

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

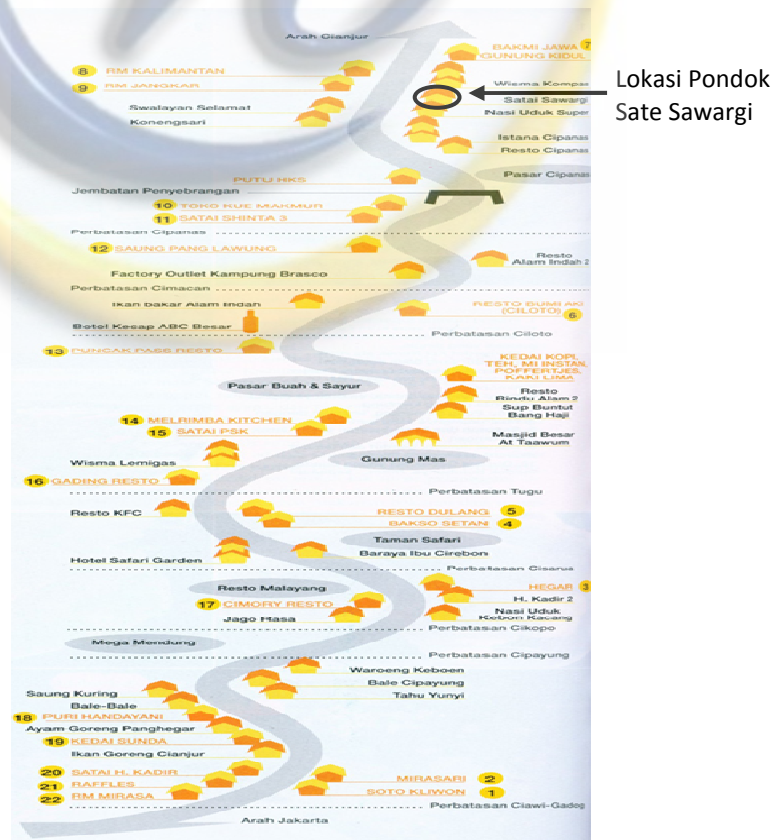
Dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat sebagai buah dari usaha ekonomi nasional yang mandiri maka mengembangkan industri pariwisata merupakan suatu keniscayaan. Pengembangan industri ini sangat dimungkinkan mengingat begitu kayanya alam Indonesia dengan begitu banyaknya ragam pesonanya. Mulai dari keindahan alam, khazanah peninggalan sejarah, keunikan adat budaya berbagai suku bangsa dan aneka atraksi festival dan pagelaran budayanya. Semua daya pesona itu tentu tidak dapat begitu saja memberi nilai tambah bila kemudian tidak diiringi dengan ikhtiar menggugah minat pasar untuk mengunjungi serta menikmati terhadap berbagai obyek wisata yang ada. (<http://bpnmpi-artikelkepulauanseribu.blogspot.com/>)

Di Indonesia merupakan surga pariwisata bagi para wisatawan asing ataupun wisatawan lokal. Salah satu tujuan wisata adalah provinsi Jawa Barat khususnya Cipanas-Puncak. Di Cipanas banyak terdapat tempat wisata dan berbagai macam restoran yang mendukung dengan suasana setempat.

Angka kunjungan wisatawan di berbagai tempat wisata dan rekreasi di kawasan Puncak-Cianjur selama tahun 2012 meningkat. Tempat yang banyak dikunjungi terutama Kebun Raya Cibodas dan Taman Bunga Nusantara. Menurut Tatang selaku Staf Humas Kebun Raya Cibodas, mengatakan rata-rata angka kunjungan setiap akhir pekan mencapai 20.000 orang pengunjung dan mencapai ratusan ribu orang setiap libur panjang. Tingkat kunjungan tahun 2012 mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya. Sebagian besar pengunjung berasal dari Jabodetabek, serta rombongan dari luar provinsi. Sedangkan turis asing juga meningkat hingga 25 persen dibandingkan tahun sebelumnya. tahun lalu hanya 300.000 orang. (<http://m.wartakotalive.com/detil/berita/114237/wisatawan-ke-cianjur-capai-25-juta-orang>)

