

# BAB I

## PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis dalam era modern ini semakin pesat dibuktikan dengan persaingan yang setiap hari semakin ketat. Hal ini membuat kebijakan dan strategi dari pebisnis turut mengalami banyak inovasi dan kreatifitas dalam perancangannya. Sebuah bisnis sangat memerlukan kepercayaan dan loyalitas dari konsumen demi kemajuan usahanya dan tentunya hal ini dapat terwujud dengan strategi penjualan yang tepat. Seorang pebisnis jika ingin mendapatkan profit atau keuntungan yang maksimal dalam usahanya, sudah seharusnya melakukan berbagai macam cara untuk meningkatkan dan mengembangkan kualitasnya agar dapat tercapai tujuan yang diharapkan.

Perubahan yang terjadi diberbagai sisi bidang kehidupan secara tidak langsung ikut mempengaruhi pola hidup masyarakat. Demikian halnya dengan konsumsi masyarakat, terus mengalami perubahan. Mobilitas penduduk yang semakin meningkat menyebabkan banyaknya ibu rumah tangga dan wanita yang bekerja, menyebabkan tuntutan kepraktisan dalam mengkonsumsi makanan. Alasan inilah yang menyebabkan banyak nya pengusaha yang mendirikan bisnis di bidang kuliner saat ini.

Usaha-usaha kuliner pun mulai bermunculan, yang dimulai dari yang tipe kaki lima, tipe warung makan, restoran, dan *café*. Banyak pengusaha yang berinisiatif membangun bisnis yang lebih baik dari saingannya. Jadi, tidak heran jika saat ini banyak tempat kuliner juga melengkapi tempat usahanya dengan fasilitas- fasilitas yang dapat memberikan kenyamanan bagi pelanggannya, seperti

pemandangan yang asri, meja kursi yang nyaman, toilet yang bersih dan wangi, *wi-fi* gratis, sebagai hiburan sambil menunggu makanan dihidangkan, tempat parkir yang lapang dan aman,serta sarana bermain untuk anak-anak. Hal inilah yang menjadi dasar banyaknya usaha kuliner di Kota Bukittinggi, Sumatera Barat. Kota Bukittinggi merupakan kota pariwisata yang terbesar di provinsi Sumatera Barat. Terkenal karena latar belakangnya sebagai kota pariwisata tersebut membuat banyaknya warga Kota Bukittinggi percaya diri untuk menjadi pengusaha kuliner yang sejatinya merupakan mata pencaharian yang paling cocok untuk kota pariwisata saat ini. Setiap tahun, tidak sedikit warga Bukittinggi mendirikan usaha kuliner. Banyaknya pengusaha kuliner di Kota Bukittinggi dibuktikan dengan grafik bawah ini:



**Gambar 1. 1 Jumlah Industri Kecil Makanan dan Minuman di Kota Bukittinggi (Sumber : Dinas Penanaman Modal, PTSP, Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi)**

Salah satu usaha kuliner yang menjadi daya tarik para konsumen akhir-akhir ini adalah usaha *food court*. Usaha jenis ini menjadi daya tarik karena mayoritas konsumen saat ini sudah bosan dengan usaha sejenis yang hanya mementingkan produknya saja seperti restoran dan rumah makan. Usaha *food*

*court* merupakan jenis usaha kuliner yang memadukan aspek kualitas produk dan aspek kualitas pelayanan sebagai daya jualnya. Salah satu usaha kuliner yang ada di Kota Bukittinggi, Sumatera Barat yang menjadikan *food court* menjadi tipe bisnis nya adalah *Food court* Pojok Kuliner . *Food court* ini menyajikan aneka usaha kuliner mulai dari sarapan, cemilan, minuman , makan siang dan makan malam. *Food court* ini juga menyediakan beberapa fasilitas pendukung pelayanan seperti toilet umum yang bersih, *wi-fi* gratis, tempat duduk yang nyaman dan lain-lain.



**Gambar 1. 2 *Food Court* Pojok Kuliner Kota Bukittinggi (Sumber : *Google Maps*)**

*Food court* Pojok Kuliner merupakan suatu sistem bisnis yang dibangun pada masa sebelum pandemi *Covid* menyerang pada tahun 2018. *Food court* ini memiliki 7 *tenant* yang terdiri dari aneka usaha kuliner mulai dari sarapan, cemilan, makan siang, makan malam dan aneka minuman. *Food court* ini mengedepankan konsep kuliner yang populer dan murah bagi masyarakat. Lokasi yang strategis juga menjadi nilai tambah yang mendukung konsep yang digunakan

*food court* Pojok Kuliner ini. Lokasi *food court* terletak di tengah area pertokoan, sekolah dan perumahan warga.

