

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran lokasi penelitian

a. Sejarah Rocket Chicken

Pendiri Rocket Chicken (President Director PT. Rocket Chicken Indonesia) adalah Nurul Atik. Wanita kelahiran Jepara 25 Juni 1966 ini mampu membuat usaha waralaba restoran makanan cepat saji Rocket Chicken berkembang dengan pesat dan cepat dan memiliki 143 mitra kerja atau cabang diberbagai wilayah di Indonesia hanya dalam waktu 2 tahun.

Sebelum membuat atau membangun usaha atau restoran cepat saji Rocket Chicken, Nurul Atik pernah menjadi seorang karyawan atau bekerja di California Fried Chicken (CFC) dengan gaji yang tidak besar. Dengan gaji yang tidak besar membuat Nurul Atik harus hidup hemat selama bekerja di CFC dengan memilih kos yang jauh dari tempat kerja sekitar 5 (Lima) Kilo Meter (KM) dan berjalan kaki pergi ketempat kerja. Hal ini yang membuat Nurul Atik keluar dari CFC dan memulai usaha sendiri yaitu Rocket Chicken yang menasar pasar atau ekonomi menengah bawah.

Nurul Atik mendirikan Rocket Chicken pada 21 Februari 2010 yang berlokasi di Jl. Wolter Monginsidi Semarang. Paket pertama yang ditawarkan pertama kepada konsumen adalah Paket Ayam Goreng, Nasi dan Es Lemon Tea dengan harga Rp. 6.000 hingga Paket Chicken Steak dan Es

Lemon Tea dengan harga Rp. 8.000. Dalam kurun waktu satu tahun menjalankan usaha Rocket Chicken, Nurul Atik telah memiliki banyak cabang sekitar 83 mitra. Dengan banyaknya mitra usaha yang sudah ada membuat penghasilan atau omzet sebesar Rp. 90.000.000 (Sembilan Puluh Juta) perbulan dari semua mitra usaha. Selain itu, penghasilan lainnya didapatkan dari biaya royalti yang harus dibayar oleh mitranya setiap bulan sekitar Rp. 100.000.000 (Seratus Juta).

Rocket Chicken adalah perusahaan yang bersifat kemitraan bergerak di bidang Fast Food Restaurant yang memiliki produk unggulan berupa ayam goreng (*Fried Chicken*), *Burger* dan *Chinese Food* dengan konsep sajian makanan yang halal, sehat, berkualitas, cita rasa yang khas serta menawarkan harga terjangkau untuk semua kalangan masyarakat. Pada tahun 2010 tepatnya 21 Februari, Nurul Atik mulai memberanikan diri untuk membuka kemitraan kepada orang lain untuk para pengusaha baru dengan modal yang tidak besar atau terjangkau dan bisa dikelola oleh diri sendiri atau perorangan hingga dikelola oleh berbadan hukum dengan nama brand atau merk "Rocket Chicken".

Rocket Chicken akhirnya mendirikan gerai-gerai mulai dari daerah tingkat 1 hingga tingkat 2 seperti Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY), Jawa Timur, Jawa Tengah dan Jawa Barat. Salah satu keunggulan Rocket Chicken adalah memiliki sistem manajemen yang jelas dan sudah teruji, tidak terlalu banyak mengeluarkan modal, brand sudah terkenal dan mudah dikelola oleh siapa saja.

Pada tahun 2012 Nurul Atik menerima penghargaan Leader Market dari Menteri Peindustrian Indonesia atas kemampuannya dalam membangun dan menjadi pelopor usaha waralaba restoran makanan cepat saji di Indonesia khususnya makanan dengan menu ayam.

Rocket Chicken juga masuk daerah atau kota besar di Kalimantan Selatan seperti Kota Banjarmasin dan Kota Banjarbaru termasuk di daerah gambut. Adapun alamat Rocket Chicken Gambut adalah berada di Jl. Pemajatan KM.1 (Samping Alfamart) Kec. Gambut, Kab. Banjar, Kalimantan Selatan 70652.

b. Sejarah Rocket Chicken Gambut

Rocket Chicken Gambut di Gambut yang berada di Jl. Pemajatan KM.1 (Samping Alfamart) Kec. Gambut, Kab. Banjar, Kalimantan Selatan 70652. merupakan bisnis franchise dari PT. Rocket Chicken Indonesia yang didirikan pada 20 April 2016. Pimpinan tertinggi dari Rocket Chicken Gambut di gambut yaitu Bapak Budi Harto sebagai franchisee perorangan atau individu Rocket Chicken beliau memiliki karyawan 2 (dua) orang Supervisor, 5(lima) orang kasir, 5(lima) orang Cook (juru masak). Luas lahan Rocket Chicken Gambut kurang lebih lebar 7,5m, panjang 15m. Rocket Chicken memiliki kategori produk Food & Beverage dibidang Fast Food Restaurant. Rocket Chicken memiliki produk unggulan, seperti: fried chicken, burger, steak dan chinese food. Semua produk yang dimiliki disajikan dengan konsep makanan yang sehat, berkualitas, halal dengan cita rasa yang khas, dan harga yang terjangkau bagi semua kalangan masyarakat

serta diolah dengan bumbu pilihan. (Wawancara dengan Supervisor Rocket Chicken, 09 Desember 2021)

c. Visi Misi Rocket Chicken Gambut

Visi

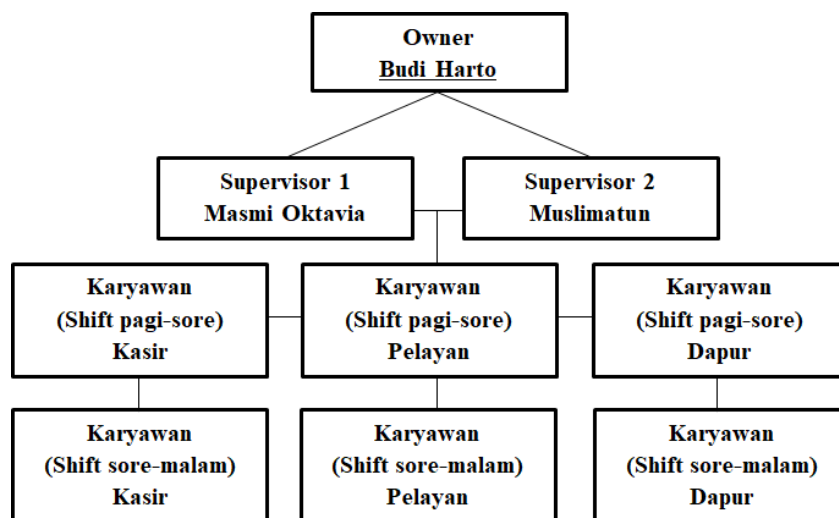
- 1) Membangun jaringan food stall terbaik.
- 2) Menyediakan makanan sehat, berkualitas, bergizi & halal.
- 3) Mengembangkan Research & Development (R&D) food & beverage.

