

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan jumlah konsumsi penduduk terhadap makanan dan minuman jadi salah satunya dapat disebabkan oleh gaya hidup penduduknya. Gaya hidup masyarakat khususnya di DKI Jakarta terus berkembang seiring dengan era globalisasi pun dewasa ini semakin bervariasi, hal ini memberikan pengaruh terhadap perubahan pola konsumsi masyarakat. Menurut data BPS tahun 2010, permintaan masyarakat terhadap produk makanan cukup tinggi dengan rata-rata dari tahun 2005 sampai dengan tahun 2009 pengeluaran masyarakat Indonesia lebih dari 50 persen dari total pengeluaran pertahun (tabel 1.1). Hal ini mengindikasikan bahwa bisnis dibidang makanan merupakan salah satu peluang bisnis yang cukup potensial untuk dikembangkan.

Tabel 1.1
Presentase Pengeluaran Konsumsi Masyarakat Indonesia Rata-rata
pertahun 2005-2009

Indikator terpilih	Pengeluaran Rata – rata pertahun (%)				
	2005	2006	2007	2008	2009
makanan	54.59	53.01	49.24	50.17	50.62
Bukan Makanan	48.63	46.99	50.76	49.83	49.38

Sumber : Badan Pusat Statistik, 2010

Masyarakat kota Jakarta yang melakukan banyak aktifitas diluar rumah baik siang maupun malam memiliki keterbatasan dalam mengolah dan menyajikan

makanan untuk kebutuhan sehari-hari. Perubahan gaya hidup telah membawa pergeseran dalam kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Dampak tersebut terlihat dengan adanya perubahan dalam pola konsumsi masyarakat. Hal ini menimbulkan kebiasaan baru yaitu dengan makan diluar rumah atau membeli makanan jadi sebagai menu makanan di rumah yang dinilai lebih praktis. Perubahan gaya hidup menyebabkan masyarakat semakin menginginkan nilai lebih dari sekedar makanan pemuas kebutuhan fisiologis. Gaya hidup pula yang telah membawa masyarakat untuk mengkonsumsi makanan yang memiliki *brand image* yang ditawarkan ditempat dan suasana berbeda yang jarang ditemukan bila makanan ini dinikmati dirumah. Latar belakang ini yang menyebabkan terjadinya peningkatan terhadap tersedianya jasa penyediaan makanan yang biasanya disebut sebagai restoran atau rumah makan.

Industri makanan adalah salah satu sektor industri yang mengalami persaingan yang sangat kompetitif. Bisnis makanan merupakan salah satu jenis usaha yang dapat bertahan pada masa kritis. Usaha di bidang ini tersedia dalam berbagai bentuk, dari mulai bentuk restoran besar sampai bentuk warung tenda dipinggir jalan sehingga dicari oleh semua kalangan masyarakat. Dalam menjalankan usaha restoran, setiap pemilik usaha ini perlu memperhatikan kepuasan konsumen terhadap produk yang ditawarkan oleh usaha restoran tersebut.

Kepuasan konsumen perlu ditingkatkan karena tingginya persaingan restoran yang ada di DKI Jakarta (tabel 1.2). Kepuasan dan ketidakpuasan yang dirasakan

konsumen akan dapat dijadikan bahan perbaikan oleh pemilik restoran untuk meningkatkan kualitasnya, baik kualitas produk maupun jasa.

Tabel 1.2
Pertumbuhan Rata-rata Usaha Industri Pariwisata Bidang Penyedia Makanan dan Minuman di DKI Jakarta Tahun 2005-2009

No	Jenis Usaha	Tahun					Pertumbuhan Rata-Rata (%)
		2005	2006	2007	2008	2009	
1	Restoran	1570	1849	1779	2014	2215	6,84
2	Bar	517	504	526	586	600	3,04
3	Pusat Jajan	-	-	-	25	48	-
Jumlah		2087	2353	2305	2625	2863	6,34

Sumber : Data dinas pariwisata tahun 2010 (diolah)

Jumlah restoran di DKI Jakarta semakin meningkat dari tahun 2005 hingga 2009, yaitu meningkat sebanyak 645 restoran dari 1570 menjadi 2217 restoran. Dapat dikatakan bahwa pertumbuhan rata-rata restoran dari tahun 2005-2009 adalah sebesar 6,84 persen. Peningkatan pertumbuhan rata-rata restoran pada tahun 2005-2009 lebih besar dibandingkan pertumbuhan rata-rata bar yang hanya sebesar 3,04 persen. Sedangkan, pusat jajan di DKI Jakarta mulai berkembang pada tahun 2008 yaitu sebanyak 25 pusat jajan dan berkembang menjadi 48 pusat jajan di tahun 2009. Pusat jajan yang dimaksud adalah daerah/wilayah di DKI Jakarta yang didalamnya terdapat beraneka ragam makanan/minuman yang dijual oleh penjual yang berbeda-beda. Pertumbuhan rata-rata dari pusat jajan yang ada di DKI Jakarta belum dapat dilihat karena pusat jajan tersebut mulai berkembang di tahun 2008.

Peningkatan jumlah restoran ini dan besarnya pertumbuhan rata-rata restoran juga diikuti dengan banyaknya restoran di DKI Jakarta yang memiliki berbagai ragam masakan. Lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1.3

Tabel 1.3
Usaha Pariwisata Bidang Restoran dan Bar Berdasarkan Jenis Masakan pada Bulan Februari 2010 di DKI Jakarta

No	Jenis Masakan	Wilayah					Jumlah
		Jakarta Pusat	Jakarta Utara	Jakarta Barat	Jakarta Selatan	Jakarta Timur	
1	Amerika	140	66	54	190	29	479
2	Asia	4	3	1	1	-	9
3	China	96	86	78	87	16	363
4	Continent	2	2	2	3	1	10
5	Eropa	7	1	4	8	-	20
6	India	3	3	-	3	-	9
7	Indonesia	136	84	53	193	41	507
8	Inte'l	1	-	-	2	-	3
9	Italia	40	20	14	49	13	136
10	Jepang	78	39	31	116	10	274
11	Korea	12	14	3	17	-	46
12	Lain-lain	31	14	13	35	4	97
13	Malaysia	7	4	7	9	-	27
14	Oriental	2	2	-	8	1	13
15	Perancis	8	-	2	11	-	21
16	Thailand	25	11	4	23	-	63
17	Timur Tengah	6	1	1	8	1	17
Jumlah Total							2094

Sumber : Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Provinsi DKI Jakarta (2010) (diolah)

Jumlah restoran dengan jenis masakan Indonesia adalah yang terbesar di DKI Jakarta dari semua jenis masakan yaitu sebesar 507 restoran dan paling banyak terdapat di Jakarta Selatan. Jumlah restoran terbesar kedua adalah restoran dengan jenis masakan Amerika yaitu sebanyak 479 di DKI Jakarta dan paling banyak terdapat di Jakarta Selatan. Selain itu, adapula restoran dengan jenis masakan China dan Jepang yang masing-masing jumlahnya sebanyak 363 dan 274 restoran. Restoran dengan jenis masakan Internasional adalah restoran dengan jumlah yang paling rendah yaitu 3 restoran. Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa

penduduk DKI Jakarta masih memiliki minat yang tinggi terhadap masakan Indonesia.

Dapat dilihat dari data diatas bahwa minat terhadap masakan Indonesia masih menjadi pilihan utama bagi masyarakat Indonesia sendiri, dikarenakan dengan banyaknya pilhan menu, cita rasa yang pas, ketersediaan, dan juga harga yang terjangkau. Dengan adanya latar belakang budaya yang beraneka ragam yang sangat mempengaruhi akan selera konsumen sehingga perlunya pemilihan menu yang secara umum sudah dikenal oleh masyarakat Indonesia, salah satunya adalah menu Bakso. Bakso di Indonesia telah dikenal lama dan di beberapa daerah telah menjadi makanan khas dari daerah tersebut, selain itu menu Bakso tidak lagi hanya dikenal sebagai menu makanan pendukung namun kini Bakso telah menjadi pilihan menu makanan utama oleh banyak kalangan masyarakat.

Begitu pula dengan pilihan menu bakso bakwan malang, di Jakarta tercatat ada beberapa pilihan dengan konsep restoran, walaupun lebih sering juga kita jumpai jenis makanan ini dengan model berjualan keliling atau kaki lima (Tabel 1.4).

Tabel 1.4
Daftar Restoran Bakso/ Bakwan Malang di DKI Jakarta tahun 2008-2009

No	Nama Restoran	Lokasi
1	Bakso Bakwan malang Cak Su Kumis Prima 27	Rawamangun
2	Bakwan Malang Prapatan Gardu Condet	Prapatan Gardu Condet
3	Bakwan Et CEtera	Jalan Benda no.89 Kemang
4	Bakwan Malang Arema	Jalan Gang Limo Kebayoran
5	Bakwan Tee Box	Jalan Wijaya Kebayoran
6	Bakso Malang Karapitan	Blok M
7	Bakwan Pabean	Panglima Polim
8	Bakwan Bakso Kota Cak Man	Jalan Sabang Menteng
9	Bakso Malang Cacak	Cinere
10	Bakso Bakwan Malang Cak Uban Sidomulyo	Kelapa Gading Permai
11	Bakso Malang 18	Tanjung Duren

Sumber : www.pusatjajan.com/artikel.htm

Restoran Bakso Bakwan Malang Cak Su Kumis Prima 27 berawal dari sebuah warung tenda pada tahun 1990 di sekitar Jalan Bojana Tirta Rawamangun, kini konsep restoran pun dijadikan sebagai kekuatan untuk tetap menjaga kesetiaan konsumen dari merek dagang yang telah berdiri selama sepuluh tahun ini Restoran Bakso Bakwan Malang Cak Su Kumis berlokasi di Jl. Rawamangun Muka no.14, Rawamangun Jakarta Timur. Jam buka restoran hari Senin sampai dengan hari Minggu pukul 9.30 - 21.30. Restoran ini saat ini sudah memiliki 6 cabang di Jakarta dan Bekasi (Tabel 1.5). Namun demikian mengingat sejarah berdirinya restoran yang berawal dari warung tenda ini saat ini telah berekspansi menjadi sebuah rumah makan dengan lokasi yang strategis dan kualitas makanan yang tetap diminati oleh para konsumen masih perlu perkembangan dari segi jangkauan pelayanan dan membuka potensi untuk membuat hak *franchise* untuk merek dagang tersebut.

Tabel 1.5**Daftar Cabang Restoran Bakso Bakwan Malang Cak Su Kumis Prima 27**

No	Cabang	Lokasi
1	BBMCSK Cabang Pekayon	Ruko Samping Mall Naga Pekayon Bekasi
2	BBMCSK Cabang Cempaka Putih	Cempaka Putih Raya, Outlet samping Holland Bakery Cempaka Putih
3	BBMCSK Cabang Pondok Kelapa	Ruko Blok B 1 no.5 Jalan Raya Pondok Kelapa - Jaktim
4	BBMCSK Cabang Pondok Kopi	Restoran BBMCSK Jalan Raya Robusta (depan Koramil Pondok Kopi – Jaktim)
5	BBMCSK Cabang Kompas-Gramedia	Outlet Palmerah Selatan I / 1 Samping gedung Kompas-Gramedia
6	BBMCSK Cabang Taman Galaxi Bekasi	Outlet Taman Aster J4/14 Taman Galaxi, Bekasi

Sumber: www.baksomalang.com/home

Setelah sepuluh tahun berdiri restoran Bakso Bakwan Malang Cak Su Kumis Prima 27 ini telah melakukan perubahan-perubahan yang cukup berarti untuk kemajuan perkembangan restoran ini, dimulai dengan pindahnya lokasi ke tempat yang lebih strategis pada tahun 2009 (dari Jalan Bojana Tirta ke Jalan Rawamangun Muka no.14), pendirian 6 cabang baru dilokasi-lokasi yang telah disebutkan di tabel (1.5). Perubahan itu juga yang telah mendukung terjadinya peningkatan penjualan ritel produk di restoran ini (tabel 1.6)

Tabel 1.6**Penjualan Retail Restoran Bakso Bakwan Malang Cak Su Kumis Prima 27 Rawamangun**

Porsi	Jan	Feb	Mar	April	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Des	Total
2005	349	351	368	368	377	240	269	389	385	167	185	346	3794
2006	362	360	377	378	389	235	345	323	182	197	339	367	3854
2007	348	343	354	374	367	249	344	363	173	186	387	387	3875
2008	341	337	397	289	376	254	299	394	164	171	394	399	3815
2009	369	378	420	390	388	289	300	189	260	329	401	478	4191

Sumber : Data Restoran Bakso Bakwan Malang Cak Su Kumis Prima 27 Rawamangun, 2010

Dilihat dari data penjualan ritel 5 tahun terakhir ini, dapat dilihat secara keseluruhan bahwa memang ada peningkatan penjualan bila dilihat dari total penjualan pertahunnya, namun apabila dilihat penjualan per bulan nya masih

terjadi penurunan penjualan, yang mengindikasikan ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan restoran tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara langsung dengan pemilik Restoran, Bapak Farobi Sapto Wahyono, didapat beberapa informasi mengenai keluhan-keluhan dari konsumen restoran ini, yaitu:

- 1) Masalah ketersediaan tempat dalam jumlah kuota yang besar
- 2) Masih kurangnya pemahaman karyawan akan pentingnya kualitas pelayanan
- 3) Informasi keberadaan lokasi restoran.

Secara umum dalam menghasilkan suatu produk, kualitas selalu mendapatkan perhatian dan perlu ditentukan sebelumnya. Kunci keberhasilan perusahaan terletak selain pada kemampuan perusahaan, juga pada kualitas pelayanan kepada konsumennya. Peningkatan mutu kualitas pelayanan salah satunya dengan cara menjaga kualitas makanan dan tetap memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen.

Untuk dapat bertahan dalam persaingan yang ketat dalam suatu industri perusahaan harus membuat suatu strategi usaha yang efektif. Salah satu strategi yang dapat digunakan adalah peningkatan layanan restoran. Peningkatan layanan restoran yang efektif dirancang dengan memperhatikan kepuasan yang dapat diberikan kepada konsumen guna menciptakan kesetiaan konsumen akan produk dan jasa yang kita berikan. Strategi yang dibuat oleh perusahaan ini harus dapat

memposisikan diri berhadapan dengan pesaing agar dapat memperoleh keunggulan bersaing.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul

“ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Kesetiaan Konsumen pada Restoran Bakso Bakwan Malang Cak Su Kumis Prima 27 Rawamangun.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka permasalahan yang diajukan penulis adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen?
- 2) Apakah terdapat pengaruh kualitas konsumen terhadap loyalitas konsumen?
- 3) Apakah terdapat pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen?
- 4) Apakah kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen secara simultan (bersama-sama) berpengaruh kepada loyalitas konsumen?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mendapatkan deskripsi kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, dan loyalitas konsumen Restoran Bakso Bakwan Malang Cak Su Kumis.
- 2) Untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen Restoran Bakso Bakwan Malang Cak Su Kumis
- 3) Untuk menguji secara empiris pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Restoran Bakso Bakwan Malang Cak Su Kumis.
- 4) Untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen secara bersama-sama terhadap loyalitas konsumen Restoran Bakso Bakwan Malang Cak Su Kumis.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan maksud dan tujuan seperti yang telah diuraikan, maka diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi:

- a. Bagi peneliti

Penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan apakah kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen menjadi faktor yang sangat penting dalam menciptakan loyalitas konsumen Restoran Bakso Bakwan Malang Cak Su Kumis.

b. Bagi Restoran Bakso Bakwan malang Cak Su Kumis

Penelitian ini juga diharapkan dapat membantu manajer untuk dapat dijadikan acuan dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat memberikan kepuasan konsumen dan menciptakan loyalitas konsumen di Restoran Bakso Bakwan malang Cak Su Kumis.

c. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang positif dan bisa dijadikan bahan referensi bagi para akademisi dalam mengembangkan ilmu pemasaran pada umumnya yang akan melakukan penelitian dimasa yang akan datang mengenai kualitas jasa dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen secara khususnya. Serta untuk menambah perbendaharaan kepustakaan.