

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam perancangan restoran seafood ini adalah metode penelitian kualitatif, yang bertujuan untuk memahami dan menggali makna dari konsep desain berdasarkan observasi, wawancara, serta studi literatur. Menurut Creswell (2014), Dalam konteks perancangan ini, metode kualitatif memungkinkan analisis mendalam terhadap kebutuhan pengguna, preferensi estetika, serta pengalaman ruang yang ingin diciptakan dalam restoran. Data dikumpulkan melalui studi referensi mengenai desain interior restoran bertema nautikal, pengamatan langsung terhadap restoran dengan konsep serupa, serta wawancara dengan calon pengguna untuk memahami harapan dan kebutuhan mereka. Dengan pendekatan ini, desain yang dihasilkan tidak hanya memenuhi aspek fungsional tetapi juga memberikan pengalaman yang imersif bagi pengunjung restoran.

#### **3.1 Data Proyek**

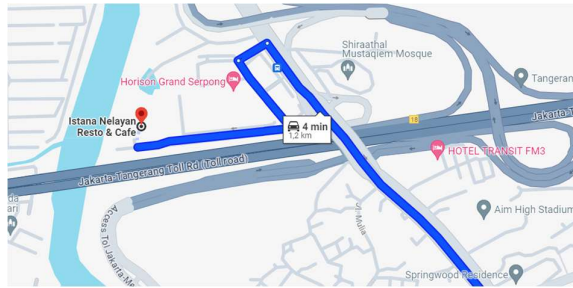
Restoran yang diambil oleh penulis sebagai proyek dalam perancangan ini adalah restoran *seafood* Istana Nelayan yang berlokasi di Gading Serpong. Penulis mengambil restoran Istana Nelayan sebagai proyek untuk perancangan ini karena restoran ini merupakan restoran yang sempat *trend* pada masanya, saat pertama kali restoran ini dibuka. Pemilihan Restoran Istana Nelayan sebagai proyek perancangan ini dilatarbelakangi oleh keinginan untuk mengembangkan kembali daya tarik dan kesegaran konsepnya, serta memberikan kontribusi positif terhadap industri kuliner di Gading Serpong.



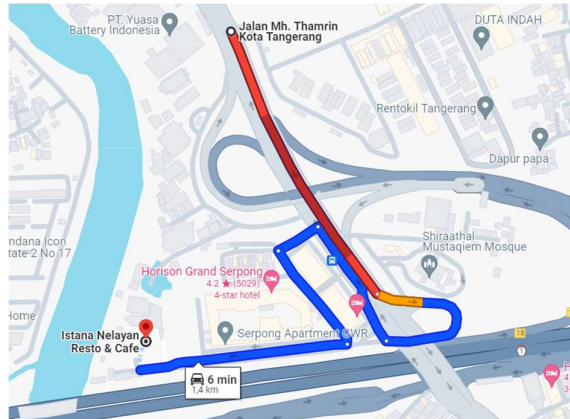
Gambar 3.1. 1 Peta penanda area - area pada restoran Istana Nelayan  
(Sumber: [www.istananelayan.com](http://www.istananelayan.com))

Istana Nelayan merupakan restoran *seafood* yang sudah beroperasi selama 19 tahun, restoran ini terkenal karena bentuk khasnya yaitu bentuk kapal pesiar membuat banyak orang ingin datang dan melihat langsung restoran ini. Selain menyediakan berbagai menu makanan olahan *seafood*, restoran ini menyediakan fasilitas ruangan yang cocok untuk acara *gathering*, *meeting*, sampai resepsi pernikahan. Selain itu juga terdapat area interaksi untuk keluarga yang membawa anak – anak, seperti area interaksi dengan berbagai hewan ternak, mengenal tanaman kakao dan sejarah cokelat di Indonesia, memancing, menunggang kuda dan berbagai wahana permainan lainnya.

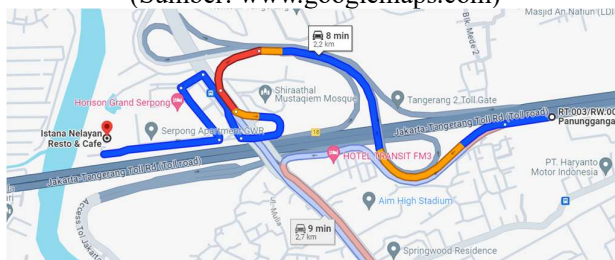
Walaupun dekat dengan akses jalan tol, restoran Istana Nelayan ini berada didalam area ruko yang mayoritas berupa perkantoran. Area hiburan yang ada di area tersebut hanya satu hotel Grand Serpong dan juga terdapat wahana Marcopolo Waterpark yang berada di atas hotel. Setelah masuk ke area ruko, akses menuju ke restoran Istana Nelayan masih harus melewati jalan berputar. Didepan akses masuk juga merupakan jalanan yang rawan kemacetan karena berhubungan dengan pintu masuk dan keluar tol. Banyak orang yang akhirnya lebih memilih untuk makan di restoran *seafood* lain karena ingin menghindari jalanan yang macet dan berputar untuk menuju restoran Istana Nelayan.



Gambar 3.1. 2 Rute menuju Istana Nelayan dari arah Gading Serpong  
(Sumber: [www.googlemaps.com](http://www.googlemaps.com))



Gambar 3.1. 3 Rute menuju Istana Nelayan dari arah Tangerang  
(Sumber: [www.googlemaps.com](http://www.googlemaps.com))



Gambar 3.1. 4 Rute menuju Istana Nelayan dari arah Jakarta  
(Sumber: [www.googlemaps.com](http://www.googlemaps.com))

Kemudian untuk daerah restoran Istana Nelayan selain dekat dengan jalan tol, restoran ini juga dekat dengan sungai Cisadane. Ketika hujan deras, restoran ini sangat rawan terendam banjir akibat dari luapan sungai. Menurut (TangerangNews.com, 2013), restoran Istana Nelayan pernah terendam banjir akibat dari luapan sungai Cisadane pada tanggal 25 Maret 2013 lalu dengan ketinggian air mencapai 80 centimeter. Akibat dari banjir ini, menurut dari manajer operasional Istana Nelayan mengatakan kalau restoran mengalami kemungkinan kerugian hingga puluhan juta karna fasilitas – fasilitas dan ruangan yang terendam banjir.

