BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Munculnya pandemi Covid-19 menyebabkan dampak buruk bagi perekonomian dunia khususnya di Indonesia, terutama pada sektor UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah). Hal ini disebabkan karena diberlakukannya peraturan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) yang menimbulkan *lockdown* di berbagai tempat. Bukan hanya PSBB, tetapi juga PPKM (Pemberlakuan Kegiatan Masyarakat) oleh pemerintah menyebabkan banyak jalan besar ditutup, adanya pembatasan jam malam, banyaknya razia pedagang yang membuat penurunan tersebut semakin anjlok (Nalini, 2021).

Gambar 1. 1Pertumbuhan Ekonomi Indonesia

Sumber: Badan Pusat Statistik

Berdasarkan data BPS (Badan Pusat Statistik), pada tahun 2020 Indonesia mengalami kontraksi pertumbuhan ekonomi sebesar -2,07%. Ini menyebabkan perekonomian pada tahun itu mengalami penurunan atau deflasi yang cukup drastis dikarenakan perekembangan ekonomi Indonesia bergerak kurang stabil. Sebelum adanya pandemi Covid-19, di tahun 2019 pertumbuhan ekonomi Indonesia mencapai 5,02%. Setelah diberlakukannya "*new normal*" dan banyak masyarakat yang sudah melakukan vaksinasi sehingga membuat aktivitas ekonomi mulai berjalan kembali, pertumbuhan ekonomi Indonesia sedikit meningkat dimana sebelumnya mengalami deflasi, di tahun 2021 meningkat mencapai 3,69%, kemudian di tahun 2022 meningkat kembali mencapai 5,31%, setelah itu pada tahun

2023 pertumbuhan ekonomi mengalami penurunan kembali 5,05% dan penurunan tersebut sebanyak -0,26%.

Pada era modern saat ini banyak sekali kemajuan dan perubahan yang terjadi dalam dunia bisnis salah satunya bisnis di bidang kuliner. Banyaknya usaha yang bermunculan mengakibatkan peningkatan jumlah usaha yang bersifat sejenis menyebabkan peningkatan persaingan semakin ketat. Dalam meningkatkan persaingan, pengusaha harus mampu memahami keinginan yang membutuhkan pelanggan. Dengan memahami keinginan dan kebutuhan tersebut, maka akan memberi masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan pelanggan dan bertahan dalam persaingan pasar.

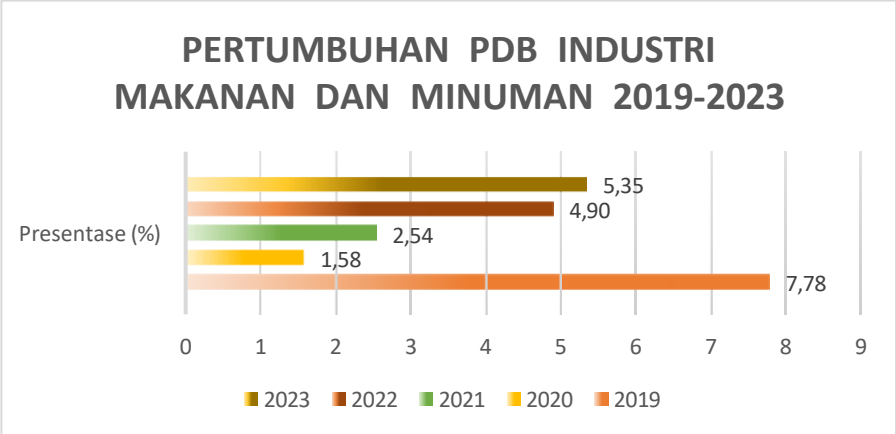
Dalam kehidupan sehari hari manusia tidak dapat terlepas dari kebutuhan, baik kebutuhan primer (pokok), sekunder, maupun tersier. Dengan adanya kebutuhan tersebut menjadi daya tarik bagi para pemilik modal untuk mengembangkan usaha, salah satunya di bidang pelayanan makanan, seperti restoran, *cafe*, dan rumah makan.

Tabel 1. 1 Pertumbuhan PDB Industri Makanan dan Minuman 2019-2023

No.	Tahun	Presentase (%)
1.	2019	7,78
2.	2020	1,58
3.	2021	2,54
4.	2022	4,90
5.	2023	5,35

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2023

Berikut ini ditampilkan grafik pertumbuhan PDB Industri Makanan dan Minuman Tahun 2019-2023.



