

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada umumnya, tujuan didirikannya sebuah perusahaan adalah untuk memaksimalkan keuntungan demi memperoleh hasil yang sebesar-besarnya dan meminimalkan kerugian dengan pengorbanan yang sekecil-kecilnya. Dalam perjalanannya agar bisa mendapatkan profit yang diharapkan, setiap perusahaan pasti menemukan banyak tantangan dari berbagai hal, salah satunya persaingan. Di mana sebuah perusahaan harus mampu bertahan dengan merancang strategi yang tepat dan memperluas inovasi untuk dapat memenangkan persaingan. Salah satu kunci agar perusahaan selalu dapat bersaing mempertahankan eksistensinya adalah dengan cara memperkuat manajemen pemasaran yang sebelumnya telah dilakukan serta mengembangkan metode baru yang dirasa lebih tepat.

Indrasari (2019:8) menyatakan bahwa manajemen pemasaran adalah sebuah rangkaian proses analisis, perencanaan, pelaksanaan, serta pengawasan dan pengendalian suatu kegiatan pemasaran di mana tujuannya adalah untuk mencapai target perusahaan secara efektif dan efisien. Manajemen pemasaran dapat dikatakan sebagai jantungnya sebuah perusahaan dan merupakan sebuah unsur yang sangat vital keberadaannya, sehingga setiap perusahaan perlu terus menggali manajemen pemasaran yang ada untuk meningkatkan proporsi nilai supaya lebih berkembang. Manajemen pemasaran memiliki peranan yang cukup penting, yakni sebagai pemenuh kepuasan konsumen, pencipta pelanggan baru, serta pengelola citra produk agar tetap baik di mata publik. Manajemen pemasaran menjadi salah satu faktor strategis untuk mencapai keberhasilan perusahaan. Tanpa adanya manajemen pemasaran, dapat dipastikan bahwa perusahaan baik itu yang bergerak pada bidang kuliner, kesehatan, kecantikan, maupun yang lainnya tidak akan bisa berjalan semestinya sesuai dengan harapan.

Saat ini, usaha pada bidang kuliner di Indonesia menjadi salah satu usaha yang paling banyak ditekuni oleh sebagian besar pebisnis. Dapat dilihat pula bahwa perkembangan bisnis kuliner di negeri ini cukup pesat dan meluas. Hal tersebut dikarenakan hanya bisnis kuliner yang akan selalu dibutuhkan oleh setiap orang, serta

merupakan bisnis yang paling menjanjikan di masa depan sehingga kategori bisnis ini tidak akan pernah padam. Perkembangan ini juga didorong oleh perubahan gaya hidup dan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat, terutama di kota-kota besar. Kini masyarakat datang ke berbagai restoran bukan lagi hanya untuk memenuhi kebutuhannya akan makanan, namun tidak jarang pula yang justru datang untuk melakukan wisata kuliner sekaligus memperhatikan tempat yang biasanya disebut sebagai tempat yang *instagrammable*.

Artinya mereka juga mengedepankan suasana dan kondisi restorannya terlebih dahulu sebelum menentukan keputusan pembelian. Situasi ini dapat membangkitkan semangat serta antusiasme para pelaku usaha untuk saling bertarung menciptakan usaha yang paling terbaik dan tentunya sesuai dengan kebutuhan serta keinginan konsumen. Para pelaku usaha yang saling berlomba untuk membangun bisnis terbaik akan memicu tingkat persaingan di sektor usaha kuliner, termasuk usaha restoran. Hal ini dapat diketahui dari mulai munculnya berbagai restoran dengan konsep yang menarik di Kota Bogor seperti pada tabel berikut ini.

