

Sistem Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Masa Pandemi Covid 19 di Pusat Kuliner Bekasi

Sri Sulartiningrum¹, Candra Hidayat^{2✉}, Joko Haryono³, Bobby Dimas Parwoto⁴, Elmira Peja⁵, Annisa Dwi Nuraini⁶
^{1,2,3,4,5,6} *Institusi Pariwisata Trisakti*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada masa pandemic covid 19 di pusat kuliner Bekasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan deskriptif korelasi. Penelitian dilakukan di pusat kuliner Bekasi (Islamic Center, Jalan R.A Kartini dan Mall Sumarecon Bekasi). Responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang di di pusat kuliner Bekasi. Hasil penelitian didapatkan indikator sistem pelayanan sesuai standar protokol kesehatan mean tertinggi 4,3400, yaitu prosedur pelayanan. Dan tertinggi kedua adalah 4.3300 sarana dan prasarana. Ini menandakan prosedur pelayanan, sarana dan prasarana sudah memadai. Hasil mean terendah adalah 4,1900 kompetensi petugas pemberi pelayanan. Dan terendah kedua adalah 4,2300 waktu penyelesaian. Ini menandakan tidak kompetensinya petugas pemberi layanan yang sesuai dengan standar protokol kesehatan menyebabkan waktu penyelesaian yang lebih lama. Pada indikator kepuasan pelanggan tertinggi adalah 4,4000, yaitu memberi masukan. Hasil mean terendah adalah 4.0600 merekomendasikan produk. Ini menandakan terdapat pelanggan yang komplain dan akan memberi masukan atau saran agar keinginan mereka dapat tercapai yaitu peningkatan kompetensi dari petugas dan waktu penyelesaian yang lebih cepat. Jika belum ada perbaikan yang dilakukan maka pelanggan tidak mau merekomendasikan tempat tersebut.

Kata Kunci: Sistem Pelayanan, Covid 19, Kepuasan Pelanggan

Copyright (c) 2023 Candra Hidayat

✉ Corresponding author :
candra.hidayat@stptrisakti.ac.id

PENDAHULUAN

Grace Judio-Kahl (dalam Sompotan, 2012) menyatakan bahwa di Indonesia belum 100 persen orang bisa memasak, dan menganggap kalau makan di luar jauh menghormati tamu daripada masak dirumah atau beli makan dari luar, dan makan di luar rumah lebih menggoda selera dan mata sebab penjualnya pintar menciptakan suasana, dari dekorasi, rasa, suasana tempat, dan lainnya.

Sistem pelayanan umum sebenarnya merupakan satu kesatuan faktor yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu pelayanan umum. Sistem pelayanan umum ini terdiri atas empat faktor: pertama sistem prosedur dan metode yaitu dalam pelayanan umum perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan. Kedua, personil terutama ditekankan pada perilaku aparatur, dalam pelayanan umum aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat. Ketiga, sarana dan prasarana dalam pelayanan umum diperlukan peralatan dan ruangan kerja

serta fasilitas pelayanan umum misalnya; ruang tunggu, tempat parkir yang memadai. Keempat, masyarakat sebagai pelanggan dalam pelayanan umum masyarakat umum masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Indonesia sedang mengalami wabah Covid 19 atau virus corona, hal ini membuat diberlakukannya beberapa kebijakan. Adanya wabah ini diberlakukan system PSBB lock down, dan pembatasan dalam pusat keramaian. Pandemic ini juga mempengaruhi berbagai sektor industri, termasuk sektor kuliner dan pariwisata. Terjadi di di beberapa pusat kuliner dan restoran tidak boleh menerima pelanggan untuk menikmati makanan di lokasi. Namun, setelah diakhirinya lock down, beberapa restoran dan industri kuliner diperbolehkan untuk melayani dan menikmati kuliner di lokasi dengan pembatasan jumlah pelanggan. Kota Bekasi merupakan wilayah terdekat Jakarta yang masuk dalam zona merah di awal bulan Maret 2020. Pemerintah menerapkan PSBB di wilayah tersebut, namun beberapa masyarakat mengidahkan dan tetap menjali kehidupan seperti biasanya. Karena adanya pemasalahan berikut, maka tim peneliti ingin mengetahui : Sistem Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Masa Pandemi Covid 19 di Pusat Kuliner Bekasi. Lokasi dipilih karena masih maraknya masyarakat yang tidak memperdulikan himbauan pemerintah. Hal ini diperoleh dari survei awal yang pernah peneliti lakukan di wilayah Bekasi. Wilayah tersebut juga tidak memiliki pariwisata alam dan buatan seperti daerah lainnya. Masyarakat berakhir pekan ke Mall, wisata kuliner, taman, dan taman wisata air. Mayoritas masyarakat memilih kuliner dan menikmati hari pekan bersama teman maupun keluarga. Perlu diketahui sistem pelayanan yang berlaku pasca pandemic covid 19 ini terdapat perbedaan atau tidak

