

## DESKRIPSI EVALUASI EFISIEN RESTORAN, KAPASITAS, PERSEDIAAN, DAN *SERVICE QUALITY* PADA RUMAH MAKAN PURITAMA

Ariel Chandra Setiawan

Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra

Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya

*E-mail:* arielchandrasetiawan@gmail.com

**Abstrak**— *Rumah Makan Puritama adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa boga. Rumah Makan Puritama lebih berfokus pada pelayanan kepada transportasi bus. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efisiensi restoran, kapasitas, persediaan, dan kualitas layanan. Penelitian ini dilakukan dengan bekerja sama dengan kualitatif menggunakan teknik wawancara dengan manajer, wakil manajer, dan pegawai senior dari pihak rumah makan.*

*Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Rumah Makan Puritama tidak pernah menjaminkan asetnya untuk peminjaman dana. Pengelolaan keuangan dilakukan secara mandiri. Penentuan kapasitas berdasarkan fluktuasi keadaan. Pemenuhan bahan baku dilakukan dengan bekerja sama dengan supplier dan belanja harian. Kualitas layanan memperhatikan desain ruangan, kerapian, kehandalan pelayanan, dan kualitas hidangan.*

**Kata Kunci**— *Efisiensi restoran, kapasitas, persediaan, kualitas pelayanan*

### PENDAHULUAN

Zaman sekarang segala sesuatu sudah menjadi lebih modern, tidak hanya teknologi tetapi gaya hidup dan budaya seseorang juga mengalami perubahan. Hal ini bisa dilihat dari peningkatan kebutuhan akan produk dan jasa seseorang yang ada dipasaran. Riset Nielsen pada tahun 2017 menunjukkan bahwa pengeluaran masyarakat saat ini berfokus pada tiga hal, yaitu makanan, pendidikan, serta kenyamanan dan gaya hidup. Pengeluaran untuk makanan pada tahun 2017 berkontribusi 24% terhadap total belanja, naik dari tahun sebelumnya yang sebesar 23%. Porsi belanja pendidikan pada periode yang sama menunjukkan kenaikan dari 7% menjadi 10%, dan belanja gaya hidup naik dari 9% menjadi 10%. Pada saat bersamaan, pengeluaran untuk barang pokok bulanan menurun dari 12% menjadi 11% (Mustami, Oktober 14, 2017). Peningkatan kebutuhan akan barang dan jasa ini menuntut segala jenis usaha baik itu manufaktur maupun jasa untuk memberikan produk dan pelayanan yang terbaiknya.

Bisnis yang bergerak pada bidang makanan dan minuman merupakan salah satu bisnis yang sedang marak di zaman sekarang, dimana bisa dilihat bahwa makan pada zaman sekarang bukan lagi dilihat hanya sebagai kegiatan untuk memenuhi kebutuhan fisik saja melainkan makan sudah menjadi salah satu gaya hidup orang zaman sekarang. Data dari Parama Indonesia menyatakan sektor kuliner Indonesia tumbuh rata-rata 7% hingga 14% per tahun dalam lima tahun terakhir. Sub-sektor minuman, terutama minuman kemasan, memiliki pertumbuhan paling tinggi yakni 14% per tahun dan angka tersebut cenderung naik setiap tahun (Juniman, Januari 18, 2017).

Berbeda dengan bisnis yang berbasis manufaktur, bisnis rumah makan adalah suatu bisnis yang menyediakan jasa. Oleh karena itu, bisnis rumah makan menjadi salah satu bisnis yang mengutamakan

kualitas layanan yang baik untuk menarik pelanggan. Kuliner yang dianggap sebagai gaya hidup pada zaman sekarang menjadikan bisnis yang bergerak pada bidang ini bertumbuh dengan cepat, namun meskipun bisnis pada bidang makanan dan minuman bertumbuh pesat, banyak dari bisnis tersebut yang tidak mampu bertahan lama baik karena itu faktor internal maupun faktor eksternal perusahaan. Oleh karenanya diperlukan seorang manajer yang bisa melakukan kegiatan manajemen dengan baik terutama kegiatan pada bidang operasional secara efektif dan efisien untuk menciptakan dan menambah kegunaan (*utility*) sesuatu barang atau jasa. Seorang manajer perlu membuat keputusan-keputusan yang bertujuan agar jasa yang dihasilkan sesuai dengan yang diharapkan baik dari sisi perusahaan maupun dari sisi konsumen.

