

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor pendukung yang menduduki peringkat satu dalam program pengembangan beberapa restoran, terbukti beberapa restoran yang mengembangkan program kepuasan yang mengacu pada pelanggan untuk meningkatkan program keberhasilan dalam usaha restoran, dalam aspek tertentu kepuasan pelanggan diyakini bisa meningkatkan pengembangan dan keberhasilan usaha restoran, sedangkan restoran itu sendiri adalah didefinisikan sebagai sebuah tempat yang menjalankan usaha jasa dalam bidang makanan dan minuman.

Restoran merupakan tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersial untuk menyelenggarakan jasa pelayanan berupa makanan dan minuman. Restoran yang berkembang saat ini tidak hanya berfungsi sebagai penyedia makanan dan minuman namun berfungsi juga sebagai tempat yang nyaman dan menyenangkan untuk bersantai Bersama keluarga, teman, dan relasi bisnis. Kebutuhan dalam makanan dan kenyamanan ini membuat bisnis jasa makanan semakin berkembang pesat, kualitas pelayanan juga dianggap sangat penting dalam memasarkan produk agar produk dapat diterima dengan baik di masyarakat. Pihak restoran juga harus memiliki prosedur yang baik mulai dari proses pemesanan, penerimaan, penyimpanan, persiapan, pengolahan, dan penyajian (Dewi Suryaningtiyas, 2013).

Setelah masa pandemi Covid-19 bisnis pada sektor makanan dan minuman telah berubah wajah salah satunya adalah tindak tutur pramusaji, Pramusaji memiliki peranan penting dalam memenuhi kepuasan tamu, terlebih dalam situasi pandemi covid-19 seperti sekarang ini. Tugas pramusaji tidak terbatas hanya menawarkan makanan dan minuman saja, namun juga dituntut untuk bisa berkomunikasi yang baik dengan para tamu. Dalam berkomunikasi dengan tamu, penggunaan bahasa dalam tindak tutur dipandang penting.

(Yule, 2006 dalam Kadek dkk 2021). Tempat dengan pelayanan yang optimal, bersih, dan higienis menjadi skala prioritas tertinggi setelah adanya pandemi covid-19.

Menurut mowen dalam jurnal (Narendra, 2017) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan keseluruhan sikap yang ditunjukkan pelanggan atas barang atau jasa yang telah mereka peroleh dan menggunakannya, dalam jurnal tersebut dikatakan bahwa adanya permintaan dalam pelayanan yang berbeda-beda yang mengacu pada kepuasan pelanggan. Adanya indikasi perubahan sikap pada pelanggan semenjak adanya Covid-19 memaksa para pelaku usaha untuk merubah mengikuti permintaan pelayanan yang diminta oleh pelanggan.

Adanya perubahan karakter pembelian konsumen juga berpengaruh terhadap perubahan pelayanan yang akan digunakan pada sebuah restoran, restoran dengan sistem pelayanan yang lama akan tergantikan dengan adanya system pelayanan yang baru hal ini juga dikuatkan pada jurnal (Nurbaya, 2020) yang mengatakan bahwa Setidaknya komponen keamanan pangan dan kandungan bioaktif dalam pangan menjadi pertimbangan masyarakat dalam upaya pemenuhan pangan rumah tangga. Termasuk perhatian masyarakat terhadap makanan yang dibeli dari luar rumah seperti dari rumah makan/restoran. Sehingga upaya pencegahan pada proses penyediaan makanan menjadi sangat penting dalam mengurangi risiko penularan virus.

Kedai Double A merupakan sebuah unit usaha yang bergerak dalam bidang *food & beverage* yang berlokasi di daerah Kelurahan Romokalisari, Kecamatan Benowo, Kota Surabaya. Kedai Double A memiliki berbagai macam menu makanan diantaranya Aneka macam Nasi dan Mie Ayam. Kedai Double A memberikan harga yang sesuai dengan menu yang dihidangkan dan dapat dinikmati oleh semua kalangan.

