

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Andri Prasetya. (2011). *Landasan Konseptual Perencanaan dan Perancangan Jogja Resto dan Cafe Restoran dan Galeri Seni Lukis Di Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Alexandro, Rinto., Fendy H., dan Ela N.(2021). *Analisis Kualitas Pelayanan pada Rumah Makan Panca Rasa Puruk Cahu*. Palangka Raya: Ekuitas: Jurnal Pendidikan Ekonomi.
- Ambo, Asminih., Muhammad, D., Mustari., Muhammad, H., dan Muh, I, S. (2021). *Peranan Tempat Pelelangan Ikan (TPI) Dalam Pengembangan Usaha Rumah Makan Di Kelurahan Lappa Kecamatan Sinjai Utara Kabupaten Sinjai*. Makassar: Journal of Social Sciences and Humanities.
- Bastari, Laras Setya. (2020). *Peran Kreativitas dan Inovasi Dalam Diversifikasi Produk Terhadap Pengembangan Bisnis Kuliner (Studi Kasus pada Rumah Makan Pelangi Pedesaan Desa Banjaranyar Sokaraja Banyumas)*. Purwokerto: Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
- Christofer, Alvin., dan Gesti, M. (2019). *Pengaruh Kerjasama dengan Pemasok dan Konsumen Terhadap Keberhasilan Kewirausahaan Melalui Inovasi Pada IKM Logam di Ngingas Kabupaten Sidoarjo*. Surabaya: AGORA.
- Darmawan, Kusnanto., Sukma, I., Kurniawan, Y, A., dan Ninik, L. (2022). *Menguak Keberhasilan Warung Makanan Dalam Mempertahankan Eksistensinya Di Masa Pandemi Covid 19*. Lumajang: Journal of Innovation Research and Knowledge.
- Fadilah, Nur. (2020). *Teori Konsumsi, Produksi dan Distribusi dalam Pandangan Ekonomi Syariah*. Kediri: SALIMIYA: Jurnal Studi Ilmu Keagamaan Islam.
- Ghafur, Abd. (2022). *Antropologi Ekonomi*. Universitas Islam Zainul Hasan Genggong: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam.
- Hamdi, Muchlis. *Paradigma dan Etika Penelitian*. <https://pustaka.ut.ac.id/lib/wp-content/uploads/pdfmk/DAPU6101-M1.pdf>
- Haryono, Tulus. (2010). *Pentingnya Menjaga dan Meningkatkan Hubungan Baik*

- dengan Konsumen dalam Masa Krisis*. Surakarta: JEJAK.
- Hasanah, Hasyim. (2016). *Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial)*. Semarang: Jurnal at-Taqaddum.
- Hayyun, Idham. (2017). *Pengaruh Keberadaan TPI Lappa di Kecamatan Sinjai Utara Terhadap Ekonomi Masyarakat*. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Hermawan, Iwan. (2012). *Analisis Eksistensi Sektor Pertanian Terhadap Pengurangan Kemiskinan di Pedesaan dan Perkotaan*. Jakarta Pusat: MIMBAR.
- Heryana, Ade. (2018). *Informan dan Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Universitas Esa Unggul.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Jermias, Emanuel Omedetho., Mauliadi, R., dan Abdul, R. (2023). *Familisme dalam Manajemen Rumah Makan Sederhana di Kota Makassar*. Makassar: JURNAL IDEAS Pendidikan, Sosial, dan Budaya.
- Kurniawati, Wahyu., dan Riris, D, R. (2018). *Identifikasi Penyebab Rendahnya Kepersertaan JKN Pada Pekerja Sektor Informal di Kawasan Pedesaan*. Surabaya: Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia.
- Naping, Hamka. (2017). *Laut, Manusia dan Kebudayaan*. Sewon Bantul Yogyakarta:Kaukaba Dipantara.
- Nasution, Diwayana Putri., Annisa, I, F., dan Aditya, F. (2022). *Analisis Pengaruh Usaha Kuliner Terhadap Pendapatan Perilaku UMKM Di Kecamatan Medan Selayang*. Medan: Jurnal Kajian Ekonomi dan Kebijakan Publik.
- Pramono, Rian. (2012). *Analisis Pengaruh Harga Kompetitif, Desain Produk, dan Layanan Purna Jual Terhadap Minat Beli Konsumen Sepeda Motor Yamaha (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Semarang)*. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

- Putri, Restu Amaliyah. (2022). Penerapan Media Scrapbook Berbasis Photoshop Pada Mata Pelajaran Sejarah Indonesia Dalam Peningkatan Hasil Belajar Sejarah Kelas X IPA 1 SMA PGRI 2 Kota Jambi. Jambi: Universitas Jambi.
- Risna. (2020). *Strategi Pedagang Ikan Kering dalam Manajemen Resiko Menurut Ekonomi Islam di Kelurahan Lappa Kecamatan Sinjai Utara*. Sinjai: Program Studi Ekonomi Islam (EKOS) Fakultas Ekonomi dan Hukum Islam Institut Agama Islam (IAI) Muhammadiyah Sinjai.
- Rosmita. (2019). *Tinjauan Sosiologi Ekonomi Terhadap Keberadaan Tempat Pelelangan Ikan (TPI) Lappa Kabupaten Sinjai*. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Runtini., dan Djoko, S. (2022). Pengelolaan Usaha Rumah Makan Ayam Goreng Mulyani Karto Putra Di Sukoharjo. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Safitri, Lutviana. (2020). Persepsi Masyarakat Terhadap Kepercayaan Tradisi Selamatan yang Berhubungan dengan Siklus Kehidupan (Analisis Sosio Kultural pada Masyarakat Komplek Joglo, Kampung Kebon Kopi, Kelurahan Pengasinan, Kecamatan Sawangan, Kota Depok). Jakarta: Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah.
- Sardini, Indah Anggia. (2019). *Analisis Kegiatan Produksi dan Distribusi Usaha Ekonomi Kreatif Bidang Kerajinan Kriya Di Aceh Besar Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam*. Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar- Raniry Banda Aceh.
- Septiana, Aldila. (2015). *Analisis Perilaku Konsumsi Dalam Islam*. Madura: DINAR.
- Sidiq, Umar, dan Moh. Miftachul Choiri. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: CV. Nata Karya.
- Silvia, Febi. (2018). *Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II*. Makassar: Universitas Negeri Makassar.

- Sugianti., Syamsumarlin., dan Raemon. (2020). Etos Kerja Orang Jawa Dalam Mengelola Usaha Warung Makan Di Kota Kendari. Kendari: KABANTI: Jurnal Sosial Dan Budaya.
- Sutianingsih., Shinta, E, K., dan Widowati. (2021). *Analisis Pengaruh Retribusi Daerah Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Lombok Utara*. Mataram: Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan.
- Syarigawir., Heri, I., dan St, H, W. (2022). Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rumah Makan Berkah Panaikang Kec. Sinjai Timur Kab. Sinjai. Sinjai: Asy-Syarikah Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi dan Bisnis Islam.
- Winata, R. (2017). Strategi Produksi dan Distribusi Kerajinan Sentra Rotan Kelurahan 3 Ilir Di Kota Palembang Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam. Palembang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah.

LAMPIRAN – LAMPIRAN

Surat Izin Penelitian

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI**
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK DEPARTEMEN ANTROPOLOGI
Jl. Perintis Kemerdekaan KM 10, Tamalene 90245, Makassar

Nomor : **UN4.8.1 / PT.01.04/2023** 12 April 2023
Lamp. :
Hal : **Permohonan Izin Melakukan Penelitian / Wawancara**

Kepada Yth
Gubernur Sulawesi Selatan
c.q Kepala UPT P2T, BKPMD Prov. Sul-Sel
di
Makassar

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang tersebut berikut ini :

Nama : Adi Jahyadi
No. Pokok : E071191012
Departemen : Antropologi Sosial
Prog Studi : Antropologi
Alamat : Ramsis Unhas

Bermaksud untuk melakukan penelitian lapangan/kepastakaan dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : Studi Tentang Keunikan Pengelolaan Rumah Makan Di TPI Lappa

Sehubungan dengan hal tersebut, maka kami mohon agar yang bersangkutan diberikan izin melakukan penelitian yang di maksud.

Demikian penyampaian kami, atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.

a.n. Dekan
Wakil Dekan Akademik dan
Kemahasiswaan,

Dr. Hasniati, S.Sos, M.Si.
NIR. 196801011997022001

Tembusan :
1. Dekan Fisip Unhas
2. Ketua Departemen Antropologi Fisip
3. Arsip

**PEMERINTAH KABUPATEN SINJAI**
DINAS PENANAMAN MODAL & PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Alamat : Jalan Pembangunan No.115, Kabupaten Sinjai, Kecamatan Tampi, Kabupaten Sinjai. (0445) 210331 Fax : (0445) 22450 Kode Pos : 82612 Kabupaten Sinjai

Nomor : 01315/16/01/DPM-PTSP/IV/2023
Sifat : Biasa
Lampiran :
Perihal : **Izin Penelitian**

Di Tempat

Berdasarkan Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan, Nomor : 15443/5.1/PTSP/2023, Tanggal 13 April 2023 Perihal Penelitian .
Bahwa Mahasiswa/peneliti yang tersebut di bawah ini :

Nama : ADI JAHYADI
Tempat / Tanggal Lahir : Sinjai/02 November 2001
Nama Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS HASANUDDIN MAKASSAR
NIM : E071191012
Program Studi : ANTROPOLOGI
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Pekerjaan : Mahasiswa (S1)
Alamat : Dusun Hempengge, Kel./Desa Desa Aska, Kecamatan Sinjai Selatan, Kabupaten Sinjai

Bermaksud akan Mengadakan Penelitian di Daerah/Instansi Saudara Dalam Rangka Penyusunan Skripsi. Dengan Judul : **STUDI TENTANG KEUNIKAN PENGELOLAAN RUMAH MAKAN DI TPI LAPPA**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 13 April s/d 13 Juli 2023
Pengikut : -

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, pada prinsipnya kami dapat menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan yang bersangkutan harus melaporkan diri kepada instansi tersebut di atas;
2. Kegiatan tidak boleh menyimpang dari masalah yang telah diizinkan semata-mata kepentingan pengumpulan data;
3. Menjalani semua peraturan perundang-undangan dan mengindahkan adat istiadat setempat;
4. Menyerahkan 1 (satu) berkas copy hasil Laporan kepada instansi tersebut di atas, dan
5. Menyerahkan 1 (satu) berkas copy hasil Laporan kepada Bupati Sinjai Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kabupaten Sinjai
Pada tanggal : 18 April 2023
a.n. **BUPATI SINJAI**
KEPALA DINAS,

LUKMAN DAHLAN, S.IP, M.Si
Pangkat : Pembina Utama Muda / IVc
NIP. : 197011301990031002

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Bupati Sinjai (sebagai laporan)
2. Dekan FISIP UNHAS Makassar di Makassar
3. Camat Sinjai Utara Kab. Sinjai
4. Yang bersangkutan (Adi Jahyadi)
5. Arsip

Surat Telah Melakukan Penelitian



Dokumentasi Penelitian











Pedoman Wawancara

Pedoman Wawancara Skripsi (Studi Tentang Keunikan Pengelolaan Rumah Makan Di TPI Lappa)

A. Rumusan Masalah

1. Bagaimana proses berdirinya rumah makan?
2. Bagaimana keunikan rumah makan TPI Lappa?
3. Bagaimana strategi mempertahankan usaha rumah makan?

B. Pedoman Wawancara

1. Bagaimana sejarah rumah makan?
2. Bagaimana proses memilih lokasi rumah makan?
3. Bagaimana proses menentukan dan menata bentuk serta struktur rumah makan?
4. Bagaimana pelayanan di rumah makan?
5. Bagaimana perbedaan rumah makan TPI Lappa dari rumah makan lainnya?
6. Bagaimana harga yang kompetitif?
7. Bagaimana pelayanan yang prima?
8. Bagaimana kerjasama yang dilakukan oleh pengusaha rumah makan?

Transkrip Wawancara

Transkrip Wawancara Informan Penelitian Skripsi (Studi Tentang Keunikan Pengelolaan Rumah Makan Di TPI Lappa)

A. Rumah Makan Hj. Yuli

1. Pemilik (Ibu Hj. Yuli, Umur 51 Tahun)

(Wawancara tanggal 25 Juni 2023)

Rumah makannya mulai buka tahun 1994 (sudah sekitar 20 tahun-an), tetapi tidak langsung menjual nasi, bahan campuran dulunya dijual, kemudian sekitar 2 tahun dari tanah suci, baru kita menjual nasi, baru itu pelanggan menjual nasi di luar, terpaksa itu anggota bilang bagaimana aji kalo kita bakar ikan.

Dulu kan kita menjual yang mana bisa laku. Tempat rumah makan dari pemerintah, kemudian kita bangun sendiri, hanya tempat yang diberikan dari pemerintah, kemudian dibayar retribusi. Dulu retribusinya 10 ribu, kemudian naik 12 ribu, naik lagi 15 ribu, sekarang kita ditagih 4 ribu perhari, jadi 120 ribu perbulan. Dulunya 10 ribu, tidak lama naik 12,5 ribu. Uang retribusi sudah 4 kali naik harganya.

Rumah makan dibangun bersama dengan suami, tetapi suami bekerja di perahu sebagai pengumpul ikan. Dulunya sudah ada warung yang dibangun di luar, tetapi kantor perikanan memindahkan warung tersebut ke lokasi TPI Lappa. Kan dulunya bukan rumah makan, hanya warung kopi saja, lama kelamaan banyak orang beli ikan, kemudian diusahakan kita bikin sendiri dan rencanakan bikin warung bakar ikan. Dulu waktu TPI Lappa belum ramai, warung kopinya juga berada di dekatnya lokasi TPI Lappa.

Dulunya tidak ada orang yang menjual atau membakar ikan, hanya ada orang yang menjual nasi bungkus. Kemudian pertama kali kita coba bakar ikan, dikarenakan pusat ikan memang dekat, maka akhirnya rumah makan berkembang dan banyak pengunjung yang datang. Dari mulut ke mulut akhirnya orang-orang berdatangan.

Sering juga kalo makan, ada yang bilang, kenapa ibu tidak siapkan ikan? Kalo kita siapkan ikan maka naik juga harganya. Karena kebetulan ikan banyak juga yang bisa kita pilih ketika beli langsung di TPI Lappa. Kalo misalnya kita siapkan ikan, mungkin hanya 2 atau 3 macam saja. Dan tidak bisa juga ditampung terlalu banyak, apalagi berdekatan dengan pusat ikan. Jadi solusinya, pelanggan masuk saja di dalam langsung dia yang pilih.

Dengan hadirnya rumah makan bermanfaat karena dapat mendukung bagusnya mata pencaharian. Dulu-dulunya itu, pertama kita bikin, kita setengah bakar itu ikan, kita simpan saja di bawah meja, karena belum ramai begini. Baru yang datang itu tidak

seberapa. Kita saja simpan itu ikannya orang kalo ada yang makan, baru dia yang pilih. Rumah makan yang paling terkenal yaitu Rumah Makan Ardi. Dari sebelum-sebelumnya, penghasilan bertambah karena adanya mata pencaharian. Rumah makan juga bermanfaat bagi pengunjung.

Lokasi rumah makan itu ditunjukkan oleh pemerintah dulunya. Bukan kita yang pilih, karena dulunya tidak begini, lama kelamaan kita bangun rumah makan. Rumah makan dibangun dengan ongkos sendiri dulunya. Hanya lokasi yang ditunjukkan oleh pemerintah. Rumah makan milik sendiri, tetapi tetap ada retribusi. Cuma istilahnya hanya hak pakai. Perjanjiannya dulu hanya 15 tahun bisa kita pakai, tetapi sekarang sudah 20 tahun dipakai tidak ada juga larangan untuk dilanjutkan. Itu karena pemerintah juga memiliki pendapatan dari situ. Lokasi rumah makan tidak disewakan oleh pemerintah.

Gambaran rumah makan dari pemerintah, bilang begini modelnya, ini kan dulunya kecil, tetapi dibelakang ada lokasi kosong, maka diminta lagi bagaimana kalau ditambah luasnya ini rumah makan, karena kebetulan banyak pengunjung, kemudian pemerintah mengiyakan untuk ditambah saja. Rumah makan di dekorasi sendiri, lama kelamaan di perbaiki, karena tidak mungkin kita makan kalau kotor kan, jadi tempatnya di dekorasi. Karena pribadi kita sendiri, kalau misalnya ke warung dan dalam keadaan kotor, kan kita tidak mau masuk. Selama sudah renovasi lumayan banyak pengunjung yang datang. Ada yang dari Soppeng, Bone, Sidrap, Palopo, dan lainnya. Yang langganan biasanya sebelum datang makan, mereka menelpon terlebih dahulu, mereka menelpon untuk disiapkan makanan dan memberitahu sekian banyak orang yang akan datang. Rumah makan mereka *booking*. Harga *booking*-nya itu 25 ribu per porsinya, karena mereka beli ikan sendiri di TPI Lappa. Kecuali mereka minta untuk dibelikan ikan, maka harganya akan berbeda. Setelah pelanggan menelpon, mereka pilih ikan yang akan dibelikannya. Jumlah ikannya berapa yang dipesan mengikut jumlah orang yang akan datang.