Setiap pedagang makanan yang menyewa di *food court* tersebut dengan antusias memilih tata letak terbaik untuk toko atau warung mereka. Mereka mencari cara agar toko mereka mudah ditemukan dan menarik perhatian pelanggan. Para pedagang makanan ini juga merancang menu makanan dan minuman mereka dengan perencanaan yang matang dan pengadaan bahan-bahan yang berkualitas. Setiap pagi, para pedagang makanan ini mempersiapkan bahan baku segar yang mereka beli dari pasar tradisional yang berdekatan. Mereka berusaha memastikan setiap hidangan yang mereka sajikan memberikan pengalaman kuliner yang istimewa bagi pelanggan. Staf mereka juga selalu tampil ramah dan profesional dalam melayani pelanggan. Pelanggan yang memasuki *food court* tersebut akan menyusuri sederetan toko/ warung yang menawarkan hidangan dari variasi menu yang beragam, mulai dari masakan lokal hingga western. Setelah memesan makanan dan minuman, seluruh transaksi pembayaran akan dilakukan di kasir atau menggunakan sistem pembayaran yang tersedia. *Food court* tersebut juga selalu menjaga kebersihan dan keamanannya. Para staf selalu menjaga agar tempat tersebut selalu bersih dan rapi, menyediakan fasilitas seperti wastafel, toilet, serta memperbarui aturan kebersihan dan keamanan yang berlaku.

Pemilik *food court* sangat teliti dalam mengatur manajemen operasionalnya. Ia selalu memperbarui kontrak sewa, mengawasi para penyewa makanan, mengatur kebersihan, dan memastikan semua aspek berjalan lancar. Dalam upaya untuk menarik pelanggan baru, pemilik *food court* tersebut juga menjalankan program pemasaran dengan menawarkan diskon atau promosi khusus, serta berpartisipasi dalam acara pameran kuliner. Dalam *food court* tersebut, para pedagang, staf, pemilik, dan para pelanggan menjalin hubungan yang saling menguntungkan. Dari sini, kita dapat melihat bagaimana *food court* tersebut bisa menjadi tempat berkumpul yang menyenangkan untuk mengunjungi, makan siang bersama, atau sekadar menghabiskan waktu bersama teman dan keluarga.

Dalam mengembangkan pamor dan kualitasnya, *food court* Pojok Kuliner selalu melakukan evaluasi terhadap setiap usaha yang ada didalamnya. Pihak manajemen akan mempertimbangkan keberlangsungan setiap izin usaha dari para *tenant* apabila produk yang dijual tidak membawa pengaruh positif bagi *food court* Pojok Kuliner. Evaluasi inilah yang menjadi titik awal pihak manajemen sadar bahwa kepuasan konsumen adalah hal yang sangat penting dalam menjalankan bisnis tersebut dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi konsumennya, karena ukuran keberhasilan suatu usaha kuliner tentunya dilihat dari seberapa puas konsumennya tersebut. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas pelayanan guna memenuhi kepuasan konsumen.

Secara umum kualitas bukan hanya melekat pada produk yang dihasilkan oleh suatu perusahaan, tetapi juga pada pelayanan atau jasa yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada konsumennya. Kualitas pelayanan yang baik, dapat menghasilkan kepuasan konsumen yang merupakan faktor penting bagi suatu perusahaan untuk tetap bertahan bahkan memenangkan persaingan. Bagian yang paling rumit dalam pelayanan adalah kualitasnya yang sangat dipengaruhi oleh harapan konsumen. Harapan konsumen dapat bervariasi dari konsumen yang satu dengan konsumen yang lain walaupun pelayanan yang diberikan sama.

Selama ini *food court* pojok kuliner menyajikan produk kuliner yang memiliki cita rasa yang konsisten dan unik, sehingga konsumen merasa puas akan masakan disana. Disisi lain kualitas masakan ini tidak sabanding dengan pelayanan yang saat ini ada pada *food court* tersebut. Pelayanan yang kurang memuaskan, dikarenakan ada beberapa faktor diantaranya masih ada pembangunan fasilitas baru, keterbatasan karyawan yang menyebabkan lamanya pelayanan yang ada di *food court* tersebut. Ketidakpuasan muncul karena pengharapan konsumen tidak sama dengan kinerja yang diterima konsumen dari rumah makan tersebut. Hasil observasi awal menunjukkan sebagian besar konsumen menyatakan bahwa produk makanan yang disajikan *food court* Pojok Kuliner dinilai cukup memuaskan karena memiliki cita rasa tersendiri sehingga membuat konsumen merasa ingin kembali, dari sisi pelayanan konsumen merasa kurang puas, karena harus menunggu lama. Beberapa penelitian yang sudah

dilakukan, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen.

