

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Persaingan dalam dunia bisnis atau dunia usaha semakin ketat dikarenakan kebutuhan dan keinginan dari konsumen yang semakin beragam. Para pelaku bisnis yakni pengusaha haruslah memiliki strategi dalam usahanya agar usaha atau bisnis tersebut dapat terus berlangsung lama dan mendapatkan popularitas yang tinggi di kalangan masyarakat. Perusahaan yang berhasil merupakan perusahaan yang mampu bersaing dalam dunia usaha dan mampu membuat pelanggan tetap membeli produknya dan dapat membina hubungan yang baik dengan semua konsumen. Strategi yang harus dimiliki oleh para pelaku bisnis atau pengusaha di zaman sekarang ini adalah kecepatan dan kemudahan dalam memasarkan suatu produk.

Selain kecepatan dan kemudahan dalam memasarkan suatu produk, hal wajib yang harus perusahaan miliki adalah kualitas pelayanan yang baik, tempat bersih, dan kenyamanan yang diberikan kepada konsumen. Adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa nyaman dan puas, karena apa yang ditawarkan oleh perusahaan sesuai dengan apa yang konsumen kehendaki. Selain itu dengan memasarkan suatu produk hal yang harus ditingkatkan ialah kualitas rasa dimana kualitas rasa ini dampak sangat besar pada kepuasan pelanggan.

Menurut Thamrin dan Tantri (2013:45), kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Pelanggan puas bila harapan mereka dipenuhi dan senang atau bahagia bila harapan mereka dilebihkan. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, membeli lebih banyak, kurang sensitif pada harga dan memberikan komentar baik tentang perusahaan.

Kualitas pelayanan yang sangat berdampak pada kepuasan pelanggan ini harus terus ditingkatkan mengingat persaingan bisnis yang semakin ketat saat ini. Berbagai macam strategi harus dirancang agar dapat memberikan cita rasa yang maksimal kepada pelanggan karena kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama dalam bisnis.

Apabila pelayanan yang diberikan perusahaan sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen maka tingkat kepuasan pelanggan pun semakin meningkat. Tetapi apabila pelayanan yang diberikan tidak maksimal, maka akan berdampak pada menurunnya atau tidak puasnya konsumen. Tidak puas berarti pelayanan yang diharapkan konsumen tidak sesuai dengan pelayanan yang diberikan perusahaan sehingga terjadi ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan.

Berdasarkan hal di atas maka banyak perusahaan saat ini yang berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Peningkatan kualitas pelayanan ini tidak hanya dilakukan oleh perusahaan-perusahaan besar saja tetapi para pelaku usaha kuliner juga meningkatkan kualitas pelayanannya agar kegiatan usahanya tetap bisa berlangsung.

Sekarang ini banyak kuliner yang berdiri di kota-kota besar termasuk di kota Palembang. Salah satu kuliner tersebut ialah Bubur Ayam Kang Didin yang berasal dari Bandung yang di kelola oleh Bapak Didin, merupakan sebuah terobosan baru dengan cita rasa yang tidak kalah enak. Sejak tahun 2008 hingga 2018 ini Bubur Kang Didin masih membuka satu outlet yang bertempat di Jl Tasik Talang Semut Palembang. Bubur Ayam Kang Didin menghabiskan bahan baku sebanyak 1karung beras yang bermerek selancar dengan taksiran masing-masing 10kg perhari sebanyak 50 Porsi. (*Sumber: hasil wawancara dengan pemilik , 2018*)

Setiap pelanggan yang datang pasti memiliki respon yang berbeda mengenai pelayanan Bubur Ayam Kang Didin. Salah satu respon tersebut adalah keluhan dari pelanggan karena adanya ketidakpuasan yang di rasakan ketika membeli Bubur Ayam Kang Didin. Beberapa keluhan yang di sampaikan ialah kuah bubur sering asin dan kurang kental, kacang-kacangan sering masih keras dan bubur yang di makan terkadang teksturnya keras. (*Sumber: hasil wawancara dengan pelanggan, 2018*)

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang diberikan bubur Kang Didin, yaitu dengan cara melakukan penelitian berjudul **“Tingkat Kualitas Pelayanan Pada Bubur Kang Didin Palembang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka perumusan masalah yang akan penulis kemukakan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Tingkat Kualitas Pelayanan Pada Bubur Kang Didin?
2. Dimensi kualitas pelayanan apakah yang paling dominan pada Bubur Kang Didin?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar penulisan laporan akhir ini tidak menyimpang dari masalah yang ada, maka penulis hanya membatasinya pada Tingkat kualitas pelayanan Pada Bubur Kang Didin Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kuliatas pelayanan Bubur Kang Didin yang terdiri dari bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

1.4.2 Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari penulisan penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagi Penulis

Diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan baru pada penulis melalui pengalaman yang diperoleh selama melakukan penelitian, serta dapat mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Manajemen Pemasaran.

2. Perusahaan

Laporan ini dapat memberikan informasi ke pemilik usaha bubur Kang Didin Palembang tentang penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, serta dapat memberikan masukan dan saran yang positif

kepada perusahaan mengenai pelayanan apa saja untuk pelanggan atau konsumen yang harus ditingkatkan dan diperbaiki guna mempertahankan citra perusahaan yang baik di masyarakat atau konsumen.