Pada umumnya pelanggan membeli ikan secara langsung di TPI Lappa. Jika pelanggan datangnya rombongan, maka biasanya mereka minta untuk dibelikan ikan, karena mereka tidak mau menunggu. Mereka maunya langsung disiapkan, apalagi kalau mereka perjalanan jauh. Selain ikan, yang sering juga disiapkan seperti, cumi, udang, kepiting. Kalau misalnya pelanggan minta untuk dibelikan, karena harganya itu mahal-mahal. Jenis ikan yang biasanya dibakar yaitu, katamba, cepa, katombong. Berbeda dengan ikan bandeng yang jarang di pesan oleh pelanggan.

Per porsi 25 ribu itu sudah lengkap nasi, cobe-cobe, sayur, air dan pencuci mulutnya (pisang). Jika mereka yang bawa piring, nasi sendiri maka berbeda harganya,

seperti 15 atau 20 ribu. Untungnya lumayan, tetapi kita juga punya pekerja yang tentunya juga digaji. Pkerjanya ada 4. Pkerjanya terganti-ganti, ada yang berhenti, ada juga yang masuk, bahkan ada juga yang sudah berhenti, tetapi masuk Kembali.

Cara menjaga pelanggan agar kembali datang yaitu dengan pelayanan yang bagus dan juga diberikan bonus atau diskon. Terkadang ada juga pelanggan yang merasa kasihan dengan pekerja rumah makan, jadi uangnya diberikan dengan jumlah lebih atau pembayarannya yang lebih. Jadi para pelanggan ketika ingin datang kembali di rumah makan mereka tinggal menghubungi pemilik rumah makan, karena sudah jadi langganan. Mereka biasanya memesan makanan yang banyak. Pelanggan yang datang makan biasanya setelah makan hanya istirahat sejenak kemudian mereka pulang karena dalam perjalanan yang jauh. Kemarin dulu ada langganan yang perjalanan dari Palopo mau ke Bantaeng, mereka singgah makan siang. Biasanya langganan itu ketika mereka datang makan, sebelum mereka pulang mereka biasanya ambil nomor hp. Jadi kalau mereka datang kembali, mereka tinggal hubungi. Jika ada orang yang baru, mereka biasanya bertanya berapa ongkos makannya.

Jadi jika mereka dibelikan ikan atau mereka sendiri yang beli ikannya, itu harga makan se porsi tetap sama, karena biaya ikan dan biaya se porsi makanan itu berbeda, ongkos pembakaran itu tidak ada. Jadi jika mereka yang beli ikan, harga makan se porsinya itu tetap 25 ribu. Jika pelanggan yang membeli langsung ikan di TPI Lappa, maka mereka bebas untuk memilih. Biasanya pelanggan membeli cumi untuk di masak, dibakar, digoreng tepung. Harga rumah makan dengan yang lainnya itu sama. Untuk pelanggan memang dulunya ramai, berbeda dengan sekarang karena sudah banyak rumah makan. Sayangnya juga sudah lengkap, sayur yang disediakan yaitu sayur bening, karena jarang ada orang yang ingin makan sayur santan. Jenis sambalnya yaitu sambal tomat, mangga, jeruk. Rumah makan disukai para pelanggan karena hidangan ikan bakar dengan nasi hangat. Jenis minumannya yaitu, es teh, ada juga irex, dan lain sebagainya. Untuk irex hanya sebagian rumah makan yang menyediakan. Untuk minumannya itu harganya berbeda dengan se porsi makanan yang disediakan. Harga irex itu harganya 10 ribu.

Cara memanggil pelanggan yaitu harus ramah, memanggil dengan kata (bakar ikan pak, bakar ikan bu). Biasanya ada pelanggan yang merespon bahwa (iye bu, sudah ada tempatku yang ku pesan). Ada juga yang dipanggil tidak menyahut. Mereka juga yang sering makan, memanggil temannya. Biasa juga yang sering makan di sini, jika ada temannya yang datang, maka dia menelpon dan bilang kalau ada temannya yang datang makan.

Cara meladeni pelanggan supaya nyaman yaitu dengan cara yang bagus diladeni, ditanya apanya yang dirasa kurang, ada yang mau ditambah atau bagaimana. Biasanya pelanggan langsung pesan, bahwa ikannya mau dibakar atau dimasak atau digoreng tergantung yang mana disukai. Mereka tidak ada yang komentar bahwa bukan menu yang begitu dia mau, karena mereka duluan yang pesan sebelum dibuatkan. Rumah makan ini menyediakan jasa pembakaran ikan, masak, dan goreng ikan. Tetapi yang paling terkenal itu pembakarannya karena memang yang tampak dari depan rumah makan yaitu tempat pembakaran ikan. Masak saus tiram juga ada.

Cara menjaga kebersihan agar para pelanggan nyaman yaitu, dibersihkan setelah pelanggan makan dan diberikan pengharum ruangan. Para pelanggan semua baik-baik, bekerja juga pun begitu. Proses pelayanan itu tidak lama, karena sebelum itu para pelanggan datang nasi terlebih dahulu memang dimasak, sambal juga sudah dibuat, jadi ketika ada pelanggan yang dibuat itu hanya sayur dan ikannya saja. Kecuali jika ikannya mau dibakar, dimasak, dan digoreng itu prosesnya agak lama, jika dibandingkan dengan dibakar/dimasak/ digoreng saja.

Kerjasama dengan rumah makan yang lainnya, seperti sayur habis, maka sayur tetangga yang diambil atau dibeli. Kerjasama dengan pelelang ikan di TPI Lappa juga ada yaitu ikannya terlebih dahulu diambil, nanti setelah pelanggan makan barulah ikannya dibayar di pelelang TPI Lappa. Hj. Yuli sebagai pemilik rumah makan juga memiliki banyak langganan pelelang ikan di TPI Lappa dan sering juga mendapat diskon dari pembelian ikan tersebut. Terjadi konflik juga pernah terjadi, antar tetangga, karena ketidakcocokan dan sistem persaingan.

(Wawancara tanggal 27 Agustus 2023)

Banyak jenis ikan kalau di rumah makan dekat TPI Lappa, jadi banyak orang suka disini, beda kalau rumah makan di luar di sentral, hanya 1 macam saja biasanya, ikannya juga kalau disini segar-segar.

Harganya itu disini murah, harganya 25 ribu per porsinya, kalau di luar di sentral yah harganya agak mahal.

2. Karyawati (Ibu Sawiah, Umur 43 Tahun)

(Wawancara tanggal 26 Juni 2023)

Sudah lama kerja yaitu selama 2 tahun. Rumah makan sudah lama ada baru masuk kerja, tetapi sudah lama ditahu kalau ada rumah makan Hj. Yuli. Manfaat bekerja di rumah makan yaitu mendapatkan penghasilan untuk memenuhi kebutuhan keluarga.

Yang biasanya dikerjakan yaitu masak sayur, nasi, ikan masak, ikan goreng, dan untuk pembakaran ikannya itu dikerjakan oleh ibu Hj. Yuli. Ketika ada pelanggan, saya juga biasa temani untuk beli ikan di TPI Lappa. Kebanyakan pelanggan memilih sendiri ikan di TPI Lappa, ikan apa yang dimau dan suka. Kita tinggal olah ikan yang dipilihnya. Lebih bagus jika pelanggan ambil sendiri ikan di TPI Lappa, supaya dia bisa memilih. Dan misalnya ada pelanggan yang minta kita untuk belikan ikan, mereka tidak ada yang protes karena sudah ada jenis ikan yang dipilihnya. Ikan yang biasa di pesan oleh pelanggan yaitu ikan katombong, ada udang dan kepiting, kalau udang dimasak asam manis, ikannya ada yang di goreng dan ada juga yang dibakar. Kebanyakan ikan yang dibakar. Campuran bahannya ketika dibakar yaitu minyak dan bumbu-bumbu pelengkap, bumbunya itu dibuat sendiri. Pelanggan dalam sehari itu tidak menentu, kadang banyak, kadang juga kurang.

Cara memanggil pelanggan yaitu dengan menggunakan lambaian tangan dan memanggil (bakar ikan pak... Singgahki), (disiniki, murah di sini), (singgahki, bakar ikan bu, sini murah). Cara meladeni pelanggan yaitu, terlebih dahulu dipanggil masuk dan diarahkan untuk duduk, kemudian ditanya ikannya mau diolah bagaimana, (makanki pisang) sambil menunggu ikannya di olah. Pisangnya itu gratis. Yang selalu makan di sini, selalu kembali datang dan sudah menjadi langganan. Semua pelanggan baik-baik saja.

Makanan di rumah makan itu se porsi sudah lengkap nasi, sayur, cobe-cobe, air minumnya. Tetapi ada juga biasa yang hanya beli sayur atau cobe-cobanya saja. Kalau beli sayur biasanya 10 ribu, kalau cobe-cobanya biasanya ada yang beli 10 ribu ada juga yang beli 20 ribu. Tergantung pilihan para pelanggan. Ada banyak jenis sambalnya yaitu, sambalado, sambal kacang, sambal mentah, sambal jeruk nipis, sambal mangga. Bahan-bahan sambal itu dibeli di pasar terdekat ketika waktu pagi, dan pada saat memasuki waktu sore barulah jenis-jenis sambalnya itu di olah. Bahan-bahan sayur juga dibeli di pasar terdekat, biasanya sayur yang disediakan yaitu sayur bening, tetapi juga kadang ada sayur yang diinginkan pelanggan dan itu kita siapkan.

Proses pelayanan itu tergantung pada ikan yang akan diolah, apakah ingin di bakar, di goreng, atau di masak. Jika ikannya banyak maka kisaran setengah jam lamanya ikan diolah. Prosesnya tidak lama karena kita menggunakan banyak kompor (kompor enam matanya).

Cara menjaga kebersihan warung, di sapu dan di pel sebelum pelanggan datang. Pelanggan tidak lama menunggu ketika diolah ikannya walaupun rombongan, karena kita

saling memantau untuk pengolahan ikannya, baik itu yang di bakar, di goreng, maupun yang di masak, jadi penyajian menunya itu bersamaan.

B. Lesehan Rabbani

1. Pemilik (Ibu Andriani, Umur 38 Tahun)

(Wawancara tanggal 27 Juni 2023)

Rumah makan sudah lama dibangun, bekerja di TPI Lappa itu dimulai sekitar pada tahun 2000. Untuk rumah makan sendiri itu sudah berjalan sekitar 7 tahun. Sebelum memiliki rumah makan, sebelumnya saya bekerja sebagai penjual ikan di TPI Lappa. Berhenti menjual ikan karena kebanyakan mendapat rugi, karena kadang ada pelanggan yang hanya ambil ikan dan tidak membayar, karena di TPI Lappa menggunakan sistem utang piutang. Misalnya, pembeli datang untuk ambil ikan, kemudian pada saat datang berikutnya barulah di bayar. Kenapa bukan ikan yang di dalam dijual di rumah makan? Karena ikan kan sesuatu yang basi. Nanti ikannya kita ambil baru tidak ada tamu atau pelanggan, otomatis ikannya rusak. Baru pelanggan juga lebih senang memilih di dalam, karena banyak pilihan dan ikannya juga segar-segar.

Rumah makan dibangun, karena ibu ini tidak memiliki kegiatan dan daripada hanya tinggal di rumah. Sekalian juga mencari dana tambahan karena anak-anak banyak dan semuanya sekolah, ada 4 orang yang sekolah dan 1 orang yang sudah tamat SMA. Lebih bagus membuat rumah makan jika dibandingkan dengan menjual ikan di TPI Lappa, karena rumah makan itu kerugiannya tidak ada. Kalau ikan beresiko, kadang juga tidak ada pembeli dan ikannya sudah tua dan lama sehingga ikannya di jual murah saja.

Yang bangun pertama kali ini rumah makan yaitu mertua saya dulunya, tetapi sekarang sudah saya yang punya, suami juga membantu kerja disini, dulunya suami bekerja juga di TPI Lappa, tetapi saya larang dan dia berhenti. Kalau saya tidak ada pekerjaan lain selain bekerja di rumah makan, tetapi suami bekerja juga sebagai tukang kayu atau bangunan. Manfaat dengan hadirnya rumah makan yaitu banyak membantu untuk urusan rumah tangga, misalnya dari segi keuangan rumah tangga. Kebutuhan sehari-hari dapat terpenuhi dengan hadirnya rumah makan. Dengan hadirnya rumah makan bermanfaat bagi para pelanggan, karena istilahnya sudah ada langsung yang dia tempati datang kalau dia ke Pelelangan. Kadang juga kalau ada pelanggan yang mau datang, dia terlebih dahulu menelpon, tetapi ada juga pelanggan itu yang hanya sekedar melintas kemudian singgah untuk makan. Kemudian rumah makan disini itu kebanyakan yang menggunakan sistem langganan. Ada sih pelanggan yang sekedar melintas dan singgah, itu biasanya di hari-hari libur, misalnya setelah lebaran. Tetapi, hari-hari biasa

itu tertentu yang datang, kayak pelanggan saja yang datang. Pelanggan itu jumlahnya tidak menentu, kadang juga rumah makan itu kosong (tidak ada pelanggan yang datang). Dalam sehari yang datang biasanya paling banyak itu 50 orang, karena mereka datangnya rombongan. Pernah juga di musim liburan, pelanggan yang datang itu biasa mencapai lebih 100 orang.

Lokasinya dulu di sewa, lokasinya memang dari pemerintah, tetapi yang bangun ini rumah makan itu mertua saya. Yang ciptakan juga dulu ini Pelelangan adalah mertua saya, Namanya Puang H. Abdul Latief, dia juga merupakan orang berpengaruh di Sinjai. Luas lokasi yang dulunya diberikan pemerintah itu sebanyak 2 petak dengan rumah makan di sebelah, kemudian itu di bagi 2, karena suami bersaudara dengan pemilik rumah makan sebelah. Dulunya di sewa di mertua, tetapi setelah mertua meninggal, lokasi ini di tarokan harga kemudian di bagi uangnya, supaya tidak ada yang iri satu sama lain, karena ini milik orang tua. Dulunya di sewakan seharga 4 juta dalam 1 tahun. Untuk pajak sendiri itu juga di bayar, banyak sekali pajak kalau di Pelelangan. Pajak harian 4 ribu dari provinsi, yang biasanya 20 ribu per bulan, sekarang di ubah menjadi 4 ribu per hari. Ada yang 5 ribu perhari dari daerah. Jadi semua pajak per hari itu 9 ribu, tetapi kadang juga saya tidak bayar pajaknya kalau memang tidak ada pelanggan. Lokasi rumah makan, jauh sebelum ada pelelangan memang sudah ada di sini. Rumah makan yang lainnya itu belakangan baru hadir. Mertua saya bangun ini rumah makan sebelum ada pelelangan, dibangun pada sekitar tahun 80 an, sudah sekitar 30 tahun an lebih. Jadi dulunya di sini lokasi sudah ada dan sudah dibangun rumah makan, kemudian selebihnya itu pemerintah lagi yang bangun.

Bentuk dan dekorasi rumah makan dibangun oleh tukang, rumah makan di renovasi, karena lokasi rumah makan dulunya itu adalah sebuah toko. Tata letak kursi dan meja diatur dan di dekorasi sendiri. Dan rumah makan terdiri dari 2 bagian luar dan bagian dalam, tetapi harga makannya itu tetap sama baik makan di ruangan luar maupun di dalam.

Kalau misalnya ada pelanggan, mereka yang ambil sendiri ikan di TPI Lappa. Tetapi, kadang kalau ada pelanggan yang tidak mau lagi menunggu lama, mereka biasanya langsung menelpon saja dan diambilkan ikan. Jadi begitu datang pelanggan ini langsung saja menikmati sajian (makan). Pelanggan yang diambilkan ikan, mereka tidak ada yang protes, karena memang mereka pesan jenis ikan yang mereka ingin makan. Jenis ikan yang biasanya di pesan oleh pelanggan yaitu katamba, katombong, biasa juga cumi dan udang, semua jenis ikan yang ada di tpi lappa, sesuai apa yang diinginkan oleh

pelanggan Rata-rata pelanggan sendiri yang langsung ambil ikan di TPI Lappa. Ketika ambil sendiri ikan ataupun di ambilkan ikan itu sama harganya. Tidak ada penjual khusus yang di tempat membeli ikan, karena rata-rata penjual di TPI Lappa itu kita kenal. Lebih bagus jika pelanggan beli sendiri ikan di TPI Lappa jika dibandingkan dengan diambilkan, karena tergantung dari selera para pelanggan, dan juga nanti jika kita yang ambilkan ikan nanti mereka merasa kaget mendengar harga ikan, karena rata-rata ikan itu mahal, jadi lebih bagus jika mereka sendiri yang langsung beli ikan di TPI Lappa. Harganya jika kita yang belikan ikan itu tergantung dari harga ikannya dulu, biasanya harga 50 ribu, 100 ribu, dan 200 ribu.

