

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DI RESTORAN KELONG BABA KOTA BATAM

Marlow Shane Batti

Mahasiswa Program Studi Manajemen Tata Hidangan, Politeknik Pariwisata Batam  
marlowshanebatti@btp.ac.id

Dailami

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

Moh. Thamdzir

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

Wahyudi Ilham

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

Haufi Sukmamedian

Program Studi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam  
[haufi@btp.ac.id](mailto:haufi@btp.ac.id)

### ABSTRACT

*A restaurant is a business in the food service industry or part of a tourist accommodation business whose role is to meet the needs of tourists or customers. In this case, good service quality really determines the development of restaurants outside of food and drink. Free. Kelong Baba Batam Restaurant is a restaurant that provides quality service. This research aims to see the application of service quality and what improvements can be made in the management of the Kelong Baba Batam Restaurant, so that the quality of the restaurant's service can be improved or reduced. This research will be carried out using a qualitative descriptive approach. Kelong Baba Restaurant itself has a modern concept and has an attractive interior that makes guests comfortable eating there. Not only is the interior attractive, Kelong Baba Restaurant is also very sensitive to what guests need to make the guests themselves comfortable.*

**Keywords:** Restaurant, service quality

### PENDAHULUAN

Menurut A.J. Burkart dan S. Medlik dalam (Irsanti & Aliyah, 2020) bahwa pariwisata adalah perpindahan orang untuk sementara dan dalam jangka waktu pendek ke tujuan-tujuan di luar tempat dimana mereka biasanya hidup dan bekerja, dan kegiatan-kegiatan mereka selama tinggal di tempat tujuan itu. Dapat dikatakan bahwa pariwisata merupakan kegiatan yang dilakukan di luar lingkungan keseharian seseorang maupun kelompok dalam jangka waktu pendek dengan tujuan tertentu seperti tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, atau mempelajari keunikan daya tarik wisata.

Menurut (Walker, 2008) dalam (Subakti, 2014) industry merupakan salah satu industri dunia yang memiliki perkembangan cepat dan dinamis. Industry ini mampu mendatangkan pemasukan yang besar bagi negara jika negara mampu mengembangkan sektor ini dengan baik. Pemerintah Indonesia sedang

membenahi segala aspek pariwisata untuk menarik perhatian wisatawan. Usaha meningkatkan industri pariwisata ini bergantung pada peningkatan kualitas sarana dan prasarana pariwisata. Pariwisata dapat didefinisikan sebagai ilmu, seni dan bisnis pertunjukan serta penyediaan transportasi bagi para pengunjung, memberikan sarana akomodasi untuk mereka, dan menyediakan makanan dan minuman sesuai dengan kebutuhan dan keinginan mereka.

Kegiatan pariwisata memerlukan sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan pariwisata. Sarana dan prasarana tersebut adalah seperti sarana akomodasi perhotelan, biro perjalanan wisata, restoran, sarana rekreasi dan sebagainya. Dari semua sarana penunjang kegiatan kepariwisataan tersebut, restoran mempunyai peranan yang penting. Restoran menyediakan makan dan minum bagi para turis yang akan berekreasi di suatu daerah atau suatu kota. Food and beverage department sebuah

Hotel dalam kegiatan operasional, mengoperasikan outlet-outlet antara lain: Restaurant, Coffee Shop, Bar, Banquet, Lounge dan Room Service. Outlet-outlet yang ada tersebut difungsikan sebagai *centre of profit* bagi Hotel. (Awaeh, 2019)

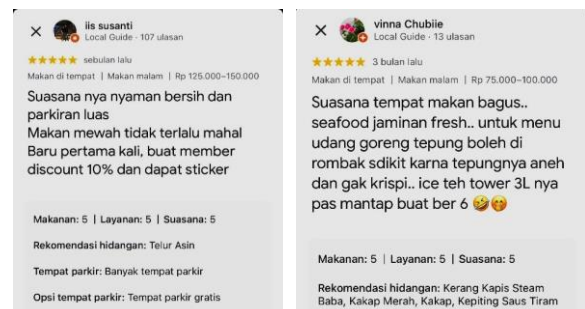
Seiring dengan tujuan utama hotel, yaitu dengan pencapaian pendapatan yang optimal, restoran adalah salah satu fasilitas yang telah disediakan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dalam pelayanan makanan. Restoran merupakan salah satu sarana untuk melaksanakan *Food Service Industry* atau bagian dari akomodasi pariwisata yang berperan memenuhi kebutuhan wisatawan atau customer. Selain makanan dan minuman sebagai produk utamanya, sebuah restoran memerlukan standar pelayanan yang baik dan maksimal agar para tamu merasakan kepuasan bukan hanya dalam hal makanan atau minuman saja melainkan juga dari kesigapan dan keramah tamahan para karyawan restoran dalam melayani tamu. (Yusnita & Yulianto, 2013)

Provinsi kepulauan riau yang merupakan salah satu provinsi di indonesia yang juga memiliki banyak sekali tempat-tempat pariwisata yang bagus dan restoranrestoran yang terkenal akan hasil masakannya yang tidak kalah menariknya dengan provinsi lain yang ada di indonesia. Kota Batam sebagai salah satu daerah di provinsi kepulauan Riau yang memiliki banyak potensi wisata cukup banyak dengan prospek kedepan sangat menjanjikan, restoran *seafood* yang sudah banyak dikunjungi oleh wisatawan-wisatawan yang datang ke batam seperti Singapura dan Malaysia, membuat para pesaing berlomba-lomba untuk memaksimalkan hasil masakan mereka, yaitu salah satunya Restoran Kelong Baba yang berlokasi di Ciptalann Kota Batam.