Tabel 1.1. Data Restoran Hidangan Penutup di Kota Bogor

NO.	NAMA RESTORAN	ALAMAT
1.	Fat Bubble	Jalan Pajajaran No. 24
2.	Boogie Dessert & Sushi Bogor	Jalan Pajajaran No. 78K
3.	Mister & Misses Cakes	Jalan Bogor Baru Blok A No. 1-2
4.	Bittersweet By Najla Bangbarung	Jalan Bangbarung Raya No. 61
5.	Kuppic Gelato	Jalan Suryakencana No. 134
6.	Gelato House Cafe	Jalan Durian Raya No. 6
7.	Mr. Yos Bakery & Cafe	Jalan Suryakencana No. 220
8.	PIA Apple Pie	Jalan Pangrango No. 10
9.	Cyrano Korean Cafe	Jalan Suryakencana No. 126
10.	Sugarbell Bakery & Cafe	Jalan Pahlawan No. 143A

Sumber: Google

Tabel di atas menunjukkan bahwa Kota Bogor memiliki destinasi wisata kuliner yang berpotensi tinggi. Hal ini dapat membuat para pelaku usaha terus memutar otak untuk dapat mempertahankan usahanya menjadi yang terbaik dari semua restoran yang ada di Kota Bogor. Memberikan kepuasan yang penuh terhadap konsumen merupakan harapan dari setiap perusahaan. Sebab kepuasan konsumen menjadi salah satu faktor kunci bagi kesuksesan sebuah perusahaan. Keberhasilan strategi pemasaran dalam sebuah perusahaan juga dapat dilihat dari seberapa tinggi tingkat kepuasan konsumen

yang terpenuhi. Namun, hal tersebut tidaklah mudah untuk dapat diperoleh. Karena walaupun menggunakan produk yang sama, tingkat kepuasan setiap individu daripada konsumen itu pasti akan berbeda-beda. Maka dari itu, semua pelaku usaha pasti selalu melakukan segala cara untuk menjadikan konsumen merasa puas akan produk yang perusahaan berikan, dengan tujuan dapat menciptakan loyalitas konsumen sehingga mereka akan melakukan pembelian ulang dan tanpa ragu merekomendasikan perusahaan yang dirasa berkualitas baik kepada rekan dan kerabatnya.

Perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada konsumennya dapat dikenal sebagai perusahaan yang unggul. Artinya, perusahaan tersebut memiliki kesanggupan untuk memenangkan persaingan bisnis. Sebab dengan merasa puas akan produk yang digunakannya, konsumen tak akan berpikir panjang untuk membeli produk perusahaan dalam jumlah yang besar sehingga akan dengan mudah perusahaan menggapai puncak keberhasilannya. Apalagi pada industri kuliner, para konsumen akan banyak menuntut untuk mendapatkan kepuasan sesuai yang mereka harapkan. Salah satu faktor dalam menciptakan kepuasan konsumen adalah bagaimana perusahaan bisa memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada konsumen. Apabila karyawan dan perusahaan bisa memaksimalkan pelayanan maka konsumen akan tertarik dalam melakukan suatu pembelian bahkan tidak menutup kemungkinan mereka akan datang secara berkelanjutan.

Pada usaha kuliner, kualitas pelayanan tentunya akan menjadi nomor satu di benak konsumen. Kualitas pelayanan merupakan sebuah wujud dari penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterimanya dengan tingkat pelayanan yang sebelumnya mereka harapkan. Dengan adanya kualitas pelayanan yang terbaik, maka secara langsung kepuasan konsumen akan terwujud. Sesuatu yang eksplisit yang akan datang dari pelayanan prima yaitu meningkatkan kepuasan konsumen serta keinginannya untuk melakukan pembelian kembali, di mana hal ini dapat meningkatkan profit perusahaan dari produk yang telah terjual dengan waktu yang lebih singkat.

Kepuasan konsumen bisa saja berubah pada periode yang tidak dapat diprediksi, karena persepsi setiap individu terhadap suatu produk dan pelayanan perusahaan tidak dapat diukur secara pasti. Maka setiap perusahaan perlu terus berkaca dan meningkatkan kualitas pelayanannya agar tetap berada pada posisi teratas dari para

pesaingnya. Sama halnya dengan Boogie Dessert & Sushi Bogor yang terus bersinergi agar dapat memberikan yang terbaik kepada para konsumennya. Boogie Dessert merupakan sebuah restoran dengan menu utama berbagai hidangan *dessert* dan makanan siap saji lainnya. Boogie Dessert juga merupakan restoran pertama di Bogor yang mengangkat aneka es berbahan dasar *snow ice* yang lembut dengan berbagai *topping* menarik. Restoran yang beralamat di Jalan Pajajaran No. 78K ini mengambil konsep desain *modern* minimalis dengan sentuhan suasana yang *homey* sehingga berhasil membuat para pengunjung merasa nyaman berada di sana dalam jangka waktu yang lama.

