

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul**

Dunia kuliner sekarang ini di Indonesia pada umumnya mengalami kemajuan yang cukup pesat. Salah satunya perkembangan yang cukup pesat di kota Palembang adalah bisnis makanan yang menjadi salah satu tujuan wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara yang datang untuk wisata kuliner. Jenis industri makanan yang ada di kota Palembang ini beraneka ragam mulai dari restoran, cafe, tempat makan kaki lima, pujasera, industri catering dan lain sebagainya.

Persaingan dalam industri jasa boga khususnya restoran cukup ketat dikarenakan semakin banyaknya restoran yang bermunculan serta setiap pelaku bisnis ini selalu meningkatkan kualitas produk serta kualitas pelayanan dalam menjalankan bisnisnya tersebut untuk memberikan kepuasan kepada konsumennya. Perusahaan yang memberikan pelayanan yang baik akan mempengaruhi pelanggan apakah akan tetap membeli dan menggunakan produknya atau tidak. Menurut Kotler dalam Laksana (2008:85) Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Jadi pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk membantu dan memuaskan orang lain. Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan haruslah berkualitas, maksudnya adalah pelayanan yang diberikan oleh perusahaan haruslah sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan. Jadi kualitas pelayanan adalah salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan karena kualitas pelayanan merupakan salah satu pertimbangan konsumen dalam membeli suatu produk, ataupun akan melakukan pembelian ulang atau tidak.

Berdasarkan hal diatas maka banyak perusahaan saat ini yang berusaha 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 kecil menengah (UKM) juga meningkatkan kualitas pelayanannya agar kegiatan usahanya tetap dapat berlangsung.

Menurut Keputusan Presiden RI No. 99 Tahun 1998 pengertian Usaha Kecil Menengah adalah: “Kegiatan ekonomi rakyat yang berskala kecil dengan bidang usaha yang secara mayoritas merupakan kegiatan usaha kecil dan perlu dilindungi untuk mencegah dari persaingan usaha yang tidak sehat”. Usaha Kecil Menengah (UKM) merupakan bentuk usaha kecil masyarakat yang pendiriannya berdasarkan inisiatif seseorang.

Sekarang ini banyak UKM yang berdiri di kota Palembang yang bergerak dalam bidang kuliner. Salah satu UKM yang bergerak dalam bidang kuliner tersebut adalah Ayam Bakar Bumbu Palembang. Ayam Bakar Bumbu menjual berbagai macam kuliner sejak tahun 2010 yang beralamat di Jl. DI Panjaitan Plaju, Palembang, Sumatera Selatan 30119. Sistem pelayanan yang diterapkan Ayam Bakar Bumbu yaitu ketika konsumen datang, langsung melakukan pemesanan. Konsumen juga dapat memilih sendiri meja yang diinginkan. Dalam menjalankan usahanya, Ayam Bakar Bumbu mengalami persaingan yang ketat karena banyaknya perusahaan lain yang juga bergerak dalam bidang kuliner yang sama atau sejenis. Untuk itu, agar tetap dapat mempertahankan pelanggannya, hal yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan seperti yang telah dijelaskan diatas.

Kualitas pelayanan dapat diketahui perusahaan dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan dalam bentuk kuesioner kepada pelanggan yang datang. Menurut Lupiyoadi (2013:216-217) salah satu studi mengenai SERVQUAL terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan yaitu berwujud (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana tingkat pelayanan yang telah diberikan oleh Ayam Bakar Bumbu Palembang melalui laporan akhir ini dengan judul **“Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus pada Ayam Bakar Bumbu Palembang)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalahnya yaitu **“Bagaimana Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus pada Ayam Bakar Bumbu Palembang)”**.

## **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Agar permasalahan dalam penyusunan laporan akhir ini tidak terjadi penyimpangan, maka penulis membatasinya hanya pada Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus pada Ayam Bakar Bumbu Palembang).

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah diatas, maka tujuan diadakan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Ayam Bakar Bumbu Palembang.

### **1.4.2. Manfaat Penelitian**

Penulisan laporan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak sebagai berikut:

#### **a. Bagi Perusahaan**

Agar pengusaha dapat mengetahui tanggapan pelanggan mengenai Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan pada Ayam Bakar Bumbu Palembang, serta sebagai bahan

masukan yang positif bagi perusahaan mengenai pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki perusahaan.

b. Bagi Penulis

Diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan baru melalui pengalaman yang didapat selama melaksanakan penelitian, serta untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama perkuliahan khususnya di bidang manajemen pemasaran.

c. Bagi Pembaca

Laporan ini dapat dijadikan bahan referensi untuk membuat atau melakukan penulisan dengan jenis yang serupa, yaitu mengenai penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1. Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Ayam Bakar Bumbu Palembang yang beralamat di Jl. DI Panjaitan Plaju, Palembang, Sumatera Selatan 30119.

### **1.5.2. Jenis dan Sumber Data**

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan untuk menyusun laporan akhir ini adalah data primer. Data Primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi dan perseorangan langsung dari objeknya (Yusi dan Idris, 2009:103). Dalam penelitian ini, data primer didapat dari hasil kuesioner.