Ada lima karakteristik yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan jasa, yaitu: (1) *Tangibles*, meliputi bagian-bagian pelayanan yang bersifat nyata/ langsung seperti penampilan karyawan, fasilitas fisik, peralatan, sarana komunikasi. (2) *Reability*, yakni kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. (3) *Responsiveness*, yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. (4) *Assurance*, mencakup tingkat pengetahuan dan keramah tamahan serta sopan santun yang harus dimiliki karyawan disamping kemampuan mereka dalam menanamkan kepercayaan pada pelanggan. Dimensi *assurance* ini merupakan gabungan dari dimensi: (a) *Competence*, artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawan untuk melakukan pelayanan (b) *Courtesy*, meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan. (c) *Credibility*, meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan kepada organisasi seperti reputasi, prestasi dsb. (d) *Security*, artinya tidak adanya bahaya, resiko atau keraguan untuk menggunakan jasa yang ditawarkan. (5) *Empathy*, merupakan perhatian khusus yang diberikan kepada setiap pelanggan secara

individu. Dimensi empati merupakan gabungan dari dimensi: (a) *Access*, meliputi kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan (b) *Communication*, yaitu kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan atau memperoleh masukan dari pelanggan. (c) *Understanding the customer*, meliputi usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan. (Parasuraman dalam Hoffman, 2008) dalam (Subakti, 2014)

Restoran Kelong Baba merupakan salah satu restoran dengan konsep menyajikan masakan lokal khas Kota Batam yang berlokasi di Ciptaland Tiban Kota Batam. Konsep pelayanannya adalah family service dimana makanan disajikan secara bersmaan dimeja makan, walaupun pemesanan makanan satuan bisa dilakukan. Restoran ini juga sering dikunjungi oleh wisatawan-wisatawan mancanegara dari singapura dan malaysia. Restoran Kelong Baba juga menerima banyak masukan/komentar mengenai pelayanan restoran oleh konsumen secara langsung dan melalui *Google Review*. *Google Review* adalah salah satu fasilitas untuk menilai kinerja, menuliskan ulasan tentang kekurangan atau keunggulan dan memberikan komentar kepada sesuatu secara objektif yang bebas digunakan oleh siapa saja. Dilihat dari *Google Review* di Restoran Kelong Baba ini terdapat banyak masukan positif dari konsumen .



Gambar 1 Ulasan Positif di Google Review

Sumber data: Peneliti 2023

Berdasarkan catatan dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Batam, jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke kota Batam pada maret 2023 meningkat sebesar 32,45 persen jika dibandingkan jumlah wisatawan mancanegara bulan Februari 2023. Dengan rincian, kunjungan wisatawan mancanegara di bulan maret lalu sebanyak 98.268 kunjungan dari february sebanyak 74.193 kunjungan. Sementara jika dibandingkan Maret 2022, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke kota Batam naik sebesar 9.776,18 persen. Dimana, bulan Maret 2022 lalu, jumlah wisatawan mancanegara yang berkunjung ke kota Batam berjumlah 995 kunjungan. Adapun untuk wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Kota Batam pada bulan maret 2023, didominasi oleh wisatawan mancanegara berkebangsaan Singapura, mencapai 61,29 persen dari total jumlah wisatawan mancanegara selama Maret 2023.

**Tabel 1.1 Jumlah wisatawan mancanegara 2023 Kota Batam**

No	Bulan	Jumlah wisatawan mancanegara 2023
1	Januari	94774
2	Februari	74193
3	Maret	98268
4	April	89140
5	Mei	77348
6	Juni	134280
Jumlah 2023		1264003

Sumber data: (BPS Kota Batam, 2023)

Dari permasalahan latar belakang diatas dan hasil observasi yang perlu diperhatikan adalah Analisis evaluasi kualitas pelayanan di restoran kelong baba cipta land Batam untuk itu penulis mengangkat judul tugas akhir yang berjudul “Analisis evaluasi kualitas pelayanan di restoran kelong baba cipta land Batam.”

#### **METODE**

##### **1 Disain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif ini juga disebut dengan *feasibility study* yang bermaksud untuk memperoleh data awal. Penelitian deskriptif merupakan mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat serta tatacara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena. Penelitian dengan metode deskriptif biasanya dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi kasus (Sugiyono, 2013)

Desain penelitian menurut Moh. Pabundu Tika (2018:12) didalam (Aniar, 2019) ialah sebuah rancangan mengenai cara bagaimana mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data secara sistematis dan teratur supaya penelitian dapat terlaksanakan secara efisien dan efektif sesuai dengan tujuan penelitian tersebut.