Menu dalam se porsinya itu harus lengkap, ada nasi, sayur, sambal, air minum, dan makanan penutupnya (biasanya pisang). Sayur yang biasa disediakan yaitu sayur bening, sayur kangkung, sayur bayam, dan jenis sayur juga itu tergantung dari permintaan pelanggan. Sambalnya itu ada 5 macam, yaitu, sambal kacang, dabu-dabu, jeruk, mangga, dan tumis, semua jenis sambal itu kita sediakan semua tinggal mereka yang pilih yang mana mereka yang inginkan. Kemudian ikannya itu diolah tergantung apa yang diinginkan oleh pelanggan, misalnya ada ikan yang dimasak, di goreng, dan ada juga yang dibakar. Harga se porsi lengkapnya makanan yaitu 20 ribu. Jenis minuman yang disediakan juga berbeda-beda, misalnya kopi, es the, dan irex. Jika misalnya ada pelanggan yang ingin bungkus ikannya yang sudah dibakar itu harganya juga berbeda, tergantung jumlah ikannya. Bahan-bahan sayur dan sambal dibeli dan diolah terlebih dahulu sebelum pelanggan datang, supaya pelanggan itu tidak menunggu lama. Dan pelanggan juga langsung saja memilih apa yang mereka inginkan.

Cara memanggil pelanggan yaitu dengan cara mendatangnya dan menawarinya bakar ikan (singgahki, bakar ikan pak, bakar ikan bu). Berbeda dengan langganan, mereka itu langsung saja datang dan masuk di rumah makan.

Cara mempertahankan pelanggan yaitu ketika dia datang, kita ajak cerita. Kemudian masakannya harus diperbaiki rasanya dan sajian masakannya harus diperbaiki dan di tata dengan rapi, supaya pelanggan merasa nyaman. Dan juga misalnya ada ikannya yang ingin dibawa pulang, kita ambilkan dia es untuk ikannya tahan lama. Agar pelanggan bisa datang kembali ke rumah makan, pada saat dia datang kita harus jaga kenyamanannya.

Rumah makan Lesehan Rabbani berbeda harganya dengan rumah makan yang lain karena, biasanya juga ada orang yang bermain dengan harga, misalnya ada pelanggan yang datang dan masuk di rumah makan, sebelum dia makan tidak bertanya terkait harga,

biasanya mereka harus terpaksa membayar dengan jumlah yang besar, misalnya 150 ribu per orang, kalau mereka banyak bisa sampai jutaan. Jadi sebelum masuk dan makan di rumah makan, kita terlebih dahulu harus bertanya terkait harga. Kadang juga ada pelanggan yang pasrah bahwa tidak apa-apa kita bayar karena sudah kita makan, walaupun harganya itu terbilang mahal. Pelanggan tidak tahu harga ketika tidak bertanya, karena tidak ada menu yang disiapkan oleh rumah makan.

Cara menyapa pelanggan agar mereka merasa nyaman yaitu di ajak cerita-cerita (misalnya, ditanya dari mana? Mau kemana? Atau memang tujuannya mau ke Pelelangan atau hanya sekedar melintas?). Kemudian cara meladeni pelanggan ketika mereka sudah duduk yaitu sesekali diajak cerita karena kita juga kerja untuk siapkan sajian yang diinginkan pelanggan. Karena bukan cuma pekerja yang menyiapkan menu makanan, tetapi saya juga bekerja. Karena saya tidak terlalu ku percayakan pekerja, karena saya memang suka langsung turun tangan untuk kerja. Pekerja hanya sekedar membereskan piring-piring kotor dan mencuci piring.

Cara menjaga kebersihan rumah makan yaitu setelah mereka makan dan sudah pulang kita langsung bereskan. Dan kita juga gunakan pengharum ruangan. Proses pelayanannya itu tergantung dari pesanan pelanggan, biasanya itu kalau kurang ikannya sekitar setengah jam, tergantung banyaknya yang akan disiapkan. Nasi yang disiapkan itu nasi hangat, karena nanti ada pelanggan baru kita masak nasinya. Kecuali kalau hari libur, harus kita sipakan nasinya sebelum pelanggan datang, karena pasti banyak orang. Kalau hari-hari biasa, pelanggan tidak pasti datang, jadi bahaya kalau kita masak nasinya terlebih dahulu, nanti nasinya basi.

Tidak ada kerjasama yang dilakukan oleh Lesehan Rabbani, karena anggapan ibu Andriani sebagai pemilik rumah makan bahwa tidak ada rumah makan yang begitu, karena in terkait bisnis dan persaingan. Untuk kerjasama dengan penjual di TPI Lappa juga tidak ada karena kita itu beli ikannya tidak menentu di satu penjual saja. Konflik juga sering terjadi antar rumah makan, konflik tersebut terjadi karena masalah tamu atau pelanggan, biasanya pelanggan cerita di rumah makan satu kemudian pelanggan ini masuknya di rumah makan yang lain, selanjutnya konflik juga biasa terjadi karena rumah makan yang satu memberikan harga yang lebih tinggi, kemudian rumah makan yang lain memberikan harga yang rendah.

(Wawancara tanggal 27 Agustus 2023)

Rumah makan yang di Pelelangan bedanya dengan yang di sentral, klo di sentral mereka sudah menyiapkan semua di arungnya, seperti menunya sudah tersedia, sudah

dimasak, kalau di Pelelangan bedanya, kita tidak menyiapkan di warung, mereka yang belanja ikan di depan, sesuai dengan apa yang mereka ingini, kayak cumi, udang, terus dibawa di warung diolah sesuai dengan selera mereka juga, kadang digoreng atau dimasak, terserah dari pilihannya. Rumah makan di sentral kan sudah tersedia, menunya semua disitu siap, tinggal mereka pesan, kayak ayam goreng, nasi goreng, kalau disini tidak, harus beli mentahnya dulu baru diolah di warung.

Pelanggan lebih senang di rumah makan TPI Lappa, mungkin mereka selain makan dan pilih sendiri menunya, mungkin jalan-jalanmi juga, ada juga yang beli ikan memang untuk dibawa kesiapan di rumah, kadang ada yang bikin pesta, pergi bakar ikan sekalian belanja untuk pesta di rumahnya, ada juga pelanggan yang penasaran ingin melihat suasana di pelelangan karena banyak cerita tentang Pelelangan, jadi mereka kesini.

Harga jelas berbeda, karena mereka kan disini, beli ikan sendiri, jadi kita siapkan tinggal nasi saja, terus di sentral kan disiapkan ikannya, mesti agak tinggi harganya di sentral dibanding disini, kalo di sentral mungkin kayak ayam bakar, nasi ikan bakar itu 1 porsi 45 ribu saya liat biasa menunya, kalau disini kami 15 ribu, kadang 20 ribu 1 porsi, karena kita cuma siapkan nasinya.

C. RM Risky/Ridho 7R (Kendari/Sengkang)

1. Pemilik (Ibu Roslawati, Umur 51 Tahun)

(Wawancara tanggal 2 Juli 2023)

Pertama ada di Sinjai, jalan-jalan ke tempat kakak, saya bawa anak-anak. Usaha saya ada di Kendari, saya jual sembako di Pasar Keliling, tetapi usaha di sana sementara macet karena orangnya di sini. Besok-besok saya meninggal, anak saya bisa kesini. Pada saat saya mau pulang, kakak itu larang (janganlah dulu pulang yah dek yah, cobalah dulu buka warung, kebetulan warung ini kan kosong). Saya mencobalah untuk membuka rumah makan ini, dan anak saya pergi menongkol, sehingga saya juga tinggal di sini. Itu artinya kakak sayang kita, sehingga dia larang kita pulang. Akhirnya tinggal kita untuk membuka warung, kita diajarlah untuk bikin cobe-cobe. Ini sebenarnya rumah makan milik kakak, kakak itu rumah makannya di Rumah Makan Kharisma. Ini rumah makan Kharisma 2. Nama rumah makannya beda karena penghuninya beda. Ini rumah makan sudah aku yang punya usaha, cuma aku yang tinggal. Rumah makan ini dimulai pada bulan Desember 2021, dan sekarang sudah berjalan 1 tahun lebih. Saya tinggalkan rumahku di Kendari itu bulan November akhir. Rumah makan ini juga sebagai tempat tinggalnya kami. Jadi pada saat kita bangun tidur, kita langsung buka rumah makannya. Rumah makan ini kutempati hanya sementara, bukan kata milik. Selagi saya mau tinggal,

saya tinggal. Tiba waktu pulang, na ambil kembali orangnya, karena rencana aku mau pulang. Jadi walaupun saya pulang, rumah makan ini tetap di buka (dia buka saya punya kakak, karena dia punya karyawan). Kalau di rumah makan ini karyawannya itu anakku, yaitu 3, 2 cewek dan 1 cowok, bukan karyawan namanya, tapi anak, bantu-bantu saja, berbakti sama orang tua. Ini bangunannya memang sudah berbentuk rumah makan, karena kakak dulunya tinggal di sini. Dulunya jalan sih, karena kakak yang kelola. Tiba 2 warungnya, ini dia kasi kontrak. Pas kosong saya datang. Rumah makan juga ini bayar pajak ke pemerintah, biayanya 4 ribu per malam, tetaapi kalau rumah makan sepi atau tidak ada pelanggan yah tidak dibayar juga. Nanti kalau ada rejeki, kita kasi lebih-lebih juga, seperti 10 ribu. Untuk karcisnya itu 4 ribu, lebihnya itu sedekah untuk upah jalan yang menagih.

Saya tinggal di sini dan Kelola rumah makan, karena modalnya sedikit sedangkan untungnya banyak. Berbeda dengan sembako (yah modalnya gede, pandai-pandai memutar otak, itulah bisnis, kalau sembako dikelola otaknya tidak cerdas, itu kaloko). Selain itu, yang membuat saya tinggal dan mengelola rumah makan karena rumah saudara ada di sini, keluarga besar dari bapak saya memang di sini.

Manfaat dengan hadirnya rumah makan yaitu menambah penghasilan masyarakat juga menambah penghasilan di Pelelangan ikan. Bila mana rumah makan yang ada di Sinjai dihilangkan, maka Pelelangan itu akan mati. Manfaat dari segi pelanggan yaitu sedikit banyaknya di syukuri. Pelanggan lumayan yang datang disini. Pelanggan memiliki kesan tersendiri terkait kepuasan makan di rumah makan ini. Pernah satu waktu di protes dari segi nasinya, karena memang masakan saya punya anak kan lembek, Sebagian orang kan tidak suka lembek, dia kira basi, seperti itu. Jadi setelah kejadian itu, nasi saya ambil alih, setelah kumasak, nanti anak yang kukus. Jadi setelah itu, sudah tidak ada komentar dari pelanggan. Dan itu pelanggan yang tadinya protes, saya gantikan nasi, saya belikan. Karena Sebagian orang tidak suka nasi hangat yang lembek.

Jadi untuk lokasi rumah makan itu di kontrak, karena saya pakai usaha, seandainya hanya ku tinggal saya tidak bayar. Tapi kupakai usaha, jadi rezeki kita berbagi sama kakak. Biaya kontraknya itu 6 juta per tahun. Rumah makan sudah ada dulunya, ku cet saja, ku benahi cet nya toh, supaya pandangan saya agak berubah). Untuk yang 6 juta itu tertutupi dari penghasilan rumah makan (iya, alhamdulillah lebih dari itu). (Dekorasi dan cetnya itu tergantung aku, kalo misalnya begini modelnya besok-besok aku bosan, saya kasi melintang lagi, karena aku suka bosan). Posisi rumah makan selalu saya ubah (kalau saya bosan, saya ubah lagi, saya sendiri yang kerja tanpa minta bantuan, ku terek-terek),

karena ganti-ganti posisinya itu juga tidak ribet. Pelanggan juga ada yang komentar terkait posisi rumah makan (ada sih, itu hari, ku kira katanya bukan ini bu, karena itu hari dia melintang, sekarang dia memanjang, jujur karena kalo dia melintang saya bosan, jadi saya balek lagi, begini nanti kalo datangi paling saya ubah lagi cetnya). Cet dari rumah makan itu sudah berkali-kali diganti (ini saya rencana mau ganti lagi cetnya yang warna putih), cet rumah makan kemarin-kemarinnya itu warna hijau (saya suka ganti-ganti, karena saya bosan, saya mau suasana baru, apalagi mau hari raya, kita ubah deh warnanya supaya lain-lain lagi toh suasananya). Waktu saya cet rumah makan suami itu ke Sengkang, jadi saya cet sendiri. Untuk saudara juga tidak komentar, kecuali suaminya (suaminya aja, kenapa katanya di cet-cet, mana katanya cetnya tidak murah, saya bilang karena akunya bosan, jadi saya ganti cetnya lagi). Ini juga di komentari, katanya ini cetnya pudar, dia bilang saya punya kakak, itu yang cet kan perempuan). Saya sendiri yang cet ini rumah makan dan menggunakan 5 kaleng (seandainya kata suami kakak, hanya gunakan 3 kaleng, aku gunakan 5).

Kalau rumah makan ini, jika suasana malam itu mereka beli di Lelong (di TPI Lappa), kemudian di bawa di rumah makan. Tetapi, pada saat suasana malam dan sudah tengah malam, penjual ikan di Lelong sudah tidak ada, jadi mereka beli ikannya itu di rumah makan ini. Kemudian, jika ada pelanggan baru yang datang pada saat suasana malam dan belum tahu kalau bisa beli ikan di Lelong, lalu dibakarkan di rumah makan, yah mereka beli ikannya yang sudah disediakan rumah makan. Kalau suasana pagi menjelang siang, ikan itu *standby* (siap) di rumah makan. Karena kalau siang di Lelong ngak ada ikan. Ada sih tapi ngak ada penjualnya. (kalau dalam suasana siang, walaupun harganya ikan mahal, tetap dia beli, karena laparki). Buka rumah makan itu tergantung kita bangunnya jam berapa. Kalau kita bangunnya jam setengah 7 atau jam 7, yah kita langsung buka. Kalau tutupnya, tergantung juga dari anak-anak, kalau aku tidur, dan mereka belum, yah sampai jam dini hari. Untuk jumlah penghasilan tergantung dari banyak atau tidaknya pelanggan yang datang, nilai rata-rata per harinya itu 500 ribu. Untuk keuntungannya itu, kalau mereka beli sendiri ikan, yah 400 ribuan lah dalam 1 malam. Tapi kalau tiba banyak tamu, yah di atas itu, kita kadang dapat 1 jutaan ke atas, mendekati 2 jutaan lebih. Langgan memang tidak banyak sih, tapi alhamdulillah ada. Langgan dan bukan langganan, mereka juga masuk di rumah makan. Ikan yang sudah dibeli dan disimpan di rumah makan itu tetap segar, karena diberikan es, kecuali tanpa es itu ikannya akan busuk. Jenis ikan yang biasanya di ambil yaitu ikan katamba, kakap merah, ekor kuning. Kita disini siapkan ikan-ikan yang cantik.

Harga makan di rumah makan ini Ketika pelanggan beli ikannya di Lelong yaitu tergantung sih yah, kalau air gelas yah 20 ribu, kalau air botol yah 25 ribu. Kemudian, dia punya ikan, kami punya bumbu. Jika pelanggan beli ikannya di rumah makan, maka itu harganya beda, karena keluar harga ikan, keluar harga makannya juga. Harganya itu tergantung, karena ikan sekarang mahal yah. (Kadang ikannya kita jual 3 ekor dengan harga 250 ribu, tapi ikannya gede). Terus kalau 5 orang yang makan, kadang saya kasi 120 ribu, yah bonus 5 ribunya.