Misi

- 1) Membangkitkan tumbuhnya jiwa-jiwa pengusaha.
- 2) Membuka peluang usaha bagi entrepreneur muda Indonesia.
- 3) Mencapai sukses bersama semua pihak yang terlibat dalam usaha Rocket Chicken.
- 4) Menciptakan lapangan kerja seluas-luasnya.
- 5) Melaksanakan program Pemerintah. (Wawancara dengan Supervisor Rocket Chicken, 09 Desember 2021)

d. **Struktur Organisasi Rocket Chicken Gambut**

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Rocket Chicken Gambut



(Sumber : Wawancara dengan Supervisor Rocket Chicken Gambut, 09 Desember 2021)

e. **Daftar Menu dan Harga Rocket Chicken**

Gambar 4. 2 Daftar Menu dan Harga Rocket Chicken

| Chicken Product | | Paket Rocket | | Chicken Cheesy Level | |
|------------------|-----------|-------------------|-----------|---------------------------|-----------|
| Sayap | Rp 11.000 | Rocket 1 | Rp 13.000 | Paket 1 | Rp 18.000 |
| Paha Atas | Rp 13.000 | Rocket 2 | Rp 20.000 | Paket 2 | Rp 19.000 |
| Paha Bawah | Rp 12.000 | Rocket 3 | Rp 18.000 | Paket 3 | Rp 21.000 |
| Dada | Rp 13.000 | Rocket 4 | Rp 20.000 | | |
| | | Rocket 5 | Rp 20.000 | | |
| Paket Roma | | Rocket 6 | Rp 21.000 | Paket Geprek | |
| Roma 1 | Rp 18.000 | Rocket 7 | Rp 22.000 | Geprek 1 | Rp 19.000 |
| Roma 2 | Rp 21.000 | Rocket 8 | Rp 22.000 | Geprek 2 | Rp 21.000 |
| Roma 3 | Rp 22.000 | Rocket 9 | Rp 22.000 | Geprek 3 | Rp 22.000 |
| Roma 4 | Rp 22.000 | Rocket 10 | Rp 25.000 | | |
| Roma 5 | Rp 20.000 | | | Ayam Geprek Sambal Terasi | |
| Others | | Aneka Minuman | | Terasi 1 | Rp 19.000 |
| Nasi | Rp 5.000 | Milshake Float | Rp 10.000 | Terasi 2 | Rp 21.000 |
| Perkedel | Rp 4.000 | Teh Botol | Rp 7.000 | Terasi 3 | Rp 22.000 |
| French Fries | Rp 9.000 | Es Teh | Rp 4.000 | | |
| C. Steak | Rp 13.000 | Juice | Rp 11.000 | Ayam Geprek Sambal Matah | |
| C. Strip 4 pcs | Rp 11.000 | Ice Cream | Rp 6.000 | Matah 1 | Rp 19.000 |
| C. Burger | Rp 14.000 | Milo | Rp 9.000 | Matah 2 | Rp 21.000 |
| C. Cheese Burger | Rp 16.000 | Lemon Tea | Rp 8.000 | Matah 3 | Rp 22.000 |
| Nasi Goreng | Rp 13.000 | Orange | Rp 8.000 | | |
| | | Air Mineral Botol | Rp 5.000 | | |

(Sumber : Wawancara dengan Karyawan (Kasir) Rocket Chicken Gambut, 09 Desember 2021)

2. Hasil Wawancara

Berdasarkan dari hasil riset penelitian yang dilakukan, maka peneliti mendapatkan 3 informan atau narasumber dari Rocket Chicken Gambut yang terdiri dari Supervisor dan 2 Orang Karyawan yang menjadi sumber data penelitian dengan cara wawancara. Adapun hasil dari wawancara dalam penelitian ini terhadap 5 informan atau narasumber tersebut akan diuraikan sebagai berikut.

1. Wawancara dengan Informan I

Nama : Masmi Oktavia

Umur : 23 Tahun

Alamat : Jl. Bina Murni Guntung Jingah Loktabat Banjarbaru

Pendidikan : SLTA

Pekerjaan : Supervisor

Uraian Informan I selaku karyawan yang berprofesi sebagai Supervisor di Rocket Chicken Gambut terhadap Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan Pada Usaha Waralaba Rocket Chicken Gambut sebagai berikut.

Pada tanggal 01 Februari 2022, peneliti melakukan wawancara kepada informan I yang mengetahui dan memahami tentang pelayanan yang diberikan oleh Rocket Chicken kepada konsumen atau pelanggan dan peran pelayanan dalam meningkatkan jumlah pelanggan atau konsumen yang makan atau berkunjung di Rocket Chicken Gambut.

Rocket Chicken Gambut adalah restoran atau rumah makan yang menjual atau menawarkan makanan siap saji dengan menu utamanya adalah ayam goreng. Selain itu, Rocket Chicken Gambut juga menawarkan makanan ringan atau cemilan dengan harga yang terjangkau tetapi tetap berkualitas.

Menurut Informan I, strategi pelayanan yang dilakukan oleh Rocket Chicken Gambut, yaitu :

- a. Memberikan atau menyediakan fasilitas yang bermanfaat dan mampu membuat rasa nyaman bagi konsumen atau pelanggan.
- b. Memberikan pelatihan atau *training* kepada karyawan agar baik dalam melayani konsumen atau pelanggan.

- c. Pelayan atau karyawan lainnya harus mampu membantu kebutuhan atau keperluan konsumen atau pelanggan melalui pelayanan yang baik dan ramah.
- d. Pelayan atau karyawan lainnya harus peduli terhadap kebutuhan atau keperluan konsumen atau pelanggan.

Menurut Informan I, standar pelayanan dari segi penampilan yang diterapkan oleh Rocket Chicken Gambut, yaitu :

- a. Menggunakan pakaian yang rapi bagi karyawan tetap atau lama menggunakan pakaian seragam yang diberikan oleh Rocket Chicken Gambut dan bawahan berwarna hitam serta untuk wanita diwajibkan memakai hijab berwarna merah. Sedangkan untuk calon karyawan yang menjalani masa pelatihan atau training menggunakan pakaian atasan putih dan bawahan hitam serta untuk wanita wajib memakai hijab berwarna hitam.
- b. Berpenampilan menarik bertujuan untuk kepercayaan diri dan enak dipandang mata. Berpenampilan menarik yang dimaksud seperti bersih atau tidak jorok, menata rambut dengan rapi bagi laki-laki atau tidak panjang, sehat dan energik untuk menampilkan kesan profesional sebagai karyawan.

Menurut Informan I, langkah pertama yang harus dilakukan oleh pelayan atau karyawan lainnya dari Rocket Chicken Gambut dalam memberikan pelayanan kepada konsumen atau pelanggan adalah menyambut dengan ramah, sopan dan menghormati serta peduli terhadap

segala kebutuhan maupun keperluan konsumen atau pelanggan dengan cara menanyakan atau menawarkan diri untuk membantu konsumen atau pelanggan. Adapun standar pelayanan yang diterapkan atau diberlakukan di Rocket Chicken Gambut, yaitu :

- a. Pelayan atau karyawan lainnya memberi salam atau ucapan selamat datang di Rocket Chicken Gambut. Contohnya ***“Selamat datang di Rocket Chicken Gambut, silahkan masuk..”*** atau ***“Selamat Pagi, selamat datang di Rocket Chicken Gambut, Silahkan atau silahkan masuk..”***
- b. Pelayan atau karyawan lainnya mempersilahkan konsumen atau pelanggan masuk dan membantu untuk mengarahkan ke meja makan atau memberikan pelayanan secara langsung.
- c. Pelayan atau karyawan lainnya memberikan buku menu dan menawarkan menu kepada konsumen atau pelanggan. Akan tetapi, pelayan atau karyawan lainnya akan memberikan saran atau rekomendasi menu seperti menu andalan atau favorit di Rocket Chicken Gambut.
- d. Pelayan atau karyawan lainnya mencatat semua pesanan dari konsumen atau pelanggan. Untuk menghindari kesalahan pesanan atau pengantaran makanan, maka pelayan atau karyawan lainnya disarankan untuk melakukan konfirmasi ulang terhadap pesanan makanan dan minuman dari konsumen atau pelanggan sebelum mengantarkan pesanan makanan.

- e. Pelayan atau karyawan lainnya mengantarkan makanan dengan hati-hati dan melakukan konfirmasi kepada konsumen atau pelanggan untuk menghindari kesalahan pengantaran pesanan maupun ada pesanan yang masih kurang atau belum lengkap.
- f. Pelayan atau karyawan lainnya membantu konsumen atau pelanggan dalam melakukan pembayaran dengan mengarahkan ke kasir atau menyerahkan nota pembayaran kepada konsumen atau pelanggan. Untuk menghindari kesalahan dalam transaksi pembayaran, maka pelayan atau karyawan lainnya disarankan melakukan konfirmasi ulang terhadap pesanan makanan atau minuman kepada konsumen atau pelanggan.
- g. Pelayan atau karyawan lainnya membersihkan dan merapikan tempat makan setelah konsumen atau pelanggan selesai makan, sehingga meja dan kursi tempat makan bisa digunakan kembali oleh konsumen atau pelanggan lain dengan kondisi yang bersih dan nyaman.

