

PERAN REGULASI STANDAR USAHA RESTORAN DALAM PENGUATAN KUALITAS PELAYANAN EVENT DI KOTA PAREPARE

(The Role Of Restaurant Business Standard Regulations In Strengthening The Quality Of Event Services In Parepare City)

WIM J WINOMATAN

Tata Hidang, Politeknik Pariwisata Makassar, Jln Gunung Rinjani, Makassar

Email corespondensi: wimjohannes12@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to understand how the restaurant business standard regulations stipulated in the Regulation of the Minister of Tourism and Creative Economy of the Republic of Indonesia No. 11 of 2014 are implemented in the practice of event services (banquet/event service) in Parepare City, and their role in improving the quality of these services. A descriptive qualitative approach was used to explore data through in-depth interviews with restaurant managers, service staff, and representatives of the local Tourism Office. Direct observation of the implementation of event services and analysis of restaurant policy documentation and SOPs were also carried out to strengthen the findings. The results of the study indicate that restaurant business standard regulations play an important role in setting minimum references for service quality, including aspects of cleanliness, HR governance, completeness of facilities, and food safety. However, implementation at the local level still faces a number of challenges, such as low awareness of business actors regarding regulations, lack of standards-based training, and weak periodic supervision and evaluation. These findings strengthen previous studies which state that the effectiveness of regulations is greatly influenced by the active involvement of local governments and industry players. This study recommends the need for continuous development and socialization of regulations, preparation of technical guidelines at the regional level, and cross-sector collaboration to create a professional, adaptive event service system that supports sustainable tourism development. Thus, this study provides a real contribution to strengthening the governance of the restaurant industry as an important part of supporting the hospitality event sector in Parepare City.

Keywords: *Regulations, Restaurant Business Standards, Service Quality, Event Services*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana regulasi standar usaha restoran yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No. 11 Tahun 2014 diimplementasikan dalam praktik pelayanan acara (banquet/event service) di Kota Parepare, serta perannya dalam meningkatkan kualitas layanan tersebut. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan untuk menggali data melalui wawancara mendalam dengan pengelola restoran, staf pelayanan, dan perwakilan Dinas Pariwisata setempat. Observasi langsung terhadap pelaksanaan pelayanan acara serta analisis dokumentasi kebijakan dan SOP restoran turut dilakukan untuk memperkuat temuan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa regulasi standar usaha restoran berperan penting dalam menetapkan acuan minimal kualitas pelayanan, mencakup aspek kebersihan, tata kelola SDM, kelengkapan fasilitas, dan keamanan pangan. Namun, implementasi di tingkat lokal masih menghadapi sejumlah tantangan, seperti rendahnya kesadaran pelaku usaha terhadap regulasi, kurangnya pelatihan berbasis standar, serta lemahnya pengawasan dan evaluasi berkala. Penemuan ini memperkuat studi sebelumnya yang menyatakan bahwa efektivitas regulasi sangat dipengaruhi oleh keterlibatan aktif pemerintah daerah dan pelaku industri. Penelitian ini merekomendasikan perlunya pembinaan dan sosialisasi regulasi secara berkelanjutan, penyusunan pedoman teknis di tingkat daerah, serta kolaborasi lintas sektor untuk menciptakan sistem pelayanan acara yang profesional, adaptif, dan mendukung pengembangan pariwisata yang berkelanjutan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi nyata terhadap penguatan tata kelola industri restoran sebagai bagian penting dalam mendukung sektor event hospitality di Kota Parepare.

Kata kunci: *Kualitas Layanan, Pelayanan Acara, Regulasi, Standar Usaha Restoran*

PENDAHULUAN

Perkembangan industri event di kota-kota berkembang seperti Parepare menunjukkan dinamika yang cukup signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Pertumbuhan ini turut berdampak pada meningkatnya kebutuhan akan layanan makanan dan minuman yang profesional, higienis, dan sesuai standar. Salah satu faktor krusial yang menjadi penopang kualitas pelayanan tersebut adalah adanya regulasi standar usaha restoran yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah maupun instansi terkait (Suryani 2021).

Industri restoran memiliki kontribusi strategis dalam mendukung sektor pariwisata dan kegiatan event, terutama di kota-kota berkembang seperti Parepare. Kegiatan event yang melibatkan pelayanan makanan dan minuman (F&B) sangat

bergantung pada kesiapan dan kualitas layanan dari restoran lokal. Salah satu faktor penting yang memengaruhi kualitas tersebut adalah penerapan regulasi standar usaha restoran yang ditetapkan oleh pemerintah melalui peraturan perizinan dan sertifikasi (Yuliana 2020). Tanpa adanya penerapan standar usaha secara konsisten, layanan restoran berisiko mengalami ketimpangan mutu yang berdampak negatif terhadap kepuasan tamu event maupun reputasi penyelenggara.

