

ANALISIS EFEKTIFITAS STRATEGI PELAYANAN PRIMA UMKM WARTEG BAHARI DI PONDOK PINANG, JAKARTA SELATAN

Iman Chaerudin, Vera Sintiya
STIE Unisadhuguna, Jakarta, Indonesia
Email: iman.chaerudin@ubs-usg.ac.id

Abstrak

Sehubungan dengan kondisi yang tidak stabil, tidak pasti, kompleks, dan ambigu (VUCA) yang disebabkan oleh faktor-faktor ekonomi, politik, sosial, dan teknologi, terjadi perubahan pola sosial dan ekonomi penduduk. Pada tahun 2023, kota Jakarta, dengan jumlah penduduk 11,3 juta orang, memiliki 5.159 "warteg" (Warung Tegal) untuk memenuhi kebutuhan makanan dan minuman 43% dari golongan menengah ke bawah. "Warteg" memainkan peran penting dalam komunitas perkotaan dengan menyediakan peluang kerja, melibatkan setidaknya 134.000 pekerja informal, dan menyajikan makanan siap saji Indonesia dengan cita rasa Indonesia dengan harga terjangkau. "Warteg" Bahari adalah tempat makan favorit di Jakarta, dengan jumlah terbanyak di antara warteg lainnya, terutama di Jakarta Selatan. Oleh karena itu, timbul pertanyaan untuk diteliti: Apakah "warteg" dengan harga dan jenis makanan yang serupa akan bersaing satu sama lain? Apakah perlu menerapkan strategi pelayanan prima untuk warung makan kecil? Ini adalah tujuan dari penelitian ini. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan analisis semantik dan validasi data melalui uji triangulasi. Penelitian ini melibatkan tiga belas informan yang terdiri dari lima pedagang 'warung Tegal' dan lima pelanggan yang sering makan di 'warung Tegal' setidaknya 3 kali seminggu. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa belum terdapat "*blue print*" pelayanan prima dan terdapat 7 faktor, faktor-faktor stimulus pelayanan prima terhadap keputusan pembelian makanan siap saji, yaitu harga ekonomis, variasi makanan, lokasi yang mudah diakses, cita rasa Indonesia, metode penyajian, kualitas pelayanan yang ramah dan bersih, dan jam buka 24 jam.

Kata kunci: Pelayanan Prima, Warteg, Analisis Semantik

Abstract

In relation to the volatile, uncertain, complex, and ambiguous (VUCA) conditions caused by economic, political, social, and technological factors, there have been changes in the social and economic patterns of the population. In 2023, the city of Jakarta, with a population of 11.3 million people, had 5,159 "warteg" (Small Food Stalls) to meet the food and beverage needs of 43% of the lower-middle-class population. "Warteg" plays a significant role in urban communities by providing employment opportunities, involving at least 134,000 informal workers, and serving ready-to-eat Indonesian Food with Indonesian flavors at affordable prices. "Warteg" Bahari is a favorite dining spot in Jakarta, with the highest number among other wartegs, especially in South Jakarta. Therefore, the question arises for investigation: Will "warteg" outlets, with similar prices and types of food, compete against each other? Is it necessary to implement a strategy of excellent service for small food stall

? This is the aim of the research., The research approach used is a qualitative approach with semantic analysis and data validation through triangulation tests. This research involving thirteen informants comprising of five 'warung Tegal' vendors and five frequent customers who dine at 'warung Tegal' at least 3 times a week. The research results reveal that there is no service blueprint for excellent service yet and there are 7 factors, the stimulus factors of excellent service towards the decision to purchase ready-to-eat food, namely economical price, food variety, accessible location, Indonesian flavors, presentation method, friendly and clean service quality, and 24-hour opening hours.

Keywords: *Service Excellence, Warteg, Semantic Analysis, Service blue print.*

Pendahuluan

Pada saat memasuki era baru setelah masa pandemic Covid-19, pola konsumsi masyarakat terus mengalami perubahan karena situasi yang masih tidak menentu, bergejolak, kompleks ,dan perubahan teknologi yang cepat (Meida, Astuti, & Nastiti, 2022). Hal ini dapat dilihat dari perubahan cepat teknologi komunikasi digital, jumlah pengeluaran rata-rata per kapita untuk makanan yang terus mengalami peningkatan, seperti pada tabel 1 dibawah ini