Rumah Makan Puritama merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang kuliner yang berdiri di kawasan Pantai Pasir Putih, Situbondo. Rumah Makan Puritama tidak hanya melayani tamu pribadi, melainkan juga bekerja sama dengan pihak transportasi Bus Pariwisata untuk mendatangkan pengunjung. Fenomena masalah yang terjadi menunjukkan bahwa terjadi penurunan pengunjung pada Rumah Makan Puritama dimana pada tahun 2016 sebanyak 75.880 pengunjung menurun hingga 65.922 pengunjung pada tahun 2017, artinya dalam satu tahun mengalami penurunan pengunjung sebanyak 13,12%. Penurunan pengunjung ini menyebabkan turunnya penjualan dari Rumah Makan Puritama dikarenakan sebagian besar penjualan ditentukan berdasarkan setiap pengunjung yang datang. Menurut pihak manajer Rumah Makan Puritama salah satu hal yang menyebabkan turunnya pengunjung karena adanya putus ikatan kerja dengan salah satu pihak manajemen bus dengan Rumah Makan Puritama. Salah satu penyebab putusnya ikatan kerja sama ini adalah karena kualitas pelayanan yang diberikan cenderung monoton terkait hidangan yang disajikan. Bisnis kuliner sebagai sebuah bisnis yang berkaitan dengan produk maupun jasa yang ditawarkan, maka kegiatan yang berkaitan dengan efisiensi restoran, kapasitas, persediaan, dan kualitas layanan menjadi hal yang penting di dalamnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan serta mengevaluasi efisiensi restoran, kapasitas, persediaan, dan *service quality* pada Rumah Makan Puritama.

1. Efisiensi restoran
  - a. *Credit rating*, suatu penilaian yang terstandarisasi terhadap kemampuan suatu perusahaan dalam membayar hutang-hutangnya sebagai alat untuk meningkatkan citra merek atau citra pasar perusahaan tersebut.
  - b. *Financial distress*, merupakan kondisi dimana perusahaan dalam keadaan kesulitan keuangan dan dalam kondisi kritis dan terancam kebangkrutan. Menurut Whitaker (1999), *financial distress* terjadi saat arus kas perusahaan

kurang dari jumlah porsi hutang jangka panjang yang telah jatuh tempo

- c. *Leverage*, adalah suatu tingkat kemampuan perusahaan dalam menggunakan aktiva dan atau dana yang mempunyai beban tetap dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan untuk memaksimalkan kekayaan pemilik perusahaan. Schall dan Harley (1992) mendefinisikan *leverage* sebagai tingkat pinjaman perusahaan.
- d. *Cash flow*, menurut Skousen (2001) menyatakan bahwa Laporan arus kas adalah laporan yang melaporkan jumlah kas yang diterima dan dibayar oleh suatu perusahaan selama periode tertentu.
- e. *Asset tangibility*, berhubungan dengan jumlah kekayaan yang dapat dijadikan jaminan.
- f. *Audit*, bertujuan untuk mengevaluasi kegiatan perusahaan dalam hubungannya untuk menetapkan keefektifan, efisiensi, dan kebijaksanaan pimpinan teratas tanpa mengurangi kualitas yang dihasilkan.

2. Kapasitas

Menurut Handoko (1993, p.298) kapasitas adalah suatu tingkat keluaran, suatu kuantitas keluaran dalam periode tertentu, dan merupakan kuantitas keluaran tertinggi yang mungkin selama periode waktu itu. Manajemen operasi juga menekankan pentingnya dimensi waktu kapasitas. Dari sudut pandangan ini, kapasitas pada umumnya dibedakan antara perencanaan kapasitas jangka panjang, jangka menengah, dan jangka pendek

3. Persediaan

Assauri (2008, p.169) menjelaskan yang dimaksud dengan persediaan dalam hal ini adalah sebagai suatu aktiva yang meliputi barang-barang milik perusahaan dengan maksud untuk dijual dalam suatu periode usaha yang normal, atau persediaan barang-barang yang masih dalam pengerjaan/proses produksi, ataupun persediaan barang baku yang menunggu penggunaannya dalam suatu proses produksi. Pengelompokan persediaan ditinjau dari fungsinya:

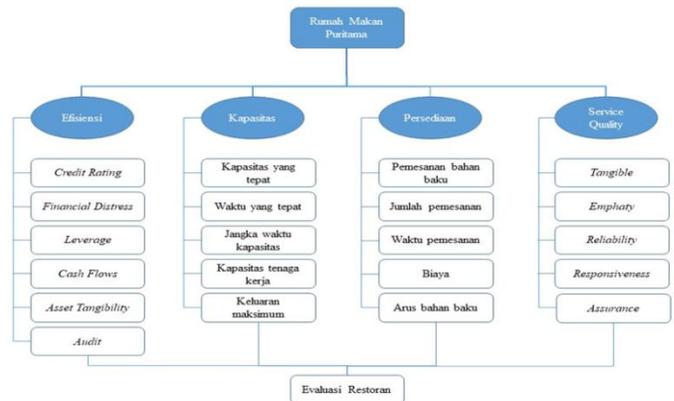
- 1. *Batch Stock/Lot size Inventory*, persediaan yang diadakan karena kita membeli atau membuat bahan-bahan atau barang-barang dalam jumlah yang lebih besar daripada jumlah yang dibutuhkan saat itu.
- 2. *Fluctuation Stock*, persediaan yang diadakan untuk menghadapi fluktuasi permintaan konsumen yang tidak dapat diramalkan.
- 3. *Anticipation Stock*, Persediaan yang diadakan untuk menghadapi fluktuasi permintaan yang dapat diramalkan, berdasarkan pola musiman yang terdapat dalam satu tahun dan untuk menghadapi penggunaan, penjualan atau permintaan yang meningkat.

