

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di jaman yang berkembang pesat saat ini sudah banyak restoran *fastfood* berkembang di Indonesia. Gaya hidup manusia yang semakin modern menyebabkan semakin berkembangnya kebutuhan pelanggan saat ini.¹ Pelanggan menginginkan kepraktisan dan kenyamanan serta melakukan sesuatu dengan cepat, mudah. Aktivitas kehidupan yang semakin kompleks menuntut seseorang untuk mendapatkan salah satu pemuas kebutuhan berupa makanan.² Tingginya tingkat kesibukan manusia menyebabkan mereka memilih untuk mengkonsumsi makanan cepat saji. Makanan cepat saji adalah makanan yang praktis dan disajikan dengan waktu yang cepat. Banyaknya restoran cepat saji yang berada di Indonesia menimbulkan persaingan yang sangat ketat.

Dewasa ini jenis bisnis rumah makan atau restoran dari waktu ke waktu semakin mengembangkan jaringannya dan memasuki pasar domestik. Di kota-kota besar di Indonesia banyak kita jumpai rumah makan dan restoran telah jadi gaya hidup ciri masyarakat moderen. Kepraktisan dan kenikmatan racikannya, menjadi jaminan kian larisnya berbagai jenis kategori makanan ini. Orang Indonesia yang hidup di kota besar juga sudah semakin terbiasa dengan cita rasa makanan Asing tersebut. Karena itu di

¹ Somp, Andy Tendri. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen. Skripsi Sarjana(tidak diterbitkan). Palembang. Fakultas Ekonomi. Universitas Bina Darma. 2015

² Elfri Ngutji. Kualitas dan Pelayanan Konsumen Pengaruhnya Terhadap Kesetiaan Merek Kentucky Fried Chicken (KFC) Megamall Manado. Skripsi Sarjana(tidak diterbitkan). Manado. Fakultas Ekonomi. Universitas SamRatulangi Manado. 2014

kota-kota besar , khusus nya di kota Bekasi makin banyak berkembang restaurant-restaurant makanan cepat saji untuk memudahkan berbagai macam kebutuhan pelanggan yang mengedepankan efisiensi dan kemudahan dalam melakukan transaksi.

Dengan makin berkembang-nya restaurant-restaurant cepat saji, makin meningkatnya pula persaingan diantara restaurant cepat saji tersebut untuk mempertahankan customer dan demi menciptakan customer-customer baru, salah satu cara yang ditempuh oleh restaurant cepat saji untuk mencapai tujuan tersebut adalah dengan peningkatan kualitas pelayanan untuk customer mereka.

Peningkatan kualitas pelayanan dari waktu ke waktu menjadi sangat penting seiring dengan berkembangnya beberapa variasi kebutuhan hidup yang ditawarkan. Masyarakat sebagai pelanggan tidak lagi bertindak sebagai objek dalam penilaian terhadap kualitas pelayanan, melainkan telah menjadi subjek penentu dalam menilai kualitas jasa/pelayanan suatu perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik, yang memuaskan pelanggan/pelanggan merupakan langkah awal keberhasilan perusahaan dimasa yang akan datang, terlebih lagi dalam usaha restaurant fast food, dimana setiap indikator kualitas pelayanan seperti kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan wujud mempunyai peran penting dalam menjalankan suatu perusahaan agar supaya pelanggan/kosumen dapat merasa terpuaskan akan pelayanan yang diberikan perusahaan dan bisa menimbulkan loyalitas pada perusahaan.

Semakin runcing nya persaingan antar restaurant cepat saji membuat para pelaku bisnis tersebut berlomba-lomba dalam membuka cabang di berbagai wilayah Indonesia

guna mempermudah para pelanggan atau calon pelanggan mendapatkan produk-produk mereka.

Salah satu kota yang sedang marak di jadikan target pasar oleh pelaku bisnis makanan cepat saji adalah Bekasi. Dengan wilayah yang cukup besar dan jumlah penduduk yang cukup banyak sekitar 3,270,931 dan 72% dari jumlah tersebut atau sekitar 2,343,680 jiwa adalah usia produktif³, membuat Bekasi menjadi salah satu kota yang mempunyai peluang besar bagi pelaku bisnis makanan cepat saji. Terlebih lagi perkembangan zaman di Bekasi yang sebagian besar masyarakat nya masih berada di umur produktif dan memerlukan efisiensi dalam melakukan berbagai macam kegiatan terlebih dalam membeli makanan atau minuman untuk di konsumsi.