Tabel 1. Pengeluaran rata-rata perkapita untuk makanan di DKI Jakarta

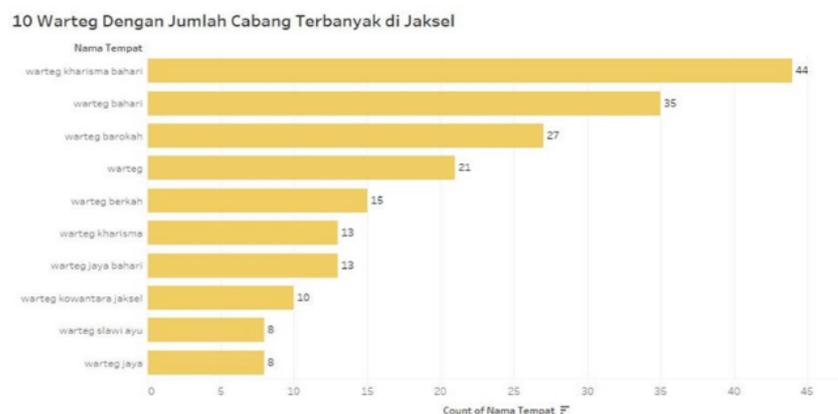
Tahun	Pengeluaran Rata-Rata Perkapita/Minggu*(Rp)	Jumlah Penduduk DKI (Juta Jiwa)
2018	359.276	10,43
2019	308.628	10,51
2020	329.397	10,57
2021	345.214	10,67

Sumber : BPS DKI, diolah Kembali, 2022

Kondisi meningkat nya penduduk DKI Jakarta dan meningkatnya pekerja wanita di rumah tangga hingga mencapai 46% dari angkatan kerja, menyebabkan perubahan pola menyiapkan makanan siap saji di rumah dengan cara membeli makanan jadi. Salah satu jenis usaha makanan siap saji adalah warung makan Tegal, yang lebih populer dengan sebutan 'warteg' (Kaur, Singh, Kang, & Singh, 2021). Konsep bisnis kecil ini menitik beratkan pada makanan berbahan dasar nasi dan berbagai hidangan khas Indonesia. Warteg menjadi pilihan yang sangat terjangkau bagi berbagai lapisan pendapatan di lingkungan perkotaan. Berdasarkan data Biro Pusat Statistik, sampai tahun 2020, minimal terdapat 5.159 gerai yang tersebar di wilayah Jakarta. Warteg memiliki peran yang besar bagi masyakat perkotaan yakni membuka lapangan pekerjaan dengan setidaknya melibatkan 134.000 pekerja non-formal dan sebagai penyedia makanan siap saji selera

nusantara dengan harga yang terjangkau (Mudam, Efe, Saraç, & Toplan, 2018). Warteg pertama kali diperkenalkan di Jakarta oleh Pak Warno, yang kemudian mengubah tampilannya dengan menggunakan lemari kaca untuk menjaga keamanan dan kebersihan makanan bagi para konsumen (Diah Novianti, Susanto, Hatta, & Johannes, 2018). Warteg merupakan bentuk warung (usaha kecil) makan tradisional Indonesia yang memiliki ruang dalam bentuk persegi yang khas dan sederhana, menggunakan meja etalase sebagai pengembangan dari meja gelar di warung tenda. Berdasarkan kondisi tersebut ternyata terjadi perkembangan warteg di wilayah Jakarta Selatan Jakarta dengan data sbb (Saedudin dkk., 2021).

Grafik 1. Jumlah Rumah Makan Warteg (street Food) di Jakarta Selatan



Sumber : Badan Ekonomi Kreatif RI, diolah kembali, 2022

Data pada grafik diatas menunjukkan bahwa Warteg Kharisma Bahari merupakan Warteg terbanyak di Jakarta Selatan. Harga dan Jenis Makanan yang serupa menunjukkan bahwa pelayanan prima merupakan satu-satunya faktor untuk menciptakan keunggulan bersaing. Kondisi ini didukung oleh penelitian pendahuluan yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor yang membedakan antara setiap warteg (Laksono & Gultom, 2022). Bila layanan yang mereka terima sesuai dengan harapan, maka kualitas payanan dinilai memuaskan dan baik. Sebaliknya, bila layanan yang mereka peroleh lebih rendah dari yang ia harapkan, maka kualitas layanan dianggap buruk. Untuk itu perlu dilakukan penelitian **“Analisis Efektifitas Pelayanan Prima UMKM Warteg Bahari Di Pondok Pinang, Jakarta Selatan”**.

Berdasarkan penelitian Novianti Mirsa Diah, Susanto Tri (2018), Terdapat beberapa aspek yang harus diperhatikan secara cermat dalam menjalankan sebuah warteg, yaitu kebersihan, pasokan air, pekerja yang handal, dan persaingan bisnis. Pelanggan menggunakan aspek-aspek ini untuk memilih warteg mana yang akan mereka kunjungi. Lupiyoadi (2001) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan berdasarkan lima faktor utama, yaitu kualitas produk, kualitas layanan, faktor emosional, penetapan harga, dan biaya (Sari, Hinggo, & Hardilawati, 2023). Sumarwan (2003), mendefinisikan perilaku pelanggan sebagai upaya pelanggan untuk mencari, menemukan, menggunakan,

mengevaluasi, dan mengonsumsi produk dan layanan untuk memenuhi kebutuhannya (Cindy, 2018). Selain itu, keputusan pembelian adalah hasil dari faktor-faktor tertentu yang saling memengaruhi, seperti entitas budaya, sosial, pribadi, dan psikologis pembeli (Marlim & Sinaga, 2022).

