

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Restoran adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa makanan dan minuman yang diperuntukan bagi masyarakat umum, (Marsum : 1994). Asal usul nama restaurant bisa ditelusuri abad ke-16, ketika istilah ini pertama kali ditemukan di Prancis sampai zaman Romawi Kuno (abad ke-2). Berasal dari kata Prancis *restaurer* atau *restorer* yang artinya pembangkitan tenaga. Di masa ini, restoran diartikan sebagai ruang kecil disebut pondokan, tempat para pelancong mengisi perut. Makanan yang disajikan merupakan hidangan sederhana dengan bahan baku yang diambil dari sekitar pondokan. Perkembangan pesat terjadi justru karena Revolusi Prancis. Waktu itu berbagai guild, semacam serikat para tukang dan perajin yang mengatur perizinan kerja dan usaha dibubarkan, memudahkan orang untuk membuka restoran. Peluang ini ditangkap oleh para pelayan dan koki kaum bangsawan yang kehilangan majikannya yang dipancing atau melarikan diri. Untuk menghidupi diri, mereka membuka restoran sendiri. Perkembangan restoran pun didukung oleh urbanisasi dan munculnya kelas menengah yang terdiri dari para profesional dan orang bisnis. Kini restoran berkembang menjadi dua jenis, yakni restoran kasual yang menyajikan makanan sehari-hari untuk para pekerja yang tak sempat pulang ke rumah untuk makan. Dan fine dining yaitu restoran dengan tampilan eksklusif dan makanan yang disajikan lebih artistik menggunakan peralatan makan mewah. Restoran pun kini tidak hanya sebuah

tempat makan, tapi juga menjadi sebuah trend bagi penikmat masakan. Saat ini restoran di Indonesia semakin berkembang, tidak hanya restoran yang menjual masakan yang hanya mengandalkan rasa, tetapi juga restoran yang di-design sedemikian unik dan menarik dari segi tempat, masakan, dan pelayanannya.

Pelayanan harus dikerjakan dengan baik, karena pelayanan merupakan aspek terpenting untuk mencapai kepuasan pelanggan, untuk itu perlu dikaji tentang kualitas pelayanan. Beberapa penelitian telah dilakukan untuk meneliti bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hasanah (2006) bahwa faktor yang menciptakan kepuasan pelanggan adalah keramahan dan kesopanan pelayan, kelayakan dan kebersihan toilet serta wastfel, sarana parkir dan kenyamanan ruangan makanan. Ada lima dimensi yang menyangkut masalah kualitas pelayanan yaitu :

(1) bukti fisik (tangible) berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi, (2) kehandalan (reliability), sebagai kemampuan dalam melaksanakan jasa secara tepat dan percaya, (3) daya tanggap (responsiveness), yang menunjukkan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap, (4) jaminan (assurance) menunjukkan sejauh mana pengetahuan dan kesopanan pelayan serta kemampuan pelayan, (5) empati (empathy) sebagai syarat untuk peduli dan memberikan perhatian bagi pelanggan.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu ukuran atas keberhasilan dalam memberikan penilaian dalam usaha menciptakan kepuasan tamu. Kepuasan tamu merupakan salah satu hasil dari strategi yang diberikan restoran maupun pramusaji kepada tamu yang datang. Tamu adalah orang-orang yang sangat

penting yang menggunakan fasilitas restoran. Maka dari itu tamu adalah raja yang wajib mendapatkan pelayanan terbaik dari setiap kunjungannya. Tamu bukanlah benda mati, tetapi manusia yang mempunyai perasaan, emosi, rasa suka dan curiga (Bambang Sujatno, 2006 : 6-7). Pelayanan kepada tamu sangat berperan penting dalam menunjang bertambahnya pengunjung karena service merupakan pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan keberadaannya oleh pihak restoran. Berdasarkan uraian diatas, penulis melakukan penelitian mengenai: **“Analisis Kepuasan pelayanan Pelanggan Restoran SHAO KAO Palembang.”**

1.2. PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelayanan pelanggan restoran SHAO KAO Palembang?
2. Usaha-usaha apa yang sudah dilakukan untuk peningkatan kepuasan pelayanan pelanggan restoran SHAO KAO Palembang?

1.3. RUANG LINGKUP

Penelitian ini membahas tentang kepuasan pelayanan pelanggan Restoran SHAO KAO Palembang. Tahun penelitian 2020.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAAT

1.4.1. Tujuan

1. Untuk mengetahui pelayanan pelanggan Restoran SHAO KAO Palembang.
2. Untuk mengetahui usaha-usaha apa yang sudah dilakukan restoran SHAO KAO untuk meningkatkan pelayanan pelanggan Restoran SHAO KAO Palembang.

1.4.2. Manfaat

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak, diantaranya:

1. Bagi Perusahaan

Dapat digunakan dalam mengambil alternatif keputusan dan dapat menjadi acuan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus menerus untuk kepuasan pelanggan pada Restoran SHAO KAO

2. Bagi Penulis

Untuk menambah kajian ilmu tentang peningkatan pelayanan dan kualitas terhadap kepuasan pelanggan serta menjadi media dalam mengukur kemampuan yang didapatkan peneliti selama masa perkuliahan.

3. Manfaat bagi masyarakat umum

Sebagai referensi dan informasi yang kemudian dapat menjadi bahan pertimbangan dalam setiap menjalankan atau mengembangkan bisnisnya.

1.5. METODOLOGI PENELITIAN

1.5.1. Objek Penelitian

Objek penelitian dari Tugas Akhir ini adalah untuk menganalisis mutu terhadap pelayanan di Restoran SHAO KAO. Penelitian ini dilakukan pada Restoran SHAO KAO yang berlokasi di Jl. Merbau No. 7347 Palembang. Penelitian ini dilakukan karena kepuasan pelayanan di Resto SHAO KAO mengalami penurunan sehingga layak untuk diteliti.

1.5.2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian adalah tata cara bagaimana suatu penelitian akan dilaksanakan. Terdapat beberapa tahap dalam penelitian untuk melakukan analisis mutu pelayanan dengan metode *service quality*. Penelitian dilakukan dengan cara :

1. wawancara

Wawancara dilakukan kepada pihak-pihak terkait untuk memberikan gambaran awal dari permasalahan.

2. Kuesioner

Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner berguna untuk mengumpulkan data yang nantinya akan diolah. Permasalahan yang sudah dirumuskan dengan jelas berguna dalam pembuatan kuesioner. Pembuatan kuesioner pada penelitian ini mengacu pada dimensi kualitas dari metode

service quality. Kuesioner penelitian ini berisikan pertanyaan mengenai layanan yang akan diteliti.

1.5.3. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggambarkan suatu kejadian berdasarkan data yang diteliti melalui kuesioner yang disebar dan wawancara terhadap *customer*. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner dan teknik wawancara kepada konsumen Restoran SHAO KAO Hasil dari kuesioner kemudian akan dikumpulkan menjadi data yang digunakan untuk mengetahui mutu pelayan dari tempat yang diteliti. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan data Primer, data ini penulis peroleh dari penelitian dan pengamatan secara langsung pada objek penelitian yang dilakukan dengan cara wawancara langsung dengan pihak yang terkait dengan penelitian ini.

1.5.4. Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul, kemudian penulis melakukan analisis data atau pengolahan data. Analisis data ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah.

1.6. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan Tugas Akhir dijelaskan untuk memberikan gambaran secara umum tentang permasalahan yang akan dibahas dalam Tugas Akhir yang ditulis sehingga memudahkan pemahaman dalam menganalisa masalah-masalah yang diteliti. Adapun sistematika penulisan Tugas Akhir ini meliputi:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini dijelaskan tentang pendahuluan yang meliputi alasan latar belakang, tujuan penulisan laporan, metode pengumpulan data, dan sistematika penulis.

BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini dijelaskan tentang gambaran umum tentang perusahaan yaitu, sejarah perusahaan, struktur organisasi, job description, dan lokasi yang jadi tempat penelitian.

BAB III : PEMBAHASAN

Dalam bab ini membahas tentang hasil analisis data yang sudah diberikan kepada responden berupa wawancara, dan kuesioner.

BAB IV : PENUTUP

Bab ini membahas tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian sehubungan dengan mutu pelayanan pada Restoran SHAO KAO Palembang.