BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu konsep rumah makan yang berkembang dan banyak digemari di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) saat ini adalah rumah makan cepat saji. Salah satunya rumah makan tersebut adalah rumah makan Rocket Chicken, yang saat ini telah berkembang pesat dan memiliki banyak cabang secara waralaba di Yogyakarta dan luar Yogyakarta. Peneliti mengambil Rocket Chicken sebagai obyek penelitian karena saat ini Rocket Chicken telah berkembang sangat pesat sebagai rumah makan cepat saji yang memiliki beberapa cabang di Yogyakarta dan luar daerah diantaranya adalah Jl. Parangtritis No. 200, Randubelang, Bangunharjo, Sewon, Bantul, Yogyakarta, 55118.

Peneliti tertarik untuk mengkaji lebih jauh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen khususnya di rumah makan Rocket Chicken karena rumah makan Rocket Chicken merupakan rumah makan cepat saji yang khusus menyajikan menu ayam seperti KFC, Mc Donalds, Wendy's dengan harga yang relatif murah dibandingkan dengan rumah makan lainnya yang sejenis. Selain itu, ditengah maraknya rumah makan cepat saji menjadi ancaman tersendiri bagi rumah makan Rocket Chicken sehingga target laba perusahaan belum mengalami kenaikan pada kurun waktu yang ditentukan. Selain itu, beberapa komplain pelanggan karena ketidakpuasan berkaitan dengan waralaba tersebut mampu berdampak pada penjualan di cabang Yogyakarta.

Hasil pengamatan yang dilakukan peneliti kepada 15 orang pengunjung mendapatkan gambaran sebagai berikut: 5 orang mengatakan bahwa rumah makan Rocket Chicken memiliki rasa yang lebih kriuk dibanding dengan rumah makan sejenis lainnya. Sebanyak 4 orang lainnya mengatakan bahwa pegawai rumah makan Rocket Chicken dalam melayani pelanggan kurang tanggap dan kurang gesit, sehingga para pelanggan harus menunggu lama karena antrian yang sangat panjang di depan kasir. Pendapat lainnya berasal dari 6 konsumen yang mengatakan bahwa rumah makan Rocket Chicken memiliki lapangan parkir yang kurang luas, dan konsumen merasa kurang nyaman karena tidak ada juru parkir di rumah makan tersebut, sehingga konsumen masih ada rasa takut mengingat lokasi berdekatan dengan jalan raya.

Faktor lainnya yang menentukan loyalitas konsumen adalah kepuasan. Kepuasan konsumen merupakan faktor yang sangat penting bagi keberadaan, kelangsungan, dan perkembangan perusahaan. Saat ini banyak perusahaan yang semakin memahami arti penting dari kepuasan konsumen dan menjalankan strategi guna memberikan kepuasan bagi konsumennya. Kepuasan konsumen merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha, karena perusahaan dapat meningkatkan keuntungannya dan mendapat pangsa pasar yang lebih luas dengan menciptakan kepuasan.

Terciptanya konsumen yang puas tidak lepas dari faktor yang mempengaruhinya yaitu kualitas pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka akan semakin besar kepuasan yang akan dirasakan oleh konsumen. Hal ini sejalan dengan penelitian Midya Putra Panuntun (2015: 33) yang menemukan bahwa atribut-atribut yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki adalah kecepatan pelayan dalam menyajikan makanan dan minuman. Usulan perbaikan yang dapat tersebut dapat dilakukan dengan cara memberikan pelatihan

secara berkala dalam membuat makanan dan minuman agar karyawan lebih sigap dan cepat dalam melayani, mengadakan briefing beberapa menit untuk memberikan motivasi kerja, membuat *Standart Operation Procedure* (SOP) agar lebih tepat dalam melayani konsumen.

Kualitas pelayanan adalah salah satu unsur penting dalam organisasi. Hal ini disebabkan karena kualitas pelayanan merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus mendapat perhatian yang serius dari manajemen organisasi. Penetapan kualitas pelayanan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi menjadi hal yang harus dilakukan terlebih dahulu, sehingga organisasi tersebut mempunyai tujuan yang jelas. Hal ini sejalan dengan penelitian Ardiman Azis Darajatun Analisis (2015: 55) yang menemukan bahwa atribut-atribut yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki adalah kebersihan meja, kursi dan lingkungan yang selalu terjaga, intonasi dan emosi karyawan baik dalam berkomunikasi, karyawan menerima pelanggan dengan senyum, sapa, dan ramah, karyawan tanggap dalam membersihkan meja dan lingkungan yang kotor, keramahan karyawan, dan kebersihan dan kerapian penampilan karyawan.

