

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pada tahun 2017 Kementerian Perindustrian menyebutkan sektor makanan dan minuman menyumbang produk domestik bruto (PDB) nasional sebesar 6,21 %. Pada tahun 2018 sektor makanan dan minuman mengalami kenaikan sebesar 0,23 % sehingga berhasil menyumbang produk domestik bruto nasional sebesar 6,34 %. Pada tahun 2019 sektor makanan dan minuman diproyeksikan akan tumbuh tinggi sebesar 9,86 %. Produk domestik bruto adalah indikator untuk melihat pertumbuhan ekonomi suatu negara. Dengan meningkatnya pertumbuhan ekonomi tentu akan meningkatkan pendapatan masyarakat, kemudian dengan pendapatan masyarakat yang meningkat akan mendorong daya beli mereka semakin tinggi karena mampu membeli produk dari perusahaan. Tingginya daya beli masyarakat pada sektor industri makanan dan minuman akan memicu bermunculan banyak bisnis baru sejenis sehingga akan meningkatkan persaingan.

Dalam menjaga kestabilan permintaan, pebisnis harus selalu meningkatkan keunggulan produk atau pelayanan agar dapat bersaing dengan *competitor*. Salah satu cara meningkatkan keunggulan adalah meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memperbaiki atau meningkatkan kualitas produk, layanan, dll. Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan (Gaspersz, 2001). Suatu bisnis akan dapat bertahan dan berkembang jika dapat menjaga dan meningkatkan kualitas layanan atau produk miliknya. Tuntutan pertumbuhan dan kelangsungan hidup ini semakin diperdalam oleh kebutuhan untuk menarik dan mempertahankan pelanggan, karena pelanggan adalah fokus utama dari semua bisnis sukses (Agyapong, 2011).

Restoran Z adalah salah satu kontestan yang bersaing di sektor industri makanan dan minuman. Restoran Z adalah *Fast food restaurant* yang menyajikan makanan cepat saji berbahan utama ayam seperti *fried chicken*, *chicken mushroom* dan ayam geprek. Selain itu, terdapat juga menu tambahan yaitu spageti, *hamburger*, *cheese burger*, kentang, sop jagung, aneka jus dan aneka *soft drink*. Kantor pusat *fast food restaurant* ini terletak di Jl. Gejayan Pelem Kecut No. 36B, Karang Gayam, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281. Restoran Z memiliki 16 cabang

*outlet* di daerah Yogyakarta, 1 cabang *outlet* di Wonosari, 1 cabang *outlet* di Bantul, 1 cabang *outlet* di Purwokerto, dan 1 cabang *outlet* di Slawi.

Restoran Z menerima banyak masukan/komentar mengenai pelayanan restoran oleh konsumen secara langsung dan melalui *Google Review*. *Google Review* adalah suatu fasilitas untuk menilai kinerja, menuliskan ulasan tentang kekurangan atau keunggulan dan memberikan komentar kepada sesuatu secara objektif yang bebas digunakan oleh siapa saja. Dilihat dari *Google Review* di semua cabang Restoran Z terdapat banyak masukan negatif yang disampaikan oleh konsumen dan terdapat juga pelanggan yang hanya memberikan rating kecil tetapi tidak memberikan alasannya. Pihak manajemen sendiri sudah mengetahui akan hal ini tetapi belum bisa melakukan tindak lanjut karena keterbatasan waktu akibat dari kesibukan proses produksi dan hal lainnya yang menyangkut internal perusahaan.

