

PERSEPSI KONSUMEN PADA LAYANAN KULINER PRODUK PERIKANAN DI PESISIR PANTAI SINDULANG DI KECAMATAN TUMINTING KOTA MANADO

Irene Tehamen¹; Jardie A. Andaki²; Grace O. Tambani²; Swenekhe S. Durand²;
Jeannette F. Pangemanan²

¹Mahasiswa Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Sam Ratulangi Manado

²Staff Pengajar Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Sam Ratulangi Manado

Koresponden email: irenetehamen@gmail.com

ABSTRACT

The objectives of this study are: 1) to find out what restaurant business services are in Sindulang Village, Tuminting District, Manado City; and 2) knowing consumer perceptions of restaurant business services in Sindulang Village, Tuminting District, Manado City. This research was carried out for approximately 3 months, from June to August 2022.

The method used in this research is a survey. This research was conducted in Sindulang Village, Tuminting District, Manado City. Types and sources of data in this study using primary and secondary data. The technique of collecting primary data is carried out in 3 ways, namely: observation, interviews, and questionnaires. The method used is a purposive sampling method where this sample is in accordance with the purpose of a restaurant that sells fish as the main menu. The data analysis technique used is descriptive analysis. The data obtained in the research is made in a simpler form so that it is easy to understand. The data is presented in the form of frequency and percentage tables, then described and interpreted according to what is related to the problem of the restaurant and its service aspect.

The results of this study can be concluded: 1) the services available at the starfish restaurant, Sindulang Village, Tuminting District, Manado City, namely general restaurant services, consistency of taste, completeness of facilities, and main food combinations; and 2) in general, consumer perceptions of the sea star restaurant service in Sindulang Village, Tuminting District, Manado City are good (54.27%), very good (21.33%), quite good (14.70%), not good (8,10%) and very bad (1,60%).

Keywords: seafood culinary; service; consumer; perception; Sindulang I

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini, yaitu : 1) mengetahui apa saja layanan usaha rumah makan di Kelurahan Sindulang Kecamatan Tuminting Kota Manado; dan 2) mengetahui persepsi konsumen terhadap layanan usaha rumah makan di Kelurahan Sindulang Kecamatan Tuminting Kota Manado. Penelitian ini dilaksanakan kurang lebih 3 bulan, yaitu dari bulan Juni-Agustus 2022.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey. Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Sindulang Kecamatan Tuminting Kota Manado. Jenis dan sumber data penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Teknik pada pengumpulan data primer dilakukan dengan dilakukan dengan 3 cara yaitu : observasi, wawancara, dan kuesioner. Metode yang digunakan yaitu metode *purposive sampling* dimana sampel ini sesuai dengan tujuan yaitu rumah makan yang menjual ikan sebagai menu utama. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif. Data yang diperoleh dalam penelitian dibuat dalam bentuk yang lebih sederhana agar mudah dipahami. Data disajikan dalam bentuk tabel frekuensi dan persentase, kemudian dideskripsikan dan diinterpretasi sesuai dengan apa yang berkaitan dengan masalah rumah makan dan segi pelayanannya.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan: 1) layanan yang ada di rumah makan bintang laut Kelurahan Sindulang Kecamatan Tuminting Kota Manado, yaitu layanan umum rumah makan, konsistensi cita rasa, kelengkapan fasilitas, dan kombinasi makanan utama; dan 2) secara umum persepsi konsumen terhadap layanan rumah makan bintang laut Kelurahan Sindulang Kecamatan Tuminting Kota Manado ialah baik (54,27%), sangat baik (21,33%), cukup baik (14,70%), tidak baik (8,10%) dan sangat tidak baik (1,60%).

Kata kunci: kuliner ikan laut; layanan; konsumen; persepsi; Sindulang I

PENDAHULUAN

Pengaruh layanan pada penjualan bisa dilihat dari besarnya tingkat penjualan, bila pelayanan yang dilakukan oleh pedagang atau penjual di nilai baik, maka secara otomatis pelanggan akan tertarik untuk datang kembali ke tempat tersebut. Perusahaan yang memperhatikan layanan kepada pelanggannya dan tidak berorientasi pada target pasti akan lebih banyak memiliki pelanggan, sehingga tanpa disadari target penjualan akan terpenuhi tanpa harus melupakan pemberian layanan yang baik kepada para

pelanggan. Dengan memandang pelanggan sebagai manusia yang memang harus dilayani, maka layanan yang diberikan tidak hanya menyangkut nama perusahaan dan terkait dengan penjualan ataupun pembelian, namun secara tidak langsung telah memberikan sebuah kenyamanan kepada para pelanggan tersebut (Caruana, 2002).

Kompetisi dalam dunia perdagangan semakin terasa, apalagi perubahan lingkungan yang demikian pesat semakin mendukung persaingan dalam aktivitas pemasaran sehingga loyalitas pelanggan melalui strategi pemasaran menjadi makin nyata lewat pelayanan yang diberikan oleh pedagang (Beerli *dkk.*, 2004).

