

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia terdiri dari beribu-ribu pulau yang memiliki keanekaragaman kekayaan alam yang melimpah. Keanekaragaman tersebut menyebabkan banyaknya perbedaan budaya di setiap daerahnya, perbedaan tersebut membuat banyaknya budaya yang berkembang pesat dan tidak dapat dibendung. Salah satu budaya yang berkembang adalah budaya kuliner, budaya kuliner tidak hanya dilihat dari bahan yang digunakan atau budaya dalam cara makannya. Kuliner atau makanan sudah menjadi salah satu ciri khas suatu daerah dan menjadi bisnis yang menjanjikan.

Setiap manusia membutuhkan makanan untuk kelangsungan hidupnya. Tetapi seiring dengan berjalannya waktu, makanan beralih fungsi dari kebutuhan menjadi kesenangan atau kenikmatan dalam kehidupan manusia. Berburu makanan enak, mencicipi dan terpuaskan dengan hidangan yang disajikan menjadi nilai tambah bagi pembuatnya.

Perkembangan dunia usaha saat ini semakin berkembang. Hal ini disebabkan oleh berbagai macam faktor yang mempengaruhi kegiatan ekonomi sehingga suatu perusahaan dituntut untuk memenuhi dan mengimbangi perubahan yang terjadi. Persaingan dimana perusahaan mengedepankan keunggulan masing-masing dan berusaha untuk memuaskan pelanggan, salah satunya adalah perusahaan di bidang kuliner.

Pada saat ini, salah satu kuliner yang sedang berkembang adalah kuliner soto. Berbagai jenis soto yang ada di Indonesia, misalnya Soto Padang, Soto Betawi, Soto Medan, Soto Bandung, Soto Banjar, Soto Lamongan, Soto Madura, Soto Banyumas, Coto Makassar, Soto Boyolali. Soto juga dinamai menurut bahan bakunya, misalnya soto ayam, soto daging sapi, soto babat dan lainnya.

Dari banyaknya usaha soto segeer yang bermunculan, ada beberapa usaha kuliner yang perkembangannya relatif cepat. Salah satu usaha kuliner yang berkembang cepat adalah usaha soto segeer Boyolali. Jenis hidangan ini berkembang pesat dan setiap gerai rata-rata ramai dikunjungi pelanggan, salah satu usaha kuliner tersebut adalah Soto Segeer Mbok Giyem yang beralamat di Jl. Pandanaran No.293 Boyolali.

Bisnis kuliner soto segeer boyolali dianggap menjanjikan dibuktikan dengan banyaknya rumah makan yang serupa seperti Soto Segeer Hj. Fatimah, Soto Sedap Boyolali, Soto Seger Ndelik, Soto Seger Nggopir, dan warung soto lain yang menyajikan menu serupa, banyaknya alternatif pilihan tidak membuat warung Soto Segeer Mbok Giyem ini sepi terlihat dari outletnya yang ramai dipadati pelanggan. Pelanggan berasal dari segala usia, dari anak-anak, orang dewasa sampai orang yang sudah tua. Menu yang disajikan di warung ini ada dua yaitu soto daging sapi dan soto daging ayam yang membuat soto ini menarik adalah menu pendamping yang disediakan Soto Segeer Mbok Giyem, berbagi macam menu pendamping seperti aneka sate jerohan, aneka gorengan, dan aneka kerupuk. Letak warung Soto Segeer Mbok Giyem berada di pinggir jalan tepatnya di Jl.Pandanaran No.293 Boyolali. Tiga tahun pertama berdiri, warung ini belum memiliki *brand* Soto Segeer

Mbok Giyem pada label usahanya. Namun berjalannya waktu mulai bermunculan usaha kuliner soto seger lainnya membuat pemilik mematenkan *brand* “Soto Segeer Mbok Giyem”.