Pada saat restoran Istana Nelayan sedang *trend*, banyak orang yang ingin datang ke restoran ini karena ingin merasakan suasana baru untuk makan seperti di sebuah kapal pesiar. Namun dari segi rasa makanan yang disajikan pada restoran Istana Nelayan, tidak terlalu spesial dibandingkan restoran *seafood* lain. Banyak orang yang memilih restoran *seafood* lain yang lebih dekat dengan akses lokasi yang lebih mudah untuk didatangi.



Gambar 3.1. 5 Review dari orang yang pernah makan di restoran Istana Nelayan, Gading Serpong (Sumber: [www.googlereview.com](http://www.googlereview.com))

Menurut dari Google Review, sampai bulan April 2024 saat ini total ada 3600 *review* yang diberikan dari orang – orang yang telah datang ke restoran Istana Nelayan. Berdasarkan 100 *review* terbaru yang diberikan oleh orang – orang, mayoritas dari *review* orang – orang menjelaskan tentang bagaimana kondisi dari fasilitas yang disediakan oleh restoran. Seperti ruang *VIP*, ruang karaoke, tempat bermain, dan sebagainya. Hanya 1 – 2 orang yang menyebutkan tentang makanan yang menurut mereka enak dan dapat direkomendasikan untuk orang lain.

Restoran Istana Nelayan memiliki dua bagian tempat makan, area makan luar ruangan dan dalam ruangan. Pada area makan luar ruangan, terdapat beberapa saung – saung dengan meja panjang yang dapat menampung hingga 10 – 20 orang dalam satu saung. Didepan saung – saung tersebut terdapat area tempat bermain untuk anak – anak yang dapat digunakan saat sedang menunggu pesanan makanan datang.



Gambar 3.1. 6 Foto bagian luar dari restoran Istana Nelayan, Gading Serpong  
(Sumber: Dok. Pribadi)



Gambar 3.1. 7 Foto saung yang ada di restoran Istana Nelayan, Gading Serpong  
(Sumber: Dok. Pribadi)



Gambar 3.1. 8 Foto tempat bermain yang ada di restoran Istana Nelayan, Gading Serpong  
(Sumber: Dok. Pribadi)

Pada area makan yang berada didalam ruangan berada di gedung yang dibuat menyerupai bentuk kapal pesiar, untuk area ruang makannya terdiri dari dua lantai. Untuk ruang makan yang berada didalam ruangan selain terdiri dari ruang makan, juga terdapat ruangan untuk acara seperti resepsi. Berbeda dengan ruang makan yang berada diluar, meja makan yang ada didalam ruangan berbentuk lingkaran.



Gambar 3.1. 9 Foto tempat makan yang ada di restoran Istana Nelayan, Gading Serpong  
(Sumber: Dok. Pribadi)



Gambar 3.1. 10 Foto fasilitas karaoke di restoran Istana Nelayan, Gading Serpong  
(Sumber: Dok. Pribadi)

Untuk area makan didalam ruangan, terdapat beberapa fasilitas yang dapat digunakan oleh pelanggan seperti fasilitas karaoke dan juga terdapat toilet yang tersedia didalam ruangan. Untuk fasilitas karaoke yang disediakan, terdapat satu buah *microphone* dan satu unit TV untuk memutar lagu karaoke. Disebelah *microphone* terdapat dua tombol yang berfungsi untuk memanggil pelayan kedalam ruangan, sehingga pelanggan tidak perlu keluar ruangan untuk memanggil pelayan jika ada sesuatu yang diperlukan.



Gambar 3.1. 11 Foto ruangan resepsi di restoran Istana Nelayan, Gading Serpong  
(Sumber: Dok. Pribadi)





Gambar 3.1. 12 Foto ruangan resepsi di restoran Istana Nelayan, Gading Serpong  
(Sumber: Dok. Pribadi)

Pada ruangan untuk acara resepsi, terdiri dari beberapa meja bundar dan kursi yang dilapisi kain putih. Setiap meja dapat menampung hingga orang, dengan kapasitas dalam satu ruangan 80 hingga 100 orang. Ruangan resepsi yang elegan ini memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi tamu dengan suasana yang hangat dan penuh keakraban.

### 3.2 Data Observasi

Sebagai pembanding dalam perancangan ini, penulis melakukan observasi ke restoran *seafood* lain. Restoran *seafood* yang penulis kunjungi untuk melakukan observasi adalah restoran *seafood* Bandar Djakarta yang berada di PIK 2. Penulis memilih restoran Bandar Djakarta karena restoran ini merupakan restoran yang masih terbilang baru dan juga memiliki fasilitas yang lengkap untuk sebuah restoran *seafood*, dan juga restoran ini memiliki desain interior maupun fasad yang bagus dan menarik.



Gambar 3.2. 1 Foto bagian luar restoran Bandar Djakarta, PIK 2  
(Sumber: Dok. Pribadi)

Pada bagian luar restoran Bandar Djakarta yang ada di PIK 2 memiliki tempat yang luas, tidak hanya restorannya saja tetapi juga lahan parkirnya yang luas. Hal tersebut menjadi keuntungan bagi restoran karena dengan ketersediaan lahan parkir yang luas akan memudahkan pelanggan – pelanggan yang datang dengan mobil untuk mencari parkir. Dengan fasilitas parkir yang luas di luar restoran, Bandar Djakarta di PIK 2 dapat memberikan kenyamanan ekstra bagi para pengunjungnya.



Gambar 3.2. 2 Foto bagian pintu masuk restoran Bandar Djakarta, PIK 2  
(Sumber: Dok. Pribadi)

Restoran Bandar Djakarta yang ada di PIK 2 memiliki konsep restoran yang *semi-outdoor*, sehingga restoran ini tidak memiliki pintu masuk. Untuk masuk ke restoran pelanggan akan diarahkan melalui lorong dengan kolam dan pohon – pohonan di sisi sampingnya, sehingga suasana restoran akan terasa lebih sejuk. Setelah melewati lorong, pelanggan akan tiba di area kasir sebelum diarahkan ke meja makan.

Pada area kasir, menggunakan parket kayu pada lantainya untuk memberikan kesan alami pada restoran. Di sisi tembok terdapat akuarium panjang yang menjadi ciri khas restoran Bandar Djakarta yang ada di PIK 2 ini, dengan logo Bandar Djakarta di atasnya. Akuarium ini dapat menjadi hiasan dekoratif yang dapat dilihat pengunjung saat menunggu antrian untuk duduk di meja makan.