Berdasarkan latar belakang ini, maka perlu adanya penelitian terhadap berbagai layanan jasa rumah makan, khusus pada rumah makan ikan bakar di Pesisir pantai Kelurahan Sindulang Kecamatan Tuminting guna untuk menilai persepsi konsumen pada layanan rumah makan ikan bakar di Kelurahan Sindulang, Kecamatan Tuminting Kota Manado.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apa saja layanan usaha rumah makan di Kelurahan Sindulang Kecamatan Tuminting Kota Manado?
2. Bagaimana persepsi konsumen terhadap layanan usaha rumah makan di Kelurahan Sindulang Kecamatan Tuminting Kota Manado?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini, yaitu:

1. Mengetahui apa saja layanan usaha rumah makan di Kelurahan Sindulang Kecamatan Tuminting Kota Manado
2. Mengetahui persepsi konsumen terhadap layanan usaha rumah makan di Kelurahan Sindulang Kecamatan Tuminting Kota Manado

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Tumumpa, Kota Manado, Sulawesi Utara. Waktu yang diperlukan mulai dari konsultasi sampai pada pelaksanaan ujian akhir diperkirakan 6 bulan dari bulan Januari sampai Juli 2022.

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survey. Menurut Hamdi dan Baharudin (2012), survey adalah suatu penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan menafsirkan data secara umum sebagai apa yang tersedia di lapangan. Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Sindulang Kecamatan Tuminting Kota Manado. Menurut Kerlinger (1973) dalam Sugiyono (2007), metode survei merupakan penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, untuk menemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis. Survey akan dilakukan terhadap pengunjung rumah makan yang berkunjung ke tiap-tiap rumah makan setiap hari selama 2 minggu.

Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer didapat dengan menggunakan metode wawancara langsung pada responden dengan daftar pertanyaan yang sudah disiapkan. Selain melalui wawancara jugadengan cara tanya jawab kepada responden sebagai pengunjung dengan cara mengisi kuisisioner, menggunakan alat perekam, serta menggunakan alat dokumentasi seperti kamera foto, video.

Selanjutnya data sekunder yang digunakan adalah data kependudukan dan mata pencaharian yang bisa diperoleh dari Kantor Kelurahan Sindulang, catatan-catatan dari pengusaha yang mengelolah rumah makan yang dimaksud serta dan literatur/jurnal-jurnal yang relevan dengan topik penelitian.

Teknik pada pengumpulan data primer dilakukan dengan dilakukan dengan 3 cara yaitu :

1. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpul data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki (Supardi, 2006). Untuk melengkapi cara memperoleh data, penulis mempergunakan metode observasi nonpartisan yaitu mengamati mencari data dari berbagai fakta yang ada hubungannya dengan permasalahan. Walgito (2010), adalah penyelidikan secara sistematis dan disengaja melalui pengamatan ke arah kejadian-kejadian yang spontan pada saat kejadian terjadi dengan menggunakan alat indera sebagai pengamat.

2. Wawancara

Wawancara adalah prosestanya-jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi – informasi atau keterangan-keterangan (Supardi, 2006). Sedangkan pendapat ahli lain mengatakan bahwa wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh duaorang atau lebih yaitu wawancara yang akan mengajukan pertanyaan dan orang yang akan diwawancarai yang akan memberikan jawaban atas pertanyaan yang akan diajukan dengan tatap muka maupun telepon. Wawancara yang juga dikenal dengan *interview* adalah pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara kepada responden dan jawaban responden dicatatatau direkam (Moleong, 2005).

3. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuisisioner merupakan metode pengumpulan data yang lebih efisien bila peneliti telah mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. Variabel-variabel yang akan diselidiki dan diambil data di lapangan antara lain: data-data pengunjung serta persepsi pengunjung tentang layanan rumah makan, lamanya waktu layanan, cita rasa, kelengkapan fasilitas, kombinasi makanan utama dan lain sebagainya. Juga dilengkapi dengan faktor-faktor atau kegiatan-kegiatan sebagai pengusaha berupa lamanya usaha,sumber modal, dan lain sebagainya untuk digunakan dalam pembahasan.

Metode Pengambilan Sampel

Metode yang digunakan yaitu metode *purposive sampling* dimana sampel ini sesuai dengan tujuan yaitu rumah makan yang menjual ikan sebagai menu utama. Sampel yang digunakan mengikuti tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Mendata jumlah populasi atau banyaknya rumah makan di Kecamatan Tombatu Utara. Terdata jumlahnya 14 buah.
2. Dari 14 buah rumah makan ini, diambil rumah makan yang menjual makanan utama yaitu ikan air tawar. Didapatkan hasil ada lebih dari 5 buah. Namun hanya 5 buah yang letaknya dengan lokasi peneliti. Maka untuk menghemat biaya, tenaga dan waktu hanya diambil 5 karena loaksinya berdekatan satu sama lain dan bias menghemat transportasi peneliti.
3. Ke 5 rumah makan ini yang dijadikan tempat atau sebagai lokasi/objek penelitian ini bersama pengunjung yang datang selama 2 minggu setiap hari di antara jam 18.00 – jam 22.00 sesuai dengan waktu rumah makan itu dibuka/beraktivitas.

Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif. Data yang diperoleh dalam penelitian dibuat dalam bentuk yang lebih sederhana agar mudah dipahami. Data disajikan dalam bentuk tabel frekuensi dan persentase, kemudian dideskripsikan dan diinterpretasi sesuai dengan apa yang berkaitan dengan masalah rumah makan dan segi pelayanannya. Menurut Soegiyono (2009) metode atau teknik analisis data deksriptif merupakan metode penelitian yang bertujuan mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap suatu obyek penelitian yang diteliti melalui sampel atau data yang telah terkumpul dan membuat kesimpulan.

Persepsi konsumen terhadap layanan rumah makan menggunakan penilaian menurut petunjuk pada lembar kuesioner terhadap semua pernyataan:

SS	S	CS	TS	STS
Sangat Setuju	Setuju	Cukup setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju

Keterangan:

SS = sangat setuju – persepsinya sangat baik

S = setuju – persepsinya baik

CS = cukup setuju – persepsinya cukup baik

TS = tidak setuju – persepsinya tidak baik

STS = sangat tidak setuju – persepsinya sangat tidak baik

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keadaan Umum Lokasi Penelitian

Kelurahan Sindulang I merupakan salah satu kelurahan yang berada di Kecamatan Tuminting Kota Manado dengan luas wilayah 22,5 Ha dan terdiri 5 Lingkungan. Jumlah penduduk Kelurahan Sindulang I tahun 2022 sebanyak 8.212 jiwa dalam 2.270 KK, yang terdiri dari jenis kelamin laki-laki sebanyak 4.192 jiwa dan perempuan sebanyak 4.020 jiwa.

Tabel 1. Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin

No.	Berdasarkan Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-laki	4.192	51,05
2.	Perempuan	4.020	48,95
Jumlah Penduduk Keseluruhan		8.212	100,00

Sumber: Kantor Kelurahan Sindulang I (2022)

Berdasarkan Tabel 1 jumlah penduduk Laki-laki yang ada di Kelurahan Sindulang I lebih banyak dibanding dengan penduduk perempuan. Penduduk laki-laki yaitu berjumlah 4.192 (51,05%) dan penduduk perempuan 4.020 (48,95%).

Keadaan umum pendidikan dari penduduk Kelurahan Sindulang I bervariasi menurut jenjang pendidikan yang ditempuh tiap anggota keluarga. Tabel 2.

Tabel 2. Jumlah Penduduk Kelurahan Sindulang I menurut Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase
1.	Tidak Sekolah	6.937	84,47
2.	TK	94	1,14
3.	SD	552	6,72
4.	SLTP	280	3,41
5.	SLTA	223	2,72
6.	Perguruan Tinggi	126	1,53
Jumlah		8.212	100,00

Sumber: Kantor Kelurahan Sindulang I (2022)

Pada Tabel 2 terlihat bahwa jumlah terbesar yaitu yang tidak bersekolah atau tidak mengenyam pendidikan di bangku sekolah sebanyak 6.937 orang (84,47%), sedangkan jumlah tamatan pendidikan yang paling rendah yaitu tamatan TK berjumlah 94 orang (1,14%). Pada tamatan SD berjumlah 552 (6,72%), tamatan SLTP berjumlah 280 orang (3,41%), SLTA berjumlah 223 orang (2,72%), dan Perguruan Tinggi berjumlah 126 orang (1,53%).

Keadaan umum penduduk Kelurahan Sindulang I menurut kepercayaan menurut agama yang dianut dapat dilihat pada Tabel 3. Bangunan Gereja dan Mesjid merupakan simbol adanya aktifitas keagamaan dari masyarakat yang ada di Kelurahan Sindulang I.

Tabel 3. Jumlah Penduduk Kelurahan Sindulang I Menurut Agama

No.	Agama	Jumlah (orang)	Persentase
1.	Islam	5.022	61,15
2.	Kristen	3.082	37,53
3.	Katolik	77	0,94
4.	Budha	23	0,28
5.	Kongfuchu	8	0,10
Jumlah		8.212	100,00

Sumber: Kantor Kelurahan Sindulang I (2022)

Tabel 3 menunjukkan bahwa mayoritas agama yang dianut penduduk Kelurahan Sindulang I yaitu Islam berjumlah 5.022 orang (61,15%). Agama Kongfuchu jumlahnya paling sedikit yaitu 8 orang (0,10%), agama Kristen berjumlah 3.082 orang (37,53%), agama Budha sebanyak 23 orang (0,28%), dan agama Katolik 77 orang (0,94%).

Profil Rumah Makan

Usaha rumah makan Bintang Laut telah lama berdiri sejak tahun 2013 dan sampai saat ini. Setiap tahunnya akan ada ketambahan pengusaha di bidang usaha rumah makan karna banyaknya peminat dan pasokan makanan utama yang dijual mudah untuk di dapat. Di era modern ini rumah makan menjadi tempat yang paling di gemari. Menu utama yang disediakan ialah paket makanan ikan bakar, sambal khas Manado.

Lokasi Rumah Makan Bintang Laut terletak di antara jalan raya Kawasan Sindulang Bolevard Manado Pada umumnya, jarak rumah makan satu ke rumah makan yang lain sekitar 100 meter dan saling berjejeran. Adapun di setiap rumah makan memiliki struktur organisasi usaha rumah makan yang meliputi, pemilik usaha rumah makan, kasir, pramu saji dan juru masak. Di beberapa rumah makan pemiliknya seringkali merangkap

sebagai kasir. Di setiap rumah makan memiliki daya tampung sekitar 30 - 50 orang, setiap rumah makan memiliki fasilitas penunjang untuk menopang atau membantu penjualan rumah makan tersebut.

Secara umum, rumah makan tersebut menyediakan fasilitas berupa tempat duduk, meja, alat makan, sedangkan di bagian luar rumah makan juga menyediakan fasilitas berupa tempat parkir yang dapat menampung kurang lebih 5-10 kendaraan beroda empat atau 10-30 kendaraan beroda dua. Selain itu rumah makan juga menyediakan fasilitas jasa pesan antar untuk membantu dan mempermudah pelanggan.

Menunya rumah makan menyediakan macam-macam ikan bakar yang menjadi makanan utama dan menyediakan makanan tambahan berupa ayam lalapan, ikan laut, sayur kangkung, kerupuk, dan puding. Tersedia juga minuman berupa beberapa aneka jus, es the manis, teh hangat, kopi serta air mineral. Jam operasional rumah makan sebagian mulai beroperasi pada Pagi hari sekitar jam 09.00 – 10.00 malam.

Tabel 4. Jumlah Rata-rata Tenaga Kerja pada Rumah Makan Bintang Laut

No.	Bagian Pekerjaan	Jumlah (orang)
1.	Kasir	1
2.	Pelayan	2
3.	Juru masak	3
4.	Cuci piring	1
Jumlah		7

Sumber: Data Primer (2022)

Berdasarkan Tabel 4 jumlah tenaga kerja paling banyak pada jenis pekerjaan juru masak (3 orang), diikuti pelayan dan pencuci piring (3 orang), dan satu orang kasir. Jumlah juru masak lebih banyak dari jenis pekerjaan lain di rumah makan ikan bakar air tawar, dikarenakan tuntutan pekerjaan yang cukup tinggi. Pada kondisi rumah makan ramai, biasanya pada akhir pekan maka intensitas pekerjaan juru masak akan meningkat. Pada kondisi ini diperlukan jumlah tenaga kerja yang banyak, sehingga pesanan tidak akan ada yang terlewatkan.

Daftar menu pada rumah makan Bintang Laut bervariasi. Mulai dari paket, ikan laut dan ayam lalapan. Daftar makanan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5. Daftar Menu Makanan dan Harga per Paket pada Rumah Makan Ikan Bakar Bintang Laut

No.	Menu	Harga
1.	Paket Tindarung bakar	25.000
2.	Paket ayam lalapan	25.000
3.	Paket rahang tuna	35.000
4.	Paket dada tuna	35.000
5.	Bobara	25.000
6.	Kakap	35.000
7.	Mujair	35.000
8.	Tude/Oci	25.000

Sumber: Data Primer (2022)

Paket makanan yang ditawarkan beragam menurut selera konsumen, dengan harga bervariasi menurut jenis ikan dan ukuran ikan. Semakin besar ukuran ikan maka harga akan lebih mahal.

Minuman pada rumah makan Bintang Laut merupakan menu pilihan konsumen. Disediakan beragam minuman sesuai selera konsumen. Daftar minuman dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 6. Daftar Minuman dan Harga per Paket pada Rumah Makan Bintang Laut

No.	Aneka Minuman	Harga
1.	Jus alpukat	15.000
2.	Jus sirsak	15.000
3.	Es teh manis	5.000
4.	Es nutrisari	5.000
5.	Teh hangat	5.000
6.	Es Jeruk	10.000
7.	Kopi Hitam	5.000
8.	Air Mineral	4.000
9.	Coca Cola/Fanta	7.000

Sumber: Data Primer (2022)

Minuman dari jenis buah-buahan merupakan minuman favorit, sehingga harga rata-rata minuman jenis ini (jus alpukat dan jus sirsak) lebih mahal dari jenis minuman lainnya. Pilihan minuman segar lainnya berupa minuman hangat dan dingin sebagai pelengkap sajian paket makanan ikan bakar.

Profil Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 10 responden sebagai pelanggan, yaitu 5 diambil dari rumah makan Bintang Laut, 5 pelanggan diambil di rumah makan dabu-dabu pinggir pante, 2 Profil responden pada 2 rumah makan tersebut diambil dari deskripsi tempat tinggal, umur dan pendidikan.

Rumah Makan

Responden yang mengunjungi Rumah Makan pada Kelurahan Sindulang Kecamatan Tuminting Kota Manado,

Tabel 7. Profil Responden Berdasarkan Tempat Tinggal

No.	Rumah Makan	Jumlah Responden	Persentase
1.	Bintang Laut	5-10	10
2.	Dabu-dabu pinggir Pante	10-20	30

Sumber : Data Primer (2022)

Berdasarkan Tabel 7, ternyata pengunjung terbanyak dirumah makan Dabu-Dabu Pinggir Pante. Hal ini mengartikan bahwa pilihan pengunjung juga ditentukan oleh biaya transportasi. Responden yang datang pada rumah makan yang tidak terlalu jauh dari rumah tempat tinggal para pengunjung.

Umur

Profil responden berdasarkan kisaran umur dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 8 Profil Responden Berdasarkan Kisaran Umur Rata-rata

No.	Umur (Tahun)	Jumlah	Persentase
1.	< 15	1	4
2.	15 – 25	9	36
3.	26 – 35	3	12
4.	36 – 45	7	28
5.	46 – 55	5	20
	Jumlah	25	100

Sumber : Data Primer (2022)

Dari Tabel 8 dapat dijelaskan bahwa rata-rata kisaran umur dengan persentase terbesar yaitu umur 15 s/d 25 tahun (36%) yang sebagian besar adalah pemuda remaja dan umur 36 s/d 45 tahun (28%) yang terdiri dari orang-orang dewasa (orang tua) yang sudah memiliki pekerjaan tetap sehingga mereka lebih merasa nyaman untuk makan di Rumah Makan. selanjutnya kisaran umur 26 s/d 30 tahun (24%) yang terdiri dari sebagian pemuda yang senang makan di luar rumah. selanjutnya juga kisaran umur 46 s/d 55 (20%) yang terdiri dari orangtua yang sudah lanjut usia (Lansia) dan umur 26 s/d 35 (12%). yang terakhir kisaran rata-rata umur dengan persentase terkecil yaitu umur < 15 tahun (4%) yang terdiri dari remaja yang sering dan suka kumpul-kumpul bersama teman-teman.

Usia pengunjung sangat berhubungan erat dengan persepsi yang akan di berikan, karna umur yang terbilang dewasa bisa memberikan tanggapan yang benar-benar sesuai dengan keadaan rumah makan yang bersangkutan.

Pendidikan

Tabel 9. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah (Org)	Persentase
1.	Sarjana	2	8
2.	SMA / SMK	16	64
3.	SMP	6	24
4.	SD	1	4
Jumlah		25	100

Sumber : Data Primer (2019)

Pada Tabel 9 dapat dijelaskan bahwa rata-rata kisaran pendidikan dengan persentase terbesar yaitu SMA/ SMK (64%). selanjutnya SMP (24%), Sarjana (8%) dan yang terakhir rata-rata kisaran pendidikan dengan persentase tekecil yaitu SD (4%). Karena banyaknya persepsi yang menjawab dikalangan pendidikan SMA, maka bisa dikatakan persepsi yang produktif dalam pengambilan data.

Analisis Persepsi Konsumen

Analisis persepsi konsumen pada layanan rumah makan Bintang Laut pada penelitian ini, dilakukan pada layanan rumah makan, lama waktu layanan, cita rasa makanan, fasilitas, dan kombinasi makanan utama. Hasil analisis persepsi konsumen, yaitu :

Tabel 10. Persepsi Umum Responden Terhadap Layanan Rumah Makan Bintang Laut

No.	Persepsi Responden	Persentase Jawaban Responden					Total
		SS	S	CS	TS	STS	
1.	Layanan Rumah Makan	27,00	60,00	11,50	1,50	0,00	100,00
2.	Lama Waktu Layanan	13,00	50,00	26,00	11,00	0,00	100,00
3.	Cita Rasa	14,00	65,33	14,00	4,67	2,00	100,00
4.	Kelengkapan Fasilitas	34,67	46,00	16,00	3,33	0,00	100,00
5.	Kombinasi Makanan Utama	18,00	50,00	6,00	20,00	6,00	100,00
Rata-rata		21,33	54,27	14,70	8,10	1,60	100,00

Sumber: Pengolahan Data Primer (2019)

Keterangan:

SS = sangat setuju – persepsinya sangat baik

S = setuju – persepsinya baik

CS = cukup setuju – persepsinya cukup baik

TS = tidak setuju – persepsinya tidak baik

STS = sangat tidak setuju – persepsinya sangat tidak baik

Berdasarkan analisis didapat hasil persepsi umum responden terhadap layanan rumah makan Bintang Laut secara berturut-turut, yaitu berpersepsi baik (54,27%), sangat baik (21,33%), cukup baik (14,70%), tidak baik (8,10%) dan sangat tidak baik (1,60%).

