

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Analisis Ketertarikan Warga Surabaya Barat Terhadap Konsep *Open Kitchen* Upaya Meningkatkan Kepercayaan Konsumen

Berdasarkan Informasi Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (ILPPD, 2007), masyarakat Surabaya cenderung memiliki gaya hidup konsumtif dan lebih menyukai bersantai dan bersantap di luar rumah, bertemu dengan relasi di tempat yang lebih santai seperti restoran. Warga Surabaya Barat telah dikenal sebagai orang-orang dengan gaya hidup yang lebih konsumtif dibandingkan dengan wilayah-wilayah lainnya. Kecenderungan masyarakat untuk bersantai dan bersantap di luar rumah ini menyebabkan banyak bermunculan pelaku bisnis baru di industri makanan dan minuman. Berdasarkan tanggapan para partisipan, minat ini di dorong oleh beberapa faktor kunci yaitu, keinginan mendapatkan pelayanan yang eksklusif, kualitas makanan yang terjamin, melihat cara para koki memasak makanan yang akan dikonsumsi dan juga demi kepuasan diri sendiri.

Menurut informan 1, (Wawancara, 20 April 2025).

“Dengan adanya konsep *open kitchen* ini juga mendorong rasa kepercayaan saya terhadap kualitas makanan yang akan saya konsumsi, selain itu saya juga ingin melihat proses memasaknya secara langsung.”

Hal ini menunjukkan bahwa alasan banyak warga Surabaya Barat memiliki ketertarikan untuk mengunjungi restoran dengan konsep *open kitchen* sangatlah berkaitan. Beberapa alasan yang menjadi pendorong atau faktor utama berdasarkan hasil wawancara dari ke delapan informan adalah :

- 1) Kualitas Makanan adalah salah satu faktor yang paling kuat mengapa warga Surabaya Barat memilih untuk berdatangan. Hal ini terjadi karena restoran tersebut telah memperlihatkan sisi dapur yang biasanya tidak ditunjukkan. Dengan memperlihatkan tamu cara mereka mulai dari menyiapkan, memproses hingga menyajikan makanan ke tamu, maka tamu akan menjadi lebih percaya.

Menurut informan 1, (Wawancara, 20 April 2025),

“Konsep *open kitchen* menurut saya berarti restoran memiliki keyakinan yang sangat tinggi terhadap kualitas produknya, misalnya terkait hal

higienitas yang baik dan penggunaan bahan-bahan yang berkualitas. Hal ini sangat meyakinkan untuk saya yang sangat memperhatikan kesehatan saya.”

- 2) Kualitas Pelayanan secara umum berarti kualitas yang berwujud, berbentuk atau kenyataan yang diberikan dari suatu konsep yang diinginkan. Dengan demikian, kualitas pelayanan juga dapat diartikan sebagai perwujudan atau pelayanan yang diberikan. Perwujudan ini berarti memerlukan fitu dan keadaan spesifik yang harus dipenuhi guna mampu memuaskan kebutuhan pelanggan (Kotler, 2016).

Menurut informan 8 (Wawancara, 13 Mei 2025),

“Kalau *open kitchen* tentunya sebagai pelanggan saya harus siap untuk atraksi yang lebih intens dengan para staf, seperti *chef* yang datang untuk mengantarkan makanan ke meja”.

- 3) Pengalaman baru merupakan salah satu alasan mengapa orang-orang berdatangan ke restoran dengan konsep *open kitchen*. Seringkali restoran dengan konsep *open kitchen* menawarkan atau memberikan pengalaman-pengalaman baru dan unik yang hanya dimiliki restoran tertentu. Staf di restoran yang berkonsep *open kitchen* juga akan lebih inisiatif dan lebih banyak melakukan atraksi dengan pelanggan dibandingkan dengan restoran biasa.

Menurut informan 8 (Wawancara, 13 Mei 2025),

”Pengalaman saya ketika makan di suatu restoran dengan konsep *open kitchen* adalah sangat bermacam-macam. Terkadang saya merasa puas, sangat puas bahkan tidak jarang saya merasa kecewa terhadap kualitas servis dan produk yang ditawarkan. Tapi saya selalu lebih tertarik untuk makan di restoran dengan konsep *open kitchen* karena mereka selalu menawarkan hal-hal yang baru dan unik bagi saya, dan itu adalah hal yang saya cari ketika makan di luar rumah. Untuk apa saya makan luar rumah tapi saya tidak mendapatkan hal baru.”

4.2 Persepsi Warga Surabaya Barat dalam mengunjungi Restoran dengan Konsep *Open Kitchen*

Konsep *open kitchen* ini mempunyai arti sebagai dapur yang terbuka sehingga dapat dilihat langsung bagaimana makanan diproses kemudian pengunjung dapat melihat cara pembuatan makanan tersebut atau menjadi atraksi yang menarik bagi pengunjung selain itu pengunjung dapat melihat proses pembuatan makanan secara langsung sehingga dapat meyakinkan konsumen bahwa

produk yang dibuat benar-benar sesuai dengan harapan konsumen (Baraban, 2001., Durocher, 2001).

Menurut informan 8 (Wawancara, 13 Mei 2025),

“Hal yang mendorong saya lebih memilih konsep *open kitchen* dibandingkan dengan restoran biasa yang tertutup adalah karena menurut saya, ketika saya mau makan di suatu restoran, saya mau mendapatkan hal baru, baik dari segi rasa makanan yang baru, pelayanan yang baik dan mengesankan dan juga saya bisa melihat kualitas makanan atau cara mereka menyiapkan suatu produk yang sangat menarik untuk dilihat. Selain itu, tujuan orang datang untuk makan di suatu restoran pasti berbeda-beda. Ada yang datang dengan tujuan sekedar mencari tempat yang nyaman, kualitas makanan yang enak, mendapat pengalaman baru, atau bahkan hanya ada orang yang sebenarnya bisa masak tapi mereka jenuh sehingga membutuhkan hiburan yang biasanya ditawarkan oleh restoran-restoran dengan konsep *open kitchen*. Konsep *open kitchen* menurut saya pasti jauh akan meningkatkan kepercayaan *customer*, karena dengan adanya konsep tersebut maka saya sebagai pelanggan bisa melihat bagaimana mereka memproduksi makanan yang akan saya konsumsi, selain itu saya juga sangat menikmati pertunjukkan yang menunjukkan bagaimana mereka bekerja.”