

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Industri restoran atau rumah makan merupakan salah satu sektor usaha yang cukup tua, bahkan usaha di bidang ini telah dikenal sejak tahun 512 SM di jaman Mesir kuno. Pada saat ini restoran sudah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan manusia modern, sehingga keberadaan restoran sudah menjadi kebutuhan. Pulau Jawa sebagai pusat pembangunan dan pertumbuhan ekonomi nasional telah berkembang begitu pesat meninggalkan kawasan lainnya, demikian pula dengan industri restoran yang berada di sana. Industri restoran di Indonesia, pada saat ini masih terkonsentrasi di pulau Jawa dan Bali, bahkan kedua kawasan ini memiliki kontribusi lebih dari 73,6% dari total restoran di Indonesia. Jakarta sebagai ibu kota negara dan pusat bisnis di Indonesia merupakan pusat pertumbuhan bisnis restoran terbesar, yaitu 26,1% dari jumlah restoran di Indonesia.

Kebiasaan makan di luar rumah yang berkembang saat ini mengakibatkan jumlah restoran di Indonesia mengalami pertumbuhan. Pada 5 Februari 2015 Berita Resmi Statistik Provinsi DKI Jakarta No. 09/02/31/Th. XVI mengungkapkan bahwa secara total perdagangan hotel-restoran tumbuh sebesar 4.83% dari triwulan IV 2014 dibandingkan triwulan IV 2013. Peningkatan permintaan akan makanan jadi menjadi peluang bagi pengusaha untuk membuka bisnis restoran. Pelayanan yang baik, variasi menu makanan,

citarasa dan kelezatan makanan, kecepatan penyajiannya, sigap dan tanggap, kesopanan dan keramahan, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan adalah hal utama yang harus diperhatikan oleh pengelola Restoran untuk memuaskan pelanggan dan menghadapi persaingan agar dapat bertahan di pasar yang kompetitif. Lokasi yang strategis dan harga yang bersaing menjadi indikator bagi suatu restoran. Peningkatan jumlah restoran tersebut mengakibatkan persaingan antar restoran cukup tinggi di Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi) khususnya Bekasi. Salah satunya faktor penyebab tingginya persaingan antar restoran di Jakarta adalah banyaknya bermunculan berbagai jenis restoran, baik yang menyajikan masakan yang berasal dari luar negeri maupun dalam negeri.

Salah satu restoran yang berada pada persaingan antar restoran di daerah Bekasi khususnya Harapan Indah adalah restoran Bebek Kaleyo. Restoran ini menawarkan berbagai jenis makanan dengan bahan dasar bebek. Menu yang disediakan di restoran ini diantaranya ialah bebek kremes, bebek cabe ijo, bebek bakar, bebek catar, dan terdapat juga menu sate bebek. Selain bebek terdapat pula menu alternatif lain seperti menu yang berbahan dasar ayam dan tempe serta berbagai macam sambal.

Dahulu bebek hanya dikonsumsi oleh masyarakat tertentu saja dan mayoritas oleh masyarakat pedesaan. Sekarang bebek merupakan komoditas yang sangat digemari oleh masyarakat, bahkan orang-orang di daerah perkotaan. Hal ini dapat ditandai dengan banyaknya warung-warung dan rumah makan yang menyediakan menu olahan bebek, terutama di seputaran

Jabodetabek. Rasa daging yang khas, serta cara memasak dan menyajikannya secara tradisional, menjadikan menu sajian dari olahan bebek digemari masyarakat luas. Selain dihidangkan dalam bentuk warung kaki lima dan rumah makan kecil, saat ini sudah banyak restoran besar yang menghadirkan menu olahan bebek dengan variasi masakan yang beragam.

Restoran Bebek Kaleyo merupakan restoran yang dikelola oleh pasangan kakak beradik yaitu pasangan Hendri Prabowo dan Fenty Puspitasari dengan Paulus Maria dan Riri Cahyanti. Restoran ini terbilang langsung laris ketika didirikan sekitar tahun 2007. Restoran ini pertamakali didirikan di daerah Cempaka Putih. Hingga saat ini Restoran Bebek Kaleyo telah memiliki empat belas outlet, yaitu di daerah Cempaka Putih, Rawamangun, Danau Sunter Utara, Buaran, Rawa Buntu, Tebet, Harapan Indah, Cempaka Putih Raya, Jatiwaringin, Taman Menteng, Kalimalang, dan Perumahan Daan Mogot Baru. Kuningan, Bandung, kemudian yang sedang Opening berada di Kawasan Cikarang. Kaleyo yang terletak di Harapan Indah ialah Kaleyo Tujuh yang beralamat di Kawasan Kuliner Harapan Indah, Bekasi.

Bebek kaleyo cabang Harapan Indah Bekasi telah memberikan alternatif sajian makanan yang sesuai dengan lidah masyarakat Indonesia serta turut memacu persaingan restoran di Indonesia, khususnya di daerah kota Jabodetabek. Persaingan tersebut menuntut restoran Bebek Kaleyo cabang Harapan Indah perlu melakukan penyesuaian yang cepat dan terencana, sehingga diperlukan suatu perumusan strategi pemasaran yang tepat untuk

menghadapi persaingan dengan restoran lainnya ataupun persaingan dengan restoran Bebek Kaleyó cabang lainnya.

Persaingan yang semakin ketat diantara banyaknya usaha sejenis baik yang baru memulai maupun yang sudah lebih dulu dikenal oleh konsumen, mengharuskan pengelola restoran Bebek Kaleyó dapat melihat dan memanfaatkan peluang yang ada. Kemampuan membaca selera pasar, menjaga kualitas makanan, pelayanan prima, penanganan keluhan serta manajemen yang baik adalah hal-hal penting yang harus selalu dijaga oleh suatu perusahaan. Tuntutan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik (*service excellence*) tidak dapat dihindari oleh penyelenggara pelayanan jasa. Tuntutan para penerima layanan untuk memperoleh pelayanan yang lebih baik harus disikapi sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kepuasan penerima layanan sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Banyak restoran yang bermunculan di kota Jabodetabek khususnya Bekasi merupakan dampak dari banyaknya permintaan masyarakat akan makanan yang enak, sehat dan bergizi tetapi dengan harga yang terjangkau. Hal tersebut dipengaruhi oleh informasi, gaya hidup, kesadaran gizi, persepsi, pendidikan yang tinggi serta masyarakat yang tidak memiliki banyak waktu untuk menyiapkan makanan. Disamping kebutuhan masyarakat akan kualitas produk makanan, masyarakat atau pelanggan juga menilai penting bagaimana pelayanan yang diberikan oleh restoran siap saji yang pada dasarnya tidak

merepotkan pelanggan, sehingga pelanggan hanya menikmati hidangan yang dipesan.

Banyak waralaba yang menawarkan sistem menarik namun dalam penerapan sistem operasinya terdapat kekurangan terutama pada kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan kunci agar pelanggan merasakan kepuasan yang besar terhadap produk, terutama konsumen yang akan menggunakan barang atau jasa yang diproduksi. Pada pemberi waralaba yang menawarkan sistem waralaba sering kali kualitas pelayanannya tidak diperhatikan sehingga banyak usaha waralaba yang sulit berkembang. Mengatasi masalah tersebut maka diperlukan inisiatif penerima waralaba untuk meningkatkan kualitas pelayanannya pada usaha waralaba yang dibelinya. Hal ini biasanya tidak diperbolehkan oleh *franchisor*, tetapi pada waralaba bebek kaleyo, hal ini diperbolehkan untuk memberikan kemajuan usaha bagi *franchisee* dalam menjalankan bisnis selama bersifat pengembangan terkait produk, harga, promosi, tempat, bukti fisik, proses dan orang serta mendapat persetujuan resmi dari pihak *franchisor*.

Tingkat persaingan yang tinggi dalam bisnis restoran di kota Jabodetabek khususnya Bekasi, yang ditandai dengan makin bertambahnya jumlah restoran tiap tahun, membuat restoran Bebek Kaleyo cabang Bekasi harus mampu untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanannya agar dapat memberikan kepuasan kepada para konsumen dan demi meraih pangsa pasar industri restoran di Kota Jabodetabek khususnya Bekasi. Berdasarkan Latar Belakang Masalah tersebut, penulis tertarik untuk mengetahui lebih dalam mengenai

permasalahan dalam kualitas pelayanan yang disajikan oleh Restoran Bebek Kaleyo Kota Harapan Indah dan atas dasar tersebut Penulis memberi judul Karya Ilmiah yaitu **“Analisis Kualitas Pelayanan pada Restoran Bebek Kaleyo di Kota Harapan Indah Bekasi”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan masalah yang telah di jelaskan maka dapat dibuat perumusan permasalahannya sebagai berikut :

Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Restoran Bebek Kaleyo kepada pelanggannya?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

### 1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan karya ilmiah ini adalah untuk mengetahui bagaimana pendapat konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Restoran Bebek Kaleyo Kota Harapan Indah

### 2. Manfaat Penulisan

#### a. Bagi Penulis

Menambah wawasan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan Restoran Bebek Kaleyo di Kota Harapan Indah terhadap pelanggannya.

#### b. Bagi Restoran Bebek Kaleyo Kota Harapan Indah

Sebagai bahan pertimbangan pihak perusahaan dalam memahami, membantu, dan menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi didalam perusahaan khususnya pada kualitas pelayanan.

c. Bagi Universitas

Sebagai pelengkap arsip Karya Ilmiah Universitas yang dibuat oleh mahasiswa serta untuk dapat mengetahui kemampuan mahasiswa di dalam menerapkan pengetahuan yang didapatkan selama perkuliahan.

d. Bagi Pembaca

Sebagai bahan informasi dan referensi Penulis lain yang akan menulis Karya Ilmiah.