

Analisis Aspek Teknis dan Teknologi dalam Studi Kelayakan Bisnis Restoran Dadar Beredar di Kawasan Jababeka

Rachman Catur Kurniawan¹, Dhimas Ramdhanni^{2*}, Fitria Nur Rohmah³, Reza Aurora S⁴, Hafid Yuhafidin⁵, Muhammad Rizal S⁶, Muhammad Abu T⁷, Herudin⁸, Indra Setiawan⁹

¹²³⁴⁵⁶⁷⁸⁹Fakultas Teknik Industri, Universitas Pelita Bangsa, Cikarang, Indonesia
JL. Inspeksi Kalimalang No.9, Cibatu, Cikarang Selatan, Bekasi, Jawa Barat 17530

Email korespondensi : dimasramdani2512@gmail.com,

Abstrak

Industri makanan cepat saji di Indonesia mengalami pertumbuhan pesat seiring perubahan gaya hidup masyarakat yang mengutamakan kepraktisan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi aspek teknis dalam kelayakan operasional bisnis restoran Dadar Beredar cabang Jababeka, Cikarang. Metode yang digunakan merupakan studi kasus dengan pendekatan kualitatif melalui observasi lapangan, wawancara dengan pengelola dan staf, serta survei pelanggan dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian menyatakan bahwa aspek teknis seperti pemilihan lokasi strategis, tata letak dapur yang efisien, penggunaan teknologi QR code dalam sistem pemesanan dan transaksi, serta kebersihan dan keamanan operasional telah diterapkan secara optimal. Nilai CSI sebesar 77,59% menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan berada pada kategori puas, yang sekaligus menjadi indikator bahwa bisnis ini layak secara aspek teknis untuk dijalankan dan dikembangkan. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan berkelanjutan terhadap kualitas layanan dan evaluasi teknis secara periodik guna memperkuat posisi Dadar Beredar di industri kuliner cepat saji.

Kata Kunci: Aspek Teknis, Studi Kelayakan Bisnis, Makanan Cepat Saji, Kepuasan Pelanggan.

Abstract

The fast food industry in Indonesia has experienced rapid growth in line with lifestyle changes that prioritize convenience. This study aims to evaluate the technical aspects of operational feasibility in the Dadar Beredar restaurant business, Jababeka branch, Cikarang. The research method used is a case study with a qualitative approach through field observations, interviews with management and staff, and customer surveys using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. The results indicate that technical aspects such as strategic location selection, efficient kitchen layout, the use of QR code technology in ordering and transaction systems, as well as operational cleanliness and safety, have been optimally implemented. The CSI score of 77.59% reflects a customer satisfaction level categorized as satisfied, which also serves as an indicator that the business is technically feasible to operate and develop. This study recommends continuous improvements in service quality and periodic technical evaluations to strengthen Dadar Beredar's position in the fast food industry.

Keywords: Technical Aspects, Business Feasibility Study, Fast Food, Customer Satisfaction.

1. Pendahuluan

Industri makanan cepat saji di Indonesia terus menunjukkan pertumbuhan yang signifikan seiring pada perubahan gaya hidup masyarakat yang mengutamakan kepraktisan dan kecepatan dalam mengonsumsi makanan. Tren ini menciptakan peluang bisnis baru, terutama bagi pelaku usaha yang mampu menawarkan produk dengan cita rasa khas lokal namun dikemas secara modern. Pelaku usaha yang

berhasil mempergunakan kesempatan tersebut yaitu Dadar Beredar, sebuah unit bisnis kuliner lokal yang menawarkan menu olahan telur dadar dengan variasi dan inovasi yang menarik.