Untuk jenis penulisan yang digunakan oleh Penulis adalah jenis penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan penelitian yang meliputi langkah dan prosedur yang dimana lebih memfokuskan data dan informasi yang di dapatkan melalui responden sebagai subjek yang bisa menyampakikan jawaban dan pemikirannya sendiri untuk memperoleh gambaran umum mengenai hal yang ingin diteliti. (Dr. J.R. Raco, M.E., 2018)

Penerapan pendekatan kualitatif dengan cara pertimbangan bisa menjadi kemungkinan bahwasannya data yang dihasilkan di lapangan berupa

data dalam bentuk fakta dan perlu adanya analisis data yang mendalam. Pendekatan kualitatif lebih merujuk kepada pencapaian data yang bersifat lebih luas khususnya kaitannya dengan keterlibatannya peneliti langsung terjun ke lapangan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi objek utama atau instrument utama dalam menggabungkan data yang bisa berhubungan langsung dengan instrument atau objek utama. (Oktafiani Siska Puspita, 2019)

##### **2 Sumber Data Penelitian**

###### **a. Data Primer**

Menurut Indriantoro dan Supomo dalam (Purhantara, 2020) data primer merupakan data yang dihasilkan langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti mencari data atau informasi langsung dengan memakai instrument yang sudah dikumpulkan. Data primer ini dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan yang diteliti. Pengumpulan data primer ini merupakan bagian internal dari mekanisme penelitian yang bisa menjadi tujuan pengambilan keputusan. Data primer dianggap lebih akurat, sebab data ini disajikan secara terperinci dan detail.

Data primer diperoleh dari sumber informan yaitu individu atau perseorangan contohnya hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti. Data primer bisa didapatkan juga dari:

1. Catatan hasil wawancara
2. Hasil observasi lapangan
3. Data-data mengenai tempat penelitian

###### **b. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang diambil atau dikumpulkan oleh seorang peneliti dari sumber-sumber atau informasi yang sudah ada sebelumnya. Hasan (2002: 58) didalam (Khozin, 2020).

Data sekunder secara umum juga dapat diartikan dengan sumber data yang dapat diperoleh dan dikumpulkan dari sumber yang berbeda dari data yang sudah ada sebelumnya dan dapat diperoleh secara tidak langsung seperti primer melainkan bisa melalui perantara pihak lain. Dalam hal ini data sekunder yang akan digunakan Penulis berasal dari jurnal maupun penelitian mengenai strategi bersaing yang sudah diteliti sebelumnya.

##### **3. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan suatu teknik yang tepat dan langkah yang penting dalam metode ilmiah. Pada dasarnya, data yang telah didapatkan akan dikumpulkan dan digunakan untuk penelitian. Teknik pengumpulan data ini juga bisa menjadi patokan, karena peneliti melakukan penelitian ini untuk mendapatkan hasil data yang akurat guna mengobservasi objek yang ingin diteliti. Di penelitian ini juga menggunakan 3 teknik pengumpulan data, antara lain :

###### **a Wawancara**

Wawancara adalah sebuah kegiatan komunikasi tanya jawab secara lisan, yang terjadi dua belah pihak atau lebih untuk memperoleh atau mendapatkan sebuah informasi yang ingin diketahui. Dengan kata lainnya wawancara ini seorang

pewawancara menanyakan apa saja informasi yang ingin didapatkan kepada informan. Dalam penelitian ini, peneliti dan informan bertatap muka secara langsung dengan tujuan untuk mendapatkan informasi atau data secara lisan dan bersifat terpercaya karna informan memberikan data-data secara jujur dan terpercaya. Ada pula informan didalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Seorang Camat Belakang Padang Kota Batam
  2. Seorang Tokoh Masyarakat Belakang Padang Kota Batam
  3. Pengunjung Ke Belakang Paang Kota Batam
- b. Dokumen

Dokumen adalah sesuatu yang tertulis dan setiap benda yang memiliki bukti keterangan dan dipilih untuk dikumpulkan, disusun, ataupun disebarikan. Dokumen bisa dalam bentuk rekaman suara, gambar dan film, akta kelahiran, atau surat perjanjian. Dokumen merupakan hal yang penting dari banyak aktivitas maupun kepentingan. Dalam penelitian ini peneliti mengambil data dari Elora Coffee Roastery untuk menjadi bukti nyata untuk strategi bersaing yang telah di aplikasikan atau di terapkan di Elora Coffee Roastery.

c. Observasi

Observasi ialah suatu kegiatan penelitian dalam mencari, menggali, maupun mengumpulkan data atau informasi sebanyak-banyaknya dan mencari fakta-fakta dari penelitian ini dengan cara Penulis datang langsung maupun bertatap muka langsung dengan informan ke lapangan.dengan melakukan observasi secara langsung ke lapangan, Penulis bisa mendapatkan bukti dan fakta yang terpercaya tanpa adanya tambahan yang tidak sesuai dengan aslinya. Banyak cara yang bisa membantu Penulis lakukan untuk melakukan observasi, contohnya membuat daftar pertanyaan kepada informan, maupun membuat tabel data apa saja yang akan dilakukan untuk dilapangan.