Gambar 3.2. 3 Foto bagian depan restoran Bandar Djakarta, PIK 2  
(Sumber: Dok. Pribadi)

Kemudian, dari area depan restoran langsung berhubungan dengan area ruang makan. Pada area ruang makan yang ada di restoran Bandar Djakarta terdiri dari tiga tipe tempat makan, area meja makan terbuka, area lesehan, dan ruang makan VIP. Pada area makan terbuka dan juga ruang ruang VIP menggunakan lantai keramik dengan warna abu – abu, untuk memberikan kesan *modern*. Pada ruang makan terbuka, memiliki tipe *open space* sehingga dapat menampung meja makan yang cukup banyak, kemudian untuk langit – langitnya menggunakan tipe *open ceiling* dengan menggunakan tipe lampu gantung dan terdapat kipas angin besar sebagai penambah sirkulasi udara didalam restoran.

Ruang makan VIP yang ada di restoran Bandar Djakarta berada di bagian belakang restoran. Pembatas antara ruang makan VIP dengan area makan terbuka dibatasi dengan kaca dengan lapisan buram untuk menjaga privasi pada bagian ruang makan VIP. Di depan ruang makan VIP masih terdapat beberapa meja makan biasa untuk pengunjung.



Gambar 3.2. 4 Foto ruang makan di restoran Bandar Djakarta, PIK 2  
(Sumber: Dok. Pribadi)

Di tengah restoran Bandar Djakarta, merupakan area lesehan *semi-outdoor* dengan desain *modern*, dikelilingi oleh taman yang hijau. Di depan area lesehan terdapat wastafel luar ruangan untuk mencuci tangan, mengindikasikan perhatian restoran terhadap kebersihan dan sanitasi. Pencahayaan alami masuk melalui atap terbuka, memberikan suasana terang dan nyaman. Selain itu, terdapat detail desain interior seperti lampu gantung yang menambah estetika tempat tersebut. Suasana keseluruhan tampak tenang, cocok untuk aktivitas santai atau makan bersama di lingkungan yang nyaman dan alami.



Gambar 3.2. 5 Foto gazebo di restoran Bandar Djakarta, PIK 2  
(Sumber: Dok. Pribadi)

Ruang selanjutnya yang ada di restoran Bandar Djakarta ini yaitu tempat akuarium – akuarium yang berisi berbagai jenis ikan, kerang, dan hewan laut lainnya di sepanjang ruangan. Di dinding belakang terdapat menu makanan yang ditampilkan dengan gambar berwarna. Pencahayaan *modern* dan desain *minimalis* dengan langit-langit tinggi memberikan kesan ruangan yang luas dan terorganisir dengan baik. Suasana keseluruhan tampak sibuk namun tertib, menciptakan pengalaman interaktif yang menarik bagi pengunjung.



Gambar 3.2. 6 Foto ruang akuarium di restoran Bandar Djakarta, PIK 2  
(Sumber: Dok. Pribadi)

Selain itu, ruang akuarium yang ada di Bandar Djakarta ini juga berfungsi untuk menjaga kesegaran dari aneka hewan laut yang dijual oleh restoran. Dengan adanya fasilitas ini, pelanggan dapat memastikan bahwa makanan laut yang mereka pilih masih dalam kondisi segar sebelum dimasak dan disajikan. Hal ini tidak hanya meningkatkan kualitas hidangan tetapi juga memberikan rasa percaya dan kepuasan kepada pelanggan terhadap sumber makanan mereka.

### 3.3 Data Kuesioner

Melalui kuesioner ini, bertujuan untuk mendapatkan wawasan yang mendalam tentang preferensi dan pengalaman pengunjung terkait restoran *seafood*, serta mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi sirkulasi pelanggan di dalam restoran *seafood*. Dengan mengumpulkan data dari 100 responden yang representatif, penulis dapat mengidentifikasi pola perilaku pengunjung, kepuasan pelanggan, dan potensi perbaikan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi sirkulasi di restoran *seafood* Istana Nelayan. Berikut adalah link dan tabel daftar pertanyaan dan jawaban dari kuesioner yang penulis sebarakan kepada sejumlah responden.

Link kuesioner berupa Google Form:

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScqHydVZaxKoZv8Aa46AuVH4UoMKLYLifhJSb2u0DLiNknPPA/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScqHydVZaxKoZv8Aa46AuVH4UoMKLYLifhJSb2u0DLiNknPPA/viewform?usp=sf_link)

Table 3.3. 1 Pertanyaan kuesioner no. 8

8.	Kapan terakhir kali anda makan di sebuah tempat makan seafood?	Responden	Respon
	a. 1 minggu yang lalu	45	45%
	b. 2-3 minggu yang lalu	43	43%
	c. 1 bulan yang lalu	10	10%
	d. >2 bulan yang lalu	2	2%
	e. Tidak pernah	0	0%

Menurut hasil dari kuesioner mayoritas responden, yaitu sebanyak 45%, menjawab "1 minggu yang lalu". Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki kebiasaan yang cukup rutin dalam mengonsumsi makanan seafood di luar rumah. Kesimpulan yang dapat diambil dari data ini adalah bahwa makanan seafood tetap menjadi pilihan yang populer dan sering dikonsumsi oleh masyarakat. Dengan frekuensi kunjungan yang tinggi, ini menunjukkan adanya permintaan yang stabil dan peluang pasar yang baik untuk restoran seafood. Namun, bagi restoran seperti Istana Nelayan, data ini juga mengindikasikan bahwa perlu adanya strategi untuk menarik kembali pelanggan yang mungkin lebih sering memilih tempat lain.

Sedangkan terlihat bahwa minoritas responden menjawab "tidak pernah" sebanyak 0% dan ">2 bulan yang lalu" sebanyak 2%. Analisis dari data ini menunjukkan bahwa hampir semua responden memiliki pengalaman makan di tempat makan seafood, yang menandakan popularitas dan penerimaan luas terhadap hidangan seafood. Persentase yang sangat rendah untuk jawaban ">2 bulan yang lalu" juga mengindikasikan bahwa sebagian besar responden mengonsumsi makanan seafood secara cukup rutin. Kesimpulannya, meskipun terdapat sebagian kecil responden yang

jarang atau tidak pernah makan di restoran seafood, mayoritas memiliki keterlibatan yang cukup tinggi dengan jenis makanan ini, yang memperlihatkan potensi pasar yang baik bagi restoran seafood untuk menarik lebih banyak pengunjung.