Menurut Informan I, penerapan standar pelayanan di Rocket Chicken Gambut kepada karyawan melalui pelatihan atau *training* selama satu bulan untuk karyawan baru. Sedangkan bagi karyawan lama melalui pengawasan dan evaluasi setiap bulan dengan memberikan arahan untuk meningkatkan penjualan hingga meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil dari pelatihan atau *training* akan di evaluasi pada akhir bulan yang dilakukan oleh Informan I atau Supervisor dan Pemilik Rocket Chicken

Gambut untuk mengetahui hasil dari penerapan standar pelayanan dan mengukur kepuasan pelanggan.

Menurut Informan I, pengelolaan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen atau pelanggan adalah melalui pengawasan secara langsung bisa setiap hari, seminggu sekali hingga evaluasi di akhir bulan. Hal ini dilakukan untuk mengukur kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan dan mengukur kepuasan konsumen atau pelanggan.

Cara Rocket Chicken Gambut mengukur kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen atau pelanggan adalah melalui kualitas pekerjaan seperti ketepatan waktu, disiplin, kecepatan dalam bekerja dan kerapian. Selain itu, pengukuran melalui kemampuan dalam menyesuaikan diri seperti kerjasama tim yang baik, komunikasi yang baik dengan karyawan lain, kemampuan mengatur pekerjaan dengan baik dan memberikan ide atau saran untuk kebaikan Rocket Chicken Gambut. Menurut Informan I, cara pengukuran kinerja karyawan yang mudah adalah menilai disiplin waktu, kerapian, kecepatan, komunikasi yang baik dan kerjasama tim dengan karyawan lain.

Menurut Informan I, sarana yang disediakan atau diberikan oleh Rocket Chicken Gambut seperti *Wifi*, Komputer atau laptop, *Handphone*, Mesin Kasir, Mesin Cetak Nota Pembayaran dan Pesanan, Kipas Angin dan *Air Conditioner* (AC) dan peralatan lainnya. Sarana yang disediakan atau diberikan oleh Rocket Chicken Gambut kepada karyawan bertujuan

untuk mendukung kinerja karyawan atau mempermudah pekerjaan termasuk dalam memberikan pelayanan kepada konsumen atau pelanggan. Sedangkan prasarana yang disediakan atau diberikan oleh Rocket Chicken Gambut adalah tempat yang luas seperti lahan parkir luas, tempat makan tertutup, tempat makan bersih, tempat menunggu atau antri yang nyaman dan tempat yang strategis dekat mini market.

Menurut Informan I, sarana dan prasarana yang disediakan atau diberikan sudah mampu memberikan kenyamanan karyawan dan membantu atau mempermudah untuk memberikan pelayanan kepada konsumen atau pelanggan. Selain itu, sarana dan prasarana yang disediakan atau diberikan juga mampu memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi konsumen atau pelanggan.

Menurut Informan I, kendala dalam menerapkan standar pelayanan kepada karyawan atau calon karyawan di Rocket Chicken Gambut adalah bahasa yang digunakan dalam berkomunikasi untuk memberikan pelayanan masih campuran antara Bahasa Indonesia dan Bahasa Banjar. Akan tetapi, karyawan atau calon karyawan akan terbiasa seiring berjalannya waktu karena adanya evaluasi yang dilakukan oleh Supervisor maupun pengawas diakhir bulan. Cara menyelesaikan kendala ini adalah seorang Supervisor atau pengawas memberikan arahan kepada semua karyawan tentang standar pelayanan dan memberikan pelatihan lagi terhadap kendala yang dihadapi termasuk kendala komunikasi bahasa yang masih campuran. Selain itu, kendala lainnya adalah karyawan yang lelah

akan mempengaruhi kinerja karyawan termasuk pelayanan yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan. Cara penyelesaian kendala ini adalah karyawan yang lelah meminta bantuan kepada karyawan lain untuk menggantikannya sementara atau minta izin ke Supervisor atau pengawas untuk istirahat, sehingga Supervisor atau pengawas akan meminta bantuan karyawan lain untuk membantu pekerjaan yang ditinggalkan karyawan lelah tersebut. Hal ini dirasa wajar sebagai kepedulian antar karyawan dengan sebagai tanda solidaritas antar karyawan.

Menurut Informan I, manajemen risiko atau kendala yang dihadapi ketika melakukan pelayanan adalah melalui kegiatan evaluasi setiap bulan yang dipimpin oleh Supervisor atau pengawas. Kegiatan evaluasi juga melibatkan semua karyawan untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi atau ditemui dalam satu bulan untuk menghindari risiko tersebut pada masa akan datang. Pihak Rocket Chicken Gambut juga menyediakan biaya untuk kegiatan evaluasi setiap bulan.

Menurut Informan I, pelayanan yang maksimal dan baik tentu akan membuat rasa nyaman dan kepuasan bagi konsumen atau pelanggan, sehingga akan berdampak juga terhadap meningkatnya jumlah penjualan atau meningkatnya jumlah pelanggan. Hal ini dikarenakan banyaknya persaingan bisnis dibidang kuliner khususnya ayam goreng, sehingga Rocket Chicken Gambut harus memberikan pelayanan yang maksimal.

Jumlah konsumen atau pelanggan yang mampir atau berkunjung dan makan di Rocket Chicken Gambut pada bulan Februari 2022 adalah sebagai berikut.

Tabel 4. 1 Jumlah Konsumen atau Pelanggan Rocket Chicken Gambut Minggu Pertama Februari 2022

| Hari | Jumlah Konsumen |
|-----------|-----------------|
| Senin | 88 |
| Selasa | 90 |
| Rabu | 93 |
| Kamis | 91 |
| Jum'at | 96 |
| Sabtu | 125 |
| Minggu | 117 |
| Rata-rata | 100 |

(Sumber : Wawancara dengan Supervisor Rocket Chicken Gambut)

Menurut Informan I, jumlah di atas bisa saja bertambah dan bisa juga berkurang atau menurun karena diakibatkan oleh beberapa faktor seperti cuaca hujan. Akan tetapi, rata-rata penjualan dicuaca normal sekitar 80-90 konsumen perhari dan 90-120 konsumen perhari untuk akhir pekan.

Berdasarkan jumlah konsumen atau pelanggan bulan Februari 2022, pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan jumlah pengunjung untuk makan di Rocket Chicken Gambut mulai dari awal tahun 2022 hingga Februari 2022. Menurut Informan I, meningkatnya jumlah karyawan karena reputasi Rocket Chicken dimata konsumen baik dan dikombinasi dengan pelayanan yang berkualitas akan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Menurut Informan I, penerapan Standar Pelayanan kepada karyawan Rocket Chicken Gambut sudah efektif dan baik mulai dari pelatihan atau *training* maupun penerapan ketika sudah mulai bekerja. Selain itu, evaluasi kinerja karyawan juga memberikan kemudahan SPV atau Pengawas untuk mengarahkan dan membimbing karyawan agar pelayanan lebih baik lagi untuk meningkatkan jumlah konsumen atau pelanggan yang akan berdampak pada penjualan produk Rocket Chicken Gambut.

2. Wawancara dengan Informan II

Nama : Maygina

Umur : 22 Tahun

Alamat : Jl. Pemajatan Komplek Dinar Mas 3 Blok B No. 80

Pendidikan : Strata 1 (S1)

Pekerjaan : Kasir 3.

Uraian Informan II selaku karyawan yang berprofesi sebagai Kasir di Rocket Chicken Gambut terhadap Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan Pada Usaha Waralaba Rocket Chicken Gambut sebagai berikut.