Menurut Pak Totok selaku *owner* dan Pak Dewa selaku staf manajemen, semua keluhan dan komentar negatif dapat terlihat benang merahnya melalui cabang-cabang yang terletak di Yogyakarta. Tetapi karena banyaknya masukan negatif membuat pemilik perusahaan bingung untuk menentukan atribut kepuasan yang menjadi prioritas untuk diperbaiki. Restoran Z menerima banyak komentar mengenai pelayanan restoran pada semua cabang mereka melalui *Google Review*. Berdasarkan data *Google Review* pada 16 cabang restoran di daerah Yogyakarta, tercatat sebanyak 2322 *review* (sampai tanggal 13 september 2019) yang telah masuk dan terus meningkat setiap harinya. Dalam kolom komentar tersebut Restoran Z mendapat berbagai macam komentar negatif. Berikut merupakan ulasan komentar negatif yang paling banyak disebutkan oleh konsumen dalam *Google Review* di seluruh cabang *outlet* Yogyakarta.

Komentar negatif yang disebutkan konsumen paling banyak pada urutan pertama adalah tentang kualitas makanan. Hampir pada semua cabang terdapat banyak konsumen yang mengeluh tentang kualitas makanan seperti daging ayam yang kurang matang, sangat berminyak, terdapat semburat darah di daging ayamnya. Terdapat juga konsumen yang mengatakan cita rasa masakan disetiap cabang berbeda-beda sehingga harus memilih dulu cabang yang bagus saat ingin makan. Terhitung dari 106 komentar, konsumen yang mengeluh tentang kualitas makanan yang kurang sebanyak 29 *review* atau sebesar 27 %.

Komentar negatif yang disebutkan konsumen paling banyak pada urutan kedua adalah tentang kebersihan restoran. Berdasarkan data *review* yang terhitung, terdapat 8 cabang yang banyak konsumen mengeluh akan kebersihan restoran. Keluhan yang disampaikan seperti fasilitas kamar mandi dan wastafel yang sudah kusam dan bau, meja dan kursi yang kotor, tempat yang kotor dan berdebu. Terdapat juga konsumen yang mengeluh karena pegawai restoran menggunakan tangannya dalam mengambil es batu untuk minuman yang dia pesan. Walaupun kesalahan yang kecil seperti itu, dapat mengakibatkan dampak yang sangat besar dikemudian hari. Terhitung dari 106 komentar, konsumen yang mengeluh tentang kebersihan restoran sebanyak 23 *review* atau sebesar 22 %.

*Review* yang dijelaskan pada paragraf sebelumnya hanya sebagian contoh keluhan yang diterima oleh Restoran Z. Jika ditelusuri lebih detail akan terdapat lebih banyak komentar negatif lainnya yang diberikan konsumen. Hal tersebut menyebabkan *owner* tidak yakin untuk melakukan perbaikan hanya berdasarkan data dari *Google Review* sehingga perlu dilakukan kajian menyeluruh terhadap kualitas layanan restoran. Pemilik restoran juga belum mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh restoran. Pihak restoran perlu melakukan pengukuran kepuasan konsumen untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebelumnya.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang diatas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh Restoran Z?
- b. Apa aspek pelayanan yang harus ditingkatkan terlebih dahulu oleh Restoran Z?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah:

- a. Mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Restoran Z.

- b. Mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk dilakukan peningkatan di Restoran Z.
- c. Mengidentifikasi penyebab ketidakpuasan konsumen terhadap atribut pelayanan yang menjadi prioritas.
- d. Merumuskan usulan perbaikan untuk atribut pelayanan yang menjadi prioritas dalam meningkatkan pelayanan di Restoran Z.

#### **1.4. Batasan Masalah**

Pembahasan mengarah pada lingkup tertentu sehingga diperlukan batasan sebagai berikut:

- a. Penelitian ditunjukkan hanya pada cabang Restoran Z di daerah Yogyakarta karena *owner* merasa benang merah permasalahan tergambar jelas di cabang-cabang yang ada di daerah Yogyakarta.
- b. Responden dari penelitian adalah pelanggan restoran yang pernah berbelanja di salah satu cabang restoran yang berada di daerah Yogyakarta.
- c. Responden dari penelitian ini adalah pelanggan restoran yang sudah pernah mengunjungi restoran minimal sekali.