BAB 1
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Bagi pelaku usaha bisnis kepuasan konsumen merupakan bagian penting dari kesuksesan sebuah perusahaan. Kotler dan Keller (2009) memaparkan jika kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja *product* atau *service* yang dirasakan dengan harapan. Perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen agar perusahaan juga dapat mendapatkan *feedback* yang baik. Salah satu hal yang perlu dimaksimalkan merupakan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan oleh Arianto dan Patilaya (2018) dapat didefinisikan sebagai fokus pada pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan, serta ketepatan waktu dalam mewujudkan harapan pelanggan. Fahmi dan Nor (2012) menjelaskan bahwa kualitas layanan meningkatkan kepuasan pelanggan, dua hal tersebut memiliki hubungan yang positif, dan kepuasan pelanggan yang bernilai tinggi dihasilkan dari kualitas layanan yang bernilai tinggi pula. Dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang tepat dan baik akan memberikan pandangan yang baik juga oleh konsumen terhadap perusahaan.

Menurut Kotler dan Keller (2009) konsumen mungkin akan membeli produk tersebut kembali apabila konsumen puas. Perusahaan akan mendapatkan konsumen yang loyal dan mendapatkan citra yang baik di mata konsumen. Dengan kualitas pelayanan yang baik dan rasa kepuasan pelanggan yang tinggi dapat berdampak positif bagi pertumbuhan dan perkembangan perusahaan. Dengan ini, perusahaan diharapkan agar dapat memenuhi harapan dan keinginan pelanggan.

Dengan pertumbuhan usaha dagang yang semakin pesat, tidak dapat diragukan lagi jika persaingan semakin ketat. Setiap perusahaan berlomba agar memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada konsumen. Namun, kerap kali ada saja faktor-faktor yang dilupakan atau diabaikan oleh perusahaaan sehingga mengakibatkan turunnya kepuasan konsumen. Perusahaan dengan tingkat kepuasan konsumen yang rendah akan mengurangi kepercayaan konsumen dan mengakibatkan redupnya eksistensi perusahaan di mata masyarakat. Perusahaan

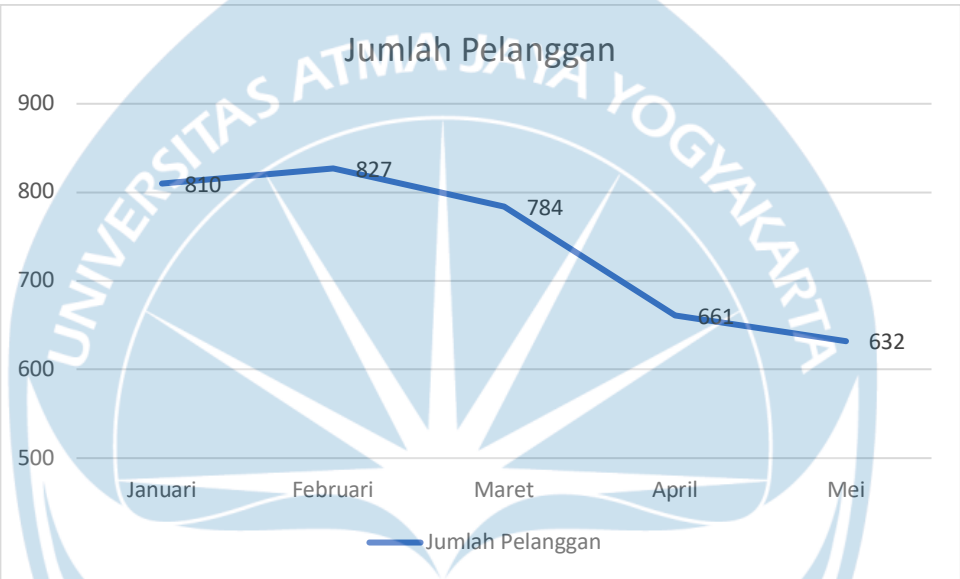
tidak mampu memenangkan persaingan di tengah-tengah persaingan yang ketat antar perusahaan.

Terdapat usaha bisnis bidang kuliner yang memiliki nama Sushiruma dan telah berdiri sejak tahun 2019 yang terletak di Apartemen Green Park Jl. Tambak Bayan Jl. Babarsari, Tambak Bayan, Maguwoharjo, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Sushiruma juga mempunyai beberapa cabang yang di antaranya di Jl. Monjali dan tiga cabang lain yang terdapat di Solo. Sushiruma merupakan tempat makan yang berfokus pada penjualan sushi sebagai menu utamanya. Sushiruma mempunyai target pasar yaitu konsumen yang menyukai makanan khas Jepang dan konsumen yang penasaran dan ingin mencicipi makanan khas Jepang yaitu sushi dengan rasa dan kualitas yang bagus dan harga yang terjangkau. Sushiruma mempunyai 21 karyawan di mana pada cabang Babarsari terdapat 3 karyawan, yaitu dengan posisi *head chef, chef,* dan kasir.