Industri restoran memainkan peran strategis dalam mendukung sektor pariwisata dan penyelenggaraan event di kota-kota berkembang seperti Parepare. Kegiatan event yang melibatkan layanan makanan dan minuman sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang disediakan oleh restoran lokal. Penerapan regulasi standar usaha restoran menjadi faktor krusial dalam memastikan mutu layanan tersebut. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 11 Tahun 2014 tentang Standar Usaha Restoran menetapkan kualifikasi usaha restoran yang mencakup aspek produk, pelayanan, dan pengelolaan usaha restoran. Namun, implementasi regulasi ini di lapangan seringkali menghadapi tantangan, seperti keterbatasan sumber daya dan pemahaman pelaku usaha terhadap standar yang ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam peran regulasi standar usaha restoran dalam memperkuat kualitas pelayanan event di Kota Parepare, dengan pendekatan kualitatif yang menelusuri pandangan dan pengalaman pelaku usaha restoran, penyelenggara event, serta pihak pemerintah daerah.

Namun, di lapangan masih dijumpai adanya ketimpangan antara regulasi yang ada dan implementasi oleh pelaku usaha restoran, khususnya dalam mendukung pelaksanaan event. Hal ini mendorong pentingnya penelitian mengenai bagaimana regulasi standar usaha restoran benar-benar diterapkan, serta sejauh mana hal tersebut berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan event di Kota Parepare.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji secara mendalam peran regulasi standar usaha restoran terhadap penguatan kualitas pelayanan dalam pelaksanaan event. Kajian ini didasarkan pada pendekatan kualitatif dengan menelusuri pandangan, pengalaman, dan praktik pelaku usaha restoran, penyelenggara event, serta pihak pemerintah daerah.

Studi sebelumnya mengungkapkan bahwa regulasi yang baik akan efektif jika disertai pemahaman dan komitmen dari pelaku usaha dalam menjalankannya (Utami 2020). Namun, dalam konteks daerah, sering kali regulasi hanya menjadi formalitas administratif tanpa pendampingan berkelanjutan. Oleh karena itu, penelitian ini mencoba mengeksplorasi secara mendalam bagaimana realitas tersebut terjadi di Parepare.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Lokasi penelitian adalah Kota Parepare, Sulawesi Selatan, yang merupakan wilayah dengan pertumbuhan kegiatan event yang cukup pesat. Informan dalam penelitian ini terdiri dari pemilik atau manajer restoran yang pernah terlibat dalam penyediaan layanan event, penyelenggara event profesional, dan perwakilan dari Dinas Pariwisata serta Dinas Kesehatan Kota Parepare. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumen terhadap regulasi standar usaha restoran yang berlaku. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman, melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan metode.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pelaku usaha restoran di Kota Parepare telah mengetahui keberadaan regulasi standar usaha, namun implementasinya masih beragam. Beberapa restoran yang memiliki akses terhadap pelatihan dan pembinaan dari instansi terkait mampu menerapkan standar pelayanan yang baik, terutama dalam aspek kebersihan, alur kerja dapur, dan pelayanan kepada pelanggan. Namun, restoran skala kecil atau menengah menghadapi kendala dalam memenuhi persyaratan regulasi, seperti keterbatasan anggaran untuk pelatihan dan infrastruktur. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 4 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pariwisata juga menetapkan standar kegiatan usaha restoran berdasarkan tingkat risiko, yang mempengaruhi persyaratan perizinan dan implementasi standar. Pemerintah daerah melalui Dinas Pariwisata mengakui bahwa belum semua restoran mendapatkan pendampingan secara merata, dan upaya pembinaan lebih banyak bersifat insidental. Fenomena ini menunjukkan bahwa regulasi dapat menjadi alat penguatan kualitas pelayanan, namun memerlukan sinergi aktif antara pemerintah, pelaku usaha, dan asosiasi penyelenggara event untuk menciptakan pemahaman dan praktik regulatif yang berkelanjutan. Penerapan regulasi standar usaha restoran di Kota Parepare menunjukkan dinamika yang signifikan dalam mendukung kualitas pelayanan pada penyelenggaraan event. Berdasarkan data dari Portal Satu Data Indonesia, terdapat peningkatan jumlah rumah makan dan restoran yang terdaftar melalui sistem OSS RBA hingga tahun 2024, menunjukkan kesadaran pelaku usaha terhadap pentingnya legalitas dan standar operasional. Namun, implementasi regulasi tersebut masih menghadapi tantangan. Sebagian pelaku usaha restoran, terutama skala kecil dan menengah, mengalami kesulitan dalam memenuhi persyaratan standar usaha yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 11 Tahun 2014. Kendala utama meliputi keterbatasan sumber daya manusia, pemahaman terhadap regulasi, dan kemampuan finansial untuk memenuhi standar infrastruktur dan pelayanan. Upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan restoran terlihat melalui pelatihan pramusaji yang diselenggarakan oleh Dinas Kepemudaan, Olahraga, dan Pariwisata

(Disporapar) Parepare. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia dalam industri restoran, yang secara langsung berdampak pada kualitas pelayanan event.