Sumber: Badan Pusat Statistik, 2023

Gambar 1. 2 Pertumbuhan PDB Industri Makanan dan Minuman Tahun 2019-2023

Berdasarkan data dari tabel di atas diketahui bahwa pertumbuhan industri makanan dan minuman (mamin) setiap tahunnya mengalami peningkatan, namun pada tahun 2020 lalu yang tercatat 1,58% kinerja industri makanan dan minuman cenderung mengalami perlambatan. Jumlah itu meningkat sebanyak 8,23% pada tahun 2021 sampai tahun 2023 mengalami pertumbuhan yang menandakan bahwa industri makanan dan minuman telah pulih dari dampak pandemi Covid-19.

Tabel 1. 2 Pertumbuhan Rumah Makan Di Indonesia Tahun 2019-2023

No.	Tahun	Unit	Presentasi (%)
1	2019	8.304	-
2	2020	8.042	-3,16
3	2021	8.260	2,71
4	2022	8.904	7,08
5	2023	8.960	7,13

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2022

Berikut ini ditampilkan grafik penjualan rumah makan di Indonesia tahun 2019-2022:

Sumber: Badan Pusat Statistik, 2023

Gambar 1. 3 Pertumbuhan Rumah Makan Di Indonesia Tahun 2019-2021

Berdasarkan data pertumbuhan rumah makan di Indonesia diketahui bahwa pada tahun 2020 terjadi penurunan pertumbuhan rumah makan yang mencapai presentase angka -3,16%. Meskipun kinerja tahun 2020 turun cukup dalam akibat

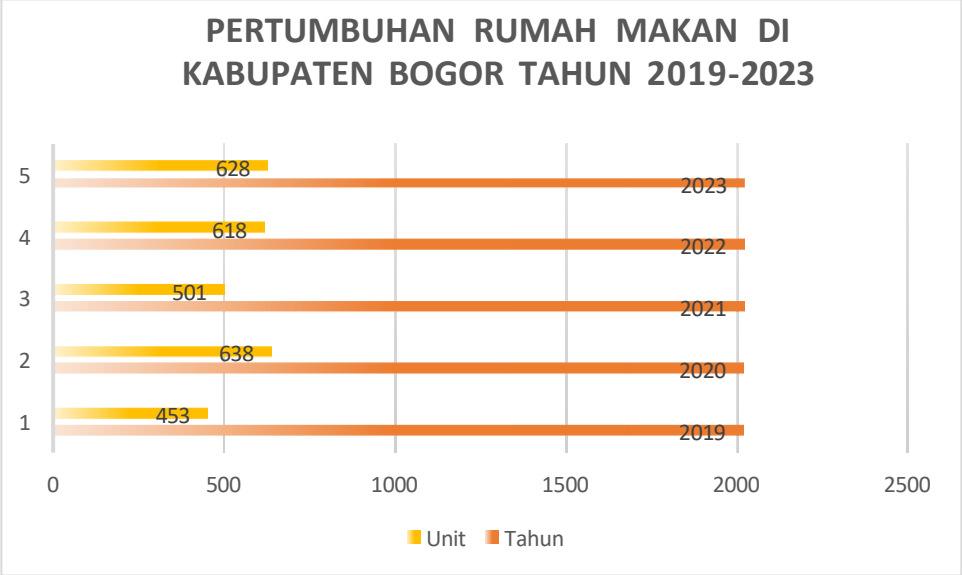
adanya kebijakan pembatasan aktivitas untuk mencegah penyebaran covid 19, tetapi di tahun berikutnya mampu untuk bangkit dan tumbuh sebesar 7,13%.

Tabel 1. 3 Pertumbuhan Rumah Makan di Kabupaten Bogor Tahun 2019-2023

No.	Tahun	Unit
1	2019	453
2	2020	638
3	2021	501
4	2022	618
5	2023	628

Sumber: https://opendata.jabarprov.go.id

Berikut ini ditampilkan grafik penjualan rumah makan di Kabupaten Bogor tahun 2019-2023