Table 3.3. 2 Pertanyaan kuesioner no. 9

9.	Dengan siapa anda biasanya makan di sebuah tempat makan seafood?	Responden	Respon
	a. Sendiri	0	0%
	b. Teman	27	27%
	c. keluarga	68	68%
	d. Rekan kerja	5	5%

Menurut hasil dari kuesioner mayoritas responden, sebanyak 68%, menjawab "keluarga". Analisis dari data ini menunjukkan bahwa makan di restoran seafood sering kali dianggap sebagai aktivitas sosial yang melibatkan keluarga, menciptakan momen kebersamaan dan rekreasi. Hal ini mengindikasikan bahwa restoran seafood memiliki potensi yang kuat sebagai tempat makan keluarga, yang seharusnya dimanfaatkan dengan menyediakan fasilitas yang ramah keluarga dan menu yang dapat dinikmati oleh berbagai usia. Restoran seafood yang berfokus pada pengalaman makan bersama keluarga dapat meningkatkan daya tarik dan kepuasan pengunjung.

Sedangkan minoritas dari responden menjawab "sendiri" sebanyak 0% dan "rekan kerja" sebanyak 5%. Data ini menunjukkan bahwa sangat sedikit orang yang memilih untuk makan seafood sendirian, dan hanya sebagian kecil yang melakukannya dengan rekan kerja. Analisis ini menunjukkan bahwa makan seafood lebih sering dipandang sebagai kegiatan sosial daripada individu, dan hubungan dengan rekan kerja mungkin tidak sepopuler makan dengan keluarga. Kesimpulannya, restoran seafood

mungkin perlu fokus pada menciptakan lingkungan yang mendukung kegiatan sosial dan keluarga, sementara mempertimbangkan program atau promosi khusus untuk menarik kelompok kecil seperti rekan kerja agar lebih sering makan bersama di restoran.

Table 3.3. 3 Pertanyaan kuesioner no. 10



10.	Apa yang membuat anda memutuskan untuk memilih makan di tempat makan seafood?	Responden	Respon
	a. Karena harganya yang terjangkau	24	24%
	b. Memiliki tempat yang luas dan memadai untuk tempat berkumpul dengan kapasitas besar	42	42%
	c. Rekomendasi dari orang lain	10	10%
	d. Memang menyukai makanan seafood	24	24%


Dari hasil kuesioner, mayoritas responden, yaitu sebanyak 42%, memilih "Memiliki tempat yang luas dan memadai untuk tempat berkumpul dengan kapasitas besar" sebagai alasan utama mereka memilih makan di tempat makan seafood. Analisis data menunjukkan bahwa bagi sebagian besar responden, faktor utama dalam memilih tempat makan seafood adalah ketersediaan ruang yang luas dan dapat menampung banyak orang. Ini mengindikasikan bahwa pengunjung cenderung mencari pengalaman makan yang sosial dan terbuka, di mana mereka dapat berkumpul dengan keluarga atau teman dalam kelompok yang besar. Oleh karena itu, restoran seafood yang menawarkan ruang yang luas dan nyaman dapat lebih menarik bagi pengunjung yang mencari pengalaman bersama yang menyenangkan.



Di sisi lain, minoritas responden, yaitu 10%, menjawab "Rekomendasi dari orang lain" sebagai faktor utama dalam memilih makan di tempat makan seafood. Analisis ini menunjukkan bahwa meskipun rekomendasi dari orang lain mungkin memiliki dampak yang signifikan dalam keputusan makan seseorang, namun tidak menjadi faktor utama bagi mayoritas responden dalam memilih tempat makan seafood. Ini menandakan bahwa meskipun rekomendasi dari teman atau keluarga dapat mempengaruhi, faktor lain seperti ruang dan kapasitas mungkin lebih dominan dalam memengaruhi keputusan makan pengunjung. Kesimpulannya, sementara rekomendasi tetap penting, restoran seafood perlu memperhatikan aspek-aspek lain seperti fasilitas fisik untuk meningkatkan daya tarik dan memenuhi preferensi pengunjung

Table 3.3. 4 Pertanyaan kuesioner no. 11




11.	Tempat makan seafood seperti apa yang pernah anda kunjungi?	Responden	Respon
	a. Restaurant (menengah keatas) 	36	36%
	b. Tempat makan (menengah kebawah) 	28	28%
	c. Tenda	36	36%

			
--	---	--	--

Dari hasil kuesioner, mayoritas responden, mencapai 36%, mengunjungi “restoran seafood kelas menengah ke atas” dan “tenda” sebagai tempat makan seafood yang pernah mereka kunjungi. Analisis ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pengalaman makan di tempat-tempat dengan kelas menengah ke atas, yang mungkin menawarkan suasana yang lebih mewah dan harga yang lebih tinggi. Namun, adanya jumlah yang signifikan dari responden yang juga pernah makan di tenda menunjukkan bahwa pengalaman makan di tempat yang lebih santai dan sederhana juga masih diminati. Kesimpulannya, restoran seafood perlu memperhatikan variasi dalam penawaran pengalaman makan, mulai dari yang lebih mewah hingga yang lebih santai, untuk memenuhi berbagai preferensi pengunjung.

Di sisi lain, minoritas responden, sebanyak 28%, mengunjungi “tempat makan seafood (kelas menengah ke bawah)”. Analisis data menunjukkan bahwa sebagian kecil responden memilih untuk makan di tempat dengan kelas menengah ke bawah, yang mungkin menawarkan suasana yang lebih santai dan harga yang lebih terjangkau. Meskipun jumlahnya lebih sedikit, keberadaan responden yang memilih opsi ini menunjukkan bahwa terdapat permintaan untuk pengalaman makan yang lebih sederhana dan terjangkau. Kesimpulannya, sementara mayoritas responden lebih cenderung memilih tempat dengan kelas menengah ke atas, restoran seafood tetap perlu memperhatikan keberagaman dalam penawaran pengalaman makan untuk memenuhi selera dan preferensi beragam dari pengunjung.

Table 3.3. 5 Pertanyaan kuesioner no. 12

12.	Tempat makan seafood seperti apa yang anda sukai?	Responden	Respon
	a.Restaurant (menengah keatas) 	67	67%
	b. Tempat makan (menengah kebawah) 	0	0%
	c. Tenda 	33	33%

Dari hasil kuesioner, mayoritas responden, mencapai 67%, lebih memilih restoran seafood kelas menengah ke atas sebagai tempat makan seafood yang mereka sukai. Analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki preferensi untuk pengalaman makan yang lebih mewah dan eksklusif, yang mungkin menawarkan suasana yang lebih elegan, layanan yang lebih baik, dan menu dengan harga yang lebih tinggi. Preferensi ini mencerminkan keinginan untuk pengalaman makan yang berkualitas dan prestisius. Oleh karena itu, bagi restoran seafood, fokus pada

penyediaan pengalaman makan yang berkualitas dan eksklusif dapat meningkatkan daya tarik dan kepuasan pengunjung.

Di sisi lain, minoritas responden, yaitu sebanyak 33%, lebih memilih makan di tenda sebagai tempat makan seafood yang mereka sukai. Analisis data menunjukkan bahwa sebagian kecil responden lebih cenderung memilih pengalaman makan yang lebih santai dan sederhana, bahkan jika itu berarti makan di tempat yang kurang formal atau lebih kasual seperti tenda. Preferensi ini mungkin mencerminkan keinginan untuk suasana yang lebih santai dan harga yang lebih terjangkau. Kesimpulannya, sementara mayoritas responden memilih restoran kelas menengah ke atas, restoran seafood perlu memperhatikan keberagaman dalam penawaran pengalaman makan untuk memenuhi selera dan preferensi beragam dari pengunjung.

Table 3.3. 6 Pertanyaan kuesioner no. 13

13.	Fasilitas apa saja yang biasanya anda lihat di sebuah tempat makan seafood? (boleh pilih lebih dari satu)	Responden	Respon
	a.Kasir	99	99%
	b. Area tunggu	31	31%
	c. Area makan dengan meja dan kursi	100	100%
	d. Area makan lesehan	45	45%
	e. Area makan VIP	44	44%
	f.Toilet	96	96%
	g. Tempat mencuci tangan	99	99%
	h.Akuarium	73	73%
	i. Playground anak - anak	58	58%

Berdasarkan hasil kuesioner, mayoritas responden memberikan tanggapan terhadap fasilitas yang biasanya mereka lihat di sebuah tempat makan seafood. Area makan dengan meja dan kursi serta toilet masing-masing mendapat respon tertinggi, yaitu 100% dan 96%. Hal ini menunjukkan bahwa area makan yang nyaman dan fasilitas toilet yang bersih merupakan hal yang sangat diharapkan oleh pengunjung restoran seafood. Selain itu, fasilitas seperti kasir (99%) dan tempat mencuci tangan (99%) juga dianggap penting, menunjukkan kesadaran akan kebersihan dan kemudahan dalam transaksi. Akuarium (73%) dan playground anak-anak (58%) juga cukup populer, menunjukkan bahwa elemen visual dan hiburan juga memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi pengunjung. Namun, area tunggu (31%) dan area makan lesehan (45%) menerima respon yang lebih rendah, menunjukkan bahwa pengunjung mungkin tidak menganggapnya sebagai faktor penentu dalam pengalaman mereka di restoran seafood.

Kesimpulannya, untuk meningkatkan kepuasan pengunjung, restoran seafood perlu memperhatikan peningkatan kualitas fasilitas yang telah diidentifikasi sebagai penting oleh responden, seperti area makan dengan meja dan kursi, toilet, kasir, dan tempat mencuci tangan. Di sisi lain, elemen hiburan seperti akuarium dan playground anak-anak juga dapat menjadi nilai tambah yang signifikan. Namun, area tunggu dan area makan lesehan mungkin dapat ditingkatkan atau disesuaikan dengan preferensi pengunjung untuk meningkatkan pengalaman mereka di restoran seafood.

Table 3.3. 7 Pertanyaan kuesioner no. 14

14.	Menurut anda bagaimana kondisi sirkulasi dari tempat makan seafood yang pernah anda kunjungi?	Responden	Respon

	a. Jarak antara meja sempit sehingga sulit untuk berjalan melewatinya (<60cm)	42	42%
	b. Jarak antara meja luas sehingga tidak sulit untuk berjalan melewatinya (>60cm)	5	5%
	c. Sistem penataan antrian kurang sehingga ketika antrian panjang mengganggu untuk orang berjalan	50	50%
	d. Sistem penataan antrian baik sehingga ketika antrian panjang orang masih dapat berlalu lalang dengan mudah	3	3%

Dari hasil kuesioner, mayoritas responden, mencapai 50%, menilai bahwa sistem penataan antrian di tempat makan seafood yang pernah mereka kunjungi kurang baik, sehingga ketika antrian panjang terjadi, hal tersebut mengganggu orang-orang untuk berjalan. Analisis menunjukkan bahwa sirkulasi di tempat makan tersebut mungkin mengalami masalah, terutama dalam hal penataan ruang untuk antrian. Gangguan ini dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengunjung dan mengurangi pengalaman makan mereka. Oleh karena itu, perlu perhatian lebih terhadap penataan antrian agar tidak mengganggu mobilitas pengunjung, yang dapat dilakukan melalui perubahan tata letak ruang atau penambahan fasilitas penunjang.



Sementara itu, minoritas responden, hanya sebanyak 3%, menganggap bahwa sistem penataan antrian di tempat makan seafood yang mereka kunjungi baik, sehingga ketika antrian panjang terjadi, orang masih dapat berlalu-lalang dengan mudah. Analisis menunjukkan bahwa tempat makan seafood tersebut telah berhasil menjaga sirkulasi yang lancar meskipun ada antrian panjang. Ini menandakan bahwa pengaturan ruang dan penataan antrian telah dirancang dengan baik, memungkinkan pengunjung untuk tetap bergerak dengan leluasa tanpa terganggu oleh antrian. Kesimpulannya, sistem penataan antrian yang baik dapat meningkatkan pengalaman pengunjung dan menjaga mobilitas di dalam restoran, yang merupakan faktor penting dalam memastikan kenyamanan dan kepuasan pengunjung.

Table 3.3. 8 Pertanyaan kuesioner no. 15

15.	Menurut anda bagaimana kondisi fasilitas yang disediakan di tempat makan seafood yang pernah anda kunjungi tersebut?	Responden	Respon
	a. Meja yang terlalu tinggi (>76cm) sehingga membuat kesulitan saat makan	7	7%
	b. Kursi makan yang terlalu rendah (<45cm) sehingga membuat kesulitan saat makan	40	40%
	c. Sandaran kursi makan yang terlalu tegak (90o) sehingga membuat	35	35%

	punggung sakit saat sedang makan dengan waktu yang lama		
	d. Kondisi lantai toilet dan area wastafel yang basah sehingga membuat lantai licin	18	18%

Dari hasil kuesioner, mayoritas responden, sebanyak 40%, menganggap bahwa kondisi fasilitas yang paling mengganggu di tempat makan seafood yang pernah mereka kunjungi adalah kursi makan yang terlalu rendah, kurang dari 45cm. Analisis menunjukkan bahwa kesulitan ini mungkin disebabkan oleh kurangnya ketersediaan kursi yang sesuai dengan tinggi tubuh pengunjung atau oleh desain yang tidak ergonomis. Kursi yang terlalu rendah dapat menyebabkan ketidaknyamanan saat makan dan bahkan masalah kesehatan bagi pengunjung. Oleh karena itu, perlu perhatian khusus terhadap penyesuaian ketinggian kursi untuk meningkatkan kenyamanan pengunjung dan meningkatkan pengalaman makan mereka.

Sementara itu, minoritas responden, hanya sebanyak 7%, mengalami kesulitan karena meja yang terlalu tinggi, lebih dari 76cm. Analisis menunjukkan bahwa kondisi fasilitas ini mungkin kurang umum dan hanya dialami oleh sebagian kecil pengunjung. Meskipun demikian, kesulitan ini tetap signifikan dan dapat mengganggu pengalaman makan pengunjung yang terpengaruh. Dengan demikian, perhatian terhadap ketinggian meja juga penting untuk memastikan kenyamanan pengunjung di tempat makan seafood. Kesimpulannya, perhatian terhadap ergonomi kursi dan meja adalah kunci untuk menciptakan lingkungan makan yang nyaman dan menyenangkan bagi pengunjung.

Table 3.3. 9 Pertanyaan kuesioner no. 16

16.	Menurut anda bagaimana kondisi penghawaan pada tempat makan seafood yang pernah anda kunjungi?	Responden	Respon
	a. Banyak jendela atau ruang terbuka (>5) yang membuat ruangan mendapat sirkulasi udara yang baik	16	16%
	b. Tidak memiliki banyak jendela (<5) sehingga membuat ruangan terasa pengap karna tidak mendapat sirkulasi udara yang baik	21	21%
	c. Memiliki banyak penghawaan buatan seperti AC atau kipas angin (>5 unit)	5	5%
	d. Memiliki sedikit penghawaan buatan seperti AC atau kipas angin (<5 unit)	47	47%
	e. Tidak memiliki jendela tetapi bentuk tempat terbuka sehingga mendapat penghawaan alami	11	11%

Dari hasil kuesioner, mayoritas responden, mencapai 47%, mengindikasikan bahwa tempat makan seafood yang pernah mereka kunjungi memiliki sedikit penghawaan buatan, seperti AC atau kipas angin, dengan jumlah unit kurang dari lima. Analisis menunjukkan bahwa kondisi penghawaan yang minim dapat berdampak pada

kenyamanan pengunjung, terutama dalam iklim tropis seperti Indonesia. Kekurangan sirkulasi udara yang baik dapat menyebabkan suasana yang panas dan pengap di dalam ruangan, yang dapat mengganggu pengalaman makan pengunjung. Oleh karena itu, perlu perhatian khusus terhadap sistem penghawaan untuk meningkatkan kenyamanan di tempat makan seafood.

Sementara itu, minoritas responden, hanya sebanyak 5%, menyatakan bahwa tempat makan seafood yang pernah mereka kunjungi memiliki banyak penghawaan buatan, seperti AC atau kipas angin, dengan jumlah unit lebih dari lima. Meskipun jumlah ini mungkin dianggap memadai untuk penghawaan ruangan, tetapi kehadiran banyak penghawaan buatan bisa menimbulkan kesan kurang nyaman bagi sebagian pengunjung. Terlalu banyak kipas angin atau AC dapat mengganggu pengalaman makan dengan suara yang bising atau suhu ruangan yang terlalu dingin. Oleh karena itu, penting untuk menemukan keseimbangan yang tepat dalam penggunaan penghawaan buatan agar menciptakan lingkungan makan yang nyaman bagi semua pengunjung.

Table 3.3. 10 Pertanyaan kuesioner no. 17

17.	Menurut anda bagaimana kondisi pencahayaan pada tempat makan seafood yang pernah anda kunjungi?	Responden	Respon
	a. Hanya memiliki lampu downlight biasa sebagai penerangan	28	28%
	b. Memiliki tambahan lampu seperti indirect light atau lampu gantung	34	34%
	c. Pencahayaan dari lampu redup sehingga ruangan gelap	38	38%

Berdasarkan hasil kuesioner, mayoritas responden, mencapai 38%, menyatakan bahwa kondisi pencahayaan pada tempat makan seafood yang pernah mereka kunjungi didominasi oleh pencahayaan dari lampu redup, sehingga ruangan terasa gelap. Analisis menunjukkan bahwa pencahayaan yang kurang memadai dapat berdampak negatif pada pengalaman makan pengunjung. Ruangan yang gelap bisa menciptakan suasana yang kurang nyaman dan bahkan sulit bagi pengunjung untuk melihat menu atau makanan dengan jelas. Oleh karena itu, perhatian lebih terhadap pencahayaan yang memadai sangat penting untuk meningkatkan kenyamanan dan pengalaman pengunjung di tempat makan seafood.