Ada dua sistem yang umum dikenal dalam menentukan jumlah persediaan pada akhir suatu periode:

- 1. *Periode System*, yaitu setiap akhir periode dilakukan perhitungan secara fisik dalam menentukan jumlah persediaan akhir
  - 2. *Perpetual System* atau juga disebut *Book Inventories*, yaitu dalam hal ini dibina catatan administrasi persediaan. Setiap mutasi dari persediaan sebagai akibat dari pembelian ataupun penjualan dicatat atau dilihat dalam Kartu Administrasi persediaannya.
4. *Service quality*
- Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Iskandar dan Sugiharto (2013), kualitas layanan terdiri dari:
- a. *Tangible*, kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keradaan lingkungan sekitarnya adalah

bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

- b. *Empathy*, memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan upaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.
- c. *Reliability*, kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- d. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- e. *Assurance*, Pengetahuan sopan santun dan kemampuan pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan



Gambar 1 Kerangka penelitian

Sumber: Assauri 1993; Alberca & Parte 2018; Afridi, Khattak & Khan 2016

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2011, p.6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya 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.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah cakupan wilayah yang menjadi basis penelitian. Dalam penelitian ini lokasi di Rumah Makan Puritama, Situbondo. Lokasi ini ditentukan dengan sengaja karena untuk memudahkan proses berjalannya penelitian ini.

Sumber Data

- 1. Data Primer, data primer diperoleh secara langsung oleh peneliti tanpa ada perantara. Data diperoleh melalui wawancara dan pengamatan langsung di lapangan.
- 2. Data Sekunder, merupakan sumber tidak langsung yang sudah ada dan mampu memberikan tambahan serta penguatan terhadap data penelitian. Sumber data sekunder dapat berupa catatan atau dokumentasi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, dan segala hal yang berkaitan dengan tempat perusahaan yang diteliti.

**Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Moleong (2011, p.58) teknik pengumpulan data adalah cara atau strategi untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan. Teknik pengumpulan data bertujuan untuk memperoleh data dengan cara yang sesuai dengan penelitian sehingga peneliti akan memperoleh data yang lengkap baik secara lisan maupun tertulis.

1. Wawancara, yaitu pengumpulan data dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula. Penelitian ini lebih menekankan menggunakan wawancara semi terstruktur karena dengan menggunakan wawancara semi terstruktur
2. Dokumentasi, merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian, melainkan sebagai data pendukung yang sangat dibutuhkan oleh peneliti. Dokumentasi dapat berupa dokumen yang dipublikasikan atau dokumen pribadi seperti foto, video, catatan harian dan catatan lainnya.

**Penentuan Narasumber**

Dalam mencari informasi atau data mengenai topik penelitian ini, maka digunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu yaitu orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang diteliti (Sugiyono, 2010, p.124).

**Teknik Analisis Data**

Analisis data kualitatif merupakan proses mencari, dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih nama yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain (Sugiyono, 2010, p.244).

1. Pengumpulan data,
2. Reduksi data
3. Penyajian data
4. Pengambilan keputusan

**Validasi Data**

Upaya memvalidasi data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi. Teknik triangulasi digunakan untuk menguji kredibilitas yang diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Oleh karena itu terdapat tiga teknik triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu (Sugiyono, 2010, p.273-274). Pada penelitian ini akan menggunakan triangulasi sumber yaitu yang digunakan untuk menguji kevalidasian data dengan cara mengecek data yang sudah diperoleh melalui beberapa sumber, kemudian data yang didapat tersebut dideskripsikan, dikategorisasikan dan dianalisis sehingga menghasilkan suatu kesimpulan.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Profil Perusahaan**

Rumah Makan Puritama berdiri pada tahun 1995 sebagai perusahaan milik perseorangan (swasta) yang bergerak di bidang jasa boga atau kuliner (makanan dan minuman). Rumah Makan Puritama ini berlokasi di Jl. Raya Pasir Putih Km. 169 Surabaya, Kabupaten Situbondo, Jawa Timur. Rumah Makan Puritama sehari-harinya beroperasi selama 24 jam.

