

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi seperti saat ini terjadi perubahan pola hidup masyarakat kebawah yang ditandai dengan berubahnya gaya hidup. Produk makanan cepat saji restoran dan cafe sangat dipilih masyarakat perkotaan karena kepraktisannya dalam mengkonsumsi makanan tersebut. Namun, keinginan masyarakat tidak hanya pada makanan saja, tetapi disertai dengan adanya unsur pelayanan, nuansa tempat/ruangan dan kenyamanan. Salah satu jenis bisnis jasa penyedia makanan yang sesuai dengan karakteristik tersebut adalah restoran dan cafe.

Restoran dan cafe sendiri memiliki pengertian sebagai suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersial untuk menyelenggarakan jasa pelayanan berupa makanan maupun minuman. Restoran dan cafe yang berkembang saat ini tidak hanya berfungsi sebagai penyedia makanan dan minuman yang diminati pelanggan namun juga menawarkan suasana yang nyaman dan menyenangkan untuk bersantai bersama keluarga, teman, kerabat dan relasi bisnis. Kebutuhan akan makanan dan kenyamanan ini yang membuat bisnis jasa makanan semakin berkembang pesat. Kualitas layanan juga dipandang sangat penting dalam memasarkan produk saat ini supaya produk dapat diterima dengan baik di pasar. Pihak restoran dan cafe harus memiliki prosedur yang baik mulai dari proses pemesanan, penerimaan, penyimpanan, persiapan, pengolahan dan penyajian (Suryaningtyas *et.al*, 2013).

Restoran Carnis adalah restoran baru di kota Surabaya dan memiliki cabang baru di *Spazio* PTC yang makanannya bertemakan *Western* seperti pizza, pasta dan steak. Tidak ketinggalan Restoran Carnis menyajikan beragam fasilitas untuk menarik hati para pelanggan. Restoran Carnis juga memiliki menu-menu spesial yang diminati para pelanggan baik makanan maupun minuman. Restoran Carnis memberikan harga yang terjangkau sehingga dapat dinikmati semua kalangan khususnya untuk anak muda masa kini.

Pendapatan Restoran Carnis di Bulan 2017

Tabel 1.1 Omset Restoran Carnis per bulan

| No | Bulan | Omset Rp | Target omset Rp | Omset yang tidak tercapai Rp |
|----|-----------|-------------|-----------------|------------------------------|
| 1 | JANUARI | 83.000.000 | 200.000.000 | 117.000.000 |
| 2 | FEBRUARI | 112.000.000 | 200.000.001 | 88.000.000 |
| 3 | MARET | 138.000.000 | 200.000.002 | 62.000.000 |
| 4 | APRIL | 118.000.000 | 200.000.003 | 82.000.000 |
| 5 | MEI | 162.000.000 | 200.000.004 | 38.000.000 |
| 6 | JUNI | 142.000.000 | 200.000.005 | 58.000.000 |
| 7 | JULI | 164.000.000 | 200.000.006 | 36.000.000 |
| 8 | AGUSTUS | 156.000.000 | 200.000.007 | 44.000.000 |
| 9 | SEPTEMBER | 144.000.000 | 200.000.008 | 56.000.000 |
| 10 | OKTOBER | 135.000.000 | 200.000.009 | 65.000.000 |
| 11 | NOVEMBER | 140.000.000 | 200.000.010 | 60.000.000 |
| 12 | DESEMBER | 148.000.000 | 200.000.011 | 52.000.000 |

Dari Tabel 1.1 diatas pendapatan setiap bulannya tidak sesuai dengan target omset yang di harapkan pemilik restoran. Omset yang tidak menentu seperti ini dan mengalami penurunan drastis di setiap bulannya mungkin di karenakan pelayanan yang kurang baik, makanan yang di pesan lama, fasilitas yang kurang memadai, service yang buruk dan rasa makanan yang sering berubah-ubah. Jadi belum adanya kualitas pelayanan yang membuat pelanggan banyak yang datang lagi di Restoran Carnis. Dengan demikian peneliti bisa melakukan analisis di Restoran Carnis. Hal semacam ini, bila tidak direspon dengan cepat baik oleh penyedia pelayanan akan berakibat turunnya minat dari pelanggan untuk datang. Maka penting untuk di teliti kenapa minat pelanggan turun dan tidak ada pelanggan baru yang datang sehingga omset bisa naik dan perlu adanya tindakan dari manajemen, yaitu dengan menggunakan suatu metode yang di aplikasikan untuk membuat perbaikan pada Restoran Carnis.

Selama ini Carnis melakukan perbaikan-perbaikan pelayanan dan jasa yang baik kepada para pelanggan, baik berupa service ataupun fasilitas yang

mendukung di Restoran Carnis tidak lupa manajemen carnis melakukan pembentukan *Standard Operating Procedure* (SOP) pelayanan dan pelatihan terhadap karyawan namun belum maksimal maka peneliti merasa perlu adanya analisis untuk membantu dalam perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan yang ada di Restoran Carnis.