### **1.5.3. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan penulis, antara lain:

## 1. Riset Lapangan

### a. Wawancara

Wawancara yaitu percakapan dua arah atas inisiatif pewawancara untuk memperoleh informasi dari responden (Yusi dan Idris, 2016:110). Dalam penelitian ini peneliti langsung melakukan wawancara dengan pemilik Ayam Bakar Bumbu Palembang.

### b. Kuesioner

Menurut Yusi dan Idris (2016:120) kuesioner merupakan alat pengumpul data primer berupa daftar pertanyaan terbuka maupun tertutup yang diajukan kepada responden. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner tertutup yang diajukan kepada konsumen di Ayam Bakar Bumbu Palembang.

## 2. Riset Kepustakaan

Riset kepustakaan merupakan metode yang dilakukan dengan cara mencari referensi dan mempelajari dari buku-buku, jurnal ataupun penelitian terdahulu yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

### **1.5.4. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling**

#### a. Populasi

Menurut Sugiyono (2013:115) menyatakan, bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang memiliki kuantitas atau kualitas tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan diselidiki dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi pada penelitian ini adalah konsumen Ayam Bakar Bumbu Palembang yang berjumlah rata-rata 1200 perbulan. Data tersebut langsung di dapat dari wawancara dengan Bapak Taufik selaku pemilik dari Ayam Bakar Bumbu Palembang.

## b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu (Yusi dan Idris, 2016:64). Dalam penelitian ini penulis menggunakan rumus Roscoe dalam Sugiono (2013:85), yaitu:

$$n = (\text{Variabel X} + \text{Variabel Y} \times 10)$$

Keterangan:

n = Penentuan Sampel

Variabel X = Penilaian Konsumen

Variabel Y = Kualitas Pelayanan

Penentuan sampelnya adalah:

$$n = (\text{Variabel X} + \text{Variabel Y} \times 10)$$

$$n = (1 + 1 \times 10)$$

$$n = 20$$

Adapun syarat tentang ukuran sampel untuk penelitian dalam Sugiono (2013:86) adalah sebagai berikut:

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500,
2. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri-swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30 orang, dan
3. Bila dalam melakukan penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitian ada 5 maka jumlah anggota sampel =  $10 \times 5 = 50$ .

Jadi, sesuai dengan penjelasan syarat diatas jumlah sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebesar 30 sampel.

#### c. Teknik Sampling

Teknik sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif atau benar-benar dapat mewakili populasi (Yusi, 2016:68).

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik *Nonprobability Sampling* yaitu menggunakan metode *Accidental Sampling* yakni teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan menggumpulkan data dari unit sampling yang dijumpainya bila dipandang orang yang kebetulan dijumpai sesuai dengan sumber data (Yusi dan Idris, 2016:72). Dalam penelitian ini jumlah sampel yang diambil yaitu sebanyak 30 konsumen.

#### 1.5.5. Analisis Data

Dalam penulisan laporan akhir ini, teknik analisa data yang penulis gunakan adalah deskriptif kuantitatif. Data-data kuantitatif yang diperoleh penulis dinyatakan dalam bentuk angka sebagai hasil dari pengamatan dan pengukuran yang dapat ditunjukkan melalui persentase lalu dijelaskan dalam bentuk kata, kalimat, skema atau gambar.

Untuk mendapatkan indeks skor penilaian kualitas pelayanan, penulis menggunakan rumus indeks skor (IS) menurut Yusi (2010:79), yaitu:

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

Keterangan:

IS : Indeks Skor

Skor Penelitian : Jawaban Responden x Bobot Nilai

Skor Ideal : Jumlah Responden x Skala Nilai Tertinggi

Setelah menentukan persentase, maka dapat digolongkan persentase tersebut dalam Kriteria Interpretasi Skor item menurut Riduwan dan Akdon (2011:41) yaitu:

**Tabel 1.1**  
**Interpretasi Skor**

No.	Skor atau Angka	Interpretasi
1.	0% - 20%	Sangat Lemah
2.	21% - 40%	Lemah
3.	41% - 60%	Cukup
4.	61% - 80%	Kuat
5.	81% - 100%	Sangat Kuat

*Sumber: Riduwan dan Akdon (2011:41)*

### 1.5.6. Skala Pengukuran

Adapun skala pengukuran yang digunakan dalam penulisan laporan akhir ini adalah Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2013:132).

Dengan skala likert, maka dimensi variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel berupa angka (1-5). Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan dengan menggunakan 5 (lima)



tingkatan. Adapun skala pengukuran yang dapat digunakan menurut Riduwan (2011:39) adalah:

**Tabel 1.2**  
**Skala Pengukuran Tingkat Kualitas Pelayanan**

<b>No.</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Bobot</b>
1.	Sangat Setuju (SS)	Skor : 5
2.	Setuju (S)	Skor : 4
3.	Cukup Setuju (CS)	Skor : 3
4.	Tidak Setuju (TS)	Skor : 2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	Skor : 1

*Sumber: Riduwan (2011:39)*