

PENINGKATAN PELAYANAN PELANGGAN DI RESTORAN PEPPER LIME SEBAGAI IMPLEMENTASI NILAI PUBLIK DALAM SEKTOR KULINER

Brigita Ina Tokan¹, M. Kendry Widiyanto²

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya^{1,2,3}

inatokan2311@gmail.com¹, kenronggo@untag-sby.ac.id²

ABSTRAK

Pepper Lime Resto Surabaya merupakan salah satu restoran yang menerapkan nilai-nilai publik dalam aktivitas pelayanannya. Melalui kegiatan magang yang dilakukan secara langsung di lingkungan restoran, ditemukan bahwa aspek keterbukaan, efisiensi, dan akuntabilitas sangat memengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan yang cepat, ramah, serta penyajian makanan yang higienis menjadi prioritas utama. Tidak hanya itu, pihak manajemen juga secara rutin melakukan evaluasi terhadap kinerja staf dan sistem pelayanan yang digunakan. Kegiatan evaluasi ini didukung oleh pengumpulan umpan balik dari pelanggan, yang kemudian digunakan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Penerapan nilai-nilai publik tersebut tidak hanya menciptakan kenyamanan bagi pelanggan, tetapi juga meningkatkan loyalitas mereka terhadap restoran. Hasil magang ini menunjukkan bahwa sektor swasta, khususnya di bidang kuliner, mampu mengadopsi prinsip-prinsip nilai publik untuk menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih berkualitas, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Dengan strategi tersebut, Pepperlime Resto mampu membangun citra positif di mata konsumen dan bersaing secara sehat dalam industri restoran yang kompetitif.

Kata Kunci: *Nilai publik, pelayanan pelanggan, restoran, loyalitas, efisiensi, akuntabilitas*

ABSTRACT

Pepper Lime Resto Surabaya is one of the restaurants that incorporates public values into its service operations. Through a hands-on internship experience at the restaurant, it was found that openness, efficiency, and accountability significantly influence the quality of customer service. The restaurant prioritizes fast, friendly service and the hygienic presentation of food. In addition, management regularly evaluates staff performance and the overall service system. These evaluations are supported by collecting customer feedback, which serves as the basis for continuous improvement. The implementation of public values not only provides comfort to customers but also increases their loyalty to the restaurant. The internship findings suggest that the private sector, particularly in the culinary field, can adopt public service principles to deliver a more professional, high-quality, and customer-oriented service experience. Through this approach, Pepperlime Resto successfully builds a positive image in the eyes of its customers and maintains competitiveness in the restaurant industry.

Keywords: *Public values, customer service, restaurant, loyalty, efficiency, accountability*

PENDAHULUAN

Pelayanan terhadap pelanggan memiliki peran yang sangat krusial dalam keberlangsungan dan kesuksesan sebuah bisnis, terutama di sektor kuliner. Dalam dunia restoran, kualitas layanan menjadi faktor utama yang dapat menarik pelanggan dan mempengaruhi loyalitas serta citra positif restoran. Sebaliknya, pelayanan yang kurang memuaskan akan menurunkan kepuasan pelanggan dan berujung pada menurunnya pendapatan serta reputasi usaha. Oleh karena itu, sangat penting bagi restoran untuk menjaga kualitas pelayanan dengan menerapkan prinsip-prinsip nilai publik seperti keterbukaan, tanggung jawab, efisiensi, serta keterlibatan aktif dalam setiap kegiatan operasional. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyedia layanan, termasuk pelaku usaha, diwajibkan untuk memenuhi standar pelayanan yang mengedepankan transparansi, keadilan, dan kepekaan

terhadap kebutuhan masyarakat. Ketentuan ini tidak hanya berlaku pada sektor pemerintahan tetapi juga relevan diterapkan di sektor swasta, termasuk restoran. Pelayanan yang baik tidak hanya bertujuan memenuhi harapan pelanggan, tetapi juga sebagai bentuk penghormatan terhadap hak konsumen yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Konsumen berhak memperoleh pelayanan sesuai dengan standar dan komitmen yang ditetapkan oleh pihak penyedia jasa.