Dari metode observasi ini, maka kita akan mendapatkan banyak informasi yang kita butuhkan seperti tempat, waktu, kegiatan, maupun masalah yang terjadi. Adapun informasi yang kita dapatkan itu dapat menjawab dan mendukung penelitian yang sedang diteliti. Dengan adanya metode observasi ini, Penulis berharap dapat mendapatkan informasi secara detail dan akurat yang dimana bisa 26 membantu Penulis mencari solusi tentang penelitian yang Penulis sedang laksanakan.(Sugiyono, 2016)

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan cara bagaimana Penulis mengumpulkan atau mengolah dan dapat mengambil kesimpulan dari sebuah data penelitian. Data yang diambil dan dikumpulkan itu dari data wawancara, dokumen, ataupun observasi yang telah dilakukan. Dalam penelitian ini, data yang dipakai ialah teknik analisis data kualitatif.

Teknik analisis data kualitatif ini berfungsi untuk mengola data yang berbentuk tidak dapat di manipulasi dan berfokus pada kualitas data yang konkret

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu proses pengadaan data untuk keperluan penelitian. Pengumpulan data ini merupakan salah satu cara Penulis untuk mencari, mengumpulkan, dan menyatukan data-data atau informasi yang sudah didapatkan. Tujuan pengumpulan data ini sebagai patokan untuk menjawab pertanyaan yang relevan dan menilai hasilnya, supaya Penulis dapat melihat apakah data yang sudah didapatkan sudah akurat dan apakah data dan informasi ini perlu perbaikan selanjutnya.

Oleh karena itu untuk mendapatkan data yang akurat, pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai macam cara, seperti wawancara, observasi, kuesioner, melihat data primer dan sekunder. Penulis juga harus memilih metode penelitian yang tepat, bertanggung jawab atas kebenaran dan keaslian data yang telah dipaparkan.

b. Reduksi Data

Selama proses pengambilan data di lapangan, maka semakin banyak data yang dapat dikumpulkan, data yang telah dikumpulkan itu akan semakin kompleks dan rumit, sehingga seorang peneliti harus segera menganalisis data yang sudah ada. Untuk dapat memperinci data yang sudah dikumpulkan dan memudahkan Penulis dalam pengumpulan data selanjutnya, maka perlunya dilakukan reduksi data.

Reduksi data ini bisa diartikan dengan sebuah proses pemilahan, penyederhanaan, pemusatan dan menyeleksi data yang sesuai dengan kebutuhan Penulis. Reduksi data sendiri terjadi pada saat Penulis masih melakukan penelitian. Reduksi data juga dapat dikatakan sebagai bentuk analisis pengelompokkan, mengarahkan, menstrukturkan data yang sudah didapat sehingga bisa ditarik kesimpulan dan dapat di buktikan kebenarannya.

c. Penyajian Data

Penyajian data dapat diartikan sebagai pegabungan informasi yang tersusun yang akan memberi kemungkinan terjadinya pengambilan keputusan dan juga pemungutan data. Bentuk penelitian kualitatif dari penyajian data ini juga bisa dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya.

Mengorganisasikan data yang telah di reduksi agar tersusun dalam pola yang bagus dan dapat mempermudah Penulis dan para pembaca agar bisa memahami data penelitian. Proses penyajian data bisa dilakukan dengan cara menciptakan suatu hubungan antar fenomena untuk memaknai apa yang 28 kesimpulan yang disampaikan oleh peneliti. Dalam penarikan kesimpulan ini juga terdapat solusi, saran, dan bagaimana cara mengatasi masalah yang terjadi pada objek penelitian.

d. Penarikan Kesimpulan

Asumsi dasar dan kesimpulan awal diutarakan masih bersifat sementara atau tentatif apabila masih bisa ditemukan data-data yang kuat dan mendukung selama proses pengumpulan data masih terjadi. Namun jika asumsi dasar dan kesimpulan dasar yang dikemukakan dari bukti data tersebut sudah

valid, maka kesimpulan yang disampaikan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Analisis data kualitatif merupakan upaya yang berlanjut, berkaitan yang dimana pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan mempunyai ikatan yang erat antara satu dengan lainnya. Penarikan kesimpulan harus menggunakan bahasa yang sederhana dan bisa dimengerti agar mempermudah pembaca menyimpulkan

#### f. Teknik Analisis

Strategi Pada teknik analisis strategi, peneliti mengamati objek penelitian melalui wawancara, observasi untuk bisa mencerna masalah maupun solusi yang terjadi dan juga bisa mempermudah peneliti dalam mengumpulkan dan memilah data yang disatukan. Tujuan dari teknik analisis strategi juga agar Penulis dapat menganalisis data dan memberikan landasan yang kuat untuk pengambilan keputusan.

#### 5. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini adalah Belakang Padang yang berlokasi di Kecamatan Belakang Padang Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau 29432.

## PEMBAHASAN

Bagaimana Kualitas pelayanan di restoran kelong baba Batam?

Dari hasil wawancara tersebut bisa disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Restoran Kelong Baba sangat baik, Restoran Kelong baba sangat memperhatikan kinerja karyawannya dari memberikakan pelatihan setiap minggunya dan sering diberi masukan dan saran.

Bagaimana proses kualitas pelayanan direstoran kelong baba Batam?

