

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perekonomian di Indonesia telah berkembang ke arah yang lebih baik. Hal ini dapat dilihat dengan berkembang pesatnya dunia bisnis pada bidang jasa, dimana semakin banyak pelaku usaha membuka dan mengembangkan bisnis jasa. Salah satu bisnis jasa yang berkembang di Indonesia adalah dibidang kuliner. Banyaknya usaha yang sejenis bermunculan mengakibatkan persaingan menjadi semakin kuat, maka dari itu para pelaku bisnis harus mampu serta cepat dan tanggap dalam mengambil keputusan yang baik agar usaha yang didirikannya dapat berkembang.

Menjalankan suatu bisnis para pelaku usaha harus selalu mengamati serta memahami kebutuhan dan keinginan konsumen, dengan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran. Konsumen dalam mengunjungi suatu café tidak hanya mencari produk saja berupa makanan dan minuman akan tetapi mereka juga akan melihat seperti apa kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada konsumen, ketika perusahaan mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen atau bahkan melebihi harapan mereka maka hal tersebut mampu memberikan rasa nyaman yang dapat dirasakan oleh konsumen.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan sosial untuk membantu orang lain dan mempunyai tujuan membangun kerja sama antar pihak dalam jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan antar pihak terkait. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan persepsi pelanggan. Kebutuhan pelanggan perlu diidentifikasi secara jelas, sebagai bagian dari pengembangan produk untuk melampaui harapan pelanggan, dan bukan sekedar memenuhinya. Menurut Rohaeni (2018:314) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan baik dari produk maupun jasa serta ketepatan

penyampaianya untuk mengimbangi harapan dan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini bahwa citra kualitas pelayanan yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan persepsi pelanggan. Kebutuhan pelanggan perlu diidentifikasi secara jelas, sebagai bagian dari pengembangan produk untuk melampaui harapan pelanggan, dan bukan sekedar memenuhinya.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan perusahaan, karena dengan memuaskan pelanggan perusahaan akan mampu bersaing atau mengungguli pesaingnya. Menurut Yuniati (2019:4) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang – kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan dengan perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis sehingga memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya kesetiaan terhadap merek serta membuat satu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) sehingga menguntungkan bagi perusahaan. Sehingga dengan adanya kepuasan dalam diri pelanggan membuat mereka untuk loyal dengan produk jasa yang ditawarkan.

Salah satu bisnis di kota Berastagi, Kabupaten Karo yang menghadapi persaingan ketat ialah bisnis café. Berastagi merupakan salah satu tujuan utama wisata di Sumatera Utara. Selain obyek wisata yang menarik, cafe di Berastagi juga tidak kalah bagus seperti, Deep Art Café, Jabu Berastagi, Panorama Cafe Dan Resto, Biji Hitam, Warung Wajik & Pecal Bahagia, dan Gundaling Farm Stead (Subekti, 2022)

Salah satu café yang ada di kota Berastagi yang menarik adalah Panorama Cafe Dan Resto. Hal yang menarik perhatian adalah jumlah dari intensitas pengunjung yang datang tiap harinya selalu ramai terutama pada saat sore menjelang malam hari. Namun berdasarkan hasil wawancara dan informasi dengan manager Ibu Maya Lestari di Panorama Cafe Dan Resto menyatakan bahwa beberapa tahun terakhir terjadi penurunan jumlah pengunjung di Panorama Cafe Dan Resto.

Selain dari dampak adanya covid 19 yang membatasi kegiatan sosial dari masyarakat adanya komplain karena pelayanan yang diberikan kurang memuaskan sehingga pelanggan merasa tidak puas dengan apa yang diberikan oleh pelayan. Soal harga di café ini bisa dikatakan standart dari mulai harga 18 ribu sampai 30 ribu. Adapun beberapa komplain yang didapatkan berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti dari beberapa pelanggan di Panorama Cafe Dan Resto Berastagi yaitu : 1) Pelayanan bagi pelanggan yang datang cenderung lama, 2) Penyajian minuman dan makanan yang cenderung lama, 3) Pilihan makanan menu minuman yang masih kurang, 4) Pengunjung yang sudah lama mengantri terkadang terserobot dengan pengunjung yang baru datang, 5) Pelayanan atau pramusaji yang cenderung cuek terhadap komplain kebersihan kondisi ruangan outdoor yang kurang bersih, 6) Penataan meja yang kurang teratur dan cenderung terlalu dekat, 7) Perlengkapan toilet dan jumlah toilet yang masih kurang, 6) Pelayanan pembayaran yang terkadang lama dan 7) Kapasitas tempat parkir yang kurang memadai.