Warung makan Tegal atau yang biasa dikenal dengan nama Warteg merupakan salah satu tempat makan favorit di Indonesia, khususnya di kota besar seperti Jakarta. Di antara berbagai Warteg yang bertebaran di Jakarta, ada satu Warteg yang terkenal, yakni Warteg Kharisma Bahari. Didirikan oleh Bapak Sayudi pada tahun 1995, 'warteg' (warung makan tradisional Indonesia), awalnya dimulai dengan membuka 3 cabang utama dua cabang di kelola oleh karyawan saja namun hasilnya membuat kedua warteg tersebut berantakan dan hasilnya minus (Yulianti dkk., 2023). Untuk mengatasi bangkrutnya kedua cabang tersebut, Bapak Suyudi selaku pemilik membuka kemitraan kharisma bahari group (Rifa'I Bayu dkk., 2020). dengan pembagian hasil 50-50. dan kemudian mendapatkan nama 'Bahari' pada tahun 2000, menyusul dibukanya tiga cabang lainnya di sejumlah lokasi di Jakarta. Saat inilah Bisnis kecil modern telah menjadi pilihan yang menarik bagi banyak pengusaha, karena “Warteg” memiliki prospek bisnis yang cerah, meskipun melayani makanan bagi individu kelas menengah dan bawah, bisnis ini menghasilkan jumlah uang yang signifikan. Penelitian ini akan memunculkan ide baru tentang “pelayanan prima bagi usaha kecil” di Jakarta.

Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam pemecahan permasalahan termasuk metode analisis. Keterangan gambar diletakkan menjadi bagian dari judul gambar (*figure caption*) bukan menjadi bagian dari gambar. Metode-metode yang digunakan dalam penyelesaian penelitian dituliskan di bagian ini.

Pada Metode Penelitian, Alat-alat kecil dan bukan utama (sudah umum berada di lab, seperti: gunting, gelas ukur, pensil) tidak perlu dituliskan, tetapi cukup tuliskan rangkaian peralatan utama saja, atau alat-alat utama yang digunakan untuk analisis dan/atau karakterisasi, bahkan perlu sampai ke tipe dan akurasi; Tuliskan secara lengkap lokasi penelitian, jumlah responden, cara mengolah hasil pengamatan atau wawancara atau kuesioner, cara mengukur tolok ukur kinerja; metode yang sudah umum tidak perlu dituliskan secara detil, tetapi cukup merujuk ke buku acuan. Prosedur percobaan harus dituliskan dalam bentuk kalimat berita, bukan kalimat perintah.

Hasil dan Pembahasan

Hasil dan pembahasan berisi hasil-hasil temuan penelitian dan pembahasannya secara ilmiah. Tuliskan temuan-temuan ilmiah (*scientific finding*) yang diperoleh dari hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan tetapi harus ditunjang oleh data-data yang memadai. Temuan ilmiah yang dimaksud di sini adalah bukan data-data hasil penelitian yang diperoleh. Temuan-temuan ilmiah tersebut harus dijelaskan secara saintifik meliputi: Apakah temuan ilmiah yang diperoleh? Mengapa hal itu bisa terjadi? Mengapa trend variabel seperti itu? Semua pertanyaan tersebut harus dijelaskan secara saintifik,

tidak hanya deskriptif, bila perlu ditunjang oleh fenomena-fenomena dasar ilmiah yang memadai (Irhamni, Nisa, Milakhunnisa, & Hakim, 2023). Selain itu, harus dijelaskan juga perbandingannya dengan hasil-hasil para peneliti lain yang hampir sama topiknya. Hasil-hasil penelitian dan temuan harus bisa menjawab hipotesis penelitian di bagian pendahuluan.

Naskah manuskrip dapat ditulis dalam Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris dengan jumlah halaman maksimum 20 halaman termasuk gambar dan tabel (Marlim & Sinaga, 2022). Naskah manuskrip harus ditulis sesuai template artikel ini dalam bentuk siap cetak (*Camera ready*). Artikel harus ditulis dengan ukuran bidang tulisan A4 (210 x 297 mm) dan dengan format margin kiri 3 cm, margin kanan 3 cm, margin bawah 3 cm, dan margin atas 3 cm. Naskah harus ditulis dengan jenis huruf Times New Roman dengan ukuran font 12 pt berjarak satu spasi, dan dalam format satu kolom (kecuali bagian judul artikel, nama penulis, dan abstrak). Jarak antar kolom adalah sejauh 1 cm.

