

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri kuliner merupakan salah satu sektor usaha yang berkembang pesat di Indonesia, termasuk di kota Padang Sidempuan. Salah satu jenis usaha kuliner yang banyak diminati adalah rumah makan Padang yang menyajikan masakan khas Minangkabau. Dalam persaingan bisnis kuliner yang semakin ketat, kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan dan keberlanjutan suatu usaha rumah makan.

Rumah makan adalah istilah umum untuk menyebut usaha gastronomi yang menyajikan hidangan kepada masyarakat dan menyediakan tempat untuk menikmati 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 dining* dan *delivery service* untuk melayani konsumennya. 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.

Rumah makan di Indonesia disebut juga sebagai restoran. Restoran merupakan kata resapan yang berasal dari bahasa Perancis yang diadaptasi oleh bahasa Inggris; "*restaurant*" yang berasal dari kata "*restaurer*" yang berarti "memulihkan". Keberadaan Rumah Makan mulai dikenal sejak abad ke-9 di

daerah Timur Tengah sebelum muncul di Cina. Dalam dunia Islam di abad pertengahan, terdapat "rumah makan dimana seorang dapat membeli seluruh jenis makanan yang disediakan". Rumah makan seperti ini disebutkan oleh Al-Muqaddasih seorang ahli geografi kelahiran tahun 945 masehi yang tinggal di timur tengah pada akhir abad ke 10.

Apabila kita mencermati pertumbuhan bisnis rumah makan baik di kota-kota besar di Indonesia, sungguh sangat signifikan kenaikan jumlahnya, begitu banyak orang membuka investasi rumah makan. Berbagai variasi menu dan jenis etnik yang ditawarkan, aneka ragam interior design yang ditampilkan, hal ini yang sangat membanggakan perkembangan bisnis ini. Disisi lain 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 dibagian pengolahan masih banyak dari mereka yang tidak mendalami akan penting menjaga kualitas makanan/minuman dan pelayanan di rumah makan yang dikelolanya demi memuaskan konsumennya.

Kepuasan pelanggan adalah sebagai perasaan suka/tidak suka seseorang terhadap suatu produk setelah membandingkan prestasi produk tersebut dengan harapannya menyatakan bahwa pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan, pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain Oleh karena itu, baik pelanggan maupun konsumen akan sama-sama diuntungkan apabila kepuasan terjadi.



Rumah Makan Bofet Kubang merupakan salah satu rumah makan Padang yang cukup terkenal di Padang Sidempuan. Sebagai usaha yang bergerak di bidang jasa kuliner, kualitas pelayanan menjadi aspek krusial yang perlu diperhatikan oleh manajemen Bofet Kubang untuk dapat memuaskan pelanggan dan memenangkan persaingan bisnis. Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya dapat mendorong loyalitas pelanggan dan pembelian ulang.

Membangun kepuasan pelanggan tidak dapat begitu saja dicapai, tetapi memerlukan proses panjang, salah satunya melalui kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen guna menyakinkan konsumen untuk setia pada produk atau jasa yang kita tawarkan. Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan perusahaan dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian Masyarakat.

Selain itu kualitas makanan juga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen layanan utama yang ditawarkan oleh restoran itu memenuhi kebutuhan dasar manusia. Karyawan yang memiliki pengetahuan dan sopan tidak dapat menggantikan kualitas makanan. Restoran yang mampu memberikan makanan yang berkualitas akan memberikan kepuasan bagi pelanggan. Karena dalam bisnis kuliner, segi rasa yang paling utama diperhatikan oleh konsumen untuk menilai tingkat kepuasannya.

Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan dalam mencapai kualitas pelayanan yang optimal, orientasi dunia pemasaran (*marketing*) telah mengalami perubahan dari produk oriented kepada customer *satisfied oriented*.

Kualitas pelayanan adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau memiliki harapan dengan lima dimensi utama yakni kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (*Assurance*), empati (emphaty), bukti fisik (tangibles).

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya, Rumah Makan Bofet Kubang perlu melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan. Proses ini merupakan langkah krusial dalam memastikan bahwa standar pelayanan tetap tinggi dan sesuai dengan harapan pelanggan yang terus berkembang. Evaluasi yang dilakukan secara rutin memungkinkan manajemen untuk mengidentifikasi area-area yang memerlukan perhatian khusus dan perbaikan, serta mempertahankan aspek-aspek pelayanan yang sudah baik.

Untuk melakukan evaluasi yang komprehensif, Bofet Kubang dapat menganalisis berbagai aspek pelayanan yang mencakup lima dimensi utama kualitas pelayanan. Pertama, reliabilitas, yang mengacu pada kemampuan rumah makan untuk memberikan pelayanan yang konsisten dan akurat sesuai dengan yang dijanjikan. Ini meliputi ketepatan waktu dalam penyajian makanan, keakuratan pesanan, dan konsistensi rasa hidangan yang disajikan.