Upaya yang dilakukan oleh Panorama Cafe Dan Resto Berastagi untuk mengurangi terjadinya keluhan atau komplain secara langsung maupun tidak langsung adalah dengan selalu memberikan tanggapan setiap kali pelanggan yang komplain kepada Panorama Cafe Dan Resto Berastagi. Demi mewujudkan adanya minat pelanggan Panorama Cafe Dan Resto Berastagi juga menyediakan kotak saran di dalam ruangan café agar dapat mengetahui secara langsung keluhan – keluhan yang dirasakan oleh pelanggan. Menurut Wijaya (2020:24) mengatakan bahwa pelanggan adalah seseorang yang memiliki peran penting yang dapat memberi dampak positif bagi organisasi. Maka dari itu, pelanggan harus di istimewa dengan memberikan apa yang diharapkan pelanggan bisa terpenuhi dan pelanggan pun merasa puas. Berikut ini adalah tabel jumlah data pelanggan pada Panorama Cafe Dan Resto Berastagi :

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung Panorama Cafe Dan Resto Berastagi
Tahun 2020 – 2022

Tahun	Jumlah Pengunjung
2020	18.280 orang
2021	20.880 orang
2022	17.600 orang

Sumber : Panorama Cafe Dan Resto Berastagi

Berdasarkan pada tabel 1.2 di atas dapat dilihat bahwa pada 2020 jumlah pelanggan sebanyak 18.280 orang atau 182,8%, pada tahun 2021 sebanyak 20.880 orang atau 208,8% dan pada tahun 2022 sebanyak 17.600 orang atau 176% yang mengalami penurunan jumlah pengunjung yang signifikan. Peningkatan kepuasan pelanggan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen sehingga konsumen merasa puas.

Berdasarkan uraian dari latar belakang yang telah dipaparkan maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang hasilnya akan dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul : **“Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Panorama Cafe Dan Resto Berastagi”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Adanya keluhan atau komplain yang diberikan pelanggan terhadap Panorama Cafe Dan Resto Berastagi yaitu :
 - a. Pelayanan bagi pelanggan yang datang cenderung lama
 - b. Penyajian minuman dan makanan yang cenderung lama
 - c. Pilihan makanan menu minuman yang masih kurang
 - d. Pengunjung yang sudah lama mengantri terkadang terserobot dengan pengunjung yang baru datang

- e. Pelayanan atau pramusaji yang cenderung cuek terhadap komplain kebersihan kondisi ruangan outdoor yang kurang bersih
 - f. Penataan meja yang kurang teratur dan cenderung terlalu dekat
 - g. Perlengkapan toilet dan jumlah toilet yang masih kurang
 - h. Pelayanan pembayaran yang terkadang lama dan
2. Adanya penurunan jumlah pengunjung yang signifikan pada café Dan Resto Berastagi pada tahun 2022

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari kesimpangsiuran dalam penelitian ini serta mengingat keterbatasan waktu dan keterbatasan penulisan maka perlu adanya pembatasan masalah dalam penelitian ini, yaitu : “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Panorama Cafe Dan Resto Berastagi”

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah untuk penelitian ini adalah “Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Panorama Cafe Dan Resto Berastagi ?”

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan, agar diperoleh keruntutan dalam pembahasan perlu dikemukakan tujuan penelitian. Adapun tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Panorama Cafe Dan Resto Berastagi.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan penulis, khususnya ilmu pemasaran tentang kepuasan pelanggan terhadap suatu bisnis café yang ada di kota Berastagi melalui pengolahan data dan informasi yang digunakan dalam penelitian ini.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Menjadi referensi bagi mahasiswa dalam melakukan penelitian tentang dimensi-dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Manfaat yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah pembaca dapat mengetahui tentang berbagai dimensi kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan

3. Bagi Panorama Cafe Dan Resto Berastagi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak manajemen untuk menentukan langkah-langkah yang tepat dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini pun diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan informasi yang dapat dipertimbangkan oleh Panorama Cafe Dan Resto sehingga dapat dipergunakan dalam menentukan kebijakan kedepannya.