Warung Soto Segeer Mbok Giyem merupakan perusahaan yang bergerak di bidang kuliner yang dikelola secara turun temurun, usaha ini dijalankan ketika terjadi krisis moneter tahun 1998, warung ini mulai berjualan soto daging sapi, perlahan-lahan usaha soto segeer ini mendapat respon yang cukup baik dari konsumen, hal ini dikarenakan harga soto yang terjangkau oleh konsumen.

Warung Soto Segeer Mbok Giyem pada awal buka berjualan pada pukul 06.00 WIB sampai dengan pukul 10.00 WIB setiap hari konsumen yang datang di Soto Segeer Mbok Giyem berkisar 100 konsumen dengan berjalannya waktu dan konsumen yang semakin banyak, warung soto ini berjualan dari pukul 06.00 WIB sampai dengan pukul 21.00 WIB. Saat ini, konsumen yang datang ke Soto Segeer Mbok Giyem setiap hari kira-kira 560 konsumen. Keunggulan dari produk di Soto Segeer Mbok Giyem ini antara lain produk soto yang disajikan rasanya sangat khas dan produk makanan pendamping yang sangat banyak. Namun, pada waktu sore produk yang ditawarkan kualitasnya sudah menurun.

Jumlah karyawan di Soto Segeer Mbok Giyem sedikit, hanya 6 orang dibagian produksi dan 8 orang di bagian *waiters*. Ketika outlet ramai karyawan sibuk menyiapkan dan mengantarkan pesanan, sehingga konsumen kurang mendapatkan pelayanan dengan baik. Pelayannya ketika sore juga kurang ramah, meja untuk makan juga kotor belum dibersihkan ulang dan lantai yang kotor.

Perkembangan Soto Segeer Mbok Giyem tidak lepas dari produk dan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Makin meningkatnya usaha ini, makin bertambah pula pesaing-pesaing yang menyediakan produk yang serupa. Namun, hal ini tidak membuat surut. Berbagai strategi dilakukan oleh Soto Segeer Mbok Giyem untuk menarik minat konsumen agar berkunjung dan menikmati hidangan soto.

Fasilitas yang disediakan di Soto Segeer Mbok Giyem cukup memadai seperti meja yang disediakan sebanyak 8 meja. Namun, beberapa konsumen menjelaskan bahwa masih adanya beberapa kekurangan seperti, kurangnya fasilitas tempat duduk konsumen, sempitnya lahan parkir terutama untuk roda 4, kualitas produk (lauk pendamping) ketika sudah sore hari menurun, porsi yang relatif sedikit, waktu penyajian produk kadang terlewat antara konsumen satu dengan yang lain, tempat makan relatif panas.

Soto Segeer Mbok Giyem berbahan dasar daging sapi meskipun sekarang juga ada variasi soto daging ayam. Kuah kaldu soto yang terasa segar menjadikan ciri khas tersendiri bagi warung Soto Segeer Mbok Giyem, hal tersebut terjadi karena setelah konsumen membeli soto merasa badan lebih segar. Kekhasan Soto ini berada pada kaldu soto bening kecoklatan dan potongan lemak daging sapi, kuah soto ini terasa segar ketika di konsumsi, selain kuah kaldu segarnya yang berbeda adalah penyajian lauk pendamping, lauk pendamping terdiri dari berbagai macam gorengan, berbagai macam tusukan sate bagian ayam sampai tusukan jerohan sapi dan disajikan diatas meja pelanggan, ciri khas lainnya adalah penggunaan sambal kecap dan acar timun sebagai pelengkap sotonya. Rasa soto manis, gurih dan segar.