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Bubur Ayam Kang Didin Palembang mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Menurut Sugiyono (2009:156) dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dibagi menjadi dua yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data tersebut diperoleh dari hasil wawancara dan kuesioner secara langsung di Bubur Kang Didin Palembang.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Data sekunder merupakan jenis data yang diperoleh dari bubur ayam Kang didin dalam bentuk sejarah perusahaan, struktur organisasi dal lain sebagainya. Sumber data dalam penelitian ini didapat dari buku-buku penunjang, jurnal penelitian, dan dari pertanyaan yang diajukan kepada responden melalui kuesioner.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Menurut Yusi dan Umiyati Idris (2009:106-113), adapun teknik pengumpulan data dan informasi yang digunakan untuk melakukan penelitian adalah sebagai berikut:

a. Observasi (Pengamatan)

Pengumpulan data melalui teknik observasi (pengamatan) adalah suatu cara yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data (informasi) yang merupakan tingkah laku nonverbal dari responden; dengan tujuan untuk memperoleh data yang dapat menjelaskan dan atau menjawab permasalahan penelitian.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dua arah atas inisiatif pewawancara untuk memperoleh informasi dari responden.

Kegiatan wawancara yang dilakukan oleh penulis berupa tanya jawab langsung dengan pimpinan dan salah satu staf pada bagian penanggung jawab depan untuk memberikan informasi atau data yang terkait dengan penelitian yang dilakukan. Selain itu, penulis juga bisa mendapatkan informasi atau data berupa sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan dan lain-lain.

c. Kuesioner

Kuesioner merupakan alat pengumpul data primer yang efisien dibandingkan dengan observasi ataupun wawancara, dengan menggunakan kuesioner peneliti dapat menghubungi responden-responden yang kadang sulit dijumpai.

Dalam teknik ini, penulis membagikan kuesioner kepada responden terkait hal-hal yang berhubungan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Bubur Kang didin Palembang.

1.6 Populasi dan Sampel

1.6.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2008:115), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/suyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Pada penelitian ini, yang menjadi populasi adalah keseluruhan pelanggan di Bubur Ayam Kang Didin Palembang.

1.6.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2008:116), Sampel adalah bagian dari jumlah yang dimiliki oleh populasi. Sampel pada penelitian ini adalah sebagian dari populasi jumlah pelanggan Bubur Kang Didin Palembang. Penelitian ini menggunakan teknik *Incidental*.

Menurut Sugiyono (2009:85), *Incidental Sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Menurut Roscoe dengan ketentuan ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai 500 (Sugiyono, 2008:129). Karena pada penelitian ini jumlah populasi tidak diketahui, maka dalam menentukan ukuran sampel digunakan rumus dari pendapat Roscoe. Cara penentuan sampel menurut Roscoe sebagai berikut:

$$n = \text{variabel} \times 10$$

sumber : Roscoe dalam Sugiyono (2008 : 130)

Keterangan:

n = ukuran sampel

variabel = Jumlah variabel penelitian, terdiri dari Variabel X dan

Variabel Y

Variabel X = Kualitas Pelayanan (variabel bebas/*variabel independen*)

Variabel Y = Kepuasan Pelanggan (Variabel terikat/*variable dependen*)

Hasil yang diperoleh adalah:

$$n = \text{variabel} \times 10$$

$$n = 6 \times 10$$

$$n = 60$$

Jadi Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 60 sampel

1.7 Analisis Data

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, penulis menggunakan metode analisa data kualitatif dan kuantitatif.

1. Metode Kualitatif

Menurut Yusi dan Idris (2009:102), data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam skala numberik. Namun karena dalam statistik semua data harus dalam bentuk angka, maka data kualitatif umumnya dikuantitatifkan dengan mengklasifikasikan dalam bentuk kategori.

Data kualitatif dalam penelitian ini didapat berdasarkan hasil jawaban responden yang ada pada kuisisioner. Hasil jawaban responden tersebut kemudian diukur dengan skala pengukuran Likert.

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Adapaun Skala Likert yang digunakan yaitu:

Tabel 1.1 Skala Likert

Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup Setuju (CS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

2. Metode Kuantitatif

Menurut Yusi dan Idris (2009:102), data kuantitatif yaitu data yang diukur dalam suatu skala numerik. Penelitian ini data kuantitatif didapat melalui perhitungan dari jawaban responden dalam kuesioner berdasar alternatif jawab yang ada pada Skala Likert.

Pada penulisan laporan akhir ini, penulis menggunakan perhitungan secara persentase yang digunakan untuk menghitung persentase jawaban responden (pelanggan Bubur Kang Didin Palembang).

Menurut Riduwan dan Akdon (2013;18) rumus persentase dan kriteria interpretasi skor adalah sebagai berikut:

$$IS = \frac{\text{Total Skor Penelitian}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Keterangan:

Total Skor Penelitian : Jawaban Responden x Bobot Nilai (1-5)

Skor Ideal : Skala nilai tertinggi x Jumlah Responden

Hasil dari perhitungan persentase jawaban responden tersebut kemudian akan diinterpretasikan berdasarkan kriteria interpretasi skor/angka yang telah ditentukan seperti berikut :

Tabel 1.2 Interpretasi Skor/Angka

No.	Angka IS (%)	Kriteria Interpretasi
1.	20 - 46,66	Rendah/Kurang Baik
2.	46,67 – 73,33	Sedang/ Cukup Baik
3.	73,34 – 100	Tinggi/Baik

Sumber: Ferdinan (2006)