Cara memanggil pelanggan yaitu dengan menggunakan bahasa isyarat, jika waktu malam melambaikan tangan kepada orang-orang yang lewat di sekitaran rumah makan pada saat dia balek melihat ke rumah makan. Selain itu, pada saat malam juga, ketika ada orang yang lewat di sekitaran rumah makan kita datangi dia dan tawari untuk masuk di rumah makan, apalagi jika mereka bawa ikan yang berada dalam kantong. Berbeda di waktu siang, saya melambaikan tangan sekaligus menunjuk ke arah ikan, hal itu dilakukan kepada orang-orang yang lewat di sekitaran rumah makan pada saat dia balek melihat ke rumah makan. Lambaian tangan sekaligus menunjuk ke arah ikan itu berarti panggilan untuk masuk di rumah makan karena di sini ada disiapkan ikan. Cara memanggil pelanggan juga biasanya dengan mengajak bicara memanggil, tapi itu kadang sih (ayo singgah). Jika sekitaran rumah makan ramai, yah di panggil dengan menyapa, mengajak berbicara, dan mengajaknya masuk di rumah makan. Berbeda jika sekitaran rumah makan kurang ramai, yah duduk saja memanggil dengan menggunakan bahasa isyarat. Cara menyapa pelanggan yaitu, (kita harus ramah toh, kalau sombongki mana bisa).

Cara menjaga pelanggan agar dia nyaman yaitu kita ramah ke mereka, kita sapa (misalnya, eh makanki yah bu yah, makanki banyak), supaya pelanggan itu ada kesan dari kita bahwa ibu di rumah makan itu ramah orangnya. Memang kita ini buka rumah makan untuk mencari uang, tetapi yang diutamakan yaitu keramahan kita ke para pelanggan. Kalau misalnya pelanggan bayar, ada yang kurang sedikit, itu mah tidak apa-apa, intinya ikhlas.

Cara mempertahankan pelanggan agar kembali lagi di rumah makan yaitu (bilangma kalau memang makanannya berkesan, lain kali datang lagi yah bu) (kalau tidak berkesan untuk apa datang toh, kalau ada kesannya pasti balik). Pelanggan yang sebelumnya datang, alhamdulillah mereka ada juga yang datang kembali. (waktu kemarin kan aku habis pulang, kemudian yang tersebar itu, aku ngak kesini lagi, jadi pelangganku itu ngak ada yang kesini). Sehingga pelanggan itu pindah di rumah makan

yang lain. Tetapi, setelah saya kembali ke sini, mereka datang lagi (kata mereka, saya kira tidak lagi, kemudian kata aku, kalo aku ngak kesini, aku berarti udah mati yah, kalau aku masih hidup, insyaallah aku masih kesini).

Harga makanan se porsinya itu, ada yang harga 20 ribu, ada juga yang harga 25 ribu, tergantung pesanan. Hidangan se porsinya itu terdiri dari nasi, sambal, sayur, air minum, dan makanan penutupnya itu biasanya pisang jika ada. Harga makan di rumah makan ataupun di bungkus itu tetap sama. Kadang juga ada yang beli hanya sambalnya saja, jika dia mau beli sambalnya 10 ribu, yah dikasi. Sambalnya biasa di beli, karena kadang di kapal itu orang memasak dan mau makan, dan itu juga di campur dengan sambalnya. Jika pelanggan ingin dibakarkan ikannya kemudian dibungkus pulang itu juga bisa, harganya yaitu tergantung banyaknya ikan, kita melihat jumlah ikannya, paling 20 ribu dengan 10 ekor, kalau 2 ekor itu paling sedekah aja. Jika dia minta lombok, yah kita kasi juga cobenya. Pelanggan itu, tidak ada yang membeli hanya sayur, tetapi menu yang komplit memang mereka beli. Selain menjual paket komplit, rumah makan ini juga menyediakan nasi kuning, dan juga telur goreng. Untuk bahan-bahan sayur dan sambalnya itu di beli di pasar dekat Pelelangan, pada saat pagi bahan tersebut kita beli. Kecuali ada bahan yang tersisa dan belum di gunakan, kita belum beli bahannya lagi. Sambal dan sayurnya dibuat terlebih dahulu sebelum ada pelanggan yang datang di rumah makan. Sambal saya yang masak, kecuali sayur yang masak itu anak. Sayur yang biasanya di buat yaitu, bayam dan jagung, sayur sawi, dan sayur bening. Sambal yang tersedia yaitu, sambalado, jeruk nipis, tomat, mangga, belimbing, dan kacang. Semua sambal itu dihidangkan di atas meja makan. Harga setiap rumah makan itu berbeda-beda, ada yang harga 10 ribu, 15, ribu, 20 ribu, harga itu tergantung hidangannya, kadang yang harga 15 ribu itu sambalnya cuma 2 (tomat dan jeruk nipis). Selain makanan yang kita jual, kita jual juga irex. Harga irex nya itu 10 ribu per botolnya.

Cara meladeni pelanggan yang sudah duduk yaitu dengan cara menyapa mereka (sabar-sabar yah pak, ikannya sementara di proses, kalau mau ma karaoke, silahkan ma karaokean). Jadi rumah makan disini itu juga menyediakan *mic* untuk pelanggan karaoke sambil menunggu hidangan makanannya.

Cara menjaga kebersihan rumah makan yaitu makanan sebelum di olah terutama harus di cuci dulu, piring-piring dan tempat yang lainnya itu di cuci, karena, kesehatan itu lebih utama, kesehatan itu mahal. Untuk kebersihan rumah makan itu dibersihkan setelah pelanggan selesai makan dan pulang.

Cepat dalam pelayanan yaitu tidak sampai setengah jam, karena aku di luar, anak di dalam. Ikan di bakar, baru dikerja ikan, sudah disiapkan piringnya, jadi nanti nasi dan sayur setelah masak ikan. Disini bukan hanya menyediakan ikan bakar, tetapi tergantung pesanan dan selera pelanggan, bisa di masak, bisa di goreng. Misalnya, ada cumi dibeli oleh pelanggan dan mau di goreng, yah kita gorengkan, sama halnya jika dia beli udang, mau di masakkan, yah kita masakkan. Kalau hanya ikan yang dibawa, yah ikan saja.

Kerjasama dengan rumah makan yang lain yaitu dengan rumah makan Kharisma, misalnya kita kehabisan bahan yah kita ambil di situ, jika banyak pelanggan dan kurang nasi dan ada juga pelanggan yang mau tambah (panombong) yah kita ambilkan. Kerjasama dengan penjual ikan di Lelong itu tidak ada, karena biasanya pelanggan langsung yang beli ikan di dalam. Tidak ada juga kerjasama dengan penjual bahan-bahan sambal dan sayur. Selain Kerjasama, biasa juga terjadi konflik antar rumah makan karena adanya rasa iri dan masalah berebut pelanggan.

(Wawancara tanggal 27 Agustus 2023)

Perbedaannya, segi ikannya, kalau disini ikannya segar dibakar, yang di sentral serba dingin. Perbedaan juga dari segi menu, kadang ada yang kurang bumbu, ada yang kurang berasa. Juga tergantung fasilitasnya.

Harga di rumah makan di Pelelengan itu ada 15 ribu, 20 ribu, tergantung sih. Beda kalau di rumah makan di luar TPI Lappa, misalnya pernah aku masuk di rumah makan Kendari, harganya 30 ribu 1 orang. Kalau di rumah makan Kendari cobenya Cuma 2 macam, beda kita di sini ada 5 macam cobenya.

2. Karyawati (Riska, Umur 22 Tahun)

(Wawancara tanggal 2 Juli 2023)

Sudah lama membantu ibu di rumah makan, bersamaan dengan orang tua datang. Di rumah makan ini, pelanggan itu beli ikannya di rumah makan ketika waktu sore, berbeda dengan waktu malam, diaman pelanggan itu membeli ikannya di TPI Lappa yang kemudian meminta untuk dibakar atau diolah ikannya di rumah makan ini. Yang biasa temani para pelanggan untuk membeli ikan di TPI Lappa yaitu ibu saya sebagai pemilik rumah makan. Lebih suka ketika pelanggan ikan di rumah makan dibandingkan dengan ketika pelanggan membeli ikan di TPI Lappa, hal itu dikarenakan banyak duitnya. Karena tentunya ada untung yang di dapat. Pelanggan dalam seharinya itu tidak menentu.

Riska berperan sebagai juru masak atau dapur di rumah makan ini, dia menyiapkan nasi, sayur, dan. Proses pengolahan ikannya itu seperti masak asam, goreng cumi, ikan,

cumi, udang, kepiting yang biasa dimasak, sambal ibu yang buat, kecuali sayur saya yang buat, misalnya sayur bening, sayur kol, sayur bayam.

Pelanggan tidak ada protes terkait masakannya dan juga waktu masaknya. Untuk pelayanannya tergantung banyak atau tidaknya jenis sajian yang di inginkan oleh pelanggan, kisaran waktu proses pengolahannya yaitu sekitar 20 menit, itu semuanya sudah tersaji. Untuk jaga kebersihan rumah makan itu bapak saya. Risiko ini hanya fokus pada proses pengolahan.

3. Karyawati (Rahayu, Umur 18 Tahun)

(Wawancara tanggal 3 Juli 2023)

Sudah lama di sini, bersamaan dengan orang tua, sudah sekitar 1 setengah. Manfaat dengan hadirnya rumah makan yaitu dapat menghasilkan duit, sedangkan manfaat bagi pelanggan yaitu mengenyangkan. Pelanggan tidak ada yang protes terkait pelayanan dan penyajian rumah makan. Menurut Rahayu, lebih baik beli di rumah makan saja ikannya, supaya tidak usah capek-capek jalan ke TPI Lappa, tidak usah buang-buang waktu, tidak usah buang tenaga. Karena juga harganya sama tergantung penjual ikannya berapa yang di mau kasi belikan.

Cara menjaga pelanggan agar mereka nyaman yaitu tergantung dari pelayanan yang diberikan, misalnya harus ramah kepada para pelanggan (misalnya dudukki pak), memberikan senyum, dan juga harus sopan. Rahayu ini fokus pada proses pelayanan dan menyiapkan dimeja. Proses pelayanan di rumah makan yaitu terlebih dahulu disiapkan pencuci tangannya (kobokan), piring, cobe-cobe, dan untuk nasi dan sayurinya, kita tunggu ikannya sampai matang, setelah matang barulah kita siapkan semuanya. Selain menyiapkan makanan, saya juga kadang-kadang membantu bapak dan adek untuk membersihkan. Ada juga pelanggan yang minta biasanya ditambahkan (misalnya, dek tambahpi cobe-cobanya, dek tambahpi sayurinya, dek tambahpi nasinya), dan ada juga pelanggan bertanya (misalnya, ada air ini ka, ada jus ini), tetapi kami tidak menyediakan semacam jus, yang kami siapkan misalnya kopi, teh manis, irex,

Cara meladeni pelanggan yaitu ketika diajak berbicara, yah kita ngobrol, tetapi kalau pelanggan juga tidak ngajak ngobrol, yah kita pergi saja untuk melanjutkan proses penyajian makanannya. Proses pelayanan cepat atau tidaknya itu tergantung pada banyak atau tidaknya yang akan disediakan. Kita juga mengikut sama yang di depan (proses pembakaran ikannya), kalau sudah jadi, yah kita sudah bisa siapkan semuanya di meja. Tidak ada pelanggan yang protes terkait makanan yang disajikan, mereka bahkan biasanya ada yang bilang, kalau masakannya enak.

D. Rumah Makan Eda

1. Pemilik (Ibu Eda, Umur 47 Tahun)

(Wawancara tanggal 3 Juli 2023)

Rumah makan sudah lama berdiri, saya masih cewek. Berdirinya rumah makan yakni sudah sekitar 30 tahunan. Tetapi kurang orang yang datang. Berbeda di rumah makan lorong sebelah, karena dia tahan semua di situ mobil, kita disini ndak adami, kalau sudahmi na tahan ndak adami, adapi lebih-lebihnya, klo ada, klo ndak biasa tidak bakar ikan. Rumah makan buka jam 5 sore sampai jam 12 atau jam 1 dini hari, ataua kalau sepi orang, tutupi karena saya juga tinggal di sini di rumah makan.

Lokasi rumah makan dulunya dibeli dari Pemerintah. Saya membuat rumah makan, karena kebanyakan orang yang buat, dan pegawainya TPI Lappa juga tidak ada tempatnya untuk bakar ikan. Rumah makan dibuat karena disuruh oleh pegawai TPI Lappa. Dulunya rumah makan ini pelanggannya itu lancar, saya dulunya menjual nasi campur, nasi kuning, nasi putih, ayam, dan telur. Sekarang pelanggan sudah kurang, karena sudah banyak orang yang kelola rumah makan. Ada juga rumah makan lainnya yang banyak pelanggan, tetapi kalau di sini, aih madodong disini 2 ka. Pernah malam minggu, tidak ada ikan yang saya bakar, karena banyak orang lewat di sekitar rumah makan tetapi hanya bertanya saja. Jadi di sini, kadang ada, kadang tidak, begitumi sabarmi orang. Tidak membuat rumah makan di luar TPI Lappa, karena tidak adanya tempat.

Manfaat dengan hadirnya rumah makan yaitu madodong, kadang ada, kadang tidak, begitulah, kalau ada syukur, kalau tidak ada sabar, karena mau diapa kalo tidak ada, mauta itu mau terus ada, tapi yah rejeki. Dulunya memang lancar, mulai dari magrib kita bakar ikan sampai jam 4 subuh, tetapi sekarang sudah tidak begitu, hal itu disebabkan karena sudah banyak rumah makan yang berdiri di TPI Lappa, jadi terbagi uang. Jadi kan dulu tidak ada tempatnya rumah makan di lorong belakang, jadi disiniji dulu tempatnya orang makan dan ramai. pelanggan itu kadang ada, kadang tidak, ini 5 minggu baru ada lagi, mau diapa. Kebutuhan sehari-hari kurang terpenuhi jika itupi ta 5 minggu atau 3 minggupi baru ada, kalau ada pelanggan ada lagi, kalau tidak yah tidak. Kalau saya kerjaan sampingan itu tidak ada, kecuali bapak sebagai petani di Bantaeng. Pelanggan tidak ada yang protes terkait masakan di rumah makan ini. Tadi malam adaji 15 orang, alhamdulillah, dari Kajuara, mereka datang 1 rombongan.

Rumah makan dulunya miiik pemerintah, kemudian dibeli, karena ini rumah makan juga punya pajak. Harga rumah makan dulunya itu 15 juta 500 ribu, dan itu hanya

hak pakai, bukan hak milik. Untuk pajaknya itu dulunya ada yang tahunan kadang 25 ribu dan tidak menentu. Pajak bulanan itu sebesar 20 ribu per bulan, kemudian sekarang caranya beda lagi yaitu pajaknya permalam sebesar 4 ribu, kalau ada orang yang makan di sini saya kasi pajaknya, tetapi kalau tidak ada pelanggan, yah tidak, apa mau dikasikan kalau tidak ada kodong. Rumah makan dulunya memang sudah ada, kita ini tinggal perbaiki dan renovasi. Dekorasi rumah makan saya sendiri yang atur. Ukuran rumah makan semuanya sama. Ruangan di tata dengan bantuan ponakan. Kita atur dengan baik rumah makan, supaya bisa muat banyak orang, rumah makan ini muatnya sekitar 50 orang. Rumah makan ini bentuknya seperti lesehan. Pelanggan ada biasanya dari Sengkang, sekitar 50 orang, tapi lama baru datang, itupi kalau pergi jalan-jalan di Bira, atau di Malino, baruki singgah di sini, (misalnya pelanggan menelpon: ibu, adaji ikan? Mau singgah makan, ooiye).

Di rumah makan ini kadang menyiapkan ikan, kadang juga tidak, kalau ada uang yah di siapkan, kalau tiada ada uang, yah tidak. Bagusnya pelanggan sendiri yang langsung beli ikan di TPI Lappa, supaya mereka tahu harganya. Tetapi murah rumah makan yang siapkan ikan, karena saya kenal semua pencatat di dalam (pencatat itu yang melelaang ikan). Kalau tamu-tamu yang datang na liatki bos-bos, agak mahal juga na kasikanki harganya, jadi tidak ada harga tetapnya itu ikan. Kalau biasa harganya 350 ribu, kadang na kasiki 250 ribu, apalagi kalau keluargaji, ada juga cucu menjual di dalam TPI Lappa, anaknya kemanakan. Bagus juga jika yang beli ikan dan disediakan di rumah makan, karena ada juga untungta sedikit. Tetapi kalau disnini, kebanyakan pelanggan yang beli sendiri ikan di TPI Lappa, karena macam-macam ikan di dalam TPI Lappa dan biasa dia pilih. Berbeda jika ikan yang disediakan oleh rumah makan, hanya 3 macam ikan yang biasanya yaitu katamba, kaneke, dan buronan. Cumi tidak disediakan karena mahal, harganya biasa 100 ribu 3 atau 4 ekor. Harga makan di rumah makan berbeda jika ikan di beli sendiri oleh pelanggan di TPI Lappa dengan ikan yang disediakan di rumah makan, karena jika ikan yang disediakan di rumah makan itu kan harganya lain (seumpama dia beli ikan 100 ribu, makan 4 orang 100 ribu juga, karena harga makan se porsinya itu 25 ribu, karena kan ada juga air minum. Harga makan se porsi di rumah makan itu sama, walaupun pelanggan beli ikan di TPI Lappa, hanya yang membedakan adalah dari harga ikannya saja. Harga makan dan harga ikan itu beda. Rumah makan ini tidak hanya menyediakan menu ikan bakar, tetapi ada juga menu yang dimasak maupun yang digoreng, tetapi itu menambah pembayaran, biasanya kalau banyak yang makan dalam, untuk biaya tambahannya itu sekitar 20 ribu saja, tidak ada juga harga tetap untuk

uang tambahannya. Kecuali kalo banyak passurona “yang dia suruhkan”, masak bu, goreng bu, barulah kita tambah, karena kita hitung juga minyak, tepung sajiku, dan asam karena mahalki. Pernah dulu dari Sengkang, dia datang sebanyak 60 orang, 1 juta 400 na kasikannya, tapi banyak mentong ikan, 4 baka, 2 baka dibakar, 1 baka dimasak, dan 1 baka digoreng, 1 baka itu 200 na belikan ikan, 1 baka itu ada lebih 20 ekor, ada 25, ada 30, katamba, buronan, cepa. Ikannya itu dibeli di TPI Lappa. Pelanggan yang seperti itu biasanya datang 1 kali dalam 1 tahun.

Cara memanggil pelanggan yaitu dengan cara berteriak (bakar ikan puang, singgahki). Cara mempertahankan pelanggan yaitu kalau biasami makan di sini tidak pindahmi, karena kalau langganan tidak pindahmi. Walaupun tidak adaki di rumah makan, dia tetap tonji menunggu, biasanya juga pelanggan menelpon, bilang dimanaki bu? Adama di rumah makanta.

Sambal yang disediakan rumah makan yaitu sambal kacang, racca mangga, dan tumis. Selain itu, ada juga sayur dan nasinya. Se porsi lengkapnya itu seharga 25 ribu. Tapi kalau orang mengerti itu dari Makassar, biasa bayarki ta 3 ji orang, na 100 ribu na kasikanki, mau di sussesung “uang kembalian”, tapi na bilang, janganmi bu, setengah matita itu bakarkanki ikan, begitu kalo orang Makassar, kan di Makassar mahal apa-apa. Jenis sayur yang disediakan di rumah makan itu tidak menentu, kalau sekarang itu sayur kangkung sudah ku tumis, biasa juga sayur bening, sayur kol, sayurnya tidak menentu setiap hari, karena bosan nanti orang. Bahan-bahan sayur dan sambal itu di beli di pasar dekat TPI Lappa ketika waktu pagi. Kadang juga kalau orang mau makan di rumahnya, dia beli cobe saja, kadang juga na suruh bakar ikannya, kadang cuma cobe na beli, di rumahnyapi baru na goreng ikannya. Kadang beli 5 ribu, 10 ribu, begituji. Sayur juga biasanya ada yang beli begitu. Harga makanan jika dimakan di rumah makan dan di bungkus itu sama saja. Untuk minuman yang disediakan oleh rumah makan yaitu air mineral saja seharga 5 ribu. Kemudian, rumah makan juga menyediakan irex, dan lumayan pelanggan yang menyukai minuman khas Sinjai ini. Biasa juga tidak uang pembeli makanan di rumah makan, tetapi ada orang yang membeli itu irex, misalnya dia beli 2 atau 5 botol. Harga irex yaitu 10 ribu per botol. Irex nya itu saya buat sendiri. Untuk makanan penutup di rumah makan itu menyediakan pisang. Jadi kalau saya siapkan pisang untuk makanan penutup di rumah makan, tetapi tidak ada orang yang masuk makan, maka pisangnya itu dimakan saja. Harga makanan di rumah makan ini tidak sama dengan rumah makan yang lain, karena setiap rumah makan itu berbeda

harganya. Ketertarikan pelanggan dan juga harga dari menu rumah makan juga tergantung dari fasilitas yang disediakan oleh rumah makan.

Cara meladeni pelanggan yaitu kita siapkanmi cuci tangan, bakar kami ikannya. Tidak ada pelanggan yang protes dengan penyajian makanan. Cara menjaga kebersihan rumah makan yaitu kalau sudahki makan, yah dibersihkanmi, tidak mungkin dibersihkan kalau ada tamu, saya perigi tamuku baru ku angkat piringku, tidak baik dan tidak enak diliat, tidak kusuka saya kalau masih ada tamu baru di paluppung "dibereskan", pergi tompi, biar mi situ lama, kalau lamai cerita-cerita, kecuali kalau dia mau kumpul, yah na kumpul, kalau saya ndak, malu-malu, ndak enak dirasa, nanti na bilang itu tamue, nasuruh mki ini pergi, ka na angkatmi piringnya.

Proses dalam pelayanan cepat karena kalo saya kan, sore ku bikin memangmi cobecobeku, jam 5 sore ku siapkan semuami, kan adaji kulkas, sayur itu dipotong-potong memangmi, nanti ada tamu baru dimasakkan, nasi juga begitu dimasak memangmi, kecuali ikannya dibakar, atau di goreng. Sebenarnya lebih cepat itu kalo di bakar daripada di goreng, karena kompor itu terlalu besar nyalanya, apalagi kalau banyak yang mau di goreng, berbeda kalau dibakar, kan bisa 1 kali dibakar itu yang 1 keranjang, tinggal dibersihkan. Proses penyiapan menu makanan itu sekitar 20 menit sudah selesai.

Kerjasama dengan rumah makan lainnya yaitu misalnya kalau kekurangan nasi, kita beli di rumah makan yang lain. Kerjasama dengan penjual ikan di tpi lappa, karena banyak di kenal penjual, jadi kalau saya itu, harga 200 ribu ikan, saya harga 150 ribu ji, ini waktunya lebaran, 100 ribu ji kuambilkan ikan 1 keranjang, ada juga yang 50 ribu 1 keranjang, karena cucu ku itu yang menjual di situ, anaknya keponakanku. Kalau masalah iri atau konflik alhamdulillah tidak pernah terjadi dengan rumah makan makan yang lainnya.

(Wawancara tanggal 27 Agustus 2023)

Itu saja di sini bagusnya karena pilih sendiri ikan, kalau di sentral ikan bandeng sudah tersedia disana. Baru murah-murah juga kalau di lelong. Kalau disitu kan di sentral ada daging, ada cotonya, ada konronya, kalau disini cuma ikan bakar saja, ikan goreng, ikan masak kalau dimasakkan tamu, tergantung pilihannya. Pelanggan lebih suka di Pelelangan karena dia pilih sendiri ikan, ikannya segar-segar, kalau di sana di sentral kan ikan dari tadi pagi to dibakar, dipanasi kalau sore.

Murah disini harganya, kalau disana beli 100 ribu, disini beli 50 ribu. Disini beda karena dekat kapal yang bongkar ikan, disana kan ndak. Kalau disini ikan, ikan katamba

itu kan 250 ribu atau 300 ribu 1 keranjang, kalau di sentral mahal, 4 ekor 100 ribu. Dari harga makanan 25 ribu 1 orang, kalau di sentral 50 ribu karena dia punya ikan to.

E. Rumah Makan Matahariku

1. Pemilik (Pak Awaluddin, Umur 42 Tahun)

(Wawancara tanggal 4 Juli 2023)

Hadirnya rumah makan, sebenarnya diambil sebagai mata pencaharian sampingan, kita kan di utamakan itu kerja di laut, karena kan penghasilan dari laut, karena suatu saat nanti tidak bekerja lagi di Pelelangan, ini rumah makan yang kita utamakan lagi. Saya juga kerja di Pelelangan, saya jual ikan di sana, biasanya juga ikan yang saya jual di Pelelangan itu, diambil untuk dikelola di rumah makan. Jadi setelah kapal dari melaut mencari ikan, hasil tangkapannya itu di bongkar di TPI Lappa, saya pegang sekitar 20 lebih kapal. Jadi kalau kita semata-mata itu yang mau diutamakan, dan tidak ada kapal yang bongkar di TPI Lappa, kita tidak punya penghasilan. Apalagi kita tahu bukan selamanya di Sinjai bongkar, ada banyak Pelabuhan, terutama di Lombok, Bali, Jawa. Nanti musim barat baru datang lagi ke TPI Lappa. Jadi tidak selamanya itu kita utamakan yang di Pelelangan, jadi kita itu membangun rumah makan untuk mencari istilahnya penghasilan sampingan. Karena kalau kita menunggu itu, istilahnya kalau kapal-kapal begitu, kadang rugi kasihan. Kalau rumah makan kan, kadang kita dapat 500 ribu, kadang 700 ribu, kadang juga 2 juta, kadang tidak ada juga kalau tidak ada orang yang masuk makan. Tahun 2018 rumah makan di buat, yang pertama membuat rumah makan yaitu bapak Abdul Rasyid. Nah, itu saudaraku yang kelola ini rumah makan sama dengan itu ibu, tetapi ibu sudah meninggal beberapa tahun yang lalu.

Manfaat hadirnya rumah makan yaitu dapat membantu perekonomian, karena kita itu sehari-harinya di sini. Karena kalau tidak ini rumah makan, mungkin kita sudah kesulitan. Karena rumah makan ini sangat membantu, karena ini buka setiap hari. Tingkat manfaat bagi pelanggan yaitu lumayan bagus, tetapi kekurangan rumah makan ini yaitu dari segi fasilitas, ruangnya panas, karena hanya menggunakan kipas angin, pernah dibelikan AC tetapi pelanggan juga tidak nyaman, apalagi rumah makan juga kan ber asap, asapnya dari pembakaran ikan. Setiap pelanggan yang datang itu keluhannya pasti panas, dan tidak nyaman. Walaupun ada kekurangan dari segi fasilitas ruangan, tetapi tidak ada pelanggan yang protes dari segi sajian makanan.

Lokasi rumah makan dibangun sendiri dengan mempekerjakan tukang dengan gaji harian, karena ini lokasi bapak yang punya, dulunya dibeli, kemudian dibangunlah rumah makan, biaya lokasinya rumah makan yaitu 300 juta, untuk anggaran rumah makan yaitu

menghampiri 1 miliar. Rumah makan ini berbeda dengan rumah makan lainnya, karena setelah berdirinya rumah makan ini, barulah beberapa rumah makan mengikuti model rumah makan ini. Walaupun rumah makan ini milik pribadi dan lokasi pribadi, tetapi rumah makan ini tetap kena pajak, pajaknya itu 10 ribu per malam, biasanya kalau malam, datangmi itu yang penagih, dibilangimi, aih kurang lagi pembeli, setelah itu pulangmi. Bentuk rumah makan itu dipilih dan didekorasi oleh bapak. Bapak dulunya bekerja sebagai nelayan, tetapi lama-kelamaan bapak juga menjual ikan. Dulunya, dari Bulukumba, Selayar, Galesong, Bone, Kolaka, dan beberapa nelayan yang dulunya di pegang oleh bapak. Kemarin waktu ibu masih hidup, juga membantu di rumah makan.

Kemudian, untuk pembelian ikan oleh pelanggan itu bagusnya di dalam TPI Lappa, karena kalau beli di dalam kan tinggal nasinya di sini. Sebenarnya hamper samaji, cuma kan kalao kita masuk di dalam repot lagi, beda kalau di sini kan sudah tersedia, ikan yang mana kita mau makan. Kalau di dalam TPI Lappa, mutar-mutar lagi di dalam belum lagi becek di dalam. Kalau di sini kan sudah disediakan. Untuk harganya beda, mungkin agak-agak mendingan di sini, kalau di dalam kan walaupun mahal, tidak mungkin tidak na beli, karena mau makan. Tetapi pelanggan di sini kebanyakan beli di dalam TPI Lappa. Dulu waktu masih hidup ibu, ikan itu tersedia di depan rumah makan, tersedia di dalam gabus. Tetapi, sekarang sudah tidak siapkan ikan lagi. Biasanya pelanggan itu dari Bone, Pinrang, dan Bulukumba, datang di sini untuk bakar ikan. Terkait pelanggan dan pelayanan rumah makan itu detail di tahu oleh Karyawati, karena pemilik jarang datang di rumah makan.

Selanjutnya, untuk kerjasama dengan rumah makan lainnya itu tidak, karena yang ada hanyalah persaingan. Bisnis, kita bersaing. Kalau adami pelanggannya, masuk di rumah makan yang satu, rumah makan yang lainnya marah karena beranggapan pelanggannya di ambil, seperti iri hati juga, mungkin kalau bisnis itu, di kalah dia. Rumah makan ini bahaya, karena persaingan, lebih sulit lagi dari bisnis yang lainnya. Untuk kerjasama dengan pihak penjual ikan di TPI Lappa itu tidak ada, karena ikan yang disediakan rumah makan itu, murni ikan dari kapal yang saya pegang, misalnya kapal saya baru membongkar, saya tinggal membayar biaya retribusi saja, tidak ada bilang kaitannya dengan Pelelangan, karena sayaji sendiri yang punya kapal, sayaji sendiri yang punya ongkos. Mulai dari kelas 2 SD, saya sudah mulai di laut saya nelayan, saya ikut di bagan sampai saya lulus di SD, setelah itu saya pergi menongkol. Setelah itu, sekitar umur 20 tahun, saya membawa kapal, kemudian orang tua menjual kapal saya, dan menyuruh saya jual ikan di Pelelangan, dia tidak mau liat saya menderita, masa anak

sendiri baru ke laut, kemudian orang lain yang kelola kapal, tetapi masih kita yang pegang. Bapak dulunya di Sinjai, hampir semua nelayan dia yang pegang.

2. Karyawati (Ibu Rosmiati, Umur 45 Tahun)

(Wawancara tanggal 3 Juli 2023)

Sudah 4 tahun bekerja, sejak berdirinya rumah makan ini, ibu Rosmiati sudah bekerja. Manfaat rumah makan yaitu bagus karena dapat menambah penghasilan, walaupun kadang banyak, kadang juga sedikit orang yang datang. Dari segi penghasilan bisa dikatakan lumayan (biasa 500 ribu, 1 juta). Rumah makan buka jam 4 sore sampai jam setengah 12.

Rumah makan yang menyediakan ikan untuk pelanggan, jika dibandingkan dengan pelanggan sendiri yang membeli ikan di TPI Lappa itu lebih bagus karena pelanggan dapat mengetahui harga yang sesungguhnya dari ikan itu karena biasa juga bilangki itu orang makan, mahal sekali bu, kenapa mahal? Kalau pelanggan sendiri yang langsung beli ikan di TPI Lappa, misalnya harganya 100 ribu, tetapi kalau kita belikan ikan itu harganya lebih 100 ribu, karena beda harga. Kalau misalnya di masak itu lain harganya, kecuali di bakar itu harganya tidak beda. Kalau dimasak harganya 20 kalau banyak, misalnya masak cumi, masak ikan, selain di masak ada juga yang di goreng dengan menggunakan tepung. Tetapi lebih banyak yang di bakar sesuai pesanan para pelanggan. Ikan yang biasanya diolah yaitu, ikan kerapu, kakap merah, cepa, buronan, cumi, udang, kepiting. Kebanyakan yang makan di sini itu ikannya dibeli langsung di TPI Lappa, karena biasa 30 orang dia sendiri beli. Kalau misalnya yang datang hanya 2 orang, biasanya dia dibelikan saja sebanyak 2 ekor. Lebih menguntungkan jika ikannya itu dibeli dari rumah makan, karena harga ikannya naik sebanyak 5 ribu. Tetapi lebih banyak memang pelanggan yang suka beli langsung di TPI Lappa, karena di sana banyak pilihan.

Cara memanggil pelanggan yaitu (bakar ikan, singgahki), biasa juga mereka tidak singgah. Cara menjaga pelanggan agar dia nyaman yaitu, (di kasi perbaiki cobenya apa to). Cara menjaga kebersihan rumah makan yaitu, semua piring-piring dibersihkan, mejanya di rapikan. Cara mempertahankan pelanggan agar datang kembali yaitu (kembali lagi pak). Disini tidak terlalu banyak pelanggan. Dan pelanggan yang sebelumnya itu datang, biasanya tidak lagi datang, karena biasanya mencoba di rumah makan yang lain.

