

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Indonesia ialah salah satu negara dengan suku juga budaya yang beragam, dengan terdapatnya suku dan budaya yang beragam, maka dalam *sector* wisata, Indonesia memiliki potensi yang cukup besar. *Sector* wisata merupakan salah satu dari banyaknya industri di dunia yang dapat berkembang dengan cepat dan juga dinamis. Industri ini mampu memberikan pemasukan yang lumayan besar untuk negara, dengan catatan *sector* ini harus dikelola dengan baik oleh negara. Peningkatan industri ini sendiri tergantung pada kualitas sarana dan juga prasarana yang ada. Oleh karena itu, industri pariwisata perlu diperhatikan dan dikelola dengan baik.

Walker (2008) berpendapat bahwa pariwisata memiliki definisi sebagai suatu ilmu, suatu seni dan juga suatu bisnis yang memberikan pertunjukkan dan juga menyediakan transportasi bagi pengunjungnya, diberi suatu sarana akomodasi dan juga akan disediakan makanan maupun minuman tergantung kebutuhan dan juga keinginan para pengunjung. Pariwisata dalam definisi lain adalah suatu kegiatan liburan yang dilakukan dengan sengaja yang menggabungkan kombinasi dasar dari perjalanan, akomodasi, makanan dan juga minuman (Holden, 2016).

Tentunya, dalam sebuah kegiatan pariwisata ini diperlukan suatu sarana juga prasarana yang dapat menunjang selama kegiatan berlangsung. Sarana yang dibutuhkan ini seperti akomodasi penginapan atau hotel, penyedia makanan dan minuman, agen wisata, dan lain sebagainya. Dari semua sarana, yang memiliki peranan penting salah satunya adalah penyedia makanan dan juga minuman.

Makanan dan minuman sendiri ialah salah satu dari banyaknya kebutuhan pokok manusia, dan mempunyai fungsi sebagai sumber kekuatan atau energi karena tanpa makan dan minum manusia akan sulit dalam menjalankan aktifitas. Seiring dengan berkembangnya jaman, makanan dan minuman pun semakin beraneka ragam, baik makanan dan minuman buatan sendiri maupun makanan dan minuman yang sudah diolah oleh pengusaha yang memang bergerak dalam usaha kuliner.

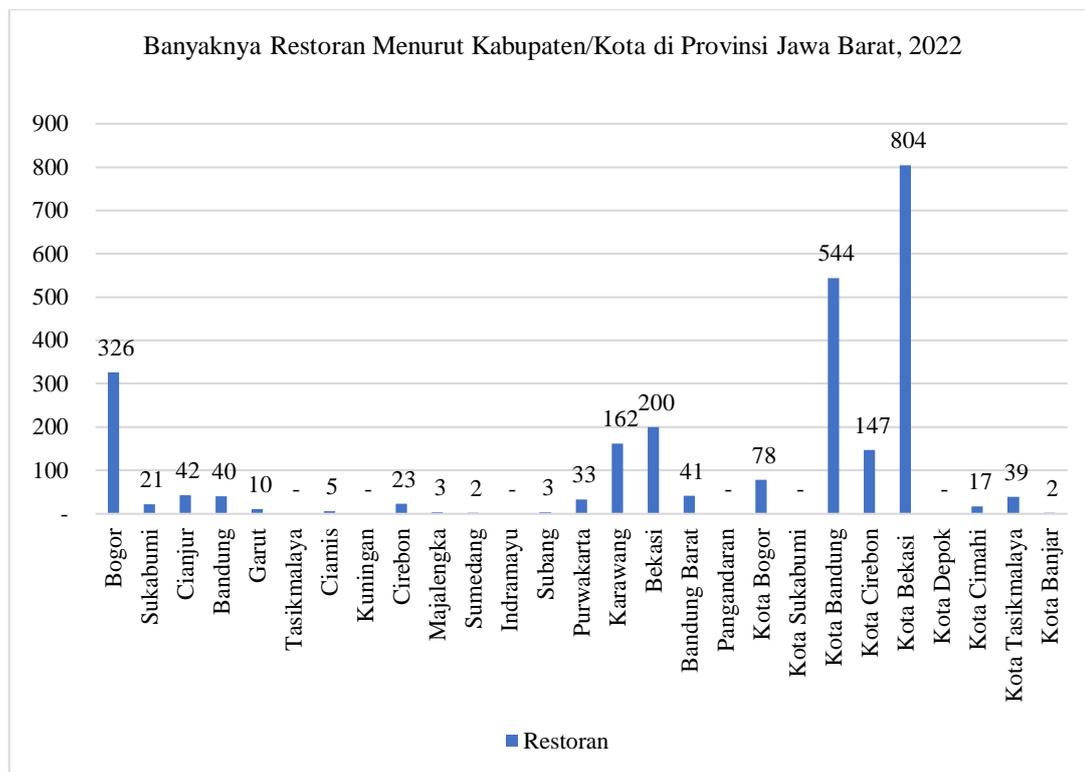
Perkembangan usaha kuliner di negara maju ataupun berkembang, tumbuh sangat pesat. Salah satunya yakni Indonesia, pola konsumsi yang dimiliki masyarakat Indonesia sendiri saat ini sudah mengalami pergesaran, yang mana masyarakat saat ini cenderung lebih senang untuk membeli dan mengkonsumsi makanan yang siap saji daripada makanan yang diolah sendiri, terutama untuk masyarakat yang memiliki kesibukan seperti bekerja dan aktifitas lainnya di luar rumah. Pola konsumsi ini lah yang menjadi salah satu sebab semakin maraknya usaha kuliner di Indonesia (Jamaludin, 2018).

