

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Industri makanan berbasis rumah makan merupakan salah satu usaha bisnis kuliner yang semakin berkembang diiringi dengan laju pertumbuhan di berbagai kota besar di Indonesia salah satunya adalah Kota Semarang. Kota Semarang merupakan ibukota Provinsi Jawa Tengah, Indonesia. Menurut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang diketahui bahwa jumlah penduduk di Kota Semarang pada bulan Juni 2018 sebanyak 1.658.552 jiwa, bulan Juni 2019 sebanyak 1.670.379 jiwa, dan bulan Juni 2020 sebanyak 1.680.417 jiwa. Adanya peningkatan ini menyebabkan kebutuhan akan makanan juga meningkat sehingga banyak pelaku bisnis memanfaatkan peluang ini untuk membuka usaha baru pada industri makanan khususnya rumah makan.

Hal ini dapat terlihat pada tabel 1.1 yang menunjukkan adanya peningkatan jumlah rumah makan di Kota Semarang tahun 2015 hingga tahun 2017. Meningkatnya jumlah rumah makan juga diikuti dengan semakin meningkatnya persaingan dalam bisnis rumah makan ini. Berdasarkan sumber media [Tribunjateng.com](http://Tribunjateng.com) pada tahun 2017, menyatakan bahwa semakin ketatnya persaingan dalam bisnis kuliner di Kota Semarang pada akhirnya mendorong pelaku-pelaku usaha untuk memutar otak dalam menerapkan strategi dalam mendapatkan pasar dengan menghadirkan makanan berkualitas hingga kualitas pelayanan yang unggul sehingga dapat memberikan kepuasan pada konsumen. Pelaku usaha yang tidak bisa memberikan keunggulan ini maka mereka tidak dapat bertahan dalam usaha ini. Seperti yang terlihat pada tahun 2018 hingga 2019 mulai adanya penurunan. Salah satu penyebab penurunan ini adalah adanya ketidakpuasan konsumen atas pelayanan.

**Tabel 1.1.**  
**Jumlah Rumah Makan di Kota Semarang**

Tahun	Jumlah
2015	191
2016	236
2017	276
2018	232
2019	160

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah (2020)

Sesuai dengan pendapat Philip Kotler (2000:428) dalam jurnal Saputra (2014) bahwa rumah makan termasuk dalam kategori jasa campuran atau *hybrid* yang artinya terdapat proporsi yang seimbang antara barang dan jasa yang sama sehingga dalam memenangkan persaingan usaha ini bukan hanya memperhatikan kualitas produk tetapi juga kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Selain itu, terdapat salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan yaitu berusaha untuk menciptakan dan mempertahankan konsumen. Konsumen adalah aset yang sangat penting bagi perusahaan karena tanpa pelanggan suatu perusahaan tidak dapat menjalankan usahanya. Perusahaan harus menjaga agar konsumen tetap memiliki loyalitas tinggi dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh konsumen itu sendiri.

Menurut Parasuraman, et al (1985), kualitas pelayanan merupakan perbandingan ekspektasi konsumen dengan kinerja layanan aktual. Dalam rumah makan yang termasuk dalam kategori jasa campuran, maka dalam menjalankan proses layanannya, pelaku bisnis atau pihak rumah makan dituntut untuk dapat memahami dan memenuhi apa yang diharapkan konsumen dari jasa yang diberikan. Semakin besar tingkat pemenuhan yang diberikan kepada konsumen, maka semakin tinggi kualitas pelayanan jasa. Hal ini menjadi upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan supaya bertahan dalam industri ini dan dapat bersaing dengan kompetitor lainnya.

Kualitas pelayanan jasa dapat diukur dengan menggunakan metode *Servqual* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml (1990). Metode ini melakukan perhitungan perbedaan antara nilai yang diberikan konsumen untuk setiap atribut yang berkaitan dengan harapan dan persepsi melalui 5 dimensi, yaitu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Metode ini menghasilkan model kualitas jasa yang mengidentifikasi 5 kesenjangan/ *gap*. Berbagai riset menunjukkan bahwa instrumen *Servqual* valid untuk berbagai konteks layanan (Mustaniroh, dkk., 2010).