Gambar 1. 4 Pertumbuhan Rumah Makan di Kabupaten Bogor Tahun 2019-2022

Sumber: https://opendata.jabarprov.go.id

Berdasarkan data di atas pertumbuhan jumlah restoran dan rumah makan di Kabupaten Bogor diketahui bahwa pada tahun 2019 sampai 2021. Kondisi ini akan menimbulkan persaingan dalam bidang usaha makanan. Persaingan bisnis yang cukup ketat ini menuntut para pelaku usaha untuk berlomba-lomba menawarkan keunggulan yang mereka miliki untuk dapat bertahan dalam persaingan tersebut. Salah satu hal dalam mencapai keunggulan persaingan tersebut adalah dengan melakukan peningkatan akan kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dimanis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebuah

rumah makan atau restoran memerlukan standar pelayan yang baik dan maksimal agar pelanggan merasa nyaman dan puas bukan hanya dalam hal makanan atau minuman saja melainkan juga dari kesigapan dan keramah-tamahan para karyawan resto dalam melayani pelanggan. Kualitas yang diberikan oleh perusahaan akan menimbulkan persepsi pelanggan terhadap kualitas yang diberikan kepadanya. Sering kali terdapat perbedaan antara harapan pelanggan dengan persepsi pelanggan terhadap kualitas yang diberikan oleh perusahaan.

Rumah makan adalah istilah umum untuk menyebutkan gastronomi atau tata boga yang menyajikan hidangan kepada masyarakat dan menyediakan tempat untuk menyiapkan hidangan itu serta menetapkan tarif tertentu untuk makanan dan pelayanannya. Walaupun umumnya rumah makan menyajikan makanan di tempat, tetapi ada juga rumah makan yang menyediakan layanan *take-out* dan *delivery service* untuk melayani pelanggannya. Rumah makan biasanya memiliki spesialisasi dalam jenis makanan yang dihidangkannya, misalnya rumah makan *chinese food*, rumah makan Padang, rumah makan cepat saji (*fast food restaurant*) dan sebagainya.

Masih sangat banyak para pengelola rumah makan yang mengabaikan aspek penting dalam bisnis ini yaitu Kualitas Sumber Daya Manusia dalam memberikan pelayanan yang terbaik, baik di bagian pelayanan (*service*) maupun di bagian pengolahan masih banyak dari mereka yang tidak mendalami akan pentingnya menjaga kualitas makanan atau minuman dan pelayanan di rumah makan yang dikelola demi memuaskan pelanggannya.

Membangun kepuasan pelanggan tidak begitu saja mudah diraih, tetapi memerlukan proses yang panjang, salah satunya melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan guna meyakinkan pelanggan untuk setia pada produk atau jasa yang ditawarkan. Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan perusahaan dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan dalam mencapai kualitas pelayanan yang optimal, oreantasi dunia pemasaran (*marketing*) telah mengalami perubahan dari produk *oriented* kepada *customer sastified oriented*.

Salah satu bisnis kuliner yang ada di kabupaten bogor adalah Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur Sentul yang menyajikan makanan rumahan dan seafood dengan menu utama yaitu ikan bakar haur. Ikan bakar haur merupakan menu ikan patin dengan berlimpah bumbu yang kemudian dibakar di dalam tabung bambu. Rumah Makan Ikan Bambu Haur Sentul berdiri dari tahun 2006 yang terletak di Jl. Alternatif Sentul Jl. Sentul Raya No.38, RT.05/RW.05, Sentul, Kecamatan Babakan Madang, Kabupaten Bogor, Jawa Barat (16810).

Selama ini Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur Sentul menyajikan cita rasa yang konsisten, hanya saja ketersediaan menu yang terdapat di Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur cenderung kurang variatif tidak terlalu banyak menu yang membuat pelanggan kurang merasa puas. Disisi lain juga pelayanan yang ditawarkan kurang memuaskan, dikarenakan ada beberapa faktor salah satunya keterbatasan karyawan dalam penyajian makanan, sehingga pelanggan harus menunggu lama. Ketidakpuasan muncul karena pengharapan pelanggan tidak sama dengan kinerja yang diterima pelanggan dari rumah makan tersebut. Dan dari hasil observasi awal menunjukkan sebagian besar pelanggan menyatakan bahwa produk makanan yang disajikan Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur Sentul dinilai cukup memuaskan karena memiliki cita rasa tersendiri sehingga membuat pelanggan merasa ingin kembali, dari sisi pelayanan pelanggan merasa kurang puas, karena harus menunggu lama.