3. Wawancara dengan Informan III

Nama : Arifin

Umur : 25 Tahun

Alamat : Smanda RT. 3 Banjarmasin Timur

Pendidikan : SLTA

Pekerjaan : Koki dan Pelayan

Uraian Informan III selaku karyawan yang berprofesi sebagai Koki dan Pelayan di Rocket Chicken Gambut terhadap Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan Pada Usaha Waralaba Rocket Chicken Gambut sebagai berikut.

Pada tanggal 01 Februari 2022, peneliti melakukan wawancara kepada informan II dan III yang mengetahui dan memahami tentang pelayanan yang diberikan oleh Rocket Chicken kepada konsumen atau pelanggan dan peran pelayanan dalam meningkatkan jumlah pelanggan atau konsumen yang makan atau berkunjung di Rocket Chicken Gambut.

Rocket Chicken Gambut adalah restoran atau rumah makan yang menjual atau menawarkan makanan siap saji dengan menu utamanya adalah ayam goreng. Selain itu, Rocket Chicken Gambut juga menawarkan makanan ringan atau cemilan dengan harga yang terjangkau tetapi tetap berkualitas.

Menurut Informan II dan III, standar pelayanan yang diterapkan oleh Rocket Chicken Gambut kepada seluruh karyawan adalah wajib ramah dan sopan kepada semua konsumen atau pelanggan dan membantu segala kebutuhan konsumen atau pelanggan dengan sepenuh hati melalui komunikasi yang lemah lembut. Cara Rocket Chicken Gambut menerapkan standar pelayanan adalah melalui pelatihan atau *training* sebelum menjadi karyawan tetap dan diakhir masa pelatihan akan

dievaluasi. Pelatihan atau *training* biasanya dilakukan oleh seorang calon karyawan selama satu bulan dan diawasi dan dinilai oleh Supervisor maupun Pengawas. Untuk penilaian selama pelatihan atau *training* dilakukan akhir bulan dengan pertimbangan cara melayani konsumen, kerapian, kebersihan, kecepatan dan ketepatan.

Menurut Informan II dan III, langkah pertama dalam memberikan pelayanan kepada konsumen atau pelanggan adalah menyambut dengan ramah dan sopan serta peduli terhadap segala kebutuhan maupun keperluan konsumen atau pelanggan dengan cara menanyakan atau menawarkan. Adapun standar pelayanan yang diterapkan di Rocket Chicken Gambut adalah yang sudah dijelaskan oleh Supervisor dari Rocket Chicken Gambut.

Menurut Informan II dan III, kendala atau faktor yang bisa jadi penghambat dalam memberikan pelayanan di Rocket Chicken Gambut adalah sebagai berikut.

- a. Konsumen tidak sabar dalam mengantri ketika banyak pesanan. Tidak sabar yang dimaksud adalah ketika konsumen menanyakan kapan pesanan siap disajikan atau sudah dimasak. Hal ini terjadi apabila banyak pesanan masuk baik konsumen yang datang langsung ke Rocket Chicken Gambut maupun pesanan tidak langsung atau *online*. Cara pelayanan maupun karyawan lain untuk menyelesaikan kendala ini adalah memberikan penjelasan secara langsung kepada konsumen atau pelanggan untuk sabar menunggu

dan mempercepat proses pesanan dari konsumen atau pelanggan. Akan tetapi, selama Informan II bekerja di Rocket Chicken Gambut tidak pernah mengalami komplain dari konsumen.

- b. Stok ayam goreng sering habis atau tidak cukup untuk memenuhi pesanan yang banyak dari konsumen atau pelanggan. Hal ini terjadi apabila banyak pesanan masuk yang berdampak stok ayam cepat habis dan koki atau bagian dapur harus cepat memasak ayam untuk memenuhi pesanan. Cara pelayan maupun karyawan lain untuk menyelesaikan kendala ini adalah memberikan penjelasan secara langsung kepada konsumen atau pelanggan untuk sabar menunggu sekitar 6-7 menit dalam memasak ayam goreng dalam memenuhi pesanan konsumen atau pelanggan.
- c. Pesanan tambahan dari konsumen atau pelanggan yang berdampak terhadap stok ayam cepat habis dan konsumen lain harus menunggu pesannya. Cara pelayan atau karyawan lain untuk menyelesaikan kendala ini adalah meminta konsumen sabar menunggu dan menyediakan stok ayam yang banyak atau lebih untuk menghindari stok ayam yang cepat habis.

Menurut Informan II dan III, sarana yang disediakan oleh Rocket Chicken Gambut sudah baik dan bermanfaat untuk membantu karyawan dalam memberikan pelayanan secara maksimal. Sarana yang disediakan tersebut seperti *Wifi*, Komputer atau laptop, *Handphone*, Mesin Kasir, Mesin Cetak Nota Pembayaran dan Pesanan, Kipas Angin dan *Air*

Conditioner (AC) dan peralatan lainnya untuk mempermudah maupun membantu kinerja karyawan di Rocket Chicken Gambut. Sedangkan prasarana yang diberikan oleh Rocket Chicken Gambut sudah mendukung untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas seperti lokasi yang strategis dekat dengan mini market, tempat yang luas, bersih, tertutup dan tidak panas. Hal ini tentu saja memberikan kenyamanan kepada konsumen atau pelanggan secara tidak langsung dan karyawan juga nyaman dalam bekerja termasuk dalam memberikan pelayanan.

Menurut Informan II dan III, evaluasi terhadap kinerja karyawan Rocket Chicken Gambut dilakukan setiap satu bulan sekali. Kegiatan evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan, kinerja karyawan dalam mencapai target penjualan, kinerja karyawan dalam meningkatkan penjualan atau jumlah konsumen dan lainnya. Kegiatan evaluasi ini dipimpin oleh Supervisor dan akan diberikan arahan untuk meningkatkan kinerja karyawan dan meningkatkan penjualan. Selain itu, Supervisor juga memberikan kesempatan kepada karyawan untuk menyampaikan apabila ada keluhan atau kendala yang bisa menghambat pekerjaan mereka dengan tujuan agar tidak terjadi kembali bulan depan maupun seterusnya.

Pelayanan yang Informan II dan III berikan kepada konsumen sudah maksimal dan sesuai standar pelayanan atau arahan dari Supervisor. Untuk penilaian efektif atau tidak yang menilai adalah para konsumen atau pelanggan dan Supervisor. Akan tetapi, selama ini Informan II tidak

pernah mengalami keluhan atau kendala yang fatal dari konsumen dalam memberikan pelayanan. Jadi, Informan II dan karyawan lainnya sudah memberikan pelayanan terbaik dan maksimal sesuai standar pelayanan atau arahan dari Supervisor.

Menurut Informan II dan III, pelayanan yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan dengan cara yang ramah, sopan dan peduli terhadap kebutuhan dan keperluan konsumen akan membuat rasa nyaman dan kepuasan. Selain itu, Rocket Chicken Gambut juga tetap menjaga kualitas produk dengan harga yang terjangkau untuk kenyamanan dan kepuasan konsumen atau pelanggan. Hal ini tentu akan berdampak pada loyalitas konsumen atau pelanggan untuk memilih Rocket Chicken Gambut sebagai tempat makan favorit mereka dan mampu menarik atau menambah jumlah pelanggan baru.

4. Wawancara dengan Informan IV

Nama : Akhmad Arya Putra

Umur : 25 Tahun

Alamat : Mahe Pasar RT. 02 Kec. Haruai Jl. Basuki Rahmat

Pendidikan : SLTA

Pekerjaan : Sales Motor

Uraian Informan IV selaku konsumena atau pelanggan yang berprofesi sebagai Supervisor di Rocket Chicken Gambut terhadap Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan Pada Usaha Waralaba Rocket Chicken Gambut sebagai berikut.

Pada tanggal 07 Februari 2022, peneliti melakukan wawancara kepada informan IV yang mengetahui dan memahami tentang pelayanan yang diberikan oleh Rocket Chicken kepada konsumen atau pelanggan dan peran pelayanan dalam meningkatkan jumlah pelanggan atau konsumen yang makan atau berkunjung di Rocket Chicken Gambut.