Posisi pasar didasarkan pada hasil pendapatan perusahaan seperti penjualan, pangsa pasar dan pertumbuhan penjualan (Fachrudin dkk, 2021). Daya tarik usaha kuliner ini mempunyai pertumbuhan penjualan yang sangat menjanjikan, karena usaha kuliner ini mengalami pertumbuhan yang sangat signifikan. Usaha kuliner ini juga memiliki cakupan pasar yang luas, mulai dari kelas atas hingga kelas menengah kebawah. Tentunya dengan berkembangnya usaha kuliner ini menjadi salah satu pertanda bahwa mobilitas masyarakat Indonesia tergolong tinggi, banyaknya pekerjaan di luar rumah membuat masyarakat ingin sesuatu yang lebih praktis dan juga instan agar dapat memenuhi kebutuhan harian. Dengan adanya perilaku masyarakat yang terus berkembang ini maka membuat usaha kuliner terdengar sangat menjanjikan.

Usaha penyedia makanan dan juga minuman ini sendiri salah satunya yakni restoran. Restoran sendiri merupakan bisnis yang cukup diminati oleh sebagian besar rakyat yang ada di Indonesia, karena restoran sendiri mampu melakukan penyesuaian dengan cita rasa lidah masyarakat Indonesia, dan hal ini lah yang menyebabkan restoran dapat menghasilkan keuntungan yang cukup tinggi.

Berdasarkan fakta yang telah dijabarkan, maka banyak sekali pengusaha yang tertarik untuk membuka usaha kuliner ini. Dengan maraknya pengusaha yang membuka usaha ini, maka akan semakin banyak pesaing, sehingga konsumen pun dapat dengan bebas memilih alternatif produk, harga maupun kualitas, hal ini lah yang akan membuat konsumen mencari nilai terbaik dari produk yang ada (Kotler, 2005).

Maraknya restoran di Indonesia, khususnya di Jawa Barat dapat dilihat dari *chart* banyaknya jumlah restoran yang ada di daerah Jawa Barat.



**Gambar 1. 1** Banyaknya Restoran di Jawa Barat

Sumber: (Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat, n.d.)

Dilihat dari data BPS (Badan Pusat Statistik) mengenai banyaknya restoran di Provinsi Jawa Barat, maka dapat diketahui lima kota yang memiliki jumlah restoran terbanyak yakni Kota Bekasi yang memiliki jumlah 804 restoran, kemudian Kota Bandung dengan jumlah 544 restoran, kemudian Bogor dengan jumlah 326 restoran, selanjutnya Bekasi dengan jumlah 200 restoran dan terakhir ada Karawang dengan jumlah 162 restoran.