Berdasarkan wawancara terhadap 6 pelanggan di sana, 3 pelanggan mengatakan jika mereka puas dengan pelayanan Sushiruma Babarsari. Namun 3 pelanggan mengatakan hal lain, bahwa mereka cukup kecewa dengan pelayanan karyawan karena menunggu cukup lama untuk mendapatkan menu yang dipesan dan meja makan yang tidak kunjung dibersihkan. Selain itu peneliti melakukan observasi pada *google review* Sushiruma Babarsari. Terdapat 45 *review* tentang pelayanan oleh karyawan Sushiruma Babarsari. Sebesar 21 *review* mengatakan jika pelayanan yang diberikan oleh karyawan cepat, responsif, dan ramah. Namun sebaliknya, 24 *review* mengatakan jika pelayanan yang diberikan oleh karyawan tidak cepat, kerap lupa menyajikan pesanan yang diinginkan oleh konsumen, dan makanan yang terasa tidak *fresh*.

Terkait dengan pelayanan yang kurang memuaskan peneliti melakukan wawancara terhadap pemilik Sushiruma, *head chef, chef,* dan kasir yang ada di cabang Babarsari. Menurut pemilik Sushiruma jumlah pelanggan yang datang di Sushiruma cabang Babarsari tidak banyak. Selain itu pemilik juga mengatakan bahwa pelayanan yang tidak cepat juga dapat disebabkan karena *skill* karyawan yang masih kurang baik. Dari sudut pandang pemilik pun tidak perlu ada penambahan karyawan karena *demand* yang fluktuatif hanya hari-hari tertentu saja pelanggan ramai berdatangan. Pemilik menginginkan adanya solusi untuk memperbaiki atau meningkatkan kualitas restoran sehingga kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Sushiruma tetap terjaga dan jumlah pelanggan meningkat.

Karena dampak terhadap keluhan kualitas pelayanan oleh para pelanggan berakibat pada jumlah pelanggan yang datang ke Sushiruma. Berikut ini merupakan data yang menunjukkan jumlah pengunjung Sushiruma cabang Babarsari dari bulan Januari hingga Mei 2023. Terlihat pada Gambar 1.1. jumlah pelanggan pada bulan Februari meningkat, lalu dari bulan Maret hingga Mei jumlah pelanggan menurun. Dapat dikatakan dalam lima bulan terakhir pada bulan Januari hingga Mei 2023 rata-rata Sushiruma cabang Babarsari mempunyai pelanggan sebesar 743 pelanggan per bulan.



Gambar 1.1. Jumlah Pelanggan Januari Hingga Mei 2023

Berbeda dengan apa yang dikatakan pemilik. Ketiga karyawan yang bekerja di Sushiruma cabang Babarsari mengatakan jika mereka sering kewalahan dalam melayani pelanggan terutama pada *weekend.* Beberapa kali bagian kasir ditegur oleh konsumen karena pesanan tak kunjung datang. Dalam pembagian kerja memang pihak kasir melakukan pekerjaan yang banyak. Di antaranya adalah menyambut konsumen, menerima dan *re-check* pesanan, melakukan *input* pesanan ke dapur, menerima pembayaran, menyajikan minuman, dan membersihkan meja. Ketiga karyawan tersebut mengharapkan hal yang sama yaitu mendapatkan bantuan pekerja tambahan.

Berdasarkan pengamatan studi lapangan dengan mewawancarai pihak-pihak Sushiruma, konsumen, dan *review* pelayanan yang terdapat dalam *google review,* dapat disimpulkan bahwa mempunyai sudut pandang yang berbeda. Konsumen mengharapkan pelayanan yang memuaskan, namun di sisi lain para karyawan

yang kewalahan dalam melayani mengharapkan bantuan dari pekerja tambahan. Namun pemilik mengatakan jika hal tersebut disebabkan karena *skill* karyawan yang kurang baik, dalam pandangannya permintaan karyawan tersebut tidak efektif untuk dijadikan solusi karena *demand* Sushiruma Babarsari yang tidak cukup banyak. Terakhir, pemilik juga mengeluhkan jika jumlah pelanggan yang tidak banyak dan cenderung menurun.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka rumusan masalah yang bisa didapatkan adalah terdapat beberapa keluhan dari pelanggan terkait pelayanan Sushiruma cabang Babarsari yang menunjukkan bahwa adanya kesenjangan besar antara persepsi dan preferensi pelanggan dan menyebabkan jumlah pelanggan yang menurun.

1.3. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah merancang usulan perbaikan pelayanan Sushiruma cabang Babarsari sehingga jumlah pelanggan meningkat 25% dan mengurangi kesenjangan atau *gap* antara persepsi dan preferensi konsumen sebesar 50%.

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Responden penelitian hanya mencakup pengunjung Sushiruma cabang Babarsari yang makan di tempat *(dine in).*
2. Hanya akan berfokus pada persepsi atau pengalaman responden dari tanggal 12 hingga 25 Juni 2023.
3. Penelitian dilakukan dalam rentang waktu Juni hingga Desember 2023.