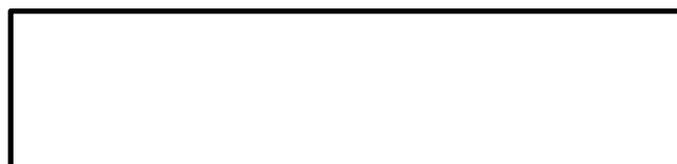
Kata-kata atau istilah asing digunakan huruf miring (*Italic*). Sebaiknya hindari penggunaan istilah asing untuk artikel berbahasa Indonesia. Paragraf baru dimulai 1.15 cm dari batas kiri, sedangkan antar paragraf tidak diberi spasi antara.

Tabel dan Gambar diletakkan di dalam kelompok teks sesudah tabel atau gambar tersebut dirujuk. Setiap gambar harus diberi judul gambar (*Figure Caption*) di sebelah bawah gambar tersebut dan bernomor urut angka diikuti dengan judul gambar. Setiap tabel harus diberi judul tabel (*Table Caption*) dan bernomor urut angka di sebelah atas tabel tersebut diikuti dengan judul tabel (Cindy, 2018). Gambar-gambar harus dijamin dapat tercetak dengan jelas (ukuran font, resolusi dan ukuran garis harus yakin tercetak jelas). Gambar dan tabel dan diagram/skema sebaiknya diletakkan sesuai kolom diantara kelompok teks atau jika terlalu besar diletakkan di bagian tengah halaman (Andriyanty, 2021). Tabel tidak boleh mengandung garis-garis vertikal, sedangkan garis-garis horisontal diperbolehkan tetapi hanya yang penting-penting saja.

Penggunaan tabel dan gambar harus disebutkan di dalam teks dengan menyebutkan tabel 2; gambar 2 dan seterusnya

Tabel 2. Tuliskan deskripsi tabel

Ket.	Ket.	Ket.
Entry 1	Data	Data
Entry 2	Data	Data



Gambar 2. Tuliskan deskripsi gambar

Apabila menggunakan format matematis dapat dituliskan seperti di bawah ini:

- Marlim, Jonathan, & Sinaga, Triana Melinda. (2022). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Jaringan Provider Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Smartfren Telecom Medan. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 5(1). <https://doi.org/10.36778/Jesya.V5i1.671>
- Meida, Faradilah, Astuti, Miguna, & Nastiti, Heni. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Sociolla Di Era Pandemic Covid-19. *Ikraith-Ekonomika*, 5(2).
- Mudam, Emre, Efe, Semih, Saraç, Nazan, & Toplan, Nil. (2018). Synthesis Of Sio2 Aerogel Via Ambient Pressure Drying Process Using Perlite Powder. *International Metallurgy & Materials Congress*.
- Rifa'i Bayu, Mitariani Ni Wayan Eka, & Imbayani I Gusti Ayu. (2020). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Perdana Internet Di Gallery Smartfren Denpasar. *Values*, 1.
- Saedudin, Rd Rohmat, Budiono, Avon, Sutoyo, Edi, Komariah, Siti Hajar, Tripiawan, Wawan, Kurniawan, M. Teguh, Nur Fuadah, R. Yunendah, & Aulia, Rahmiati. (2021). Perancangan Dan Pembuatan Aplikasi Ketahanan Pangan Pada Masa Pandemi Covid-19 Berbasis Android Di Desa Sukapura. *Charity*, 4(2). <https://doi.org/10.25124/Charity.V4i2.3527>
- Sari, Tri Medina, Hinggo, Hichmaed Tachta, & Hardilawati, Wan Laura. (2023). Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Jaringan Terhadap Keputusan Pembelian Kartu Perdana Internet (Studi Kasus Mahasiswa UMRI). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 2(1).
- Wijaya, Hendry Vincent, & Husin, Denny. (2023). Konsep Rumah Susun Mikro Di Kampung Tanah Merah, Jakarta Utara. *Jurnal Sains, Teknologi, Urban, Perancangan, Arsitektur (Stupa)*, 4(2). <https://doi.org/10.24912/Stupa.V4i2.22214>
- Yulianti, Devi, Ramdhani, Yudi, Studi, Program, Informatika, Teknik, Adhirajasa, Universitas, & Sanjaya, Reswara. (2023). Sistem Informasi Geografis (Sig) Berbasis Web Persebaran Umkm Kuliner Di Wilayah Kecamatan Kiaracandong Kota Bandung. *E-Prosiding Teknik Informatika*, 4(2).