

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Makan di restoran merupakan suatu bentuk keinginan manusia dalam bergaya hidup. Restoran menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 11 Tahun 2014 adalah suatu usaha penyediaan jasa makanan dan minuman yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan dalam proses pembuatan, penyimpanan dan penyajian, di suatu tempat yang tidak berpindah-pindah dengan tujuan memperoleh keuntungan atau laba. Menurut John Stanley dan Linda Stanley (2015) restoran merupakan salah satu sektor bisnis yang mengalami perubahan pesat, ditambah dengan mode makanan yang terus mengalami perubahan. Berdasarkan jenisnya restoran dibagi menjadi beberapa macam, seperti *fine dining restaurant*, *casual dining restaurant*, dan *fast food restaurant* (Walker, 2017).

Di Indonesia, restoran merupakan bidang usaha yang banyak diminati. Berdasarkan data Statistik Penyedia Makanan dan Minuman milik Badan Pusat Statistik Indonesia (2018) terdapat sebanyak 7.680 restoran di seluruh Indonesia. Jika dilihat pada Tabel 1 jumlah restoran atau rumah makan di Provinsi Banten bertambah sebanyak 186 restoran dalam dua tahun terakhir.

TABEL 1
 Jumlah Perusahaan/Unit Usaha Pendukung Sektor Pariwisata
 Menurut Jenis Usaha di Provinsi Banten, 2018-2019

Jenis Usaha	Jumlah Usaha	
	2018	2019
Restoran / Rumah Makan	950	1136

Sumber: Badan Pusat Statistika Provinsi Banten, 2020

Seiring dengan kemajuan dan perkembangan teknologi, manusia membutuhkan produk yang cepat dan mudah didapat termasuk dalam memenuhi kebutuhan makan dan minum. Berdasarkan jenisnya, salah satu restoran yang menawarkan produk yang cepat dan mudah didapat adalah *fast food restaurant* atau restoran cepat saji. Menurut Walker (2017) makan di restoran cepat saji cocok bagi orang yang ingin makan dan minum dengan pelayanan yang cepat. Menu yang ditawarkan tidak terlalu bervariasi jika dibandingkan dengan restoran jenis lain sehingga pelanggan dapat dengan mudah membuat keputusan terhadap makanan yang diinginkan. Beberapa merek restoran cepat saji yang terkenal, antara lain: KFC, McDonald's, Burger King, dan Wendy's (Davis et al., 2018). Salah satu restoran cepat saji yang terkenal di Indonesia adalah *Kentucky Fried Chicken* atau lebih dikenal dengan sebutan KFC.

KFC Indonesia merupakan restoran cepat saji milik PT Fast Food Indonesia Tbk yang didirikan oleh Keluarga Gelael pada tahun 1978 dan pada Oktober 1979, KFC pertama kali dibuka di Jakarta. KFC menjadi restoran cepat saji luar negeri pertama yang beroperasi di Indonesia. Hingga tahun 2019, KFC Indonesia telah memiliki 748 gerai di 34 provinsi di Indonesia. KFC telah meraih berbagai penghargaan sebagai merek restoran cepat saji teratas dari beberapa lembaga penyelenggara seperti

Indonesia *Most Innovative Bussines Award* 2017, Indonesia *Best Brand Award* 2018, *Top Brand Award* 2018 dan 2019, Indonesia *Millenials Top Brand Award* 2019, dan lain-lain. Dapat dilihat dalam Tabel 2, KFC berada di posisi pertama sebagai merek restoran cepat saji teratas berdasarkan *survey* dari *Top Brand Award* tahun 2019.

TABEL 2
Survey TOP Brand Index 2019

Merek	TBI
KFC	26.2%
MC Donald's	22.4%
A&W	5.4%
Hoka-Hoka Bento	5.4%
Richeese Factory	4.3%

Sumber: topbrand, 2019

Berdasarkan laporan tahunannya KFC Indonesia memiliki jumlah pendapatan sebesar 6.71 triliun pada tahun 2019, naik 11,45% dari tahun sebelumnya (Laporan Tahunan PT Fast Food Indonesia Tbk, 2019). Namun, berdasarkan data *public expose* KFC tahun 2020 menunjukkan bahwa sampai bulan September 2020 sebanyak 10 gerai KFC telah ditutup dan KFC mengalami penurunan pengunjung sebesar 50% di setiap gerainya (*Public Expose* PT Fast Food Indonesia Tbk, 2020).

