

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bisnis kuliner merupakan salah satu bisnis yang menjanjikan saat ini. Perubahan pola konsumsi masyarakat dewasa ini telah mengalami perubahan, masyarakat cenderung lebih menghendaki segala sesuatu yang mudah dan cepat. Kondisi ini juga terlihat pada pola perilaku konsumsi masyarakat. Makanan-makanan siap saji saat ini menjadi banyak pilihan dari masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Masyarakat lebih cenderung membeli makanan dari pada memasaknya sendiri di rumah. Kondisi inilah yang menjadikan bisnis kuliner di setiap kota berkembang dengan pesat.

Bisnis kuliner di kota Solo tumbuh dan berkembang dengan pesat, tercatat sepanjang tahun 2015 jumlah restoran maupun rumah makan tercatat 859 atau naik 250% lebih di banding tahun 2014 sebanyak 320, jumlah restoran dan rumah makan di Kota Bengawan hanya 297 tempat. Bisnis kuliner di kota Solo terus berkembang dan banyak pemain baru yang bermunculan. Tidak hanya kedai sederhana atau rumah makan kelas menengah, jumlah restoran kelas menengah atas juga terus meningkat (Solopos, 21/3/2016).

Pesatnya pertumbuhan bisnis kuliner yang ada di kota Solo menjadikan iklim bisnis semakin meningkat, persaingan bisnis semakin ketat sehingga dibutuhkan berbagai upaya yang baik oleh pihak manajemen dalam mengelola usahanya tersebut agar bisnisnya dapat tumbuh dan berkembang dan mempunyai kelangsungan bisnis yang panjang. Selain pengelolaan manajemen yang baik dalam bisnis, upaya inovasi harus selalu dilakukan oleh para pelaku bisnis. Perhatian terhadap kepuasan pelanggan menjadi salah satu kunci kesuksesan bisnis kuliner ini.

Kepuasan pelanggan selalu menjadi perhatian utama dalam mengelola bisnis ini. Dalam bisnis kuliner kepuasan pelanggan selain dapat diciptakan dengan adanya kualitas produk yang baik juga dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan yang ada. Kualitas produk yang baik dapat diupayakan dengan kemampuan produk dalam memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen, sedangkan kualitas layanan dapat diciptakan dengan memberikan kinerja pelayanan perusahaan untuk dapat memenuhi semua harapan konsumen.

Menurut Deming dalam Yamit (2012), definisi kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhandan keinginan konsumen. “Dalam bidang jasa kualitas layanan merupakan poin terpenting. Kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan yang baik dari suatu perusahaan dapat menumbuhkan hubungan yang erat dan menciptakan loyalitas konsumen dalam hubungan jangka panjang. Loyalitas konsumen tumbuh berdasarkan pengalaman menyenangkan yang didapat oleh

pelanggan” (Tjiptono, 2011). Dengan demikian, konsumen akan cenderung mencoba kembali menggunakan suatu produk untuk mendapatkan nilai yang sama seperti sebelumnya (Alma, 2012).

Kualitas pelayanan dalam bidang kuliner seperti rumah makan selain produk, kualitas layanan adalah hal yang utama untuk memberikan kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini peneliti lebih berfokus pada upaya perusahaan dalam menciptakan kualitas pelayanan yang ada di salah satu restoran di kota Solo yaitu Restoran “Star Steak”. Restoran “Star Steak” merupakan salah satu unit usaha kuliner yang selalu berusaha memberikan pengalaman berkuliner yang menyenangkan melalui pelayan yang baik kepada konsumen adalah Restoran “Star Steak”.

Restoran “Star Steak” merupakan salah satu usaha kuliner di kota Solo selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam rangka menghadapi tantangan persaingan bisnis kuliner yang semakin ketat di kota Solo. Upaya peningkatan kualitas pelayanan yang ada di Restoran Star Steak dilakukan dengan berbagai upaya diantaranya adalah melalui peningkatan beragam menu makanan, kenyamanan tempat dan pelayanan. Salah satu yang menjadi komitmen dari Restoran Star Steak adalah berupaya untuk meyakinkan kepada konsumen bahwa yang harganya murah dan terjangkau mampu memberikan sesuatu (produk dan layanan) yang berkualitas. Berawal dari sinilah akhirnya Restoran “Star Steak” membuat steak dengan harga yang terjangkau oleh semua kalangan masyarakat serta berupaya dalam meningkatkan kualitas dalam penyajiannya. Selain itu di Restoran Star Steak

juga selalu mengutamakan bahan-bahan yang halal pada semua bahan-bahan makanan dan semua jenis minuman yang diambil dari bahan-bahan lokal.

Terkait dengan uraian yang terkait dengan kualitas pelayanan yang ada pada Restoran Star Steak Solo maka dalam penelitian ini peneliti bermaksud mengangkat permasalahan tersebut sebagai bahan pengamatan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini peneliti bermaksud ingin mengukur tingkat kepentingan pelanggan, mengetahui strategi dan mengukur tingkat kualitas layanan yang diperuntukkan menentukan elemen-elemen yang perlu dihilangkan, ditingkatkan dan dipertahankan oleh Restoran “Star Steak” dalam kualitas layanannya. Untuk itu dalam penelitian ini peneliti memberikan judul penelitian: “PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN YANG ADA DI RESTORAN STAR STEAK DI KOTA SOLO”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dalam penelitian ini dirumuskan permasalahan yang hendak dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana respon konsumen terhadap dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati?
2. Indikator dimensi kualitas pelayanan apa saja yang harus diperbaiki dan dipertahankan kinerjanya?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis respon konsumen terhadap dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis indikator pada dimensi kualitas pelayanan apa saja yang harus diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya.

D. Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah beberapa manfaat penelitian :

1. Bagi penulis
Dapat memberikan pembelajaran dan wawasan tentang tata cara penulisan karya ilmiah serta sebagai wadah untuk menerapkan teori-teori yang didapatkan saat perkuliahan ke dalam praktek di lapangan.
2. Bagi perusahaan
Sebagai informasi bagi perusahaan Restoran “Star Steak” untuk dapat mengetahui kekurangan serta kelebihan, juga sebagai bahan evaluasi sebagai pengambilan keputusan perusahaan Restoran “Star Steak” ke depan untuk meningkatkan kualitas layanannya.
3. Bagi pihak lain
Sebagai sumber informasi dan dapat dijadikan referensi penelitian sejenis di masa yang akan datang.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan pada skripsi ini adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan memuat latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat penelitian terdahulu dan landasan teori yang ada dalam penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi uraian tentang lokasi penelitian, jenis penelitian, variabel penelitian, pengumpulan data, populasi dan sampel, instrumen penelitian serta metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat hasil penelitian, hasil analisis data dan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang dibuat berdasarkan pengamatan dan pertimbangan penulis.