Dari jawaban ke 5 orang informan tersebut bisa di simpulkan proses kualitas pelayanan yang dilakukan Restoran kelong baba adalah menyapa tamu dari awal datang dan membawa tamu tersebut ke *tabel*, Melakukan *taking order* Dan di Resoran Kelong baba ini juga memiliki kepekaan terhadap apa yang dibutuhkan tamu tersebut.

### Hasil Wawancara

1. Bagaimana Anda mendefinisikan kualitas pelayanan di Restoran Kelong Baba Batam?

Menurut Intan kualitas pelayanan yang dilakukan di restoran kelong baba sama seperti pelayanan resotran hotel pada umumnya yang membedakan hanya di restoran kelong baba tidak *fine dining*, Menurut Clara Kualitas pelayanan di restoran kelong baba sudah bisa disamakan dengan restoran bintang lima karena di restoran kelong baba para staffnya sangat cepat tanggap dan peka terhadap hal kecil yang dibutuhkan tamu seperti menyediakan kursi buat tamu menaruh tasnya sedangkan menurut Mullyanto bagaimana kualitas service yang dilakukan untuk membuat tamu nyaman dari awal dating hingga pulang. Menurut Siti, kualitas pelayanan di Restoran Kelong Baba Batam dapat diukur melalui beberapa aspek utama. Pertama, aspek keramahan dan

profesionalisme tim pelayanan menjadi penentu utama. Sambutan yang ramah dan sikap pelayanan yang berorientasi pada pelanggan menciptakan pengalaman yang menyenangkan. Menurut Adri, kebersihan dan kenyamanan lingkungan di

Kelong Baba Batam berperan besar dalam menentukan kualitas pelayanan. Ruang makan yang bersih, tertata dan nyaman menciptakan suasana yang mengundang untuk dinikmati. Fasilitas lainnya, seperti tempat parkir yang mudah diakses dan toilet yang bersih, juga menambah nilai positif pengalaman bersantap.

Kesimpulan : Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di tempat ini mempunyai beberapa ciri khas. Pelayanan di restoran ini sama dengan restoran hotel pada umumnya, hanya saja tidak berkonsep fine dining. Pelayanan di

Kelong Baba setara dengan restoran bintang lima, berkat ketanggapan para staf yang siap mengakomodasi kebutuhan para tamu, bahkan yang kecil sekalipun. Aspek keramahan dan profesionalisme tim pelayanan sebagai penentu utama kualitas pelayanan, sehingga menciptakan pengalaman bersantap yang menyenangkan. Kebersihan dan kenyamanan lingkungan juga dinilai penting menekankan bahwa suasana bersih dan nyaman memberikan nilai positif dalam pengalaman bersantap. Oleh karena itu, Restoran Kelong Baba Batam dikenal dengan pelayanannya yang cepat, tanggap, bersih dan ramah sehingga menciptakan kesan positif bagi para tamu selama berkunjung.

2. Apa langkah-langkah konkret yang diambil oleh manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan di restoran ini?

Menurut intan Langkah konkret yang diambil oleh manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanannya adalah dengan selalu diadakannya training dan melakukan orientasi kepada setiap karyawan yang akan bergabung ke restoran Kelong Baba, Menurut Clara Langkah konkret yang diambil manajemen adalah dengan memastikan adanya training setiap minggunya dan melakukan meeting kecil sebelum mulainya operasional sedangkan menurut Mullyanto Langkah yang harus dilakukan adalah dengan mempertahankan kegiatan yang sudah ada dan harus ditingkatkan. Menurut Siti, manajemen Restoran Kelong Baba Batam telah melakukan sejumlah langkah nyata untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Pertama, melaksanakan program pelatihan intensif bagi staf pelayanan untuk memastikan setiap anggota tim memiliki keterampilan interpersonal yang baik, memahami kebutuhan pelanggan, dan memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan profesional. Menurut Adri, manajemen fokus pada peningkatan kualitas pangan dengan memperhatikan pemilihan bahan baku yang lebih berkualitas dan proses memasak yang lebih matang. Hal ini dilakukan untuk memastikan setiap hidangan yang disajikan mencapai standar tertinggi dan memenuhi ekspektasi pelanggan dalam hal rasa dan penyajian.

Kesimpulan : Dapat disimpulkan bahwa manajemen Restoran Kelong Baba Batam telah mengambil langkah nyata untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Manajemen secara rutin mengadakan pelatihan dan orientasi bagi setiap karyawan baru, menekankan pentingnya pelatihan mingguan dan pertemuan pra-operasional perlunya mempertahankan dan meningkatkan kegiatan yang sudah ada. Termasuk pelaksanaan program pelatihan intensif bagi staf pelayanan. Program ini bertujuan untuk memastikan anggota tim memiliki keterampilan interpersonal yang baik, memahami kebutuhan pelanggan, dan memberikan pelayanan dengan sikap ramah dan profesional manajemen dalam meningkatkan kualitas makanan dengan memperhatikan pemilihan bahan baku yang berkualitas dan proses memasak yang matang. Tujuan dari langkah ini adalah untuk memastikan bahwa setiap hidangan mencapai standar tertinggi dan memenuhi harapan pelanggan dalam hal rasa dan presentasi. Oleh karena itu, manajemen Restoran Kelong Baba secara aktif melibatkan karyawan dalam program pelatihan dan fokus pada peningkatan kualitas makanan untuk terus meningkatkan pengalaman pelanggan.

