra, A. J., Tawakal, M. I., Christianto, M., Firmansyah, R. B., & Widodasih, R. W. K. (2024). Analisis Studi Kelayakan Bisnis Pada Pengembangan Usaha Hotmie Jababeka Cikarang Ditinjau Dari Aspek Hukum, Aspek Pasar & Pemasaran, Aspek Teknik/Produksi Dan Aspek Manajemen. *Co-Value Jurnal Ekonomi Koperasi dan kewirausahaan*, 14(8).
- Sari, N. (2021). Studi Kelayakan Pengembangan Bisnis Kuliner Khas Daerah Sumatera Utara di Jakarta. *Journal of Business Administration Economics & Entrepreneurship*.
- Santoso, P. V., Amarillo, R. V., & Prasetyarini, S. (2022). Analisis kelayakan bisnis pada UMKM makanan khas Palembang di Kota Malang (Studi Kasus Pada Bisnis Pempek Sultan Asli Palembang). *Jurnal Multidisiplin West Science*, 1(02), 181-195.

Wadied, M. H., & Kuswinarno, M. (2023). Pengaruh Disiplin Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan RM Bebek Sinjay Ketengan, Bangkalan. *Jurnal Kajian Ilmu Manajemen (JKIM)*, 3(1).