

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pada bab 1 akan dijelaskan mengenai pendahuluan dari skripsi ini. Bab 1 berisikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan laporan.

### **1.1 Latar Belakang**

Di era yang sudah berkembang ini kuliner merupakan salah satu usaha bisnis yang sedang mengalami perkembangan. Hal ini dibuktikan dengan bertambahnya jumlah usaha kuliner di berbagai tempat yang menjual beragam makanan atau minuman. Berdasarkan Badan Pusat Statistik (Badan Pusat Statistik, n.d.) pada tahun 2010 terdapat 5576 usaha kuliner besar dan sedang (makanan + minuman) di Indonesia, pada tahun 2015 terdapat penambahan 1299 usaha kuliner hingga terdapat 6875 usaha kuliner besar dan sedang dengan penambahan sekitar 23% selama 5 tahun.

Berdasarkan Badan Pusat Statistik (Badan Pusat Statistik, n.d.), pada tahun 2010 terdapat 911438 usaha kuliner mikro makanan dan minuman di Indonesia dan 48867 untuk usaha kuliner (makanan dan minuman) kecil. Untuk usaha kuliner mikro terdapat peningkatan sekitar 67% menjadi 1519127 pada tahun 2015. Untuk usaha kuliner kecil pada tahun 2015 terdapat peningkatan sekitar 94% menjadi 95022.

Dikarenakan beragamnya usaha kuliner yang ada sekarang, persaingan sudah pasti terjadi dan tidak dapat dihindarkan. Untuk memenangkan persaingan dan memperoleh keuntungan, banyak hal yang dapat dilakukan pemilik, contohnya melakukan perbaikan internal seperti renovasi bangunan supaya lebih menarik, menjual makanan dengan harga yang bersaing, menyediakan fasilitas yang lengkap (internet, TV, AC) dan memperbaiki kualitas pelayanan. Berdasarkan jurnal Rencana Pengembangan Kuliner Nasional (Lazuardi & Triady, 2015) usaha kuliner berdasarkan hasil akhir yang diterima pelanggan dapat diklasifikasikan dalam usaha yang menawarkan jasa dan barang. Restoran adalah usaha kuliner dimana pelanggan datang untuk menikmati makanan, jasa boga adalah usaha kuliner dimana penyedia makanan yang mendatangi pelanggan, dan *speciality foods* adalah makanan dalam kemasan (Lazuardi & Triady, 2015). Gambar 1.1 adalah gambar klasifikasi usaha kuliner



Gambar 1.1 Klasifikasi Kuliner (Sumber: Lazuardi & Triady, 2015)

Usaha kuliner merupakan usaha yang tidak terlepas dari usaha yang menawarkan jasa, artinya kesuksesan restoran tidak hanya bergantung dari citra rasa makanan yang dijual namun kualitas pelayanan yang dapat

diberikan oleh pelayan juga memegang peranan penting dalam menentukan kesuksesan.

Pelanggan merupakan salah satu faktor terpenting yang harus diperhatikan karena konsumen yang setia adalah salah satu penentu keberhasilan sebuah bisnis. Sering sekali pemilik bisnis tidak mendengarkan saran dari konsumen ketika melakukan perkembangan bisnis, sehingga perkembangan yang dilakukan tidak memberikan dampak yang signifikan karena perkembangan tersebut dilakukan tanpa memperhatikan sudut pandang dari konsumen.

Berdasarkan Undang Undang Republik Indonesia No.20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah Pasal 6 penetapan usaha mikro adalah pemilik memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp50.000.000,00 (tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha atau memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp300.000.000,00 , usaha kecil ditetapkan sebagai berikut: pemilik memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp50.000.000,00 sampai dengan paling banyak Rp500.000.000,00 tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha atau memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp300.000.000,00 sampai dengan paling banyak Rp2.500.000.000,00. Untuk usaha menengah pemilik memiliki kekayaan bersih lebih dari Rp500.000.000,00 sampai dengan paling banyak Rp10.000.000.000,00 tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha atau memiliki hasil penjualan tahunan lebih dari Rp2.500.000.000,00 sampai dengan paling banyak Rp50.000.000.000,00. Undang Undang Republik Indonesia No.20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah

Pasal 1 menetapkan usaha besar adalah usaha yang memiliki penghasilan pertahun atau kekayaan bersih lebih dari usaha sedang.

Restoran The Queen didirikan pada 1 Agustus 2017 yang menjual beragam makanan mulai dari makanan berat hingga cemilan dan berbagai minuman. Restoran The Queen berusaha untuk memberikan yang terbaik untuk memuaskan pelanggan dengan menyediakan berbagai fasilitas yang dapat dinikmati pelanggan beserta makanan dengan citra rasa yang enak. Namun terkadang pelanggan tidak selalu merasa puas, hal ini ditemukan dari keluhan pelanggan tentang kebersihan ruangan, tidak dilayani dengan cepat saat kondisi sedang ramai, proses pembayaran yang lama, penjelasan mengenai makanan yang tidak tepat dan lain lain. Penelitian ini dilakukan untuk mencari faktor yang memberikan dampak terhadap kepuasan pelanggan dan mencari solusi yang tepat untuk memperbaiki faktor yang memberikan dampak negatif terhadap kepuasan.