Menurut Informan IV, Rocket Chicken Gambut adalah rumah makan yang menawarkan makanan siap saji dengan menu utamanya yaitu ayam goreng dan beberapa menu lainnya dengan harga yang terjangkau untuk kalangan menengah termasuk karyawan dan mahasiswa. Selain itu, Rocket Chicken Gambut juga memberikan pelayanan yang baik kepada semua pelanggan atau konsumen yang membuat rasa nyaman untuk menikmati menu yang mereka tawarkan. Hal ini yang membuat Informan IV sering makan di Rocket Chicken Gambut.

Menurut Informan IV, pelayanan yang diberikan oleh Rocket Chicken Gambut kepada konsumen atau pelanggan sangat baik dan ramah serta sopan dalam berkomunikasi. Pengalaman Informan V ketika makan atau berkunjung di Rocket Chicken Gambut sangat baik dan tidak pernah mengalami keluhan atau kendala. Hal ini karena menurut Informan IV pelayanan yang diberikan sudah baik seperti menulis atau mencatat segala pesanan makanan atau minuman secara teratur sesuai antrian, sehingga tidak ada kendala atau masalah. Salah satu pelayanan yang dirasakan oleh Informan IV adalah kasir yang ramah dalam menawarkan menu makanan

dan melayani transaksi pembayaran dan pelayan yang ramah dalam mengantarkan makanan hingga membersihkan makanan.

Menurut Informan IV, fasilitas yang disediakan oleh Rocket Chicken Gambut sangat berguna atau bermanfaat untuk konsumen atau pelanggan seperti tempat yang bersih dan tertutup, tempat yang nyaman dengan adanya kipas angin dan *air conditioner* (AC). Selain itu, tempat tunggu yang disediakan juga luas dan bersih serta pelayanan kepada konsumen atau pelanggan juga sopan saat menunggu.

Informan IV merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan fasilitas yang disediakan oleh Rocket Chicken Gambut karena pelayanan yang diberikan baik, ramah, sopan dan fasilitas yang disediakan bermanfaat.

Menurut Informan IV, pelayanan yang diberikan oleh Rocket Chicken Gambut kepada konsumen atau pelanggan sudah baik dan efektif seperti cara komunikasi para karyawan yang sopan dan ramah, fasilitas yang disediakan memadai dan berguna serta tempat yang bersih, sehingga membuat konsumen atau pelanggan nyaman ketika makan atau menunggu pesanan.

5. Wawancara dengan Informan V

Nama : Arina Nur Fadliah

Umur : 22 Tahun

Alamat : Jl. Sadewa 5 Komplek BPP Beruntung Jaya

Pendidikan : Strata 1 (S1)

Pekerjaan : Wiraswasta

Uraian Informan V selaku konsumen atau pelanggan yang berprofesi sebagai Supervisor di Rocket Chicken Gambut terhadap Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan Pada Usaha Waralaba Rocket Chicken Gambut sebagai berikut.

Pada tanggal 07 Februari 2022, peneliti melakukan wawancara kepada informan V yang mengetahui dan memahami tentang pelayanan yang diberikan oleh Rocket Chicken kepada konsumen atau pelanggan dan peran pelayanan dalam meningkatkan jumlah pelanggan atau konsumen yang makan atau berkunjung di Rocket Chicken Gambut.

Menurut Informan V, Rocket Chicken Gambut adalah rumah makan yang menawarkan makanan siap saji dengan menu utamanya yaitu ayam goreng dan beberapa menu lainnya dengan harga yang terjangkau untuk kalangan menengah termasuk mahasiswa. Selain itu, Rocket Chicken Gambut juga memberikan pelayanan yang baik kepada semua pelanggan atau konsumen yang membuat rasa nyaman untuk menikmati menu yang mereka tawarkan. Hal ini yang membuat Informan V sering makan di Rocket Chicken Gambut.

Menurut Informan V, pelayanan yang diberikan oleh Rocket Chicken Gambut kepada konsumen atau pelanggan sangat baik dan ramah serta sopan dalam berkomunikasi. Pengalaman Informan V ketika makan atau berkunjung di Rocket Chicken Gambut sangat baik dan tidak pernah mengalami keluhan atau kendala. Hal ini karena menurut Informan V

pelayanan yang diberikan sudah baik seperti menulis atau mencatat segala pesanan makanan atau minuman secara teratur sesuai antrian, sehingga tidak ada kendala atau masalah. Adapun cara pelayanan dari karyawan dari Rocket Chicken Gambut, yaitu :

- a. Kasir memberikan pelayanan seperti menawarkan menu, mencatat pesanan makanan, mengarahkan konsumen ke meja makan dan melayani pembayaran.
- b. Pelayan/Service memberikan pelayanan seperti menawarkan menu, mencatat pesanan makanan, mengarahkan konsumen ke meja makan, mengantarkan pesanan makanan dan membersihkan meja makan ketika konsumen selesai makan.

Menurut Informan V, fasilitas yang disediakan oleh Rocket Chicken Gambut sangat berguna atau bermanfaat untuk konsumen atau pelanggan seperti tempat yang bersih dan tertutup, tempat yang nyaman dengan adanya kipas angin dan *air conditioner* (AC). Selain itu, tempat tunggu yang disediakan juga luas dan bersih serta pelayanan kepada konsumen atau pelanggan juga sopan saat menunggu.

Informan V merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan mulai dari pelayanan menawarkan menu sampai melayani pembayaran dan komunikasi karyawan baik, ramah, sopan yang mampu membuat rasa nyaman untuk konsumen atau pelanggan. Selain itu, fasilitas yang disediakan mampu memberikan kenyamanan bagi konsumen karena

fasilitas berguna atau bermanfaat dan tempat makan bersih, tertutup dan adem atau dingin.

Menurut Informan V, pelayanan yang diberikan oleh Rocket Chicken Gambut kepada konsumen atau pelanggan sudah baik dan efektif seperti cara komunikasi para karyawan yang sopan dan ramah, fasilitas yang disediakan memadai dan berguna serta tempat yang bersih, sehingga membuat konsumen atau pelanggan nyaman ketika makan atau menunggu pesanan. Pelayanan baik yang diberikan oleh Rocket Chicken Gambut kepada konsumen atau pelanggan tentu membuat citra mereka baik dimata konsumen, sehingga konsumen tidak segan mampir atau berkunjung kembali serta merekomendasikan kepada konsumen lain untuk mencoba menu yang ditawarkan oleh Rocket Chicken Gambut.

Tabel 4. 2 Uraian Persepsi Informan

| No | Nama | Keterangan |
|----|---------------|--|
| 1 | Masmi Oktavia | <p>a. Strategi pelayanan yang dilakukan oleh Rocket Chicken Gambut adalah memberikan atau menyediakan fasilitas, memberikan pelatihan kepada karyawan, pelayan atau karyawan lainnya harus memberikan pelayanan dan kepedulian kepada konsumen atau pelanggan.</p> <p>b. Standar pelayanan yang diterapkan atau diberlakukan oleh Rocket Chicken Gambut yaitu :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Salam atau ucapan selamat datang. ii. Mempersilahkan. iii. Memberikan buku menu dan menawarkan menu. iv. Mencatat pesanan. v. Mengantarkan makanan. vi. Membantu konsumen untuk melakukan pembayaran. vii. Membersihkan dan merapikan tempat makan. <p>c. Penerapan standar pelayanan kepada karyawan</p> |

