

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Dengan semakin majunya perkembangan dunia bisnis saat ini menyebabkan timbulnya tingkat persaingan yang semakin ketat diantara perusahaan-perusahaan yang ada. Hal ini membuat kalangan bisnis maupun pihak-pihak lain yang berkepentingan selalu dituntut untuk bergerak cepat agar dapat memanfaatkan peluang-peluang yang ada maupun peluang-peluang yang akan muncul, sehingga keadaan seperti ini menyebabkan perusahaan harus mampu menganalisa kebutuhan dan keinginan konsumen.

Sifat perusahaan yang menghasilkan jasa ialah bahwa jasa itu tidak bisa ditimbun atau ditumpuk di gudang, seperti barang-barang lainnya sambil menunggu penjualan. Karena salah satu sifat yang demikian, banyak perusahaan yang mengalami kesulitan untuk mengembangkan perusahaan yang bergerak di sektor jasa.

Industri jasa ini benar-benar beragam. Sektor pemerintah memiliki bidang jasa seperti pengadilan, rumah sakit, barisan pemadam kebakaran, kantor tenaga kerja, sekolah negeri, dan lainnya. Sedangkan sektor swasta seperti sekolah swasta, hotel, pariwisata, salon, rumah makan, jasa perdagangan, dan lain sebagainya. Sektor jasa yang tidak bertujuan mencari laba bergerak di bidang jasa misalnya: rumah sakit, lembaga sosial, yayasan dan masih banyak lagi lainnya.

Yang perlu diperhatikan perusahaan adalah strategi yang diambil perusahaan harus sesuai dengan kebutuhan konsumen dan memberikan kepuasan yang lebih baik kepada para konsumen tersebut.

Demikian pula dengan bidang usaha yang semakin berkembang saat ini, yaitu bisnis rumah makan. Dengan semakin banyaknya perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha rumah makan menyebabkan perusahaan tersebut saling bersaing untuk dapat meraih konsumen sasaran. Namun untuk dapat meraih konsumen sasaran, perusahaan harus bekerja keras agar mampu memenangkan persaingan. Di antaranya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen sasaran.

Di saat seperti sekarang ini, bisnis rumah makan merupakan suatu peluang bisnis yang sangat baik. Hal ini dapat dikatakan seperti ini, karena walaupun semua bisnis melemah, tetapi makanan merupakan suatu kebutuhan pokok manusia, sehingga orang akan terus membutuhkannya, melebihi kebutuhan yang lain. Disamping itu, rumah makan bukan hanya sekedar tempat untuk menikmati makanan, tetapi juga digunakan untuk merayakan beberapa *moment*, seperti pernikahan, ulang tahun, arisan, acara selamatan, bahkan untuk beberapa kalangan, rumah makan digunakan sebagai gaya hidup.

Pada saat ini konsumen mempunyai berbagai macam pilihan untuk makan di rumah makan tertentu sebagai akibat dari banyaknya rumah makan yang ada. Masing-masing rumah makan menawarkan jenis makanan yang beraneka ragam yang ditunjang oleh pelayanan yang berbeda pula. Keadaan seperti ini tentunya menguntungkan bagi konsumen karena dapat memilih aneka ragam makanan dengan pelayanan yang berbeda pula.

Untuk itu tiap-tiap rumah makan harus memberikan pelayanan terbaik agar sesuai atau melebihi apa yang diharapkan oleh konsumen. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen maka tentu saja konsumen akan merasa puas. Tetapi jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu rumah makan lebih besar dari apa yang diharapkan konsumen, maka tentu saja konsumen akan merasakan kepuasan yang tinggi.

Rumah Makan Saudara merupakan salah satu jenis rumah makan yang berada di kota Garut. Sama seperti halnya bisnis rumah makan yang lainnya yang ada di Garut Rumah Makan Saudara juga berupaya untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada konsumen terutama pelayanan dalam hal kecepatan dalam menghadirkan makanan, kemudahan pemesanan, kebersihan. Hal ini dilakukan agar para konsumen merasa puas terhadap semua pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Saudara.

