

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Yogyakarta adalah kota dengan berbagai predikat, banyak julukan yang dimiliki kota ini, kota perjuangan, kota kebudayaan, kota pelajar, kota pariwisata dan daerah yang mempunyai hak istimewa. Dengan berbagai julukan yang ada Yogyakarta sering sekali menjadi salah satu kota yang sering dikunjungi oleh wisatawan asing dan domestik. Dengan banyaknya wisata dan universitas yang ada membuat kota ini selalu ramai. Tidak hanya wisata, kuliner Yogyakarta menjadi salah satu incaran wisatawan maupun mahasiswa pendatang dari luar daerah. Beragam tempat kuliner ada di setiap sudut kota, baik yang berupa warung makan kaki lima, rumah makan tradisional, hingga restoran modern. Peluang bisnis makanan di Yogyakarta sangat menjanjikan, tidak heran banyak restoran dan kafe bermunculan, dari yang biasa sampai tempat makan atau kafe dengan keunikan-keunikan tersendiri yang dibuat untuk menarik pengunjung agar nyaman ketika bersantap. Penciptaan nuansa atau suasana pada restoran bisa disebut dengan lingkungan fisik.

Istilah lingkungan fisik mengacu pada gaya dan penampilan dari lingkungan yang disediakan dan juga mencakup unsur-unsur lain dari lingkungan jasa yang membentuk pengalaman konsumen. Lingkungan fisik merupakan salah satu istilah untuk menyebut *servicescape* yaitu lingkungan yang sengaja dibuat dan mempunyai peran penting dalam mempengaruhi perilaku konsumen pada lingkungan tempat

mereka datang. Restoran merupakan tempat yang tidak hanya menjual produk saja namun juga menjual jasa dimana pelayanan merupakan salah satu cara yang dilakukan untuk kenyamanan konsumen. Jasa memiliki karakteristik yang berbeda dengan produk. Jasa bersifat tidak berwujud (*intangible*), sedangkan produk bersifat (*tangible*). Sifat jasa yang tidak berwujud membuat konsumen membutuhkan bukti-bukti fisik yang dapat membuat pelanggan mempunyai pengalaman yang menyenangkan ketika mereka membeli jasa. Bukti fisik dari sebuah jasa dapat dilihat melalui gedung, perabotan interior, perlengkapan, seragam dari karyawan, tanda-tanda, penggunaan dari warna, aroma dan suara.

Restoran merupakan salah satu industri jasa dimana setiap pengusaha restoran berlomba-lomba menawarkan kualitas produk dan layanan yang maksimal kepada konsumen yang datang. Selain menawarkan kualitas produk, sebuah restoran juga harus bisa memberikan sesuatu yang berbeda dari restoran lain yang dapat membuat nilai tambah bagi usahanya. Sebuah restoran harus dapat membangun dan menjaga kredibilitasnya agar setiap pelanggan yang datang mempunyai kesan yang positif bagi restoran tersebut dan nantinya akan dapat memberikan emosi dan kepuasan bagi pelanggan.

Industri-industri makanan tidak hanya sebagai tempat makan lagi, perusahaan berlomba-lomba untuk membuat restoran dan kafe yang bisa menarik perhatian konsumen untuk datang. Definisi kafe sendiri sudah berubah dari tempat yang biasa digunakan untuk tempat bersantai kini kafe dikembangkan menjadi tempat hiburan dan tempat makan. Ada beberapa tempat makan yang sekaligus kafe di Yogyakarta,

salah satu rumah makan dan kafe adalah *House of Raminten*. Berbeda dengan kafe-kafe lain pada umumnya, *House of Raminten* menawarkan banyak menu makanan dengan harga mulai dari Rp. 1000,00 sampai Rp.20.000,00, dengan fasilitas unik yang didapatkan ketika bertandang ke kafe ini. Bahkan banyak orang yang menganggap *House of Raminten* bukan hanya sekedar kafe tapi sekaligus sebagai tempat makan untuk berkumpul keluarga.