Seiring dengan perkembangan zaman tidak hanya Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur saja yang juga berkembang tetapi juga para pesaingnya, adapun data yang kami survey beberapa waktu ini terhadap pesaing Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur didaerah Jl. Alternatif Sentul dan sekitarnya ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 4

Pesaing Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur di Kawasan Jl. Alternatif Sentul Tahun 2019-2022

No.	Nama Rumah Makan	Alamat
1.	Rumah Makan Djoglo Koe	Jl. Alternatif Sentul No.354, Sentul, Kec. Babakan Madang, Kabupaten Bogor,
2.	Sop Djanda Special Sate Maranggi Sentul	Jl. Alternatif Sentul, Sentul, Kec. Babakan Madang, Kabupaten Bogor, Jawa Barat 16810
3.	Rumah Makan Sederhana Sentul	Jl. Alternatif Sentul, RT.01/RW.01, Sentul, Kec. Babakan Madang, Kabupaten Bogor.
4.	Rumah Makan Abah Sentul	Sentul, Kec. Babakan Madang, Kabupaten Bogor.

Sumber : Data Primer, 2022

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa tingginya tingkat persaingan antar rumah makan yang ada di daerah Jl. Alternatif Sentul dan sekitarnya yang menawarkan berbagai macam makanan yang mempunyai inovasi dan semakin memperpanjang persaingan bisnis rumah makan yang ada di daerah Jl. Alternatif Sentul sekarang ini. Kondisi ini merupakan tantangan yang serius bagi Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur untuk menghadapi para pesaing seperti Rumah

Makan Djoglo Koe, Sop Djanda Special Sate Maranggi Sentul, Rumah Makan Sederhana Sentul, Rumah Makan Abah Sentul. Rumah makan di atas tersebut merupakan pesaing langsung karena adanya kesamaan pasar sasarannya.

Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur berada di tengah-tengah pusat keramaian, tetapi bukan menjadikan jaminan mendapat *market share* yang baik, hal ini ditujukan dengan persaingan yang ketat dengan munculnya Rumah Makan atau Resto yang sejenis dan menawarkan masakan yang tak jauh berbeda dengan Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur, sehingga penjualan dan laba yang diperoleh oleh Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur pasang surut setiap tahunnya. Berikut data jumlah pelanggan Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur pada tahun 2019-2022.

Tabel 1. 5 Data Pelanggan Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur

Tahun	Jumlah Pelanggan	Presentasi (%) naik
2019	7491	14,38%
2020	7083	-5,45%
2021	6784	-4,22%
2022	6534	-3,69%

Sumber: Data Sekunder, Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur

Gambar 1. 5 Data Pelanggan Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur

Sumber: Data Sekunder, Jumlah Pelanggan Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa data pelanggan Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur mengalami penurunan pada tahun 2020 yang mencapai persentase penurunan -5,45%. Pada tahun berikutnya 2021 mengalami penurunan -

4,22%. Penurunan yang terjadi dikarenakan pengunjung merasa kurang puas dengan kualitas dan pelayanan yang diberikan. Hal ini membuat rumah makan ikan bakar bambu haur melakukan strategi lain sehingga akhirnya mampu meningkat di tahun berikutnya. Dan yang harus diperhatiakan dalam hal ini oleh pengusaha dengan menganalisis keluhan keluhan pelanggan, seperti misalnya yang terkadang memakan waktu relatif lama dan hasil akhir yang terkadang kurang memenuhi permintaan pelanggan. Pihak perusahaan juga harus mampu memahami keinginan-keinginan pelanggan nya serta mempelajari faktor faktor yang dapat mempengaruhi kepuasaan para pelanggannya.

Di dalam menentukan kepuasan pelanggan khususnya mengenai rumah makan, faktor kebersihan juga memiliki pengaruh yang sangat besar sekali karena pelanggan dimana pun juga memiliki keinginan yang sama dimana makanan yang ia makan, yang memasak, bahan makan, pengolahan serta tempatnya yang harus benar-benar bersih, sehat dan terbebas dari kuman penyakit. Semua faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan serta kualitas pelayanan, harga, promosi, varian produk, tentang rumah makan ikan bakar bambu haur belum tentu dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggan nya secara optimal, sehingga perlu dievaluasi kembali serta seberapa besar pengaruhnya terhadap para pelanggan.