Metode-metode yang dapat digunakan untuk menganalisis atribut-atribut yang diperlukan oleh Restoran Carnis adalah metode *Servqual* yang digunakan untuk penelitian ini karena mudah dipahami, mempunyai instrumen yang jelas untuk melakukan pengukuran, dapat menilai kualitas jasa perusahaan sesuai dengan persepsi pelanggan dan dapat mengetahui harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan (Mustaniroh, 2010). Pada metode *servqual* dapat melakukan perhitungan skor rata-rata tingkat kepentingan (harapan) dan kinerja (persepsi) pelayanan untuk tiap dimensi *servqual* yang mana dimensi berupa *Tangibles, Reability, Responsive, Assurance, dan Emphaty*. Nilai *servqual* dapat diperoleh dengan memberi penilaian pada masing-masing variabel, baik pada variabel persepsi maupun variabel harapan yang didapatkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan. Hasil penilaian responden kemudian diolah sehingga dapat diketahui nilai *servqual* dari pelayanan penyedia jasa. Setelah metode *Servqual* selanjutnya akan dilakukan perbaikan dengan metode *Quality Function Deployment (QFD)* bertujuan untuk pengembangan dan perbaikan dari keinginan dan kebutuhan pelanggan dengan melakukan perbandingan terhadap kompetitor lain (Gharakhani, 2012).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang di uraikan di atas maka permasalahan yang akan di teliti adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Restoran Carnis Surabaya?
2. Seberapa jauh tingkat kesenjangan (GAP) antara harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh manajemen Restoran Carnis Surabaya?
3. Bagaimana usulan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Restoran, Carnis Surabaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengenali bagaimana pelanggan Restoran Carnis mengevaluasi jasa yang diberikan oleh pihak manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Restoran Carnis Surabaya.
2. Mengetahui tingkat kesenjangan (GAP) antara harapan pelanggan atas pelayanan jasa yang diberikan oleh manajemen Restoran Carnis dengan persepsi pelanggan atas pelayanan jasa yang selama ini dirasakan.
3. Memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Restoran Carnis Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Umum.

Mengetahui faktor-faktor yang berkaitan dengan penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan sehingga kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan.

2. Bagi Penulis

Hasil penyusunan tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam memecahkan permasalahan yang sejenis dan memperluas wawasan bagi penulis.

3. Bagi Universitas

Penyusunan tugas akhir ini merupakan latihan dalam menerapkan sebagian kemampuan teoritis yang diperoleh dibangku kuliah serta literatur yang telah penulis baca guna menambah pengetahuan tentang kualitas pelayanan.

4. Bagi Perusahaan

a. Memberikan informasi pada pihak manajemen perusahaan tentang fasilitas dan pelayanan yang di nilai oleh pelanggan

- b. Sebagai acuan bagi pihak perusahaan untuk melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan
 - c. Sebagai referensi tambahan dan pengembangan ide-ide baru untuk penelitian selanjutnya, serta bahan pertimbangan perusahaan atau instansi lain yang menghadapi permasalahan yang sama.
5. Bagi Masyarakat
- Masyarakat bisa menyampaikan apa yang mereka inginkan terhadap pelayanan yang di berikan oleh Restoran Carnis Surabaya.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah pada pembahasan tingkat kepuasan pelanggan, maka permasalahan perlu dibatasi sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan di Restoran Carnis Surabaya.
2. Penelitian dilakukan pada pelanggan yang makan di Restoran Carnis.
3. Responden yang digunakan sebagai sumber penelitian adalah responden yang pernah makan dan berkunjung langsung di Restoran Carnis.
4. Penelitian pengambilan data mulai bulan 23 Februari sampai data cukup.
5. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dilakukan terhadap pelayanan di Restoran Carnis.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan memahami pembahasannya, maka tugas akhir ini secara sistematika adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, perumusan masalah yang diteliti, tujuan dan manfaat penelitian, batasan dan asumsi yang dipakai dalam penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi dasar-dasar teori yang digunakan untuk mengolah dan menganalisa data-data yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian, yaitu teori kepuasan pelanggan, skala *likert*, metode *Servqual*, dan *QFD*.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi langkah-langkah dalam melakukan penelitian ini yaitu hal-hal yang dilakukan untuk mencapai tujuan dari penelitian atau gambaran atau urutan kerja menyeluruh selama pelaksanaan penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi pengolahan dari data yang telah dikumpulkan dan melakukan analisa, langkah-langkah pemecahan masalah dan metode analisis serta pembahasan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran dari analisa yang telah dilakukan sehingga dapat memberikan suatu rekomendasi sebagai masukan bagi Restoran Carnis.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BIOGRAFI