Konsep yang ditawarkan *House of Raminten* merupakan tradisional Jawa. Selain menjual menu-menu tradisional seperti jamu dan makanan khas Yogyakarta seperti nasi kucing, *House of Raminten* juga menawarkan suasana yang berbeda dari tempat lain. *House of Raminten* Kota Baru memiliki keunikan dari segi bangunan yang mudah dikenali melalui ciri khas eksterior tradisional Jawa dengan bangunan tiga tingkat. Kekhasan *House of Raminten* Kota Baru lainnya juga dapat terlihat dari interior bangunan yang dapat dilihat dari warna ruangan yang cenderung senada yaitu warna coklat (*monokromik*). Hal ini juga didukung dengan pengaturan pencahayaan yang menggunakan lampu tirai warna-warni dan lilin pada malam hari untuk menambah kesan etnik Jawa. Selain itu, *House of Raminten* menyuguhkan musik tradisional Jawa seperti alunan alat musik gamelan dan sinden Jawa. Pengunjung juga akan dimanjakan dengan aroma ruangan yang sangat kental dengan nuansa tradisional Jawa yaitu dupa bakar dan dupa cair sebagai pengharum ruangan sekaligus sebagai aroma terapi. Tidak hanya itu nuansa Jawa juga terlihat dari pelayan yang menggunakan busana tradisional.

Untuk menu yang disajikan di *House of Raminten* juga banyak yang bernuansa tradisional Jawa, seperti minuman jamu, nasi kucing, minuman tradisional Jawa. Berbagai menu tambahan juga disajikan disini, tidak hanya menu tradisional tetapi menu modern lainnya seperti bubur ayam, rawon, bakso, nasi goreng dan lainnya. Untuk rasa makanan terbilang biasa sama seperti makanan yang dijual di luar *House of Raminten*, tetapi keunggulan dari kafe ini adalah konsep yang ada.

Konsep tradisional yang diusung *House of Raminten* lewat interior tidak semata-mata sebagai alat promosi untuk menarik minat konsumen tetapi sebagai bentuk identitas perusahaan. Atmosfer dan lingkungan fisik yang terlihat di *House of Raminten* yang membedakannya dengan perusahaan lain. Secara tidak langsung, pengunjung akan menyimpulkan sendiri mengenai kesan dan pengalaman mereka selama berada di *House of Raminten*. Tidak hanya sebagai kafe maupun tempat kunjungan wisata, *House of Raminten* juga sering dikunjungi oleh keluarga sebagai salah satu tujuan untuk makan.

Bapak Hamzah sebagai pendiri *House of Raminten* mengaplikasikan budaya Jawa dan suasana kafe senyaman mungkin. Diharapkan ketika pengunjung datang mereka akan merasa nyaman dan tenang. Sebagai pemilik kafe ini Bapak Hamzah membuat lingkungan fisik yang menyenangkan dan memberikan pelayanan yang terbaik pada pelanggan mereka, demikian juga layanan di *House of Raminten* yang ditandai dengan adanya interaksi pelanggan-pelayan yaitu adanya interaksi antara staf pelayan dan pelanggan pada proses pelayanan secara keseluruhan.

Ketika bertandang ke *House of Raminten* pertama-tama akan disambut oleh seorang pelayan yang menggunakan busana tradisional Jawa, pelayan pria menggunakan rompi dan jarik, sedangkan pelayan perempuan menggunakan “*kemben*”. Pelayan yang ada segera menyambut konsumen dan langsung mencarikan tempat, sehingga konsumen tidak perlu repot untuk mencari tempat duduk. *House of Raminten* selalu padat dikunjungi oleh pelanggan pada jam-jam tertentu seperti pada saat makan siang dan makan malam, banyak pelanggan yang rela antri untuk dapat menikmati makan malam atau bahkan hanya sekedar untuk “*nongkrong*” atau bersantai. Kelebihan lain yang ditawarkan adalah jam buka *House of Raminten* 24 jam, jadi konsumen bebas datang kapanpun mereka mau tanpa ada batas tutup.