Dari data tersebut disimpulkan jumlah wisatawan yang masuk tempat wisata dan rekreasi di kawasan Cipanas-Puncak meningkat 25% dari tahun sebelumnya. Salah satu tujuan objek wisata yang biasa menarik wisatawan untuk berkunjung salah satunya adalah wisata kuliner yang ditawarkan khususnya sate, sate diketahui berasal dari Jawa, Indonesia, dan dapat ditemukan di mana saja di Indonesia. Begitupun halnya pada Cipanas-Puncak yang terdapat banyak rumah makan Dengan potensi wisata kuliner di Cipanas-Puncak yang memiliki minat yang tinggi di mata wisatawan maupun warga sekitar, hal ini dilihat oleh para wirausahawan yang tertarik untuk dijadikan peluang bisnis yang cukup menjanjikan. Melihat akan potensi akan industri kuliner yang menyuguhkan masakan, mulai bermunculan rumah makan yang menawarkan berbagai macam jenis sate untuk memenuhi kebutuhan wisatawan akan wisata kuliner. Berikut ini adalah data mengenai rumah makan sate yang ada di Cipanas-Puncak.

**Gambar 1.1**  
**Daftar Rumah Makan di Puncak**



(<http://www.eresep.com/33-wisata-kuliner-Wisata-kuliner-puncak.html>)

Dari gambar tersebut begitu banyak wirausaha berlomba-lomba dalam membuka usahanya di sekitar kawasan Cipanas-Puncak, dan kemungkinan akan semakin banyak lagi usaha yang dibuka khususnya dalam hal kuliner. Setiap perusahaan harus memiliki ciri khas yang berbeda mulai dari rasa masakan, penyajian, dan pelayanan yang berbeda dari yang lain.

Pondok Sate Sawargi merupakan rumah makan yang bergerak dalam bidang kuliner khususnya menyajikan berbagai masakan seperti sate ayam dan kambing. Kebanyakan warung sate lainnya, Warung Sate Sawargi menghadirkan rasa dengan resep rahasia. Warung Sate Pondok Sawargi berlokasi Jl. Raya Pasekon Cipanas No 55 - 7, Cipanas, Pacet, Cianjur. Rumah makan ini buka setiap harinya, dan pada hari libur rumah makan ini akan mengalami peningkatan pengunjung. Rumah makan ini menyediakan menu seperti sate kambing, sate ayam, sop kambing, sop ayam, sop buntut, nasi goreng kambing, nasi goreng spesial, nasi goreng ayam, dan berbagai minuman.

Berdasarkan menu-menu makanan yang disediakan tentunya tidak terlepas dari unsur kualitas jasa atau kualitas pelayanan dalam menyajikan makanan yang diberikan oleh Warung Sate Sawargi kepada konsumennya. Kualitas jasa yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan konsumen, namun untuk memahami bagaimana mengevaluasi kualitas yang diterima oleh konsumen tidaklah mudah.

Untuk meningkatkan kualitas layanan pada Warung Sate Sawargi maka perlu dilakukan beberapa peningkatan kualitas khususnya dibidang pelayanan atau jasa. Menurut **Toni Wijaya (2011:2)** dalam bukunya Manajemen Kualitas Jasa, mengatakan :

**“Perusahaan jasa semakin menyadari bahwa peranan konsumen sangatlah penting dalam menentukan masa depan perusahaan mereka. Oleh karena itu, perusahaan jasa perlu mengetahui bahwa setiap konsumen memiliki pandangan atau persepsi yang berbeda-beda mengenai jasa atau *service*”.**

Dari pengertian tersebut dapat dikatakan perusahaan harus mampu memahami harapan dan keinginan konsumen dalam hal pelayanan atau jasa, maka akan diperoleh nilai tambah tersendiri bagi perusahaan tersebut.

Menurut Tjiptono (2008:11) mengemukakan :

**“Kualitas merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi prasyarat kebutuhan pelanggan atau menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya”.**

Dari penjelasan di atas penulis dapat menyimpulkan menjalankan pelayanan yang memuaskan pelanggan serta memproduksi produk maupun jasa yang berkualitas memanglah sulit, namun yang harus tetap diingat dan tidak kalah pentingnya adalah pelayanan harus berada dalam kondisi yang sama-sama menguntungkan, baik bagi yang melayani maupun yang dilayani.