Sementara itu, minoritas responden, hanya sebanyak 28%, melaporkan bahwa tempat makan seafood yang pernah mereka kunjungi hanya memiliki lampu downlight biasa sebagai penerangan. Meskipun jumlah ini relatif kecil, pencahayaan dari lampu downlight biasa bisa memberikan kesan yang lebih terang dan terfokus di dalam ruangan. Namun demikian, penggunaan lampu downlight saja mungkin tidak cukup untuk menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan bagi pengunjung. Oleh karena itu, penting untuk memperhatikan jenis pencahayaan yang digunakan dan memastikan bahwa pencahayaan yang dipilih dapat menciptakan suasana yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pengunjung.

### **3.4 Data Wawancara**

#### **3.4.1 Wawancara dengan Staff Restoran**

Untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam terkait konsep, desain interior, serta strategi pengelolaan Restoran Seafood Istana Nelayan, wawancara dilakukan dengan salah satu staff restoran. Wawancara ini bertujuan untuk menggali lebih lanjut tentang visi dan misi restoran, elemen desain yang digunakan, serta bagaimana aspek-

aspek tersebut berperan dalam menarik minat pengunjung. Selain itu, wawancara juga diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai pengalaman pengunjung serta tantangan yang dihadapi restoran dalam pengelolaan ruang dan pelayanan. Data yang diperoleh dari wawancara ini akan digunakan sebagai bahan analisis dalam perancangan interior restoran yang lebih tepat sasaran.



Gambar 3.4.1 1 Foto dengan narasumber (staff restoran)  
(Sumber : Dokumentasi pribadi)

Penulis telah bertemu dan melakukan wawancara dengan salah satu staff restoran Istana Nelayan, ibu Yaya. Wawancara dilakukan pada hari Sabtu, 28 September 2024. Berikut adalah hasil dari wawancara penulis.

Restoran Seafood Istana Nelayan memiliki visi untuk menjadi destinasi utama bagi para pecinta seafood, dengan fokus pada pengalaman makan yang berkualitas. Misi mereka adalah menyajikan menu seafood segar dengan pelayanan terbaik, sambil menciptakan suasana yang nyaman dan menarik. Konsep utama restoran terinspirasi dari bentuk restorannya yang berbentuk kapal digunakan untuk menciptakan suasana seolah-olah pengunjung berada di atas kapal yang berlabuh di dermaga. Konsep ini sangat mendukung tema seafood yang ingin mereka angkat, di mana pengunjung tidak hanya disajikan makanan, tetapi juga pengalaman makan yang unik dan tematis. Pendekatan yang menggabungkan konsep visual dengan pengalaman makan ini mampu membangun branding yang kuat dan membedakan restoran dari kompetitornya.



Restoran ini menargetkan keluarga sebagai pasar utama, namun juga melayani pasangan dan kelompok yang mencari suasana lebih privat. Oleh karena itu, tata letak restoran dirancang dengan area yang lebih luas untuk keluarga serta beberapa ruang makan pribadi yang lebih eksklusif. Restoran ini memiliki beberapa tipe ruangan, untuk ruangan VIP memiliki kapasitas 10-60 orang, untuk tipe outdoor memiliki kapasitas 20 orang per satu saung, dan area hall mampu menampung hingga 800 orang berdiri. Penekanan pada kenyamanan keluarga ini selaras dengan target pasar restoran, dan pengaturan ruang yang fleksibel memungkinkan restoran melayani berbagai jenis kelompok pelanggan. Fleksibilitas dalam tata ruang yang mengakomodasi berbagai jenis pelanggan memberikan keuntungan kompetitif dalam menarik lebih banyak pengunjung.

Ruangan di Restoran Seafood Istana Nelayan ini didesain dengan sentuhan klasik dan elegan yang terlihat dari ornamen mewah pada langit-langit serta penggunaan furnitur berwarna cerah, seperti kursi merah dan meja bundar besar yang mengakomodasi banyak tamu. Dinding berlapis panel gelap memberikan kesan mewah sekaligus intim, yang cocok untuk suasana makan bersama keluarga atau kelompok tamu. Pencahayaan diatur dengan cermat, memadukan penerangan alami dari jendela besar dan cahaya buatan yang lembut untuk menciptakan suasana nyaman dan hangat. Ornamen klasik di langit-langit menambah sentuhan artistik, sementara pencahayaan membantu menciptakan suasana yang fleksibel, baik untuk makan siang yang terang maupun makan malam yang lebih privat. Desain ini mendukung konsep restoran yang berfokus pada kenyamanan dan kemewahan, memberikan pengalaman makan yang berkesan bagi pengunjung.

Restoran Seafood Istana Nelayan berupaya menciptakan pengalaman makan yang mendekatkan pengunjung dengan nuansa laut melalui suasana tematik dan hidangan

yang disajikan, dan umpan balik yang diterima umumnya positif, terutama terkait dengan kenyamanan yang dirasakan pengunjung yang pernah makan di restoran ini. Respon positif ini menunjukkan bahwa restoran mampu menerjemahkan konsep desain dengan baik ke dalam pengalaman makan, namun perlu terus memperhatikan detail-detail seperti pengaturan ruang dan privasi untuk menjaga kenyamanan. Dengan tetap terbuka terhadap umpan balik, restoran dapat mempertahankan kualitas pengalaman yang ditawarkan kepada pengunjung.

Salah satu tantangan utama dalam pengelolaan Restoran Seafood Istana Nelayan adalah memastikan alur kerja yang efisien antara dapur dan ruang makan tanpa mengorbankan kenyamanan pengunjung. Meskipun tidak ada rencana besar untuk perubahan desain dalam waktu dekat, Ibu Yaya menyatakan bahwa pembaruan kecil mungkin dilakukan di masa mendatang untuk mengikuti tren desain yang berkembang. Tantangan operasional ini perlu diperhatikan agar keseimbangan antara efisiensi dan kenyamanan tetap terjaga. Selain itu, menjaga fleksibilitas desain memungkinkan restoran tetap relevan dengan tren baru tanpa kehilangan identitas aslinya. Restoran menunjukkan komitmen untuk terus melakukan inovasi kecil yang dapat mempertahankan daya tarik dan efisiensi operasional, memperpanjang umur konsep desain yang ada.