Setelah melakukan studi pendahuluan ke Soto Segeer Mbok Giyem di outlet Jalan Pandanaran No.293 Boyolali, outlet ini mulai berjualan pada pukul 06.00 pagi sampai dengan pukul 21.00. Harga untuk semangkuk kecil soto Rp 10.000,- dan untuk menu pelengkap dibandrol mulai harga Rp 1.000,- sampai Rp 7.000,- untuk lauk pendamping jenis tusukan dan mendapati bahwa outlet ini cenderung selalu ramai dikunjungi konsumen, dengan rata-rata pengunjung sampai 560 konsumen per harinya. Tentunya banyaknya konsumen ini mewakili banyaknya testimoni dan kesan yang timbul berhubungan dengan kepuasan produk dan pelayanan konsumen. Kemudian, setelah melakukan wawancara dengan pemilik Soto Segeer Bapak Marsudi beliau menjelaskan bahwa timnya masih berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan sesuai dengan harapan konsumennya. Setelah melakukan wawancara dengan pemilik, penulis juga melakukan wawancara dengan konsumen. Beberapa konsumen menjelaskan bahwa masih adanya beberapa kekurangan seperti, porsi soto yang disajikan relatif sedikit, kualitas produk (lauk pendamping) ketika sudah sore hari menurun, waktu penyajian produk kadang terlewat antara konsumen satu dengan yang lain, tempat makan relatif panas, kurangnya fasilitas tempat duduk konsumen, sempitnya lahan parkir terutama untuk roda 4.

Kualitas produk dan pelayanan merupakan faktor penting dalam membangun loyalitas konsumne serta meningkatkan daya saing. Semakin banyaknya bisnis kuliner yang berkembang diperlukan strategi perusahaan dalam mempertahankan pelanggan yaitu harus membuat pelanggan tetap loyal dengan tidak membuat pelanggan berpaling ke produk lain atau dalam kata lain pelanggan harus merasa puas dengan produk yang ditawarkan. Salah satu tindakan untuk memuaskan

konsumen adalah dengan cara memberikan produk dan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-baiknya. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan konsumen yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra, dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya *tenaga*, dan biaya pikiran (Philip Kotler, 2005: 50)

Ada beberapa dimensi kepuasan yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen untuk membeli produk Soto Segeer Mbok Giyem antara lain dimensi *tangible* meliputi penampilan fisik warung soto, interior bangunan dan penampilan karyawan, dimensi *reability* meliputi kemampuan warung soto untuk memberikan pelayanan-pelayanan yang terbaik, dimensi *responsiveness* meliputi kesediaan karyawan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat, dimensi *assurance* meliputi sopan santun para karyawan dan kemampuan mereka membangkitkan rasa kepercayaan dan rasa percaya konsumen, serta dimensi *emphaty* yang meliputi rasa peduli dan perhatian secara pribadi yang diberikan pada konsumen. Kelima dimensi tersebut merupakan alat ukur terhadap kualitas pelayanan (Husein Umar, 2000: 31).

Selain kualitas pelayanan, kualitas produk juga dapat mempengaruhi perilaku konsumen untuk menggunakan jasa warung Soto Segeer Mbok Giyem antara lain dimensi kinerja (*performance*) meliputi standar rasa yang telah ditetapkan, dimensi fitur (*feature*) meliputi inovasi produk, dimensi keandalan (*reliability*) meliputi kemampuan terbaik dalam melayani konsumen, dimensi kesesuaian (*conformane*) meliputi standar dalam penyajian makanan, dimensi usia produk/ketahanan

(*durability*) meliputi kemampuan daya tahan produk, dimensi pelayanan (*serviceability*) meliputi kemampuan karyawan dalam memuaskan pelanggan, dimensi estetika (*aesthetic*) meliputi penyajian produk yang menarik konsumen, dan dimensi reputasi produk/citra (*perceived quality*) yang meliputi bagaimana cara perusahaan mempertahankan *image* kepada pelanggan. Kedelapan dimensi tersebut merupakan alat ukur kualitas produk (Rambat Lupioyadi, 2001: 51)

Dari latar belakang masalah di penelitian ini akan mengkaji lebih dalam tentang kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Dengan judul penelitiannya adalah “KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN DI SOTO SEGEER MBOK GIYEM JL.PANDANARAN NO.293 BOYOLALI”.