Didirikan oleh komedian Babe Cabita bersama King Abdi, finalis Master Chef Indonesia, Dadar Beredar mulai dikenal publik sejak tahun 2023. Dengan menyasar segmen menengah ke bawah, usaha ini berhasil menarik minat generasi muda yang menginginkan makanan praktis, lezat, dan terjangkau. Lokasi strategis di kawasan Jababeka, konsep tempat yang nyaman, serta harga yang ramah di kantong menjadi kombinasi yang mampu menarik pelajar, mahasiswa, hingga pekerja muda. Fenomena ini mencerminkan keberhasilan strategi bisnis kuliner dalam menjawab kebutuhan pasar yang terus berkembang (Kasmir, 2019).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kelayakan aspek teknis dan teknologi operasional pada Restoran Dadar Beredar Cabang Jababeka. Urgensi penelitian ini didasari oleh kebutuhan pelaku bisnis untuk memahami sejauh mana aspek teknis berperan dalam mendukung kelangsungan dan daya saing restoran cepat saji. Tanpa perencanaan dan penerapan aspek teknis yang baik, bisnis cenderung menghadapi inefisiensi operasional dan risiko menurunnya kepuasan pelanggan (Heizer et al., 2020; Ulrich & Eppinger, 2016).

Pemilihan lokasi merupakan faktor penentu dalam menarik pelanggan, karena lokasi yang strategis akan meningkatkan visibilitas dan aksesibilitas usaha (Timor & Sipahi, 2005). Selain itu, tata letak fasilitas dapur yang efisien dapat meminimalisasi waktu produksi dan mendukung aliran kerja yang lancar, sehingga meningkatkan produktivitas (Wirawan & Bellanov, 2024; Salsabilla & Latifah, 2024). Penggunaan teknologi yang tepat dalam proses produksi makanan juga terbukti mampu meningkatkan standar mutu produk dan mempercepat proses kerja (Fellows, 2009). Tidak kalah penting, aspek teknis juga mencakup sistem pengelolaan kebersihan dan keamanan kerja. Lingkungan kerja yang bersih dan aman tidak hanya memenuhi regulasi, tetapi juga berperan dalam meningkatkan kenyamanan kerja karyawan dan kualitas layanan kepada pelanggan (Foskett et al., 2016).

Dalam konteks pengembangan usaha lokal, adaptasi terhadap budaya dan preferensi konsumen juga menjadi bagian integral dari perencanaan teknis. Penyesuaian ini dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan memperkuat posisi merek di tengah masyarakat (Khairi et al., 2024; Rangkuti, 2013).

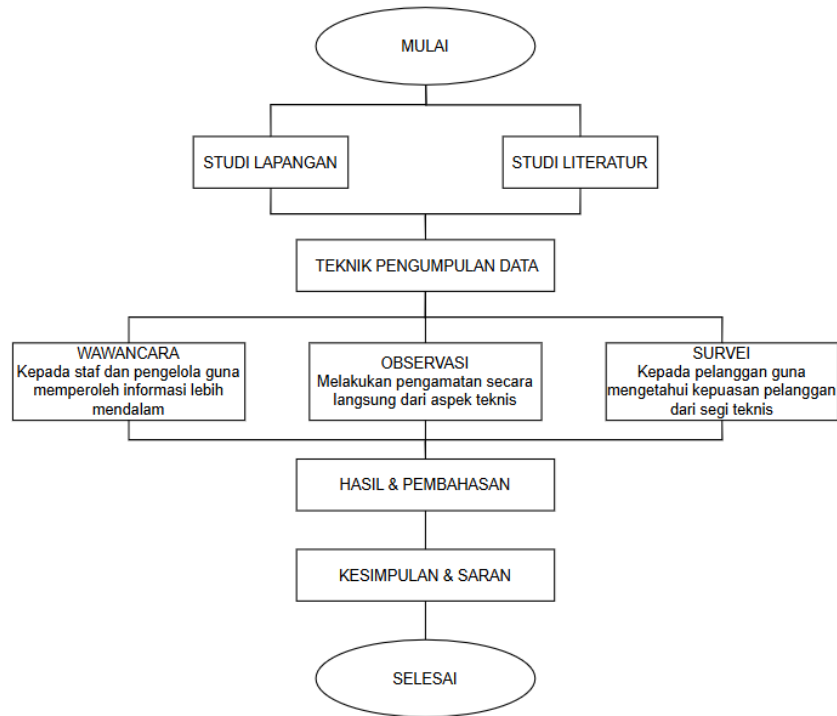
Selain faktor teknis yang menyangkut operasional internal, pengukuran terhadap pengalaman pelanggan menjadi penentu utama dalam mengevaluasi keberhasilan layanan. Alat ukur yang selalu dipakai yaitu *Customer Satisfaction Index* (CSI), yaitu metrik yang melakukan pengukuran kepuasan konsumen pada barang atau pelayanan dalam kurun waktu tertentu melalui penilaian skala (Oliver, 2010).