Kedua, daya tanggap, yang berkaitan dengan kesigapan dan kecepatan karyawan dalam merespon kebutuhan pelanggan. Aspek ini mencakup kecepatan pelayanan, kemampuan untuk menangani keluhan dengan cepat, dan kesediaan untuk membantu pelanggan dalam berbagai situasi.



Ketiga, jaminan, yang melibatkan kemampuan karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pada pelanggan. Ini termasuk pengetahuan karyawan tentang menu, kebersihan dan keamanan makanan, serta profesionalisme dalam berinteraksi dengan pelanggan.

Keempat, empati, yang mengacu pada perhatian individual yang diberikan kepada pelanggan. Aspek ini meliputi kemampuan karyawan untuk memahami kebutuhan spesifik pelanggan, memberikan perhatian personal, dan menciptakan pengalaman makan yang nyaman dan menyenangkan.

Kelima, bukti fisik, yang berkaitan dengan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi. Ini mencakup kebersihan ruangan, kenyamanan tempat duduk, desain interior yang menarik, serta penampilan karyawan yang rapi dan profesional.

Dengan melakukan analisis mendalam terhadap kelima aspek tersebut, manajemen Bofet Kubang dapat memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang kekuatan dan kelemahan pelayanan yang diberikan. Informasi ini sangat berharga dalam proses pengambilan keputusan strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil analisis, manajemen dapat mengambil langkah-langkah konkret untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Misalnya, jika ditemukan bahwa aspek daya tanggap perlu ditingkatkan, manajemen dapat mengadakan pelatihan khusus bagi karyawan untuk meningkatkan kecepatan dan efisiensi pelayanan. Jika aspek empati dinilai sudah baik, manajemen dapat fokus pada mempertahankan dan bahkan



meningkatkan standar yang sudah ada, misalnya dengan memberikan penghargaan kepada karyawan yang konsisten memberikan pelayanan yang empatis.

Selain itu, manajemen juga dapat mempertimbangkan untuk melakukan benchmarking dengan rumah makan lain yang memiliki reputasi baik dalam hal pelayanan. Hal ini dapat memberikan wawasan baru dan ide-ide inovatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Bofet Kubang.

Penting untuk dicatat bahwa proses evaluasi dan perbaikan ini harus dilakukan secara berkelanjutan. Preferensi pelanggan dan standar industri terus berevolusi, sehingga Bofet Kubang perlu terus beradaptasi dan meningkatkan kualitas pelayanannya untuk tetap relevan dan kompetitif di pasar yang dinamis.

Dengan pendekatan yang sistematis dan komitmen untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, Rumah Makan Bofet Kubang dapat membangun reputasi yang kuat sebagai penyedia layanan kuliner yang unggul di Padang Sidempuan. Hal ini pada gilirannya akan mendorong loyalitas pelanggan, meningkatkan *word-of-mouth* positif, dan pada akhirnya berkontribusi pada kesuksesan jangka panjang bisnis.



1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan pemilihan judul dan informasi yang telah diuraikan di atas, dapat diambil suatu perumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana penerapan kualitas pelayanan yang diberikan oleh

Rumah Makan Bofet Kubang di Padang Sidempuan?

2. Apa saja rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Makan Bofet Kubang berdasarkan hasil analisis yang dilakukan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui beberapa hal yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Bofet Kubang di Padang Sidempuan?
2. Apa saja rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Makan Bofet Kubang berdasarkan hasil analisis yang dilakukan?

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian mengenai kualitas pelayanan pada Rumah Makan Bofet Kubang di Padang Sidempuan diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat, baik secara teoritis maupun praktis. Berikut adalah uraian manfaat penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Pengembangan Ilmu Pengetahuan: Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pelayanan

dan industri kuliner. Hasil penelitian dapat memperkaya literatur akademik mengenai kualitas pelayanan dalam konteks rumah makan tradisional di daerah.

b. Referensi untuk Penelitian Selanjutnya: Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dan landasan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di industri kuliner, khususnya rumah makan Padang.

c. Pemahaman Konsep Kualitas Pelayanan: Penelitian ini dapat membantu memperdalam pemahaman tentang konsep kualitas pelayanan dan penerapannya dalam konteks bisnis kuliner lokal.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Rumah Makan Bofet Kubang:

1) Evaluasi Kinerja: Hasil penelitian dapat menjadi alat evaluasi kinerja pelayanan yang objektif bagi manajemen Bofet Kubang.

2) Peningkatan Kualitas: Temuan penelitian dapat digunakan sebagai dasar untuk merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan.

3) Identifikasi Keunggulan dan Kelemahan: Penelitian ini dapat membantu mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang sudah baik dan yang masih perlu ditingkatkan.