Harga se porsi makanan yaitu 20 ribu, sudah lengkap nasi, sayur, dan sambalnya, berbeda dengan minumannya (air mineral itu di beli tersendiri seharga 5 ribu, tidak termasuk dalam 1 porsi tadi). Sambalnya ada 5 macam yaitu sambal mangga, lombok

Artikel Skripsi

Studi Tentang Keunikan Pengelolaan Rumah Makan di TPI Lappa

Adi Jahyadi¹, Prof. Dr. H. Hamka Naping, MA², dan Dr. Ahmad Ismail, S.Sos, M.Si³

* Correspondence author: adijahyadi123@gmail.com; Tel: +62 85340332658

ARTICLE INFO	ABSTRACT
<p>Keywords: TPI Lappa, Management, Business Development, Restaurant</p> <p>How to cite: Jahyadi, Adi., Hamka, N., dan Ahmad, I. (2023). Studi Tentang Keunikan Pengelolaan Rumah Makan di TPI Lappa</p>	<p><i>This study aims to find out about the uniqueness of management at TPI Lappa restaurant. This research is qualitative research using ethnographic approach. In determining informants using purposive techniques, this technique is used in restaurants by selecting owners and workers in restaurants as informants. In this study, data collection was carried out by observation and in-depth interviews. The results of this study found that there are two forms of uniqueness in TPI Lappa restaurants, namely restaurants providing fish and fish burning services, and restaurants only providing burning services, when fish are purchased directly by customers at TPI Lappa. The results also show that the strategy in maintaining and developing the restaurant business is to keep customers by greeting to feel satisfaction and their needs are met in order to gain their loyalty, implementing excellent service so that customer trust arises so that they feel satisfaction, applying competitive prices so that customers have attractiveness, and collaborating to get mutual benefits.</i></p>

1. Pendahuluan

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia. Negara Indonesia memiliki panjang garis pantai sebesar 80.000 km dan luas lautnya kurang lebih 3,1 juta km². Laut Indonesia yaitu wilayah perairan teritorial serta perairan nusantara, terdiri dari 2/3 luas teritorialnya. Menurut Azhar Hidayat (dalam Hayyun, 2017:1), kawasan pesisir adalah pusat dari berbagai macam aktivitas atau kegiatan-kegiatan pembangunan di wilayah Indonesia. Dari banyaknya kabupaten yang ada di Provinsi Sulawesi Selatan, salah satu kabupaten yang juga masyarakatnya sebagian nelayan adalah kabupaten Sinjai. Kabupaten Sinjai sangat berpotensi untuk dapat menjadi tempat atau pusat untuk melakukan penangkapan ikan apalagi dilengkapi dengan adanya tempat pendaratan dan pembongkaran ikan yang dikenal dengan Tempat Pelelangan Ikan (TPI). TPI adalah suatu pusat kegiatan pelabuhan dan pendaratan ikan hasil tangkapan.

Kehadiran TPI Lappa di wilayah Kabupaten Sinjai membuat ramai kegiatan para nelayan yang dilakukan, yakni dari kegiatan menangkap ikan maupun kegiatan memasarkan hasil tangkapan. Keberadaan TPI Lappa, Kabupaten Sinjai turut menghidupkan perekonomian setempat, tidak saja bagi pengelola, pemerintah, tapi juga bagi warga yang berada di sekitar TPI Lappa. Bukan hanya sekedar melakukan transaksi di TPI Lappa, tetapi

ada juga usaha yang sekarang sedang berkembang di Kelurahan Lappa, Kecamatan Sinjai utara, Kabupaten Sinjai yaitu usaha pengelolaan rumah makan. Di TPI ini terdapat rumah makan yang menyiapkan sajian kuliner ikan bakar. Hal unik dan menarik dengan hadirnya rumah makan ini yaitu pemilik rumah makan hanyalah menyediakan nasi dan sambal saja. Kemudian pengunjung membeli sendiri ikan dari pelelang ikan atau para nelayan yang baru tiba dan melakukan pembongkaran ikan di pelataran TPI Lappa.

Dengan hadirnya TPI Lappa sebagai tempat berkumpulnya banyak orang. Tempat pertemuan antara sejumlah nelayan, pedagang, baik pedagang eceran maupun pedagang untuk konsumsi, dan pelanggan atau pembeli. Hadirnya TPI Lappa sebagai tempat untuk melakukan distribusi dan konsumsi ikan. Maka terbuka kesempatan bagi masyarakat sekitar untuk mendirikan dan mengembangkan usaha rumah makan di sekitaran TPI Lappa. Banyak tersebar rumah makan yang didirikan guna memberikan kepuasan dan pemenuhan kebutuhan bagi para pelanggan. Dari pengamatan peneliti, rumah makan yang tersebar di sekitaran TPI Lappa memiliki keunikan dalam pengelolaannya jika dibanding dengan rumah makan lain yang tersebar di Kabupaten Sinjai maupun Kabupaten lain di Sulawesi Selatan.

Berdasarkan deskripsi dari latar belakang di atas, hal tersebut membuat peneliti tertarik dalam melakukan penelitian tentang Tempat Pelelangan Ikan (TPI) Lappa dan Rumah Makan di Kelurahan Lappa, Kecamatan Sinjai Utara, Kabupaten Sinjai dengan memilih dan menentukan judul "Studi Tentang Keunikan Pengelolaan Rumah Makan Di TPI Lappa".

Artikel ini akan dibagi menjadi 2 bagian. Bagian pertama, membahas terkait bagaimana bentuk keunikan pengelolaan rumah makan TPI Lappa dan apa keunikan dari rumah makan lainnya. Bagian kedua, pembahasan tentang bagaimana strategi mempertahankan dan upaya pengembangan usaha rumah makan.

Keunikan

Menurut Indratama dan Artanti dalam tulisan Muchlisin Riadi (2021), dijelaskan bahwa keunikan ialah suatu kemampuan untuk membedakan sebuah produk diantara produk-produk lainnya.¹

Sektor Informal

Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2014 menyebutkan bahwa sektor informal berperan sebagai alat untuk memproduksi jasa maupun barang dengan memiliki tujuan untuk menghadirkan sebuah pekerjaan serta bekerja dalam lingkup yang kecil dan sederhana serta memiliki keterkaitan antara pekerja dengan majikan yang dominan pada adanya hubungan pribadi, hubungan kekeluargaan dan sosial.

Rumah Makan

Rumah makan menurut Marsum pada tulisan Aditama (2011:19), yaitu lokasi yang dikelola dengan cara komersial dengan memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada seluruh pelanggan atau tamu, seperti penyajian makanan atau minuman yang baik.

Sistem Ekonomi Masyarakat

Dalam memenuhi kebutuhan hidup, masyarakat tidak bisa lepas dari saling membutuhkan antara individu yang satu dengan individu lainnya. Berdasarkan hal itu, untuk memenuhi

¹ <https://www.kajianpustaka.com/2021/04/citra-merek-brand-image.html?m=1> (diakses pada tanggal 25 September 2023)

kebutuhan tersebut, maka muncul sistem ekonomi dalam masyarakat, yakni sistem produksi, distribusi, dan konsumsi.

1. Produksi

Menurut Imam Al- Ghazali dalam tulisan Sardini (2019: 26), dia mengatakan dalam proses produksi yaitu menggunakan dengan baik dan maksimal seluruh sumber daya alam yang dimiliki oleh sumber daya manusia yang bekerja, agar dapat menghasilkan barang dan jasa yang memiliki manfaat untuk banyak orang.

Pada penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, konsep produksi sangat diperlukan untuk dapat melihat bagaimana ikan segar di TPI Lappa dalam hal ini sesuatu yang sudah ada untuk kemudian dikelola agar bisa menjadi sesuatu yang bisa mendapatkan nilai jual tinggi. Ikan-ikan segar hasil pembongkaran para nelayan di TPI Lappa kemudian akan dibeli oleh pemilik ataupun pelanggan di rumah makan TPI Lappa untuk diolah kembali sampai dapat menjadi hidangan yang akan dinikmati.

2. Distribusi

Menurut Kunarjo dalam tulisan Sardini (2019:36-37) dijelaskan bahwa pada ekonomi konvensional, proses distribusi dipahami bahwa suatu perpindahan barang dan jasa dari produsen sampai ke pasar yang akhirnya akan di beli oleh konsumen sesuai kebutuhannya.

Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan konsep distribusi sebagai salah satu cara untuk melihat bagaimana pendistribusian yang terjadi di rumah makan TPI Lappa.

3. Konsumsi

Pendapat Soeharno dalam karya Septiana (2015:5), proses konsumsi yaitu aktivitas untuk menggunakan barang dan jasa agar kebutuhan hidupnya dapat dipenuhi.

Penelitian ini melibatkan konsep konsumsi dikarenakan pada rumah makan di TPI Lappa akan melibatkan konsumen untuk menghabiskan nilai guna dari apa yang di produksi rumah makan.

2. Metode

Penelitian ini dilaksanakan di beberapa rumah makan yang lokasinya di sekitaran TPI Lappa, Kelurahan Lappa, Kecamatan Sinjai Utara, Kabupaten Sinjai, hal tersebut di dasari karena rumah makan di TPI Lappa berdekatan dengan tempat pelelangan ikan-ikan segar, rumah makan di TPI Lappa proses pengelolaannya unik, dan rumah makan di TPI Lappa ramai dikunjungi oleh pengunjung lokal bahkan pengunjung dari luar Kabupaten Sinjai. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 28 April melalui proses observasi sedangkan proses wawancara dilakukan pada tanggal 25-27 Juni, tanggal 2-4 Juli, kemudian wawancara dilanjutkan pada tanggal 27 Agustus dikarenakan diperlukan data tambahan pada penelitian ini. Kemudian pada penelitian akan dilakukan dengan menggunakan pendekatan etnografi. Penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif dikarenakan pada penelitian ini akan menjelaskan terkait bentuk pengelolaan rumah makan TPI Lappa dan apa keunikan dari rumah makan lainnya serta strategi mempertahankan dan upaya pengembangan usaha di rumah makan TPI Lappa, sehingga pada penelitian ini memerlukan wawancara mendalam, pada penelitian kualitatif hal tersebut sangat diperlukan, agar data-data yang diinginkan dapat diperoleh dengan lengkap atau semua pertanyaan penelitian akan terjawab.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, teknik ini sebagai proses pemilihan informan dengan cara sengaja sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan. Informan penelitian dipilih dan diambil dari sebagian yang bisa untuk mewakili memberikan data mengenai penelitian. Berdasarkan ketentuan dan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti, maka informan pada penelitian ini yaitu pemilik dan pekerja di rumah makan.

Tabel 1. Nama-Nama Informan

No	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Nama Rumah Makan	Pemilik/Pekerja
1.	Hj. Yuli	51 Tahun	Perempuan	Rumah Makan Hj. Yuli	Pemilik
2.	Sawiah	43 Tahun	Perempuan	Rumah Makan Hj. Yuli	Pekerja
3.	Andriani	38 Tahun	Perempuan	Lesehan Rabbani	Pemilik
4.	Roslawati	51 Tahun	Perempuan	RM Risky/Ridho 7R (Kendari/Sengkang)	Pemilik
5.	Riska	22 Tahun	Perempuan	RM Risky/Ridho 7R (Kendari/Sengkang)	Pekerja
6.	Rahayu	18 Tahun	Perempuan	RM Risky/Ridho 7R (Kendari/Sengkang)	Pekerja
7.	Eda	47 Tahun	Perempuan	Rumah Makan Eda	Pemilik
8.	Rosmiati	45 Tahun	Perempuan	Rumah Makan Matahariku	Pekerja
9.	Irma	24 Tahun	Perempuan	Rumah Makan Matahariku	Pekerja
10.	Awaluddin	42 Tahun	Laki-Laki	Rumah Makan Matahariku	Pemilik

Pengamatan dilakukan oleh peneliti untuk dapat melihat dan mengamati aktivitas-aktivitas yang terjadi di rumah makan TPI Lappa. Pengamatan pada penelitian ini, dilakukan mulai dari mengamati kegiatan pembongkaran dan transaksi jual beli ikan yang terjadi di TPI Lappa, para nelayan yang telah menyandarkan kapalnya di tepi laut sekitaran TPI Lappa membongkar ikan-ikan hasil tangkapan yang dijual kepada para pembeli di TPI Lappa, pembeli tersebut lalu menjual kembali ikannya kepada para pedagang eceran maupun kepada konsumen langsung. Sedangkan wawancara dalam penelitian ini dilakukan bersama informan yang masuk kriteria pada penelitian, yakni pemilik dan pekerja di rumah makan TPI Lappa. Proses wawancara dilakukan sesuai dengan pedoman wawancara yang sudah ada berdasarkan rumusan masalah. Wawancara dilakukan melalui tatap muka kepada pemilik dan pekerja di rumah makan serta dilakukan proses tanya jawab terkait penelitian. Wawancara dilakukan secara mendalam, menggali data lebih dalam dari informan.

Pada penelitian ini, peneliti menerapkan beberapa bentuk analisis data, yaitu: reduksi data digunakan dalam bentuk analisis untuk memilih dan mengurangi, menyusun, memfokuskan, serta mempertajam data penelitian; sajian data digunakan untuk menyajikan dan mengorganisir data dalam bentuk naratif, tabel, atau bentuk lainnya; dan menyimpulkan data untuk mengambil benang merah dari data yang sudah diolah.

Penerepan etika penelitian dalam melakukan penelitian ini yaitu: membuat surat izin secara institusi; memperkenalkan identitas dan menjelaskan tujuan peneliti; meminta kesediaan informan untuk diwawancarai; meminta izin direkam dan melakukan perekaman dan dokumentasi; dan tidak menonjolkan budaya peneliti serta menghargai informan.

3. Hasil dan Pembahasan

Kabupaten Sinjai adalah kabupaten yang ada di Provinsi Sulawesi Selatan, terletak pada titik 5°2'56"-5°21'16" lintang selatan dan 119°56'30"-120°25'33" bujur timur yang berbatasan di sebelah utara dengan Kabupaten Bone, di sebelah timur memiliki batas dengan teluk Bone, di sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Bulukumba dan Bantaeng, serta di sebelah barat berbatasan langsung Kabupaten Gowa.² Berdasarkan Sensus Penduduk Tahun 2020, jumlah penduduk di Kabupaten Sinjai pada bulan September 2020 yakni sebanyak 259.478 jiwa. Jika dibandingkan dengan Sensus Penduduk Tahun 2010, jumlah penduduk bertambah yaitu sebesar 30.599 jiwa.³

Tempat Pelelangan Ikan Lappa atau disingkat dengan TPI Lappa adalah pusat untuk melelang yang letaknya berada di Kelurahan Lappa, Kecamatan Sinjai Utara, Kabupaten Sinjai. TPI Lappa memiliki jarak sekitar 3 km dari pusat kota Sinjai.

Di sudut Kota Kabupaten Sinjai yang lokasi tepatnya di TPI Lappa sudah menjadi pusat wisata kuliner bagi para pengunjung. Banyak rumah makan yang berjejeran dan berdampingan dengan lokasi TPI Lappa. Lokasi rumah makan dibuat berdampingan dengan lokasi TPI Lappa, karena di TPI Lappa tempat transaksi jual beli ikan-ikan segar terjadi. Lokasi rumah makan dapat memudahkan para pelanggan untuk menjangkau tempat pengolahan ikan-ikan segar tersebut. Berdasarkan hal tersebut, pada penelitian ini akan mendeskripsikan sebuah pengelolaan yang dilakukan oleh para pemilik dan pekerja di rumah makan dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggannya. Pengelolaan ini akan mendeskripsikan bagaimana bentuk-bentuk pengelolaan yang unik untuk diterapkan di rumah makan serta bagaimana bentuk strategi yang digunakan bagi pemilik dan pekerja di rumah makan dalam mempertahankan dan mengembangkan usahanya. Hal tersebut akan dideskripsikan lebih dalam berdasarkan rumusan masalah, sebagai berikut.