2. Metode Penelitian



Gambar 1. Outlet Dadar Beredar Cabang Jababeka

Objek dalam penelitian ini adalah Outlet Dadar Beredar Cabang Jababeka yang ditampilkan pada Gambar 1. Penelitian ini berfokus pada analisis aspek teknis dalam kelayakan operasional bisnis kuliner cepat saji. Observasi berikuti menggunakan teknik kualitatif pada pendekatan studi kasus. Studi kasus dilaksanakan terhadap Dadar Beredar Cabang Jababeka, Cikarang, Jawa Barat.



Gambar 2. Diagram Alir Penelitian

Berikut ini penjelasan dari setiap tahapannya yang ditampilkan pada Gambar 2:

1. Mulai

Tahap awal yang menandakan dimulainya proses penelitian. Peneliti menentukan topik, tujuan, dan ruang lingkup studi yang akan dilakukan.

2. Studi Lapangan

Pengumpulan informasi langsung dari lokasi penelitian (restoran Dadar Beredar). Tujuannya adalah mendapatkan data primer yang aktual mengenai kondisi teknis dan operasional restoran secara nyata.

3. Studi Literatur

Pengumpulan informasi pada sumber-sumber teori yaitu buku, jurnal ilmiah, artikel, dan referensi akademik lain. Digunakan untuk memperkuat dasar teori dan membandingkan dengan hasil lapangan.

4. Teknik Pengumpulan Data

Merupakan tahapan pengumpulan data yang dilaksanakan menggunakan beberapa pendekatan utama:

- Wawancara:** Wawancara dilakukan dengan staf dan pengelola Dadar Beredar guna memperoleh informasi mendalam mengenai prosedur operasional sehari-hari serta bagaimana penerapan aspek teknis memengaruhi efektivitas dan efisiensi pelayanan di restoran. Observasi dilaksanakan dengan meninjau langsung di Dadar Beredar Jababeka untuk menilai elemen teknis seperti tata letak dapur dan area pelayanan, jenis dan penataan peralatan masak, kebersihan lingkungan usaha, serta aspek keamanan dalam proses operasional.
- Survei** disebarakan kepada pelanggan Dadar Beredar untuk mengetahui tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan restoran, khususnya yang berkaitan dengan aspek teknis seperti kecepatan

pelayanan, kenyamanan area makan, dan kebersihan fasilitas. Peneliti menggunakan metode CSI sebagai alat ukur dalam pengumpulan dan analisis data kepuasan pelanggan. *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu indikator yang diterapkan dalam pengukuran level kepuasan konsumen secara langsung pada barang atau pelayanan yang diterima dalam waktu tertentu. Pengukuran CSI dilakukan dengan meminta pelanggan memberikan skor terhadap pertanyaan spesifik mengenai pengalaman mereka, biasanya dengan skala *Likert* :

1 (sangat tidak puas) hingga 5 (sangat puas) (Oliver, 2010). Nilai CSI dihitung dengan membagi jumlah responden yang memilih “puas” dan “sangat puas” (skor 4 dan 5) dengan jumlah total responden, kemudian dikalikan 100 untuk mendapatkan persentase.

Nilai $CSI \geq 81\%$ diartikan sebagai indikasi bahwa mayoritas pelanggan sangat puas, dan dengan demikian menunjukkan kelayakan pelayanan yang tinggi (Kotler & Keller, 2016). *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu metode analisis kuantitatif yang diterapkan dalam mengukur persentase level kepuasan konsumen dalam suatu survey.

Proses analisis CSI dilakukan secara sistematis melalui beberapa tahapan, dimulai dari perhitungan *Mean Importance Score* (MIS), dilanjutkan dengan *Weight Factor* (WF), *Mean Satisfaction Score* (MSS), kemudian penghitungan *Weight Score* (WS), hingga akhirnya diperoleh skor akhir CSI.