Berdasarkan laporan tahunan KFC tahun 2019, KFC telah menyelesaikan sebanyak 47 keluhan dalam satu tahun (Laporan Tahunan PT Fast Food Indonesia Tbk, 2019). Keluhan tersebut dapat disebabkan dari berbagai faktor yang salah satunya dapat menyebabkan penurunan kepuasan pelanggan di KFC. Kepuasan sendiri dapat diartikan sebagai suatu perbandingan antara layanan atau hasil yang diterima konsumen, selain

pelayanan, kepuasan juga dipengaruhi oleh kualitas dari suatu produk yang ditawarkan (Rajput & Gahfoor, 2020).

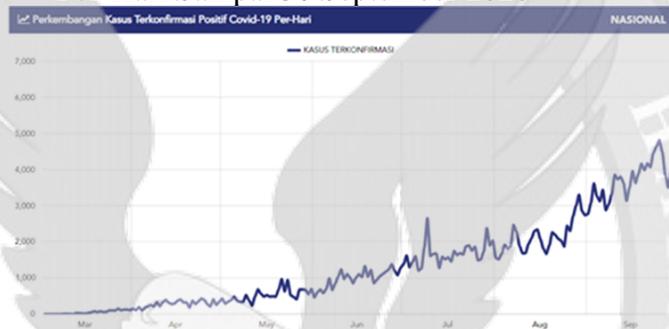
Penurunan kepuasan pelanggan di KFC dapat disebabkan oleh beberapa faktor, salah satu contohnya yaitu gerakan “beberes” milik KFC yang ditolak oleh beberapa kalangan di masyarakat. Gerakan “beberes” adalah suatu ajakan dari KFC agar pelanggan dapat membersihkan mejanya sendiri setelah makan. Hal ini merupakan salah satu contoh penolakan kebijakan yang diterapkan oleh KFC yang menimbulkan ketidakpuasan (Aswidyanti1 et al., 2021).

Untuk mencapai kepuasan pelanggan ada faktor - faktor yang harus diperhatikan, yaitu kualitas makanan, kualitas layanan dan kualitas lingkungan fisik. Berdasarkan jurnal yang disusun oleh Rajput dan Gahfoor (2020) dengan judul *Satisfaction and revisit intentions at fast food restaurants* ketiga faktor tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menjadi fokus restoran untuk memberikan pengalaman bersantap dengan menggabungkan faktor - faktor yang berwujud dan tidak berwujud dengan tujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan di suatu restoran cepat saji.

Selain ketiga faktor tersebut, adapun protokol kesehatan COVID-19 yang menjadi salah satu faktor penting dimasa pandemi. Seperti diketahui bahwa tahun 2020 merupakan tahun di mana terjadi pandemi COVID-19. Berdasarkan *World Health Organization* (2020) COVID-19 merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh virus SARS-Cov-2. Orang yang terinfeksi virus ini akan mengalami gangguan pernapasan

ringan hingga sedang. Menurut data Satuan Tugas Penanganan COVID-19 Indonesia (2020), penularan virus COVID-19 di Indonesia mengalami peningkatan setiap harinya dimulai dari bulan April 2020. Jika dilihat pada Gambar 1, grafik menunjukkan peningkatan kasus COVID-19 di Indonesia terus meningkat. Virus ini telah menular ke seluruh Provinsi di Indonesia, sampai bulan September 2020 tercatat sebanyak 74.368 kasus di Provinsi DKI Jakarta.