Salah satu usaha yang bergerak di industri makanan berbasis rumah makan di Kota Semarang adalah Rumah Makan Tahu Pong dan Mie Keriting Brumbungan yang berada di Jalan Brumbungan No. 88, dimana rumah makan tersebut menyajikan makanan kuliner khas Semarang yaitu tahu pong. Dengan persaingan yang semakin ketat dalam industri ini, Rumah Makan Tahu Pong dan Mie Keriting Brumbungan mampu bertahan sejak tahun 2003. Awal mula berdirinya Tahu Pong dan Mie Keriting Brumbungan hanya berskala warung makan biasa dengan luas 12m<sup>2</sup> yang terletak di area Taman Brumbungan dengan 2 karyawan saja. Sistem pelayanan yang diterapkan oleh pimpinan sejak awal membuka usaha adalah selalu ramah terhadap konsumen dan menjamin cita rasa masakan yang selalu sama. Usaha ini berkembang seiring berjalannya waktu hingga konsumen perlu mengantri untuk makan di warung tersebut. Pada tahun 2017, usaha ini berubah menjadi rumah makan dengan luas yang lebih besar dimana yang dulunya hanya cukup untuk menerima konsumen dengan 6 meja saja namun sekarang sudah dapat menerima konsumen hingga 11 meja. Selain itu juga adanya penambahan karyawan hingga menjadi 6 karyawan. Bukan hanya itu saja, perubahan juga terjadi pada menu yaitu adanya penambahan menu ayam goreng. Hingga saat ini, pimpinan dalam menerapkan pelayanannya masih sama yaitu memfokuskan pada keramahan dan menjaga cita rasa yang sama serta pelayanan ekstra yang dilakukan oleh pimpinan rumah makan tersebut. Namun, berdasarkan hasil survey kepada 30 konsumen Rumah Makan Tahu Pong dan Mie Keriting Brumbungan yang

dilakukan oleh peneliti, masih terdapat permasalahan yang ditemui berkaitan dengan kualitas pelayanan yang dapat dilihat pada tabel 1.2.

**Tabel 1.2.**  
**Keluhan Konsumen atas Kualitas Pelayanan**  
**Rumah Makan Tahu Pong dan Mie Keriting Brumbungan**

No.	Pernyataan	Tanggapan	
<b><i>Tangible</i></b>			
1	Suasana	30% Nyaman	70% Belum nyaman
2	Tempat Parkir	43% Tidak sulit	57% Sulit
3	Kerapihan Berpakaian Pelayan	20% Rapi	80% Kurang rapi
<b><i>Reliability</i></b>			
4	Penyajian Makanan	80% Baik	20% Belum baik
5	Juru Parkir	37% Profesional	63% Kurang profesional
7	Keberatan dengan Pemberian Nota Tangan	50% Tidak keberatan	50% Keberatan
<b><i>Responsiveness</i></b>			
8	Kecepatan Melayani	73% Cepat	27% Kurang Cepat
9	Responsif Terhadap Keluhan	67% Responsif	33% Kurang Responsif
<b><i>Assurance</i></b>			
10	Protokol Kesehatan	20% Diperhatikan	80% Belum diperhatikan
11	Kesopanan & Keramahan Pelayan	43% Baik	57% Belum baik
<b><i>Empathy</i></b>			
12	Perhatian Individual Kepada Konsumen	57% Perhatian	43% Belum perhatian
13	Pelayanan yang Sama pada Setiap Konsumen	77% Sama	23% Belum sama
Keseluruhan Kualitas Pelayanan		46% Baik	54% Belum Baik

(Sumber: Data Primer yang Diolah, 2020)

Berdasarkan data diatas, keseluruhan kualitas pelayanan masih tergolong belum baik yang diketahui bahwa terdapat lebih dari 50% responden menjawab bahwa konsumen belum nyaman pada saat makan karena suasana panas, konsumen kesulitan mencari tempat parkir karena hanya cukup untuk tiga mobil saja, kerapihan berpakaian karyawan yang masih kurang, juru parkir kurang profesional dalam menata tempat parkir, kesopanan dan keramahan pelayan yang belum baik dan pihak rumah makan belum melaksanakan protokol kesehatan secara menyeluruh seperti tidak menggunakan masker dengan benar, tidak ada pengecekan suhu tubuh dan tidak menggunakan sarung tangan, selain itu juga masih belum adanya perhatian individual khusus kepada konsumen.