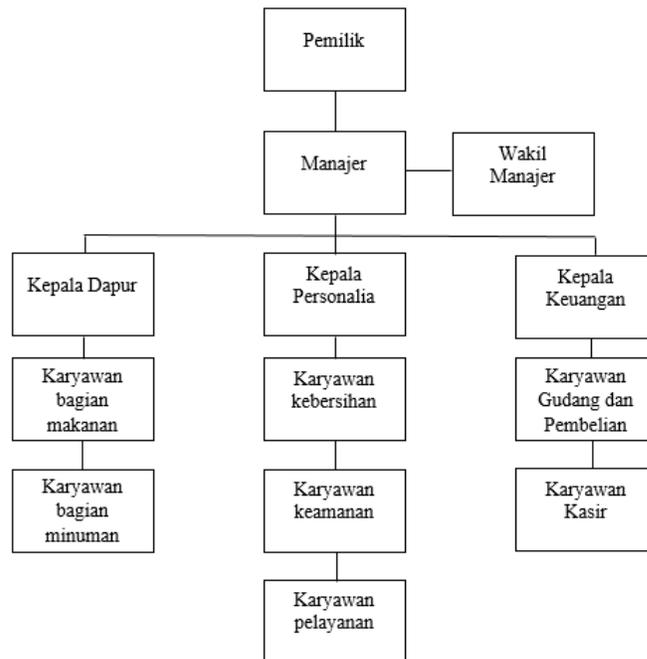
Rumah Makan Puritama lebih memfokuskan pelayanan jasanya sebagai tempat singgah makan bagi jasa transportasi bus, baik bus

antar profinsi maupun bus pariwisata, terutama untuk bus yang memiliki tujuan ke pulau Bali atau dari pulau Bali maupun kearah Indonesia Timur.

**Visi dan Misi Perusahaan**

Visi: Pengembangan investasi dari aktivitas usaha rumah makan didaerah jawa timur untuk menjadi yang terbaik.

Misi: Memberikan kelancaran dan pelayanan yang baik kepada perusahaan angkutan umum yang berbasis kendaraan bus.



**Gambar 2 Struktur Organisasi Rumah Makan Puritama**  
Sumber: Data Sekunder

**Analisis dan Pembahasan**

**1. Efisiensi Restoran**

**1.1. Credit Rating**

Rumah Makan Puritama tidak memiliki tingkatan kredit tertentu, maka dari itu segala permasalahan terkait keuangan yang ada di Rumah Makan Puritama dilakukan secara mandiri. Dalam membangun citra merek ataupun citra pasar, pihak Rumah Makan Puritama hanya berfokus pada membangun kepercayaan dan hubungan kerja sama yang baik antara pihak manajemen bus yang sekarang sudah bekerja sama, maupun menarik minat kerja sama terhadap manajemen bus lainnya dengan cara memberikan pelayanan di rumah makan sebaik-baiknya, dengan harapan sesuai dengan keinginan pengujung, selain itu menjaga hubungan baik dengan *supplier* juga menjadi penting mengingat *supplier* adalah pihak yang bisa membantu memenuhi kebutuhan bahan baku rumah makan.

**1.2. Financial Distress**

Rumah Makan Puritama ini dalam menghindari kemungkinan gagal dalam usahanya dilakukan dengan cara menghindari pinjaman dana kepada pihak lain, melainkan seluruh operasional yang ada di Rumah Makan Puritama menggunakan biaya pribadi dimana mengingat bahwa Rumah Makan Puritama adalah usaha perorangan atau swasta. Selain itu alasan lain mengapa pihak Rumah Makan Puritama ini tidak pernah melakukan pinjaman dana adalah dimana semua pengeluaran yang dilakukan masih bisa dikendalikan oleh dana

pribadi, selain itu dalam menghadapi kemungkinan kegagalan usaha, aktivitas keuangan perusahaan dikelola secara terbuka dan dilakukan kontrol keuangan secara berkala sehingga pengeluaran dan pemasukan dapat tercatat dengan jelas.

### 1.3. *Leverage*

Rumah Makan Puritama tidak pernah melakukan pinjaman dengan membebankan *asset* yang dimilikinya karena pada dasarnya yaitu segala sesuatu kegiatan Rumah Makan Puritama selama ini masih bisa diatas dengan menggunakan dana pribadi dimana sesuai juga bahwa Rumah Makan Puritama merupakan usaha perorangan (swasta). Dalam rangka membeli *asset-asset* perusahaan, Rumah Makan Puritama menggunakan biaya perusahaan sendiri tanpa melakukan hutang, selain itu untuk memaksimalkan kekayaan pemilik Rumah Makan Puritama dilakukan dengan cara pemberian laba bersih tiap bulannya, maka dari itu bisa dikatakan Rumah Makan Puritama merupakan usaha dengan tingkat *leverage* yang kecil.

