

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, perusahaan, Pemerintah dan Pemerintah Daerah. Hal ini dapat dilihat dari data jumlah yang diperoleh berdasarkan kunjungan wisatawan yang berkunjung ke Kota Bandung,

Bandung dikenal sebagai kota tujuan wisata kuliner. Iklim yang sejuk, keanekaragaman makanan dan tempat belanja merupakan tempat wisata yang menjadi daya tarik dari kota Bandung. Wisatawan yang datang ke kota Bandung semakin bertambah tiap tahunnya. Sebagaimana dilihat dari data jumlah pengunjung yang terdaftar di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) Kota Bandung dari tahun 2008 – 2012.

Kota Bandung mempunyai daya tarik wisatawan domestik maupun mancanegara, ini berbeda dari kota-kota lain selain mempunyai objek wisata alam maupun objek wisata. Kota Bandung menawarkan wisata belanja dan wisata kuliner. Wisata kuliner dapat diartikan sebagai pengalaman kuliner yang unik dan dapat mencari pengalaman yang berbeda dalam segi pencarian makanan, yang sering dinikmati dalam perjalanan maupun di rumah sendiri. Bandung sebagai tempat wisata kuliner karena memiliki beraneka ragam jenis kuliner.

Bandung menawarkan banyaknya kuliner yang beragam dari hidangan tradisional sampai hidangan internasional. Maka dari itu pelaku bisnis berlomba-lomba untuk membuka bisnis dalam bidang kuliner dimulai dari berbagai macam restoran, *cafe*, *food court*, kaki lima. Dengan semakin banyaknya persaingan dan berbagai macam variasi yang ditawarkan oleh

pembisnis tersebut konsumen mengkonsumsi sangat kolektif, para pebisnis kuliner harus mempunyai ide-ide dan inovasi yang unik agar permintaan konsumen terpenuhi.

Sebagai salah satu usaha kuliner yang banyak didapatkan di kota Bandung ini salah satunya di rumah makan seafood HDL 293 di Kota Bandung. Sebagai salah satu rumah makan ternama dan sudah memiliki pelanggan yang cukup banyak rumah makan seafood HDL 293 ini terdapatlah banyak keunggulan dan banyaknya kekurangan yang terdapat di rumah makan seafood HDL 293

Usaha seafood ini sangat berkembang dari waktu ke waktu. Semakin berkembangnya sebuah usaha maka restoran akan berusaha untuk mempertahankan kualitas produk dan menjaga kualitas bahan baku tersebut. Untuk meningkatkan kualitas produk diperlukan standarisasi kualitas yang menyangkut pemilihan bahan baku, recipe, proses pengolahan, dan penyajian yang baik agar mutu dan kualitas pun terjaga. Namun mengenai bahan baku karena kota Bandung ini dikelilingi oleh pegunungan dan bisa dikatakan dataran tinggi, makanan seafood yang disajikan di rumah ini pastilah hasil tangkapan laut, namun restoran HDL ini tidak memperhatikan kualitas bahan baku dan bagaimana cara penyimpanan bahan baku yang baik dan benar, restoran HDL ini belum memiliki standarisasi kualitas bahan baku sehingga banyak bahan baku yang bisa dikatakan sudah tidak fresh karena cara penyimpanannya itu tidak sesuai dengan standart yang diharapkan. Maka dari itu konsumen jika melihat cara penyimpanan bahan baku akan mengira tidak sesuai standarisasi, keluhan konsumen yang membahas masalah mutu dan bahan baku yaitu perbedaan rasa dan kualitas bahan baku tersebut. Untuk itu perlu dikaji kualitas bahan baku sehingga menghasilkan mutu produk yang dihasilkan dari suatu sistem penyimpanan bahan baku hingga pemilihan bahan baku yang segar dan berkualitas dengan tujuan agar restoran HDL293 ini bermutu baik dan menjaga kualitas produk agar konsumen merasa puas.