Ruangan di Restoran Istana Nelayan menampilkan elemen visual yang mengedepankan suasana klasik dengan ornamen emas di langit-langit yang memberikan kesan mewah dan eksklusif, sesuai dengan branding restoran yang menargetkan pengalaman makan berkelas. Kursi berwarna merah mencolok memberikan kontras yang kuat dengan dinding panel berwarna gelap, menciptakan daya tarik visual yang unik. Menurut Ibu Yaya, kombinasi warna dan ornamen ini bertujuan untuk memperkuat identitas restoran sebagai tempat makan yang mewah dan

nyaman, terutama untuk keluarga atau grup yang mencari suasana privat. Meskipun elemen laut tidak terlihat dominan di ruangan ini, sentuhan elegan tersebut tetap mendukung konsep restoran yang berfokus pada pengalaman makan yang eksklusif.

### **3.4.2 Wawancara dengan Pengunjung Restoran**

Setelah mendapatkan perspektif dari pihak manajemen dan staff restoran mengenai konsep desain serta tantangan operasional yang dihadapi, wawancara dengan pengunjung memberikan sudut pandang yang lebih personal dan langsung mengenai bagaimana konsep tersebut diterjemahkan dalam pengalaman sehari-hari. Jika staff restoran menekankan pentingnya menjaga keseimbangan antara kenyamanan dan efisiensi operasional, pengunjung memberikan umpan balik yang mendalam terkait bagaimana mereka merasakan suasana, tema, serta kenyamanan saat berada di restoran.

Kedua sudut pandang ini saling melengkapi dalam upaya restoran untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan desainnya, dengan pengunjung yang merasakan dampak langsung dari keputusan desain yang diambil oleh manajemen. Ini menunjukkan pentingnya keterkaitan antara visi internal restoran dengan pengalaman pengunjung yang pada akhirnya menentukan kesuksesan restoran dalam memenuhi harapan pasar.



Gambar 3.4.2 1 Foto dengan narasumber (Pengunjung Restoran)  
(Sumber : Dokumentasi pribadi)

Penulis telah bertemu dan melakukan wawancara dengan salah satu pengunjung restoran Istana Nelayan, Bapak Ivan. Wawancara dilakukan pada hari Sabtu, 5 Oktober 2024. Berikut adalah hasil dari wawancara penulis.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu pengunjung Restoran Seafood Istana Nelayan, kesan pertama yang ditangkap adalah bentuk bangunan restoran yang menyerupai kapal. Hal ini menunjukkan bahwa elemen desain eksterior restoran cukup efektif dalam menarik perhatian pengunjung. Namun, dalam hal interior, pengunjung merasa desain ruangan bisa diperbarui, terutama pada beberapa bagian seperti panel dinding dan furnitur yang mulai terlihat tua. Kesimpulan awal ini menunjukkan bahwa meskipun konsep visual kapal sudah diterapkan di bagian luar, ada ruang untuk pembaruan di bagian dalam agar tetap segar dan relevan.

Pengalaman keseluruhan pengunjung di restoran ini sangat positif, dengan penekanan pada makanan yang enak, pelayanan yang ramah, serta suasana nyaman. Pengunjung juga menyatakan bahwa meskipun ini kali kedua mereka berkunjung, restoran ini biasanya dikunjungi pada acara-acara spesial, seperti Natalan, atau makan bersama keluarga. Hal ini menunjukkan bahwa restoran mampu menciptakan pengalaman yang cukup berkesan sehingga menarik pengunjung untuk kembali, terutama untuk acara keluarga. Restoran ini berhasil menjadi pilihan utama untuk acara keluarga besar, namun bisa meningkatkan daya tarik untuk kunjungan reguler.

Dalam hal tata letak dan kenyamanan, pengunjung merasa restoran ini cukup ramah keluarga, terutama dengan adanya meja bundar besar yang memudahkan untuk makan bersama serta area bermain anak di luar ruangan. Ini menunjukkan bahwa restoran telah memikirkan kenyamanan keluarga, yang merupakan salah satu target pasar utama mereka. Namun, di sisi lain, meskipun ruang VIP menawarkan privasi yang cukup, di

area umum masih ada meja yang terasa terlalu dekat satu sama lain. Meskipun restoran telah memaksimalkan fungsionalitas ruang untuk keluarga, ada peluang untuk memperbaiki privasi di area umum tanpa mengorbankan kapasitas pengunjung.

Terkait tema seafood dan nuansa laut, pengunjung merasakan bahwa elemen-elemen visual yang mencerminkan tema laut belum terlalu menonjol di dalam ruangan, meskipun desain eksteriornya sudah berhasil membawa konsep kapal. Pengunjung merekomendasikan agar dekorasi di dalam ruangan lebih menonjolkan unsur-unsur laut, seperti jaring nelayan atau hiasan kapal, agar tema seafood semakin terasa. Hal ini menunjukkan bahwa ada ketidakseimbangan antara konsep visual eksterior dan interior, yang dapat diperbaiki dengan menambahkan elemen-elemen laut yang lebih kuat di dalam ruangan.

Pengunjung juga memuji pencahayaan lembut dan ornamen emas di langit-langit yang memberikan kesan mewah dan elegan. Kursi merah mencolok juga memberikan daya tarik visual yang kuat, menciptakan suasana eksklusif bagi pengunjung. Namun, pengunjung merasa bahwa beberapa furnitur atau elemen dekorasi sudah mulai usang dan perlu diperbarui. Meskipun desain saat ini masih mendukung suasana mewah, ada kebutuhan untuk melakukan pembaruan agar tetap relevan dan segar.

Dari segi kebersihan dan kerapian, pengunjung sangat puas dan menyatakan bahwa kebersihan restoran sangat terjaga, bahkan saat restoran ramai. Ini menunjukkan bahwa manajemen restoran telah berhasil menjaga standar kebersihan yang baik, yang merupakan aspek penting dalam menciptakan pengalaman makan yang menyenangkan. Tidak ada kritik dalam hal ini, sehingga dapat disimpulkan bahwa restoran telah berhasil dalam menjaga aspek kebersihan dan kenyamanan.

Sebagai penutup, pengunjung merasa bahwa harga dan kualitas makanan sepadan dengan desain dan suasana yang ditawarkan, namun restoran masih bisa meningkatkan daya tariknya dengan lebih memperkuat tema laut melalui dekorasi yang lebih tematik dan segar. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun restoran sudah memenuhi harapan pengunjung dari segi harga dan kualitas, ada peluang untuk meningkatkan pengalaman makan yang lebih mendalam dengan memperkuat elemen visual yang sesuai dengan tema seafood.