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah yang dapat diambil dari latar belakang masalah di atas adalah sebagai berikut:

1. Terdapat banyaknya usaha kuliner dengan produk serupa yaitu rumah makan soto yang memicu terjadinya persaingan.
2. Munculnya usaha-usaha kuliner mengusung menu serupa menjadikan alternatif pilihan konsumen terhadap produk soto seger Boyolali bertambah banyak.
3. Masih ditemui konsumen yang mengeluh mengenai sedikitnya porsi hidangan yang dihidangkan.
4. Lokasi warung Soto Segeer Mbok Giyem strategis karena berada di pinggir jalan akan tetapi lahan parkir terbatas.

5. Fasilitas yang ada di Soto Segeer Mbok Giyem terbatas, ruangan yang kurang luas, ruangan yang panas membuat konsumen tidak nyaman.
6. Hidangan pelengkap (gorengan, sate tusukan, sambal, acar, dll) ketika pagi hari cukup banyak dan kualitasnya bagus, namun ketika sore hari kualitas mulai menurun.
7. Konsumen Soto Segeer Mbok Giyem relatif banyak, tetapi belum diketahui sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap produk dan kualitas pelayanan di Soto Segeer Mbok Giyem.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah disebutkan diatas perlu adanya pembatasan masalah, agar permasalahan yang dibahas tidak terlalu meluas. Hal ini bertujuan untuk memperjelas fokus permasalahan dalam penelitian dikarenakan adanya keterbatasan waktu. Maka peneliti membatasi penelitian berdasarkan beberapa identifikasi masalah yaitu tentang kepuasan konsumen yang diukur berdasarkan dimensi produk dan dimensi pelayanan di Soto Segeer Mbok Giyem Jl. Pandanaran NO.293 Boyolali.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas produk Soto Segeer Mbok Giyem di Jl. Pandanaran No.293 Boyolali?
2. Bagaimana kualitas pelayanan di Soto Segeer Mbok Giyem di Jl. Pandanaran No.293 Boyolali?

3. Bagaimana kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan pelayanan di Soto Segeer Mbok Giyem di Jl. Pandanaran No.293 Boyolali?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan penelitian tersebut, maka tujuan penelitian melakukan penelitian adalah:

1. Mengetahui kualitas produk di Soto Segeer Mbok Giyem di Jl. Pandanaran No.293 Boyolali?
2. Mengetahui kualitas pelayanan di Soto Segeer Mbok Giyem di Jl. Pandanaran No.293 Boyolali?
3. Mengetahui kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan pelayanan di Soto Segeer Mbok Giyem di Jl. Pandanaran No.293 Boyolali?

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini sangat berguna untuk memperoleh pemahaman dan untuk memperdalam kajian ilmu pengetahuan yang telah didapat selama perkuliahan, mengetahui pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dan selain itu dapat memberikan dorongan motivasi untuk mendirikan usaha.

2. Bagi Universitas Negeri Yogyakarta

Sebagai salah satu bahan untuk menambah referensi bacaan bagi mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta pada umumnya, khususnya kajian ilmu bagi para mahasiswa Program Studi Pendidikan Teknik Boga

3. Bagi Soto Segeer Mbok Giyem Jl.Pandanaran No.293 Boyolali

Diharapkan hasil penelitian ini berguna sebagai bahan masukan dan pertimbangan kembali pelaksanaan analisis kepuasan konsumen yang dilakukan oleh perusahaan serta diharapkan dapat memberikan saran dan pemikiran yang bermanfaat dalam melakukan perbaikan untuk mencapai hasil kinerja yang optimal.

4. Bagi Konsumen Soto Segeer Mbok Giyem Jl.Pandanaran No.293 Boyolali

Diharapkan hasil penelitian ini berguna sebagai bahan referensi bagi konsumen dalam memilih suatu produk maupun jasa yang baik, sebagai informasi umum mengenai kuliner Soto Segeer Mbok Giyem di Boyolali dan sebagai sarana pendidikan konsumen terhadap produk yang diperjual belikan oleh pelaku usaha kepada konsumen.