

BAB IV

DESKRIPSI HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Skema

4.1.1 Scene 1: Penggambaran suasana Restoran Emie Acuan 12 (opening)

Scene ini dibuka dengan intro singkat berisi cuplikan suasana Restoran Emie Acuan 12 pada siang hari dan menampilkan suasana saat pemilik restoran sedang memasak.

4.1.2 Scene 2: Perkenalan diri pemilik Restoran Emie Acuan 12

Dalam scene ini, penerus Restoran Emie Acuan 12, yang bernama Shelva Setiawan sebagai generasi pertama dan Sheila Setiawan sebagai generasi kedua melakukan perkenalan diri. Pengambilan video ini dilakukan di Restoran Emie Acuan 12.

4.1.3 Scene 3: Interview dengan pemilik Restoran Emie Acuan 12

Dalam scene ini, penulis memberikan 13 (tiga belas) pertanyaan kepada pemilik restoran diantaranya, sejarah mengenai Restoran Emie Acuan 12, tujuan awal generasi pertama mendirikan Emie Acuan 12, pembuatan resep legendaris, asal Emie Acuan 12, perkembangan dan perbedaan apa saja dari generasi pertama, cara mempertahankan pelanggan, jumlah karyawan yang bekerja, yang membedakan Restoran Emie Acuan dengan emie yang lainnya. Setiap jawaban dari pertanyaan tersebut selalu dipadukan dengan *footage - footage* yang sesuai dengan jawaban, seperti *footage* cara memasak emie, suasana restoran, melayani pelanggan, dan menampilkan pelanggan sedang menikmati makanan.

4.1.4 Scene 4: Interview dengan pelanggan setia Restoran Emie Acuan 12

Dalam scene ini, penulis memberikan 3 (tiga) pertanyaan kepada pelanggan yang baru pertama kali mencoba dan pelanggan setia mengenai opini dan pesan mereka terhadap Restoran Emie Acuan 12. Alasan penulis memilih pelanggan yang

baru pertama kali mencoba dan pelanggan setia, agar kami mendapatkan dua sudut pandang yang berbeda. Mereka menjawab pertanyaan tersebut secara bergantian. Scene ini juga dipadukan dengan beberapa *footage* yang menggambarkan penjelasan mereka.

4.1.5 Scene 5: Tips, kesan dan pesan dari pemilik Restoran Emie Acuan 12

Dalam scene ini, pemilik restoran menyampaikan tips untuk generasi penerus selanjutnya agar pantang menyerah dan mau terus belajar. Serta pemilik juga mengucapkan terima kasih kepada pelanggan setia Emie Acuan 12.

4.1.6 Scene 6: Closing dan Credit

Dalam *scene* ini, video diakhiri dengan *credit* yang menampilkan ucapan terima kasih kepada pihak - pihak yang terlibat dalam proses pembuatan video *storytelling* Restoran Emie Acuan 12.

4.2 Deskripsi Hasil Pembahasan

Saat ini, memang sudah banyak restoran medan *chinese food* di Jakarta, tetapi tidak banyak restoran yang bisa konsisten dalam mempertahankan autentisitas masakannya. Restoran Emie Acuan 12 merupakan restoran yang menyajikan hidangan mie khas medan *chinese food*. Pada awalnya, Restoran Emie Acuan 12 didirikan oleh bapak Acuan dan berlokasi di Mangga Besar, kemudian pada tahun 2000 Emie Acuan berpindah ke jalan Pluit Sakti dan dilanjutkan oleh anaknya, ibu Shelva Setiawan. Pada tahun 2016, Emie Acuan membuka cabang di Ruko Taman Palem Lestari yang tangani oleh kakak dari Shelva Setiawan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan Emie Acuan 12 tidak hanya didasari oleh kelezatan kuliner yang disajikan, tetapi juga oleh sejumlah faktor kunci yang telah melibatkan proses berdiri dan berkembangnya restoran ini. Pertama-tama, didalamnya terdapat upaya berkelanjutan dalam menjaga kualitas dan konsistensi rasa. Ini mencakup penggunaan bahan-bahan berkualitas tinggi,

resep-resep rahasia yang diwariskan dari generasi ke generasi, serta komitmen untuk tetap mempertahankan cita rasa orisinal yang telah menjadi ciri khas restoran tersebut. Kemudian, faktor lainnya yang mendukung keberhasilan adalah pelayanan pelanggan yang luar biasa. Restoran ini tidak hanya menyediakan hidangan lezat, tetapi juga memberikan pengalaman kuliner baik bagi setiap pelanggan.

4.2.1 Proses Suksesi Emie Acuan 12

Dalam rumusan masalah pertama, penulis ingin mengetahui proses suksesi dibalik berdirinya Restoran Emie Acuan 12 yang berhasil mempertahankan restoran hingga sekarang. Generasi kedua menceritakan proses suksesi dilakukan dari usia muda dimulai dari cara mengurus keuangan, karyawan dan resep legendaris Emie Acuan. Penulis menemukan bahwa saat ini generasi ketiga juga mulai membantu dan belajar dari generasi kedua sebagai kasir dan pelayan pelanggan. *“Dari kakek aku mungkin untuk lebih treat karyawan atau staf lebih keras ya. Tapi kalo dari tante aku, nge-treat karyawan kita lebih santai, agar mereka kerjanya juga lebih enjoy”* – Sheila Setiawan.

Penulis juga menemukan bahwa para penerus melanjutkan bisnis kuliner restoran Emie Acuan 12 Pluit karena perjuangan ayah dan kakek mereka. *“Pantang menyerah sih pertama, kedua itu mau belajar biar bisa lanjut ke generasi generasi selanjutnya jadi gak stop di generasi ke tiga doang tapi bisa meneruskan sampai ke generasi generasi seterusnya”* - Sheila Setiawan. Dari hasil wawancara ini didapatkan bahwa Emie Acuan 12 sukses dalam menyuksesi bisnis kulinernya hingga generasi kedua, dan sedang dalam proses suksesi generasi ketiga.

4.2.2 Alasan Pelanggan Memilih Emie Acuan 12

Dalam rumusan masalah kedua, penulis ingin mengetahui alasan pelanggan memilih Emie Acuan 12. Mereka memilih Emie Acuan 12 karena rasa yang selalu konsisten sejak generasi pertama. *“Udah hampir 20 tahun lalu selalu kesini, ya itu legendaris ya, emang senang nya Emie Acuan gitu jadi rasa nya memang beda dan jadi cukup enak. Saya sering makan emie tempat lain, rasa nya beda jadi selalu lebih sering pilih disini Emie Acuan”*- Jennie, Pelanggan.

Cara mereka mempertahankan pelanggan juga ditemukan sesuai dengan strategi *Word of Mouth*, *“Mungkin menurut kita, nama nya kalau misalkan makanan enak orang akan terus selalu cari bagaimanapun keadaan nya, mungkin dari mulut-ke mulut juga ya, kalo orang jaman dulu. Dari segi iklan kita ga ada, cuma yang bikin kita mempertahankan pelanggan-pelanggan paling kita juga harus mempertahankan konsisten rasa dan resep dari generasi pertama itu sih, itu kuncinya”* – Sheila Setiawan. Hasil penelitian terbukti bahwa pelanggan memilih Emie Acuan 12 karena rasa yang legendaris dan konsisten dari generasi pertama.