Rangkaian tahapan serta rumus perhitungannya dijelaskan secara berturut-turut sebagai berikut.

i) Penentuan Sampel

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah total populasi

e = margin of error (contoh: 0.1 untuk 10%)

ii) Mean Importance Score (MIS)

$$MIS = \frac{\sum I_i}{n}$$

Keterangan :

I_i = skor pentingnya dari responden ke-iii terhadap suatu atribut

n = jumlah responden

iii) Weight Factor (WF)

$$WFi = \frac{MIS_i}{\sum MIS}$$

Keterangan:

MIS_i = nilai MIS untuk atribut ke-i

$\sum MIS$ = total seluruh MIS dari semua atribut

iv) Mean Satisfaction Index (MSI)

$$MSS = \frac{\sum Si}{n}$$

Keterangan:

Si = skor kepuasan responden ke-iii untuk atribut tersebut

n = jumlah responden

v) *Weight Score* (WSI)

$$WSi = WFi \times MSSi$$

vi) *Customer Satisfaction Index* (CSI)

$$CSI = (\sum(WFi \times MSSi)) \times 100$$

Tabel 1. Atribut dan indicator kuesioner penelitian

Dimensi	Kode Atribut	Atribut
Produk (<i>product</i>)	A_1	Cita rasa yang khas
	A_2	Kualitas mutu produk
	A_3	Inovasi rasa produk
	A_4	Kebersihan produk
Harga (<i>price</i>)	B_1	Harga terjangkau
	B_3	Potongan harga
	B_3	Perbandingan harga
Tempat/lokasi (<i>place</i>)	C_1	Situasi keamanan terjamin
	C_2	Sarana produksi memadai
	D_1	Komunikasi dalam promosi
Promosi (<i>promotion</i>)	D_2	Media promosi
	D_3	Pemilihan nama
	E_1	Karyawan ramah
Orang (<i>people</i>)	E_2	Kerapian karyawan
	E_3	Menggunakan SOP yang berlaku
	E_4	<i>Skill</i> keahlian karyawan
Proses (<i>process</i>)	F_1	Kemudahan dalam pembayaran
	F_2	Tahapan pelayanan cepat
	G_1	Fasilitas pendukung
Bukti fisik (<i>physical evidence</i>)	G_2	Kenyamanan
	G_3	Keamanan
	G_4	Kebersihan ruangan, alat, serta lingkungan

Sumber : Budiyanto (2018)

Tabel 2. Kriteria indeks kepuasan

No	Nilai	Keterangan
1	81% - 100%	Sangat puas
2	66% - 80%	Puas
3	51% - 65%	Cukup puas
4	35% - 50%	Kurang puas
5	0% - 34%	Tidak puas

Sumber : Budiyanto (2018)

5. Hasil & Pembahasan

Dalam tahapan berikut, data yang sudah terkumpul serta dianalisis. Peneliti mengidentifikasi temuan-temuan penting dan membandingkannya dengan teori serta penelitian terdahulu, guna menarik kesimpulan yang objektif dan mendalam.

6. Kesimpulan & Saran

Bagian akhir dari laporan penelitian yang merangkum hasil temuan utama dan memberikan saran atau rekomendasi untuk pengembangan usaha Dadar Beredar ke depan, terutama dalam aspek teknis dan pelayanan pelanggan.

7. Selesai

Penutup dari keseluruhan proses penelitian. Pada titik ini, laporan telah selesai disusun dan siap untuk dipresentasikan atau dipublikasikan.

3. Hasil Dan Pembahasan

A. Aspek Teknis dalam Operasional Restoran Dadar Beredar

Aspek teknis menjadi pondasi utama dalam memastikan kelancaran operasional Dadar Beredar. Hal ini mencakup beberapa komponen utama, yaitu pemilihan lokasi, tata letak ruang, peralatan produksi, kebersihan, keamanan, dan standar operasional.