Dalam hal pelayanan, Boogie Dessert masih terus perlu mengembangkan metode yang lebih terorganisasi demi mempertahankan konsumen yang puas dan loyal. Karena apabila dilihat dari ulasan berbagai konsumen banyak sekali komplain yang mereka tunjukkan mengenai pelayanan yang diberikan oleh Boogie Dessert seperti halnya gambar di bawah ini.



Gambar 1.1. Keluhan Konsumen Boogie Dessert & Sushi Bogor

Sumber: Ulasan Boogie (Google)

Dari gambar di atas, terlihat jelas keluhan konsumen yang intinya mengarah kepada pelayanan dari para karyawan Boogie Dessert yang masih kurang dan di bawah standar. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil observasi pra penelitian yang dilakukan oleh penulis pada Hari Minggu, 16 April 2023 di Boogie Dessert & Sushi Bogor. Selama pengamatan, dilakukan pula wawancara singkat dengan tujuh orang konsumen

Boogie Dessert yang sedang berkunjung ke lokasi. Para konsumen dimintai pendapatnya masing-masing terkait pelayanan di Boogie Dessert sesuai dengan yang mereka rasakan, sebagaimana dituangkan pada tabel berikut.

Tabel 1.2. Data Keluhan dan Saran dari Konsumen Boogie Dessert & Sushi Bogor

NO.	NAMA	USIA	KELUHAN	SARAN
1.	Yurizal Tri Chaerawan	25	Karyawan keteteran dalam melayani konsumen, serta terdapat keterlambatan penyajian pesanan.	Diharapkan agar sumber daya manusia pada Boogie Dessert bisa lebih diperbanyak lagi.
2.	Heni	24	Karyawan kurang sigap dan cepat dalam menyajikan makanan.	Diharapkan karyawan bisa diberikan pengarahan agar dapat lebih sigap dalam melayani konsumen.
3.	Zee	26	Sumber daya manusia pada Boogie Dessert masih kurang.	Diharapkan agar sumber daya manusia pada Boogie Dessert bisa lebih diperbanyak lagi.
4.	Resi	26	Pelayanan pada Boogie Dessert dapat dikatakan lama.	Diharapkan karyawan bisa diberikan pengarahan agar dapat lebih sigap dalam melayani konsumen.
5.	Ayu	-	Kepekaan karyawan jika dipersentasekan yaitu sebesar 80%	Minimal penyajian minuman diprioritaskan agar konsumen tidak terlalu bosan menunggu pesanan.
6.	Nisfi	24	Makanan sedikit telat disajikan kepada konsumen.	Lebih diperhatikan kembali waktu penyajian pesanannya.
7.	Asri	23	Fasilitas Mushola kurang bersih dan gelap, sehingga belum layak untuk dijadikan tempat ibadah.	Diharapkan agar fasilitas Mushola pada Boogie Dessert dapat diperbaiki dan direnovasi.

Sumber: Hasil Observasi Pra Penelitian (2023)

Dari hasil observasi di atas, maka semua permasalahan yang dikeluhkan oleh para konsumen perlu dengan cepat diatasi oleh manajemen dari perusahaan yang bersangkutan agar keluhan bisa diminimalisasikan. Sebab jika tidak segera mengambil tindakan, konsumen lainnya termasuk konsumen baru yang sebelumnya belum pernah mengunjungi Boogie Dessert akan berpikir dua kali untuk mendatangi restoran tersebut, karena dapat diketahui pula perilaku konsumen di Indonesia ini cenderung melihat

testimoni terlebih dahulu sebelum mereka mencoba sesuatu yang baru. Oleh sebab itu, keberhasilan sebuah bisnis kuliner sangatlah bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan sehingga akan menghasilkan kepuasan tersendiri bagi para konsumennya serta berpengaruh kepada hasil akhir perusahaan itu sendiri dalam mendapatkan keuntungan penjualannya yang stabil di setiap bulannya.