Suatu produk yang dirasakan oleh konsumen memenuhi apa yang diharapkan, maka konsumen akan terus mencarinya berulang-ulang. Kualitas pelayanan menjadi salah satu ukuran untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Konsumen yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan konsumen lainnya. Tjiptono dan Candra (2012) menjelaskan bahwa dimensi pelayanan terdiri atas: 1. Reabilitas yaitu kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat dan memuaskan. 2. Responsivitas keinginan dan kesediaan para karyawan untuk memberikan layanan dengan tanggap. 3. Jaminan (*assurance*) yang mencakup pengetahuan, kompetensi dan kesopanan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan. 4. Empati yang meliputi kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, bersikap sabar dalam melayani pelanggan. 5. Bukti fisik (*tangibles*) yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi.

Hasil penelitian Cahya Kusuma Putra (2016) memberitahu bahwa pihak restoran harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan terutama kualitas pelayanan yang diprioritaskan dalam pelayanan seperti: meningkatkan kemampuan karyawan dalam menyampaikan informasi yang lebih jelas dan memuaskan kepada setiap pengunjung dan menjaga kebersihan toilet sebagai fasilitas *tangible* dan diberikan kepada setiap pengunjung agar merasa nyaman atas pelayanan dan fasilitas yang diberikan tersebut. Hal ini diharapkan untuk dilakukan mengingat restoran merupakan penjual makanan yang memiliki keunikan tersendiri dari kota asalnya, karena telah menjadi ikon makanan khas dari kota asalnya tersebut.

Mengingat betapa pentingnya usaha pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen maka diperlukan pemahaman atas kepuasan konsumen oleh pemilik usaha kuliner untuk mengoptimalkan kinerja dan kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan konsumen yang mendekati harapan konsumen yang diketahui bahwasanya tingkat kepuasan yang dirasakan oleh setiap konsumen itu berbedabeda.

Pada dasarnya tujuan suatu bisnis adalah menciptakan kepuasan bagi setiap konsumennya. Terciptanya kepuasan konsumen akan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan baik antara pemilik bisnis dan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik untuk terciptanya suatu bentuk loyalitas konsumen, dan membentuk suatu rekomendasi yang menguntungkan bagi pihak pemilik usaha.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis dan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Peningkatan Kualitas Pelayanan Konsumen di *food court* Pojok Kuliner Kota Bukittinggi”**.

## 1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut dapat dirumuskan pokok permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Variabel pelayanan apa saja yang menjadi kebutuhan konsumen yang akan dikembangkan oleh manajemen *food court* Pojok Kuliner Kota Bukittinggi?
2. Variabel-variabel layanan apa yang dianggap penting oleh konsumen?
3. Prioritas tindakan apa saja yang harus dilakukan manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan *food court* Pojok Kuliner, Bukittinggi?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menentukan bentuk pelayanan yang diinginkan oleh konsumen *food court* Pojok Kuliner, Kota Bukittinggi.
2. Mengidentifikasi variabel-variabel pelayanan yang dianggap signifikan dalam mempengaruhi konsumen.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan yang akan dilakukan *food court* Pojok Kuliner, Kota Bukittinggi untuk memenuhi keinginan konsumen.

#### 1.4 Batasan Masalah

Agar pembahasan yang dilakukan tidak menyimpang dari tujuan yang diinginkan, maka diperlukan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan pada konsumen yang melakukan transaksi dan *dine in* di *food court* Pojok Kuliner, Kota Bukittinggi.

#### 1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penyusunan laporan penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dalam penelitian serta sistematika penulisan laporan penelitian.

##### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisikan mengenai teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat dalam tugas akhir ini yang digunakan sebagai pedoman dan dasar pemikiran pemecahan masalah yang berasal dari jurnal, buku maupun sumber informasi lainnya.

##### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan secara sistematis langkah-langkah atau tahapan penelitian yang digunakan dalam proses pembuatan tugas akhir ini.

##### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini menguraikan data-data yang dihasilkan selama penelitian dan pengolahan data tersebut dengan metode yang telah ditentukan hasil analisis, membahas hasil penelitian berupa tabel hasil pengolahan data, grafik, dan analisis berdasarkan metode yang digunakan menjawab rumusan masalah.

##### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan kesimpulan yang dapat ditarik dari seluruh hasil penelitian yang telah dilakukan berikut saran-saran yang dapat



diajukan guna pencapaian perbaikan dan masukan dalam pengambilan kebijakan selanjutnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