### 1.4. *Cash Flow*

Pencatatan keuangan arus kas yang dilakukan pihak Rumah Makan Puritama masih menggunakan laporan keuangan secara sederhana dimana pelaporan arus kas pada Rumah Makan Puritama dilakukan setiap minggunya, dimana tiap harinya masih tetap terjadi perputaran antara biaya yang dikeluarkan dengan pendapatan, dan jumlah kas tidak boleh berkurang sebagai cadangan keuangan. Pengeluaran tiap harinya sebagian besar berasal dari belanja, baik itu lewat *supplier* maupun belanja harian dimana semua dibayar secara langsung, sedangkan pendapatan didapat dari hasil penjualan makanan dan minuman.

### 1.5. *Asset Tangibility*

Rumah Makan Puritama memiliki *asset* baik berupa tanah, bangunan, dan lain-lain dimana bisa dianggap besar karena rumah makan ini lebih berfokus melayani tamu bus dengan kuantitas besar, pihak Rumah Makan Puritama tidak pernah menggunakan asetnya untuk dijadikan jaminan dalam peminjaman dana tertentu, dimana memang Rumah Makan Puritama ini merupakan usaha perseorangan, jadi semua dana yang diperlukan berasal dari dana perseorangan.

### 1.6. *Audit*

Rumah Makan Puritama tidak pernah bekerja sama dengan lembaga audit manapun untuk melakukan peninjauan dan evaluasi terkait keuangan perusahaan, hal ini karena Rumah Makan Puritama merupakan usaha perseorangan, bukan suatu usaha yang memiliki badan hukum tertentu sehingga pihak Rumah Makan Puritama merasa tidak perlu adanya audit dari lembaga lain. Namun alangkah lebih baik jika memang ada pihak diluar perusahaan yang bisa membantu menganalisis dan mengevaluasi keuangan perusahaan jadi bisa diketahui kekurangan-kekurangan apa yang masih ada sehingga dapat diperbaiki mencapai keefektifan dan efisiensi.

## 2. **Kapasitas**

Kapasitas yang terkait dalam proses produksi dalam Rumah Makan Puritama menyangkut lebih dari satu jenis kapasitas, seperti kapasitas bahan baku, kapasitas ruangan, kapasitas tenaga kerja dimana semua jenis kapasitas ini menjadi suatu hal yang penting dalam kegiatan operasional rumah makan. Rumah Makan Puritama memiliki kapasitas ruang makan yang cukup untuk menampung 400 hingga 500 orang, baik untuk tamu pribadi dan tamu Bus. Untuk kapasitas menu, Rumah Makan Puritama menyediakan sekitar 40 macam menu.

Dalam menentukan kapasitas produksi makanan untuk tamu pribadi sudah pasti untuk setiap porsi yang disajikan, namun untuk kapasitas produksi makanan yang dalam bentuk prasmanan, sangat tidak mungkin untuk memastikan berapa banyak yang harus dimasak.

Untuk kapasitas tenaga kerja Rumah Makan Puritama sudah merasa tepat dengan jumlah karyawan yang sekarang dimana ada sekitar 30 sampai 40 karyawan dimana sudah dibagi sesuai dengan pekerjaannya masing-masing, namun apabila suatu saat memang dibutuhkan tenaga kerja tambahan, maka pihak rumah makan akan merekrut pegawai harian diluar kepegawaian tetap.

Penentuan kapasitas usaha manufaktur berbeda dengan jasa. Usaha manufaktur cenderung telah terjadwal proses produksinya, namun untuk jasa tidak bisa ditetapkan jadwal operasionalnya karena sangat beragam, tergantung dari berbagai hal lain yang mempengaruhi, semuanya tergantung dari fluktuasi permintaan dari konsumen. Maka dari itu yang dilakukan Pihak Rumah Makan Puritama sudah benar yaitu melakukan peramalan atau menebak, dari situ bisa dikira-kira dengan kapasitas yang ada. Namun agak berbeda dengan kapasitas tenaga kerja, karena pada umumnya kapasitas tenaga kerja tidak bisa dirubah dengan waktu yang sangat cepat, maka dari itu perlu dilakukan perkiraan dengan jarak waktu yang cukup jauh.

Apabila dilihat dari proses operasional dan bahan bakunya jenis kapasitas yang dipakai pada umumnya jangka pendek, karena dikhawatirkan apabila jangka waktu panjang akan memperbesar resiko yang ada. Terlebih lagi rumah makan akan memproduksi suatu hidangan yang akan dikonsumsi pada waktu yang dekat, tidak bisa ditunda dalam jangka waktu yang lama karena akan sangat berbahaya, sedangkan untuk seperti kapasitas ruangan dan kapasitas tenaga kerja sudah pasti untuk jangka waktu yang panjang karena tidak mungkin suatu ruangan yang ada hanya digunakan dalam waktu yang singkat, begitu juga dengan tenaga kerja diaman diharapkan tenaga kerja bisa bertahan lama agar semua pekerjaan bisa berjalan dengan baik.