3. Bagaimana anda mengukur kepuasan pelanggan terkait dengan pelayanan ?

Menurut Intan untuk mengukur kualitas pelayanan yang ada di restoran Kelong Baba ialah dengan memberikan secarik kertas untuk mengisi masukan dan saran kepada tamu, Dan bisa juga bertanya secara langsung kepada tamu, Menurut Clara untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan yang baik sehingga tamu itu senang dan datang lagi ke restoran Kelong Baba sedangkan menurut Mulyanto untuk mengukur kualitas pelayanan adalah dengan menanyakan langsung beberapa pertanyaan mengenai service yang didapatkan tamu tersebut. Menurut Siti, untuk mengukur kepuasan pelanggan terkait pelayanan di Restoran Kelong Baba Batam, kami menerapkan beberapa metode evaluasi dan feedback. Salah satu metode utama kami adalah melalui survei pelanggan, baik yang dilakukan secara online atau melalui formulir kertas yang disediakan di restoran. Menurut Adri, kami memantau review pelanggan di platform online seperti situs review restoran dan media sosial. Kami secara aktif mengumpulkan masukan dari berbagai sumber dan menggunakan informasi tersebut sebagai tolak ukur evaluasi internal. Setiap tinjauan, baik positif maupun konstruktif, menjadi dasar untuk mengidentifikasi bidang-bidang yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Kesimpulan : Dapat disimpulkan bahwa berbagai pendekatan digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan. Restoran juga menyarankan untuk menggunakan selembar kertas untuk mengumpulkan masukan dan saran dari para tamu, serta mengajukan pertanyaan secara langsung. Kepuasan pelanggan sebagai indikator utama yang diukur dari kepuasan tamu yang terlihat dari keinginan mereka untuk

kembali lagi ke restoran tersebut. Penggunaan pertanyaan langsung kepada tamu untuk mengukur kualitas pelayanan. Manajemen Restoran Kelong Baba menerapkan berbagai metode evaluasi dan feedback, termasuk survei pelanggan yang dapat dilakukan secara online maupun melalui formulir kertas di restoran. Menambahkan dimensi online dengan memantau review pelanggan di platform seperti situs review restoran dan media sosial. Dengan mengumpulkan masukan dari berbagai sumber, baik positif maupun konstruktif, manajemen menggunakan informasi ini sebagai dasar evaluasi internal dan mengidentifikasi bidang-bidang yang memerlukan perhatian lebih lanjut. Secara keseluruhan, pengukuran kualitas layanan di Restoran Kelong Baba melibatkan pendekatan holistik dan responsif terhadap masukan pelanggan.

4. Bagaimana staf di restoran Kelong Baba dilatih untuk memberikan pelayanan yang berkualitas?

Menurut Intan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas adalah dengan diadakan coaching setiap satu minggu dan melakukan refresh training, Menurut Clara dengan melakukan 5 minute training setiap harinya dan memberitahu cara *serve* yang benar. Sedangkan menurut Mulyanto Karyawan dengan melakukan banyak latihan dan mengikuti prosedur-prosedur sesuai SOP yang berlaku. Menurut Siti, kami mendapat pelatihan khusus untuk mengatasi situasi sulit dan menangani keluhan pelanggan dengan baik. Diajarkan untuk tetap tenang, mendengarkan baik-baik, dan menawarkan solusi dengan sikap yang baik. Skenario praktik dapat diadakan untuk membantu staf merespons secara efektif dalam situasi nyata. Menurut Adri, pelatihan diberikan untuk memastikan kebersihan dan kerapian petugas, termasuk cara berpakaian dan kebersihan diri. Staf juga dilatih tentang prosedur penyajian makanan dan minuman untuk memenuhi standar kualitas dan presentasi restoran. Kesimpulan : Dapat disimpulkan bahwa pendekatan yang beragam dilakukan untuk melatih karyawan di Restoran Kelong Baba. Pentingnya pembinaan dan pelatihan penyegaran mingguan untuk memastikan karyawan tetap terampil dan berpengetahuan. Restoran menekankan pelatihan 5 menit setiap hari untuk memberikan arahan tentang cara melakukan servis yang benar. Pelatihan khusus diberikan untuk menghadapi situasi sulit dan menangani keluhan pelanggan secara efektif, dengan mengajarkan keterampilan seperti tetap tenang, mendengarkan dengan baik, dan menawarkan solusi dengan sikap yang baik. Skenario praktik juga disediakan untuk membantu staf dalam merespons situasi nyata. Adri menambahkan, pelatihan diberikan untuk memastikan kebersihan dan kerapian staf, termasuk cara berpakaian dan kebersihan diri, serta tata cara penyajian makanan dan minuman untuk memenuhi standar kualitas dan penyajian restoran. Dengan demikian, kesimpulannya adalah manajemen Restoran Kelong Baba memberikan perhatian khusus pada pelatihan karyawan, meliputi aspek teknis, interaksi dengan pelanggan, dan keterampilan dalam

mengatasi situasi sulit, guna meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

5. Apakah ada penelitian atau survei pelanggan yang telah dilakukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan?