Kualitas mengandung banyak pengertian, beberapa contoh dari pengertian kualitas menurut Tjiptono (1996:55) adalah :

- 1) kesesuaian dengan persyaratan.
- 2) kecocokan untuk pemakaian.

- 3) perbaikan berkelanjutan.
- 4) bebas dari kerusakan/cacat.
- 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat.
- 6) melakukan segala sesuatu secara benar.
- 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Stanton (2008:222-223) mendefinisikan produk sebagai berikut. Sekumpulan atribut yang nyata (intangible) yang terkait dalam sebuah bentuk yang dapat diidentifikasi, di dalamnya sudah ter-cakup warna, harga, kemasan, prestise pabrik, prestise pengecer, dan pelayanan dari pabrik serta pengecer yang mungkin diterima oleh pembeli sebagai sesuatu yang bisa memuaskan keinginan.

Menurut para ahli kepuasan konsumen antara lain Fandy mendefinisikan "kepuasan konsumen sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian menyangkut kinerja produk relatif bagus atau tidak, dan apakah produk bersangkutan memiliki kecocokan dengan tujuan atau pemakaiannya". (Tjiptono, 2004:133). Menurut (Kotler,2000) bahwa kepuasan konsumen adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya. Menurut (C. Mowen, 2000:512), Kepuasan Konsumen adalah “ *Consumer Satisfaction is defined as the overall attitude regarding a good or service after its acquisition and use* ”.

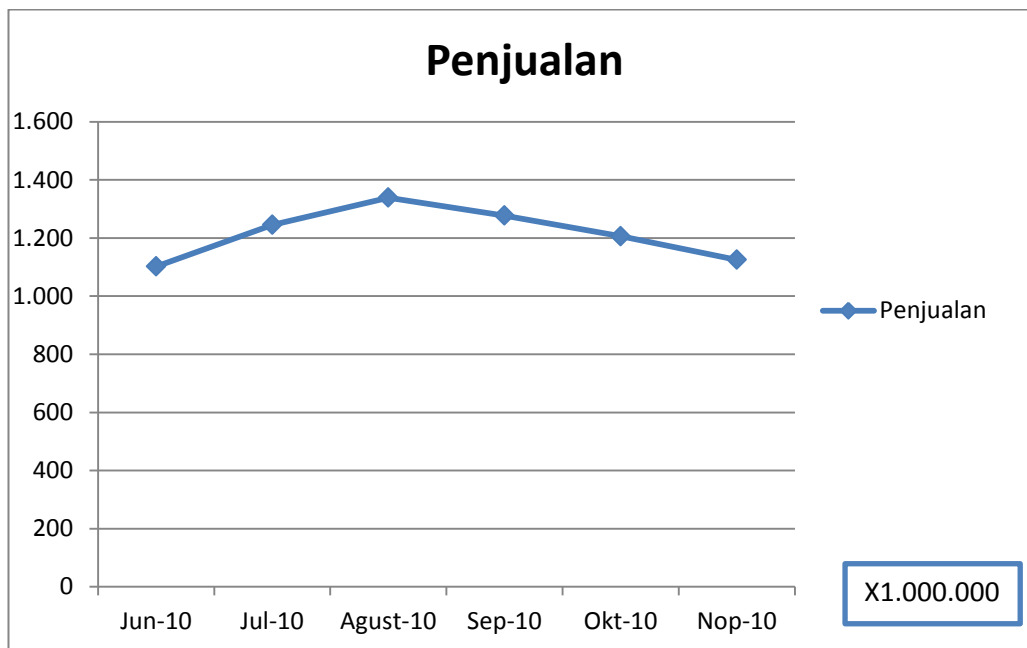
Berdasarkan uraian tersebut, maka kualitas produk menurut penulis dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang atau jasa) yang menunjang kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan konsumen atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan. Jika kualitas produk yang dihasilkan mempengaruhi bahan baku tidak memenuhi standart makan dan kepuasan konsumen sehingga berdampak kepada mutu dan loyalitas dan pendapatan dari restaurant tersebut. Untuk menghasilkan produk yang

berkualitas maka perlu adanya standarisasi dari kualitas bahan baku dan proses produksi hingga penyajian. Dalam hal ini Rumah Makan Seafood HDL 293 belum memiliki standarisasi, namun produk yang dihasilkan belum memiliki standart kualitas.