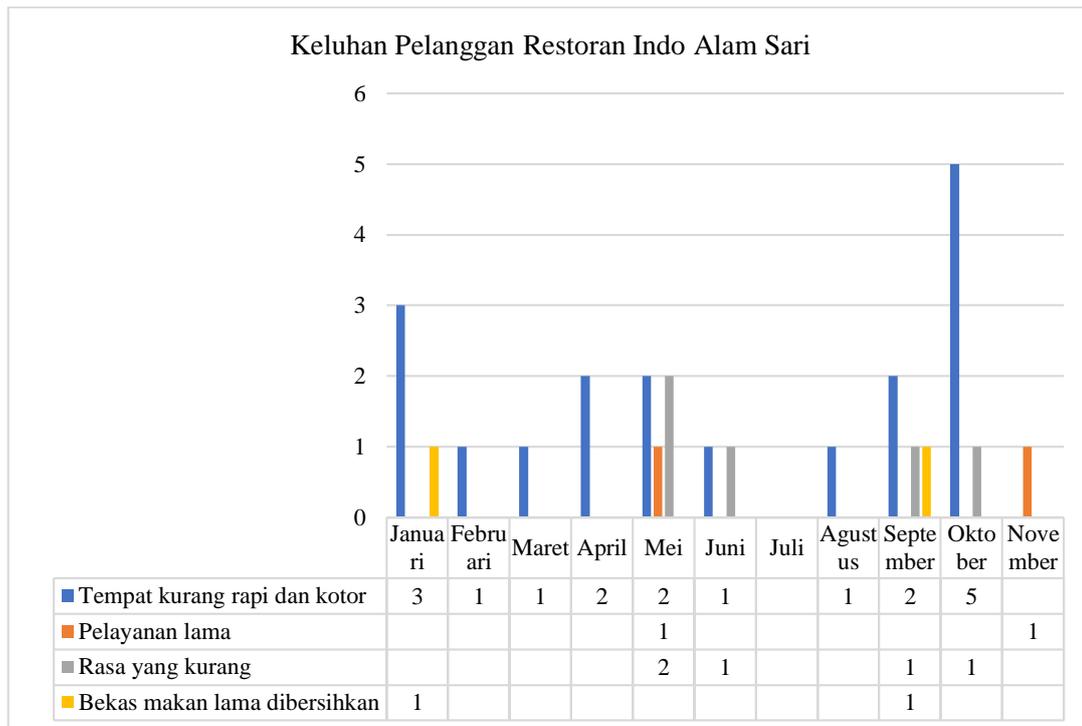
Kota besar di Indonesia dan mempunyai total penduduk yang lumayan banyak adalah Karawang, jumlahnya mencapai hingga 2,4 juta jiwa. Karawang sendiri terkenal dengan julukan “Kota Lumbung Padi” namun pada kenyataannya, saat ini sudah sangat banyak pabrik yang berdiri di daerah Karawang, ini merupakan salah satu pemicu dari bertambahnya jumlah penduduk di Karawang. Dengan bertambahnya penduduk ini, membuat semakin banyak pebisnis ataupun pengusaha

yang membuka usaha kuliner. Hal ini juga telah dibuktikan dengan data banyaknya jumlah restoran di daerah Karawang.

Banyaknya restoran di Karawang ini membuat konsumen dapat memilih dengan bebas ingin membeli makan seperti apa, dan dimana. Para konsumen dalam memilih restoran, tentunya konsumen memilih restoran melalui pertimbangan yang mana tidak hanya melihat dari segi kualitas makanannya saja, melainkan mereka juga melihat dari segi kualitas pelayanan yang sesuai. Posisi pasar didasarkan pada hasil pendapatan perusahaan seperti penjualan, pangsa pasar dan pertumbuhan penjualan. Oleh karenanya, para pebisnis atau pengusaha ini harus berpikir bagaimana cara memberikan kualitas pelayanan, dan produk yang tepat bagi konsumen, sehingga restoran yang dikelola dapat bersaing dan dapat merebut banyak konsumen.

Salah satu Restoran yang berada di Karawang adalah Restoran Indo Alam Sari. Restoran ini ialah salah satu dari sekian banyak restoran yang berdiri di Karawang. Restoran Indo Alam Sari ini menyediakan banyak menu agar konsumen dapat memilih sesuai dengan keinginan, selain itu Restoran Indo Alam Sari ini juga menawarkan berbagai macam pelayanan seperti menyediakan gedung serba guna untuk berbagai acara.