Persepsi Layanan Rumah Makan

Layanan Rumah makan adalah suatu kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh Rumah Makan Bintang Laut Kelurahan Sindulang Kecamatan Tuminting Kota Manado. Pelayanan yang dimaksud ialah kepada konsumen atau pelanggan yang datang ke Rumah Makan tersebut. Layanan pada masing-masing rumah makan berbeda berdasarkan pengelolaan rumah makan.

Tabel 11. Persepsi Responden terhadap Layanan Umum Rumah Makan

No.	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Menu yang dihidangkan menarik	8,00	15,00	2,00	0,00	0,00
2.	Peralatan makan dan minum tampilannya bagus	8,00	15,00	2,00	0,00	0,00
3.	Teknik pelayanan makanan ramah	7,00	13,00	4,00	1,00	0,00
4.	Harga sesuai dengan rasanya	8,00	11,00	5,00	1,00	0,00
5.	Cara menyajikan makanan baik	7,00	15,00	3,00	0,00	0,00
6.	Cara penataan makanan baik	6,00	16,00	3,00	0,00	0,00
7.	Rumah makan memiliki pelayanan yang ramah tamah dan sopan	7,00	14,00	3,00	1,00	0,00
8.	Penampilan kariawan rapih dan bersih	3,00	21,00	1,00	0,00	0,00
Jumlah		54,00	120,00	23,00	3,00	0,00
Persentase		27,00	60,00	11,50	1,50	0,00

Sumber : Data Primer (2019)

Keterangan:

SS = sangat setuju – persepsinya sangat baik

S = setuju – persepsinya baik

CS = cukup setuju – persepsinya cukup baik

TS = tidak setuju – persepsinya tidak baik

STS = sangat tidak setuju – persepsinya sangat tidak baik

Berdasarkan Tabel 11 menunjukkan persepsi konsumen terhadap layanan umum rumah makan rata-rata berpersepsi baik. Artinya responden atau konsumen merasa apa yang dilakukan pihak rumah makan baik menu, peralatan makan dan minum, keramahan, kesesuaian harga, cara penyajian, penataan, kesopanan dan penampilan karyawan dinilai baik atau berpersepsi baik.

Layanan umum ini sangat penting karena awal dari ketertarikan konsumen pada rumah makan ialah pada segi layanan. Jasa yang diberikan rumah makan, jika dianggap baik maka konsumen akan merasa nyaman dan di suatu saat nanti pasti akan berkunjung kembali. Demikian pula layanan yang baik akan diceritakan kepada kerabat sahabat ataupun orang lain sehingga orang akan terpengaruh untuk datang membuktikan kualitas layanan.

Persepsi Lama Waktu Layanan

Lama waktu layanan adalah ketepatan waktu dimana kegiatan tersebut dapat di selesaikan atau lama waktu untuk melakukan sesuatu. sesuatu yang dimaksudkan ialah suatu hasil kegiatan yang dapat dicapai pada waktu yang di tetapkan tanpa lebih jam sedikitpun dengan mempengaruhi kualitas dan kuantitas suatu barang atau produk ataupun makanan. Lama waktu layanan pada masing-masing rumah makan berbeda berdasarkan pengelolaan rumah makan.

Tabel 12. Persepsi Responden terhadap Lama Waktu Layanan

No.	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Makanan tidak terlalu lama sampai ke meja konsumen	2,00	13,00	7,00	3,00	0,00
2.	Penyajian pesanan tepat waktu	3,00	11,00	8,00	3,00	0,00
3.	Cepat dalam menyajikan makanan	2,00	12,00	7,00	4,00	0,00
4.	Memiliki jadwal buka yang tepat waktu	6,00	14,00	4,00	1,00	0,00
Jumlah		13,00	50,00	26,00	11,00	0,00
Persentase		13,00	50,00	26,00	11,00	0,00

Sumber : Data Primer (2019)

Keterangan:

SS = sangat setuju – persepsinya sangat baik

S = setuju – persepsinya baik

CS = cukup setuju – persepsinya cukup baik

TS = tidak setuju – persepsinya tidak baik

STS = sangat tidak setuju – persepsinya sangat tidak baik

Berdasarkan Tabel 12 persepsi responden atau konsumen menyatakan bahwa lama waktu menunggu umum berpersepsi baik. Artinya konsumen merasa lama waktu untuk menunggu datang makanan pada saat pemesanan, tidak mempengaruhi kesabaran konsumen.

Pada perusahaan jasa termasuk rumah makan, masalah waktu tunggu merupakan hal yang harus diperhatikan. Jika konsumen merasa bosan dengan lama waktu tunggu, akan menyebabkan hal yang kurang baik. Misalnya pengalaman personal diceritakan kepada orang, maka akan mempengaruhi konsumen yang lain untuk datang berkunjung.