Menurut kasir Warung Sate Sawargi sampai sekarang masih ada konsumen yang komplain karena merasa tidak puas terhadap beberapa pelayanan jasa khususnya dalam menunggu makanan yang dipesan, mereka merasa terlalu lama dalam menunggu pesanan. Maka dari itu perusahaan harus merencanakan strategi yang lebih baik dan lebih meningkatkan kualitas jasa atau kualitas pelayanan untuk memenuhi kepuasan konsumen.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih lanjut dan menuangkan dalam sebuah Laporan Tugas Akhir yang berjudul :

**“Tinjauan Pelaksanaan Kualitas Jasa pada Pondok Sate Sawargi Cipanas-Puncak”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dalam memberikan pelayanan seringkali terjadi perbedaan kualitas antara yang diberikan Pondok Sate Sawargi dengan yang diharapkan oleh pelanggan. Sejalan dengan pandangan pelanggan terhadap pelayanan Pondok Sate Sawargi dikaitkan dengan dengan penjelasan latar belakang di atas yang dapat dirumuskan hal-hal yang akan dijadikan acuan dalam pembuatan tugas akhir ini, yaitu:

1. Bagaimana Kualitas Jasa pada Warung Sate Pondok Sawargi?
2. Kendala apa saja yang dihadapi pada Kualitas Jasa pada Warung Sate Pondok Sawargi?
3. Apa upaya untuk mengatasi masalah yang terjadi dalam Kualitas Jasa pada Warung Sate Pondok Sawargi?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari kerja praktik tersebut adalah :

1. Untuk mengetahui Kualitas jasa pada Warung Sate Pondok Sawargi.
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi pada Kualitas Jasa pada Warung Sate Pondok Sawargi.
3. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi masalah yang terjadi pada Kualitas Jasa di Warung Sate Pondok Sawargi.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian, penelitian ini bermanfaat untuk :

1. Pihak Perusahaan

Dengan adanya penelitian, diharapkan perusahaan tempat penulis melakukan penelitian dapat mengetahui hambatan yang terjadi dalam masalah memuaskan pelanggan dan dalam hal ini merupakan bahan masukan bagi perusahaan dalam mencari jalan keluar dalam pelaksanaan pemasaran guna memuaskan keinginan pelanggan bahkan lebih.

2. Penulis

Untuk memenuhi salah satu syarat dalam mengikuti ujian sidang akhir di Fakultas Bisnis Manajemen Program Bisnis Manajemen Program Studi Manajemen D-3 Universitas Widyatama, serta untuk menambah wawasan dalam bidang pemasaran khususnya dalam memenuhi keinginan dan kepuasan konsumen baik secara teori maupun aplikasinya.



### 3. Pihak Akademik

Laporan kerja praktik ini untuk memberikan masukan kepada Program Studi Manajemen Diploma III Fakultas Bisnis Manajemen Universitas Widyatama Bandung sebagai bahan pengembangan materi tentang Kualitas Jasa pada Pondok Sate Sawargi Cipanas-Puncak.

## 1.5 Metode Penelitian

Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, dilakukan penelitian dengan metode deskriptif, yakni metode dengan tujuan memberikan gambaran, menganalisis, menafsirkan dan menguraikan data yang diperoleh disertai analisa yang jelas sehingga memberikan gambaran yang jelas. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Yaitu peninjauan langsung ke perusahaan yang diteliti untuk memperoleh data primer. Data primer ini meliputi:

- a. Wawancara, dilakukan terhadap pengelola dan staf karyawan dan staf karyawan yang berhubungan dengan objek yang diteliti.
- b. Data perusahaan, yaitu dengan mengumpulkan data dan mencatat data tertulis yang diperoleh dari catatan yang terdapat di perusahaan.
- c. Observasi, dilakukan dengan pengamatan langsung pada perusahaan yang dituju.
- d. Internet, mencari data yang *real* dan *up-to-date* dari berbagai sumber mengenai pelayanan jasa serta kepuasan konsumen, dan masalah-masalah lain yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

### 2. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu upaya untuk memperoleh data yang dilakukan oleh penulis melalui buku-buku sebagai landasan teori dalam penelitian. Setelah data terkumpul, maka penulis mengadakan pengolahan data dengan cara yang sederhana. Data yang terkumpul yang berhubungan dengan objek penelitian terdiri dari :

a. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung berupa tanggapan, saran, kritik, penjelasan dan keterangan pihak Pondok Sate Sawargi serta keterangan hasil pengamatan secara

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh secara tidak langsung, didapat dari data atau arsip perusahaan Pondok Sate Sawargi.

### **1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penulis mengambil lokasi penelitian pada Pondok Sate Sawargi yang berlokasi di Jalan Raya Pasekon No. 55-7 Cipanas-Cianjur. Adapun waktu penelitian yang diperlukan dalam penelitian ini dimulai dari tanggal 20 April 2013 sampai dengan tanggal 20 Mei 2013.