

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pada bab ini ditulis mengenai pendahuluan dalam melaksanakan penelitian. Isinya berupa latar belakang pelaksanaan penelitian ini, pokok permasalahan, tujuan penelitian, batasan-batasan penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi saat ini, dunia usaha berkembang dengan sangat pesat, salah satunya adalah usaha atau bisnis di bidang kuliner. Makanan yang merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia, selalu dicari oleh semua orang setiap harinya. Dengan semakin banyaknya usaha di bidang kuliner maka semakin banyak juga persaingan yang terjadi antara usaha yang satu dengan lainnya. Maka dari itu untuk menanggapi situasi tersebut, pengusaha harus dapat berfikir dan bertindak dengan cepat agar usaha yang dibangunnya dapat berkembang dengan baik.

Pelaku usaha dituntut untuk selalu mengembangkan usahanya agar dapat bertahan dan memenangkan persaingan. Kelalaian dalam menjalankan hal tersebut dapat mengakibatkan gagalnya usaha yang sedang dijalankan. Selain faktor pesaing, salah satu faktor utama yang memiliki peran besar dalam jalannya usaha kuliner adalah pelanggan. Pelaku usaha juga dituntut untuk dapat memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan agar usaha yang dijalankan dapat memberikan kesan baik pada pelanggan yang datang. Masukan-masukan dari pelanggan juga memegang peran penting dalam perkembangan usaha yang dimiliki. Masukan tersebut sendiri dapat diubah menjadi sebuah strategi dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan juga agar dapat bertahan dalam persaingan pasar yang ada.

Istilah seperti “Pelanggan adalah Raja” menjadi sesuatu yang nyata bila kita melihat keadaan dunia sekarang ini, dimana perhatian terhadap kebutuhan konsumen menjadi penting dengan cara mengetahui secara pasti apa saja keinginan konsumen.

Kepuasan pelanggan sendiri juga menjadi salah satu kunci utama dalam memberikan kesan baik. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk dapat memberikan sesuatu yang berkesan dengan memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan keinginan para pelanggan.

Dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah seperti yang dikemukakan oleh Parasuraman (1988) yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Dim Sum Inc. merupakan restoran dengan spesialisasi dim sum yang buka selama 24 jam dan sampai saat ini sudah memiliki 3 cabang di Jakarta dan sekitarnya. Menjadi restoran yang buka 24 jam memiliki daya tarik tersendiri karena restoran ini dapat memenuhi kebutuhan pelanggan di jam-jam dimana restoran lain telah tutup. Dengan profit yang meyakinkan, pada akhirnya cabang-cabang lainnya pun dibuka. Akan tetapi karena adanya pandemi covid-19, penurunan pelanggan mulai terjadi. Menurut pihak Dim Sum Inc, hal ini dikarenakan takutnya orang untuk makan keluar. Tetapi mulai bulan Juli 2020, mulai terjadi peningkatan jumlah pelanggan yang datang. Jumlah pelanggan selama bulan Januari – Agustus 2020 dapat dilihat pada tabel 1.1. Saat-saat inilah merupakan saat yang tepat untuk kembali menarik minat pelanggan untuk datang, salah satunya adalah dengan membuat pelanggan lebih puas jika datang ke restoran.

Tabel 1.1 Tabel Jumlah Pelanggan Dim Sum Inc

Tahun 2020	
Januari	3978
Februari	3528
Maret	2061
April	Tutup
Mei	Tutup
Juni	539
Juli	3325
Agustus	3803

Kepuasan pelanggan identik dengan keluhan, pada restoran Dim Sum Inc terkadang ada beberapa keluhan seperti makanan yang dikeluarkan dianggap sudah

lama, pegawai yang tidak tanggap terhadap keinginan pelanggan, pelayanan yang lama dan lainnya. Setiap pelanggan pastinya akan selalu berharap untuk bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan keinginannya ketika datang ke salah satu tempat makan. Jika pelayanan yang diberikan tidak begitu diperhatikan maka pastinya akan timbul penilaian negatif dari pelanggan yang datang ke restoran itu sendiri. Selain permasalahan yang telah disebutkan diatas, restoran Dim Sum Inc sendiri mengalami kesulitan dalam mengukur kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan. Selain itu pihak restoran sendiri juga kurang mengetahui faktor-faktor pelayanan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan yang datang. Maka dari itu, jika hal ini segera diperbaiki maka akan membawa dampak positif bagi restoran Dim Sum Inc Lippo Karawaci. Selain perlu diketahui mengenai seberapa puas pelanggan yang datang dan faktor apa saja yang tidak memberikan kepuasan, selanjutnya perlu dicari akar permasalahan mengenai terjadinya ketidakpuasan tersebut dengan metode *cause and effect analysis* agar permasalahan tersebut dapat diatasi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan wawancara dengan pihak restoran, diketahui bahwa terjadi penurunan jumlah pelanggan yang datang pada Dim Sum Inc yang disebabkan oleh karena adanya pandemi covid-19. Tetapi dapat dilihat bahwa masa-masa sekarang ini merupakan masa pemulihan dan restoran ingin memberikan yang terbaik agar pelanggan datang merasa lebih puas ketika berkunjung ke restoran. Maka dari itu perlu diidentifikasi faktor-faktor apa saja yang mengakibatkan ketidakpuasan pada pelanggan sehingga dapat diperbaiki. Selain itu, restoran Dim Sum Inc Lippo Karawaci belum pernah melakukan pengukuran kualitas pelayanan, sehingga restoran tidak mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yang datang.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan pelanggan di Restoran Dim Sum Inc Lippo Karawaci menggunakan metode SERVQUAL. Kemudian dilanjutkan dengan analisis faktor layanan restoran yang perlu diperbaiki menggunakan *Importance Performance Analysis*. Akar masalah akan dianalisis menggunakan fishbone diagram, dan diberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan.

### **1.4 Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilakukan pada periode Agustus 2020 – Oktober 2020
2. Penelitian hanya dilakukan sampai tahap usulan perbaikan, tidak sampai tahap implementasi.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Berikut adalah sistematika penulisan yang terdiri dari pendahuluan, landasan teori, metode penelitian, hasil dan pembahasan, serta kesimpulan dan saran.

#### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bagian ini terdiri dari latar belakang masalah, pokok permasalahan, tujuan penelitian, pembatasan masalah dan sistematika penulisan.

#### **BAB II: LANDASAN TEORI**

Bagian ini meliputi berbagai macam teori yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian yang akan dilakukan. Teori yang ada digunakan sebagai informasi mengenai subjek terkait seperti servqual, kepuasan pelanggan, *importance performance analysis* dan *cause and effect analysis*.

#### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai urutan dari cara penyelesaian masalah pada penelitian. Metode penelitian terdiri dari penelitian pendahuluan,

perumusan masalah, tujuan penelitian, tinjauan pustaka, pengumpulan data, waktu dan tempat penelitian, pengolahan dan analisis data, kesimpulan dan saran, serta diagram alir metode penelitian.

#### BAB IV: PENGUMPULAN, PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai berbagai macam data yang diperoleh dari data umum dan data khusus yang selanjutnya akan dilakukan pengolahan terhadap data hasil kuesioner, yang selanjutnya akan dianalisa lebih dalam dengan diagram IPA dan *cause and effect analysis* untuk menemukan usulan perbaikan.

#### BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini berisikan kesimpulan yang menjawab tujuan dari penelitian dan saran yang diberikan kepada restoran Dim Sum Inc Lippo Karawaci.