Selain itu, sinergi antara pemerintah kota dan Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Kota Parepare semakin diperkuat. Wali Kota Parepare, Tasming Hamid, menegaskan komitmennya dalam mendukung program-program PHRI yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing usaha restoran di Parepare. Kolaborasi ini diharapkan dapat menciptakan ekosistem usaha restoran yang lebih profesional dan kompetitif, khususnya dalam mendukung penyelenggaraan event.

Studi kasus pada Teras Empang Cafe & Resto di Kota Parepare menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan yang kuat dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji korelasi Pearson Product Moment menunjukkan nilai 0,824, menandakan hubungan yang kuat antara kualitas layanan dengan kepuasan konsumen. Selain itu, hasil uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1% dalam kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan konsumen sebesar 0,866. Temuan ini mengindikasikan bahwa penerapan standar usaha restoran yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam konteks event.

Meskipun demikian, masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, seperti pemahaman pelaku usaha terhadap regulasi dan kemampuan adaptasi terhadap standar yang ditetapkan. Pemerintah daerah diharapkan dapat terus memberikan pendampingan dan sosialisasi mengenai pentingnya penerapan standar usaha restoran, serta menyediakan fasilitas pelatihan yang berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi sumber daya manusia dalam industri ini.

SIMPULAN

Penerapan regulasi standar usaha restoran berperan signifikan dalam penguatan kualitas pelayanan event di Kota Parepare. Regulasi tersebut berfungsi sebagai instrumen kontrol mutu yang mendorong restoran untuk memenuhi standar pelayanan profesional, sehingga mendukung kelancaran dan kepuasan tamu event. Namun, efektivitas regulasi sangat bergantung pada pemahaman, kemauan, dan kapasitas pelaku usaha dalam menerapkannya. Dukungan dari pemerintah daerah melalui pelatihan, sosialisasi, dan pendampingan teknis menjadi faktor penting dalam mengoptimalkan implementasi regulasi tersebut. Penelitian ini menegaskan bahwa regulasi bukan hanya sebagai alat kontrol, tetapi sebagai instrumen kolaboratif dalam membangun ekosistem pelayanan event yang berkualitas dan berdaya saing.

DAFTAR PUSTAKA

- Angela A. 2019. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa Semar Production Event Organizer Yogyakarta. Skripsi. Universitas Pendidikan Indonesia. Bandung.
- Asmara D. 2018. Peran banquet service terhadap tingkat kualitas pelayanan tamu di The Alana Hotel and Convention Center Surakarta. Jurnal Pariwisata Indonesia. 14(2):1–10.
- Delik.id. 2022. Gelar pelatihan pramusaji, Disporapar Parepare harap peningkatan kualitas layanan restoran. Delik.id [internet]. [diunduh 2025 Mei 28]. Tersedia pada: <https://delik.id/2022/11/03/gelar-pelatihan-pramusaji-disporapar-parepare-harap-peningkatan-kualitas/>
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2014 tentang Standar Usaha Restoran. Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum [internet]. [diunduh 2025 Mei 28]. Tersedia pada: <https://jdih.kemendikparekraf.go.id/industri-pariwisata/94>
- Nugroho T. 2008. Atas Nama Hutan: Praktek Teritorialisasi Kehutanan di Indonesia. Dalam: Suporahardjo, AB Setyowati. Desentralisasi Tata Kelola Hutan di Indonesia. Pustaka Latin. Bogor. 48–65.
- PHRI. 2024. PHRI Parepare Perkuat Komitmen Tingkatkan Kualitas Layanan Usaha Restoran. PHRI.or.id [internet]. [diunduh 2025 Mei 28]. Tersedia pada: <https://www.phri.or.id/media/detail/4551>
- Portal Satu Data Indonesia. 2024. Data rumah makan dan restoran terdaftar OSS RBA Tahun 2024. Satu Data Indonesia [internet]. [diunduh 2025 Mei 28]. Tersedia pada: <https://katalog.satudata.go.id/dataset/2024-data-rumah-makan-dan-restoran>
- Satriawan R. 2023. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Teras Empang Cafe & Resto Kota Parepare. Skripsi. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Parepare.
- Steiner F. 2002. Human Ecology. Island Press. Washington DC.
- Wigati E. 2021. Pengaruh fasilitas dan pelayanan pada event banquet terhadap kelancaran operasional di Alila Solo Java. MABHA Jurnal. 1(1):34–45.