Setiap perusahaan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya agar mereka merasa puas terhadap pelayanan yang mereka rasakan dan mereka mau menjadi konsumen. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen (Tjiptono, 2004: 44). Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam konteks rumah makan, kepuasan menjadi keharusan bagi perusahaan untuk selalu diberikan kepada konsumen. Karena memiliki konsumen yang puas merupakan keuntungan bagi perusahaan. Terciptanya kepuasan konsumen tidak lepas dari pemberian kualitas pelayanan prima yang diberikan secara terus

menerus kepada konsumen. Konsep pengukuran kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi yaitu *Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Emphaty* (Suhadarliya, 2008: 45).

Dengan demikian, perlu dilakukan analisis tentang kepentingan konsumen terhadap faktor-faktor yang menyertai pelayanan Rocket Chicken dan bagaimana kinerja Rocket Chicken dalam usaha memenuhi harapan konsumen sehingga konsumen memperoleh kepuasan. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang perbaikan kualitas layanan di Rocket Chicken. Dengan menganalisis tingkat kepuasan/harapan konsumen di Rocket Chicken, maka dapat diketahui sejauh mana tingkat perbaikan yang diinginkan oleh konsumen terhadap layanan yang mereka peroleh.

Pada konsep *Importance Performance Analysis* (IPA) ini sebenarnya berasal dari konsep *Service Quality* (SERVQUAL), konsep ini berisi bagaimana menerjemahkan apa yang diinginkan oleh konsumen diukur dalam kaitannya dengan apa yang harus dilakukan oleh perusahaan agar menghasilkan produk berkualitas, baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud (Supranto, 2001). Akan tetapi untuk mengukur keinginan dari konsumen adalah tidak mudah. Hal ini dikarenakan setiap perusahaan memiliki tujuan yang berbeda untuk setiap tindakan yang dilakukannya dalam rangka memenuhi keinginan konsumen. Sebagai contoh, penurunan harga. Menurut konsumen, mungkin hal tersebut adalah yang terbaik yang harus dilakukan oleh pihak perusahaan. Akan tetapi pihak perusahaan tentunya mempunyai perhitungan yang jelas mengenai harga produknya. Akibatnya, hubungan antara keinginan konsumen dan keinginan perusahaan menjadi bias.

Bila konsep SERVQUAL hanya menganalisis tentang kesenjangan atau gap yang terjadi antara keinginan atau harapan dari konsumen dengan kinerja yang telah

diberikan oleh produsen, maka pada konsep *Importance Performance Analysis* ini, dapat menganalisis tentang tingkat kepentingan dari suatu variabel dimana konsumen dengan kinerja dari perusahaan tersebut. Dengan demikian, perusahaan akan lebih terarah dalam melaksanakan strategi bisnisnya sesuai dengan prioritas kepentingan konsumen yang paling dominan.

Dalam hal ini, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dikenalkan oleh (Martilla dan James, 1977) digunakan dalam penelitian ini. Martilla dan James (1977) menjelaskan bahwa metode IPA ini memiliki kelebihan dibandingkan dengan metode yang lain adalah sebagai berikut: 1. Prosedur dari metode yang digunakan cukup sederhana 2. Pengambil kebijakan dapat dengan mudah menentukan prioritas kegiatan yang harus dilakukan dengan sumber daya yang terbatas 3. Metode IPA cukup fleksibel untuk diterapkan pada berbagai bidang Nilai pelanggan (*customer value*) merupakan preferensi yang dirasakan oleh pelanggan berdasarkan hasil evaluasi pelanggan tersebut terhadap atribut produk atau jasa (Sukwadi et al., 2012).

