

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Catering merupakan salah satu usaha dalam bidang kuliner yang melayani keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dari sekian banyak pilihan catering yang ada, banyak hal yang menjadi bahan pertimbangan pelanggan untuk sampai pada keputusan memilih catering tertentu. Untuk itu pihak manajemen catering berusaha untuk memenuhi semua kriteria yang menjadi bahan pertimbangan pelanggan, baik produknya sendiri maupun dari segi bauran pemasaran sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan.

Di Yogyakarta terdapat catering yang melayani makanan sehat disebut dengan catering diet. Catering diet bertujuan untuk menjaga kesehatan seseorang dengan cara mengurangi jumlah kalorinya tapi kondisi fisik dan aktivitasnya tetap prima (Warsitaningsih Agnes Sri, 2010: 25). Salah satu catering diet yang ada yaitu Catering Diet Rumah Sakit Panti Rapih. Catering diet tersebut sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang kuliner, berusaha untuk menawarkan produk yang sehat dengan harga yang disesuaikan dan terjangkau. Adanya catering sehat ini diharapkan dapat menarik pelanggan lebih banyak lagi.

Catering Diet Rumah Sakit Panti Rapih menawarkan berbagai menu makanan yang sehat dan terjaga kebersihannya. Dari segi menu catering ini

melayani berbagai menu diet dengan harga yang sudah disesuaikan. Penanganan bahan mentah dari pengupasan kemudian diolah menjadi masakan nikmat tidak melupakan kebersihan yang tetap dijaga. Catering diet tersebut juga memperhatikan kualitas bahan mentah yang dibeli. Mengolah bahan makanan tidak *over cooking* sehingga kandungan gizi yang terkandung masih terjaga.

Masakan yang disajikan berdasarkan kondisi kesehatan pelanggan. Setiap menu yang akan diberikan antara pelanggan satu dengan yang lainnya berbeda tergantung dengan kondisi kesehatan dan jenis diet. Setiap pelanggan dapat berkonsultasi dengan ahli gizi di Catering Diet Rumah Sakit Panti Rapih. Dari konsultasi tersebut seorang ahli gizi dapat menentukan jenis diet yang sesuai dengan kondisi pelanggan kemudian disusun sebuah menu yang sesuai pula. Keunggulan lain dari catering tersebut tidak melupakan variasi rasa, warna, bahan, dan teknik olah agar pelanggan tidak jenuh.

Lokasi Catering Diet Rumah Sakit Panti Rapih bertempat di Jl. Cik di Tiro 30 Yogyakarta. Lokasi usaha ini berada di tepi jalan dan dari tepi jalan tidak terpasang baliho besar sehingga bagi pelanggan yang belum pernah datang akan kesulitan mencari. Catering tersebut mempunyai website yang didalamnya terdapat informasi lengkap. Usaha yang sedang berkembang ini diharapkan mampu bersaing dengan beberapa catering yang sudah terkenal di Yogyakarta dengan mengandalkan menu makanan yang khas yaitu sehat dan berkualitas.

Pelayanan yang tepat, ramah, dan bagus berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang kemudian akan berdampak pada kemajuan perusahaan tersebut. Di Catering Diet Rumah Sakit Panti Rapih juga melayani pesan antar sehingga banyak pelanggan yang berlangganan mempunyai permintaan agar diantarkan makanannya. Namun tenaga kerja yang mengantar hanya terbatas, dengan

keterbatasan tersebut jasa pengantar berusaha memberi pelayanan tepat dan baik sehingga harapannya pelanggan dapat merasa puas.

Hasil observasi pada tanggal 23 Februari 2017 diketahui bahwa pendaftaran bagi customer untuk menjadipelanggan catering diet tidak dapat dilakukan secara online. Para pendaftar harus datang langsung ke Panti Rapih dan membuat kesepakatan dengan pihak catering diet. Kondisi ini tentunya mendapat tanggapan yang berbeda dari masing-masing customer. Hasil wawancara terhadap pelanggan yang sudah terdaftar mayoritas menyatakan bahwa proses tersebut berbelit-belit dan tidak menghemat waktu bagi customer. Selain itu, hasil informasi dari pihak pengelola catering diet diketahui bahwa jumlah pelanggan yang mengelola catering diet setiap bulannya jumlahnya fluktuatif tergantung dari sedikit banyaknya pesanan yang masuk. Berikut ini adalah data mengenai jumlah pelanggan yang menggunakan jasaCatering Diet.