Restoran Indo Alam Sari ini sudah berdiri sejak 19 November 2012, namun sejak awal restoran ini bukan bernama Restoran Indo Alam Sari melainkan bernama restoran Alam Sari dan sudah ada sejak tahun 2003. Dengan umur restoran yang terbilang lama, membuat beberapa tempat yang ada di Restoran Indo Alam Sari kurang terawat. Hal ini yang akan menjadi pemicu respon konsumen terhadap layanan yang telah diberikan. Walaupun Restoran Indo Alam Sari sudah memiliki konsumen yang tetap, tentu saja tidak menutup kemungkinan bahwa nantinya akan memicu perpindahan konsumen ke restoran pesaing atau *competitor*. Berikut ini beberapa keluhan yang dikeluhkan konsumen sejak bulan Januari hingga November tahun 2022.



**Gambar 1. 2** Data yang diperoleh dari ulasan Restoran Indo Alam Sari

Sumber: (Telah diolah kembali)

Berdasarkan *chart* diatas, terdapat beberapa ulasan yang diberikan oleh konsumen mengenai kualitas Restoran Indo Alam Sari. Beberapa ulasan tersebut diantaranya: tempat kurang rapi dan kotor yang disebabkan oleh tidak adanya kesadaran dari karyawan untuk membersihkan tempat tersebut, dan kurangnya *quality control* masalah ini sendiri dikeluhkan sebanyak 18 konsumen; selanjutnya pelayanan yang lama disebabkan oleh karyawan yang kelelahan, dan kurangnya kemampuan koki dalam menyajikan satu menu dengan standar waktu yang telah ditetapkan, masalah ini dikeluhkan sebanyak 2 konsumen; kemudian rasa yang kurang disebabkan karena adanya pergantian koki, kurangnya kepedulian *crew kitchen* terhadap standar kualitas dari suatu menu, hal ini dikeluhkan sebanyak 5 konsumen; dan terakhir bekas makan yang lama dibersihkan disebabkan karena kurangnya karyawan, dan juga kurang sadarnya karyawan terhadap lingkungan, hal ini sendiri dikeluhkan sebanyak 2 konsumen, jadi total keluhan Restoran Indo Alam Sari selama itu sebanyak 27 keluhan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tempat yang kurang rapi dan kotor menjadi keluhan utama yang sering diulas oleh para konsumen Restoran Indo Alam Sari.

Dengan masalah-masalah yang terdapat pada Restoran Indo Alam Sari, mungkin adanya kendala yang berpengaruh bagi Restoran ini. Oleh karenanya, Restoran Indo Alam Sari ini harus cepat dan juga tepat untuk mengambil tindakan sebagai upaya perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada, hal ini yang nantinya akan menciptakan suatu kepuasan konsumen.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dapat dilihat pada latar belakang yang sudah diterangkan sebelumnya, maka selanjutnya bisa ditentukan rumusan masalah, antara lain.

1. Apakah pelayanan yang diberikan oleh Restoran Indo Alam Sari sudah sesuai dengan harapan konsumen?
2. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Restoran Indo Alam Sari sudah memuaskan?
3. Apa saja atribut yang perlu ditingkatkan dan juga yang perlu diperbaiki terkait dengan kualitas pelayanan di Restoran Indo Alam Sari agar kualitas pelayanan terhadap konsumen meningkat?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Setelah diketahui rumusan masalah, selanjutnya dibuat tujuan penelitian, antara lain.

1. Untuk mengetahui apakah Restoran Indo Alam Sari sudah sesuai dalam memberikan pelayanan terhadap harapan konsumen.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Restoran Indo Alam Sari sudah memuaskan atau belum.
3. Untuk mengetahui atribut yang perlu dilakukan pengembangan dan juga yang diperbaiki terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Restoran Indo Alam Sari sehingga kualitas pelayanan Restoran Indo Alam Sari terhadap konsumen dapat meningkat

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari penelitian ini, didapatkan beberapa manfaat yaitu:

1. Manfaat bagi konsumen atau konsumen Restoran Indo Alam Sari, agar dapat menikmati pelayanan yang baik dan juga maksimal sehingga sesuai dengan ekspektasi.

