

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 2014 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 2013 dibandingkan triwulan IV 2012. Peningkatan permintaan akan makanan jadi menjadi peluang bagi pengusaha untuk membuka bisnis restoran. Pelayanan yang baik, variasi menu makanan,

citarasa dan kelezatan makanan, kecepatan penyajian, lokasi yang strategis dan harga yang bersaing menjadi indikator bagi suatu restoran. Peningkatan jumlah restoran tersebut mengakibatkan persaingan antar restoran cukup tinggi, khususnya di Jakarta Timur. 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 kota Jakarta Timur dan menawarkan berbagai jenis makanan dengan bahan dasar ikan lele adalah restoran Pecel Lele Lela. Pecel Lele Lela merupakan restoran yang menyediakan produk makanan olahan dari ikan lele seperti lele goreng tepung, lele saus padang, lele saus tiram, lele asam manis, lele lada hitam, lele goreng mentega, lele goreng ala Afrika, dan lele fillet goreng tepung. Selain lele, menu alternatif lain yang disajikan adalah ayam bakar madu dan ayam goreng mentega.

Dahulu ikan Lele dipandang ikan murahan dan hanya dikonsumsi oleh keluarga petani, sekarang ikan Lele merupakan komoditas yang sangat disukai oleh masyarakat. Hal ini dapat ditandai dengan banyaknya warung-warung pecel Lele dan rumah makan yang menyediakan menu olahan ikan Lele, terutama di seputaran Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi) dan khususnya di Jakarta Timur. Rasa daging yang khas, serta cara memasak dan menghidangkannya secara tradisional, menjadikan menu sajian ikan Lele digemari masyarakat luas. Selain dihidangkan dalam bentuk warung

pecel Lele, saat ini sudah mulai banyak restoran besar yang menghidangkannya dengan variasi masakan beragam.

Restoran Pecel Lele Lela Internasional merupakan salah satu restoran yang muncul untuk memanfaatkan peluang pasar tersebut. Awalnya usaha ini tidak berjalan dengan lancar karena masyarakat masih menilai Lele adalah makanan kaki lima tidak cocok dikemas secara modern, sehingga di tahun pertama hasilnya masih jauh dari yang diharapkan. Hanya dengan bekal keyakinan untuk terus menghasilkan yang terbaik dan keyakinan bahwa Tuhan akan selalu memberikan jalan, maka pada tahun 2006 usaha ini mulai dipublikasikan oleh media, sehingga masyarakat luas mulai mengetahui nilai tambah dari warung Pecel Lele Lela. Sejak saat itu usaha ini mulai dilegalkan dengan mendirikan PT Lele-Lela Internasional, beralamat di Jl. Raya Kalimalang Blok A. No 5, Pondok Kelapa Jakarta Timur. Pengembangan usahanya melalui model *franchise* atau waralaba. Pecel Lele-Lela kini telah membuka cabang di beberapa tempat baik di JABODETABEK maupun wilayah Indonesia lainnya. Salah satunya cabang yang berada di Jl. Paus No. 83 D-E, Rawamangun - Jakarta Timur didirikan pada tahun 2011.

Pecel Lele Lela cabang Rawamangun Jakarta Timur telah memberikan alternatif sajian makanan yang sesuai dengan lidah masyarakat Indonesia serta turut memacu pertumbuhan dan persaingan restoran di Indonesia, khususnya di Kota Jakarta. Persaingan tersebut menuntut Restoran Pecel Lele Lela cabang Rawamangun Jakarta Timur perlu melakukan penyesuaian yang cepat dan terencana, sehingga diperlukan suatu perumusan strategi pemasaran yang

tepat untuk menghadapi persaingan dengan restoran *franchise* merek lainnya ataupun persaingan dengan restoran Pecel Lele Lela cabang lainnya.

