

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pariwisata merupakan kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata, menyediakan atau mengusahakan obyek dan daya tarik wisata, usaha sarana pariwisata dan usaha lain yang terkait dibidang tersebut.

Menurut Nyoman S. Pendit (2003:33), “Pariwisata adalah salah satu jenis industry baru yang mampu mempercepat pertumbuhan ekonomi dan penyediaan lapangan kerja, peningkatan penghasilan, standar hidup serta menstimulasi sektor-sektor produktif lainnya”.

Indonesia yang terdiri dari banyak daerah memiliki potensi pariwisata yang dapat dikembangkan menjadi objek wisata. Wisatawan yang datang memiliki tujuan diantaranya yaitu untuk melestarikan alam, lingkungan dan sumber daya, untuk liburan bersama keluarga atau kerabat, melepaskan penat, berbelanja, dan juga untuk menikmati wisata kuliner.

Provinsi Banten merupakan daerah yang memiliki keindahan alam dan pesona lautnya yang menjadikan salah satu objek wisata di Indonesia, sehingga para wisatawan yang dari luar wilayah Banten mengunjungi ke tempat objek wisata yang ada di Provinsi Banten.

Salah satunya adalah Kota Cilegon merupakan kota industri terbesar di Banten. Namun, sebutan lain untuk Kota Cilegon adalah Kota Baja. Karena adanya PT. Krakatau Steel yang salah satunya sebagai pabrik baja terbesar di Asia Tenggara. Selain kota industri, di Cilegon terdapat beberapa restoran yang menyediakan makanan khas Banten. Para wisatawan yang datang ke kota Cilegon mempunyai tujuan untuk menjelajahi Cilegon dengan keragaman kulinernya. Salah satu restoran dan rumah makan yang banyak di minati di Kota Cilegon ada pada tabel 1.1 berikut ini:

**Tabel 1.1**  
**Daftar Restoran dan Rumah Makan di Kota Cilegon**

No.	Nama Perusahaan	Alamat
1.	Bakmi Naga Resto	Cilegon Supermall Simpang Tiga
2.	Bintang Laguna Restoran	JL. A. Yani Kedaleman Cibeber
3.	PT. Fast Food Indonesia (KFC)	JL. A. Yani (Ramayana Mall) Sukmajaya
4.	Pizza Hut Restoran (Sari Melati Kencana)	JL. A. Yani Supermall Ramanuju Purwakarta
5.	Sari Banten	JL. Lingkar Selatan Kel. Kedaleman Kec. Cibeber
6.	Sari Kuring Indah (SKI)	JL. Raya Serang Km. 3 Cibeber
7.	Saung Grogol	JL. Raya Merak Link. Keserangan, Grogol
8.	Rumah Makan Ayam Tulang Lunak "Ibu Fitri Dede Rusli"	Cabang 1 : JL. A. Yani No.98A Sukmajaya. Jombang
9.	PT. Eka Boga Inti (Hokben)	Lt. Dasar No.1 Blok E-F Cilegon Supermall
10.	Rumah Makan Jateng (Kalasan)	JL. SA Tirtayasa No.95 Kel. Ramanuju
11.	Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon	Jalan Akses Tol Cilegon Barat
12.	Dapur Hawaii	Cilegon Plaza C5 Kel. Jombang Wetan
13.	CV. Sinar Solaria Resto	Ramayana Mall Cilegon Lt. dasar JL. Jendral A Yani Km1 Sukmajaya Cilegon
14.	PT. Pendekar Bodoh (D' Cost Resto)	Ramayana Mall Cilegon Lt. 1 Unit R.351 Cilegon
15.	PT. Prima Usaha Era Mandiri (AW Resto)	Supermall Blok A. JL. SA Tirtayasa Cilegon

Sumber : Dinas Pariwisata Kota Cilegon 2015

Industri pariwisata di dalamnya terdapat usaha-usaha seperti hotel, restoran, dan transportasi. Marsum (2005:7) mengatakan bahwa “Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersil, yang menyatakan pelayanan dengan baik kepada semua tamu, berupa makanan maupun minuman”.

Rumah makan sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang usaha makanan, berusaha untuk menawarkan sesuatu yang unik dan diharapkan dapat menjaring konsumen lebih banyak lagi. Dengan mempertahankan pelayanan yang memadai ataupun meningkatkan pelayanannya walau harus mengeluarkan biaya yang tidak sedikit. Walaupun demikian, keluhan dari pihak konsumen masih tetap ada misalnya konsumen merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan dalam arti terjadi ketidaksesuaian antara harapan dengan tuntutan. Tuntutan ini diduga meliputi kecepatan dalam penyajian makanan, kebersihan ruangan, keramahan para pelayanannya, dan sebagainya.