| | | |
|---|---------|---|
| | | <p>melalui pelatihan atau <i>training</i> selama satu bulan.</p> <p>d. Mengukur kinerja karyawan dengan cara pengawasan secara langsung dan evaluasi diakhir bulan.</p> <p>e. Mengukur kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan dengan cara kualitas pekerjaan seperti ketepatan waktu, disiplin, kecepatan dalam bekerja dan kerapian.</p> <p>f. Kendala dalam memberikan pelayanan adalah bahasa yang digunakan dalam komunikasi.</p> |
| 2 | Maygina | <p>a. Standar pelayanan yang diterapkan atau diberlakukan oleh Rocket Chicken Gambut yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Salam atau ucapan selamat datang. 2) Mempersilahkan. 3) Memberikan buku menu dan menawarkan menu. Selanjutnya mencatat segala pesanan dari konsumen. 4) Mengantarkan makanan. 5) Membantu konsumen untuk melakukan pembayaran. 6) Membersihkan dan merapikan tempat makan. <p>b. Kendala atau faktor penghambat dalam memberikan pelayanan adalah konsumen tidak sabar menunggu, stok ayam habis dan ada pesanan tambahan yang berdampak pada stok ayam cepat habis.</p> <p>c. Sarana dan prasarana yang disediakan atau diberikan oleh Rocket Chicken dapat mendukung kegiatan pelayanan karyawan kepada konsumen atau pelanggan.</p> <p>d. Rocket Chicken Gambut melakukan evaluasi setiap satu kali dalam sebulan untuk mengatur kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan.</p> |
| 3 | Arifin | <p>a. Standar pelayanan yang diterapkan atau diberlakukan oleh Rocket Chicken Gambut yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Salam atau ucapan selamat datang. 2) Mempersilahkan. 3) Memberikan buku menu dan menawarkan menu. Selanjutnya mencatat segala pesanan dari konsumen. 4) Mengantarkan makanan. 5) Membantu konsumen untuk melakukan |

| | | |
|---|-------------------|---|
| | | <p>pembayaran.</p> <p>6) Membersihkan dan merapikan tempat makan.</p> <p>b. Kendala atau faktor penghambat dalam memberikan pelayanan adalah konsumen tidak sabar menunggu, stok ayam habis dan ada pesanan tambahan yang berdampak pada stok ayam cepat habis.</p> <p>c. Sarana dan prasarana yang disediakan atau diberikan oleh Rocket Chicken dapat mendukung kegiatan pelayanan karyawan kepada konsumen atau pelanggan.</p> <p>d. Rocket Chicken Gambut melakukan evaluasi setiap satu kali dalam sebulan untuk mengatur kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan.</p> |
| 4 | Akhmad Arya Putra | <p>a. Pelayanan yang diberikan oleh Rocket Chicken Gambut sangat baik dan ramah serta sopan dalam berkomunikasi kepada semua konsumen atau pelanggan.</p> <p>b. Fasilitas yang disediakan oleh Rocket Chicken Gambut sangat berguna dan bermanfaat bagi konsumen atau pelanggan.</p> <p>c. Pelayanan yang diberikan oleh Rocket Chicken Gambut kepada konsumen atau pelanggan mampu memberikan kenyamanan dan kepuasan.</p> <p>d. Pelayanan yang diberikan oleh Rocket Chicken Gambut sudah baik dan efektif kepada semua konsumen.</p> |
| 5 | Arina Nur Fadliah | <p>a. Pelayanan yang diberikan oleh Rocket Chicken Gambut sangat baik dan ramah serta sopan dalam berkomunikasi kepada semua konsumen atau pelanggan.</p> <p>b. Fasilitas yang disediakan oleh Rocket Chicken Gambut sangat berguna dan bermanfaat bagi konsumen atau pelanggan.</p> <p>c. Pelayanan yang diberikan oleh Rocket Chicken Gambut kepada konsumen atau pelanggan mampu memberikan kenyamanan dan kepuasan.</p> <p>d. Pelayanan yang diberikan oleh Rocket Chicken Gambut sudah baik dan efektif kepada semua konsumen.</p> |

(Sumber : Wawancara Terhadap Informan pada tanggal 01-07 Februari

2022)

B. Analisis Data

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian tentang Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan Pada Usaha Waralaba Rocket Chicken Gambut. Penulis melakukan analisis hasil wawancara dari 5 (Lima) Informan yang merupakan 3 (Tiga) Karyawan dari Rocket Chicken Gambut dan 2 (Dua) orang konsumen atau pelanggan dengan uraian sebagai berikut.

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa penerapan standar pelayanan yang dilakukan oleh Rocket Chicken Gambut dapat meningkatkan penjualan dan meningkatkan jumlah pelanggan.

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa strategi dan penerapan standar pelayanan yang dilakukan oleh Rocket Chicken Gambut kepada karyawannya dikelola dan dilakukan dengan baik oleh Supervisor hingga seluruh karyawan dengan tujuan yang sama yaitu meningkatkan penjualan dan meningkatkan jumlah pelanggan. Kegiatan pelatihan atau *training* merupakan cara karyawan untuk beradaptasi dengan standar pelayanan yang diterapkan atau diberlakukan demi tercapainya pelayanan yang berkualitas. Selain itu, kegiatan evaluasi juga memberikan kemudahan bagi Supervisor untuk mengukur kinerja karyawan dan mengetahui kendala atau risiko yang dihadapi.

1. Strategi Pelayanan dalam meningkatkan jumlah pelanggan pada usaha waralaba Rocket Chicken Gambut

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang didapatkan melalui wawancara pada tanggal 01-07 Februari 2022 terhadap karyawan Rocket Chicken Gambut tentang strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah pelanggan pada usaha waralaba Rocket Chicken Gambut.

Menurut Masmi Oktavia selaku Supervisor Rocket Chicken Gambut menjelaskan bahwa strategi meningkatkan jumlah pelanggan adalah menerapkan standar pelayanan yang baik dan berkualitas di Rocket Chicken Gambut. Cara Rocket Chicken Gambut dalam menerapkan standar pelayanan kepada karyawan melalui pelatihan atau *training* selama satu bulan dengan memberikan arahan dan motivasi termasuk Standar Operasional Perusahaan (SOP). Karyawan yang diberikan pelatihan atau *training* akan diawasi dan diberikan arahan oleh Supervisor dan pengawas agar standar pelayanan dapat diterapkan dengan baik. Hasil dari pelatihan atau *training* akan dilakukan evaluasi pada akhir bulan dan dinilai oleh Supervisor dan Manajer. Hal ini sejalan dengan teori dari (PO Abas Sunarya dkk, 2011, hlm. 236) tentang strategi menarik pelanggan dengan cara menerapkan standar pelayanan yang terbaik untuk kepentingan konsumen atau pelanggan, mengukur kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan, memberikan pelatihan atau *training* kepada karyawan untuk menerapkan standar pelayanan perusahaan dan memberikan sarana maupun prasarana kepada karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Rocket Chicken Gambut memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tujuan untuk memberikan kenyamanan dan memuaskan konsumen atau pelanggan melalui pelatihan atau *training* kepada karyawan. Pelayanan yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan direncanakan dan dikelola dengan baik oleh Rocket Chicken Gambut. Selain itu, Rocket Chicken Gambut juga melakukan pengukuran terhadap kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan melalui kualitas pekerjaan seperti ketepatan waktu, disiplin, kecepatan dalam bekerja dan kerapian. Hal ini sejalan dengan teori dari (Zainal, 2017, hlm. 186) tentang pengukuran kualitas pelayanan yang dilakukan oleh karyawan dengan lima dimensi, yaitu :

- a. Faktor fisik (*Tangibles*), yaitu pihak perusahaan atau karyawan memberikan pelayanan dalam bentuk fisik seperti gedung, ruangan yang nyaman, dan sarana prasarana lainnya. Sedangkan dalam Islam lebih mengutamakan kenyamanan konsumen atau pelanggan dalam bentuk fisik bukan mengutamakan kemewahan. Rocket Chicken Gambut sangat peduli terhadap kebersihan tempat makan, tempat atau ruangan makan yang luas, sarana dan prasarana yang bermanfaat bagi konsumen seperti kipas angin, *Air Conditioner* (AC), tempat antri yang nyaman dan lainnya.
- b. Reliabilitas (*Reliability*), yaitu kemampuan atau kehandalan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen atau pelanggan seperti ketepatan waktu, kerapian dan lainnya. Rocket Chicken Gambut melakukan pelatihan atau *training* agar

karyawannya handal dalam memberikan pelayanan kepada konsumen atau pelanggan.

- c. Daya tanggap (*Responsibility*), yaitu kemauan seorang pelayan atau karyawan dalam memberikan layanan dan membantu pelanggan tanpa ada unsur paksaan. Pelayan dan karyawan lain dari Rocket Chicken Gambut sangat baik dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dan memiliki daya tanggap yang cepat dan peduli.
- d. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, wawasan, sopan santun, dan kemampuan karyawan menyampaikan kepastian dan kepercayaan serta menghormati konsumen atau pelanggan. Rocket Chicken Gambut melakukan pelatihan atau *training* kepada karyawannya agar mengetahui segala produk yang ditawarkan atau dijual hingga dalam memberikan pelayanan kepada konsumen atau pelanggan termasuk menghormati tamu.
- e. Empati (*Empathy*), yaitu kemauan pelayan atau karyawan untuk peduli dan memberi perhatian kepada konsumen atau pelanggan. Rocket Chicken Gambut melakukan pelatihan atau training kepada karyawannya agar memiliki rasa empati dan peduli serta membantu segala kebutuhan konsumen atau pelanggan.

Dari ke lima indikator kualitas pelayanan di atas, Pada hasil wawancara 3 (Tiga) Karyawan dari Rocket Chicken Gambut dan 2 (Dua) orang konsumen atau pelanggan Rocket Chicken dalam mekanisme kualitas pelayanan dengan penulis dengan beberapa subjek di bawah ini, penulis

ingin mencari tahu termasuk dalam jenis kualitas pelayanan apakah mereka (subjek).

Pada point Faktor fisik **Tangibles (berwujud)** artinya secara menyeluruh baik itu meliputi dari gedung (tempat bisnis), peralatan (tempat masak/kasir dll), pegawai, dan fasilitas-fasilitas lainnya. Menurut responden terkait dengan point indikator kualitas pelayanan **Tangibles (berwujud)** yakni pada kenyamanan tempat melakukan pelayanan ialah dengan cara menyambut customer dan melayani sepenuh hati sampai dengan menghadapi komplain terhadap masalah yang ada di Rocket Chicken itu sendiri merupakan point kenyamanan tersendiri bagi tempat dalam melakukan pelayanan dimana dengan adanya situasi atau tempat yang demikian mendukung dan rasa nyaman akan berdampak memenuhi kriteria kepuasan pelanggan.

Menurut teori untuk kepuasan pelanggan yang seperti ini merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi pada suatu produk yang di konsumsi. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan adalah kebutuhan dan keinginan, dan juga komunikasi yang diberikan sudah sangat bagus unyuk pelanggan.

Selanjutnya dengan hasil analisis bahwa kualitas pelayanan point **Reliability (kehandalan)** yaitu kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang di janjikan secara akurat maksudnya ialah secara tidak

langsung pelayanan disini lebih kepada konsisten dalam pelayanan akurat secara teori maupun praktik dalam meyakinkan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara, pada pelaksanaan kualitas pelayanan point *Reliability* (kehandalan) yakni pada indikator Kecermatan petugas dalam melayani. Kecermatan petugas atau karyawan dalam melayani yaitu, Pihak Rocket Chicken memang betul-betul selektif memilih karyawan yang memang sesuai standar kemampuannya dalam bekerja dan sesuai dan melakukannya sesuai *standar operational procedure (SOP)* karyawan yang memang betul-betul dibentuk agar bisa menguasai dalam hal melayani pelanggan sesuai dengan kemampuannya.

Misalkan kemampuan karyawan dalam hal kasir, *CS, Server, Cook/Chef*, dll karena pada dasarnya mempengaruhi hasil pada pelayanan petugas dalam melayani customer. Dengan teori dimensi *reliable* (kehandalan) yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan *reliable* apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa.

Sebagaimana hasil wawancara berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan point ***Responsivess (ketanggapan)*** yaitu kemampuan pelayanan yang memang memberikan respon secara respect terhadap pelanggan yang membutuhkan bantuan. yakni pada indikator Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. Mengenai respon setiap

pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan disini Rocket chicken memang sangat cepat tanggap dalam hal situasi melayani customer sepenuh hati di mulai dari pintu masuk sampai customer pulang apapun kebutuhan customer segera dipenuhi. Sesuai dengan apa yang dipaparkan dari kedua subjek dimana dengan adanya dimensi *responsiveness* (daya tanggap) berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam arti seorang pegawai yang profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara cepat dan tepat dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian dan kemampuannya.

Terkait dengan hasil analisis bahwa pada point *responsiveness* yakni karyawan bisa mengatur waktu tersendiri agar sesuai tempo yang tidak mengecewakan pelanggan. Berdasarkan pemaparan subjek dapat dianalisis untuk kualitas pelayanan point **Assurance (jaminan)** yakni pada indikator petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, ialah bagaimana seorang kasir maupun karyawan dapat memberikan jaminan kepastian atau kepercayaan produk yang ingin di jual pihak rocket chicken dan Kepuasan pelanggan harus di nomor satukan. Yakni untuk dimensi *assurance* (jaminan) berkenaan dengan pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan kelemahlembutan dalam melayani konsumen

maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen terhadap lembaga penyedia jasa. *Assurance* ini akan meningkatkan kepercayaan, rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat customer merasakan kepuasan dan akan loyal terhadap lembaga penyedia layanan. Baik buruknya layanan akan menentukan hasil keberhasilan lembaga atau perusahaan pemberi jasa layanan.

Pada point indikator kualitas pelayanan point *Emphaty (empati)* yakni pada indikator petugas melayani dengan sikap sopan santun, Dengan Pelayanan yang memuaskan bagi rocket chicken apalagi dengan mengutamakan seperti ibu hamil, orang tua lansia, dan anak-anak memang diberi pelayanan khusus.

Beberapa studi menghubungkan tingkat kepuasan dengan perilaku konsumen, dimana akan terdapat beberapa tipe dari konsumen:

- 1) Tipe konsumen apostles, yaitu konsumen yang puas atau apa yang didapatkan oleh konsumen tersebut melebihi apa yang diharapkannya, sehingga ia akan loyal terhadap produk tersebut dan akan terus melakukan pembelian kembali (repeated order). Ia akan memberitahukan dan memberikan efek berantai tentang perusahaan tersebut kepada orang lain.
- 2) Tipe konsumen defectors, yaitu konsumen yang merasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak ada sesuatu yang lebih atau bersifat standar atau biasa saja, dan biasanya konsumen akan berhenti melakukan pembelian produk tersebut.

Konsumen merasa apa yang didapatkannya dari produk tersebut sama saja dengan apa yang diberikan oleh produk lain, sehingga ia beralih kepada produk lain yang mampu memberikan kepuasan yang lebih dari apa yang diharapkannya.

- 3) Tipe konsumen terrorist, yaitu konsumen yang mempunyai pengalaman buruk atau negatif atas perusahaan, sehingga akan menyebarkan efek berantai yang negatif kepada orang lain. Konsumen akan mengatakan kepada pihak lain keburukan produk tersebut dan tidak akan menganjurkan orang lain menggunakan produk tersebut.
- 4) Tipe konsumen hostages, yaitu konsumen yang tidak puas akan suatu produk namun tidak dapat melakukan pembelian kepada orang lain, karena struktur pasar yang monopolistic atau harga yang murah. Meskipun konsumen tidak puas atas pelayanan yang diberikan, namun karena tidak ada perusahaan lain, senang atau tidak senang maka ia tetap harus menggunakannya.
- 5) Tipe konsumen mercenaries, yaitu konsumen yang sangat puas, namun tidak mempunyai kesetiaan terhadap produk tersebut. Dimana dipengaruhi oleh tingginya harga atau faktor lain, misalkan meskipun seorang konsumen puas terhadap pelayanan yang ditawarkan oleh suatu perusahaan, namun karena jaraknya jauh maka ia beralih ke perusahaan yang lebih dekat meskipun

pelayanan yang diberikan tidak begitu memuaskan bagi konsumen.(M. Nur Rianto, 2007, hlm. 195)

Untuk itu, perusahaan hendaknya menciptakan konsumen yang apostles, meningkatkan konsumen defectors sehingga menjadikan mereka loyal, menghindari memiliki konsumen terrorist dan hostages, dan mengurangi konsumen mercenaries.

Konsumen yang merasa puas terhadap pelayanan produk akan memberikan dampak yang positif bagi penjualan secara langsung, karena konsumen tersebut secara sukarela akan menjadi alat promosi yang sangat ampuh dan memberikan rekomendasi kepada konsumen lain untuk membeli produk pada perusahaan tersebut.

Berdasarkan standar pelayanan yang diterapkan oleh Rocket Chicken Gambut sejalan dengan teori dari (Restofocus, 2014) tentang langkah pelayanan di restoran sesuai standarnya. Rocket Chicken Gambut menerapkan standar pelayanan kepada karyawannya melalui pelatihan atau *training* selama bulan dan diberikan arahan dalam melayani konsumen atau pelanggan. Adapun standar pelayanan dari Rocket Chicken Gambut, yaitu :

- 1) Memberi salam atau ucapan selamat.
- 2) Mempersilahkan konsumen atau pelanggan masuk dan membantu untuk mengarahkan ke meja makan.
- 3) Memberikan buku menu dan menawarkan menu andalan atau favorit. Selanjutnya mencatat semua pesanan dari konsumen atau pelanggan.

- 4) Mengantarkan makanan sesuai pesanan dari konsumen atau pelanggan.
- 5) Membantu konsumen atau pelanggan dalam pembayaran dengan mengarahkan ke kasir atau menyerahkan nota pembayaran kepada konsumen atau pelanggan.
- 6) Membersihkan dan merapikan tempat makan setelah konsumen atau pelanggan selesai makan.

2. Kendala dalam menarik pelanggan pada Pelayanan Usaha waralaba Rocket Chicken Gambut

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang didapatkan melalui wawancara pada tanggal 01-07 Februari 2022 terhadap karyawan Rocket Chicken Gambut dan konsumen atau pelanggan. Pelayanan yang diberikan oleh Rocket Chicken Gambut kepada konsumen atau pelanggan sudah baik dan efektif, tetapi bagi Supervisor dan Karyawan Rocket Chicken Gambut tetap menemui beberapa kendala dalam menarik pelanggan. Adapun kendala yang dapat menghambat menarik pelanggan karena pelayanan yang kurang maksimal adalah komunikasi yang masih menggunakan bahasa daerah bercampur bahasa Indonesia. Hal ini tentu akan memberikan kesan atau pengalaman yang tidak memuaskan bagi konsumen.

Menurut Masmi Oktavia selaku Supervisor Rocket Chicken Gambut menjelaskan bahwa kendala dalam menarik pelanggan dengan cara pelayanan adalah berasal dari dalam sendiri seperti komunikasi yang masih campur-campur antara bahasa daerah dan bahasa Indonesia. Selain itu,

kendala lainnya adalah karyawan yang lelah dalam bekerja akibat pesanan yang banyak dan stok ayam habis sehingga bagian dapur harus segera memasak kembali. Cara penyelesaian kendala ini adalah pihak Rocket Chicken Gambut melakukan arahan dan evaluasi terhadap kinerja karyawan untuk meningkatkan kualitas kerja dan kualitas pelayanan dengan tujuan untuk meningkatkan jumlah pelanggan. Melalui evaluasi setiap bulan dapat menyelesaikan masalah atau kendala yang berasal dari dalam atau internal Rocket Chicken Gambut dan dapat memperbaiki kinerja karyawan. Selain itu, melalui evaluasi karyawan juga mendapatkan kesempatan untuk menyampaikan keluhan dan pendapatnya terhadap sarana dan prasarana yang disediakan untuk menunjang pekerjaan mereka termasuk menyampaikan kendala yang mereka hadapi, sehingga kendala tersebut diselesaikan secara bersama-sama. Hal ini sejalan dengan teori dari (Tjiptono, 2010, hlm. 17) tentang cara menyelesaikan kendala internal organisasi atau perusahaan dengan cara evaluasi dan menyelesaikan masalah secara bersama-sama.

Menurut Maygina dan Arifin selaku karyawan dari Rocket Chicken Gambut menjelaskan kendala dalam menarik pelanggan dengan cara pelayanan adalah konsumen atau pelanggan tidak sabar menunggu pesanan yang lambat datang karena banyaknya pesanan, stok ayam cepat habis dan pesanan tambahan dari konsumen atau pelanggan yang berdampak terhadap konsumen lain harus menunggu.

Cara penyelesaian kenadala ini adalah pelayan atau karyawan lain akan memberikan penjelasan kepada konsumen terhadap antrian yang banyak dan akan memproses pesanan sesuai antrian. Selain itu, pelayan atau karyawan lain juga akan menjelaskan apabila stok ayam habis dan meminta konsumen atau pelanggan bersabar menunggu sekitar 6-7 menit untuk memasak kembali ayam. Segala kendala yang dialami atau dihadapi oleh pelayan atau karyawan lain akan disampaikan pada evaluasi di akhir bulan dan bersama-sama menyelesaikan kendala tersebut untuk tidak lagi terjadi pada masa akan datang. Hal ini sejalan dengan teori dari (Tjiptono, 2010, hlm. 17) tentang cara menyelesaikan kendala internal dan eksternal organisasi atau perusahaan dengan cara evaluasi dan memberikan kesempatan karyawan menyampaikan segala kendala yang mereka hadapi selama bekerja, selanjutnya akan dicari solusi dan diselesaikan secara bersama-sama.

Melalui evaluasi yang dilakukan oleh Rocket Chicken Gambut setiap bulan dapat menyelesaikan permasalahan atau kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada konsumen atau pelanggan. Hal ini sejalan dengan teori dari (Baidan, 2014, hlm. 110) yang menjelaskan bahwa evaluasi dalam ajaran Islam bertujuan untuk memberikan motivasi yang dapat membangkitkan semangat kerja dan arahan kepada semua karyawan agar menjadi yang lebih baik lagi untuk meningkatkan kinerja dan meningkatkan penjualan termasuk meningkatkan pelanggan. Pada zaman dahulu Rasulullah Saw juga melakukan evaluasi terhadap kinerja para

sahabat untuk kepentingan bersama. Firman Allah Swt yang terdapat dalam QS. Al-Hasyr/59:18 tentang evaluasi sebagai berikut.

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوْا اللّٰهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ
وَآتَّقُوا اللّٰهَ ۚ اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌۢ بِمَا تَعْمَلُوْنَ ﴿١٨﴾

Artinya : *“Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat). Bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Mahateliti terhadap apa yang kamu kerjakan”* (Kementerian Agama RI, 2019, hal. 809).

Ayat di atas menjelaskan bahwa segala perbuatan harus ada pertanggungjawaban dan memperhatikan akibat dari perbuatan tersebut dengan cara evaluasi. Setiap perbuatan yang dilakukan oleh manusia diketahui oleh Allah Swt, sehingga dalam bekerja harus berhati-hati dan apabila ada kendala atau masalah dapat diselesaikan secara bersama serta melakukan evaluasi untuk menghindari kendala tersebut pada masa akan datang.

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang didapatkan dengan wawancara terhadap karyawan dari Rocket Chicken Gambut menjelaskan bahwa tidak pernah ada konsumen atau pelanggan yang komplain kasar akibat kesalahan fatal karyawan atau pelayanan yang diberikan. Selain itu, menurut Akhmad Arya Putra dan Arina Nur Fadliah selaku konsumen atau pelanggan dari Rocket Chicken Gambut menjelaskan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pelayan dan karyawan dari Rocket Chicken Gambut. Pelayanan yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan sangat ramah, membantu konsumen atau pelanggan dan peduli terhadap keperluan

maupun kebutuhan konsumen, sehingga pelayanan yang diberikan sudah baik dan efektif.