Peningkatan kualitas pelayanan pelanggan dalam bidang kuliner dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya adalah dengan teknik pembagian kuesioner. Dengan membagikan kuesioner, pelanggan dapat memberikan pendapat mengenai aspek operasional dari kinerja suatu perusahaan tersebut yang nantinya dapat menjadi sebuah masukan bagi perusahaan jika terdapat kesenjangan antara kepentingan pelanggan mengenai kualitas jasa yang diperoleh dengan kualitas jasa yang dirasakan.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dituliskan sebelumnya, perumusan masalah ditetapkan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan pelanggan pada restoran The Queen saat ini?
2. Apa solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada restoran The Queen?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah, tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Mengetahui kualitas pelayanan pelanggan pada restoran The Queen
2. Memberikan usulan yang tepat untuk memperbaiki kualitas pelayanan pelanggan pada restoran The Queen
3. Implementasi solusi perbaikan kualitas pelayanan
4. Menganalisis hasil implementasi perbaikan

## **1.4. Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah ditetapkan untuk membuat penelitian menjadi terarah.

Berikut adalah pembatasan masalah dari penelitian ini:

1. Penelitian dilakukan di restoran The Queen mulai tanggal 1 September hingga 15 Desember 2018
2. Kuesioner penelitian hanya dibagikan kepada pelanggan yang datang
3. Hasil implementasi diukur setelah implementasi berjalan selama 2 minggu (29 Oktober – 11 November 2018)

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Laporan skripsi ini tersusun dari pendahuluan, studi pustaka, metode penelitian, pengumpulan data, pengolahan data dan analisis, serta kesimpulan dan saran

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab 1 ini berisikan latar belakang dari pengangkatan topik penelitian skripsi, rumusan masalah, batasan masalah untuk membuat penelitian lebih terarah, tujuan dari penelitian skripsi dan sistematika penulisan laporan skripsi.

### **BAB II: STUDI PUSTAKA**

Berisikan teori yang menjadi basis dan acuan dalam melakukan penelitian dan penulisan laporan. Teori yang dibahas akan berhubungan pada kualitas dalam bidang jasa dan juga *tools* untuk melakukan pengolahan data seperti uji kecukupan data, uji validitas dan reliabilitas, *importance performance matrix*, dan tabel *Fault Tree Analysis*.

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

Bab ini berisikan metode penelitian yang digunakan dari awal penelitian hingga akhir penelitian seperti penulisan pendahuluan, perumusan masalah, tinjauan pustaka, pengumpulan, pengolahan dan analisis data, pembahasan, hasil implementasi dan saran.

## **BAB IV: PENGUMPULAN DATA**

Berisikan hasil data-data yang sudah dikumpulkan untuk menunjang penelitian ini, dimulai dari pembuatan kuesioner berdasarkan 5 dimensi kualitas (*tangible, reliability, assurance, empathy, responsiveness*). Kuesioner ini dibagikan dengan tujuan untuk mengetahui aspek yang lemah dari perusahaan berdasarkan 5 dimensi kualitas tersebut. Jika jawaban kuesioner telah terkumpul langkah selanjutnya adalah tes validitas dan reliabilitas kuesioner menggunakan program SPSS.

## **BAB V: PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Berisikan pembahasan dari hasil data yang sudah dikumpulkan untuk dianalisis. Hasil kuesioner yang sudah valid akan dianalisis menggunakan *importance performance matrix* untuk ditemukan aspek apa saja yang perlu diperbaiki dan dipertahankan. Aspek aspek yang perlu diperbaiki akan ditinjau lebih lanjut menggunakan FTA (*fault tree analysis*) untuk ditemukan akar permasalahannya sehingga tahap perbaikan dapat lebih akurat. Setelah ditemukan akar permasalahan akan dilakukan tahap implementasi perbaikan, kemudian akan ditinjau kembali dengan membagikan kuesioner kedua setelah perbaikan diimplementasi untuk mengetahui apakah ada peningkatan kepuasan pelanggan.

## **BAB VI: KESIMPULAN DAN SARAN**

Bagian ini berisikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian. Kesimpulan akan menjawab tujuan penelitian dan saran berupa langkah

langkah yang harus dilakukan perusahaan untuk tetap menjaga kepuasan pelanggan. Saran akan diberikan kepada pemilik restoran untuk mempertahankan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang telah dicapai.

