

Peningkatan *Revenue* bagi Pelaku Usaha *Food and Beverage* (FnB) di Kawasan *Pahlawan Street Center* Melalui Penataan Pengelolaan dan Analisis Strategi

Yudha Adi Kusuma¹, Siti Muhimatul Khoiroh², Mohammad Fadli Perdana³

¹Teknik Industri, Universitas PGRI Madiun, Kota Madiun, Jawa Timur

yudhakusuma@unipma.ac.id

²Teknik Industri, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Kota Surabaya, Jawa Timur

siti_muhimatul@untag-sby.ac.id

³Teknik Industri, Universitas Buana Perjuangan Karawang, Kabupaten Karawang, Jawa Barat

mohammad.fadli@ubpkarawang.ac.id

Abstract—Kota Madiun memiliki destinasi wisata berbasis perkotaan salah satunya kawasan *Pahlawan Street Center* (PSC). Keberadaan PSC dapat mendorong peluang berkembangnya *Food and Beverage* (FnB) melalui sinergi dengan masyarakat sekitar. Pertumbuhan pelaku usaha FnB dapat menambah redistribusi Kota Madiun. Penataan pengelolaan dan analisis strategi diperlukan oleh pelaku usaha FnB untuk meningkatkan *revenue* melalui kunjungan wisatawan. Pada penelitian ini menggunakan metode IPA, CSI dan SWOT. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa wisatawan sangat puas terhadap pelayanan penjualan dan infrastruktur yang disediakan. Total aspek yang dianggap penting dan sudah sesuai menurut wisatawan berjumlah 6 aspek. Terdapat 12 strategi yang perlu diterapkan agar wisatawan tetap ingin kembali ke PSC.

Keywords—*FnB, Redistribusi, IPA, CSI, SWOT*

I. PENDAHULUAN

Kota Madiun bagian dari Provinsi Jawa Timur yang berada pada wilayah barat. Kota Madiun secara astronomis berada pada 7°-8° Lintang Selatan (LS) dan 111°-112° Bujur Timur (BT) [1]. Lokasi wilayah Kota Madiun yang strategis karena berada pada jalur persimpangan antar kota sehingga memiliki potensi sebagai tempat singgah sementara dalam melanjutkan perjalanan. Pasca pandemi covid-19 mulai terjadi lagi gairah wisatawan untuk berkunjung ke Kota Madiun. Kunjungan wisatawan sampai akhir september 2023 mencapai 587.946 dengan kenaikan sebesar 60,72 % dari tahun sebelumnya [2]. Peningkatan kunjungan wisatawan mendorong pemerintahan Kota Madiun untuk mengembangkan destinasi wisata berbasis perkotaan.

Pengembangan destinasi wisata memberikan kontribusi bagi wisatawan untuk berkunjung dan menghabiskan akhir pekan. Bentuk konsentrasi pemerintah Kota Madiun saat ini dalam destinasi wisata adalah pengembangan kawasan *Pahlawan Street Center* (PSC). Keberadaan PSC dapat menarik kedatangan wisatawan baik dari dalam kota maupun luar kota [3]. Bentuk daya tarik PSC yang ditawarkan berupa wisata keliling dunia dengan deretan replika ikon terkenal seperti patung merlion, menara eiffel, london bridge, rumah tudor, kereta shinkansen, kabah dan patung liberty [4]. Potensi daya tarik kawasan PSC diharapkan dapat memberikan *revenue* bagi semua pihak yang terlibat tidak terkecuali masyarakat. Pengembangan kawasan PSC harus sejalan dengan pemberdayaan masyarakat sekitar [5]. Keberadaan masyarakat sekitar tidak boleh merasa tersisih akibat keseriusan pemerintah Kota Madiun dalam pengembangan kawasan PSC.

Hubungan pemerintah Kota Madiun dengan masyarakat sekitar kawasan PSC dapat dilihat dari berkembangnya sarana pendukung. Jika pengembangan destinasi wisata kota berhasil bukan hal yang mustahil sektor pendukungnya bisa mengikuti. Keberadaan sarana pendukung wisata PSC dapat menciptakan lapangan kerja baru. Sektor pendukung wisata kota PSC adalah *Food and Beverage* (FnB). Keberadaan FnB bagi kawasan PSC dapat mempengaruhi wisatawan untuk menambah lama kunjungan atau bahkan merencanakan untuk kembali datang [6]. Pelaku FnB kawasan PSC dapat memberikan pemasukan Kota Madiun melalui retribusi. Pelaku FnB didorong untuk dapat menyediakan produk makanan dan minuman yang menarik dan memperbarui penawaran menu [7]. Pengelolaan pelaku FnB harus terdata dan berizin sehingga memudahkan untuk pemerintah Kota Madiun dalam memberikan kontrol.