Sesuai uraian di atas, penulis menyimpulkan bahwa terdapat berbagai permasalahan pada Boogie Dessert dari segi kualitas pelayanannya yang masih rendah sehingga berpengaruh tinggi terhadap tingkat kepuasan konsumen pada restoran tersebut. Maka penulis sangat tertarik untuk mengamati penerapan pelayanan yang dilakukan oleh Boogie Dessert dengan harapan tingkat pelayanan yang dilakukan akan mempengaruhi kepuasan konsumen Boogie Dessert. Oleh sebab itu penulis mencoba untuk menganalisis lebih jauh lagi mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Boogie Dessert & Sushi Bogor”**. Harapannya dengan diadakannya penelitian tersebut maka dapat diketahui dengan pasti kebenarannya daripada pengaruh kualitas pelayanan tersebut terhadap kepuasan konsumen pada Boogie Dessert & Sushi Bogor. Apabila terbukti, maka dapat diketahui pula seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan tersebut terhadap kepuasan konsumen pada Boogie Dessert & Sushi Bogor.

1.2. Identifikasi Masalah

Berikut terdapat beberapa permasalahan pada Boogie Dessert & Sushi Bogor yang diidentifikasi oleh penulis.

1. Banyaknya restoran hidangan penutup yang bermunculan sehingga menjadi tekanan bagi Boogie Dessert & Sushi Bogor untuk bisa mempertahankan bisnisnya dari para pesaing.
2. Masih banyaknya keluhan dari para konsumen Boogie Dessert & Sushi Bogor terkait kualitas pelayanan yang diberikan.
3. Kurangnya rasa empati dan profesionalitas para karyawan terhadap pelanggan yang membuat pelanggan merasa kurang puas dengan pelayanan yang ada.

1.3. Batasan Masalah

Hasil identifikasi masalah pada Boogie Dessert & Sushi Bogor menunjukkan bahwa terdapat masalah yang ada. Guna mencegah melebarnya penelitian dan karena keterbatasan yang penulis miliki maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapan penulis juga agar pemecahan masalahnya lebih terarah. Oleh sebab itu penulis menentukan batasan masalah sebagai berikut.

1. Judul penelitian adalah Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Boogie Dessert & Sushi Bogor.
2. Penulis menggunakan kualitas pelayanan sebagai *variable independent* tanpa memecahnya atas masing-masing unsur dari dimensi kualitas pelayanan itu sendiri.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana bentuk pelayanan yang diterapkan oleh Boogie Dessert & Sushi Bogor?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Boogie Dessert & Sushi Bogor?

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini berdasarkan perumusan masalah yang dibuat adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui bentuk pelayanan yang diterapkan oleh Boogie Dessert & Sushi Bogor.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Boogie Dessert & Sushi Bogor.

1.6. Manfaat Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik manfaat dan sumbangan bagi berbagai pihak, baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi perusahaan
Sebagai bahan pertimbangan atau informasi bagi pihak manajemen dan pimpinan perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat menciptakan keunggulan dan dapat bersaing dengan perusahaan lainnya.
2. Bagi institusi
Sebagai acuan dan bahan pembelajaran serta referensi bagi civitas akademik khususnya jurusan Manajemen Pemasaran Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI dalam melakukan penelitian dengan judul atau materi yang relevan.
3. Bagi penulis
Sebagai tambahan wawasan, pengetahuan dan keterampilan yang bermanfaat dalam peningkatan kompetensi menulis khususnya dalam hal kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada suatu perusahaan.

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan tugas akhir ini dikelompokkan menjadi beberapa bab maupun sub bab. Bab maupun sub bab tersebut selanjutnya akan diuraikan satu persatu dengan sistematika penyampaian sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas hal-hal yang melatarbelakangi penelitian, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah yang ada pada Boogie Dessert & Sushi Bogor tersebut, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan tugas akhir, beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian, kerangka konseptual dan hipotesis atau dugaan sementara dari penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel

dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada di dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini serta saran yang berisi masukan untuk pihak objek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun tugas akhir ini.