

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Industri Pariwisata saat ini memegang peranan penting dalam perekonomian Indonesia sebagai salah satu sumber penghasilan devisa maupun sebagai pencipta lapangan kerja dan kesempatan berwirausaha. Industri pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam menghasilkan barang dan atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan pada penyelenggaraan pariwisata. Salah satu usaha pariwisata yang menyediakan makan dan minum adalah usaha jasa boga.

Perkembangan usah jasa boga di Indonesia cukup berkembang dengan pesat. Dimana usaha ini yang dulunya dianggap sebagai *home industry* atau pun pekerjaan sampingan bagi ibu-ibu rumah tangga telah mengalami pergeseran menjadi usaha yang memiliki prospek yang sangat bagus. Kondisi ini didukung dengan pergeseran pola hidup yang menyukai kepraktisan termasuk dalam hal makanan. Terutama bagi orang yang sibuk bekerja tidak memiliki banyak waktu untuk mengolah dan menyiapkan makanan sendiri sehingga mereka mulai beralih dengan memanfaatkan jasa penyedia makan siap saji yang disebut juga pelayanan jasa boga. Menurut Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri pada Kementerian Perdagangan RI, Srie Agustina menyatakan saat ini ada lebih dari 18.400 usaha kecil dan menengah yang terdata di Drektorat Jenderal Perdagangan Dalam Negeri pada Kemendag RI. Dari jumlah itu, 80 persennya merupakan unit usaha jasa boga yang terdiri usaha produk makanan olahan dan produk makanan siap saji seperti restoran, rumah makan dan warung makan. Usaha siap saji berjumlah 70 persen dari total usaha jasa boga, sedangkan sisanya usaha produk makanan olahan (<http://www.pikiran-rakyat.com/node/307909>)10/12/2014-13:36). Berdasarkan data APJI (Asosiasi Pengusaha Jasa Boga Indonesia) sejak didirikan pada 1987 silam, hingga kini APJI telah beranggotakan sekitar 30.000 pengusaha yang terdiri atas pengusaha katering, restoran, kafe dan penyedia jasa boga lainnya ([http://life.viva.co.id/news/read/...//rabu, 10/12/2014-15-43](http://life.viva.co.id/news/read/...//rabu,10/12/2014-15-43) WIB).

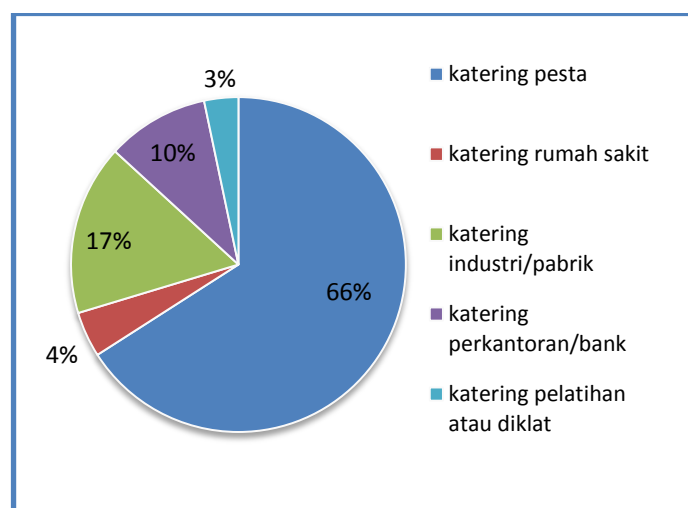
Jawa Barat merupakan daerah yang mempunyai industri kuliner yang sangat besar itu terbukti berdasarkan hasil sensus ekonomi 2006 mengenai perusahaan makan dan minuman menurut klasifikasi usaha dan provinsi berjumlah 836 usaha. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1.1 di bawah ini:

**Tabel 1.1**  
**Data Perusahaan makan dan minuman menurut klasifikasi usaha dan provinsi**

No.	Kategori	Jumlah
1.	Bar	17
2.	Jasa Boga	82
3.	Kedai makan dan minum dan penjual keliling	96
4.	Restoran/Rumah makan	295
5.	Warung makan	346
<b>Jumlah</b>		<b>836</b>

Sumber: Berdasarkan Katalog BPS:1305059, Hasil Sensus Ekonomi 2006

Adapun di Kota Bandung salah satu usaha yang bergerak di bidang usaha jasa boga adalah katering. Katering dapat diklasifikasikan menjadi beberapa kategori seperti: katering pesta, katering industri/pabrik, katering perkantoran/bank, katering pelatihan atau diklat, dan katering rumah sakit. Menurut APJI (Asosiasi Pengusaha Jasa Boga Indonesia) usaha katering yang berkembang di Kota Bandung banyaknya termasuk kedalam klasifikasi katering pesta yang mencapai 60 katering atau sekitar 66% dari 152 jumlah anggota APJI. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 1.1 di bawah ini:



