

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Para pengusaha dibidang kuliner berlomba-lomba bersaing menciptakan sesuatu yang berbeda dan menarik bagi bisnis kuliner yang ditekuni. Dari hal tersebut memicu berbagai macam persaingan dimulai dari segi harga, jenis hidangan, cita rasa, kualitas, maupun konsep tempat yang dihadirkan. Kemampuan pengelola usaha dengan memberikan kepuasan tertinggi pada konsumen akan menguatkan posisi dan kedudukan usaha kuliner tersebut dalam benak konsumen dan akan menjadi pilihan pertama jika terjadinya pembelian dimasa yang akan datang dengan terlihatnya secara lebih mahal untuk mencari pelanggan baru dibandingkan dengan mempertahankan yang sudah ada. Kemudian dari situlah terlihat, untuk menyikapi hal tersebut pengelola usaha harus mempertahankan pelanggan dengan menciptakan nilai yang sesuai dengan harapan pelanggan (pelanggan puas).

Salah satu kuliner yang populer di kota Yogyakarta adalah sate. Ragam jenis sate yang banyak menjadi daya tarik tersendiri bagi wisatawan untuk mencoba menu andalan di kota pelajar ini selain Gudheg yaitu sate klathak, sate kambing, sate ayam, sate kuda, dan sate kelinci. Dari banyaknya jenis sate yang dijual peneliti tertarik untuk meneliti sate Kambing di warung pak Syamsuri. Warung sate kambing Pak Syamsuri merupakan salah satu bisnis kuliner di Yogyakarta yang menyajikan menu sate kambing sebagai menu utamanya.

Warung tersebut terletak di Jalan Anggrek Sambilegi Kidul Maguwoharjo Depok Sleman Yogyakarta. Warung tersebut sudah berdiri selama puluhan tahun dan belum membuka cabang dimanapun.

Hasil observasi yang dilakukan menemukan bahwa penjualan sate kambing Pak Syamsuri terlihat selalu ramai pengunjung setiap harinya terutama pada hari-hari libur. Pemilik sate menjelaskan jika pelanggan di warung tersebut mayoritas adalah masyarakat sekitar dan pendatang yang sedang berlibur di kota pelajar ini. Ditinjau dari segi harga, satu porsi sate diberi harga sebesar Rp 27.000 terdiri dari 8 tusuk sate, nasi dan minumannya. Ditinjau dari segi fasilitas, warung sate pak Syamsuri sudah memenuhi beberapa fasilitas yang dapat menunjang pelayanan konsumen seperti kamar mandi, wastafel, dan area parkir yang cukup memadai. Akan tetapi masih terdapat beberapa fasilitas belum tersedia seperti tempat ibadah, buku menu yang tidak tersedia sama sekali, serta meja kasir yang tidak tersedia, sehingga para tamu sering kebingungan saat akan melakukan pembayaran. Ditinjau dari segi rasa beberapa konsumen menyatakan enak karena berbeda dengan sate kambing pada umumnya, daging kambing muda yang empuk saat digigit menambah cita rasa tersendiri bagi penikmat sate. Akan tetapi, beberapa pelanggan mengeluhkan jika potongan sate sedikit lebih kecil dibandingkan sate kambing pada umumnya.

Selain itu, hasil pengamatan menemukan jika jumlah konsumen yang datang dengan jumlah kursi yang tersedia tidak mencukupi sehingga banyak konsumen yang berdiri dan mengantri. Ditinjau dari sisi karyawan terlihat kurang tanggap dalam melayani pelanggan yang baru datang yang ditunjukkan dari tidak

membantu pelanggan untuk mencari tempat duduk. Selain itu, beberapa meja terlihat belum dibersihkan padahal sudah ditempati oleh pelanggan yang baru datang.

Adanya berbagai temuan lapangan yang muncul tersebut ternyata tidak mempengaruhi penjualan pada sate kambing Pak Syamsuri. Pemilik sate menjelaskan jika pelanggan sudah seperti keluarga sendiri yang dapat menyampaikan keluhan secara langsung tanpa ragu dan malu. Hal ini tentunya menjadi ciri khas tersendiri karena meskipun adanya keluhan tidak menurunkan jumlah kunjungan pelanggan dari waktu ke waktu. Jumlah kunjungan pada tahun 2018 sebanyak 7760 pengunjung dengan rata-rata perbulan sebanyak 970 pembeli. Fluktuasinya jumlah kunjungan setiap bulannya pada tahun 2018 menunjukkan adanya jumlah peningkatan kunjungan pelanggan yang signifikan. Hal lainnya juga ditunjukkan dari persediaan daging kambing jika sebelum tahun 2018 satu hari hanya membutuhkan 5 ekor daging kambing namun setelah tahun 2019 warung sate Pak Syamsuri membutuhkan 8 ekor kambing setiap harinya untuk memenuhi permintaan konsumen.

Adanya berbagai macam permasalahan yang ditemukan saat observasi tentunya menjadi penting bagi pemilik sate kambing Pak Syamsuri untuk segera diatasi. Selain untuk meningkatkan kepuasan pelanggan hal tersebut juga dilakukan sebagai bentuk antisipasi mengingat banyaknya pesaing pada usaha sejenis yang ada di kota Yogyakarta ini khususnya di sekitar warung sate kambing Pak Syamsuri. Adapun beberapa banyaknya pesaing pada usaha sejenis di sekitar warung sate kambing Pak Syamsuri diantaranya adalah sate kambing muda HM.

Nuri, sate kambing Ngudi Rejeki, sate kambing pak Mar, dan sate kambing Bu Samirah.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan dari konsumen atas kinerja yang telah diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Pentingnya kepuasan pelanggan bagi pebisnis yaitu demi mempertahankan kelangsungan hidup bisnis tersebut dalam jangka panjang. Kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur perusahaan bagaimana hal ke depannya atau bahkan ada beberapa hal yang harus dirubah karena pelanggan merasa tidak puas atau dirugikan. Jika konsumen tidak puas tentunya konsumen tidak akan kembali lagi dan mungkin bisa juga mengeluhkan ketidakpuasannya kepada konsumen lain.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha, karena perusahaan dapat meningkatkan keuntungannya dan mendapat pangsa pasar yang lebih luas dengan menciptakan kepuasan. Terciptanya konsumen yang puas tidak lepas dari faktor yang mempengaruhinya yaitu kualitas pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka akan semakin besar kepuasan yang akan dirasakan oleh konsumen.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu unsur penting dalam organisasi. Hal ini disebabkan karena kualitas pelayanan merupakan salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi. Oleh karena itu, kualitas pelayanan harus mendapat perhatian yang serius dari manajemen organisasi. Penetapan

kualitas pelayanan yang ingin dicapai oleh sebuah organisasi menjadi hal yang harus dilakukan terlebih dahulu, sehingga organisasi tersebut mempunyai tujuan yang jelas. Hal ini sejalan dengan penelitian Darajatun (2015: 55) yang menemukan bahwa atribut-atribut yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki adalah kebersihan meja, kursi dan lingkungan yang selalu terjaga, intonasi dan emosi karyawan baik dalam berkomunikasi, karyawan menerima pelanggan dengan senyum, sapa, dan ramah, karyawan tanggap dalam membersihkan meja dan lingkungan yang kotor, keramahan karyawan, dan kebersihan dan kerapian penampilan karyawan.

Setiap perusahaan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya agar mereka merasa puas terhadap pelayanan yang mereka rasakan dan mereka mau menjadi konsumen. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Pada konteks rumah makan, kepuasan menjadi keharusan bagi perusahaan untuk selalu diberikan kepada konsumen, karena memiliki konsumen yang puas merupakan keuntungan bagi perusahaan. Terciptanya kepuasan konsumen tidak lepas dari pemberian kualitas pelayanan prima yang diberikan secara terus menerus kepada konsumen. Konsep pengukuran kualitas pelayanan terdiri dari lima dimensi yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Selain kualitas pelayanan, faktor lain yang mampu mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas produk. Faktor kualitas produk juga tidak kalah pentingnya karena kualitas produk juga sebagai faktor penentu tingkat kepuasan

yang diperoleh konsumen setelah melakukan pembelian dan pemakaian terhadap suatu produk. Dengan kualitas produk yang baik konsumen akan terpenuhi keinginan dan kebutuhannya akan suatu produk. Kualitas produk merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Produk ditawarkan ke pasar agar memperoleh perhatian dari konsumen, sehingga konsumen tertarik untuk membeli atau mengkonsumsi untuk memenuhi keinginan dan kebutuhannya.

Suatu hal yang harus diperhatikan dalam persaingan adalah bagaimana setelah konsumen menerima dan merasakan manfaat nilai dari suatu produk, konsumen tersebut telah memiliki perilaku royal, rasa puas dan komitmen terhadap produk tersebut. Demikian pula dengan dengan sate kambing Pak Syamsuri yang berorientasi pada upaya untuk mengarahkan konsumen untuk lebih puas terhadap kualitas produk yang ditawarkan. Usaha untuk memuaskan konsumen tidaklah mudah. Kegiatan pemasaran beroperasi pada situasi persaingan usaha yang semakin ketat dan dalam lingkungan yang terus menerus berkembang, yang secara langsung maupun tidak langsung telah mempengaruhi kehidupan dan tata ekonominya, cara-cara pemasaran dan perilaku konsumennya. Salah satu konsep pemasaran yang ditawarkan biasanya dilakukan dengan melakukan bauran pemasaran yang meliputi produk, harga, pelayanan dan promosi. Namun yang menjadi tolak ukur kepuasan konsumen lebih pada kualitas produk dan pelayanan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Produk Dan Pelayanan di Warung Sate Kambing Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya maka identifikasi masalah dalam penelitian ini meliputi:

1. Banyaknya pesaing rumah makan sate kambing yang menawarkan produk yang sama yaitu sate kambing dengan segmen pasar yang sama.
2. Tidak adanya cabang usaha Warung Sate Kambing Pak Syamsuri sehingga konsumen hanya dapat melakukan pembelian pada satu lokasi saja.
3. Porsi sate relatif lebih kecil dibandingkan warung sate lainnya tetapi konsumen tidak mempermasalahkannya.
4. Penyajian menu yang sangat sederhana dan kurang menarik serta tidak menggunakan *garnish* tetapi konsumen tetap tertarik untuk menikmatinya.
5. Jumlah kursi yang tersedia tidak mencukupi sehingga banyak konsumen yang berdiri tetapi konsumen tetap rela mengantri .
6. Sedikitnya pelayan dan kurang tanggapnya karyawan dalam memberikan pelayanan tetapi pengunjung tetap ramai.

C. Batasan Masalah

Pada penelitian ini penulis membatasi permasalahan hanya pada tingkat kepuasan konsumen pada kualitas produk dan pelayanan di warung sate kambing Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang diuraikan diatas masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan konsumen pada kualitas produk di warung Sate Kambing Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan di warung Sate Kambing Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini yang dapat dicapai adalah untuk mengetahui:

1. Tingkat kepuasan konsumen pada kualitas produk di warung Sate Kambing Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman.
2. Tingkat kepuasan konsumen pada kualitas pelayanan di warung Sate Kambing Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini merupakan salah satu bentuk penerapan ilmu yang telah didapat selama di bangku kuliah yang sekaligus sebagai sarana pembandingan antara teori dengan kenyataan yang ada dilapangan.

2. Bagi Warung Sate Kambing Pak Syamsuri

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi pemilik agar dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam memperbaiki masalah yang berkaitan dengan pelayanan perusahaan dan usaha meningkatkan kepuasan pelanggan yang berdampak pada peningkatan volume penjualan.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya sehingga diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran tentang kepuasan konsumen pada kualitas produk dan pelayanan.