Perusahaan perlu memperbaiki kualitas pelayanan agar pelanggan merasa puas atas biaya yang sudah mereka keluarkan yang selama ini dirasa masih kurang sesuai dengan harapan mereka. Kualitas pelayanan yang diberikan harus dijaga untuk dapat bertahan dalam persaingan yang ketat. Hal tersebut mutlak dilakukan oleh pemilik usaha yang sedang dikelola. Jika sebuah ingin bertahan hidup di persaingan yang ketat, maka harus memikirkan cara yang efektif agar dapat bersaing. Salah satu cara adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang maksimal tanpa konsumen merasa dibebani oleh pelayanan jasa tersebut, berikut

Tabel 1. 6

Jumlah keluhan yang diterima oleh rumah makan ikan bakar bambu haur

No.	Jenis Keluhan	Banyaknya Orang
1.	Kebersihan tempat	3
2.	Penampilan karyawan	4
3.	Kurangnya daya tanggap karyawan	3
Jumlah		10

Sumber : Data Sekunder, Jumlah Pelanggan Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur

Berdasarkan sumber data di atas dapat di lihat bahwa pelanggan rumah makan ikan bambu haur Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal di Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur masalah yang di temui yaitu belum

terpenuhnya kualitas pelayanan yang diberikan karyawan kepada pelanggan seperti, kurangnya bukti fisik (*tangible*) karyawan saat melayani pelanggan dalam menjaga kebersihan diri dan penampilannya. Tidak hanya itu peneliti juga menemukan masalah dimana pelayanan yang diberikan karyawan tidak sesuai prosedur, pelayanan yang diberikan asal cepat selesai saja fasilitas yang diberikan juga membuat pelanggan kecewa. Ditemui juga masalah kualitas pelayanan belum memenuhi syarat-syarat pelayanan yang sesuai oleh karyawan kepada pelanggan, seperti sebagian karyawan yang memberikan jenis pelayanan belum sesuai dengan keinginan pelanggan (kurangnya daya tanggap) dan kurangnya empati (*emphaty*) karyawan terhadap pelanggan yang berkunjung serta tidak menyiapkan tempat tentang pesan dan kesan (menanyakan kritik dan saran pelanggan) apakah mereka puas atau tidak dengan pelayanan yang diberikan.

Makanan adalah kebutuhan utama makhluk hidup, tidak hanya manusia, hewan serta tumbuhan juga membutuhkan makanan. Umumnya orang akan memasak sendiri makanan yang akan di makan, dengan maksud lebih hemat dan terjamin, namun seiring perkembangan seseorang sibuk dengan kegiatannya. Hal tersebut menjadi peluang bagi pemilik usaha kuliner yang tersebar dimana-mana, khususnya Kabupaten Bogor. Alasan lain yang membuat orang suka makan di rumah makan adalah karena perbedaan suasana, serta kenyamanan yang di dapatnya dari fasilitas yang memang sengaja disediakan untuk kenyamanan tamu ketika makan.

Tetapi makanan yang nikmat yang lezat belum cukup untuk menarik para konsumen yang di mana kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh para *wairter/waitres* di mana kurangnya keramah-tamahan cara pengorderan, cara penyajian, hingga sampai cara pembayaran yang dilakukan oleh tamu untuk membayar makanan yang sudah dipesan sehingga konsumen pun akan berpikir dua kali untuk berkunjung kembali ke rumah makan tersebut. Faktor kebijakan harga yang kurang sesuai dengan mutu rasa yang diberikan, kemungkinan terjadi penyebab rendahnya konsumen untuk berkunjung ke rumah makan tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka dalam penelitian ini peneliti mengambil judul ’’**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur Sentul’’.**

1.2 Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang maka permasalahan penelitian di identifikasikan sebagai berikut:

1. Banyaknya pesaing usaha sejenis rumah makan yang berada disekitar lokasi.

2. Adanya penurunan jumlah pelanggan pada tahun 2022.

1.2.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka perumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi dan mengumpulkan data mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur Sentul sebagai dasar penyusunan proposal, sehingga dapat diperoleh pemecahan masalah terbaik dari suatu penelitian.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur.
2. Untuk menganalisis kepuasan pelanggan Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dan memberikan sumbangan ide bagi perkembangan keilmuan, terutama ilmu manajemen pemasaran dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas pelanggan. Selain ilmu sebagai bahan pembanding dan informasi bagi mereka yang tertarik untuk melakukan penelitian dibidang yang sama.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gagasan pemikiran yang bermanfaat bagi rumah makan ikan bakar bambu haur sentul dalam mengambil keputusan khususnya dalam hal kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kualitas pelanggan