Perekrutan tenaga kerja harian dilakukan apabila keadaan rumah makan sangat ramai. Perekrutan tenaga kerja harian tidak melalui badan usaha yang memang menyediakan tenaga kerja yang sudah berpengalaman, melainkan melalui orang sekitar lingkungan rumah makan yang tidak memiliki kemampuan atau pengalaman kerja, hal ini bisa mengganggu kinerja rumah makan, dimana seharusnya merekrut tenaga kerja harian dari badan usaha yang memang menyediakan tenaga kerja harian.

## 3. **Persediaan**

Proses pemesanan persediaan bahan baku diawali dengan dilakukannya pemeriksaan atas persediaan yang masih ada setiap harinya, dari situ didapatkan hasil bahwa mana bahan baku yang masih ada dan yang sudah waktunya dibeli kembali. Pembelian bahan baku tersebut dilakukan dengan cara memesan kepada *supplier* ataupun dilakukan belanja harian di pasar. Hal ini dibedakan, untuk penggunaan *supplier* dilakukan karena kebutuhan bahan baku tidak bisa terpenuhi dipasar biasa.

Pemilihan *supplier* tidak hanya karena faktor berlangganan, melainkan ada kriteria dimana harga yang sesuai dengan keinginan dan pihak *supplier* bisa mengirim barang sesuai dengan waktu yang dibutuhkan

Penyimpanan bahan baku yang diterapkan Rumah Makan Puritama sangat sederhana dimana untuk persediaan yang sifatnya kering disimpan digudang, sedangkan persediaan yang sifatnya basah disimpan didalam kulkas penyimpanan atau dibekukan, hal ini dilakukan agar tidak terjadi kerusakan di setiap persediaan bahan baku yang ada.

Dalam teorinya menurut Assauri (2008, p.239) dikatakan bahwa persediaan apabila dilihat dari fungsinya memiliki tiga jenis, yaitu *batch stock*, *fluctuation stock*, *anticipation stock*. Dari hasil wawancara sebenarnya dapat dipahami bahwa ketiga fungsi persediaan ini sebenarnya sudah diterapkan oleh pihak Rumah Makan Puritama. *Batch stock* dilakukan dengan tujuan menghindari terjadinya kekurangan bahan baku, memang

Rumah Makan Puritama sudah memiliki jadwal kedatangan bus beserta jumlah penumpangnya, namun tidak bisa dipungkiri bisa saja ada konsumen pribadi yang datang. *Fluctuation stock* sebenarnya sama ataupun berhubungan dengan yang diatas, dimana persediaan bahan baku diletakkan karena pihak rumah makan tidak tahu kemungkinan yang terjadi kedepannya. *Anticipation stock* juga memiliki hubungan dimana tidak bisa dipungkiri dalam waktu tertentu rumah makan akan mengalami pelonjakan permintaan.

Menurut Assauri (2008, p.244) juga dikatakan ada dua sistem umum yang dikenal dalam menentukan jumlah persediaan bahan baku yaitu *periode system* dan *perpetual system*. Hal ini juga sudah diterapkan pada Rumah Makan Puritama dimana tiap periode tertentu akan dilakukan pemeriksaan gudang penyimpanan akan persediaan bahan baku sesuai dengan periode system. Setelah pemeriksaan persediaan bahan baku, dilakukan pencatatan dan pemeriksaan data atas bahan baku yang terjual ataupun yang dibeli, dimana sesuai dengan perpetual system.

Kegiatan belanja bahan baku akan lebih efektif dan efisien terhadap pengeluaran rumah makan jika kegiatan belanja harian digantikan semuanya melalui pemesanan di *supplier*, jadi pihak rumah makan tidak perlu mengeluarkan biaya transportasi belanja harian.

#### 4. **Service Quality**

##### 4.1. **Tangibel**

Rumah Makan Puritama sebagai perusahaan yang bergerak pada bidang jasa boga sudah pasti memerlukan peralatan ataupun teknologi untuk memasak makanan dan minuman, kualitas peralatan juga diperhatikan agar nantinya hidangan yang disajikan bisa baik dimana seperti peralatan memasak yang digunakan harus yang tidak mudah berkarat, selain itu desain dari Rumah Makan Puritama diatur sedemikian rupa agar kegiatan operasional dapat berjalan dengan lancar, seperti gudang dan dapur dibuat berdekatan agar memudahkan mengambil bahan baku.

yang menjadi masalah dalam Rumah Makan Puritama adalah fasilitas kamar mandi memiliki kuantitas yang terlalu sedikit dimana total hanya tersedia 12, sedangkan Rumah Makan Puritama mampu menerima tamu hingga 500 pengunjung, maka dari itu perlu dipikirkan kembali mengenai masalah ini. Selain fasilitas, apa yang dilihat pengunjung terhadap karyawan juga termasuk kualitas pelayanan yang diberikan, maka dari itu sebisa mungkin karyawan dituntut harus berpenampilan rapi dengan seragam yang diberikan Rumah Makan Puritama.