METODOLOGI

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan deskriptif korelasi, Penelitian kuantitatif lebih menekankan fenomena-fenomena objektif, dan maksimalisasi objektivitas, desain penelitian ini dilakukan dengan menggunakan angka-angka, pengolahan statistik, struktur dan percobaan terkontrol. Berdasarkan permasalahan yang dlibahas peneliti menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Jenis penelitian ini merupakan penelitian cause and effect. Penelitian cause and effect adalah hubungan sebab akibat, bila X maka Y. Biasanya dilakukan untuk mengkaji kemungkinan hubungan sebab akibat antara faktor tertentu yang mungkin menjadi penyebab gejala yang diselidiki. ini dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk menguji sistem pelayanan (X) terhadap kepuasan konsumen (Y). Penelitian dilakukan di Pusat Kuliner Bekasi (Islamic Center, Jalan R.A Kartini dan Mall Sumarecon Bekasi).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data, jenis kelamin terbanyak adalah perempuan sebanyak 54 responden dari total 100 responden atau 54,0% dari seluruh responden, sedangkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 46 responden dari 100 responden atau 46,0% dari seluruh responden.

Tabel 1. Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frequency	Percent
---------------	-----------	---------

Laki-Laki	46	46
Perempuan	54	54
Total	100	100

Sumber: Data diolah peneliti (2022)

Berdasarkan data usia responden 0 - 17 tahun sebanyak 74 responden dari total 100 responden atau 74,0% dari seluruh responden, usia responden antara 18 tahun sampai dengan 65 tahun sebanyak 24 responden dari total 100 responden atau 24,0 % dari seluruh responden dan usia responden antara 66 tahun sampai dengan 79 tahun sebanyak 2 responden dari total 100 responden atau 2,0 % dari seluruh responden.

Tabel 2. Usia

Usia	Frequency	Percent
0 - 17 Tahun	74	74
18 - 65 Tahun	24	24
66 - 79 Tahun	2	2
Total	100	100

Sumber: Data diolah peneliti (2022)

Berdasarkan data, status pernikahan terbanyak adalah belum menikah sebanyak 76 responden dari total 100 responden atau 76,0% dari seluruh responden, sedangkan status pernikahan yang sudah menikah sebanyak 24 responden dari 100 responden atau 24,0% dari seluruh responden.

Tabel 3. Status Pernikahan

Status Pernikahan	Frequency	Percent
Belum Menikah	76	76
Sudah Menikah	24	24
Total	100	100

Sumber: Data diolah peneliti (2022)

Berdasarkan data tempat tinggal responden Bekasi Barat sebanyak 39 responden dari total 100 responden atau 39,0 % dari seluruh responden, tempat tinggal responden Bekasi Timur sebanyak 49 responden dari total 100 responden atau 49,0 % dari seluruh responden, tempat tinggal responden Bekasi Utara sebanyak 4 responden dari total 100 responden atau 4,0 % dari seluruh responden, tempat tinggal responden Jati Asih sebanyak 4 responden dari total 100 responden atau 4,0 % dari seluruh responden, tempat tinggal responden Jati Bening sebanyak 2 responden dari total 100 responden atau 2,0 % dari seluruh responden dan tempat tinggal responden Jati Warna sebanyak 2 responden dari total 100 responden atau 2,0 % dari seluruh responden.

Tabel 4. Tempat Tinggal

Tempat Tinggal	Frequency	Percent
Bekasi Barat	39	39
Bekasi Timur	49	49
Bekasi Utara	4	4

Jati Asih	4	4
Jati Bening	2	2
Jati Warna	2	2
Total	100	100

Sumber: Data diolah peneliti (2022)

Rata-rata sistem pelayanan sesuai standar protokol kesehatan tertinggi adalah 4,3400, yaitu prosedur pelayanan. Rata-rata sistem pelayanan sesuai standar protokol kesehatan tertinggi kedua adalah 4.3300 sarana dan prasarana. Rata-rata sistem pelayanan sesuai standar protokol kesehatan tertinggi ketiga adalah 4.3000 biaya pelayanan. Rata-rata sistem pelayanan sesuai standar protokol kesehatan terendah adalah 4,1900 kompetensi petugas pemberi pelayanan. Rata-rata sistem pelayanan sesuai standar protokol kesehatan terendah kedua adalah 4,2300 waktu penyelesaian.

Table 5. Tingkat Pengaruh Sistem Pelayanan Sesuai Standar Protokol Kesehatan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pusat Kuliner Bekasi

Sistem Pelayanan Sesuai Standar Protokol Kesehatan	Mean	Std. Deviation
Prosedur pelayanan	4.3400	.53598
Waktu penyelesaian	4.2300	.63333
Biaya pelayanan	4.3000	.59459
Sarana dan prasarana	4.3300	.55149
Kompetensi petugas pemberi pelayanan	4.1900	.61455

Sumber: Data diolah peneliti (2022)

Rata-rata kepuasan pelanggan tertinggi adalah 4,4000, yaitu memberi masukan. Rata-rata kepuasan pelanggan tertinggi kedua adalah 4.3700 membeli produk yang ditawarkan. Rata-rata kepuasan pelanggan tertinggi ketiga adalah 4.3600 tetap setia. Rata-rata kepuasan pelanggan terendah adalah 4,0600 merekomendasikan produk. Rata-rata kepuasan pelanggan terendah kedua adalah 4,2400 bersedia membayar lebih.

Table 6. Tingkat Pengaruh Kepuasan Pelanggan Di Pusat Kuliner Bekasi

Kepuasan Pelanggan	Mean	Std. Deviation
Tetap setia	4.3600	.65935
Membeli produk yang ditawarkan	4.3700	.64597
Merekomendasikan produk	4.0600	.85067
Bersedia membayar lebih	4.2400	.62150
Memberi masukan	4.4000	.69631

Sumber: Data diolah peneliti (2022)

SIMPULAN

Simpulan menyajikan ringkasan dari uraian mengenai hasil dan pembahasan, mengacu pada tujuan penelitian. Berdasarkan kedua hal tersebut dikembangkan pokok-pokok pikiran baru yang merupakan esensi dari temuan penelitian.

Responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang di di pusat kuliner Bekasi. Hasil penelitian didapatkan bahwa hasil demografi, jenis kelamin perempuan sebanyak 54

responden atau 54,0%. Usia 0 – 17 tahun sebanyak 74 responden atau 74,0% merupakan generasi Z. Bertempat tinggal di Bekasi Barat sebanyak 39 responden atau 39,0% dan bertempat tinggal di Bekasi Timur sebanyak 49 responden atau 49,0%. Terdapat 2 indikator yang ditanyakan kepada responden yaitu sistem pelayanan sesuai standar protokol kesehatan dan kepuasan pelanggan. Pada indikator sistem pelayanan sesuai standar protokol kesehatan mean tertinggi 4,3400, yaitu prosedur pelayanan. Dan tertinggi kedua adalah 4.3300 sarana dan prasarana. Ini menandakan prosedur pelayanan, sarana dan prasarana sudah memadai. Hasil mean terendah adalah 4,1900 kompetensi petugas pemberi pelayanan. Dan terendah kedua adalah 4,2300 waktu penyelesaian. Ini menandakan tidak kompetensinya petugas pemberi layanan yang sesuai dengan standar protokol kesehatan menyebabkan waktu penyelesaian yang lebih lama. Pada indikator kepuasan pelanggan tertinggi adalah 4,4000, yaitu memberi masukan. Hasil mean terendah adalah 4.0600 merekomendasikan produk. Ini menandakan terdapat pelanggan yang komplain dan akan memberi masukan atau saran agar keinginan mereka dapat tercapai yaitu peningkatan kompetensi dari petugas dan waktu penyelesaian yang lebih cepat. Jika belum ada perbaikan yang dilakukan maka pelanggan tidak mau merekomendasikan tempat tersebut.

Referensi :

- Gunawan, Wahyu Tri. 2013. Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Texas Chicken Manado. *Jurnal EMBA*. Vol.1 No.4 Desember 2013, Hal. 2049-2058.
- Ratminto dan Winarsih. (2005). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KepMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003, dan disempurnakan melalui Kep MENPAN NOMOR 63 Tahun 2004 tentang Memberikan Ukuran Kualitas Pelayanan Bagi Organisasi Publik Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat.
- Sutopo dan Suryanto Adi. 2006. *Pelayanan Prima*. Lembaga Administrasi Negard.
- Susilo, Adityo.dkk. Coronavirus Disease 2019: Tinjauan Literatur Terkini Coronavirus Disease 2019: Review of Current Literatures. *Jurnal Penyakit Dalam Indonesia*. Vol. 7, No. 1.
- World Health Organization. Situation Report- 10 [Internet]. 2020 [updated 2020 January 30; cited 2020 March 15]. Available rom: https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200130-sitrep-10-ncov.pdf?sfvrsn=d0b2e480_2.
- Umar, Husein. (2003). *Metode Riset Bisnis; Panduan Mahasiswa untuk Melaksanakan Riset Dilengkapi Contoh Proposal dan Hasil Riset Bidang Manajemen dan Akutansi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka