

**ANALISIS USAHA RUMAH MAKAN SI BOLANG DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KONSUMEN DI KECAMATAN BONTANG UTARA KOTA BONTANG**

***The Analysis of Cullinary Tourism Business of Si Bolang and Service Quality for Consumers
in North Bontang Sub-District, Bontang City***

Salmah Pujiati¹⁾, Dayang Diah Fidhiani²⁾ dan Oon Darmasyah²⁾

¹⁾Mahasiswa Jurusan Sosek Perikanan

²⁾Staf Pengajar Jurusan Sosek Perikanan

Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Mulawarman

Jl. Gn. Tabur, Gedung FPIK, Kampus Gn Kelua Samarinda, Indonesia

Email: salmahpujiati@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to know the cost, admission, profit, RCR, payback period and analysis of Break Even Point (BEP) from Si Bolang Restaurant and to know the consumers' satisfaction level towards the service quality provided in Si Bolang Restaurant. The result of this research shows that Si Bolang restaurant business spends total of Rp. 77.898.256/month with admission of Rp. 100.315.000/month, thus the profit is as much as Rp. 22.416.744/month. The RCR is as much as 1,29 which means that Si Bolang restaurant business is profitable and feasible to be developed with investment capital payback period is 1 year 8 months 2 weeks 1 day. As a whole, BEP experiences profit with BEP of production as much as 1.839 portion/month < 2.400 portion/month, BEP of price is as much as Rp. 353.553 < Rp. 460.000 and BEP of Sale is as much as Rp. 48.157.675 < Rp. 100.315.000. The analysis of consumers' satisfaction for the service quality provided by Si Bolang Restaurant in each dimension including tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy as a whole obtained mean gap score of 0,25 which indicates that the consumers are very satisfied with the service quality provided by Si Bolang Restaurant.

Keyword: The Analysis of Business, Service Quality, Consumers and Si Bolang Restaurant

PENDAHULUAN

Kota Bontang merupakan satu di antara daerah 14 Kabupaten/Kota yang terdapat di Provinsi Kalimantan Timur. Kota Bontang memiliki luas wilayah 161,86 km² yang terbagi atas tiga Kecamatan, yaitu Bontang Utara, Bontang Selatan dan Bontang Barat. Wilayah Kota Bontang memiliki berbagai fungsi ekonomi bagi masyarakat, antara lain dipergunakan untuk aktivitas pemanfaatan sumberdaya perikanan, pertambangan, pertanian, kawasan industri, permukiman, pelabuhan/transportasi serta rekreasi dan pariwisata (BPS Kota Bontang, 2018).

Kota Bontang memiliki beberapa wisata kuliner, satu di antaranya adalah kuliner sambal gammi ikan yang banyak digemari oleh wisatawan lokal maupun luar daerah.

Istilah *gammi* dalam bahasa Indonesia berarti sambal. Sambal ini diolah dari bawang merah, cabe merah keriting, cabe rawit, gula dan garam, serta minyak goreng yang disajikan diatas cobek tanah liat. Selain disajikan dengan ikan bawis, sambal gammi juga dapat disajikan dengan ayam, cumi, dan udang (Diskominfo Kota Bontang, 2019).

Wisata kuliner sambal gammi dapat ditemui diberbagai warung makan di Kota Bontang. Kelurahan Bontang Kuala adalah wilayah yang terdapat di Kecamatan Bontang Utara dimana terdapat rumah makan Si Bolang yang menyediakan wisata kuliner sambal gammi. Adapun menu utamanya adalah sambal gammi yang menyajikan beberapa dari komoditi perikanan yaitu gammi ikan bawis, ikan gembong, ikan kakap, ikan kerapu, ikan putih, ikan nila, lobster, udang, kerang, kepiting dan cumi.

Rumah makan Si Bolang setiap harinya, baik siang maupun malam cukup ramai dikunjungi oleh konsumen karena menunya yang khas yaitu sambal gammi dan dihidangkan dengan komoditi perikanan. Analisis usaha perlu dilakukan terhadap usaha ini, karena dari kinerja ekonomi itu akan memberi gambaran seberapa besar manfaat yang diberikan kepada pengusaha. Selain lokasinya yang berada dilokasi wisata, kualitas layanan juga akan mempengaruhi kunjungan konsumen. Pelayanan yang diberikan kepada konsumen seperti penampilan pelayan rapi dan bersih, kehandalan petugas dalam menerangkan menu yang disajikan, serta keramahan petugas juga ikut mempengaruhi kunjungan konsumen untuk datang.

Berdasarkan uraian diatas, ditambah sampai saat ini belum ada data dan informasi hasil penelitian tentang hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Usaha Wisata Kuliner dan Kualitas Layanan Terhadap Konsumen Rumah Makan Si Bolang di Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang”. Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui besarnya biaya, penerimaan, keuntungan, *RCR*, *Payback Period* serta analisis titik impas (*BEP*) dari usaha Rumah Makan Si Bolang dan mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan yang ada di Rumah Makan Si Bolang.

METODE PENELITIAN

Metode pengambilan sampel menggunakan metode *Non Probability Sampling*, yaitu teknik sampling yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Martono, 2016). Metode pengambilan sampel konsumen menggunakan teknik *Accidental sampling* dengan teknik *purposive sampling*). *Accidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data. *Purposive sampling* (sampel bertujuan) merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Martono, 2016).

Accidental sampling digunakan untuk konsumen yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti ketika berkunjung di rumah makan Si Bolang. Konsumen tersebut dipilih berdasarkan pertimbangan yaitu telah berumur 18 tahun dan pernah berkunjung di rumah makan Si Bolang minimal lebih dari dua kali. Jumlah sampel untuk konsumen ditentukan sebanyak 30 orang dan pemilik rumah makan Si Bolang. Menurut Roscoe dalam buku *Research Methods For Business dalam Sugiyono* (2004), menyebutkan ukuran sampel yang layak digunakan dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.

Metode analisis yang digunakan untuk mengetahui besarnya biaya, penerimaan, keuntungan, *RCR*, *Payback Period* serta analisis titik impas (*BEP*) dari usaha Rumah Makan Si Bolang menggunakan analisis sebagai berikut:

1. Biaya

Boediono (2012), menjelaskan bahwa biaya total sama dengan biaya tetap ditambah biaya tidak tetap. Secara sistematis dapat dituliskan dengan rumus:

$$TC = TFC + TVC$$

Keterangan :

TC = Biaya Total (Rp/Bulan)

TFC= Total Biaya Tetap (Rp/Bulan)

TVC = Total Biaya Tidak Tetap (Rp/Bulan)

Ibrahim (2003), menyatakan bahwa menghitung jumlah penyusutan yaitu menggunakan metode garis lurus (*Straight Line Method*) sebagai berikut:

$$P = \frac{B - S}{n}$$

Keterangan :

P = Jumlah penyusutan (Rp)

B = Harga beli aset (Rp)

S = Nilai sisa (Rp)

n = Umur ekonomis aset (Bulan)

2. Penerimaan (*Total Revenue*)

Boediono (2002), penerimaan merupakan harga jual dikalikan dengan jumlah barang. Apabila ditulis secara matematis adalah :

$$TR = P \times Q$$

Keterangan :

TR = Total Penerimaan (Rp)

P = Harga (Rp/porsi)

Q = Jumlah Produk (Porsi)

3. Keuntungan (π)

Beattie dan Robbert (1996), menyebutkan bahwa keuntungan dapat dihitung secara sistematis dengan rumus:

$$\pi = TR - TC$$

Keterangan :

π = Keuntungan (Rp/Bulan)

TR = Total Penerimaan (Rp/Bulan)

TC = Biaya Total (Rp/Bulan)

4. RCR (*Revenue Cost Ratio*)

Effendi dan Wawan (2006), menjelaskan bahwa suatu usaha dikatakan layak bila R/C lebih besar dari 1 ($R/C > 1$). Hal ini menggambarkan semakin tinggi nilai R/C maka tingkat keuntungan suatu usaha akan semakin tinggi dan dapat menggunakan rumus di

$$RCR = \frac{TR}{TC}$$

Keterangan :

RCR = Perbandingan antara total penerimaan dan total biaya

TR = Total Penerimaan (Rp/Bulan)

TC = Biaya Total (Rp/Bulan)

5. *Payback Period*

Effendi dan Wawan (2006), menjelaskan bahwa *Payback Period* bertujuan untuk mengetahui tingkat pengembalian investasi yang telah ditanam pada suatu jenis usaha. Secara umum, rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$PP = \frac{\text{Total Biaya Investasi} \times 1 \text{ tahun}}{\text{Keuntungan}}$$

Keterangan :

PP (*Payback Period*) = Masa Pengembalian Investasi (Bulan)

6. Analisis Titik Impas (*Break Event Point*)

Effendi dan Wawan (2006), menjelaskan bahwa analisis BEP merupakan alat analisis untuk mengetahui batas nilai produksi atau volume produksi suatu usaha untuk

Jurnal Pembangunan Perikanan dan Agribisnis Vol. 7 No. 1 (2020) Hal 26-46
mencapai titik impas (tidak untung dan tidak rugi). Berikut rumus BEP Produksi, BEP

Harga dan BEP Penjualan:

1) BEP Produksi

$$\text{BEP Produksi} = \frac{\text{TC}}{\text{P}}$$

Keterangan :

BEP Produksi = Titik impas Produksi

TC = Total Biaya (Rp/Bulan)

P = Total Jual Persatuan (Rp/Porsi)

2) BEP harga

$$\text{BEP Harga} = \frac{\text{TC}}{\text{TP}}$$

Keterangan :

BEP Harga = Titik Impas Harga

TC = Total Biaya (Rp/Bulan)

TP = Total Produksi (Rp/Porsi)

3) BEP Penjualan

$$\text{BEP Penjualan} = \frac{\text{TFC}}{1 - \frac{\text{TVC}}{\text{S}}}$$

Keterangan :

BEP Penjualan = Titik Impas Penjualan

TFC = Total Biaya Tetap (Rp/Bulan)

TVC = Total Biaya Tidak Tetap (Rp/Bulan)

S = Penerimaan (Rp/Bulan)

Rumah Makan Si Bolang, peneliti menggunakan skala *likert* dengan metode analisis *ServQual*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negative (Riduan dan Akdon, 2015). Dalam penelitian ini pemberian skor pada kuisisioner adalah sebagai berikut:

1. Jawaban Sangat Setuju (SS) diberi Skor 3
2. Jawaban Setuju (S) diberi Skor 2
3. Jawaban Tidak Setuju (TS) diberi Skor 1

Selanjutnya untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan menggunakan analisis *ServQual*. Menurut Parasuraman *dalam* Tehananda (2013), kualitas layanan atau *Service Quality* dapat didefinisikan sebagai “Seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka peroleh atau terima”. Langkah-langkah yang digunakan dalam analisis ini adalah sebagai berikut (Parasuraman, *dkk dalam* Tehananda 2013) :

- a. Mengidentifikasi atribut kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*.
- b. Mengetahui analisis kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan konsumen dapat di analisis berdasarkan analisis *ServQual* :

$$I = \frac{\text{Max} - \text{Min}}{K}$$

Keterangan:

I = Interval

K = Jumlah kategori jawaban

Max = Nilai jawaban tertinggi

Min = Nilai jawaban terendah

$$I = \frac{3 - 1}{3} = 0,67$$

Tabel 1. Kategori Range

Range	Kategori
1,00 - 1,67	Tidak Setuju
1,68 – 2,34	Setuju
2,35 – 3,00	Sangat Setuju

c. Rumus perhitungan *ServQual* adalah sebagai berikut :

Skor *ServQual* = skor kinerja – skor harapan

d. Tolak ukur *gap score* / nilai selisih :

1) Indeks kualitas layanan < 0, maka yang terjadi adalah tidak puas.

Dengan adanya nilai negatif ini, berarti konsumen merasa tidak puas terhadap layanan yang diterima konsumen. Ketidakpuasan konsumen ini diakibatkan karena harapan konsumen lebih besar dari pada kinerja yang diberikan oleh Rumah Makan Si Bolang.

2) Indeks kualitas layanan = 0, maka yang terjadi adalah puas.

Dengan nilai ini berarti konsumen merasa puas terhadap kualitas layanan yang diberikan Rumah Makan Si Bolang. Kepuasan konsumen ini diakibatkan karena harapan yang diterima sama dengan tingkat kinerja yang telah diterima.

3) Indeks kualitas layanan > 0, maka yang terjadi adalah sangat puas.

Dengan nilai ini konsumen merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang diterima, karena tingkat harapan yang akan diterima lebih kecil dari pada tingkat kinerja yang telah diterima.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Biaya

1. Biaya Investasi

Biaya investasi merupakan biaya yang diperlukan untuk membeli barang-barang modal, sedangkan barang modal adalah jenis barang tahan lama yang digunakan untuk kelangsungan suatu kegiatan produksi. Biaya investasi yang dikeluarkan sebesar Rp. 35.456.000/bulan dan rinciannya sebagai berikut:

Tabel 1. Rincian Biaya Investasi

No	Nama Barang	Jumlah	Harga Satuan (Rp)	Total Biaya Investasi (Rp/bulan)
1	Cobek	150 buah	10.000	1.500.000
2	Piring	15 lusin	160.000	2.400.000
3	Sendok makan	30 lusin	20.000	600.000
4	Sendok nasi	3 lusin	60.000	180.000
5	Garpu	20 lusin	18.000	360.000
6	Kompore	9 buah	480.000	4.320.000
7	Dandang besar	2 buah	280.000	560.000
8	Wajan	13 buah	128.000	1.664.000
9	Bakul nasi	5 lusin	80.000	400.000
10	Tempat sendok	17 buah	32.000	544.000
11	Kursi	14 buah	70.000	980.000
12	Meja	19 meja	90.000	1.710.000
13	Lemari	3 buah	900.000	2.700.000
14	Tempat cuci tangan	2 buah	250.000	500.000
15	Meja Kasir	1 buah	250.000	250.000
16	Cermin	1 buah	480.000	480.000
17	Freezer	4 buah	3.000.000	12.000.000
18	Kulkas	1 buah	800.000	800.000
19	Baskom sedang	5 lusin	200.000	1.000.000
20	Spanduk	4 buah	150.000	600.000
21	Tabung Gas 3 kg	9 buah	150.000	1.350.000
22	Pisau ikan	5 buah	47.000	235.000
23	Pisau bawang	4 buah	12.000	48.000
24	Telenan	8 buah	25.000	200.000
25	Kalkulator	1 buah	75.000	75.000
Jumlah			7.767.000	35.456.000

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019

2. Biaya Tetap

Biaya tetap adalah biaya yang dikeluarkan tidak dipengaruhi oleh besar kecilnya suatu produksi. Biaya tetap yang dikeluarkan oleh usaha Rumah Makan Bolang meliputi biaya penyusutan, tenaga kerja, sewa bangunan, *voucher* listrik dan *wifi*.

a. Biaya Penyusutan

Biaya penyusutan merupakan penyisihan sejumlah biaya atas harta yang dikeluarkan atas aset investasi yang dipakai untuk menghasilkan pendapatan. Biaya penyusutan yang dikeluarkan oleh Rumah Makan Si Bolang secara keseluruhan yaitu sebesar Rp. 1.299.256/bulan. Berikut rincian biaya penyusutan dapat dilihat tabel 2 dibawah ini:

Tabel 2. Rincian Biaya Penyusutan

No	Nama Barang	Umur Ekonomis	Total Harga (Rp/bulan)	NS (10%)	Penyusutan (Rp)
1	Cobek	24	1.500.000	150.000	56.250
2	Piring	12	2.400.000	240.000	180.000
3	Sendok makan	12	600.000	60.000	45.000
4	Sendok nasi	24	180.000	60.000	5.000
5	Garpu	12	360.000	36.000	27.000
6	Kompor	24	4.320.000	432.000	162.000
7	Dandang besar	24	560.000	56.000	21.000
8	Wajan	12	1.664.000	166.400	124.800
9	Bakul nasi	12	400.000	40.000	30.000
10	Tempat sendok	12	544.000	54.400	40.800
11	Kursi	36	980.000	98.000	24.500
12	Meja	36	1.710.000	171.000	42.750
13	Lemari	29	2.700.000	270.000	83.793
14	Tempat cuci tangan	60	500.000	50.000	7.500
15	Meja Kasir	36	250.000	25.000	6.250
16	Cermin	96	480.000	48.000	4.500
17	<i>Freezer</i>	36	12.000.000	1.200.000	300.000
18	Kulkas	48	800.000	80.000	15.000

19	Baskom sedang	24	1.000.000	100.000	37.500
20	Spanduk	36	600.000	60.000	15.000
21	Tabung gas 3 kg	24	1.350.000	135.000	50.625
22	Pisau ikan	24	235.000	23.500	8.813
23	Pisau bawang	24	48.000	4.800	1.800
24	Telenan	24	200.000	20.000	7.500
25	Kalkulator	36	75.000	7.500	1.875
Jumlah			35.456.000	3.555.300	1.299.256

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019

b. Biaya Tenaga Kerja, Sewa Bangunan, *Voucher* Listrik dan *Wifi*

Biaya tenaga kerja adalah biaya yang dikeluarkan dalam pengupahan karyawan Rumah Makan Si Bolang dalam menjalankan usahanya. Biaya sewa bangunan adalah biaya yang harus dibayarkan oleh suatu pihak atas jasa yang telah meminjamkan aktiva untuk kepentingan Rumah Makan Si Bolang.