Menurut Intan penelitian maupun survei biasanya dari *travel agent tour* dari luar negeri yang ada rencana bawa tamu dan sebelum mereka memilih Restoran

Kelong baba mereka selalu survei dulu apakah tamu itu layak dibawa ke Restoran kelong baba. Menurut clara ya ada biasanya ada beberapa orang yang melakukan penelitian di Restoran kelong baba untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan di sini sudah baik sesuai *Feedback* yang ada di *google*. Sedangkan menurut Mulyanto penelitian atau survei biasanya ada guna ingin mengetahui kualitas pelayanan di restoran Kelong baba. Menurut Siti sesuai dengan komitmen kami dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kami secara rutin melakukan riset dan survei pelanggan di Restoran Kelong Baba Batam. Kami menyadari bahwa umpan balik langsung dari pelanggan merupakan sumber informasi yang sangat berharga untuk mengidentifikasi kekuatan kami dan area yang perlu ditingkatkan. Menurut Adri, kami aktif memantau review pelanggan di platform online seperti situs review restoran, media sosial, dan platform lainnya. Kami mengumpulkan masukan positif dan konstruktif untuk mendapatkan wawasan lebih dalam tentang pengalaman pelanggan di Restoran Kelong Baba Batam.

Kesimpulan : Dapat disimpulkan bahwa evaluasi kualitas pelayanan dilakukan melalui berbagai metode. Agen perjalanan dari luar negeri kerap melakukan survei sebelum mendatangkan tamu ke sebuah restoran, untuk memastikan pengalamannya terjamin berkualitas. Penelitian sering dilakukan oleh individu yang ingin mengetahui sejauh mana kualitas layanan sesuai dengan feedback di platform seperti Google. Manajemen Restoran Kelong Baba rutin melakukan riset dan survei pelanggan sebagai bagian dari komitmennya dalam meningkatkan kualitas layanan. Mereka menganggap umpan balik langsung dari pelanggan sebagai sumber informasi berharga untuk mengidentifikasi kekuatan dan area yang perlu ditingkatkan. Dan pemantauan aktif dilakukan terhadap review pelanggan di berbagai platform online, termasuk situs review restoran dan media sosial. Dengan mengumpulkan masukan positif dan konstruktif, manajemen berupaya mendapatkan wawasan mendalam tentang pengalaman pelanggan di Restoran Kelong Baba Batam. Secara keseluruhan, pendekatan evaluasi holistik melalui survei, penelitian dan pemantauan online digunakan untuk memahami dan meningkatkan kualitas layanan di Restoran Kelong Baba Batam.

6. Bagaimana manajemen merencanakan untuk mengadopsi atau beradaptasi dengan kekinian terbaru dalam industri pelayanan restoran untuk meningkatkan pengalaman pelanggan ?

Menurut intan tentu ada melalui media social tentang produk yang *update* dan akan disaring yang akan masuk dikelong baba dan Restoran kelong baba juga akan melakukan update di sosmed dan ig untuk meningkatkan pengalaman tamu itu sendiri, Menurut clara sekarang pelayanan hampir semua sesuai dengan tren jadi sekarang focus utama Restoran kelong baba lebih memperbaiki apa yang ada karena Restoran kelong baba lebih mementingkan ciri khasnya dan *trend* Kelong baba sendiri sudah ada dan akan ditingkatkan lagi , Sedangkan menurut Mulyanto Restoran kelong baba lebih mementingkan ciri khas mereka tetapi juga ada beberapa mereka akan mengikuti trend baru juga tetapi harus di sortir juga supaya tidak menghilangkan ciri khas Restoran kelong Baba. Menurut Siti, manajemen Restoran Kelong Baba Batam selalu berusaha mengikuti tren terkini dalam industri jasa restoran agar dapat terus meningkatkan pengalaman pelanggan. Menurut Adri, manajemen akan

memberikan pelatihan rutin kepada staf mengenai tren terkini di industri jasa. Hal ini mencakup penerapan keterampilan baru, peningkatan adopsi teknologi, dan adaptasi terhadap perubahan ekspektasi pelanggan.

Kesimpulan : Restoran Kelong Baba Batam mengadopsi pendekatan beragam dalam mengelola tren dan meningkatkan pengalaman tamu. Media sosial menjadi wadah utama penyampaian informasi mengenai produk terbaru, dengan proses penyaringan sebelum produk dimasukkan ke dalam menu. Upaya ini bertujuan untuk memberikan informasi terkini kepada para tamu dan meningkatkan pengalaman mereka melalui interaksi media sosial. Di sisi lain,

menekankan fokus utama restorannya adalah memperbaiki dan menyempurnakan apa yang sudah ada, dengan penekanan khusus pada karakteristik dan tren unik Kelong Baba. Dengan tetap memperhatikan tren industri, restoran ini tetap mengedepankan identitas dan karakteristik unik Kelong Baba. Sikap selektif terhadap tren baru, dimana Restoran Kelong Baba mengedepankan ciri khasnya namun tetap terbuka terhadap tren baru dengan memilih secara cermat untuk mempertahankan identitasnya. Selain itu, komitmen manajemen untuk selalu mengikuti tren terkini di industri jasa restoran. Penggunaan tren terkini untuk meningkatkan pengalaman pelanggan, sementara menguraikan pelatihan staf secara berkala untuk mengadopsi keterampilan, teknologi baru, dan beradaptasi dengan perubahan ekspektasi pelanggan. Dengan pendekatan yang seimbang, Kelong Baba Restaurant terus berupaya mempertahankan ciri khasnya, mengikuti tren industri, dan beradaptasi dengan perkembangan terkini untuk meningkatkan pengalaman tamu yang holistik.

## SIMPULAN

Dari penelitian ini, Penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan sekaligus dapat menjawab dari tujuan masalah dari penelitian ini diantaranya :

Kualitas pelayanan pada Restoran Kelong Baba dipahami sebagai upaya memberikan pelayanan yang baik, ramah dan profesional. Beberapa responden menekankan aspek seperti keramahan, kecepatan respon, kebersihan lingkungan dan kenyamanan sebagai faktor penentu kualitas. Manajemen Restoran Kelong Baba mengambil langkah konkrit seperti pelatihan rutin bagi karyawan, rapat pra operasional, dan mempertahankan aktivitas yang ada. Mereka juga fokus pada peningkatan kualitas bahan baku dan proses memasak. Kepuasan pelanggan diukur melalui berbagai cara, termasuk survei pelanggan, formulir umpan balik, dan pemantauan ulasan online. Pelanggan juga diberikan kesempatan untuk memberikan masukan secara langsung, baik positif maupun konstruktif. Karyawan dilatih secara intensif untuk meningkatkan keterampilan interpersonal, sikap ramah, dan penanganan situasi sulit. Pelatihan juga mencakup aspek-aspek seperti kebersihan diri, penyajian makanan dan penanganan keluhan pelanggan. Manajemen secara teratur melakukan riset dan survei pelanggan untuk mendapatkan umpan balik yang berharga. Evaluasi internal dilakukan berdasarkan tinjauan positif dan konstruktif untuk terus meningkatkan pelayanan. Manajemen memiliki kesadaran untuk mengikuti tren terkini dalam industri jasa restoran. Pelatihan rutin diberikan kepada staf untuk memahami dan mengadopsi perkembangan terkini, termasuk teknologi dan perubahan ekspektasi pelanggan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ambalegin, Arianto, T., & Azharman, Z. (2019). Kampung Tua Nongsa Sebagai Tujuan Wisata Berbasis Kearifan Lokal Budaya Melayu Batam. *Dinamisia : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3, 67–75. <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v3i2.2863>
- Bisnis, P., Data, P., & Penduduk, S. (2021). *Hasil Sensus Penduduk Batam 2020*. 1–11.
- Desi Karolina, R. (2021). *Kebudayaan Indonesia* (Fachri Ulil Albab (ed.); Eri Setiaw).
- Melemang, T. (2015). *Budaya Batam*. 4–7.
- Nurul Fahmi, Sukmawati, Fernita Toding R, D. E. P. (2014). *UNSUR-UNSUR KEBUDAYAAN*.
- Presiden Republik Indonesia. (2005). *Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2005 Tentang Perubahan Kelima Atas Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 1973 Tentang Daerah Indutri Pulau Batam*. 1–5.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Alfabeta,.
- Sumarto, S. (2019). Budaya, Pemahaman dan Penerapannya. *Jurnal Literasiologi*, 1(2), 16. <https://doi.org/10.47783/literasiologi.v1i2.49>
- Ahyar, H., Maret, U. S., Andriani, H., Sukmana, D. J., Mada, U. G., Hardani, S.Pd., M. S., Nur Hikmatul Auliya, G. C. B., Helmina Andriani, M. S., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Issue March).
- Ainul, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Gubuk Cafe Dalegan Gresik. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2(11–12).
- Antrian, T. (2018). *Penelitian kualitatif*. 157–165.
- Awaeh, A. S. (2019). *Pengaruh Komunikasi Food & Beverage Service dan Kitchen Terhadap Kualitas Pelayanan di Sintesa Peninsula Hotel Manado*. Politeknik Negeri Manado.
- BPS Kota Batam. (2023). *Jumlah Wisatawan Mancanegara yang Datang Kunjungan*.
- Cahya Utami, A., Ismiyah, E., & Hidayat. (2022). Evaluasi Kualitas Pelayanan Pelanggan pada Rumah Makan Barokah dengan Metode SERVQUAL dan Index Potential Gain Customer Value. *Serambi Engineering*, 7(3), 3466–3472.
- Fandy Tjiptono. (2017). *Pelayanan Kualitas Produk Dan Jasa*. 15(2), 1–23.
- Irsanti, G. A., & Aliyah, I. (2020). Faktor Pendorong Kunjungan Kembali Pada Pariwisata Cagar Budaya Keraton Kasunanan, Surakarta. *Cakra Wisata*.
- Jayanti, N. D. (2016). Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles ) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. *Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta Untuk*, 1–97.
- Komang, N., Andarista, D., Wayan, N., Mitariyani, E., & Imbayani, I. G. A. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada MM Juice & Restaurant Cabang Teuku Umar*. 222– 233.