Sumber: Sekretaris Eksekutif DPC APJI Kota Bandung

**Gambar 1.1**  
**Klasifikasi Katering**

Salah satu usaha yang bergerak di bidang usaha jasa boga adalah Celdi Katering. Celdi Katering merupakan salah satu klasifikasi katering pesta dan merangkat sebagai katering harian. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik (senin, 23/3/2015) terjadi penurunan jumlah *profit* perusahaan dari tahun 2012-2014. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Tabel 1.2 di bawah ini:

**Tabel 1.2**  
**Data Profit Celdi Katering Tahun 2012-1014**

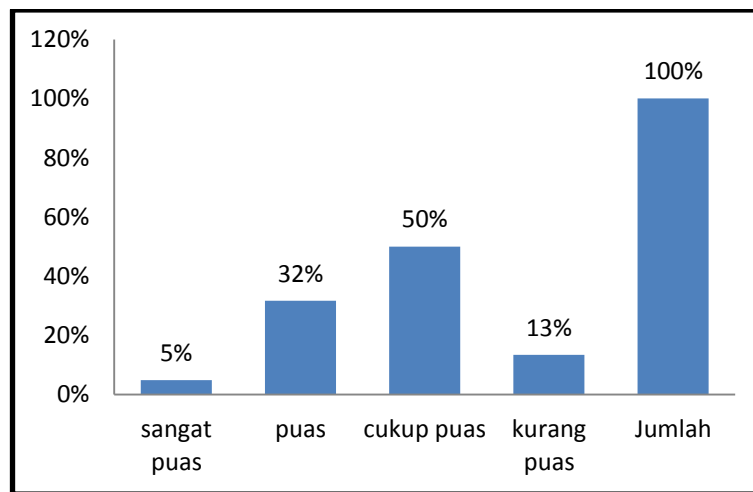
No.	Bulan	Tahun		
		2012	2013	2014
1	Januari	Rp 39,213,000	Rp 35,338,000	Rp 35,188,000
2	Februari	Rp 52,585,000	Rp 39,213,000	Rp 39,550,000
3	Maret	Rp 96,360,000	Rp 64,185,000	Rp 17,465,000
4	April	Rp 59,625,000	Rp 55,950,000	Rp 42,400,000
5	Mei	Rp 72,750,000	Rp 51,777,000	Rp 39,213,000
6	Juni	Rp 29,750,000	Rp 47,465,000	Rp 35,338,000
7	Juli	Rp 89,250,000	Rp 72,213,700	Rp 63,992,000
8	Agustus	Rp 60,240,000	Rp 49,188,000	Rp 50,886,000
9	September	Rp 82,485,000	Rp 63,636,000	Rp 51,777,000
10	Oktober	Rp 61,985,000	Rp 64,883,250	Rp 61,977,000
11	November	Rp 53,329,750	Rp 49,938,800	Rp 52,320,000
12	Desember	Rp 70,863,000	Rp 58,688,250	Rp 40,488,000
Jumlah		Rp 768,435,750	Rp 652,476,000	Rp 530,594,000

**Sumber: Celdi Katering, 2014.**

Berdasarkan Tabel di atas, terlihat bahwa *profit* Celdi Katering mengalami fluktuatif. Bila dilihat secara keseluruhan jumlah *profit* dari tahun 2012-2014 terus mengalami penurunan. Hal ini akan berdampak tidak baik bagi kelangsungan perusahaan.

Berdasarkan hasil pra penelitian mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk hasilnya yang menyatakan sangat puas sebesar 5%, puas sebesar 30%, cukup puas sebesar 50%, dan yang menyatakan kurang puas sebesar 13%. Dengan banyaknya konsumen yang sedikit merasa puas maka harus ditinjau kembali bahwa kualitas produk tidak memuaskan pelanggan. Hal ini harus diperhatikan oleh perusahaan karena dampaknya akan mempengaruhi keberhasilan perusahaan. Terutama dalam hal diperpanjang atau tidaknya katering harian, juga minat dari konsumen untuk menggunakan jasa katering dan akhirnya akan berimbas terhadap pendapatan yang diterima oleh perusahaan untuk lebih jelasnya hasil penilaian responden mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas

produk dapat dilihat pada Gambar 1.2 di bawah ini:



Sumber: Pengolahan Data Pra Penelitian.