Biaya tenaga kerja yang diberikan Ibu Hasnah kepada karyawannya yaitu sebesar Rp. 7.000.000/bulan untuk 7 orang karyawan yang bertugas sebagai pelayan dan Rp. 10.000.000/bulan untuk 4 orang karyawan yang bertugas sebagai koki. Biaya sewa bangunan yang dikeluarkan oleh Rumah Makan Si Bolang sebesar Rp. 1.000.000/bulan. *Voucher* listrik yang dikeluarkan oleh Rumah Makan Si Bolang yaitu sebesar Rp. 900.000/bulan dengan asumsi pemakaian *voucher listrik* yang meliputi *freezer*, kulkas, lampu, *wifi* dan kipas angin dan total biaya *wifi* di Rumah Makan Si Bolang yaitu sebesar Rp. 400.000/bulan. Berikut rincian biaya tenaga kerja, sewa bangunan, *voucher* listrik dan *wifi* yang dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 3. Rincian Biaya Tenaga Kerja, Sewa Bangunan, *Voucher* Listrik dan *Wifi*

No	Uraian	Jumlah	Biaya (Rp/bulan)	Biaya Total (Rp/bulan)
1	Gaji Pelayan	7	1.000.000	7.000.000
2	Gaji Koki	4	2.500.000	10.000.000
3	Sewa Bangunan	1	1.000.000	1.000.000
4	<i>Voucher</i> listrik	30 kali pengisian	30.000	900.000
5	<i>Wifi</i>	1 kali pengisian	400.000	400.000
Jumlah			4.930.000	19.300.000

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019

Adapun total biaya tetap yang dikeluarkan usaha Rumah Makan Si Bolang yang

meliputi biaya penyusutan, biaya tenaga kerja, sewa bangunan, *voucher* listrik dan *wifi* yaitu sebesar Rp. 20.599.256/bulan. Berikut adalah rincian tabel biaya tetap yang dikeluarkan oleh Rumah Makan Si Bolang, dapat dilihat pada tabel 4:

Tabel 4. Rincian Total Biaya Tetap

Biaya Penyusutan (Rp/bulan)	Biaya Tenaga Kerja, Sewa Bangunan, <i>voucher</i> listrik dan <i>wifi</i> (Rp/bulan)	Total Biaya Tetap (Rp/bulan)
1.299.256	19.300.000	20.599.256

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019

3. Biaya Tidak Tetap

Biaya tidak tetap adalah biaya yang dikeluarkan selama melakukan kegiatan usaha rumah makan, besar kecilnya biaya tergantung pada besar kecilnya jumlah produksi yang dihasilkan. Biaya tidak tetap yang dikeluarkan yaitu sebesar Rp. 57.299.000/bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 5. Rincian Biaya Tidak Tetap

No	Jenis Biaya	Jumlah	Harga (Rp)	Total (Rp/bulan)
1	Beras	450 kg	12.500	5.625.000
2	Minyak	300 liter	15.000	4.500.000
3	Bawang Merah	90 kg	25.000	2.250.000
4	Bawang Putih	15 kg	32.000	480.000
5	Tomat	450 kg	12.000	5.400.000
6	Cabe	60 kg	50.000	3.000.000
7	Garam	60 bungkus	2.000	120.000
8	Gula	60 kg	12.000	720.000
9	Kecap	1 jerigen	165.000	165.000
10	Masako	180 bungkus	500	90.000
11	Terasi	5 pak	6.000	30.000
12	Ikan Bawis	117 kg	45.000	5.265.000
13	Kepiting	20 kg	35.000	700.000
14	Cumi-cumi	58 kg	60.000	3.480.000
15	Udang	58 kg	100.000	5.800.000
16	Kerang	39 kg	35.000	1.365.000

17	Ikan Kakap	13 kg	40.000	520.000
18	Ikan Baronang	39 kg	70.000	2.730.000
19	Ikan Putih	98 kg	60.000	5.880.000
20	Ikan nila	39 kg	35.000	1.365.000
21	Lobster	20 kg	150.000	3.000.000
22	Tabung Gas 3 kg	87 kali pengisian	27.000	2.349.000
23	PDAM	30 hari	5.000	150.000
24	Tissue	380 bungkus	6.000	2.280.000
25	Sedotan	5 pak	7.000	35.000
Jumlah				57.299.000

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019

4. Total Biaya

Total biaya adalah keseluruhan total biaya yang dikeluarkan selama proses produksi gammi di Rumah Makan Si Bolang yang berasal dari penjumlahan biaya tetap dan biaya tidak tetap. Total biaya yang dikeluarkan oleh Rumah Makan yaitu sebesar Rp. 77.898.256/bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 6. Rincian Total Biaya Produksi

Biaya Tetap (Rp/bulan)	Biaya Tidak Tetap (Rp/bulan)	Total Biaya (Rp/bulan)
20.599.256	57.299.000	77.898.256

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019

Penerimaan

Penerimaan diperoleh dari perkalian antara harga jual menu gammi/porsi dengan jumlah produk gammi dalam satu bulan. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh penerimaan pada 10 menu gammi di Rumah Makan Si Bolang dengan total penerimaan secara keseluruhan sebesar Rp. 100.315.000/bulan dan jumlah produk 2.400 porsi/bulan. Rincian penerimaan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Rincian Penerimaan dari hasil penjualan menu gammi