Persepsi Cita Rasa

Cita rasa adalah suatu cara dalam pemilihan makanan yang harus dibedakan dari rasa (*taste*) makanan tersebut. cita rasa juga merupakan atribut makanan yang meliputi penampakan, bau, rasa, tekstur dan suhu. cita rasa juga dapat dikatakan sebagai suatu bentuk kerja sama dari kelima macam indra manusia yakni perasa, penciuman, perabaan, penglihatan dan pendengaran. Rasa itu sendiri merupakan hasil kerja dari pengecap rasa (*Taste buds*) yang terletak pada lidah, kerongkongan, atap mulut yang merupakan bagian dari cita rasa. Cita rasa pada masing-masing rumah makan berbeda berdasarkan pengelolaan rumah makan. Tabel berikut merupakan penilaian responden terhadap pernyataan cita rasa dari masing-masing rumah makan.

Berdasarkan Tabel 13 didapat hasil persepsi yang baik terhadap cita rasa. Cita rasa yang dimaksud ialah penampilan produk ikan bakar, tekstur makanan utama (nasi), warna sayuran, rasa dan konsistensinya. Pada usaha rumah makan rasa merupakan bagian yang sangat penting untuk keberlanjutan rumah makan. Jika rasa berubah-ubah, maka konsumen akan sulit mempercayai rumah makan untuk dapat direkomendasikan pada orang lain.

Tabel 13. Persepsi Responden terhadap Cita Rasa

No.	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Ikan benar-benar matang	0,00	21,00	2,00	2,00	0,00
2.	Ikan tidak hangus atau gosong	2,00	18,00	3,00	1,00	1,00
3.	Tekstur nasi lembut	0,00	18,00	5,00	2,00	0,00
4.	Sayur tidak berubah warna	1,00	18,00	5,00	1,00	0,00
5.	Rasanya enak/memuaskan	10,00	12,00	1,00	1,00	1,00
6.	Rasa yang disajikan selalu konsisten dan tidak berubah-ubah	8,00	11,00	5,00	0,00	1,00
Jumlah		21,00	98,00	21,00	7,00	3,00
Persentase		14,00	65,33	14,00	4,67	2,00

Sumber : Data Primer (2019)

Keterangan:

SS = sangat setuju – persepsinya sangat baik

S = setuju – persepsinya baik

CS = cukup setuju – persepsinya cukup baik

TS = tidak setuju – persepsinya tidak baik

STS = sangat tidak setuju – persepsinya sangat tidak baik

Persepsi yang baik ini menunjukkan bahwa rumah makan ikan air tawar telah mempertahankan rasa dan konsistensinya. Baik ikan, nasi, dan makanan pelengkap (sayuran) memberi kesan baik atau persepsi yang baik. Jika layanan dalam hal cita rasa ikan air tawar ini dipertahankan terus menerus akan memberikan efek yang baik bagi keberlanjutan rumah makan.

Persepsi Kelengkapan Fasilitas

Dalam setiap rumah makan harus tersedia perlengkapan dalam jumlah yang memadai yang akan menunjang kelancaran operasional di rumah makan, serta akan mempunyai mutu dan penampilan yang baik karena citra rumah makan dapat di bangun melalui kualitas perlengkapan dan peralatan yang disediakan. Suatu rumah makan yang tidak memiliki perlengkapan dan peralatan tidak bisa memenuhi kebutuhan makanan dan minuman untuk konsumen atau pengunjung.

Agar kualitas pelayanan tetap terjaga dengan baik, pihak rumah makan harus memperhatikan peralatan serta perlengkapan yang disediakan seperti meja, kursi, stand atau pondok, perlengkapan meja di antaranya sendok, garfu, gelas, dan lain-lain sebagainya yang berkaitan dengan perlengkapan makan. Sesuai dengan struktur organisasi rumah makan, maka setiap karyawan atau pekerja memiliki tanggung jawab dan jenis pekerjaannya masing-masing. kelengkapan fasilitas pada masing-masing rumah makan berbeda berdasarkan pengelolaan rumah makan.

Tabel 14. Persepsi Responden terhadap Kelengkapan Fasilitas

No.	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Fasilitas lengkap	8,00	7,00	7,00	3,00	0,00
2.	Kebersihan rumah makan terjaga dengan baik	8,00	11,00	5,00	1,00	0,00
3.	Peralatan makan terlihat rapih dan bersih	7,00	12,00	5,00	1,00	0,00
4.	Tempat duduk dan meja rapih	9,00	12,00	4,00	0,00	0,00
5.	Ruangan luas dan nyaman	12,00	11,00	2,00	0,00	0,00
6.	Tersedia tempat parkir yang luas dan aman	8,00	16,00	1,00	0,00	0,00
Jumlah		52,00	69,00	24,00	5,00	0,00
Persentase		34,67	46,00	16,00	3,33	0,00

Sumber : Data Primer (2019)

Keterangan:

- SS = sangat setuju – persepsinya sangat baik TS = tidak setuju – persepsinya tidak baik
 S = setuju – persepsinya baik STS = sangat tidak setuju – persepsinya sangat tidak baik
 CS = cukup setuju – persepsinya cukup baik

Berdasarkan Tabel 14 umumnya responden berpersepsi baik terhadap kelengkapan fasilitas. Fasilitas yang ditawarkan rumah makan berupa kebersihan, kerapihan alat makan, tempat duduk dan meja yang bagus, kenyamanan ruangan, dan tempat parkir.

