

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Seiring dengan perkembangan industri makanan di Indonesia, dan meningkatnya kesibukkan seseorang atas pekerjaannya sekarang ini yang menyebabkan seseorang tidak memiliki cukup banyak waktu untuk makan, biasanya seseorang menginginkan makanan yang tidak memerlukan waktu untuk menunggu lama namun juga enak, sehingga sekarang ini lebih disukai makanan yang cepat saji. Makanan cepat saji saat ini sangat digemari masyarakat. Adanya ketertarikan konsumen yang sangat besar pada jenis makanan ini maka banyak rumah makan yang menyediakan menu yang cepat saji. Salah satu tempat yang menyediakan makanan cepat saji adalah **"Restoran Padang Sederhana"**, yang menyajikan berbagai menu makanan khas padang.

Restoran Padang Sederhana ini didirikan sekitar 2 tahun yang lalu, dan berlokasi di Jl Dr Djundjunan 120 Bandung. Lokasi ini dipilih karena Jl Dr Djundjunan merupakan pintu masuk ke Bandung dari luar kota sehingga tempat ini merupakan tempat yang cukup strategis untuk didirikan rumah makan. Untuk memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen, maka Restoran Padang Sederhana, Jl Dr Djundjunan 120 Bandung perlu mengetahui apa yang menjadi harapan dari konsumen. Selain itu, Restoran Padang Sederhana Cabang Pasteur juga perlu memperhatikan pelayanan yang diberikan terhadap konsumen sehingga apabila konsumen merasa puas atas pelayanan yang telah diterimanya maka konsumen akan tetap memilih Restoran Padang Sederhana, Jl Dr Djundjunan 120 dibandingkan restoran yang lain. Jadi, kualitas dari pelayanan/jasa sangat penting untuk diperhatikan karena erat hubungannya dengan kepuasan konsumen.

Menurut pihak Restoran Padang Sederhana, Jl Dr Djundjunan 120, untuk saat ini pihak manajemen Restoran Padang Sederhana, Jl Dr Djundjunan 120 belum mengetahui secara pasti bagaimana persepsi dan harapan konsumen

terhadap pelayanan yang telah diberikan, khususnya ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan saat ini. Oleh karena itu, diperlukan suatu metode yang dapat mengukur persepsi dan harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan tersebut.

Melihat permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan topik “Analisis Dan Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Di Restoran Padang Sederhana, Jl Dr Djundjuna 120 Bandung”.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Pelayanan yang diberikan kepada konsumen dari pihak Restoran padang sederhana, Jl Dr Djundjuna 120 perlu diperhatikan, apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan konsumen atau belum. Dari hasil pengamatan dan wawancara kepada beberapa konsumen, ditemukan gejala-gejala ketidakpuasan konsumen yaitu sebagai berikut :

1. Pada pelayanan yang mengantar makanan, ketidakpuasan konsumen diantaranya pelayan yang kurang ramah dan kurang cekatan dalam mengantar makanan.
2. Pada pelayanan kasir, ketidakpuasan konsumen diantaranya kasir yang kurang ramah dan kurang cepat dalam melakukan transaksi pembayaran.
3. Pada pelayanan palung (bagian dapur bersih tempat menaruh makanan yang sudah siap untuk dimakan), ketidakpuasan konsumen diantaranya makanan yang disajikan seringkali sudah dingin.
4. Pada pelayanan petugas kebersihan, ketidakpuasan konsumen diantaranya toilet dan lantai yang kurang bersih.
5. Pelayanan yang diberikan oleh Restoran Padang Sederhana, Jl Dr Djundjuna 120 kurang cepat dan akurat.
6. Ketidakkonsistenan pelayanan yang diberikan oleh Restoran Padang Sederhana, Jl Dr Djundjuna 120 , yaitu menu yang disajikan terkadang tidak lengkap.
7. Kurang diperhatikannya kenyamanan di ruang makan.
8. Keamanan dan pengaturan kendaraan di area parkir yang kurang diperhatikan.

Adanya gejala ketidakpuasan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Restoran Padang Sederhana belum dapat memenuhi harapan konsumen. Untuk itu dibutuhkan suatu metode yang tepat sebagai tolak ukur mengenai kualitas jasa sehingga konsumen merasa puas kepada pelayanan Restoran Padang Sederhana.

### **1.3. Pembatasan Masalah dan Asumsi**

#### **1.3.1. Pembatasan masalah**

Agar tidak terjadi penyimpangan dalam penelitian Tugas Akhir ini, maka masalah lebih difokuskan kepada kualitas pelayanan Restoran Padang Sederhana, Jl Dr Djundjunan 120.

#### **1.3.2. Asumsi**

Beberapa asumsi yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tidak ada perubahan situasi dan kondisi yang berarti di Restoran Padang Sederhana, Jl Dr Djundjunan 120, saat dilakukan penelitian dari awal sampai selesai.
2. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95 %
3. Tingkat ketelitian yang digunakan adalah 10 %

### **1.4. Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah, maka dapat dirumuskan beberapa masalah, antara lain :

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Restoran Padang Sederhana, Jl Dr Djundjunan 120?
2. Bagaimana tanggapan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Restoran Padang Sederhana, Jl Dr Djundjunan 120 (Gap 5) ?
3. Bagaimana kesenjangan antara persepsi manajemen dengan harapan konsumen, terhadap kualitas pelayanan di Restoran Padang Sederhana, Jl Dr Djundjunan 120 (Gap 1) ?

4. Bagaimana kesenjangan antara persepsi manajemen tentang harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas jasa yang telah ditetapkan oleh Restoran Padang Sederhana, Jl Dr Djundjungan 120 (Gap 2) ?
5. Bagaimana kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dengan penyampaian jasa yang telah dilakukan oleh Restoran Padang Sederhana, Jl Dr Djundjungan 120 (Gap 3) ?
6. Usulan upaya-upaya apa yang perlu dilakukan oleh pihak manajemen dan karyawan Restoran Padang Sederhana, Jl Dr Djundjungan 120 untuk meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap konsumen ?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Dalam melakukan penelitian tersebut, ada beberapa hal yang menjadi harapan dan tujuan penelitian ini, sebagai berikut :

1. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Restoran Padang Sederhana, Jl Dr Djundjungan 120.
2. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara persepsi dengan harapan konsumen di Restoran Padang Sederhana, Jl Dr Djundjungan 120.
3. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara persepsi manajemen dengan harapan konsumen, terhadap kualitas pelayanan di Restoran Padang Sederhana, Jl Dr Djundjungan 120.
4. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas jasa yang telah ditetapkan oleh Restoran Padang Sederhana, Jl Dr Djundjungan 120.
5. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dengan penyampaian jasa yang telah dilakukan oleh Restoran Padang Sederhana, Jl Dr Djundjungan 120.
6. Membantu memberikan usulan kepada pihak manajemen dan karyawan Restoran Padang Sederhana, Jl Dr Djundjungan 120 untuk meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap konsumen.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

Agar pemecahan dan penganalisaan masalah menjadi lebih terstruktur dan terperinci, maka penulisan dan pembahasan dalam laporan ini disusun menurut sistematika sebagai berikut :

### **Bab 1 Pendahuluan**

Bab ini akan membahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan yang dilakukan penulis pada penelitian ini.

### **Bab 2 Tinjauan Pustaka**

Bab ini mengemukakan beberapa konsep dan dasar teori yang akurat dan relevan dalam pemecahan masalah yang dihadapi. Teori – teori tersebut berasal baik dari buku – buku, karangan ilmiah dan segala karangan yang dapat menunjang dalam pemecahan masalah yang akan dihadapi penulis.

### **Bab 3 Metodologi Penelitian**

Bab ini berisi kerangka pemecahan masalah yang dihadapi dan langkah-langkah untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi, mulai dari penelitian kemudian melakukan pengumpulan data, pengolahan data dan analisis sampai diakhiri dengan kesimpulan dan saran.

### **Bab 4 Pengumpulan Data**

Bab ini berisi tentang sejarah singkat mulai berdirinya Restoran Padang Sederhana, Jl Dr Djundjungan 120 sampai perkembangannya sekarang, struktur organisasi Restoran Padang Sederhana, Jl Dr Djundjungan 120 dan deskripsi pekerjaannya, serta data-data yang telah disebar dan dikumpulkan oleh penulis, yang akan diperlukan dalam pengolahan serta analisis data.

**Bab 5 Pengolahan Data Dan Analisis**

Bab ini berisi mengenai pengolahan data-data dan penganalisaan hasil-hasil yang telah didapatkan dari pengolahan data serta usulan-usulan yang diberikan kepada pihak manajemen dan karyawan Restoran Padang Sederhana, Jl Dr Djundjuran 120 untuk meningkatkan kualitas pelayanannya lagi kepada konsumen. Dalam pengolahan data, penulis menggunakan pengujian hipotesis dan metode SERVQUAL untuk mengukur kualitas pelayanan serta melihat kesenjangan yang terjadi.

**Bab 6 Kesimpulan dan Saran**

Bab ini mengemukakan kesimpulan dari hasil pengolahan dan analisis data yang telah didapatkan, beserta saran-saran dari penulis dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap konsumen.