Beberapa bulan belakangan ini Kedai Double A mengalami penurunan jumlah pelanggan dan penurunan omset di setiap bulannya. Untuk itu perusahaan perlu melakukan pendekatan dengan konsumen, hal ini dapat

dilakukan dengan cara melakukan wawancara langsung atau dengan melakukan penyebaran kuesioner / angket. Pendekatan dengan konsumen dapat mengetahui faktor apa yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi konsumen yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

Dari data yang telah didapatkan dapat ditarik kesimpulan bahwa adanya perubahan total pendapatan yang terjadi dalam 6 bulan, dimulai sejak bulan oktober 2021 hingga maret 2022 dengan pendapatan pada bulan Oktober ; Rp. 10.000.000, November ; Rp. 11.500.000, Desember ; Rp. 10.000.000 dan Januari ; Rp. 6.900.000, Februari ; Rp. 7.050.000, Maret ; Rp. 8.600.000, seperti yang tergambar dalam tabel dibawah ini :

Tabel 1. 1 Total Pendapatan

Tahun 2021		Tahun 2022	
Oktober	Rp 10.000.000	Januari	Rp 6.900.000
November	Rp 11.500.000	Februari	Rp 7.050.000
Desember	Rp 10.000.000	Maret	Rp 8.600.000

Adanya perubahan yang signifikan antara akhir periode 2021 dan 2022 menjadi sebuah pertanyaan yang nantinya akan menyebabkan kerugian serta keterpurukan yang akan dialami Kedai Double A.

Ada beberapa metode yang bisa digunakan dalam mengetahui pelayanan pelanggan diantaranya, Customer Statification Index (CSI), Kano Root Cause Analisis, Fuzzy Service Quality, Quality Function Deployment (QFD), Metode Service Quality (Servqual) dan SWOT.

Metode yang dapat digunakan untuk menganalisis permasalahan pada Kedai Double A adalah *Metode Servqual*, *Metode Servqual* merupakan metode paling dasar yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari beberapa atribut masing-masing dimensi (Titis Intan Permatasari, 2019). *Metode Servqual* juga dapat melakukan perhitungan skor rata-rata tingkat kepentingan (harapan) dan kinerja (persepsi) pelayanan untuk tiap dimensi

berupa *Tangibles*, *Reability*, *Responsive*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Nilai *servqual* dapat diperoleh dengan memberi penilaian pada masing-masing variabel, baik pada variabel persepsi maupun variabel harapan yang didapatkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan. Hasil penilaian responden kemudian diolah sehingga dapat diketahui nilai *servqual* dari pelayanan penyedia jasa.

Metode yang dipakai selanjutnya yaitu Metode SWOT, dimana Metode ini digunakan dalam perumusan kebijakan suatu bisnis. Analisa dalam metode ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strength*) dan peluang (*opportunities*) tetapi juga bisa meminimalkan kelemahan (*weaknesses*) dan ancaman (*threats*). Metode ini merupakan alat Analisa yang cukup baik, efektif dan efisien, cepat dan tepat dalam menemukan kemungkinan yang berkaitan dengan inovasi baru dalam dunia bisnis (Kristanto et al, 2017).

Dari penelitian yang telah dilakukan terdahulu perlu dilakukan analisis di Kedai Double A yang diharapkan dapat membantu usaha dalam mengembangkan program usaha pada aspek pelayanan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas maka dapat disimpulkan beberapa perumusan masalah, diantaranya adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kedai Double A dengan *Metode Servqual* ?
2. Bagaimana usulan perbaikan dan pengembangan terhadap pelayanan yang disarankan untuk dapat memenuhi harapan konsumen dengan menggunakan Analisa SWOT ?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kedai Double A dengan *Metode Servqual*

2. Untuk memberikan usulan perbaikan dan pengembangan terhadap pelayanan yang disarankan untuk dapat memenuhi harapan konsumen dengan menggunakan Analisa SWOT

1.4 Batasan Penelitian

Adapun batasan penelitian dari penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini hanya fokus untuk menganalisa Kepuasan Pelanggan.
2. Pengambilan data diambil dari customer dari Kedai Double A.
3. Penelitian ini tidak menghitung biaya.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaaat dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaplikasian *Metode Servqual* dan SWOT
2. Sebagai bahan evaluasi dan strategi Kedai Double A
3. Membantu mahasiswa dan unit usaha dalam menyelesaikan tugas akhir dan penentuan strategi usaha