Dalam usaha untuk menganalisis penyebab adanya keluhan konsumen, perlu adanya kajian untuk mengetahui kebenarannya apakah sistem pelayanan yang telah dilakukan oleh manajemen rumah makan telah sesuai atau belum dengan keinginan atau harapan konsumen. Selain itu, juga mengenai atribut-atribut apa saja yang harus dipertahankan dan harus ditingkatkan guna nantinya dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu metode yang dapat digunakan dan sesuai untuk mengkaji kualitas pelayan yang berada di Rumah Makan Tahu Pong dan Mie Keriting Brumbungan adalah dengan menggunakan metode *Servqual* dan dilanjutkan dengan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Metode *Servqual* dapat menganalisis penyebab dari permasalahan layanan dengan mengetahui pada atribut mana yang terdapat kesenjangan. Setelah itu dilanjutkan dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* yang berfungsi untuk menggambarkan apa yang diinginkan oleh konsumen diukur dalam kaitannya dengan apa yang harus dilakukan oleh Rumah Makan Tahu Pong dan Mie Keriting Brumbungan dalam bentuk diagram kartersius. Dengan analisis ini dapat diketahui menganalisis penyebab dari permasalahan layanan tersebut. Terdapat beberapa kemungkinan permasalahan yang terjadi yaitu pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan konsumen, atau sudah sesuai dengan harapan konsumen atau bahkan pelayanan yang diberikan melebihi dari harapan konsumen. Dengan

menggunakan metode ini, maka dapat diketahui atribut-atribut pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan karena kondisi yang belum sesuai dengan harapan konsumen.

Setelah mengetahui atribut-atribut yang menjadi faktor permasalahan pelayanan, diharapkan pihak manajemen rumah makan dapat memperbaiki layanan mereka sehingga nantinya dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada Rumah Makan Tahu Pong dan Mie Keriting Brumbungan. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “**Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Rumah Makan Tahu Pong dan Mie Keriting Brumbungan dengan Metode *Servqual***” yang dijadikan sebagai judul penelitian

## **1.2. Perumusan dan Pembatasan Masalah**

### **1.2.1. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana kesenjangan antara jasa yang diharapkan konsumen dengan kenyataan kualitas jasa yang diterima konsumen pada Rumah Makan Tahu Pong dan Mie Keriting Brumbungan?
- b. Bagaimana kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen atas harapan konsumen tentang kualitas pelayanan pada Rumah Makan Tahu Pong dan Mie Keriting Brumbungan?
- c. Bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja pada Rumah Makan Tahu Pong dan Mie Keriting Brumbungan?

### **1.2.2. Pembatasan Masalah**

Penelitian yang dilakukan supaya dapat lebih terarah sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian, maka perlu adanya pembatasan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Analisis *gap* yang digunakan adalah *gap* 1 dan *gap* 5. Kedua *gap* tersebut berkaitan dengan pihak pengelola dan pihak konsumen. Selain itu, *gap* 1 merupakan salah satu faktor penyebab adanya *gap* 5

- b. *Importance Performance Analysis* sebagai alat dalam menggambarkan jasa yang diterima konsumen dibandingkan dengan jasa yang diharapkan konsumen dalam bentuk diagram kartesius

### 1.3. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan perumusan masalah tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui kesenjangan antara jasa yang diharapkan konsumen dengan kenyataan kualitas jasa yang diterima konsumen pada Rumah Makan Tahu Pong dan Mie Keriting Brumbungan.
- b. Untuk mengetahui kesenjangan yang terjadi antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen atas harapan konsumen tentang kualitas pelayanan pada Rumah Makan Tahu Pong dan Mie Keriting Brumbungan.
- c. Untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kinerja pada Rumah Makan Tahu Pong dan Mie Keriting Brumbungan

Dari tujuan yang telah diuraikan, penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat antara lain:

- a. Bagi perusahaan

Memberikan informasi kepada pihak manajemen rumah makan mengenai atribut-atribut apa saja yang perlu diperbaiki, dipertahankan, dan dikembangkan dalam kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen supaya meningkatkan kepuasan konsumen. Dengan mendapatkan informasi tersebut, diharapkan konsumen mempunyai loyalitas tinggi sehingga menjadi salah satu kunci supaya rumah makan tersebut dapat bersaing dengan kompetitor lainnya.

- b. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk melihat secara nyata dalam penerapan antara teori dengan kasus yang ada pada perusahaan terkait mengenai kualitas pelayanan jasa, khususnya dengan menggunakan metode *Servqual*.

c. Bagi Akademisi

Dari hasil penelitian ini, dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan informasi bagi semua pihak yang tertarik untuk mempelajari lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan jasa, khususnya metode *Servqual*, untuk digunakan dalam sistem pembelajaran ataupun penelitian.

**1.4. Sistematika Penulisan**

BAB I - PENDAHULUAN

BAB II - LANDASAN TEORITIS

BAB III - METODE PENELITIAN

BAB IV - HASIL DAN PEMBAHASAN

BAB V - KESIMPULAN DAN SARAN