Tabel 1.1.Jumlah Pelanggan Catering Diet

No	Bulan	Jumlah Pelanggan (Orang)
1.	Januari 2017	221
2.	Februari 2017	181
3.	Maret 2017	190
4.	April 2017	161
5.	Mei 2017	150

Sumber: Bagian Administrasi Catering Diet, 2017

Jika melihat dan merujuk pada data di atas, terlihat bahwa animo keinginan masyarakat untuk menggunakan jasa catering diet mengalami penurunan pelanggan setiap bulannya. Berdasarkan observasi awal diketahui bahwa terjadi penurunan jumlah pelanggan setiap bulannya disebabkan semakin banyaknya jasa *catering*

yang sejenis dan frekuensi pemesanan yang ditentukan oleh pelanggan itu sendiri, sehingga kondisi tersebut tidak mampu dikendalikan oleh pihak *catering* diet.

Kepuasan pelanggan dijadikan sebagai tolak ukur dalam menentukan berhasil tidaknya suatu *catering* diet. Kepuasan pelanggan menurut Vincent Gasperz (Fajar Laksana, 2008: 10) dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Kepuasan pembeli merupakan fungsi dari seberapa dekat antara harapan (*expetations*) pembeli atas produk tersebut dengan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dari produk tersebut (Thamrin Abdullah dan Francis Tantri, 2013: 133).

Perkembangan dunia usaha yang pesat akan menimbulkan kehati-hatian setiap perusahaan sebagai suatu organisasi dalam memasarkan produknya, dimana kondisi pasar yang ada saat ini penuh dengan aneka macam produk yang ditawarkan dan juga strategi promosi yang inovatif. Dengan memperhatikan perubahan yang terjadi di pasar atau bahkan di tingkat konsumen individual maka, sebuah perusahaan harus bisa mengambil keputusan yang cepat dan tepat mengenai strategi promosi atas produk yang ditawarkan. Suksesnya suatu pemasaran didukung oleh pelayanan yang dilakukan perusahaan tanpa mengabaikan pemasaran lainnya (Philip Kotler, 2005:20).

Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis tentang kepentingan pelanggan terhadap faktor-faktor yang menyertai pelayanan *Catering* Diet Rumah Sakit Panti Rapih dan bagaimana kinerja *Catering* Diet Rumah Sakit Panti Rapih dalam usaha memenuhi harapan pelanggan sehingga pelanggan memperoleh kepuasan. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang perbaikan kualitas layanan di *Catering* Diet Rumah Sakit Panti Rapih. Dengan menganalisis tingkat kepentingan/harapan (*importance*) konsumen dan kinerja (*performance*) *catering* diet,

maka dapat diketahui sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan menggunakan metode *Potential Gain in Customer Value* dan *PGCV*.

Metode IPA bertujuan untuk 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 antara konsumen dengan kinerja dari perusahaan *catering* diet tersebut. Dengan demikian, perusahaan akan lebih terarah dalam melaksanakan strategi bisnisnya sesuai dengan prioritas kepentingan konsumen yang paling dominan. Sedangkan, *PGCV* digunakan karena metode ini dipergunakan untuk melengkapi hasil analisis dari *importance* dan *performance*. Sehingga, 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 pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penelitian ini memiliki rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan dan harapan para pelanggan pada *Catering Diet* Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta?
2. Bagaimana prioritas perbaikan layanan berdasarkan metode IPA dan *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 pelanggan *Catering Diet Rumah Sakit Panti Rapih* Yogyakarta.
2. Penelitian dilakukan dengan cara menyebar kuesioner kepada pelanggan *Catering Diet Rumah Sakit Panti Rapih* Yogyakarta.
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 pelanggan pada *Catering Diet Rumah Sakit Panti Rapih* Yogyakarta.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Melakukan analisis tentang tingkat kepuasan dan harapan para pelanggan pada *Catering Diet Rumah Sakit Panti Rapih* Yogyakarta.
2. Mengetahui prioritas perbaikan layanan berdasarkan metode IPA dan *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 sebagai wadah untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari dibangku kuliah, untuk membandingkan teori dengan kenyataan di lapangan, dan menambah wawasan akan kasus nyata dalam dunia bisnis.

2. Bagi Pihak *Catering* Diet Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta

Penelitian diharapkan dapat berguna untuk meningkatkan kualitas manajemen yang ada di *catering* diet dengan memprioritaskan kepuasan konsumen sehingga usaha yang ada menjadi lebih maju dan dikenal masyarakat luas.

3. Bagi Masyarakat Umum

Sebagai landasan penelitian lanjutan yang lebih baik di masa yang akan datang dan membentuk lulusan yang berkualitas yang sesuai dengan bidangnya.

1.6 Sistematik Penulisan

Tugas akhir terdiri dari atas lima bab dandisusun 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