Potensi penjualan makanan dan minuman oleh pelaku FnB kawasan PSC akan mengalami peningkatan pada akhir pekan. Perlu adanya strategi yang tepat untuk menjaga jumlah kunjungan yang datang pada kawasan PSC. Namun demikian, peningkatan pengunjung sering kali membuat wisatawan di kawasan PSC tidak dapat tempat duduk untuk makan. Kadang kalanya juga pelaku FnB kawasan PSC memberikan penyajiannya tidak rapi dan memungkinkan terjadi keluhan terkait rasa [8]. Lama tunggu pelayanan juga sering kali menjadi keluhan wisatawan dalam menikmati makanan dan minuman di kawasan PSC. Pelaku FnB perlu meningkatkan nilai tambah melalui perbaikan sistem pelayanan terhadap wisatawan yang berkunjung [9]. Perbaikan secara bertahap terhadap mutu pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan *revenue* bagi FnB khususnya pada kawasan PSC [10].

II. METODE PENELITIAN

Kegiatan penelitian dilakukan pada wisatawan dan pelaku usaha FnB yang berada pada kawasan PSC. Penelitian ini diawali dengan melakukan studi literatur dan studi lapangan. Kegiatan studi literatur bertujuan untuk memperoleh pemahaman terhadap

topik penelitian dengan membandingkan dengan temuan dari penelitian terdahulu [11]. Kegiatan studi lapangan bermanfaat untuk memantau dari kondisi riil yang ada saat melakukan penelitian [12]. Temuan dari studi literatur dan studi lapangan menjadi rujukan dalam melakukan identifikasi masalah. Hasil dari identifikasi masalah dapat diketahui batasan, ruang lingkup dan tujuan penelitian sehingga masalah dapat diuraikan [13]. Hasil identifikasi masalah perlu adanya tahapan lanjutan berupa pengumpulan data. Tahapan pengumpulan data dimulai 1 Februari 2024 – 31 Maret 2024 pada hari sabtu dan minggu. Total pengambilan data selama 8 kali. Proses pengumpulan data dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

Data yang diperoleh langsung dari pengamatan disebut data primer [14]. Hasil data primer dalam penelitian ini seperti data kuesioner dan data hasil wawancara. Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui pihak ke tiga yang terjamin kredibilitasnya [15]. Hasil data sekunder pada penelitian ini seperti data dari Badan Pusat Statistik (BPS), data dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait. Pengumpulan data penelitian perlu adanya pengolahan data sebagai kelanjutan tahapan penelitian. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan analisis *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats (SWOT)*. Pengukuran metode IPA dan CSI dilakukan pada wisatawan yang mengunjungi kawasan PSC dengan pengisian kuesioner yang disediakan ketika wisatawan dalam kondisi santai pada tempat duduk di rest area PSC. Pengukuran metode SWOT dilakukan pada pelaku usaha FnB melalui proses wawancara sehingga tidak mengganggu saat proses berjualan. Jumlah responden dalam pengukuran IPA dan CSI mencapai 50 wisatawan per hari pada akhir pekan. Jumlah responden dalam pengukuran SWOT mencapai 140 orang pedagang yang tergabung pada kelompok Asosiasi Rempah Madiun.