Karena itu banyak dari pelaku bisnis makanan cepat saji berlomba-lomba untuk membuka cabang di kota Bekasi dengan tujuan untuk memperluas jangkauan bisnis serta mempermudah masyarakat Bekasi dalam mendapatkan makanan cepat saji.

Berikut penulis telah mengumpulkan berbagai macam brand dan jumlah outlet dari restaurant makanan cepat saji yang berada di kota Bekasi :

³ Usia Produktif Penduduk Bekasi
<https://bekasikab.go.id/berita-usia-produktif-penduduk-kabupaten-bekasi-capai-72-persen.html>
(Diakses pada 12 Juni 2017)

Tabel I.1
Jumlah cabang makanan cepat saji di Kota Bekasi :

No	Nama	Jumlah
1	McDonald's	14
2	KFC	11
3	A&W	9
4	CFC	7
5	Texas Chicken	3

Sumber : dari berbagai sumber 2017

Dari data diatas dapat dilihat bahwa MCDONALD'S merupakan restaurant fast food yang mempunyai outlet paling banyak di kota Bekasi di banding dengan restaurant cepat saji lain-nya.

Hal itu dapat menunjukan bahwa MCDONALD'S lebih mudah untuk di temukan dan produk-produk MCDONALD'S lebih mudah untuk di dapatkan oleh customer di Bekasi .

MCDONALD'S sebagai salah satu perusahaan makanan cepat saji yang telah beroperasi sejak 1940 di California, Amerika Serikat dan menjadi sebuah restaurant fast food terbesar di dunia. MCDONALD'S mulai masuk ke Indonesia pada tahun 1991 dan sekarang telah merambah ke hampir seluruh daerah di Indonesia, salah satu nya di Kota Bekasi⁴.

MCDONALD'S dikenal dengan banyak nya variasi-variasi menu yang di tawarkan ke customer nya sehingga menarik minat banyak customer untuk selalu meng-konsumsi produk-produk yang ditawarkan oleh MCDONALD'S. Selain karena variasi makanan yang ditawarkan MCDONALD'S juga memberikan pelayanan yang sangat baik bagi para customer nya terlihat dari banyak nya fasilitas pelayanan yang di berikan oleh MCDONALD'S. sebagai suatu standar operasional sehari-hari Mc Donald's menerapkan suatu sistem yang dikenal sebagai "QSC&V", yaitu Quality (kualitas), Service (pelayanan pelanggan), Cleanliness (kebersihan) dan Value (nilai tambah yang diberikan ke pelanggan).

Bambang Rachmadi sebagai pemilik hak franchise di Indonesia pernah mengatakan bahwa karyawan Mc Donald's utamanya harus mempunyai jiwa "melayani". Jiwa "melayani" ini merupakan suatu filosofi dasar Mc Donald's di dunia. Sikap "mau melayani" ini penting karena kebanyakan orang justru punya sikap "ingin selalu dilayani". Walaupun ungkapan pahit suatu complaint dari pelanggan harus

⁴ Perkembangan restoran cepat saji di Indonesia
<http://labsky2012.blogspot.co.id/2012/08/tugas-5-perkembangan-restoran-cepat.html>
(Diakses pada 6 Juni 2017)

ditanggapi secara baik dan ramah di Mc Donald's - suatu hal yang jarang kita temui di restoran atau bisnis lainnya. Kebersihan juga sangat diperhatikan di Mc Donald's⁵.

Kebersihan restaurant merupakan hal lain yang tidak pernah luput dari perhatian di MCDONALD'S. Area paling ramai di dalam restaurant, yaitu counter depan, harus selalu bersih dan rapi. Begitu juga untuk dapur, tempat dimana menyiapkan makanan.