2. Manfaat bagi Restoran Indo Alam Sari, agar mengetahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan terhadap konsumen apakah sudah memuaskan atau sebaliknya, dan sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan kinerja yang sudah ada sebelumnya.
3. Manfaat bagi Universitas Logistik dan Bisnis Internasional, agar dapat menjadi referensi atau acuan untuk peneliti selanjutnya.

### **1.5 Batasan Penelitian**

Supaya tidak adanya penyimpangan dan juga pelebaran pembahasan dari pokok masalah maka dilakukan pembuatan batasan penelitian, dibuat batasan penelitian hal ini dibuat supaya penelitian dapat lebih teratur dan juga lebih mudah dalam pembahasannya, tentunya hal ini dilakukan agar tercapainya tujuan dari penelitian ini. Di bawah ini merupakan batasan penelitian yang dibuat:

1. Objek penelitian yang ada didalam penelitian ini yakni konsumen yang sedang mengkonsumsi dan mendapat pelayanan di Restoran Indo Alam Sari, dengan jenis kelamin atau *gender* laki-laki ataupun perempuan dan berusia antara 15 sampai dengan 65 tahun atau usia produktif dengan mempertimbangkan bahwa responden dengan usia tersebut mampu mengerti pertanyaan atau pernyataan di dalam kuesioner, serta pernah berkunjung ke Restoran Indo Alam Sari minimal setahun terakhir.
2. Penelitian ini menggunakan variabel kualitas pelayanan yang memiliki dimensi antara lain *Tangible* (Bukti Fisik), *Empathy* (Empati), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), dan *Assurance* (Jaminan).

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Terdapat tiga bagian pada Tugas Akhir ini, pertama bagian pendahuluan Tugas Akhir, kemudian isi dari Tugas Akhir dan selanjutnya adalah bagian akhir dari Tugas Akhir. Berikut penjabaran lebih lengkap mengenai sistematika penulisan Tugas Akhir ini.

**BAB 1        PENDAHULUAN**

Bab I berisi mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan. Pada bab ini menjelaskan mengenai apa saja yang melatar belakangi masalah yang ada pada restoran Indo Alam Sari, sehingga setelah mengetahui latar belakangnya selanjutnya dapat membuat rumusan masalah sesuai dengan masalah yang ditemukan, kemudian membuat tujuan penelitian, dan membuat batasan masalah sehingga pembahasan tidak akan keluar jalur dan juga membahas mengenai sistematika penulisan.

**BAB II        LANDASAN TEORI**

Bab II sendiri berisi mengenai konsep ataupun teori yang relevan sesuai dengan permasalahan yang ditemukan. Teori-teori ini berasal dari penelitian terdahulu sehingga nantinya dapat dijadikan sebagai pedoman dalam memecahkan masalah penelitian. Pada bab ini sendiri memuat mengenai penjelasan kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, dan definisi lain menurut para ahli yang masih dalam lingkup bahasan.

**BAB III        METODOLOGI PENELITIAN**

Bab III berisi mengenai kerangka pemikiran, metode penelitian, penjelasan langkah-langkah dalam metode yang ditempuh selama melakukan penelitian, dan juga konseptual penelitian. Di dalam bab ini sendiri berisikan tentang penjabaran metode yang dipakai untuk penelitian, dan dapat diketahui bahwasanya metode yang dipakai adalah metode *Gap Analysis* dan juga IPA (*Importance Performance Analysis*).

**BAB IV        PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab IV menjelaskan tahapan dalam mengumpulkan juga mengolah informasi atau data sesuai dengan tujuan penelitian, hal ini dilakukan agar masalah dapat terpecahkan dan menjawab tujuan dari penelitian.

**BAB V        ANALISA**

Bab V ini berisi hasil analisis dari pengumpulan dan pengolahan data yang sudah di dapat sehingga dapat menjawab rumusan masalah dari penelitian ini.

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab VI berisikan kesimpulan atau *resume* yang didapat dari keseluruhan dalam penelitian Tugas Akhir dan juga berisikan mengenai saran yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya dan untuk objek yang diteliti.

**DAFTAR PUSTAKA**

Daftar pustaka sendiri memuat sumber-sumber yang digunakan dalam pembuatan Tugas Akhir.

**LAMPIRAN**

Lampiran berisi keterangan, tabel, dan hal lainnya yang diperlukan agar dapat memperjelas uraian dalam pembuatan Tugas Akhir.