Metode IPA bertujuan untuk mengukur tingkat kepentingan pelanggan terhadap barang atau pelayanan [16]. Pengukuran kepentingan pada penelitian ini dilakukan pada wisatawan yang berkunjung terhadap pelaku usaha FnB di kawasan PSC. Pertanyaan kuesioner dari metode IPA diklasifikasikan secara terperinci pada Tabel 2 dan secara umum berkaitan dengan aspek yang berpengaruh terhadap wisatawan ingin membeli produk FnB di kawasan. Metode CSI bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan dengan mempertimbangkan atribut dari faktor tertentu [17]. Pengukuran CSI pada penelitian ini untuk mengukur kepuasan wisatawan terhadap hasil penawaran yang diberikan oleh pelaku FnB terhadap kondisi maupun hasil produk yang dijual. Pertanyaan kuesioner dari metode CSI secara garis besar diketahui pada Tabel 2 di bagian faktor. Metode SWOT bertujuan untuk memberikan rekomendasi strategi berdasarkan identifikasi situasi sehingga dapat sesuai dengan tujuan yang ingin diharapkan [18]. Metode SWOT pada penelitian ini bermanfaat untuk memberikan usulan strategi yang bisa diterapkan oleh pelaku usaha FnB di kawasan PSC sehingga memperoleh peningkatan *revenue* tiap tahunnya. Tahapan kesimpulan bagian akhir pada penelitian ini. Tujuan penarikan kesimpulan untuk memberikan gambaran terhadap keseluruhan hasil penelitian dan memberikan masukan terhadap penelitian lanjutan terhadap beberapa aspek yang belum dilakukan di dalam penelitian [19].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Lokasi FnB di kawasan PSC berdampingan dengan perkantoran dan pusat perbelanjaan. Pendapatan tertinggi bagi pelaku FnB di kawasan PSC tertinggi pada akhir pekan. Pelaku usaha FnB di kawasan PSC didominasi oleh pedagang berbasis tenda, *booth*, gerobak dan mobil. Contoh pelaku FnB di kawasan PSC dapat dilihat pada Gambar 1. Tipe makanan yang dijual baik tradisional maupun non tradisional. Potensi *revenue* pelaku FnB di kawasan PSC didukung dengan adanya zona pedestrian dan zona parkir. Fasilitas zona pedestrian terdapat *sitting group* & bangku taman, jalur trotoar, sarana penyebrangan, tempat sampah dan fasilitas difabel. Fasilitas zona parkir terdapat parkir tepi jalan maupun parkir khusus.



Gambar 1. Contoh Pelaku Usaha FnB di Kawasan PSC

Tabel 1. Skala Linkert Tingkat Kinerja dan Tingkat Kepentingan

Tingkat kinerja	Skala	Tingkat Kepentingan	Skala
Tidak Baik	1	Tidak Penting	1
Kurang Baik	2	Kurang Penting	2
Cukup Baik	3	Cukup Penting	3
Baik	4	Penting	4
Sangat Baik	5	Sangat Penting	5

Pengukuran IPA dilakukan pada wisatawan berkunjung di kawasan PSC berdasarkan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan. Hasil tingkat kinerja dan tingkat kepentingan diperoleh melalui proses pembobotan dengan bantuan kuesioner menggunakan skala *likert* 1-5 seperti pada Tabel 1 [20]. Hasil jawaban dari wisatawan juga diuji terkait validitas dan reliabilitas untuk memastikan penelitian yang dilakukan tingkat akurat dan terpercaya. Rekapitulasi hasil perhitungan IPA berdasarkan nilai rata-rata jawaban responden dapat dilihat pada Tabel 2. Perhitungan IPA didasarkan pada perhitungan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan yang berasal dari rata-rata jawaban wisatawan dalam menilai pelaku usaha FnB di kawasan PSC. Temuan hasil tingkat kinerja (x) dan tingkat kepentingan (y) divisualkan dalam diagram kartesius. Pada diagram kartesius dibagi menjadi empat kuadran [21] yaitu

kuadran I (prioritas utama / *concentrate here* dimana kepentingan tinggi dan kinerja rendah), kuadran II (*keep up the good work* / pertahankan prestasi dimana kepentingan tinggi dan kinerja tinggi), kuadran III (*low priority* / prioritas rendah dimana kepentingan rendah dan kinerja rendah) dan kuadran IV (*possible overkill* / berlebihan dimana kepentingan rendah dan kinerja tinggi). Gambar 2 menunjukkan hasil IPA dari kartesius. Hasil perhitungan IPA terhadap aspek-aspek yang berkaitan dengan pelaku FnB di kawasan PSC menunjukkan 2 aspek berada pada Kuadran I, 9 aspek berada pada Kuadran II, 6 aspek berada pada kuadran III dan 7 aspek berada pada kuadran IV. Penjelasan secara detail dari antar kuadrannya sebagai berikut :

1) Kuadran I

Aspek dari faktor yang masuk pada Kuadran I adalah kondisi jalan dan halte bis wisata. Kondisi jalan di kawasan PSC sering kali mengalami kemacetan saat akhir pekan. Kondisi ini mengakibatkan wisatawan susah melaju saat menuju lokasi. Selain itu juga penataan drainase jalan bila hujan deras mengakibatkan air menggenang. Keberadaan jalan yang sering macet di akhir pekan tanpa adanya penambahan jumlah halte bis wisata. Keterbatasan halte wisata mengakibatkan pos pemberhentian maupun pemberangkatan pengunjung selalu penuh sesak. Kedua masalah tersebut jika tidak segera diatasi membuat penurunan jumlah wisatawan di akhir pekan dan menurunkan *revenue* dari pelaku usaha FnB di kawasan PSC.

2) Kuadran II

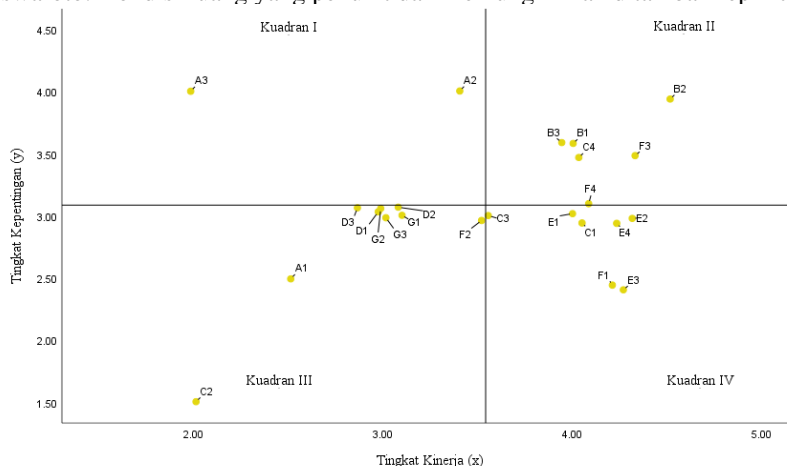
Aspek yang dianggap penting oleh wisatawan dan sudah sesuai dengan apa yang dirasakan adalah penerangan kawasan, keberadaan rambu-rambu petunjuk arah, kecukupan tempat sampah, *sitting group* & bangku taman, pengemasan higienis dan pengawasan mutu pengolahan. Keberadaan aspek-aspek tersebut perlu dipertahankan untuk mempengaruhi wisatawan kembali ke kawasan PSC. Bukan tidak mungkin hal ini dapat memberikan *feedback* pada peningkatan promosi lewat *word of mouth* akibat wisatawan sudah merasakan kondisi PSC secara langsung.

3) Kuadran III

Aspek yang masuk dalam Kuadran III adalah transportasi pendukung, pendanaan, inovasi produk, digitalisasi, kelengkapan alat, jaminan keamanan lingkungan, penggunaan peralatan hemat energi. Aspek yang masuk Kuadran II memiliki kecenderungan menurut wisatawan adalah kurang penting dan kinerjanya tidak istimewa. Hal ini bisa terlihat dari transportasi pendukung belum terkoneksi dengan baik sehingga jangkauan menuju lokasi susah. Kondisi parkir tepi jalan hanya menampung sedikit kendaraan dan lokasi parkir khusus belum rampung dibangun. Pembiayaan pelaku usaha FnB masih berskala mikro sehingga inovasi produk sedikit sekali dilakukan. Produk yang dijual pelaku FnB masih menggunakan kemasan sederhana. Peralatan yang digunakan belum otomatis. Wisatawan sering kali akan menunggu lama walaupun sistem produk FnB yang dijual bersifat *take a way*. Beberapa pelaku usaha FnB juga kadang kalanya ketika selesai berjualan tidak membersihkan area sekitar tempat. Pemerintah Kota Madiun belum mewajibkan bagi pelaku FnB di PSC menggunakan solar panel dalam melakukan proses pembuatan produk.

4) Kuadran IV

Kuadran IV berisikan 7 aspek yang meliputi ketersediaan toilet, replika keajaiban dunia, keramahan terhadap pembeli, kesabaran dalam melayani, kejujuran menjual barang, kecepatan penyajian, banyak varian menu. Hubungan antara pelaku usaha FnB dengan wisatawan terjalin dengan baik. Hal ini bisa dilihat dari sedikit adanya komplain. Jumlah ketersediaan toilet selain ini menggunakan sistem non permanen melalui pihak ke tiga. Keberadaan toilet ini dapat mengganggu aktivitas wisatawan dalam berswafoto. Kondisi ruang yang penuh tidak memungkinkan ditambah replika keajaiban dunia lagi.