Pepperlime Resto, yang berlokasi di Jalan Pacar No. 8, Ketabang, Surabaya, merupakan salah satu pelaku usaha di sektor kuliner yang menaruh perhatian besar terhadap kualitas pelayanan pelanggan. Dalam operasionalnya, restoran ini tidak hanya fokus pada penyajian makanan berkualitas, tetapi juga berupaya menghadirkan pengalaman layanan yang berkesan melalui penerapan nilai-nilai publik. Nilai-nilai tersebut mencakup efisiensi dalam proses pelayanan, seperti ketepatan waktu penyajian menu, keterbukaan dalam sistem pemesanan dan pembayaran, serta akuntabilitas dalam menangani masukan atau keluhan pelanggan.

Komitmen ini menjadi bagian dari strategi restoran untuk menciptakan suasana yang nyaman dan profesional, serta sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang menuntut tanggung jawab dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan pendekatan tersebut, Pepperlime Resto menunjukkan bahwa nilai-nilai publik tidak hanya relevan dalam sektor pemerintahan, tetapi juga dapat diterapkan dengan efektif dalam sektor swasta untuk meningkatkan mutu layanan dan kepuasan pelanggan.

Hood (1991) mengemukakan bahwa konsep New Public Management (NPM) menekankan pada manajemen yang berorientasi pada hasil serta penilaian terhadap efisiensi layanan. Pendekatan ini relevan untuk diterapkan di lingkungan restoran, yang pada dasarnya merupakan organisasi yang mengedepankan kepuasan pelanggan serta efektivitas operasional, seperti dalam penyajian makanan, pengaturan waktu pelayanan, hingga pengelolaan tenaga kerja.

Pepperlime Resto adalah contoh nyata dari bisnis kuliner yang menempatkan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama dalam operasionalnya. Komitmen terhadap kualitas layanan menjadi prioritas di setiap aspek operasional restoran ini, mulai dari interaksi langsung dengan pengunjung hingga kecepatan dan ketepatan penyajian makanan. Untuk menjaga kualitas tersebut, Pepperlime Resto mengadopsi prinsip yang mencerminkan nilai-nilai pelayanan publik. Di antaranya adalah efisiensi dalam alur kerja pelayanan, keterbukaan informasi yang berkaitan dengan proses pemesanan dan pembayaran, serta keseriusan dalam menanggapi kritik maupun keluhan pelanggan sebagai bentuk akuntabilitas.

Dengan pendekatan yang diterapkan, restoran ini berupaya untuk tidak hanya memenuhi ekspektasi dan harapan pelanggan yang datang, tetapi juga untuk membangun reputasi yang kuat sebagai penyedia layanan yang profesional, bertanggung jawab, serta berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang seharusnya diterima oleh masyarakat luas. Dengan fokus pada kualitas dan konsistensi, restoran ini berharap dapat menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi setiap pengunjung, sehingga mereka merasa dihargai dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Sebagai bagian dari program magang di jurusan Administrasi Negara, penulis mendapatkan kesempatan untuk terlibat langsung dalam berbagai kegiatan operasional yang ada di restoran Pepperlime. Program magang ini memberi penulis kesempatan untuk melakukan kajian lebih mendalam mengenai penerapan nilai-nilai publik

dalam pelayanan pelanggan, yang diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan serta tingkat kepuasan pelanggan. Selama magang, penulis memfokuskan diri untuk mengamati dan berpartisipasi dalam berbagai aspek pelayanan yang dilakukan oleh staf restoran, mulai dari cara menyambut pelanggan, manajemen waktu dalam setiap proses pelayanan, hingga bagaimana keluhan pelanggan ditangani dan bagaimana evaluasi kualitas pelayanan dilakukan untuk memastikan standar yang ditetapkan dapat tercapai dan dipertahankan.

Dalam pelaksanaannya, restoran Pepperlime tidak hanya memprioritaskan kecepatan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, tetapi juga sangat menekankan pentingnya sikap ramah, profesionalisme, dan penerapan prosedur yang jelas serta sistematis untuk menangani berbagai situasi yang mungkin terjadi. Baik dalam kondisi normal maupun dalam situasi darurat, restoran ini berusaha untuk memastikan bahwa setiap interaksi dengan pelanggan dapat berjalan lancar dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dengan mengadopsi dan menerapkan nilai-nilai publik yang mencakup transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan yang berfokus pada kebutuhan pelanggan, restoran ini berupaya untuk tidak hanya memberikan pelayanan yang cepat dan efisien, tetapi juga untuk menciptakan hubungan yang lebih personal dan empatik dengan setiap pelanggan yang datang. Hal ini penting untuk memastikan bahwa pelanggan merasa dihargai dan diperlakukan dengan penuh perhatian, yang pada gilirannya dapat meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan magang ini dilaksanakan di Restoran Pepperlime Surabaya yang terletak di Jalan Pacar No. 8, Ketabang, Surabaya. Magang ini berlangsung selama 40 hari, mulai dari 21 Februari hingga 30 April 2025. Fokus utama dari magang ini adalah untuk mengamati dan berpartisipasi langsung dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan pelanggan melalui penerapan nilai-nilai publik dalam operasional restoran. Metode yang digunakan dalam kegiatan magang ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan secara menyeluruh bagaimana standar pelayanan diterapkan di restoran dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan.

Data diperoleh melalui tiga metode utama, yaitu observasi langsung, partisipasi aktif, dan wawancara informal dengan staf dan manajemen restoran. Observasi dilakukan dengan mengamati seluruh proses pelayanan yang berlangsung, mulai dari pelanggan datang hingga mereka meninggalkan restoran. Proses yang diamati mencakup penyambutan pelanggan, pencatatan pesanan, penyajian makanan, penanganan keluhan, dan sistem pembayaran yang digunakan. Selama magang, penulis juga terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan sebagai waitress untuk memahami lebih dalam mengenai standar operasional yang diterapkan.

Wawancara informal dilakukan dengan berbagai pihak terkait di restoran, seperti staf pelayan dan manajer, guna menggali informasi lebih lanjut mengenai upaya restoran dalam menjaga kualitas pelayanan. Fokus wawancara ini adalah bagaimana nilai-nilai publik seperti efisiensi, keterbukaan, dan akuntabilitas diterapkan dalam kegiatan operasional sehari-hari.

Analisis data dilakukan secara kualitatif untuk mengevaluasi bagaimana penerapan nilai-nilai publik dapat memengaruhi kepuasan pelanggan dan memperkuat loyalitas konsumen.

Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam dan aplikatif mengenai bagaimana prinsip-prinsip administrasi publik diterapkan dalam sektor kuliner.

HASIL DAN PEMBAHASAN



Pepperlime Resto Surabaya berupaya meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan dengan mengimplementasikan prinsip-prinsip nilai publik, seperti efisiensi, keterbukaan, dan akuntabilitas. Salah satu langkah penting yang diambil oleh manajemen restoran adalah melakukan observasi dan evaluasi secara berkala terhadap kinerja staf. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tetap konsisten dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati langsung interaksi antara staf restoran dan pelanggan, mulai dari saat pelanggan memasuki restoran hingga proses pembayaran selesai. Selama pengamatan, terlihat bahwa restoran memberikan perhatian khusus pada interaksi staf dengan pelanggan. Staf diwajibkan untuk memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan efisien. Selain itu, restoran menjaga kebersihan yang tinggi dan memastikan bahwa makanan disajikan tepat waktu dengan kualitas yang baik. Pengamatan ini menunjukkan bahwa restoran menempatkan kualitas interaksi dan pengalaman pelanggan sebagai prioritas utama.

2. Pembahasan (Penerapan Nilai-nilai Publik dalam Layanan)

Pepperlime Resto menerapkan nilai-nilai publik seperti keterbukaan, akuntabilitas, dan efisiensi dalam setiap proses pelayanan. Salah satu bentuk keterbukaan yang diterapkan adalah penggunaan sistem pemesanan yang transparan, di mana pelanggan diberikan informasi yang jelas mengenai pilihan menu, harga, serta estimasi waktu penyajian. Pendekatan ini mencerminkan keterbukaan dalam komunikasi dengan pelanggan dan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap restoran.

Dalam hal akuntabilitas, restoran memastikan bahwa setiap keluhan atau masukan dari pelanggan ditangani dengan cepat dan efisien. Restoran juga menggunakan sistem manajemen yang efisien untuk memastikan bahwa semua pelanggan mendapatkan pelayanan yang maksimal. Penerapan nilai-nilai publik ini bertujuan tidak hanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga untuk memastikan restoran tetap profesional dan bertanggung jawab dalam operasionalnya. Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan yang akan meningkatkan kepuasan mereka serta membangun citra positif restoran di mata masyarakat.



3. Evaluasi

Evaluasi dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Proses evaluasi melibatkan pengumpulan data melalui survei kepuasan pelanggan yang dilakukan secara berkala. Selain itu, wawancara informal juga digunakan untuk memperoleh umpan balik langsung dari pelanggan. Hasil evaluasi ini digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Restoran berkomitmen untuk terus memperbaiki sistem pelayanan yang ada, terutama dalam hal penanganan keluhan pelanggan. Setiap masukan dari pelanggan dianggap sangat penting dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan. Transparansi dalam proses pelayanan juga dijaga, seperti memberikan informasi yang jelas mengenai waktu penyajian dan status pesanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil observasi dan analisis terhadap pelayanan pelanggan di Pepperlime Resto Surabaya, dapat disimpulkan bahwa penerapan nilai-nilai publik seperti keterbukaan, efisiensi, dan akuntabilitas memiliki dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan restoran. Evaluasi rutin terhadap kinerja staf, pengumpulan umpan balik dari pelanggan, serta perbaikan berkelanjutan dalam sistem pelayanan menjadi faktor utama yang mendorong peningkatan kepuasan pelanggan dan membangun loyalitas. Keberhasilan restoran dalam mengadopsi prinsip-prinsip tersebut menunjukkan bahwa sektor swasta, khususnya dalam industri kuliner, dapat mengimplementasikan nilai-nilai publik untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas dan profesional. Sebagai langkah lanjutan, disarankan agar Pepperlime Resto memperkuat budaya evaluasi internal dan refleksi terhadap proses pelayanan, meningkatkan pelatihan sumber daya manusia dalam aspek komunikasi dan penanganan keluhan, serta mengembangkan sistem umpan balik digital untuk memudahkan pelanggan menyampaikan saran secara real-time. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan responsivitas restoran terhadap kebutuhan pelanggan dan memperkuat adaptasi terhadap dinamika pasar yang terus berubah

DAFTAR PUSTAKA

- Berry, L. L. (1995). Relationship marketing of services—Growing interest, emerging perspectives. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 23(4), 236–245. <https://doi.org/10.1177/009207039502300402>
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.). (2018). The SAGE handbook of qualitative research (5th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons? *Public Administration*, 69(1), 3–19. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00779.x>
- Moleong, L. J. (2017). Metodologi penelitian kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2017). Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif. Dalam Metodologi penelitian kualitatif (hlm. 103–121). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Republik Indonesia. (1999). Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Sedarmayanti. (2009). Manajemen sumber daya manusia dan produktivitas kerja. Bandung: Mandar Maju.
- Silalahi, D. (2021). Metode penelitian sosial: Kuantitatif dan kualitatif. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sugiyono. (2016). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, M. (2010). Perilaku organisasi: Konsep dasar dan aplikasinya. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, F. (2019). Strategi pemasaran. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). Services marketing: Integrating customer focus across the firm (6th ed.). New York: McGraw-Hill.