GAMBAR 1
Grafik Perkembangan Kasus Terkonfirmasi Positif COVID-19 Per-Hari Sampai 30 September 2020



Sumber: Satuan Tugas Penanganan Covid-19 (2020)

Provinsi Banten yang berada di sebelah Barat DKI Jakarta juga memiliki angka kasus COVID-19 yang tinggi. Berdasarkan data Pemerintah Provinsi Banten, melalui Portal Resmi Informasi COVID-19 Pemerintah Kota Tangerang sebanyak 5.563 kasus terkonfirmasi di Provinsi Banten dan sebanyak 1.620 kasus terkonfirmasi di Kota Tangerang pada bulan September 2020 (Pemerintah Kota Tangerang, 2020).

World Health Organization (WHO) menyatakan tidak ada "cara cepat" untuk melawan COVID-19 (2020). Cara yang dapat dilakukan untuk mencengah penularan virus ini adalah dengan melindungi diri sendiri dan orang lain dengan mengikuti protokol kesehatan COVID-19. Sehingga,

Kementerian Kesehatan Indonesia menetapkan konsep “*New Normal*” yang merupakan perubahan perilaku untuk tetap menjalankan aktivitas normal, dengan penerapan protokol kesehatan guna mencegah terjadinya penularan COVID-19. Protokol kesehatan berlaku bagi semua orang yang terlibat atau berada di tempat dan fasilitas umum.

Protokol kesehatan COVID-19 yang harus dilakukan seperti memakai masker, mencuci tangan dengan sabun, menjaga jarak fisik dengan orang lain, dan meningkatkan daya tahan tubuh dengan perilaku hidup bersih dan sehat (Kementerian Kesehatan, 2020). Untuk melakukan penyesuaian dengan konsep *New Normal* di Indonesia, restoran menerapkan protokol kesehatan sebagaimana telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan. Sehingga protokol kesehatan COVID-19 menjadi salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di masa pandemi.

Perubahan lingkungan ini mengakibatkan persaingan antara restoran cepat saji semakin kompetitif. Restoran cepat saji bersaing memberikan pengalaman bersantap yang mengesankan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Menurut Hoyer, Macinnis, dan Pieters (2018) kepuasan pelanggan adalah fondasi bisnis yang sukses. Kepuasan pelanggan bergantung pada kinerja yang baik, menciptakan perasaan positif dan persepsi yang seimbang atau terjadi pertukaran yang adil.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dipilih penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS LAYANAN, KUALITAS LINGKUNGAN FISIK, DAN PROTOKOL KESEHATAN COVID-19 TERHADAP KEPUASAN

PELANGGAN DI KFC ST MARK LIPPO VILLAGE SELAMA MASA PANDEMI”. Gerai KFC St Mark Lippo Village dipilih karena berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber Asisten Manajer Bapak Indra Maulana, gerai ini merupakan salah satu gerai KFC Indonesia yang baru dibuka yaitu pada 2 Juni 2019 namun mengalami penurunan pengunjung sebanyak 50% sejak awal Maret 2020. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui apakah kualitas makanan, kualitas layanan, kualitas lingkungan fisik dan protokol kesehatan COVID-19 berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan selama masa pandemi di KFC St Mark Lippo Village.

B. Perumusan dan Batasan Masalah

Restoran yang baik adalah restoran yang dapat mempertahankan pelanggan tetap dan mendapatkan pelanggan baru dengan cara memenuhi kepuasan pelanggan. Dalam usaha mencapai kepuasan pelanggan restoran harus memperhatikan faktor - faktor seperti, kualitas makanan, kualitas layanan dan kualitas lingkungan fisik. Pada masa pandemi penerapan protokol kesehatan COVID-19 turut menjadi faktor yang harus diperhatikan di restoran. Oleh karena itu rumusan masalah dapat disusun sebagai berikut:

1. Apakah ada hubungan antara kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan di KFC St Mark Lippo Village?
2. Apakah ada hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di KFC St Mark Lippo Village?
3. Apakah ada hubungan antara kualitas lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan di KFC St Mark Lippo Village?

4. Apakah ada hubungan antara protokol kesehatan COVID-19 terhadap kepuasan pelanggan di KFC St Mark Lippo Village?
5. Apakah ada hubungan antara kualitas makanan, kualitas layanan, kualitas lingkungan fisik, dan protokol kesehatan COVID-19 secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di KFC St Mark Lippo Village?

