

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang Masalah**

Di zaman seperti sekarang ini banyak sekali industri jasa yang sedang berkembang contohnya industri jasa seperti restoran. Persaingan antar industri jasa yang bergerak di bidang yang sama pun akan semakin besar karena setiap restoran akan berusaha untuk menjadi yang terbaik dengan mendapatkan konsumen sebanyak-banyaknya dan mempertahankan konsumen yang telah ada. Suatu restoran yang ingin mempertahankan pelanggannya harus mempunyai nilai lebih dibandingkan dengan restoran yang lain. Nilai lebih pada suatu restoran dapat berupa kualitas pelayanan yang baik, kualitas dari makanan itu, serta ruangan yang nyaman yang disediakan restoran tersebut. Hal yang harus diperhatikan oleh suatu restoran adalah mengenai kualitas pelayanan karena hal ini akan menjadi perhatian utama konsumen. Salah satu hal yang dapat dilakukan agar suatu restoran dapat memberikan sesuatu yang terbaik untuk konsumennya adalah dengan melakukan pengendalian terhadap kualitas pelayanan.

Masalah yang dihadapi oleh Restoran Laksana adalah mengenai pelayanan yang lambat dan kurang memuaskan, kesalahan dalam pelayanan seperti salah memberikan makanan yang dipesan, kurang memahami kebutuhan konsumen seperti peralatan makan yang kurang bersih atau tidak adanya tisu pembersih, rasa dari makanan yang kadangkala berubah menjadi terlalu asin atau kurang berasa, dan pelayan restoran tidak memberikan tanggapan yang positif ketika ditegur. Penulis bertujuan mengaplikasikan ilmu yang telah didapatkan pada saat kuliah dalam permasalahan yang nyata di dalam industri jasa dan penulis berharap dapat membantu Restoran Laksana dalam mengukur kualitas pelayanan yang diberikan dan dapat juga memberikan saran sehingga Restoran Laksana dapat meningkatkan kualitas pelayanannya bagi para konsumennya.

## **I.2 Identifikasi Masalah**

Pelayanan yang kurang baik dari suatu restoran akan menyebabkan keluhan-keluhan dari para konsumen sehingga tidak akan memenuhi harapan konsumen. Apabila terlalu banyak konsumen yang mengeluh akan mengakibatkan citra yang buruk bagi restoran itu sendiri. Masalah-masalah yang dihadapi oleh restoran ini yang didapatkan dari hasil wawancara dengan beberapa pelanggan adalah:

- Pelayanan yang lambat dan kurang memuaskan
- Kesalahan dalam pelayanan seperti salah memberikan makanan yang dipesan.
- Kurang memahami kebutuhan konsumen seperti peralatan makan yang kurang bersih atau tidak adanya tisu pembersih.
- Rasa dari makanan yang kadangkala berubah menjadi terlalu asin atau kurang berasa.
- Pelayan restoran tidak memberikan tanggapan yang positif ketika ditegur oleh pelanggan.

Oleh karena itu, penulis mengadakan pengamatan untuk mengetahui bagaimana sebenarnya kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen, persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa, spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa, penyampaian jasa dan komunikasi eksternal, jasa yang dirasakan konsumen dengan jasa yang diharapkan konsumen. Setelah mengetahui kesenjangan yang terjadi di dalam restoran tersebut, diharapkan restoran laksana dapat meminimalisasikan kesenjangan-kesenjangan tersebut. Sehingga dengan meminimalisasikan kesenjangan yang terjadi diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya di masa depan.

### **I.3 Pembatasan Masalah**

Untuk menghindari pembahasan yang terlalu meluas, maka penulis memberikan batasan-batasan sebagai berikut :

1. Tingkat kepercayaan (  $\alpha$  ) sebesar 95%. Alasan penggunaan tingkat kepercayaan sebesar 95% adalah tingkat keyakinan penulis bahwa pernyataan statistik adalah benar 95% untuk suatu kondisi tertentu.
2. Usulan yang dilakukan untuk penelitian ini tidak melibatkan biaya.
3. Tingkat ketelitian 10%.

### **I.4 Perumusan Masalah**

Masalah yang dibahas adalah mengenai:

1. Apa yang menjadi harapan pelanggan terhadap pelayanan dari Restoran Laksana?
2. Apakah konsumen sudah cukup puas dengan pelayanan yang ada saat ini?
3. Bagaimanakah tingkat kesenjangan antara jasa yang dirasakan konsumen dengan jasa yang diharapkan konsumen (GAP 5 ) yang ada pada Restoran Laksana?
4. Bagaimana tingkat kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen (GAP 1) yang ada pada Restoran Laksana?
5. Bagaimanakah tingkat kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (GAP 2) yang ada pada Restoran Laksana?
6. Bagaimanakah tingkat kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (GAP 3 ) yang ada pada Restoran Laksana?
7. Bagaimanakah tingkat kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (GAP 4 ) yang ada pada Restoran Laksana?
8. Usaha-usaha apa yang dapat dijadikan usulan untuk meningkatkan tingkat kepuasan dari pelanggan di masa mendatang?

### **I.5 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Dengan dilakukannya penelitian di Restoran Laksana, Penulis memiliki maksud dan tujuan sebagai berikut :

1. Mengetahui apa yang menjadi harapan pelanggan terhadap pelayanan dari Restoran Laksana.
2. Untuk mengukur kepuasan konsumen yang ada di Restoran Laksana sehingga dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen dengan pelayanan yang ada saat ini.
3. Dapat meminimalisasi tingkat kesenjangan antara jasa yang dirasakan konsumen dengan jasa yang diharapkan konsumen yang ada pada Restoran Laksana (Gap5)
4. Dapat meminimalisasi tingkat kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen yang ada pada Restoran Laksana (Gap 1).
5. Dapat meminimalisasi tingkat kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa yang ada pada Restoran Laksana (Gap 2)
6. Dapat meminimalisasi tingkat kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa yang ada pada Restoran Laksana (Gap 3).
7. Dapat meminimalisasi tingkat kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal yang ada pada Restoran Laksana (Gap 4).
8. Memberikan usulan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di masa yang akan datang dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Restoran Laksana dengan mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada.

### **I.6 Sistematika Penulisan**

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, pengidentifikasian masalah-masalah yang ada, pemberian batasan-batasan dan asumsi yang digunakan, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian dan yang terakhir adalah sistematika penulisan.

## BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori-teori yang digunakan dan dibutuhkan dalam penyusunan laporan penelitian ini.

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang langkah-langkah penelitian agar penelitian dapat dilakukan dengan urutan yang terbaik dalam artian terstruktur dan terarah dengan baik.

## BAB IV PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisi mengenai data umum restoran yang digunakan dalam penelitian. Struktur organisasi restoran dan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini.

## BAB V PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisikan pengolahan data-data yang telah dikumpulkan dan analisis dari hasil yang diperoleh melalui pengolahan data. Dalam bab ini, penulis memberikan usulan pada restoran untuk peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik.

## BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang dapat diambil dari hasil akhir penelitian dan menjawab seluruh masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. juga berisi saran-saran untuk penelitian lanjutan, berbagai kelemahan dari laporan penelitian ini serta yang ditujukan bagi restoran yang diamati untuk pengembangan yang lebih lanjut.