Lantai dibersihkan beberapa kali dalam sehari bukan hanya untuk menjaganya agar tetap bersih, tetapi juga untuk menghindari kecelakaan yang dapat menimpa pelanggan di area restoran. Semua area bersih-bersih untuk pelanggan (wastafel dan toilet) selalu diperiksa guna memastikan semua alat berfungsi dengan baik. Selain itu, restoran yang dilengkapi dengan area bermain wajib mengikuti panduan keselamatan agar area bermain ini aman untuk anak-anak⁶.

Selain kebersihan dari area didalam restaurant , kebersihan pada produk makanan pun tidak luput dari perhatian pihak MCDONALD'S. Makanan yang bersih dan aman untuk dikonsumsi dihasilkan oleh tangan yang bersih pula. Oleh karena itu, MCDONALD'S mewajibkan crew restoran untuk mencuci tangan mereka sebersih mungkin sebelum mulai bekerja. Sesekali Store Manager MCDONALD'S melakukan inspeksi mendadak untuk melihat apakah crew melakukan prosedur rutin cuci tangan

⁵ Straregi bisnis McDonald's
<http://beranimimpi.blogspot.co.id/2008/03/strategi-bisnis-mcdonald.html>
(Diakses pada 14 Juni 2017)

⁶ Kebersihan restoran McDonald's
<http://www.mcdonalds.co.id/menu/keamanan-pangan/kebersihan-retoran>
(Diakses pada 14 Juni 2017)

dan sebelum mereka memakai sarung tangan sekali pakai untuk bekerja⁷. Selain dari segi kebersihan yang di perhatikan oleh MCDONALD'S, sarana pendukung seperti Wifi yang di sediakan menjadi salah satu daya Tarik yang membuat pelanggan merasa nyaman untuk mendatangi berbagai store MCDONALD'S.

Meskipun telah menetapkan berbagai macam aturan dalam hal pelayanan tidak bisa dipungkiri jika masih ada beberapa kasus yang di temukan terkait dengan permasalahan kualitas pelayanan dari McDonald's. Banyak dari pelanggan yang kecewa terhadap kualitas pelayanan di McDonald's tersebut memposting kekecewaan mereka melalui social media seperti facebook, twitter, ataupun DetikNews. Salah satu kasus nya yaitu saat ada seorang pelanggan yang memesan menu di McDonald's tetapi saat diantarkan oleh karyawan tersebut ternyata tidak sesuai dengan yang di pesan oleh pelanggan, juga saat memesan makanan di McDonald's pelanggan tersebut harus menunggu sangat lama, kemudian sesudah komplain ke karyawan barulah pesanan tersebut di berikan oleh pihak McDonald's⁸. Dengan ada nya kasus-kasus seperti ini dapat menyebabkan menurun nya tingkat kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap McDonald's.

⁷ Keamanan pangan dan prosedur kebersihan McDonald's
<http://www.mcdonalds.co.id/menu/keamanan-pangan/prosedur-kebersihan>
(Diakses pada 14 Juni 2017)

⁸ Berulang Kali Kecewa Dengan Pelayanan McD
<https://news.detik.com/suara-pembaca/d-1584618/berulang-kali-kecewa-dengan-pelayanan-mcd>
(Diakses pada 9 agustus 2017)

Dilihat dari faktor-faktor dan permasalahan diatas penulis tertarik untuk meneliti tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada MCDONALD’S cabang BCP”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan di McDonald’s cabang BCP Bekasi Timur?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di McDonald’s cabang BCP Bekasi Timur?

C. Tujuan dan Manfaat

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di atas, maka tujuan dan manfaat peneliti melakukan penelitian tersebut adalah :

1. Tujuan Penelitian
 - a. Mengetahui persepsi pelanggan tentang kualitas pelayanan di McDonald’s cabang BCP Bekasi Timur
 - b. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di MCDONALD’S cabang BCP Bekasi Timur

2. Manfaat Penelitian

- a. Bagi Penulis

Penulis dapat mengetahui kepuasan pelanggan di perusahaan. Menambah mengetahui pengaruh nya antara pelayanan dan kepuasan pelanggan di perusahaan

b. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini bisa menambah wacana di bidang pemasaran terutama tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan juga sebagai arsip karya ilmiah mahasiswa pemasaran serta tambahan referensi di perpustakaan.

c. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan juga bisa menambah pedoman dan bahan referensi bagi para Penulis lain yang akan menyusun Karya Ilmia