Gambar 1.2

### Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik katering (senin,23/3/2015) ditemukanya beberapa keluhan dari konsumen mengenai kualitas produk yaitu dari segi variasi makan yang dihidangkan terkadang tidak sesuai dengan menu yang lain, tingkat kematangan pada daging seperti daging untuk soto yang masih ada bercak darah, kebersihan dalam pencucian bahan makanan harus lebih teliti terutama saat membersihkan sayuran dan kesesuaian dan keteraturan rasa yang terkadang sering berubah-ubah.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di atas, maka Celdi Katering melakukan perbaikan kualitas produk. Pengertian kualitas produk menurut Kotler dan Armstrong (2012, hlm. 230) "*Product quality the characteristic of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied costomer needs*". Kualitas produk adalah karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau diimplikasikan". Kemudian pengertian kualitas menurut *American Society for Quality Control* yang dikutip dari Kotler dan Keller (2013, hlm. 153) "*Quality is the totality of features and characteristic of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs*". Maksudnya adalah ketika sudah bisa memenuhi atau melebihi ekspektasi para pelanggan, misi produk dan jasa tersebut sudah bisa dikatakan berhasil. Ketika produk sudah baik, maka akan muncul

Cita Urwah Hasanah, 2015

*Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Celdi Katering (Survei pada Konsumen Cel di Katering Bandung)*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

kepuasan konsumen dan keuntungan pun akan banyak di dapat pihak perusahaan yaitu terbentuknya pemasaran dari konsumen, sehingga konsumen tidak akan segan untuk menggunakan kembali produk perusahaan tersebut (loyal atau penggunaan ulang) ketika mereka memerlukanya.

Hal ini sesuai dengan pendapat yang diungkapkan oleh Kotler dan Keller (2013, hlm. 150) “*satisfaction is a person’s feelings of pleasure or disappointment that result from comparing a product’s perceived performance (or outcome) to expectation*”. Dengan kata lain konsumen akan merasa puas ketika mereka mendapatkan produk dan pelayanan sesuai dengan ekspektasi mereka dan sebaliknya konsumen akan merasa tidak puas dengan produk dan pelayanan yang mereka terima apabila tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Bahkan akan lebih baik jika kualitas produk dan pelayanan yang diberikan bisa melebihi ekspektasi para konsumen, karena hal itu akan membuat mereka merasa puas. Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh Hermawan (2011, hlm. 11) “jika produk yang dikonsumsi berkualitas maka konsumen akan merasa puas terhadap produk tersebut”.

Adapun upaya untuk meningkatkan kualitas produk, pemilik perusahaan melakukan hal-hal berikut: (1) untuk variasi makanan agar disesuaikan dengan menu yang lain seperti dari segi metode memasak mulai dari pengolahan makanan yang di goreng, kukus, bakar dan lain-lain, dan memperhatikan kombinasi warna makanan, (2) mengatur tingkat kematangan makanan dengan memperhitungkan waktu pengolahan daging agar kematangan sesuai dengan yang diinginkan, (3) lebih memperhatikan kelezatan masakan dari segi rasa dengan membuat standar resep yang baku, dimana jumlah penggunaan bahan baku dan bumbu seimbang, dan (4) memberikan pelatihan pada karyawan yang bekerja di dapur agar menambah wawasan mengenai pengolahan makanan. Oleh karena itu dengan perbaikan kualitas produk yang dilakukan oleh Celdi Katering diharapkan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan meningkatkan jumlah pesanan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka diperlukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Celdi Katering”**

## 1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran kualitas produk pada Celdi Katering
2. Bagaimana gambaran kepuasan konsumen pada Celdi Katering.
3. Seberapa besar pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Celdi Katering.

## 1.2 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan dan kegunaan bagi penulis melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1.2.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk memperoleh gambaran kualitas produk pada Celdi Katering.
2. Untuk memperoleh gambaran kepuasan konsumen pada Celdi Katering.
3. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas produk mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen pada Celdi Katering.

### 1.2.2 Kegunaan Penelitian

#### 1. Kegunaan Ilmiah

Memenuhi salah satu syarat kewajiban sebagai Mahasiswa/i Universitas Pendidikan Indonesia tingkat akhir, yaitu melakukan penelitian yang akan diterapkan menjadi sebuah skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan tingkat Sarjana. Dengan harapan setelah disusunnya penelitian ini bisa menjadi sumbangan informasi yang bermanfaat mengenai pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Celdi Katering, terlebih bagi mahasiswa lainnya yang akan melakukan penelitian lebih lanjut di bidang yang sama dengan objek penelitian yang sama pula.

#### 2. Kegunaan Praktis

Penulis berharap dengan tersusunnya penelitian ini bisa menjadi bahan masukan dan informasi yang berguna bagi perusahaan.

Sehingga di masa yang akan datang kualitas produk tersebut bisa menjadi lebih baik dan dapat diterima oleh konsumen dan bisa mencapai target kepuasan. Sedangkan bagi penulis sendiri bisa mengaplikasikan langsung hasil penelitian dilapangan ketika selesai masa pendidikan nanti, baik untuk bekal ketika bekerja dalam sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang yang sama ataupun sebagai bekal penulis dalam membuka sebuah usaha nantinya.