Gambar 2. Hasil IPA pada Pelaku FnB di Kawasan PSC

Tabel 2. Hasil Perhitungan Tingkat Kinerja (x) dan Tingkat Kepentingan (y)

Faktor		Aspek		Xi	Yi
A	Akses	A1	Transportasi pendukung	2,513	2,493
		A2	Kondisi jalan	3,405	4,005
		A3	Halte bis wisata	1,985	4,003
B	Infrastruktur	B1	Penerangan kawasan	4,003	3,583
		B2	Keberadaan rambu-rambu petunjuk arah	4,515	3,940
		B3	Kecukupan tempat sampah	3,943	3,590
C	Fasilitas	C1	Ketersediaan toilet	4,050	2,943
		C2	Luas parkir memadai	2,013	1,505
		C3	Replika keajaiban dunia	3,555	3,003
		C4	<i>Sitting group</i> & bangku taman	4,033	3,470

D	Keberlangsungan bisnis	D1	Pendanaan	2,975	3,033
		D2	Inovasi produk	3,080	3,070
		D3	Digitalisasi	2,865	3,065
E	Pelayanan penjualan	E1	Keramahan terhadap pembeli	4,000	3,018
		E2	Kesabaran dalam melayani	4,315	2,980
		E3	Kejujuran menjual barang	4,268	2,405
		E4	Kecepatan penyajian	4,233	2,968
F	Produk yang dijual	F1	Banyak varian menu	4,210	2,443
		F2	Harga kompetitif	3,520	2,963
		F3	Pengemasan higienis	4,330	3,485
		F4	Pengawasan mutu pengolahan	4,085	3,000
G	Peralatan pengolahan	G1	Kelengkapan alat	3,100	3,005
		G2	Jaminan keamanan lingkungan	2,988	3,060
		G3	Penggunaan peralatan hemat energi	3,015	2,985

Pengukuran CSI pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan wisatawan terhadap FnB yang ada pada kawasan PSC. Pengukuran CSI dilakukan pada 50 wisatawan per hari pada akhir pekan. Batasan pemilihan wisatawan pada kunjungannya di akhir pekan yaitu hari Sabtu dan Minggu selama rentan periode 1 Februari 2024 sampai 31 Maret 2024. Skala tingkat kepuasan dari hasil pengukuran CSI pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3 [22]. Pengukuran CSI menggunakan rumus seperti pada Persamaan 1 [23]. Contoh perhitungan salah satu faktor sebagai berikut

$$CSI = \frac{\text{Total Skor}}{5 \times \text{Total Kepentingan}} \times 100 \% \quad (1)$$

Contoh perhitungan faktor akses

$$CSI = \frac{\text{Total Skor}}{5 \times \text{Total Kepentingan}} \times 100 \%$$

$$CSI = \frac{53,037}{5 \times 27,844} \times 100 \%$$

$$CSI = \frac{53,037}{139,22} \times 100 \%$$

$$CSI = 53,037$$

$$\text{Total Skor} = \sum (\text{Tingkat Kinerja (x)} \times \text{Tingkat Kepentingan (y)})$$

$$\text{Total Skor} = [x_{A1} \times y_{A1}] + [x_{A2} \times y_{A2}] + [x_{A3} \times y_{A3}]$$

$$\text{Total Skor} = 6,262 + 13,637 + 7,945$$

$$\text{Total Skor} = 27,844$$

Tabel 3. Skala Tingkat Kepuasan

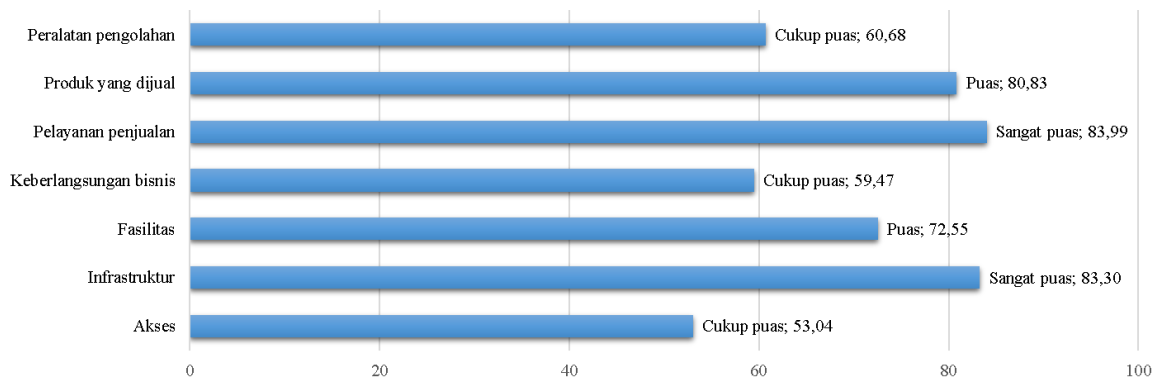
Tingkat Kepuasan	Nilai CSI	Keterangan
1	81 % - 100 %	Sangat Puas
2	66 % - 80,99 %	Puas
3	51 % - 65,99 %	Cukup Puas

Tingkat Kepuasan	Nilai CSI	Keterangan
4	35 % - 50,99 %	Kurang Puas
5	0 % - 34,99 %	Sangat Tidak Puas

Hasil pengukuran CSI dapat dilihat pada Tabel 4 dan Gambar 3. Hasil pengukuran CSI menunjukkan bahwa wisatawan merasa sangat puas terhadap faktor pelayanan penjualan dan infrastruktur. Pelayanan penjualan pada pelaku FnB di kawasan PSC memberikan rasa kepuasan pada wisatawan karena memberikan servis terbaik. Bentuk servis ini bisa tercermin pada tidak adanya antrian walaupun sistem penjualannya berbasis *take a way*. Komunikasi penjual dengan wisatawan menggunakan bahasa Indonesia yang sopan maupun bahasa Jawa dengan "kromo inggil". Kelengkapan infrastruktur juga mendukung kenyamanan wisatawan dalam menikmati suasana kawasan PSC. Keberadaan rambu petunjuk arah, penerangan kawasan serta kecukupan sampah membuat wisatawan dapat menjangkau seluruh area PSC tanpa tersesat serta dapat menjaga area PSC tetap bersih sepanjang hari. Faktor produk yang dijual serta fasilitas menurut wisatawan dari hasil perhitungan CSI menunjukkan penilaian puas. Tingkat puas wisatawan dapat tercermin pada kemudahan dalam menyantap FnB yang dibeli dengan duduk santai di *sitting group* & bangku taman sambil menikmati suasana pedestrian yang berlalu lalang. Penilaian cukup puas diberikan wisatawan pada peralatan pengolahan, keberlangsungan bisnis dan akses. Kondisi ini bisa dilihat pada rata-rata pelaku usaha FnB masih berskala mikro sehingga kadang kalanya kesulitan dalam pembiayaan ketika kondisi PSC sepi. Modal yang tergolong minim mengakibatkan investasi pelaku FnB terhadap pembelian alat bantu semi otomatis tidak bisa dilakukan dengan segera. Minimnya akses menuju lokasi membuat wisatawan harus menggunakan transportasi tambahan berbasis *online* untuk menjangkau. Transportasi masal yang murah menuju lokasi belum ada.

Tabel 4. Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan

Faktor	Total Tingkat Kepentingan	Total Skor	Hasil CSI
A Akses	10,500	27,844	53,037
B Infrastruktur	11,113	46,282	83,297
C Fasilitas	10,920	39,613	72,551
D Keberlangsungan bisnis	9,168	27,259	59,468
E Pelayanan penjualan	11,458	48,122	84,001
F Produk yang dijual	11,858	47,923	80,832
G Peralatan pengolahan	9,050	27,457	60,679



Gambar 3. Hasil Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Faktor pada Pelaku Usaha FnB di Kawasan PSC

Penentuan SWOT pada penelitian ini dengan melihat dari kondisi pelaku FnB dan tanggapan dari wisatawan yang berkunjung di PSC. Tabel 5 menunjukkan hasil identifikasi SWOT terhadap kondisi dari FnB pada kawasan PSC. Hasil identifikasi SWOT terdapat masing-masing tabel terdapat 4 kriteria dengan total keseluruhan ada 16 kriteria. Hasil identifikasi SWOT digunakan untuk menentukan rencana strategi untuk meningkatkan *revenue* bagi pelaku usaha FnB di kawasan PSC. Hasil alternatif strategi dibedakan dalam 4 kelompok yaitu strategi S-O, strategi S-T, strategi W-O dan strategi W-T. Strategi S-O “memakai kekuatan dengan menggunakan peluang”. Strategi S-T “memakai kekuatan dengan menanggulangi ancaman”. Strategi W-O “mengurangi kelemahan dengan menciptakan peluang”. Strategi W-T “mengurangi kelemahan dengan membereskan ancaman”. Hasil alternatif strategi yang memungkinkan untuk dilakukan dapat dilihat pada Tabel 6. Hasil alternatif strategi yang terbentuk mencapai 12 alternatif.

Tabel 5. Hasil Identifikasi SWOT terhadap Pelaku Usaha FnB pada Kawasan PSC

Kekuatan (<i>Strength</i>)		Kelemahan (<i>Weaknesses</i>)	
S1	Berada pada pusat Kota Madiun	W1	Beberapa wisatawan tidak menjaga kebersihan
S2	Dekat dengan area perkantoran dan <i>shopping</i>	W2	<i>Sitting group</i> & bangku taman jumlahnya terbatas
S3	Biaya restribusi terjangkau pelaku usaha	W3	Akses menuju lokasi belum terhubung transportasi umum
S4	Wisata perkotaan dengan daya tarik ikon dunia	W4	Minim pohon peredu sehingga cuaca terik ketika siang hari
Peluang (<i>Opportunities</i>)		Ancaman (<i>Threats</i>)	
O1	Banyak lokasi untuk berswafoto	T1	Banyak lokasi parkir liar
O2	Wisatawan luar kota banyak berkunjung di akhir pekan	T2	Pedagang asongan berjualan dibahu jalan
O3	Tempat berjualan difasilitasi pemerintahan Kota Madiun	T3	Tidak banyak pilihan menu yang ditawarkan
O4	Sering diberlakukan <i>event</i> dengan dihadiri banyak orang	T4	Hanya melayani pembelian secara <i>take away</i>

Tabel 6. Matrik Strategi SWOT terhadap Pelaku Usaha FnB pada kawasan PSC

EFAS	IFAS	
	Kekuatan (<i>Strength</i>)	Kelemahan (<i>Weaknesses</i>)
Peluang (<i>Opportunity</i>)	Strategi S-O	Strategi W-O
	– Menambah jumlah transportasi pendukung menuju PSC	– Menyediakan hiburan pertunjukan di akhir pekan
	– Melayani pemesanan di luar lokasi kawasan PSC	– Memberikan kemasan tertutup dan kedap air
Ancaman (<i>Threat</i>)	Strategi S-T	Strategi W-T
	– Memberikan promo bagi wisatawan baru datang ke PSC	– Memperbanyak tempat sampah dan petugas kebersihan
	– Pemerintah Kota Madiun membangun parkir terpusat	– Menertibkan pedagang asongan berjualan di bahu jalan
	– Memperbarui segera tempat jualan yang kurang memadai	– Melakukan inovasi terhadap menu yang disajikan
	– Menambah petugas jaga pada area PSC	– Memberlakukan penertiban bagi pelaku parkir liar

IV. KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapatkan dari kegiatan penelitian ini adalah penilaian wisatawan terhadap tingkat kepentingan bagi pelaku usaha FnB cenderung pada kuadran II di mana beberapa aspeknya dianggap penting serta sudah sesuai dengan apa yang diinginkan wisatawan. Wisatawan yang berkunjung sebanyak 57,14 % merasa puas dan sangat puas terhadap FnB yang ditawarkan pada kawasan PSC. Analisis strategi juga diperlukan untuk perbaikan lebih baik. Sebanyak 12 alternatif strategi yang dapat diterapkan agar *revenue* bagi pelaku usaha FnB menjadi lebih meningkat secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] BPS, *Kota Madiun dalam Angka 2024*. Kota Madiun: Badan Pusat Statistik Kota Madiun, 2024.
- [2] L. R. Stevani, “Pemkot Catat Kunjungan Wisatawan ke Madiun Meningkat,” <https://www.antaranews.com/>, 2023. <https://www.antaranews.com/berita/3844959/pemkot-catat-kunjungan-wisatawan-ke-madiun-meningkat> (accessed May 24, 2024).
- [3] E. Wulan, “PSC Kota Madiun Jadi Lokasi Wisata Favorit Masyarakat,” <https://www.rri.co.id/>, 2024. <https://www.rri.co.id/madiun/daerah/499905/psc-kota-madiun-jadi-lokasi-wisata-favorit-masyarakat> (accessed May 24, 2024).