Satu hal yang amat sangat penting ketika berbisnis dengan konsep waralaba atau mitra bisnis, seringkali pewaralaba Indonesia kurang bisa menjaga kontrol kualitas baik pelayanan maupun mutu produk. Ada baiknya para pewaralaba Indonesia belajar pada pewaralaba asing yang telah memiliki contoh teruji dari sejak berdiri bisnis tersebut berdiri hingga kini, ambil contoh McDonald dan KFC dimanapun dibelahan dunia ini jika anda berkunjung ke restoran tersebut hampir 90% standar kualitas pelayanan dan produk akan sama satu sama lainnya.

Persaingan yang semakin ketat diantara banyaknya usaha sejenis baik yang baru memulai maupun yang sudah lebih dulu dikenal oleh konsumen, mengharuskan pengelola restoran Pecel Lele Lela dapat melihat dan memanfaatkan peluang yang ada. Kemampuan membaca selera pasar, menjagakualitas makanan, pelayanan prima, Penanganan keluhan serta manajemen yang baik adalah hal-hal penting yang harus selalu dijaga oleh suatu perusahaan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan adalah hal utama yang harus diperhatikan oleh pengelola dilaksanakan untuk memuaskan pelanggan dan menghadapi persaingan agar dapat bertahan di pasar yang kompetitif. 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 Jakarta 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 Pecel Lele Lela 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*.

Restoran Pecel Lele Lela Rawamangun merupakan salah satu cabang restoran Pecel Lele Lela yang dinilai gagal dalam mengatur kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak manajemen. Restoran ini berada di lantai 2 yang berdiri disebuah ruko, terdapat sekitar 35 meja yang tersedia untuk pelanggan. Dikarenakan terlalu sedikit kursi yang disediakan dan jumlah pelanggan yang datang tidak sebanding dengan jumlah karyawan yang ada, maka kualitas pelayanan restoran ini menurun. Dari mulai ketepatan waktu pelayanan dari mulai waktu tunggu dan waktu proses yang sangat lama, membuat pelanggan enggan untuk berkunjung kembali ke restoran Pecel Lele Lela cabang Rawamangun ini. Restoran ini memiliki tata ruang yang sempit dan terkesan kotor, sudah berdiri 3 tahun dari tahun 2011 tidak ada perawatan yang intensif terhadap kursi sofa yang disediakan mengakibatkan kursi sofa tersebut sudah rusak, ditambah dengan ruang pelayanan yang tidak nyaman seperti toilet yang terlalu kecil dan kotor, bahkan rusak pada kunci pintu toilet tersebut sehingga pelanggan harus menggunakan ember untuk mengganjal pintu toilet tersebut, lalu tempat parkir yang sempit membuat pelanggan sulit untuk memarkir kendaraannya sehingga banyak yang pada akhirnya berpindah ke restoran lainnya dan tidak adanya ruangan ibadah untuk pelanggan.

Tingkat persaingan yang tinggi dalam bisnis restoran di Kota Jakarta yang ditandai dengan makin bertambahnya jumlah restoran tiap tahun, membuat restoran Pecel Lele Lela di Rawamangun harus mampu untuk

meningkatkan kualitas mutu pelayanannya agar dapat meraih pangsa pasar industri restoran di Kota Jakarta Timur khususnya. Berdasarkan Latar Belakang Masalah tersebut, penulis tertarik untuk mengetahui lebih dalam mengenai permasalahan dalam kualitas pelayanan yang disajikan oleh Restoran Pecel Lele Lela cabang Rawamangun. Dan atas dasar tersebut Penulis memberi judul Karya Ilmiah yaitu **“Analisis Kualitas Pelayanan pada Restoran Pecel Lele Lela Rawamangun”**.

B. Perumusan Masalah

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

Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh Restoran Pecel Lele Lela kepada pelanggannya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan karya ilmiah ini adalah untuk mengetahui bagaimana respon konsumen terkait dengan kualitas pelayanan pada Restoran Pecel Lele Lela Cabang Rawamangun

2. Manfaat Penulisan

a. Bagi Penulis

Menambah wawasan Penulis mengenai kualitas pelayanan yang diberikan Restoran Pecel Lele Lela cabang Rawamangun terhadap pelanggannya.

b. Bagi Restoran Pecel Lele Lela cabang Rawamangun

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.