Berdasarkan hasil wawancara penulis kepada pemilik Rumah Makan HDL 293 pada tanggal 20 desember 2013 yang menghasilkan perolehan data dan informasi yang berguna bagi penulis, yang menjadi kajian dan permasalahan untuk bahan skripsi penulis yaitu Rumah Makan tersebut tidak mempunyai standarisasi yang ditetapkan oleh Rumah Makan seafood tersebut yang menjadikan kualitas produk belum teruji.

Berdasarkan keluhan dari konsumen menurut penulis yang didapatkan melalui manajer HDL 293 tersebut ialah “Tidak Adanya Standarisasi Bahan baku yang mempengaruhi kualitas produk” menurut manajer HDL 293 yang penulis peroleh pada tanggal 20 Desember 2013 yang merupakan hasil wawancara dan permasalahan yang ada di rumah makan HDL293 Kota Bandung.

Berikut adalah Data diperoleh melalui Rekap Data bank OCBC NISP data penjualan Rumah Makan HDL293 Kota Bandung Periode Juni 2013 – November 2013.



Sumber : Rekap Data Bank OCBC NISP Penjualan HDL 293

Gambar 1.1

Grafik Penjualan

Tabel 1.1

Tabel Penjualan HDL293

Bulan	Nominal penjualan
Juni 2013	Rp 1.102.283.000
Juli 2013	Rp 1.245.680.500
Agustus 2013	Rp 1.339.072.000
September 2013	Rp 1.277.115.500
Oktober 2013	Rp 1.206.542.000
November 2013	Rp 1.125.076.000
Rata-rata penjualan selama 6 bulan	Rp 1.215.961.000

Sumber : Rekap Data Bank OCBC NISP Penjualan HDL 293

Berdasarkan data penjualan diatas terjadi penurunan pendapatan di rumah makan seafood HDL 293 kota Bandung ini mulai bulan Agustus 2013 sampai

bulan November 2013 penurunan ini tidak begitu signifikan namun penurunan yang terjadi karena beberapa faktor yang mempengaruhi dan adanya bukti masalah serta diperkuat oleh hasil wawancara penulis kepada pemilik rumah makan seafood HDL 293 ini yang mempengaruhi penurunan pendapatan.

Berdasarkan penulisan penulis seperti yang di atas dituturkan, merupakan hasil penjualan, penulis tertarik meneliti permasalahan yang ada dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN BAHAN BAKU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN SEAFOOD HDL293 KOTA BANDUNG”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Rumah makan Seafood HDL293 ?
2. Bagaimana pengaruh bahan baku terhadap kepuasan konsumen di Rumah makan Seafood HDL293 ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas produk dan Bahan baku terhadap kepuasan konsumen di Rumah makan Seafood HDL293 ?

1.3 TUJUAN PENULISAN

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Rumah makan Seafood HDL293.
2. Untuk mengetahui pengaruh bahan baku terhadap kepuasan konsumen di Rumah makan Seafood HDL293.
3. Untuk mengetahui Pengaruh kualitas produk dan Bahan baku terhadap kepuasan konsumen di Rumah makan Seafood HDL293.

1.4 KEGUNAAN PENELITIAN

Adapun kegunaan penelitian yang penulis harapkan dapat memberikan manfaat yang berguna bagi semua pihak yang berkepentingan diantaranya adalah:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi wawasan dan menambah ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen serta teori-teorinya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan tentang kualitas produk kaitanya dengan kepuasan konsumen pada Rumah Makan HDL293 di kota Bandung sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.