Selanjutnya melalui metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV) (Woodruff, 1997) diharapkan akan memberikan hasil berkaitan dengan atribut apa yang secara prioritas harus diperbaiki untuk memenuhi kepuasan penumpang. Menurut Darmawan et al. (2014), PGCV merupakan pelengkap dari metode IPA. Metode ini merupakan metode yang mudah dilakukan untuk menganalisis pelanggan. Kemudahan tersebut memberikan jalan bagi diagram kartesius IPA untuk dibandingkan dalam bentuk kualitatif yang lebih terperinci. Metode PGCV ini dapat menganalisis masing-masing atribut yang diteliti. Kelebihan inilah yang dapat digunakan untuk melengkapi analisis IPA di mana metode tersebut hanya membagi atribut ke dalam bagian yang perlu prioritas perbaikan atau tidak. Dengan *metode*

Potential Gain in Customer Value dan PGCV dapat diketahui fasilitas atau atribut apa yang secara prioritas harus diperbaiki untuk memenuhi kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan evaluasi bagi perusahaan untuk membantu menentukan strategi-strategi yang lebih berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang di atas, maka penelitian ini memiliki rumusan masalah adalah:

1. Bagaimana prioritas perbaikan layanan di rumah makan Rocket Chicken berdasarkan metode IPA?
2. Bagaimana prioritas perbaikan layanan di rumah makan Rocket Chicken berdasarkan metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV)?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah, sesuai dengan tujuan penelitian, dan dapat memberikan hasil yang maksimal serta untuk memperjelas ruang lingkup permasalahan, perlu dilakukan beberapa pembatasan. Adapun batasan masalah yang digunakan ialah:

1. Penelitian ini dilakukan pada konsumen rumah makan Rocket Chicken Jl. Parangtritis No. 200, Randubelang, Bangunharjo, Sewon, Bantul, Yogyakarta, 55118.
2. Penelitian dilakukan dengan cara menyebar kuesioner secara acak kepada pengunjung rumah makan Rocket Chicken Jl. Parangtritis No. 200, Randubelang, Bangunharjo, Sewon, Bantul, Yogyakarta, 55118.
3. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup. Dengan demikian untuk setiap pertanyaan disediakan alternatif jawaban yang

memungkinkan responden untuk memilih jawaban yang paling sesuai dengan pendapatnya.

4. Hal-hal yang diteliti berupa tingkat tingkat kepuasan dan harapan konsumen pada rumah makan Rocket Chicken Jl. Parangtritis No. 200, Randubelang, Bangunharjo, Sewon, Bantul, Yogyakarta, 55118.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui prioritas perbaikan layanan di rumah makan Rocket Chicken berdasarkan metode IPA?
2. Mengetahui prioritas perbaikan layanan di rumah makan Rocket Chicken berdasarkan metode *Potential Gain in Customer Value* (PGCV)?

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini ditujukan bagi beberapa pihak sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

   Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan khususnya dalam bidang usaha kuliner supaya dapat menciptakan peluang usaha ditengah minimnya lapangan pekerjaan yanga ada.

2. Bagi Pihak Rumah Makan

   Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan supaya dapat bersaing ditengah maraknya bisnis kuliner cepat saji saat ini.

3. Bagi Masyarakat Umum

Sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya dalam yang berkaitan dengan Teknik Industri.

1.6 Sistematik Penulisan

Tugas akhir terdiri dari atas enam bab dan disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini diuraikan mengenai latar belakang penulisan, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas beberapa teori yang berkaitan erat dengan identifikasi lingkup permasalahan, proses analisis, dan *literature* dari *importance and performance* maupun *potential gain in customer value*.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan langkah-langkah pemecahan masalah dan tahapan penelitian yang dilakukan dalam rangka pemecahan masalah yang diinginkan.

BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi pengumpulan data-data yang diperoleh di lapangan agar dapat digunakan sebagai bahan analisis dan pengolahan data yang didapat dengan metode untuk memecahkan masalah.

BAB V : PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil penelitian yang telah dilakukan untuk menghasilkan suatu kesimpulan dan rekomendasinya atau saran yang harus diberikan untuk penelitian lanjut.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh melalui pembahasan hasil penelitian. Rekomendasi atau saran-saran yang perlu diberikan baik oleh peneliti sendiri maupun kepada peneliti lain yang dimungkinkan hasil tersebut dapat dilanjutkan serta kepada institusi tempat dilakukannya penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN