

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini persaingan bisnis dan usaha berkembang semakin pesat. Begitu banyak pembisnis pendatang baru sehingga menimbulkan persaingan baru menuntut pelaku usaha untuk mempunyai keunggulan yang kompetitif agar mampu bertahan dan bersaing dengan pesaing usaha yang lain. Upaya yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas produk serta kualitas pelayanan. Konsep kualitas, efisiensi, produktivitas, pertumbuhan, dan keberlangsungan hidup merupakan tantangan besar bagi pertumbuhan semua badan usaha.

Pertumbuhan dan keberlangsungan hidup ini semakin diperdalam oleh kebutuhan untuk menarik dan mempertahankan pelanggan, karena pelanggan adalah fokus utama dari setiap bisnis yang sukses. Keberhasilan bisnis tergantung pada pemahaman perusahaan dan memenuhi kebutuhan dan permintaan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Harapan dari pelanggan setiap saat selalu berubah sehingga kualitas pelayanan yang diberikan juga harus disesuaikan. Pelanggan akan menilai pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan membandingkan dari perusahaan satu dengan perusahaan lain yang sejenis, juga dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkannya.

Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan sangat berpengaruh besar terhadap penjualan dan pembelian. Oleh karena itu perusahaan harus memikirkan pentingnya pelayanan kepada pelanggan secara lebih matang. Dengan besarnya pengaruh penjualan yang meningkat berdampak terhadap pembelian produk yang dijual sehingga pelanggan membeli barang lebih banyak.

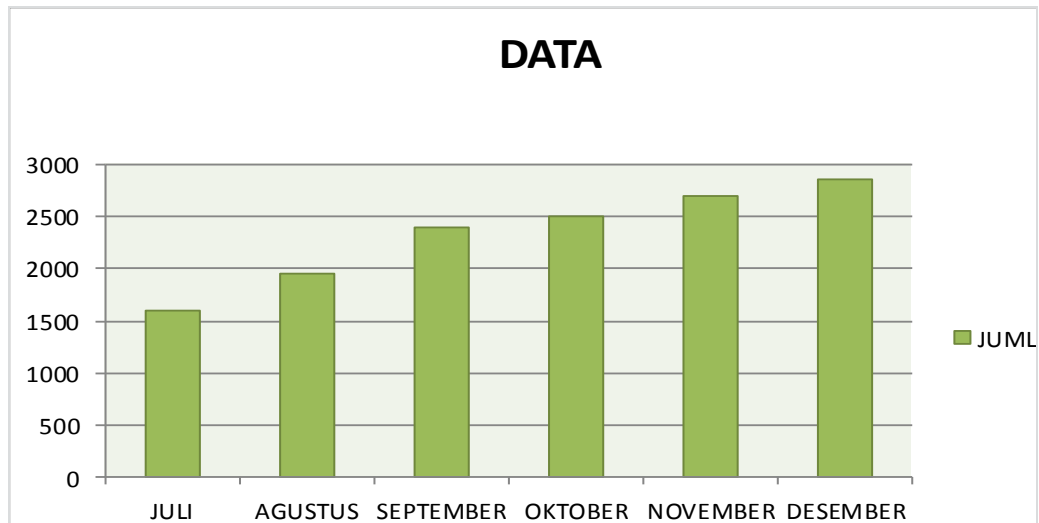
Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, setiap perusahaan perlu berupaya memahami harapan pelanggan atas produk yang dihasilkan atau jasa/layanan

yang diberikan. Tingginya tingkat persaingan berpengaruh pada konsumen yang semakin selektif dalam menentukan pilihannya. Pada saat ini persaingan bisnis makanan atau minuman dalam memperebutkan pembeli atau pelanggan tidak hanya berfokus pada harga, melainkan juga mempertimbangkan pada aspek lainnya seperti pelayanan dan pola hubungan yang dibangun perusahaan dengan konsumen. Tingginya tingkat persaingan pada bisnis kuliner makanan pedas mengharuskan para pemilik usaha makanan pedas menjual produk nya selalu berorientasi pada kepentingan konsumen. UMKM Ayam Bakar Sambal Pelakor merupakan UMKM yang baru berkembang berupaya untuk memberikan kepuasan kepada konsumennya. UMKM Ayam Bakar Sambal pelakor merupakan tempat makan yang terletak di Jl. Raya Sukabumi KM 19 Cisempur-Cinagara Bogor. UMKM Ayam Bakar Sambal pelakor menyediakan berbagai macam menu makanan dan minuman salah satu menu andalan di UMKM makan tesebut adalah ''Ayam Bakar Sambal Pelakor '' kata pelakor tersebut menggambarkan mengenai cita rasa sambal ayam bakar yang sangat pedas nama Ayam Bakar Sambal pelakor terdengar unik dan menarik sehingga para calon pembeli penasaran dengan menu yang disuguhkan karena nama merek yang diangkat sangat asing ditelinga masyarakat , ayam bakar sambal pelakor ini sangat disukai banyak orang terutama kaum remaja putri yang sangat menyukai cita rasa yang sangat pedas.

Makanan pedas sangat banyak sekali digemari oleh semua kalangan baik itu dari usia muda sampai dengan yang tua, salah satu manfaat dari konsumsi makanan pedas adalah dapat meningkatkan sistem kekebalan tubuh dari penyakit yang menyerang. Manfaat ini didapatkan melalui konsumsi cabai yang terkenal akan vitamin C dan A-nya yang sangat tinggi. menu andalan ayam bakar sambal pelakor merupakan trobosan baru dan unik di dunia kuliner makanan pedas sehingga banyak orang yang penasaran mengenai cita rasa ayam bakar sambal pelakor. UMKM Ayam Bakar Sambal Pelakor selain menyajikan berbagai macam varian menu makanan pedas dan pelayanannya yang ramah. Ternyata terdapat beberapa pilihan tempat makan yang berada di sekitar Cisempur Bogor, sehingga banyak pertimbangan konsumen untuk sampai pada keputusan memilih *UMKM Ayam Bakar Sambal Pelakor* tersebut. Pihak UMKM Ayam Bakar Sambal pelakor berusaha untuk memenuhi kriteria yang menjadi bahan pertimbangan konsumen, yaitu kualitas pelayanan. Oleh karena itu berhasil tidaknya

bisnis kuliner dalam berkomunikasi dengan para pelanggan tergantung pelayanan terbaiknya. Kualitas pelayanan dan kualitas pelanggan menjadi suatu hal penting bagi suatu perusahaan untuk membuat minat beli ulang para konsumen.

Dalam dunia bisnis pasti mengalami kenaikan dan juga penurunan dalam sebuah penjualan berikut merupakan presentase dari penjualan UMKM makan ayam bakar sambal pelakor.



Gambar 1.1 Presentase Penjualan UMKM Ayam Bakar Sambal Pelakor

Sumber: UMKM Ayam bakar Sambal Pelakor

Pada gambar di atas menunjukkan adanya kenaikan secara drastis dari bulan Juli- Desember. Kenaikan data hasil penjualan baik dilihat dari omset penjualan, jumlah pengunjung setiap pelanggan seperti data penjualan diatas membuktikan bahwa daya beli masyarakat menunjukkan kenaikan yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan ayam bakar sambal pekor meningkat setiap bulannya. Atas uraian data di atas maka penulis tertarik mengambil judul ”PENGARUH KUALITAS PELYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN UMKM AYAM BAKAR SAMBAL PELAKOR”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan secara langsung di UMKM ayam bakar sambal pelakor Bogor, maka berbagai identifikasi masalah yang penulis dapatkan, dapat penulis sampaikan seperti di bawah ini, yaitu:

1. keluhan pelanggan baik yang terkait dengan kualitas pelayanan maupun bukan khususnya tentang kecepatan dalam melayani
2. Masih ada rasa ketidak enakan pelanggan dalam melakukan keluhan terhadap pelayanan
3. Kursi dan meja yang disediakan kurang banyak.
4. Disamping itu juga terlihat ada karyawan yang kurang yakin dalam melayani pelanggan.

1.3. Pembatasan Masalah

Hasil identifikasi masalah yang ada di UMKM ayam bakar sambal pelakor menunjukkan bahwa masih terdapat masalah yang ada yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. 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 pada kualitas pelayanan sebagai variabel 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 yang penulis ajukan dalam penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk pelayanan di UMKM Ayam bakar sambal pelakor ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan UMKM Ayam Bakar Sambal pelakor Cisempur - Bogor?

1.5. Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah di atas maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan, yang penulis dapat sampaikan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk pelayanan yang ditetapkan di UMKM Ayam Bakar Sambal Pelakor
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan UMKM Ayam Bakar Sambal Pelakor ?

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan atau informasi bagi pihak manajemen dan pimpinan perusahaan, mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di UMKM ayam bakar sambal pelakor Cisempur- Bogor sehingga dapat ditemukan kebijakan yang dapat diambil dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di masa yang akan datang.

2. Bagi institusi

Dapat menjadi acuan dan bahan pembelajaran serta referensi bagi Civitas Akademis khususnya Jurusan Manajemen Pemasaran Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI dan Civitas Akademis lainnya dalam melakukan penelitian dengan judul atau materi yang relevan.

3. Bagi penulis

Dapat menjadi tambahan wawasan, pengetahuan dan keterampilan yang bermanfaat dalam peningkatan kompetensi penulis khususnya dalam hal kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan

1.7. Sistematika Penulisan

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

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas hal-hal yang melatarbelakangi penelitian, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah yang ada di UMKM Ayam bakar sambal pelakor 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 obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

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