Persepsi yang baik ini menunjukkan bahwa fasilitas yang diberikan sudah memuaskan konsumen. Arti penting fasilitas yaitu memberikan kenyamanan dan keamanan bagi konsumen, sehingga akan betah untuk duduk berlama-lama sambil menunggu datangnya paket makan yang dipesan. Demikian juga tempat parkir merupakan fasilitas yang sangat penting terkait keamanan memarkir kendaraan selama konsumen menikmati hidangan.

Persepsi Kombinasi Makanan Utama

Menu adalah daftar makanan yang disajikan kepada pengunjung yang ada pada rumah makan. setiap rumah makan memiliki cara-cara tersendiri dalam menyusun menu, akan tetapi pada dasarnya sama yaitu untuk membuat para konsumen atau pengunjung menjadi tertarik untuk memesan makanan. setiap pengunjung mengenal jenis makanan ringan yang di nikmati sebagai hidangan pembuka atau penutup yang dapat digolongkan sebagai makanan pelengkap seperti kripik, pudding, jus dan jenis-jenis minuman lainnya.

Jenis-jenis kombinasi makanan utama di setiap rumah makan berbeda-beda sesuai dengan perubahan tingkat hidup konsumen sehingga ada jenis menu pelengkap yang lebih modern. Kombinasi pelengkap makanan utama pada masing-masing rumah makan berbeda berdasarkan pengelolaan rumah makan.

Berdasarkan Tabel 15 persepsi responden terhadap kombinasi makanan utama umumnya baik. Kombinasi makanan yang dinilai yaitu hidangan pembukan dan hidangan penutup.

Tabel 15. Persepsi Responden terhadap Kombinasi Makanan Utama

No.	Pernyataan	Penilaian				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Tersedianya hidangan pembuka yang enak	6,00	11,00	1,00	6,00	1,00
2.	Tersedianya hidangan penutup yang enak	3,00	14,00	2,00	4,00	2,00
Jumlah		9,00	25,00	3,00	10,00	3,00
Persentase		18,00	50,00	6,00	20,00	6,00

Sumber : Data Primer (2019)

Keterangan:

- SS = sangat setuju – persepsinya sangat baik TS = tidak setuju – persepsinya tidak baik
 S = setuju – persepsinya baik STS = sangat tidak setuju – persepsinya sangat tidak baik
 CS = cukup setuju – persepsinya cukup baik

Baik hidangan pembuka dan penutup dipersepsikan baik oleh responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan kombinasi makanan utama. Walaupun kombinasi makanan utama ini merupakan pelengkap dari paket utama makanan, namun hal ini tidak boleh dipandang remeh, karena kesempurnaan dari sebuah

paket makanan terletak pada kelengkapan sampai pada hal-hal kecil seperti makanan pembuka dan makanan penutup.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan:

1. Layanan yang ada di rumah makan bintang laut Kelurahan Sindulang Kecamatan Tuminting Kota Manado, yaitu layanan umum rumah makan, konsistensi cita rasa, kelengkapan fasilitas, dan kombinasi makanan utama.
2. Secara umum persepsi konsumen terhadap layanan rumah makan bintang laut Kelurahan Sindulang Kecamatan Tuminting Kota Manado ialah baik (54,27%), sangat baik (21,33%), cukup baik (14,70%), tidak baik (8,10%) dan sangat tidak baik (1,60%).

DAFTAR PUSTAKA

- Anonimous, 2012, *Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan konsumen* <http://.blogspot.co.id/2012/06/pengaruh-kualitas-pelayananterhadap.html> diakses pada tanggal 20 September 2019
- Baharudin, 2012. *Kepemimpinan Pendidikan Islam*. Yogyakarta: Ar-Ruz Media.
- Berli, A., Martin, J.D., & Quintana, A. 2004. A Model of Customer
- Caruana, A., 2002. *Service Loyalty the Effects of Service Quality and the Mediating Role of Customer Satisfaction*. *European Journal of Marketing*, 36.
- Dahlan, A., dkk. 1995. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Lupiyoadi, 2006. *Rancangan Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Moleong, L.J., 2005. *metodologi penelitian kualitatif*, Bandung: Remaja.
- Normann, 1991. *Service Management*. Chicester, England: Wiley & Son.
- Robbins, Stephen P., 1996. *Perilaku Organisasi Edisi ke 7 (Jilid II)*. Jakarta : Prehallindo
- Sugihartono, dkk. 2007. *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press.
- Sugiyono, 1994. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- , 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Supardi, 2006. *Penelitian Tindakan kelas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Toha, M., 2003. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*
- Walgito, B., 2010. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: C.V Andi