A. Bentuk Keunikan Pengelolaan Rumah Makan di TPI Lappa dan Keunikan dari Rumah Makan Lainnya

1. Sejarah Rumah Makan

Menurut Kuntowijoyo pada karya yang ditulis Sulistiyo (2016:2), sejarah ialah rekonstruksi dari kehidupan yang lampau. TPI Lappa dikelilingi dengan banyaknya rumah makan yang buka dan menyediakan hidangan setiap harinya. Dengan adanya

² https://id.m.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Sinjai (diakses pada tanggal 10 Agustus 2023)

³ <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/07/23/sensus-penduduk-2020-jumlah-penduduk-sulawesi-selatan-sebanyak-907-juta-jiwa> (diakses pada tanggal 10 Agustus 2023)

berbagai rumah makan tersebut, pastinya versi sejarah hadirnya rumah makan satu dengan rumah makan lainnya berbeda. Seperti yang akan di jelaskan berikut ini:

a. Rumah Makan Hj. Yuli

Dikatakan oleh Hj. Yuli (51 tahun) sebagai pemilik Rumah Makan Hj. Yuli, bahwa: *“Rumah makan mulai buka tahun 94, sudah sekitar 20 tahun-an, tetapi tidak langsung menjual nasi, bahan campuran dulunya dijual, kemudian sekitar 2 tahun dari tanah suci, baru kita menjual nasi, baru itu pelanggan menjual nasi diluar, terpaksa itu anggota⁴ bilang bagaimana aji kalo kita bakar ikan. Dulu kan kita menjual yang mana bisa laku”* (Hj. Yuli, wawancara tanggal 25 Juni 2023)

b. Lesehan Rabbani

Andriani (38 tahun) sebagai pemilik Lesehan Rabbani, juga menjelaskan terkait sejarah dan alasan hadirnya Lesehan Rabbani bahwa:

“Yang bangun ini rumah makan itu mertua saya. Yang ciptakan juga dulu ini pevelangan adalah mertua saya, namanya Puang H. Abdul Latief, dia juga merupakan orang berpengaruh di Sinjai. Mertua saya bangun ini rumah makan sebelum ada pevelangan, dibangun pada sekitar tahun 80-an, sudah sekitar 30 tahun-an lebih. Rumah makan sudah lama dibangun, bekerja di TPI Lappa itu dimulai sekitar pada tahun 2000. Yang bangun pertama kali ini rumah makan yaitu mertua saya dulunya, tetapi sekarang sudah saya yang punya. Untuk rumah makan sendiri itu sudah berjalan sekitar 7 tahun. Sebelum memiliki rumah makan, sebelumnya saya bekerja sebagai penjual ikan di TPI Lappa. Rumah makan dibangun, karena tidak memiliki kegiatan dan daripada hanya tinggal di rumah. Sekalian juga mencari dana tambahan karena anak-anak banyak dan semuanya sekolah, ada 4 orang yang sekolah dan 1 orang yang sudah tamat SMA” (Andriani, wawancara tanggal 27 Juni 2023)

c. RM Risky/Ridho 7R (Kendari/Sengkang)

Roslawati (51 tahun), sebagai pemilik RM Risky/Ridho 7R (Kendari/Sengkang), menjelaskan terkait sejarah hadir dan berdirinya rumah makan miliknya, yaitu:

“Pertama ada di Sinjai, jalan-jalan ke tempat kakak, saya bawa anak-anak. Usaha saya ada di Kendari, saya jual sembako di Pasar Keliling, tetapi usaha di sana sementara macet karena orangnya di sini. Besok-besok saya meninggal, anak saya bisa kesini. Pada saat saya mau pulang, kakak itu larang (janganlah dulu pulang yah dek yah, cobalah dulu buka warung, kebetulan warung ini kan kosong). Saya mencobalah untuk membuka rumah makan ini, dan anak saya pergi menongkol⁵, sehingga saya juga tinggal di sini. Itu artinya kakak sayang kita, sehingga dia larang kita pulang. Akhirnya tinggal kita untuk membuka warung, kita diajariah untuk bikin cobe-cobe⁶” (Roslawati, wawancara tanggal 2 Juli 2023)

d. Rumah Makan Eda

Eda (47 tahun) sebagai pemilik Rumah Makan Eda, mendeskripsikan bahwa:

⁴ Anggota yang dimaksud ialah pekerja di rumah makan.

⁵ Menongkol berarti proses penangkapan ikan di laut.

⁶ Cobe-cobe berarti sambal.

“Rumah makan sudah lama berdiri, saya masih cewek. Berdirinya rumah makan yakni sudah sekitar 30 tahun-an. Tetapi kurang orang yang datang. Berbeda di rumah makan lorong sebelah, karena dia tahan semua di situ mobil, kita disini ndak adami, kalau sudahmi na⁷ tahan ndak adami, adapi lebih-lebihnya, kalo ada, kalo ndak biasa tidak bakar ikan” (Eda, wawancara tanggal 3 Juli 2023)

e. Rumah Makan Matahariku

Awaluddin (42 tahun), sebagai pemilik Rumah Makan Matahariku, mendeskripsikan tentang sejarah rumah makan miliknya, bahwa:

“Hadirnya rumah makan, sebenarnya diambil sebagai mata pencaharian sampingan, kita kan diutamakan itu kerja di laut, karena kan penghasilan dari laut, karena suatu saat nanti tidak bekerja lagi di pelelangan, ini rumah makan yang kita utamakan lagi. Tahun 2018 rumah makan dibuat, yang pertama membuat rumah makan yaitu bapak saya, namanya Abdul Rasyid. Nah, itu saudaraku yang kelola ini rumah makan sama dengan itu ibu, tetapi ibu sudah meninggal beberapa tahun yang lalu” (Awaluddin, wawancara tanggal 4 Juli 2023)

2. Proses Memilih dan Menentukan Lokasi Rumah Makan

a. Pemilihan dan Penentuan Lokasi Rumah Makan

Seperti yang dikatakan oleh Hj. Yuli (51 tahun) sebagai pemilik Rumah Makan Hj. Yuli, bahwa:

“Lokasi rumah makan itu ditunjukkan oleh pemerintah dulunya. Bukan kita yang pilih, karena dulunya tidak begini, lama kelamaan kita bangun rumah makan. Lokasi rumah makan dari pemerintah, kemudian kita bangun sendiri, hanya lokasi yang ditunjukkan oleh pemerintah. Lokasi rumah makan tidak disewakan oleh pemerintah. Rumah makan dibangun dengan ongkos sendiri dulunya. Rumah makan milik sendiri, tetapi tetap ada retribusi. Cuma istilahnya hanya hak pakai” (Hj. Yuli, wawancara tanggal 25 Juni 2023)

Tidak sama dengan Rumah Makan Matahariku, seperti yang dijelaskan oleh Awaluddin (42 tahun) sebagai pemilik Rumah Makan Matahariku, bahwa:

“Lokasi rumah makan dibangun sendiri dengan mempekerjakan tukang dengan gaji harian, karena ini lokasi bapak yang punya, dulunya di beli, kemudian dibangunlah rumah makan, biaya lokasi rumah makan yaitu 300 juta, untuk anggaran rumah makan yaitu menghampiri 1 milyar” (Awaluddin, wawancara tanggal 4 Juli 2023)

Dari pernyataan tersebut diatas, dapat dikatakan bahwa lokasi Rumah Makan Matahariku yaitu lokasi milik pribadi pemilik rumah makan, berbeda dari rumah makan yang lainnya yang dulunya adalah lokasi yang diberikan oleh pemerintah.

b. Retribusi Rumah Makan

Disampaikan oleh Roslawati (51 tahun) sebagai pemilik RM Risky/Ridho 7R (Kendari/Sengkang), bahwa:

“Rumah makan juga ini bayar pajak ke pemerintah, biayanya 4 ribu per malam, tetapi kalau rumah makan sepi atau tidak ada pelanggan yah tidak dibayar juga.

⁷ Na berarti di.

Nanti kalau ada rejeki, kita kasi lebih-lebih juga, seperti 10 ribu. Untuk karcisnya itu 4 ribu, lebihnya itu sedekah untuk upah jalan yang menagih” (Roslawati, wawancara tanggal 2 Juli 2023)

Berbeda dari rumah makan tersebut diatas, Rumah Makan Matahariku milik Awaluddin (42 tahun), meskipun lokasi rumah makan milik pribadi, tetapi tetap saja memiliki pembayaran retribusi, yaitu lebih dari 4 ribu per malamnya, seperti yang dia katakan bahwa:

“Walaupun rumah makan ini milik pribadi dan lokasi pribadi, tetapi rumah makan ini tetap kena pajak, pajaknya itu 10 ribu per malam (biasanya kalau malam, datangmi itu yang penagih, dibilangimi, aih kurang lagi pembeli, setelah itu pulangmi)” (Awaluddin, wawancara tanggal 4 Juli 2023)

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa lokasi rumah makan tersebut meskipun milik pemerintah maupun milik pribadi, semuanya harus tetap membayar retribusi karena rumah makan tersebut berada di kawasan TPI Lappa.

3. Proses Menentukan dan Menata Bentuk serta Struktur Rumah Makan

Gambaran bentuk dan struktur rumah makan yang ada di TPI Lappa diberikan oleh pemerintah walaupun selanjutnya luas dari rumah makan akan ditambah oleh pemilik rumah makan, seperti yang disampaikan oleh Hj. Yuli (51 tahun) sebagai pemilik Rumah Makan Hj. Yuli, bahwa:

“Gambaran rumah makan dari pemerintah, bilang begini modelnya, ini kan dulunya kecil, tetapi dibelakang ada lokasi kosong, maka diminta lagi bagaimana kalau ditambah luasnya ini rumah makan, karena kebetulan banyak pengunjung, kemudian pemerintah mengiyakan untuk ditambah saja” (Hj. Yuli, wawancara tanggal 25 Juni 2023)

Jika pernyataan Hj. Yuli (51 tahun) tersebut diatas mengatakan bahwa bentuk dan struktur rumah makannya diberikan pemerintah, berbeda dari Andriani (38 tahun) sebagai pemilik Lesehan Rabbani, yaitu:

“Bentuk dan dekorasi rumah makan dibangun oleh tukang, rumah makan di renovasi, karena lokasi rumah makan dulunya itu adalah sebuah toko” (Andriani, wawancara tanggal 27 Juni 2023)

Kemudian dalam mendekorasi dan menata rumah makan miliknya, Eda (47 tahun) menjelaskan bahwa:

“Dekorasi rumah makan saya sendiri yang atur. Ukuran rumah makan semuanya sama. Ruangan di tata dengan bantuan ponakan. Kita atur dengan baik rumah makan, supaya bisa muat banyak orang, rumah makan ini muatnya sekitar 50 orang. Rumah makan ini bentuknya seperti lesehan” (Eda, wawancara tanggal 3 Juli 2023)

Disimpulkan bahwa ada rumah makan yang bentuknya diberikan oleh pemerintah dan ada rumah makan yang bentuknya dibuat sendiri oleh pemilik rumah makan. Rumah makan juga di renovasi dan di dekorasi sedemikian rupa oleh pemiliknya, hal tersebut dilakukan demi kenyamanan pemilik dan pelanggan.

4. Bentuk-Bentuk Pelayanan yang Unik di Rumah Makan

Berdasarkan pengalaman selama mengelola di rumah makan miliknya, menurut Andriani (38 tahun), dia mengungkapkan bahwa:

“Kalau misalnya ada pelanggan, mereka yang ambil sendiri ikan di TPI Lappa. Tetapi, kadang kalau ada pelanggan yang tidak mau lagi menunggu lama, mereka biasanya langsung menelpon saja dan diambilkan ikan. Jadi begitu datang pelanggan ini langsung saja makan” (Andriani, wawancara tanggal 27 Juni 2023)

Berbeda dengan ungkapan Andriani (38 tahun), Sawiah (43 tahun) dalam wawancaranya mengatakan, bahwa:

“Lebih bagus jika pelanggan ambil sendiri ikan di TPI Lappa, supaya dia bisa memilih. Kebanyakan pelanggan memilih sendiri ikan di TPI Lappa, ikan apa yang dimau dan suka” (Sawiah, wawancara tanggal 26 Juni 2023)

Berdasarkan dari penjelasan diatas, dapat dikatakan bahwa dalam pengelolaan rumah makan, akan ada bentuk pelayanan yakni rumah makan yang menyediakan ikan dan jasa pembakaran ikan serta bentuk pelayanan yang lain yaitu rumah makan hanya menyediakan jasa dari pembakaran ikan dan untuk ikannya dibeli sendiri oleh pelanggan di TPI Lappa.

5. Keunikan Rumah Makan di TPI Lappa Dari Rumah Makan Lainnya

Hadirnya rumah makan di TPI Lappa tentu memiliki keunikan tersendiri dari rumah makan yang berada di luar TPI Lappa. Dalam proses wawancaranya, Rosmiati (45 tahun) mengatakan, bahwa:

“Kalau di pasar sentral itu satu jenisji, kalau disini banyak jenis ikannya, banyak juga menunya. Kalau di sini ada ikan kakap merah, ada ikan cepa, beda kalau di pasar itu paling ikan bolu” (Rosmiati, wawancara tanggal 27 Agustus 2023)

Keunikan rumah makan di TPI Lappa jika dibandingkan dari rumah makan lainnya juga dapat dilihat dari segi penyiapan menu, seperti yang telah dideskripsikan oleh Andriani (38 tahun), bahwa:

“Rumah makan yang di Pelelangan bedanya dengan yang di sentral, klo di sentral mereka sudah menyiapkan semua di warungnya, seperti menunya sudah tersedia, sudah dimasak, menunya semua disitu siap, tinggal mereka pesan, kayak ayam goreng, nasi goreng. Kalau di Pelelangan bedanya, kita tidak menyiapkan di warung, harus beli mentahnya dulu baru diolah di warung, mereka yang belanja ikan di depan, sesuai dengan apa yang mereka inginkan, kayak cumi, udang, terus di bawa di warung diolah sesuai dengan selera mereka juga, kadang digoreng atau dimasak, terserah dari pilihannya” (Andriani, wawancara tanggal 27 Agustus 2023)

B. Strategi Mempertahankan dan Upaya Pengembangan Usaha Rumah Makan di TPI Lappa

1. Strategi Menjaga dan Mempertahankan Pelanggan Rumah Makan

a. Strategi Menjaga Pelanggan Rumah Makan

Pelanggan dalam sebuah rumah makan perlu dijaga agar mereka mendapatkan kepuasan dan tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang dia dapatkan dari rumah makan. Seperti yang dikatakan oleh Andriani (38 tahun) dalam kutipan wawancaranya, bahwa:

“Ketika dia datang, kita ajak cerita. Kemudian masakannya harus diperbaiki rasanya dan sajian masakannya harus diperbaiki dan di tata dengan rapi, supaya pelanggan merasa nyaman” (Andriani, wawancara tanggal 27 Juni 2023)

Kemudian percakapan Rahayu (18 tahun) dan Irma (24 tahun), mereka menjelaskan tentang hal yang perlu dilakukan untuk tetap menjaga kenyamanan para pelanggan di rumah makan yang mereka kelola. Mereka mengatakan bahwa: *“Tergantung dari pelayanan yang diberikan, misalnya harus ramah kepada para pelanggan (misalnya, dudukkan pak), memberikan senyum, dan juga harus sopan”* (Rahayu, wawancara tanggal 2 Juli 2023)
“Cara menjaga pelanggan supaya merasa nyaman di rumah makan yaitu, harus di layani dengan bagus (misalnya, diberikan senyuman dan tidak cemberut)” (Irma, wawancara tanggal 3 Juli 2023)

b. Strategi Mempertahankan Pelanggan Rumah Makan

Seperti ungkapan Roslawati (51 tahun), bahwa:

“Caranya mempertahankan pelanggan agar kembali lagi di rumah makan yaitu (bilangma kalau memang makanannya berkesan, lain kali datang lagi yah bu). (Kalau tidak berkesan untuk apa datang toh, kalau ada kesannya pasti balik)” (Roslawati, wawancara tanggal 2 Juli 2023)

Berbeda dengan Roslawati (51 tahun) yang menggunakan kata ajakan untuk mempertahankan pelanggannya, Irma (24 tahun) memiliki strategi dengan memperbaiki pelayanannya, dia mengatakan bahwa:

“Cara mempertahankan agar mereka ingin kembali lagi ke rumah makan, itu harus dilayani dengan sebaik mungkin, jadi pelanggan ini teringat untuk datang kembali di sini lagi” (Irma, wawancara tanggal 3 Juli 2023)

2. Harga yang Kompetitif di Rumah Makan

Hadirnya rumah makan di TPI Lappa, pengelola usaha rumah makan di TPI Lappa harus cerdas dalam menentukan harga yang kompetitif dari produk maupun jasa yang mereka tawarkan kepada pelanggan atau konsumennya. Harga menu yang dihidangkan di rumah makan TPI Lappa, seperti yang disampaikan oleh Andriani (38 tahun), bahwa:

“Menu dalam se porsinya itu harus lengkap, ada nasi, sayur, sambal, air minum, dan makanan penutupnya (biasanya pisang). Harga se porsi lengkapnya makanan yaitu 20 ribu” (Andriani, wawancara tanggal 27 Juni 2023)

Perbedaan harga dapat ditemui di berbagai rumah makan, hal tersebut sesuai dengan yang dilontarkan oleh Roslawati (51 tahun), bahwa:

“Harga setiap rumah makan itu berbeda-beda, ada yang harga 10 ribu, 15 ribu, 20 ribu, harga itu tergantung hidangannya, kadang yang harga 15 ribu itu sambalnya cuma 2 (tomat dan jeruk nipis)” (Roslawati, wawancara tanggal 2 Juli 2023)

Selanjutnya Roslawati (51 tahun) mengatakan, bahwa:

“Harga makan ketika pelanggan beli ikannya di Lelong⁸ yaitu tergantung sih yah, karena, dia punya ikan, kami punya bumbu. Jika pelanggan beli ikannya di rumah makan, maka itu harganya beda, karena keluar harga ikan, keluar harga makannya juga” (Roslawati, wawancara tanggal 2 Juli 2023)

Menurut perkataan Roslawati (51 tahun), dapat dikatakan bahwa perbedaan harga muncul karena adanya pihak pelanggan yang memiliki ikan dan pihak pengelola

⁸ Lelong yaitu TPI Lappa.

rumah makan yang memiliki bumbu makanan, sehingga terjadilah pembayaran dari segi harga ikan dan harga makan.