- [4] D. Ginanjar, "Mengunjungi Pahlawan Street Center (PSC), Malioboro-nya Kota Madiun: Dulu Banjir Air, Kini Banjir Manusia," <https://www.jawapos.com/>, 2023. <https://www.jawapos.com/travelling/013097797/mengunjungi-pahlawan-street-center-psc-malioboro-nya-kota-madiun-dulu-banjir-air-kini-banjir-manusia> (accessed May 24, 2024).
- [5] R. Hermawan, D. Widodo, and A. Soesiantoro, "Peran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata dalam Pengembangan Wisata di Kota Madiun (Studi pada Objek Wisata Taman Sumber Umis)," *PRAJA Obs. J. Penelit. Adm. Publik*, vol. 2, no. 4, pp. 90–97, 2022.
- [6] S. Hastuti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Food and Beverage Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Dafam Rohan Syariah," *J. Ekobis Dewantara*, vol. 2, no. 3, pp. 35–48, 2019.
- [7] L. Ainayya and S. S. Ikhsani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Food and Beverage Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Grand Dafam Rohan Syariah," *J. Manaj. Perhotelan dan Pariwisata*, vol. 2, no. 4, pp. 36–38, 2019.
- [8] T. A. Kasih and R. Andriani, "Peran F&B Supervisor pada Jamuan Breakfast di Mosaic Restaurant Hotel Crowne Plaza Bandung," *Peran F&B Superv. pada Jamuan Breakf. di Mosaic Restaur. Hotel Crowne Plaza Bandung Tabita*, vol. 2, no. 1, pp. 1–6, 2020.
- [9] A. Ananda and G. Pradini, "Peran Food & Beverage Service dalam Memberikan Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Mcdonald's Jatipadang," *J. Ekon. dan Bisnis*, vol. 11, no. 3, pp. 263–277, 2022.
- [10] N. Noviasuti and I. W. Astuti, "Usaha Food and Beverage Product Dalam Meningkatkan Revenue Di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta," *J. Nusant. J. Ilm. Pariwisata dan Perhotelan*, vol. 4, no. 1, pp. 27–34, 2021.
- [11] Y. A. Kusuma, H. A. Khoiri, I. M. A. A., and B. Herlambang, "Quality Control to Reduce Production Defects Using Control Chart, Fishbone Diagram, and FMEA," *TEKNOSAINS J. Sains, Teknol. dan Inform.*, vol. 11, no. 1, pp. 176–186, 2024.
- [12] Christania Paulina Bolung, Dadan Umar Daihani, and Imam Kisowo, "Pengembangan Model Bisnis pada Rumah Makan K2B Menggunakan Metode Design Thinking," *J. Tek. Ind.*, vol. 13, no. 3, pp. 245–256, 2024.
- [13] Y. A. Kusuma and D. Susilo, "Manajemen Risiko Usaha Berbasis Ikan Lele dengan Mempertimbangkan Analisis Biaya," *Performa Media Ilm. Tek. Ind.*, vol. 23, no. 1, pp. 83–88, 2024.
- [14] Y. A. Kusuma, H. A. Khoiri, and F. D. Aryaningtyas, "Penilaian Risiko Kualitas pada Proses Produksi Kain di PT. XYZ," *J. Ind. Eng. Technol.*, vol. 4, no. 1, pp. 48–53, 2023.
- [15] Y. A. Kusuma, "How to Choose The Best Promotion Strategies for Increasing Prospective Students: The Role of Risk Management Factors," *J. Ind. Serv.*, vol. 9, no. 1, pp. 59–66, 2023.
- [16] P. Adhitama and S. Wirawati, "Studi Pengelolaan Tenant Mall Outdoor Food and Beverage," *J. STUPA Sains, Teknol. Urban, Perancangan, Arsit.*, vol. 4, no. 2, pp. 2963–2976, 2023.
- [17] T. J. Wibowo and M. N. Ardhi, "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan pada Minimarket SK," *J. Ilm. Tek. Ind. dan Inf.*, vol. 7, no. 1, pp. 34–49, 2018.
- [18] M. Duman, G. A. Berybe, M. B. R. Wellalangi, F. Ciptosari, and F. Hadia, "Strategi Pemasaran Food and Beverage Department Sudamala Resort Komodo Pasca Covid-19," *JPTM J. Penelit. Terap. Mhs.*, vol. 1, no. 1, pp. 63–76, 2023.
- [19] Y. A. Kusuma, "Penerapan Manajemen Strategi dalam Meningkatkan Jumlah Mahasiswa Fakultas Teknik di Universitas XYZ," *Ina. J. Ind. Qual. Eng.*, vol. 11, no. 1, pp. 33–44, 2023.
- [20] R. H. Sucipto, "Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan dan Tingkat Kepentingan untuk Peningkatan Kinerja Koperasi Karyawan Republika," *JMBI UNSRAT J. Ilm. Manaj. Bisnis dan Inov. Univ. Sam Ratulangi*, vol. 8, no. 3, pp. 857–877, 2021.
- [21] D. Savira, D. D. Rahayu, and R. Wasnury, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Transaksi Nontunai Pada Usaha Makanan dan Minuman," *J. Manaj. Pemasar. ...*, vol. 2, no. 3, pp. 754–759, 2023.
- [22] H. Q. Karima, D. Rachmawaty, and E. F. Sidik, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index Terhadap Kedai Kopi X di Kabupaten Tasikmalaya," *J. Tek. Ind.*, vol. 1, no. 2, pp. 94–102, 2022.
- [23] H. Fadillah, A. F. Hadining, and R. P. Sari, "Analisis Kepuasan Pelanggan ABC Laundry dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)," *J@ti Undip J. Tek. Ind.*, vol. 15, no. 1, pp. 1–10, 2020.