Nuansa tradisional juga terlihat dengan adanya kereta kencana yang dapat digunakan untuk berfoto oleh pengunjung. Dengan keunikan dan suasana yang ditawarkan peneliti ingin meneliti apakah lingkungan fisik dan interaksi pelanggan-pelayan dan kecocokan tema dan makanan berpengaruh pada emosi pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap *House of Raminten*. Penelitian ini mereplikasi dari penelitian sebelumnya yang dibuat oleh Lin dan Mattila dengan objek penelitian yang sama.

Dalam hal ini peneliti ingin melihat apakah ada kesamaan ketika penelitian dilakukan di restoran yang berbeda, dan dengan konsep yang berbeda juga. Konsep restoran yang diteliti oleh Lin dan Mattila adalah sebuah restoran Jepang yang mengkhususkan mie udon sebagai menu utamanya, dengan keunikan-keunikan yang ada di restoran Jepang tersebut Lin dan Mattila berusaha meneliti apakah ada

pengaruh antara lingkungan fisik yang diciptakan, interaksi antara pelanggan dan pelayan, kemudian antara kecocokan tema dan makanan berpengaruh pada emosi pelanggan yang datang dan terhadap kepuasan pelanggan. Mengadopsi artikel jurnal yang dibuat maka peneliti ingin meneliti sebuah restoran yang bertema Jawa dengan lingkungan fisik yang dibuat berbeda dengan restoran lain serta interaksi antara pelanggan dan pelayan yang ada berpengaruh terhadap emosi dan kepuasan pelanggan yang datang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka perumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh lingkungan fisik, interaksi pelanggan-pelayan), kecocokan tema dan makanan terhadap emosi (kesenangan dan gairah)?
2. Bagaimana pengaruh lingkungan fisik, interaksi pelanggan-pelayan, kecocokan tema dan makanan, emosi (kesenangan dan gairah) terhadap kepuasan pelanggan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh lingkungan fisik, interaksi pelanggan-pelayan, kecocokan tema dan makanan terhadap emosi (kesenangan dan gairah).

2. Menganalisis pengaruh lingkungan fisik, interaksi pelanggan-pelayan, kecocokan tema dan makanan, emosi (kesenangan dan gairah) terhadap kepuasan pelanggan.

D. Kontribusi Penelitian

1. Manfaat Manajerial

Melalui penelitian ini, dapat mengetahui faktor-faktor yang perlu diperhatikan, khususnya lingkungan fisik, interaksi pelanggan-pelayan, kecocokan tema-makanan yang dapat merangsang emosi positif pelanggan dan nantinya akan membuat pelanggan puas. Melihat pentingnya kepuasan pelanggan dalam sebuah restoran maka penelitian ini dapat memberikan informasi hal-hal yang dapat digunakan oleh pemilik sebuah restoran agar dapat meningkatkan pelayanan yang positif dan semakin banyak pelanggan yang datang.

2. Manfaat Akademik

Melalui penelitian ini, dapat diperoleh informasi yang lebih banyak dan mendalam untuk mengetahui sikap konsumen terhadap lingkungan fisik, interaksi pelanggan-pelayan yang baik. Penelitian ini juga dapat dijadikan referensi untuk penelitian-penelitian dengan modifikasi penambahan jumlah faktor maupun modifikasi dalam hal objek yang mengkhususkan penelitian pada restoran tertentu yang mempunyai konsep dan pelayanan yang lain.

E. Sistematika Penelitian

Bab I : Pendahuluan

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II : Landasan Teori

Bab ini berisi tentang teori yang mendukung penelitian yang dilakukan, yaitu tentang teori Stimulus Organism Response, Gestalt, Lingkungan fisik, interaksi pelanggan-pelayan, kecocokan tema-makanan, Emosi, kepuasan pelanggan, penelitian terdahulu, serta pengembangan hipotesis.

Bab III : Metoda Penelitian

Bab ini menjelaskan tentang metoda yang digunakan dalam penelitian ini yang terdiri dari lingkup penelitian, metoda sampling dan teknik pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel, pengujian instrumen penelitian, serta metoda analisis data yang digunakan.

Bab IV : Analisis Data

Bab ini membahas mengenai analisis data berdasarkan data yang telah dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner.

Bab V : Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran-saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan restoran yang mempunyai keunikan pada restoran.