Perbedaan harga yang terjadi di rumah makan bukan hanya dalam pembelian ikan, apakah membeli ikan antara di rumah makan atau di TPI Lappa, tetapi ada juga perbedaan harga dari segi olahan yang ada di rumah makan. Olahan yang disediakan oleh rumah makan di TPI Lappa, yaitu dibakar, dimasak, dan digoreng, tergantung pilihan para pelanggan. Tentu dengan adanya jenis olahan tersebut, jumlah pembayaran juga bervariasi, seperti yang dideskripsikan oleh Eda (47 tahun), bahwa: *“Rumah makan ini tidak hanya menyediakan menu ikan bakar, tetapi ada juga menu yang dimasak maupun yang digoreng, tetapi itu menambah pembayaran, biasanya kalau banyak yang makan di dalam, untuk biaya tambahannya itu sekitar 20 ribu saja, tidak ada juga harga tetap untuk uang tambahannya. (Kecuali kalo banyak passurona⁹, masak bu, goreng bu, barulah kita tambah, karena kita hitung juga minyak, tepung sajiku, dan asam karena mahalki)”* (Eda, wawancara tanggal 3 Juli 2023)

Jumlah harga yang harus dibayar oleh pelanggan ketika ikannya diolah dan dibungkus di rumah makan yaitu tergantung dari jumlah ikan yang akan diolah, jika memang banyak kita sesuaikan harganya, jika jumlahnya sedikit itu dianggap saja sebagai sedekah tanpa harus dibayar. Bukan hanya Roslawati (51 tahun) yang mengatakan bahwa harga ikan jika dibungkus itu tergantung jumlahnya, tetapi Andriani (38 tahun) juga mengatakan hal serupa. Dia mengatakan, bahwa:

“Jika misalnya ada pelanggan yang ingin bungkus ikannya yang sudah dibakar itu harganya juga berbeda, tergantung jumlah ikannya” (Andriani, wawancara tanggal 27 Juni 2023)

Pada pengelolaan rumah makan di TPI Lappa harga yang kompetitif bukan hanya bersaing dengan rumah makan yang juga letaknya berada di sekitaran TPI Lappa, tetapi harga kompetitif tersebut juga dapat menjadi persaingan bagi rumah makan yang ada di luar lokasi TPI Lappa dan akan menjadi perbandingan dengan rumah makan lainnya. Perbandingan harga rumah makan di TPI Lappa dengan rumah makan lainnya yaitu sesuai dengan ungkapan Andriani (38 tahun), bahwa:

“Harga jelas berbeda, karena mereka kan di sini beli ikan sendiri, jadi kita siapkan tinggal nasi saja, terus di sentral kan disiapkan ikannya, mesti agak tinggi harganya di sentral dibanding di sini, kalau di sentral mungkin kayak ayam bakar, nasi ikan bakar itu 1 porsinya 45 ribu saya liat biasa menunya, kalau di sini kami 15 ribu, kadang 20 ribu 1 porsi, karena kita cuma siapkan nasinya” (Andriani, wawancara tanggal 27 Agustus 2023)

3. Proses Pelayanan Prima di Rumah Makan

a. Memanggil Pelanggan

Banyaknya rumah makan yang menjadi saingan di sekitaran TPI Lappa, mengharuskan pemilik maupun pekerja di rumah makan untuk memanggil pelanggan masuk di rumah makan yang dikelolanya. Mereka memanggil pelanggan dengan menggunakan berbagai cara. Roslawati (51 tahun) yang

⁹ Passurona berarti perintahnya.

memberikan deskripsi tentang penggunaan bahasa isyarat antara perbedaan cara memanggil pelanggan di waktu siang dan di waktu malam tiba. Dia mendeskripsikannya, bahwa:

“Caranya kalau memanggil pelanggan yaitu dengan menggunakan bahasa isyarat, jika waktu malam melambaikan tangan kepada orang-orang yang lewat di sekitaran rumah makan pada saat dia balek melihat ke rumah makan. Selain itu, pada saat malam juga, ketika ada orang yang lewat di sekitaran rumah makan kita datangi dia dan tawari untuk masuk di rumah makan, apalagi jika mereka bawa ikan yang berada dalam kantong. Berbeda di waktu siang, saya melambaikan tangan sekaligus menunjuk kearah ikan, hal itu dilakukan kepada orang-orang yang lewat di sekitaran rumah makan pada saat dia balek melihat ke rumah makan. Lambaian tangan sekaligus menunjuk ke arah ikan itu berarti panggilan untuk masuk di rumah makan karena di sini ada disiapkan ikan” (Roslawati, wawancara tanggal 2 Juli 2023)

Roslawati (51 tahun) menggunakan bahasa isyarat sebagai caranya untuk memanggil pelanggan karena adanya perbedaan waktu. Pada saat siang hari tidak ada penjual ikan di TPI Lappa, sehingga pelanggan yang datang saat siang hari mereka tidak ada ikan yang dibawa, karena itulah dia menunjuk ke arah ikan sebagai tanda bahwa rumah makan menyediakan ikan. Berbeda halnya pada saat malam hari, penjual ikan di TPI Lappa sudah ramai, sehingga ketika ingin memanggil pelanggan masuk di rumah makan tidak lagi menunjuk ke arah ikan hanya melihat jika ada kantong dibawa oleh pelanggan, dia menggunakan lambaian tangan sebagai tanda memanggil pelanggan untuk masuk di rumah makan.

b. Menyapa Pelanggan

Setelah pelanggan masuk di rumah makan, perlu untuk saling menyapa antara pengelola rumah makan dengan pelanggan. Jika pelanggan sudah datang di rumah makan, makan haruslah disambut dengan baik, seperti yang diucapkan oleh Rosmiati (45 tahun), bahwa:

“Caranya menyapa pelanggan kalo pelanggan datang itu. (masukki pak, masukki bu)” (Rosmiati, wawancara tanggal 3 Juli 2023)

Perlu juga diterapkan sikap yang ramah kepada pelanggan, dikarekan kalau kita mengutamakan sikap sombong, tentu pelanggan akan merasa kecewa, hal demikian sesuai perkataan Roslawati (51 tahun) yaitu:

“Cara menyapa pelanggan yaitu, (kita harus ramah toh, kalau sombongki mana bisa)” (Roslawati, wawancara tanggal 2 Juli 2023)

c. Meladeni Pelanggan

Setelah pelanggan berada di rumah makan, bukan hanya menyapa mereka dengan baik, tetapi harus juga diladeni dengan baik. Berbagai cara harus diterapkan oleh rumah makan yang ada di TPI Lappa untuk meladeni para pelanggannya, mulai pada saat pelanggan masuk di rumah makan sampai dia pulang. Meladeni pelanggan saat masuk di rumah makan, seperti yang dikatakan oleh Sawiah (43 tahun), bahwa:

“Cara meladeni pelanggan yaitu, terlebih dahulu dipanggil masuk dan diarahkan untuk duduk, kemudian ditanya ikannya mau diolah bagaimana, disuruh juga makan pisang (makanki pisang) sambil menunggu ikannya diolah” (Sawiah, wawancara tanggal 26 Juni 2023)

d. Menjaga Kebersihan Rumah Makan

Pengelolaan rumah makan bukan hanya dilihat dari segi proses menyapa dan meladeni pelanggan. Tetapi, kebersihan rumah makan penting juga diperhatikan, karena hal tersebut berkaitan dengan kesehatan. Rumah makan di TPI Lappa tentu menerapkan cara agar rumah makannya bisa terlihat bersih dan rapi. Seperti deksripsi yang disampaikan oleh Eda (47 tahun), bahwa:

“Kebersihan rumah makan terjaga karena kalau sudahki makan, yah dibersihkanmi, tidak mungkin dibersihkan kalau ada tamu, saya pergipi tamuku baru ku angkat piringku, tidak baik dan tidak enak diliat, tidak kusuka saya kalau masih ada tamu baru dipaluppung¹⁰, pergi tompi, biarmi situ lama, kalau lamai cerita-cerita, kecuali kalau dia mau kumpul, yah na kumpul, kalau saya ndak, malu-malua, ndak enak dirasa, nanti na bilang itu tamue, nasuruh mki ini pergi, ka na angkatmi piringnya” (Eda, wawancara tanggal 3 Juli 2023)

e. Cepat dalam Pelayanan

Pengelolaan rumah makan sangat erat kaitannya dengan proses pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan menurut Daryanto dan Setyobudi dalam karya yang ditulis Silvia (2018:3), adalah sebuah upaya dalam membantu pelanggan mempersiapkan kebutuhan dan keperluannya. Sama halnya dengan pengelolaan rumah makan di TPI Lappa tentu sangat berkaitan dengan proses pelayanan kepada para pelanggannya. Seperti ucapan Riska (22 tahun) dalam wawancaranya, bahwa:

“Untuk pelayanannya tergantung banyak atau tidaknya jenis sajian yang diinginkan oleh pelanggan, kisaran waktu proses pengolahannya yaitu sekitar 20 menit, itu semuanya sudah tersaji” (Riska, wawancara tanggal 2 Juli 2023)

4. Kerjasama yang Dilakukan Oleh Pengusaha Rumah Makan

a. Kerjasama Antar Rumah Makan

Setiap usaha rumah makan pastinya memiliki kerjasama untuk membuat rumah makannya lebih berkembang, salah satu kerjasama yang terjalin yaitu kerjasama yang dilakukan oleh rumah makan satu dengan yang lainnya. Seperti yang disampaikan oleh Hj. Yuli (51 tahun), bahwa:

“Kerjasama dengan rumah makan yang lainnya, seperti sayur habis, maka sayur tetangga yang diambil atau dibeli” (Hj. Yuli, wawancara tanggal 25 Juni 2023)

Lain halnya Andriani (38 tahun) yang tidak memiliki hubungan kerjasama dengan rumah makan lainnya, karena Andriani (38 tahun) beranggapan, bahwa:

“Tidak ada kerjasama yang dilakukan oleh Lesehan Rabbani, karena tidak ada rumah makan yang begitu, karena ini terkait bisnis dan persaingan” (Andriani, wawancara tanggal 27 Juni 2023)

b. Kerjasama dengan TPI Lappa

¹⁰ Dupaluppung berarti dibereskan.

Dalam mengelola usaha rumah makan di TPI Lappa, kerjasama rumah makan tidak hanya terjadi dengan rumah makan yang lainnya. Tetapi, hubungan kerjasama tersebut juga terjalin dengan para penjual ikan atau pelelang yang bekerja di TPI Lappa, seperti yang diungkapkan oleh Hj. Yuli (51 tahun), bahwa:

“Kerjasama dengan pelelang ikan di TPI Lappa juga ada yaitu ikannya terlebih dahulu diambil, nanti setelah pelanggan makan barulah ikannya dibayar di pelelang TPI Lappa. Saya juga banyak langganan pelelang ikan di TPI Lappa dan sering juga mendapat diskon dari pembelian ikan tersebut” (Hj. Yuli, wawancara tanggal 25 Juni 2023)

Berbeda dengan Andriani (38 tahun) tidak melakukan kerjasama dengan penjual ikan di TPI Lappa, seperti yang dirinya katakan, bahwa:

“Untuk kerjasama dengan penjual di TPI Lappa juga tidak ada karena kita itu beli ikannya tidak menentu di satu penjual saja” (Andriani, wawancara tanggal 27 Juni 2023)

c. Konflik yang Terjadi Antar Rumah Makan

Dengan hadirnya rumah makan di TPI Lappa, bukan hanya kerjasama yang terjalin untuk mengembangkan sebuah usaha, tetapi kadang kalanya ada juga terjadi konflik, karena suatu usaha yaitu sebuah persaingan. Seperti yang dikatakan oleh Hj. Yuli (51 tahun), bahwa:

“Terjadi konflik juga pernah terjadi, antar tetangga, karena ketidakcocokan dan sistem persaingan” (Hj. Yuli, wawancara tanggal 25 Juni 2023)

Tidak sama dengan Rumah Makan Eda yang dikelola oleh Eda (47 tahun), seperti yang dikatakannya, bahwa:

“Kalau masalah iri atau konflik alhamdulillah tidak pernah terjadi dengan rumah makan yang lainnya” (Eda, wawancara tanggal 3 Juli 2023)

4. Kesimpulan

Penggambaran pada bentuk pengelolaan yang unik di rumah makan TPI Lappa, yaitu rumah makan ada menyediakan ikan dan jasa pembakaran ikan serta rumah makan yang hanya menyediakan jasa pembakaran ikan dan pelanggan sendiri yang membeli ikan di TPI Lappa. Keunikan rumah makan di TPI Lappa jika dibandingkan dengan rumah makan yang terletak berada di luar TPI Lappa yaitu jika di rumah makan TPI Lappa itu terlebih dahulu para pelanggan memilih langsung ikan di TPI Lappa, yang kemudian akan diolah di rumah makan. Berbeda jika rumah makan di luar TPI Lappa yakni rumah makan tersebut telah menyediakan ikan dan sudah diolah, pelanggan hanya menikmatinya.

Strategi dalam mempertahankan dan mengembangkan usaha rumah makan yaitu menerapkan pelayanan yang baik dan maksimal untuk menjaga dan mempertahankan para pelanggannya. Juga menerapkan harga yang kompetitif, agar harga dapat sesuai dengan menu yang disajikan rumah makan. Harga yang kompetitif bukan hanya dijumpai antar sesama rumah makan di TPI Lappa, tetapi ada juga perbedaan harga dengan rumah makan di luar TPI Lappa, biasanya harga di rumah makan TPI Lappa lebih murah dan menyediakan banyak menu sehingga pelanggan banyak berkunjung di rumah makan tersebut.

Adapula kelemahan dari penelitian dikarenakan keterbatasan peneliti, yaitu pada penelitian hanya menggunakan 5 rumah makan, sehingga perlu kedepannya memperbanyak

rumah makan yang dijadikan lokasi penelitian. Kemudian, meskipun penelitian fokusnya pada keunikan pengelolaan rumah makan di TPI Lappa, tetapi ada sebagian data terkait bentuk dan struktur rumah makan, sekiranya penelitian kedepan dapat mendeskripsikan lebih lengkap dari lokasi, bentuk, serta struktur rumah makan di TPI Lappa.

Referensi

- Aditama, Andri Prasetya. (2011). *Landasan Konseptual Perencanaan dan Perancangan Jogia Resto dan Cafe Restoran dan Galeri Seni Lukis Di Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Ambo, Asminih., Muhammad, D., Mustari., Muhammad, H., dan Muh, I, S. (2021). Peranan Tempat Pelelangan Ikan (TPI) Dalam Pengembangan Usaha Rumah Makan Di Kelurahan Lappa Kecamatan Sinjai Utara Kabupaten Sinjai. Makassar: Journal of Social Sciences and Humanities.
- Hayyun, Idham. (2017). *Pengaruh Keberadaan TPI Lappa di Kecamatan Sinjai Utara Terhadap Ekonomi Masyarakat*. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Kurniawati, Wahyu., dan Riris, D, R. (2018). *Identifikasi Penyebab Rendahnya Kebersertaan JKN Pada Pekerja Sektor Informal di Kawasan Pedesaan*. Surabaya: Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia.
- Putri, Restu Amaliyah. (2022). Penerapan Media Scrapbook Berbasis Photoshop Pada Mata Pelajaran Sejarah Indonesia Dalam Peningkatan Hasil Belajar Sejarah Kelas X IPA 1 SMA PGRI 2 Kota Jambi. Jambi: Universitas Jambi.
- Rosmita. (2019). *Tinjauan Sosiologi Ekonomi Terhadap Keberadaan Tempat Pelelangan Ikan (TPI) Lappa Kabupaten Sinjai*. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Safitri, Lutviana. (2020). Persepsi Masyarakat Terhadap Kepercayaan Tradisi Selamatan yang Berhubungan dengan Siklus Kehidupan (Analisis Sosio Kultural pada Masyarakat Komplek Joglo, Kampung Kebon Kopi, Kelurahan Pengasinan, Kecamatan Sawangan, Kota Depok). Jakarta: Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah.
- Sardini, Indah Anggia. (2019). *Analisis Kegiatan Produksi dan Distribusi Usaha Ekonomi Kreatif Bidang Kerajinan Kriya Di Aceh Besar Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam*. Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar- Raniry Banda Aceh.
- Septiana, Aldila. (2015). *Analisis Perilaku Konsumsi Dalam Islam*. Madura: DINAR.
- Silvia, Febi. (2018). *Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II*. Makassar: Universitas Negeri Makassar.