4) Pengambilan Keputusan: Hasil penelitian dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan terkait



kebijakan pelayanan.

b. Bagi Karyawan Bofet Kubang:

- 1) Peningkatan Kesadaran: Penelitian ini dapat meningkatkan kesadaran karyawan tentang pentingnya kualitas pelayanan.
- 2) Pengembangan Diri: Hasil penelitian dapat menjadi acuan bagi karyawan untuk meningkatkan keterampilan dan kinerja mereka dalam memberikan pelayanan.

c. Bagi Pelanggan

- 1) Peningkatan Kepuasan: Dengan adanya upaya peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan hasil penelitian, pelanggan dapat menikmati pengalaman makan yang lebih baik di Bofet Kubang.
- 2) Transparansi: Penelitian ini menunjukkan komitmen Bofet Kubang untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, yang dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan.

d. Bagi Industri Kuliner di Padang Sidempuan:

- 1) Benchmarking: Hasil penelitian dapat menjadi acuan bagi rumah makan lain di Padang Sidempuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan mereka.
- 2) Peningkatan Standar Industri: Penelitian ini dapat mendorong peningkatan standar pelayanan dalam industri kuliner di Padang Sidempuan secara keseluruhan.

e. Bagi Pemerintah Daerah:



- 1) Pengembangan Pariwisata Kuliner: Hasil penelitian dapat menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan strategi pariwisata kuliner di Padang Sidempuan.
- 2) Perumusan Kebijakan: Temuan penelitian dapat menjadi bahan pertimbangan dalam perumusan kebijakan terkait standar pelayanan di industri kuliner.

f. Bagi Peneliti

- 1) Pengalaman Praktis: Penelitian ini memberikan pengalaman praktis bagi peneliti dalam melakukan studi lapangan dan analisis kualitas pelayanan.
- 2) Pengembangan Karir: Pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dari penelitian ini dapat menjadi bekal berharga bagi pengembangan karir peneliti di bidang manajemen pelayanan atau industri kuliner.

Dengan berbagai manfaat tersebut, penelitian ini diharapkan tidak hanya bermanfaat bagi Rumah Makan Bofet Kubang, tetapi juga memberikan kontribusi positif bagi berbagai pihak terkait dan pengembangan industri kuliner secara keseluruhan.

1.5 Metode Penelitian

Secara umum metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk

mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Data yang diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah. Penelitian berkaitan dengan pertanyaan atau keinginan tahu manusia (terus menerus) untuk mencari jawaban atas pertanyaan – pertanyaan tersebut. Dengan demikian, tujuan suatu penelitian adalah untuk merumuskan pertanyaan-pertanyaan dan menemukan jawaban-jawaban terhadap pertanyaan penelitian tersebut. Penelitian ilmiah merupakan kegiatan yang dilaksanakan untuk mengkaji dan memecahkan suatu masalah menggunakan prosedur sistematis berdasarkan data empirik.

1. Jenis Penelitian

Adapun metode pendekatan yang digunakan oleh penulis disini adalah metode penelitian kualitatif. Karena metode ini dapat digunakan untuk menemukan dan memahami apa yang tersembunyi dibalik fenomena yang terkadang merupakan suatu yang sulit untuk dipahami secara memuaskan. Pemahaman ini tidak ditentukan terlebih dulu, tetapi didapatkan setelah selesai melakukan analisis terhadap fenomena sosial yang menjadi fokus penelitian serta kemudian ditarik kesimpulan berupa pemahaman umum tentang fakta-fakta tersebut. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yakni metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek sesuai dengan apa adanya. Penelitian deskriptif pada umumnya dilakukan dengan tujuan utama, yaitu menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang diteliti secara tepat.

1.6 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada rumah makan Bofet Kubang yang berlokasi di Jl. Jend Sudirman 27 ex Jln merdeka, dengan waktu pelaksanaan magang selama 40 hari, 15 Januari 2024 – 04 Maret 2024.

1.7 Ruang lingkup Pembahasan

Adapun ruang lingkup pembahasan yang akan dibahas dalam penulisan laporan penelitian ini adalah hanya focus pada kualitas pelayanan pada rumah makan Bofet Kubang untuk mengatasi agar kualitas pelayanannya dapat meningkat lebih baik lagi.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada tugas akhir ini terdapat 5 bab, dimana pada setiap bab akan dibagi menjadi sub bab yang akan dibahas secara rinci. Berikut adalah sistematika penulisan setiap bab:

BAB I PENDAHULUAN

BAB I pendahuluan ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, ruang lingkup, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

BAB II landasan teori akan menjelaskan teori yang akan digunakan untuk menjelaskan teori-teori pendukung yang akan digunakan dalam penjelasan dan pembahasan tugas akhir.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN



BAB III gambaran umum Perusahaan akan menguraikan tentang gambaran umum Perusahaan, profil Perusahaan yang berisi kegiatan utama yang dilakukan Perusahaan serta visi dan misi Perusahaan, dan Sejarah berdirinya rumah makan Bofet Kubang.

BAB IV PEMBAHASAN

BAB IV pembahasan akan menjelaskan tentang hasil yang didapat dari metode yang digunakan dan menyajikan fakta yang terjadi di lapangan. Tentang meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah makan Bofet Kubang dan meningkatkan kualitas pelayanan di rumah makan Bofet Kubang

BAB V PENUTUP

BAB V penutup akan berisi tentang kesimpulan dan saran yang bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan yaitu rumah makan Bofet Kubang.