Batasan masalah karena ketidakmampuan dan keterbatasan waktu penulis dalam melakukan penelitian dalam berskala besar, maka penelitian ini ditujukan kepada warga negara Indonesia yang telah mengunjungi dan membeli makanan di KFC St Mark Lippo Village sebagai responden penelitian selama masa pandemi dari bulan Maret sampai Oktober 2020.

C. Tujuan Penelitian

Setelah mengetahui masalah – masalah dalam penelitian ini, maka tujuan yang ingin dicapai, antara lain:

1. Untuk mengidentifikasi hubungan antara kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan di KFC St Mark Lippo Village
2. Untuk mengidentifikasi hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di KFC St Mark Lippo Village
3. Untuk mengidentifikasi hubungan antara kualitas lingkungan fisik terhadap kepuasan pelanggan di KFC St Mark Lippo Village
4. Untuk mengidentifikasi hubungan antara protokol kesehatan COVID-19 terhadap kepuasan pelanggan di KFC St Mark Lippo Village
5. Untuk mengidentifikasi hubungan antara kualitas makanan, kualitas layanan, kualitas lingkungan fisik, dan protokol kesehatan COVID-19

secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di KFC St Mark Lippo Village

D. Manfaat Penelitian

Setelah mengetahui tujuan dalam penelitian ini. Maka manfaat penelitian ini dilakukan antaranya sebagai berikut:

1. Kontribusi Pengembangan Teori

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi pendidikan sebagai informasi baru tentang perilaku konsumen terhadap suatu restoran cepat saji selama pandemi COVID-19 dan faktor-faktor yang mempengaruhi.

2. Kontribusi Praktik dan Manajerial

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak restoran cepat saji dan manajerial untuk meningkatkan kualitas layanan dari faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen terhadap restoran selama pandemi COVID-19.

3. Kontribusi Pemerintahan

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak pemerintahan sebagai sumber untuk meningkatkan pengawasan terhadap penerapan protokol kesehatan di masa pandemi.

E. Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari lima bab. Berikut uraian mengenai penelitian, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini merupakan bagian pertama dari laporan penelitian yang berisi latar belakang penelitian ini dilakukan, rumusan masalah yang ingin

diketahui dari penelitian, tujuan penelitian dalam melakukan penelitian, manfaat penelitian ini dilakukan secara teori dan praktis serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini terdapat uraian teori dari berbagai sumber serta hasil-hasil penelitian yang relevan dengan masalah yang diteliti. Hasil olahan teori dan penelitian tersebut dijadikan salah satu pertimbangan dari hasil penelitian yang akan dilakukan baik dari metode penelitian, teknis yang digunakan. Hal ini menjadi dasar untuk mendapatkan kesimpulan dari pertimbangan hasil olahan teori dan penelitian. Selanjutnya terdapat perumusan hipotesis sebagai dugaan sementara terhadap permasalahan yang diteliti dan kebenaran yang diuji secara empiris dan yang terakhir berisi kerangka konseptual yang diuraikan argumentasi teori dan penelitian berdasarkan variabel yang digunakan dalam penelitian.

BAB III METODOLOGI

Pada bab ini menjelaskan metode yang dilakukan dalam penelitian, objek penelitian, tempat dan waktu dalam penelitian, populasi dan sampel, instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian, dan pengukuran variabel.

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menguraikan hasil yang telah didapatkan dari penelitian sesuai dengan jenis penelitian yang dipilih, teknik pengumpulan data dan metode analisis yang sesuai. Pada bab ini juga berisi pembahasan penelitian yang

dihubungkan dengan teori yang didapatkan untuk dapat menyelesaikan permasalahan dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN, SARAN, DAN RENCANA KEBERLANJUTAN PENELITIAN

Pada bab ini penulis memberi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah didapatkan dari permasalahan penelitian. Penulis memberi saran kepada pembaca dari penelitian untuk perbaikan dan penelitian selanjutnya.