No	Menu Makanan	Harga (Rp/porsi)	Jumlah Produk (Porsi/bulan)	Penerimaan (Rp/bulan)
-----------	---------------------	-----------------------------	--	----------------------------------

1	Gammi Ikan Bawis	40.000	585	23.400.000
2	Gammi Ikan Kakap	55.000	39	2.145.000
3	Gammi Ikan Baronang	65.000	117	7.605.000
4	Gammi Ikan Putih	55.000	293	16.115.000
5	Gammi Ikan Nila	30.000	156	4.680.000
6	Gammi Cumi	35.000	351	12.285.000
7	Gammi Kerang	25.000	156	3.900.000
8	Gammi Lobster	75.000	59	4.425.000
9	Gammi Kepiting	40.000	59	2.360.000
10	Gammi Udang	40.000	585	23.400.000
Jumlah		460.000	2.400	100.315.000

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019.

Keuntungan

Keuntungan Usaha Rumah Makan Si Bolang diperoleh dengan cara mengurangi total penerimaan dari hasil produksi gammi dengan total biaya yang dikeluarkan selama usaha kuliner berlangsung. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diketahui bahwa penerimaan sebesar Rp 100.315.000/bulan dikurang dengan total biaya sebesar Rp. 77.898.256/bulan. Keuntungan dari menu gammi di Rumah Makan Si Bolang yaitu sebesar Rp. 22.416.744/bulan. Rincian keuntungan dapat dilihat pada tabel 15 berikut:

Tabel 8. Rincian Keuntungan

Total Penerimaan (Rp/bulan)	Total Biaya (Rp/bulan)	Keuntungan (Rp/bulan)
100.315.000	77.898.256	22.416.744

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019

Revenue Cost Ratio

menu gammi dengan pengeluaran yang dikeluarkan selama proses produksi berlangsung untuk mengukur suatu kelayakan usaha. Berdasarkan hasil perhitungan RCR yaitu penerimaan sebesar Rp 100.315.000/bulan dibagi dengan total biaya sebesar Rp. 77.898.256/bulan. RCR pada usaha Rumah Makan Si Bolang menghasilkan nilai sebesar 1,27 artinya usaha dalam menu gammi layak untuk dikembangkan. Rincian RCR dapat dilihat pada tabel 16 berikut:

Tabel 9. Rincian RCR

Penerimaan (Rp/bulan)	Total biaya (Rp/bulan)	RCR
100.315.000	77.898.256	1,29

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019

Payback Period

Payback Period adalah waktu yang dibutuhkan untuk pengembalian modal investasi dari Usaha Rumah Makan Si Bolang. Berdasarkan hasil perhitungan *payback period* yaitu total biaya investasi sebesar Rp. 35.456.000/bulan dibagi dengan keuntungan selama sebulan sebesar Rp. 22.416.744. *Payback period* pada usaha Rumah Makan Si Bolang adalah 18,98 artinya bahwa masa pengembalian modal investasi dari Usaha Rumah Makan Si Bolang sekitar 1 tahun 8 bulan 2 minggu 1 hari. Berikut rincian perhitungan *payback period*:

Tabel 10. Rincian *Payback Period*

Total Biaya Investasi (Rp/bulan)	Keuntungan (Rp/bulan)	<i>Payback Period</i> (bulan)
35.456.000	22.416.744	18,98

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019

Break Even Point

pendapatan berada posisi yang seimbang (titik impas) sehingga tidak terdapat kerugian ataupun keuntungan. Berdasarkan hasil penelitian gammi di Rumah Makan Si Bolang terdapat 3 jenis BEP yaitu BEP Produksi, BEP Harga dan BEP penjualan dari masing-masing gammi. Rincian dari masing – masing *BEP* dapat dilihat sebagai berikut:

1. BEP Produksi

BEP Produksi ini digunakan untuk melihat pada tingkat produksi berapa dicapai keseimbangan antara penerimaan dengan biaya operasional atau pada tingkat produksi berapa nilai penerimaan sama dengan biaya operasional yang dikeluarkan. Titik keseimbangan produksi pada Usaha Rumah Makan Si Bolang dari total keseluruhan produksi menu gammi diperoleh BEP Produksi sebesar 1.839 porsi/bulan. sedangkan produksi riil sebanyak 2.400 porsi/bulan. Hal ini menunjukkan bahwa usaha ini telah melewati titik keseimbangan penjualan atau menguntungkan. Rincian BEP Produksi dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 11. Rincian BEP Produksi