##### 4.2. **Empathy**

Rumah Makan Puritama dalam melayani tamu pribadi mewajibkan karyawannya memberikan pelayanan yang ramah, sehingga pengunjung tumbuh akan rasa nyaman, selain itu pihak manajemen rumah makan dengan manajemen bus tersebut juga harus bisa menjalin hubungan kerja sama dengan baik, dengan begitu manajemen bus tersebut tetap setia untuk menjalin kerja sama dengan pihak Rumah Makan Puritama.

Keluhan dari pengunjung maupun dari pihak manajemen bus bukanlah hal yang harus ditakutkan, justru itu merupakan masukan yang bisa mengubah Rumah Makan Puritama menjadi lebih baik.

##### 4.3. **Reliability**

Rumah Makan Puritama harus bisa memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan yang sudah dijanjikan, maka dari itu pihak manajemen Rumah Makan Puritama melakukan kegiatan inspeksi baik dari segi bahan baku, proses memasak makanan dan minuman, bahkan kinerja dari karyawannya dimana dengan

harapan semua itu dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pengunjung semuanya.

Semua tenaga kerja memang sebaiknya harus mengerti ataupun mengetahui dengan benar informasi baik terkait perusahaan ataupun terkait hidangan yang disajikan dengan benar, maka dari itu ini yang menjadi salah satu penghambat dimana kebanyakan tenaga kerja di Rumah Makan Puritama memiliki pendidikan yang rendah ditambah pihak rumah makan tidak pernah memberikan pelatihan kepada tenaga kerjanya, maka dari itu alangkah lebih baik memberikan pelatihan agar pelayanan dan operasional yang berjalan dapat meningkatkan kualitasnya.

Pihak manajemen Rumah Makan Puritama memberikan wewenang supervisi kepada beberapa karyawan, terutama yang senior dan yang menduduki bidang tertentu dimana apabila memang diperlukan pengambilan keputusan dengan cepat, maka memang diperbolehkan demi kelancaran rumah makan.

##### 4.4. **Responsiveness**

Pelayanan yang cepat merupakan harapan yang diinginkan oleh pengunjung, hal ini tidak bisa hanya berfokus pada satu aspek saja, melainkan keterkaitan dari beberapa aspek, seperti kualitas peralatan dan kualitas tenaga kerja, maka dari itu peralatan harus memiliki kualitas yang baik, begitu juga dengan tenaga kerja, mengapa itulah pentingnya pelatihan, agar tenaga kerja dapat berkembang terus.

Rumah Makan Puritama tentu saja mencoba menjadi perusahaan yang terbuka, dalam pengertian mau menerima masukan atau keluhan dari pihak pelanggan. Harusnya Rumah Makan Puritama memiliki cara lain seperti menyediakan kotak saran, ataupun *contact person* untuk mengadukan keluhan, atau lebih baik lagi jika memiliki akses berbasis internet, sehingga memudahkan pengunjung dimana ini juga demi kebaikan pihak rumah makan.

##### 4.5. **Assurance**

pelayanan yang ramah, sopan itu merupakan cara pelayanan yang diharapkan oleh pihak Rumah Makan Puritama dari tenaga kerja, dimana dengan harapan para pengunjung merasa senang dengan pelayanan yang diberikan, namun yang menjadi masalah disini adalah tenaga kerja sulit untuk dibiasakan untuk memberikan pelayanan secara sopan dan ramah, hal ini memang bisa diatasi dengan adanya tindakan inspeksi, namun tidak bisa dilakukan secara terus menerus, maka dari itu pihak Rumah Makan Puritama seharusnya memberikan pelatihan kepada seluruh karyawan yang ada, dengan harapan diberikannya pelatihan tersebut bisa membuat karyawan memiliki motivasi kerja yang lebih baik.

Konsumen atau pengunjung bisa merasa nyaman ketika pelayanan dan hidangan yang disajikan semuanya sesuai dengan harapan pengunjung, maka dari itu hidangan yang disajikan juga menjadi salah satu hal penting. Rumah Makan Puritama memperhatikan atas hidangan yang nantinya disajikan dengan memperhatikan kebersihan, tampilan, rasa, dan kecukupan porsi.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Dari pembahasan yang dilakukan diatas, maka dapat diambil beberapa kesimpulan dari aspek efisiensi restoran, kapasitas, persediaan, dan *service quality* pada Rumah Makan Puritama :

Rumah Makan Puritama adalah suatu usaha yang bergerak pada bidang jasa boga dimana dikelola secara perseorangan (swasta). Rumah Makan Puritama dalam aktivitas keuangannya tidak pernah melakukan pinjaman hutang kepada pihak lain,

dikarenakan seluruh aktivitas keuangan Rumah Makan Puritama dikelola secara mandiri menggunakan dana pribadi pemilik usaha.

Kapasitas yang ada di Rumah Makan Puritama meliputi kapasitas produksi, kapasitas bahan baku, kapasitas ruangan, dan kapasitas tenaga kerja. Untuk kapasitas produksi dan bahan baku ditentukan dengan cara peramalan dimana tiap harinya bisa berubah (Fluktuatif). Ruang makan di Rumah Makan Puritama mampu menampung hingga 500 pengunjung, sedangkan kapasitas tenaga kerja berjumlah 30 hingga 40 pegawai.

Persediaan pada Rumah Makan Puritama dipenuhi dengan cara menggunakan *supplier* dan kegiatan belanja harian. Penyimpanan bahan baku dibedakan antara bahan baku yang basah dan bahan baku yang kering untuk menghindari kerusakan. Rumah Makan Puritama yang fokusnya pada pelayanan tamu bus, pengambilan bahan baku dilakukan dalam jumlah yang cukup besar, namun masih menggunakan belanja harian dimana hal ini kurang efisien dari sisi biaya.

Rumah Makan Puritama sebagai usaha yang tidak hanya menyajikan makanan dan minuman, tetapi di dalamnya juga terdapat kualitas layanan yang perlu diperhatikan dalam melayani konsumennya. Kualitas yang menjadi perhatian Rumah Makan Puritama adalah kualitas yang lebih mengarah kepada peralatan yang digunakan dan kualitas dari hidangan yang disajikan dimana menyangkut kebersihan hidangan, tampilan yang menarik, rasa yang enak, dan ketercukupan atau porsi atas kebutuhan konsumen. Rumah Makan Puritama masih kurang dalam memperhatikan kualitas akan tenaga kerja yang juga penting sebagai bagian dari jasa yang diberikan karena tenaga kerja yang berkualitas bisa memberikan hasil pelayanan yang maksimal.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang dapat diberikan bagi pihak Rumah Makan Puritama:

1. Mengganti peralatan secara berkala agar kualitas hidangan bisa terjaga dari waktu ke waktu.
2. Melakukan penataan ulang rumah makan pada bagian-bagian yang menghambat kinerja rumah makan.
3. Mendesain rumah makan agar lebih nyaman dan menarik bagi pengunjung.
4. Memberikan pelatihan bagi karyawan baru maupun lama agar dapat memberikan layanan yang baik dan mampu memenuhi keinginan konsumen.
5. Rumah Makan Puritama sebaiknya bekerjasama dengan *supplier* untuk pemenuhan bahan baku agar biaya operasional dan transportasi dapat efisien dan efektif.
6. Menjalin ikatan kerja sama dengan pihak selain manajemen Bus.

### DAFTAR REFERENSI

- Afridi, A.S, Khattak, A, & Khan, A (2016). Measurement of service quality gap in the selected private universities/institutes of Peshawar using serqual model. *City University Research Journal*, 6 (1), 61-69.
- Alberca, P & Parte, L (2018). Operational efficiency evaluation of restaurant firms. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30 (3), 1959-1977.
- Assauri, S. (2008). *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta, Indonesia: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Handoko, T.H. (1993). *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Yogyakarta, Indonesia: BPFE-Yogyakarta.

Iskandar, S.B, & Sugiharto, S (2013). Analisis pengaruh faktor-faktor service quality terhadap customer satisfaction di restoran mr.pancake Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1 (1), 1-12.

Juniman, P.T. (2017, Januari 18). *Gaya Hidup Masyarakat Menjadikan Bisnis Kuliner Menjanjikan*. Retrieved from <https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/201701181214-05-262-187137/gaya-hidup-masyarakat-menjadikan-bisnis-kuliner-menjanjikan>.

Moleong, L.J. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung, Indonesia: Remaja Rosdakarya.

Mustami, A.A. (2017, Oktober 14). *Belanja gaya hidup konsumen makin besar*. Retrieved from <http://nasional.kontan.co.id/news/belanja-gaya-hidup-konsumen-makin-besar>.

Schall L. D., Harley C. W. (1992). *Introduction to Financial Management*. Seventh Edition. United Nation of America : Mc. Graw-Hill

Skousen, S. (2001). *Akuntansi keuangan menengah*. Edisi Kesembilan, Jilid 1. Jakarta: Salemba Empat.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung, Indonesia: Alfabeta.

Whitaker, R.B. (1999). The early stages of financial distress. *Journal of Economics and Finance*, 23: 123-133.