Dari masalah yang timbul dari sektor jasa, salah satu pemecahan yang mungkin dapat membantu Rumah Makan di dalam menangani masalah tersebut Rumah Makan harus menyusun dan mengembangkan kualitas pelayanan yang baik dan terarah yang memang diinginkan oleh para konsumen, dengan harapan hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Dengan terdapatnya berbagai masalah yang biasanya dihadapi oleh Rumah Makan dalam menangani konsumen nya seperti konsumen yang tak sabar untuk menunggu makanan nya datang atau terdapat reaksi kontra dari makanan yang diberikan oleh Rumah Makan sampai keluhan-keluhan mengenai tempat dan pelayanan dari Rumah Makan tersebut, penting bagi pihak rumah makan tersebut untuk mengkaji kualitas pelayanan yang diberikan, karena hal itu sangat berpengaruh terhadap

kepuasan konsumen yang datang untuk menawarkan berbagai menu yang ditawarkan.

Beberapa masalah yang sekarang sedang dihadapi oleh Rumah Makan Saudara adalah pada biaya-biaya seperti gaji karyawan, biaya pesan antar makanan, listrik, telepon, dan air atau bisa disebut sebagai biaya operasional yang terus meningkat, sedangkan peningkatan biaya operasional tidak sebanding dengan peningkatan hasil penjualan, seperti dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.1**

Tabel Volume Penjualan dan Biaya Operasional

Bulan	Biaya Operasional (Rp)	$\Delta$ (%)	Volume Penjualan (Rp)	$\Delta$ (%)
Januari	1,000,000		21,945,000	
Februari	1,100,000	10	22,354,000	1.86375
Maret	1,300,000	18.18182	22,674,000	1.431511
April	2,105,000	61.92308	21,235,000	-6.34648
Mei	2,530,000	20.19002	19,354,000	-8.85802
Juni	2,810,000	11.06719	22,324,000	15.34566
Juli	3,215,000	14.41281	22,654,000	1.47823
Agustus	3,900,000	21.30638	26,413,400	16.59486
Rata-rata	2,245,000	19.63516	22,369,175	2.688691

Sumber : data dari pemilik rumah makan saudara

Dari table 2.1 Rata-rata pertumbuhan biaya operasional perbulan sebesar 19.63516% dan rata-rata pertumbuhan volume penjualan perbulan sebesar 2.688691%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan belum efektif, karena belum bisa menghasilkan hasil penjualan yang sepadan dengan besar pelayanan yang dilakukan. Selain itu banyak pelanggan yang mengeluh dikarenakan oleh kualitas pelayanan yang kurang memuaskan, diantaranya adalah kurang tepat, dan cepatnya pelayanan seperti penanganan yang lama dalam memberikan menu makanan atau memberikan welcome snack atau welcome

drink, dan contoh lainnya adalah kurang ramahnya pelayanan yang diberikan oleh karyawan-karyawan rumah makan saudara ini kepada konsumennya. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan belum efektif, karena belum bisa menghasilkan hasil penjualan yang sepadan dengan besar pelayanan yang dilakukan.

Mengingat pentingnya kualitas pelayanan sehubungan dengan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan membuat skripsi dengan judul :

**“Analisis Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Saudara terhadap Kepuasan Konsumen di Garut”.**

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Pokok permasalahan diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pelaksanaan kualitas jasa oleh Rumah Makan Saudara di Garut ?
2. Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas jasa pelayanan oleh Rumah Makan Saudara di Garut ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan kualitas jasa di Rumah Makan Saudara di Garut ?
2. Untuk mengetahui hasil dari analisis kepuasan konsumen terhadap jasa pelayanan Rumah Makan Saudara di Garut ?

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pihak Penulis
  - Untuk mengetahui perbedaan antara teori yang didapat dengan praktek yang terjadi di Rumah Makan Saudara di Garut
  - Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman
2. Pihak Perusahaan
  - Penulis dapat memberikan sumbangan tenaga dan pikiran yang akan dijadikan masukan atau informasi bagi perusahaan dalam memberikan pelayanan
3. Pihak Lain
  - Sebagai informasi dan pengetahuan bagi pihak lain yang membutuhkan serta sebagai bahan bacaan yang akan menambah wawasan pengetahuan bagi yang membacanya.