

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Semua manusia pada dasarnya memiliki kebutuhan yang sama, akan tetapi karena budaya maka kebutuhan tersebut ikut berbeda. Dalam memenuhi kebutuhan manusia menyesuaikan diri dengan prioritas yang ada. Abraham Maslow mengemukakan teori hirarki kebutuhan manusia, yaitu kebutuhan fisiologis/dasar, kebutuhan akan rasa nyaman dan tenang, kebutuhan untuk dicintai dan disayangi, kebutuhan untuk dihargai, dan kebutuhan untuk aktualisasi diri¹. Dari hirarki tersebut, kebutuhan fisiologis merupakan kebutuhan yang paling mendasar, dimana kebutuhan tersebut merupakan kebutuhan yang paling kuat dan paling jelas untuk mempertahankan hidup secara fisik salah satu dari kebutuhan fisiologis tersebut adalah kebutuhan Pangan, seiring bergulirnya zaman banyak perkembangan yang terjadi di dalam metode pembuatan, menu dan resep di bidang kuliner karena pengaruh globalisasi .

Persaingan bisnis di sektor direktori kuliner ini cukup ketat. Menurut Dinas Pariwisata dan kebudayaan Provinsi DKI Jakarta perkembangan usaha dibidang kuliner berkembang cukup pesat dari tahun ke tahunnya.

1. Rennie, David (2008). *Two Thoughts on Abraham Maslow*. *Journal of Humanistic Psychology*, 48(4), p.445-448

Tabel I.1
Pertumbuhan Rata-Rata Usaha Industri Pariwisata Bidang Penyedia
Makanan dan Minuman di DKI Jakarta Tahun 2006-2012

No	Jenis Usaha	Tahun							Pertumbuhan Rata-Rata %
		2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	
1	Restoran	1849	1779	2014	2215	2481	2742	3523	8,39
2	Bar	504	526	586	600	646	705	746	14,85
3	Pusat Jajan	-	-	26	48	54	55	59	-
4	Kafetaria	-	-	-	1	7	21	36	-
Jumlah		2353	2305	2626	2864	3188	3523	4364	8,544

Sumber: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi DKI Jakarta (2012)

Jika pengelola bisnis direktori kuliner tidak bisa menyuguhkan sesuatu hal yang berbeda dibanding para kompetitor, bukan tidak mungkin akan berujung pada penutupan layanan. Kendati persaingan di dalam dunia bisnis bidang kuliner cukup ketat, namun peluang usaha ini terus memberikan keuntungan besar bagi para pelakunya. Hanya, sebelum berbisnis harus melakukan pengamatan terkait kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang berkaitan.

Ada berbagai macam jenis kuliner yang terdapat di Indonesia dengan segala ciri khasnya baik jenis kuliner yang modern maupun yang tradisional salah satu jenis kuliner tradisional adalah Angkringan.

Warung Angkringan adalah semacam warung untuk tempat nongkrong, ngobrol dan makan yang biasanya memakai tutup kain terpal plastik dengan warna khas, biru atau oranye mencolok.

Beroperasi mulai sore hari, Angkringan mengandalkan penerangan tradisional yaitu senthir (ind.lentera, penerangan sangat sederhana tanpa kaca semprong dibanding dengan lampu tempel atau teplok yang terdiri dari botol biasanya berukuran pendek lengkap dengan sumbu dan minyak tanah atau minyak kelentik sebagai bahan bakarnya), dan juga dibantu oleh terangnya lampu jalan.

Makanan yang dijual meliputi nasi kucing, gorengan, sate usus (ayam), sate telur puyuh, keripik dan lain-lain. Minuman yang dijual beraneka macam seperti teh, jeruk, kopi, tape, wedang jahe dan susu. Semua dijual dengan harga yang sangat terjangkau.

Meski harganya murah, namun konsumen warung ini sangat bervariasi. Mulai dari tukang becak, tukang bangunan, pegawai kantor, mahasiswa, seniman, bahkan hingga pejabat dan eksekutif. Antar pembeli dan penjual sering terlihat ngobrol dengan santai dalam suasana penuh kekeluargaan.

Angkringan juga terkenal sebagai tempat yang egaliter karena bervariasinya pembeli yang datang tanpa membeda-bedakan strata sosial atau SARA. Mereka menikmati makanan sambil bebas ngobrol hingga larut malam meskipun tak saling kenal tentang berbagai hal atau kadang berdiskusi tentang topik-topik yang serius. Harganya yang murah dan tempatnya yang santai membuat angkringan

sangat populer di tengah kota sebagai tempat persinggahan untuk mengusir lapar atau sekedar melepas lelah. Akrabnya suasana dalam angkringan membuat nama angkringan tak hanya merujuk kedalam tempat tetapi ke suasana, beberapa acara mengadopsi kata angkringan untuk menggambarkan suasana yang akrab saling berbagi dan menjembatani perbedaan².

Seiring berjalannya waktu angkringan di ibukota sepertinnya diwilayah Kelurahan Rawamangun semaking berkembang dengan fasilitas seperti *music*, *wifi*, *televise* seperti itulah angkringan angkringan di Jakarta Timur menarik pelanggan. Tentunya dengan fenomena seperti ini diyakini akan banyak usaha sejenis bermunculan sehingga menimbulkan persaingan. Untuk menghadapi persaingan antar usaha seperti ini, perlu diketahui apakah standar kualitas pelayanan yang diberikan angkringan di Kelurahan Rawamangun kepada pengunjung sesuai dengan harapan., Kemudian apakah produk yang ditawarkan sesuai dengan ekspetasi konsumen³.

Dalam menentukan variabel yang akan diuji, penulis melakukan riset pendahuluan dengan metode wawancara kepada 50 orang di 4 titik lokasi Angkringan Kelurahan Rawamangun, kisaran usia 18-25 untuk mengetahui permasalahan yang dialami oleh kegiatan usaha angkringan di empat titik Kelurahan Rawamangun. Pada tanggal 15 Juli 2015. Konsumen terbagi menjadi

² Haidir, “Sejarah angkringan”, diakses dari <http://www.belantaraindonesia.org/2014/03/sejarah-warung-angkringan-di-jogjakarta.html>. pada tanggal 20 agustus 2015 pukul 16.30

³ Nirwan hadi, “angkringan semakin modern”, diakses dari <http://lifetimejourney.me/2015/03/13/tiga-tjeret-angkringan-tampil-modern> pada tanggal 20 agustus 2015 pukul 16.35

25 laki-laki dan 25 perempuan. Sebanyak 10 orang berprofesi sebagai pegawai dan 40 orang sisanya merupakan pelajar dan mahasiswa.

Tabel I.2
Rekapitulasi Hasil Pra Riset Angkringan Kelurahan Rawamangun

No	Jenis Masalah	Jumlah Konsumen yang Mengeluhkan
1	Kepuasan Konsumen Angkringan secara menyeluruh	26
2	Kebersihan tempat	34
3	Lapangan parkir yang kurang memadai	18
4	Kamar mandi yg cukup jauh dari lokasi	23
5	Kurangnya keramahan dari para pedagang	32
6	Produk yang dijual cenderung biasa saja tidak bervariasi	12
7	Rasa produk makanan dan minuman yang tidak sesuai dengan harapan konsumen	27

Sumber: *Data diolah oleh peneliti (2015)*

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar para responden merasa tidak puas dari hasil Pra riset di atas karena berbagai masalah yaitu:

1. Kebersihan tempat menjadi perhatian utama para konsumen angkringan karena mereka menganggap angkringan dengan budaya duduk-duduk sambil bercerita bersama rekan-rekan membutuhkan tempat yang bersih dan nyaman.
2. Lapangan parkir yang kurang memadai membuat konsumen merasa tidak bisa mengajak banyak rekan rekan untuk berkumpul bersama karena rata rata angkringan Kelurahan Rawamangun tidak mempunyai tempat parkir yang luas
3. Kamar mandi yang jauh dari lokasi membuat konsumen mengeluhkan ketika mereka ingin buang air kecil.

4. kurangnya keramahan dan sikap dari penjual membuat para konsumen enggan kembali lagi ke angkringan tersebut dalam waktu dekat.
5. Produk yang dijual cenderung sama dan tidak bervariasi, ternyata konsumen juga membutuhkan variasi produk makanan karena mereka merasa lama-lama bosan dengan menu yang sama di setiap angkringan.
6. rasa produk yang tidak sesuai dengan harapan konsumen membuat konsumen lama lama jenuh.

Alasan penulis memilih variabel tersebut untuk diteliti karena dari penelitian belum pernah ada penelitian tentang angkringan sebelumnya dengan menggabungkan variable-variabel tersebut pernah dilakukan penelitian dengan menggabungkan variabel-variabel tersebut.

Penulis memilih Angkringan sebagai objek penelitian karena *trend* gaya hidup masyarakat yang saat ini gemar berkumpul mengunjungi tempat tersebut. Bukan hanya sebagai sarana membeli makan dan minuman favorit, tetapi juga sebagai ajang bertemu dan bersilaturahmi dengan teman atau rekan. Dengan kemungkinan banyaknya usaha sejenis Angkringan yang akan bermunculan, para pelaku bisnis harus membuat strategi yang tepat untuk mempertahankan pelanggan dalam persaingan yang ketat di industri ini. Penelitian ini difokuskan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang membuat pelanggan merasa puas dalam mengunjungi Angkringan.

Oleh karena itu berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian dengan judul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada konsumen “Angkringan” di wilayah kelurahan Rawamangun)**

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana deskripsi dari kualitas produk (*product quality*), kualitas pelayanan (*service quality*), dan kepuasan konsumen (*customer satisfaction*) angkringan di Kelurahan Rawamangun ?
2. Apakah kualitas produk (*product quality*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (*customer satisfaction*) angkringan di Kelurahan Rawamangun ?
3. Apakah kualitas pelayanan (*service quality*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (*customer satisfaction*) angkringan di Kelurahan Rawamangun ?
4. Apakah kualitas pelayanan (*service quality*) dan Kualitas Produk Secara Simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (*customer satisfaction*) angkringan di Kelurahan Rawamangun ?

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini menjadi lebih fokus, maka penelitian ini dibatasi pada:

1. Penelitian ini hanya dibatasi pada penelitian tentang kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan konsumen Angkringan di Kelurahan Rawamngun.
2. Penelitian ini dilakukan terhadap konsumen Angkringan di Kelurahan Rawamangun.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi:

1. Teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menciptakan teori baru tentang kepuasan konsumen pada angkringan di wilayah Kelurahan Rawamangun dan usaha sejenisnya karena masih jarang dilakukan di Jakarta dan pada penelitian sebelumnya bersifat terbatas hanya pada satu objek atau *brand*.
 - b. Penelitian ini bisa digunakan sebagai referensi ataupun rujukan dalam pengembangan teori pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Angkringan di kelurahan rawamangun.

2. Secara Praktis

Penelitian ini memberikan informasi, gambaran dan pandangan untuk para pemasar tentang alasan Konsumen angkringan di wilayah kelurahan rawamngun merasa puas akan pelayanan, kualitas produk yang ditawarkan sehingga mereka akan mengunjungi angkringan tersebut secara rutin.