No	Menu Makanan	Total Biaya (Rp/bulan)	Total Jual persatuan (Rp/porsi)	BEP Produksi (Porsi)
1	Gammi Ikan Bawis	16.199.984	40.000	405
2	Gammi Ikan Kakap	1.322.182	55.000	24
3	Gammi Ikan Baronang	4.969.481	65.000	76
4	Gammi Ikan Putih	11.331.279	55.000	206
5	Gammi Ikan Nila	4.406.663	30.000	147
6	Gammi Cumi	10.157.015	35.000	290
7	Gammi Kerang	4.406.663	25.000	176
8	Gammi Lobster	4.004.744	75.000	53
9	Gammi Kepiting	1.704.744	40.000	43
10	Gammi Udang	16.734.984	40.000	418
Jumlah		75.237.740	460.000	1.839

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019

2. BEP Harga

BEP Harga ini digunakan untuk melihat pada tingkat harga berapa tercapai keseimbangan antar produksi yang dihasilkan dengan biaya operasional yang dikeluarkan. Titik keseimbangan harga pada usaha Rumah Makan Si Bolang dari total keseluruhan harga menu gammi diperoleh BEP harga sebesar Rp. 353.553 sedangkan harga riil sebesar Rp. 460.000. Hal ini menunjukkan bahwa usaha ini telah melewati titik keseimbangan harga atau menguntungkan. Rincian BEP Harga dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 12. BEP Harga

No	Menu Makanan	Total Biaya (Rp/bulan)	Total Produksi (Porsi/bulan)	BEP Harga (Rp)
1	Gammi Ikan Bawis	16.199.984	585	27.692
2	Gammi Ikan Kakap	1.322.182	39	33.902

Tabel 13. BEP Penjualan

3	Gammi Ikan Baronang	4.969.481	117	42.474
4	Gammi Ikan Putih	11.331.279	293	38.673
5	Gammi Ikan Nila	4.406.663	156	28.248
6	Gammi Cumi	10.157.015	351	28.937
7	Gammi Kerang	4.406.663	156	28.248
8	Gammi Lobster	4.004.744	59	67.877
9	Gammi Kepiting	1.704.744	59	28.894
10	Gammi Udang	16.734.984	585	28.607
Jumlah		75.237.740	2.400	353.553

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019

3. BEP Penjualan

BEP Penjualan ini digunakan untuk melihat pada tingkat penjualan berapa tercapai keseimbangan antara total biaya tetap, total biaya tidak tetap dengan penjualan yang dikeluarkan. Rincian BEP Penjualan dilihat pada berikut:

No	Menu Makanan	Total Biaya Tetap (Rp/bulan)	Total Biaya Tidak Tetap (Rp/bulan)	Total Penerimaan (Rp/bulan)	BEP Penjualan (Rp)
1	Gammi Ikan Bawis	4.943.821	11.256.163	23.400.000	626.266
2	Gammi Ikan Kakap	411.985	910.197	2.145.000	715.667
3	Gammi Ikan Baronang	1.029.963	3.939.518	7.605.000	2.136.927
4	Gammi Ikan Putih	2.471.911	8.859.368	16.115.000	5.490.196
5	Gammi Ikan Nila	1.441.948	2.964.715	4.680.000	3.934.224
6	Gammi Cumi	3.089.888	7.067.127	12.285.000	7.274.857
7	Gammi Kerang	1.441.948	2.964.715	3.900.000	6.012.709
8	Gammi Lobster	411.985	3.592.759	4.425.000	2.190.512
9	Gammi Kepiting	411.985	1.292.759	2.360.000	911.027
10	Gammi Udang	4.943.821	11.791.163	23.400.000	9.965.290
Jumlah		20.599.256	54.638.484	100.315.000	48.157.675

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019

Titik keseimbangan penjualan pada usaha Rumah Makan Si Bolang dari total penjualan menu gammi diperoleh BEP Penjualan sebesar Rp. 48.157.675 sedangkan penjualan riil sebesar Rp. 100.315.000. Hal ini menunjukkan bahwa usaha ini telah melewati titik keseimbangan penjualan atau menguntungkan.

Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Layanan Rumah Makan Si Bolang

Secara keseluruhan diperoleh nilai rata-rata *gap score* kepuasan konsumen tentang kualitas layanan Rumah Makan Si Bolang sebesar 0,25 yang diperoleh dari hasil penjumlahan pada masing-masing *gap score* dimensi kemudian hasil penjumlahan tersebut dirata-ratakan. 0,25 menunjukkan bahwa konsumen sangat puas akan kualitas layanan Rumah Makan Si Bolang. Kualitas layanan perdimensi yang paling memuaskan konsumen adalah dimensi *responsiveness* selanjutnya dimensi *tangible*, *assurance*, *emphaty* dan *reliability*. Berikut rincian total keseluruhan dimensi kualitas layanan, dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 14. Total Keseluruhan Dimensi Kualitas Layanan

Dimensi Kualitas Layanan	Gap Score	Penilaian
<i>Tangible</i>	0,34	Sangat Puas
<i>Reliability</i>	0,25	Sangat Puas
<i>Responsiveness</i>	0,41	Sangat Puas
<i>Assurance</i>	0,31	Sangat Puas
<i>Emphaty</i>	0,26	Sangat Puas
Jumlah		1,25
Rata-rata		0,25

Sumber: Data Primer yang diolah, 2019.

Pada tabel diatas diperoleh *gap score* tingkat kepuasan pada dimensi *Tangible* sebesar $0,34 > 0,00$ yang menunjukkan bahwa konsumen sangat puas dengan berbagai bentuk dan fasiltas fisik yang disediakan atau yang ada di Rumah Makan Si Bolang. Pada *gap score* tingkat kepuasan pada dimensi *reliability* sebesar $0,25 > 0.00$ yang menunjukkan bahwa konsumen sangat puas dengan kemampuan pihak Rumah Makan Si Bolang dalam memberikan pelayanan kepada konsumen sesuai dengan apa yang telah dijanjikan dengan segera dan akurat.

Nilai *gap score* tingkat kepuasan pada dimensi *Responsiveness* sebesar $0,41 > 0.00$ yang menunjukkan bahwa konsumen sangat puas dengan kemampuan pihak Rumah Makan Si Bolang dalam memberikan pelayanan kepada konsumen sesuai dengan apa yang telah dijanjikan dengan daya tanggap. Pada nilai *gap score* tingkat kepuasan pada dimensi *assurance* sebesar $0,31 > 0.00$ yang menunjukkan bahwa konsumen sangat puas dengan kemampuan pihak Rumah Makan Si Bolang dalam memberikan pelayanan kepada konsumen sesuai dengan apa yang telah dijanjikan dengan jaminan. *Gap score* tingkat kepuasan pada dimensi *emphaty* sebesar $0,26 > 0.00$ yang menunjukkan bahwa konsumen sangat puas dengan kemampuan pihak Rumah Makan Si Bolang dalam memberikan pelayanan kepada konsumen sesuai dengan apa yang telah dijanjikan.

KESIMPULAN

1. Usaha Rumah Makan Si Bolang mengeluarkan total biaya sebesar Rp 77.898.256/bulan dengan penerimaan sebesar Rp 100.315.000/bulan dan keuntungan sebesar Rp. 22.416.744/bulan. RCR sebesar 1,29 yang artinya usaha Rumah Makan Si Bolang layak untuk dikembangkan dan masa pengembalian modal investasi selama 1 tahun 8 bulan 2 minggu 1 hari. BEP dengan menu gammi secara keseluruhan mengalami keuntungan dengan BEP Produksi yaitu 1.839 porsi/bulan < 2.400 porsi/bulan, BEP Harga sebesar Rp 353.553 < Rp 460.000 dan BEP Penjualan sebesar Rp 48.157.675 < Rp 100.315.000.
2. Analisis kepuasan konsumen atas kualitas layanan Rumah Makan Si Bolang pada masing-masing dimensi kualitas layanan yang meliputi dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* secara keseluruhan diperoleh nilai rata-rata gap score sebesar 0,25 yang menunjukkan konsumen sangat puas terhadap kualitas layanan di Rumah Makan Si Bolang.

DAFTAR PUSTAKA

- Beattie R. Bruce dan C. Robert Taylor. 1996. Ekonomi Produksi. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Boediono. 2002. Ekonomi Mikro. BPFE. Yogyakarta.
- BPS Kota Bontang. 2018. Kota Bontang Dalam Angka. Bontang.
- Diskominfo dan Statistik Kota Bontang. 2019. Wisata Kuliner. <http://www.bontangkota.go.id/1733-2/>. Diakses pada 2 Maret 2019.
- Effendi, Irzal dan Wawan, Oktariza. 2006. Manajemen Agribisnis Perikanan. Penebar Swadaya. Jakarta.
- Ibrahim, Yacob. 2003. Studi Kelayakan Bisnis. Edisi Revisi: Rineka Cipta. Jakarta.
- Martono, Nanang. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder. PT. PrajaGrafindo Persada. Jakarta.

Riduan dan Akdon. 2015. Rumus dan Data dalam Analisis Statistik. Alfabeta. Bandung.

Sugiyono. 2004. Statistik Non Parametris. Alfabeta. Bandung.

Tehananda, Djie Lizando Aji. 2013. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan di Rumah Makan Cabe Salatiga. Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kristen Satya Wacana. Salatiga (Tidak dipublikasikan).