1. **Pemilihan Lokasi Bisnis (Jababeka) :** Outlet Dadar Beredar Jababeka ditempatkan di lokasi strategis yang memiliki lalu lintas pengunjung tinggi, terutama dari kalangan masyarakat, mahasiswa, dan pekerja pabrik. Lokasi ini memungkinkan akses mudah dan visibilitas yang baik, sehingga mendukung peningkatan jumlah pelanggan secara konsisten.
2. **Tata Letak dan Alur Kerja :** Tata letak restoran dirancang dengan efisien, memisahkan area dapur dan ruang makan agar higienis dan nyaman. Alur kerja dari penerimaan bahan baku, proses memasak, hingga penyajian disusun agar tidak saling tumpang tindih, sehingga proses operasional berjalan lancar dan cepat.
3. **Peralatan dan Teknologi (QR Code) :** Dapur menggunakan peralatan modern yang mendukung kecepatan dan konsistensi produksi, seperti alat penggoreng cepat dan pemanas otomatis. Sistem pembayaran dan sistem pemesanan menggunakan QR code juga diterapkan untuk mempercepat transaksi dan meningkatkan kenyamanan pelanggan.
4. **Kebersihan dan Keamanan :** Kebersihan menjadi perhatian utama, dengan petugas kebersihan yang selalu siap membersihkan area makan secara cepat dan rutin. Dapur dijaga dengan standar kebersihan tinggi yang mengikuti SOP ketat. Sistem keamanan juga diterapkan melalui pemasangan CCTV dan kehadiran petugas keamanan untuk menjaga kenyamanan dan keselamatan pelanggan.
5. **Standar Operasional Prosedur (SOP) :** Seluruh aktivitas operasional dijalankan berdasarkan SOP yang jelas dan terstruktur. Pelatihan rutin diberikan kepada karyawan agar prosedur diikuti dengan konsisten, dan evaluasi berkala dilakukan untuk menjaga mutu layanan dan produk.

B. Aspek Teknis dalam Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Customer Satisfaction Index (CSI)

Penentuan Sampel

Pada Outlet Dadar Beredar Jababeka terlihat jika total populasi pelanggan yang sudah berbelanja yaitu 300 orang. Pada level *error* 10%, sehingga total responden terendah dalam observasi berikut yaitu:

$$n = \frac{300}{1 + 300 \times (0,1)^2} = \frac{300}{1 + 3} = \frac{300}{4} = 75$$

Jadi, jumlah minimum sampel yang diperlukan adalah 75 orang. Namun, untuk meningkatkan validitas data dan memperoleh hasil yang lebih representatif, total sampel ada observasi berikut dikenakan menjadi 100 orang.

Tabel 3. Perhitungan CSI

No	Kuesioner	Kode Atribut	MIS	WF (%)	MSS	WS (%)
1	Seberapa cepat pelayanan yang anda terima sejak melakukan pemesanan?	F2	4.38	10.26%	3.89	39.91%
2	Apakah Anda merasa nyaman dengan kebersihan area makan?	G4	4.21	9.86%	3.82	37.67%
3	Seberapa ramah dan sopan staf kami dalam melayani Anda?	E1	4.32	10.12%	3.99	40.38%
4	Apakah semua menu di tempat ini rasa nya enak?	A1	4.27	10.00%	3.88	38.80%
5	Apakah fasilitas pendukung seperti toilet dan wastafel tersedia secara lengkap?	G1	4.29	10.05%	3.90	39.20%
6	Apakah musik atau suasana tempat makan mendukung kenyamanan Anda?	G2	4.23	9.91%	3.84	38.05%
7	Berapa tingkat kemudahan transaksi digital?	F1	4.18	9.79%	3.77	36.91%
8	Apakah anda merasa lingkungan aman untuk makan di restoran ini?	C1	4.26	9.98%	3.91	39.02%
9	Apakah staf kami melakukan sesuai SOP?	E3	4.24	9.93%	3.87	38.43%
10	Seberapa besar kemungkinan Anda akan merekomendasikan restoran ini ke orang lain?	D3	4.30	10.07%	3.93	39.58%
TOTAL			42.68	99.97%	38.80	387.95%

$$CSI \frac{\sum i = 1pWSi}{HS} \times 100\% = \frac{387.95}{5} \times 100\% = 77.59\%$$

Menurut hasil perhitungan Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan, nilai IKP Gerai Dadar Beredar Jababeka sebesar 77,59% merupakan salah satu kriteria terpenuhi. Dengan demikian, berdasarkan hasil penelitian ini, usaha Dadar Beredar dinilai layak untuk dijalankan dari segi teknis operasional.

4. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai aspek teknis dalam pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Outlet Dadar Beredar Jababeka, diperoleh skor *Customer Satisfaction Index (CSI)* sebanyak 77,59%, yang termasuk dalam kategori puas (Budiyanto, 2018). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan merasa puas dengan pelayanan dan kondisi teknis operasional Dadar Beredar Jababeka. Hasil ini sekaligus membuktikan bahwa tujuan penelitian untuk menilai kelayakan teknis operasional restoran telah tercapai.

Aspek teknis seperti pemilihan lokasi strategis, efisiensi tata letak, pemanfaatan teknologi QR Code, dan penerapan kebersihan dan keamanan yang optimal, terbukti memiliki peran penting dalam mendukung operasional restoran yang efektif. Hal ini sejalan dengan pendapat (Heizer et al., 2020) dan (Foskett et al., 2016), yang menyatakan bahwa aspek teknis berkontribusi besar terhadap produktivitas dan kepuasan pelanggan. Penerapan SOP yang konsisten dan pelatihan staf juga mendukung teori (Oliver, 2010) terkait korelasi antara standar pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Dengan demikian, penelitian ini memperkuat teori-teori yang telah dikutip dan menegaskan bahwa keberhasilan operasional restoran cepat saji sangat dipengaruhi oleh kesiapan aspek teknis dan teknologi.

Sebagai saran, pihak manajemen perlu terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan serta kebersihan, khususnya di area makan dan fasilitas umum, guna menjaga kepuasan pelanggan. Selain itu, peningkatan pelatihan teknis dan kedisiplinan dalam penerapan SOP juga penting dilakukan agar kualitas operasional tetap konsisten. Strategi pengembangan berbasis evaluasi teknis secara berkala juga direkomendasikan sebagai upaya untuk memperkuat daya saing bisnis di tengah industri yang kompetitif.

Daftar Pustaka

- Budiyanto, E. (2018). Pengaruh persepsi harga, diskon harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Giant Supermarket Rungkut Surabaya. *Management & Accounting Research Journal Global*, 3(1).
- Fellows, P. J. (2009). *Food Processing Technology: Principles and Practice*. Woodhead Publishing. <https://books.google.co.id/books?id=t4ykAgAAQBAJ>
- Foskett, D., Paskins, P., Pennington, A., & Rippington, N. (2016). *The Theory of Hospitality and Catering Thirteenth Edition*. Hodder Education.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations management: Sustainability and supply chain management*. Pearson.
- Kasmir. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Raja Grafindo Persada.
- Khairi, U. A., Hasibuan, N., & Pratama, A. Z. R. (2024). Strategi Pemasaran dan Posisi Target Sebagai Kunci Keberhasilan Bisnis. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 9(1).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing manajemen. *Bandung: Erlangga*.
- Oliver, R. L. (2010). Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer. *ME Sharpe. Inc., New York*, 481–494.
- Rangkuti, F. (2013). *Strategi promosi yang kreatif dan analisis kasus*. Gramedia Pustaka Utama.
- Salsabilla, S. N., & Latifah, L. (2024). Analisis Kelayakan Bisnis Catering Nutriplates Ditinjau Dari Aspek Teknis. *SAUJANA: Jurnal Perbankan Syariah Dan Ekonomi Syariah*, 6(2), 27–35.
- Timor, M., & Sipahi, S. (2005). Fast-food restaurant site selection factor evaluation by the analytic hierarchy process. *The Business Review, Cambridge*, 4(1), 161–167.
- Ulrich, K. T., & Eppinger, S. D. (2016). *Product design and development*. McGraw-hill.
- Wirawan, D. T., & Bellanov, A. (2024). Perancangan Fasilitas Tata Letak pada UMKM Sari Kedelai Sehati. *Industrial & System Engineering Journals (ISEJOU)*, 3(1), 208–218.