Oleh karena itu, berhasil tidaknya rumah makan dalam berkomunikasi dengan para pelanggannya tergantung pada pelayanannya. Pelayanan memegang peranan yang sangat penting, apakah konsumen merasa puas atau belum dengan pelayanan yang ada di rumah makan tersebut. Seperti dalam hal keramahan, kehandalan, kecepatan, dan pemberian informasi yang lengkap dan akurat, jaminan, empathy, dengan dipenuhinya hal ini maka kesenjangan antara rumah makan dengan pelanggannya tidak perlu terjadi.

Di kota Cilegon terdapat rumah makan tradisional maupun rumah makan modern yang menyediakan makanan khas Ayam Bekakak Kranggot, Rabek, Sate Bandeng, dan Sate Bebek, yang ditawarkan oleh setiap tempat makan akan berbeda dan menampilkan ciri khas nya masing-masing yang membuat para wisatawan penasaran untuk mencobanya.

Makanan Ikan Bandeng ini sering diminati oleh para wisatawan yang datang ke kota Cilegon. Salah satunya yaitu di Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon, atau disingkat sebagai Rumah Makan Tajuk.

Rumah Makan tersebut mencirikan khas nya yaitu pepecek bandeng tanpa duri, pindang kepala ikan tanpa santan, dan juga sambalnya dadakan. Rumah Makan Taman Jaya ini didirikan pada tahun 2011 yang terletak di Jalan Akses Tol Cilegon Barat.

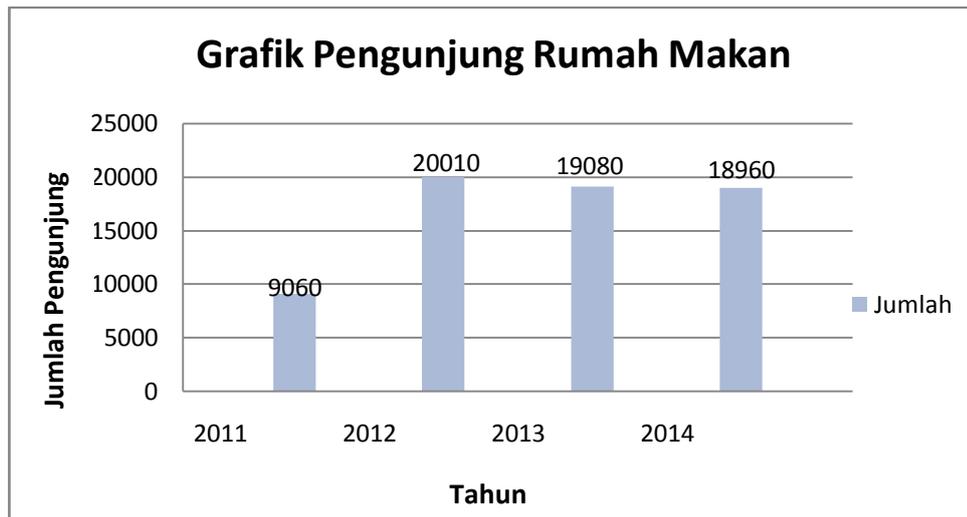
Menurut data yang diperoleh dari Rumah Makan Taman Jaya terhadap jumlah pengunjung mengalami penaikan dan juga penurunan. Seperti terlihat pada tabel dan gambar di bawah ini.

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Pengunjung Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon**  
**pada Bulan Mei 2011 s/d Bulan Desember 2014**

No.	Bulan	2011		2012		2013		2014	
		Pengunjung	%	Pengunjung	%	Pengunjung	%	Pengunjung	%
1	Januari			1290		1200		1050	
2	Februari			1350	-4.44%	1290	-6.97%	1500	-30.00%
3	Maret			1800	-25.00%	1650	-21.80%	1650	-9.10%
4	April			1350	33.30%	1590	3.77%	1740	-5.17%
5	Mei	900		1650	-18.20%	1800	-11.70%	1440	20.80%
6	Juni	1140	-21.00%	1740	-5.17%	1740	3.44%	1590	-9.43%
7	Juli	1290	-11.60%	1800	-3.33%	1950	-10.80%	1650	-3.63%
8	Agustus	1260	2.40%	1650	9.10%	2100	-7.14%	1800	-8.33%
9	September	1020	23.50%	1740	-5.17%	1500	40.00%	1950	-7.70%
10	Oktober	1140	-10.50%	1650	5.45%	1260	19.00%	1500	30.00%
11	November	990	15.10%	1950	-15.40%	1350	-6.67%	1350	11.10%
12	Desember	1320	-25.00%	2040	-4.41%	1650	-18.20%	1740	-22.40%
<b>Jumlah</b>		<b>9060</b>	<b>-27.10%</b>	<b>20010</b>	<b>-33.27%</b>	<b>19080</b>	<b>-17.07%</b>	<b>18960</b>	<b>-33.86%</b>

Sumber: Data Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon 2015

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon mengalami perubahan jumlah pengunjung dalam beberapa bulan. Hal ini menunjukkan bahwa permintaan di Rumah Makan Taman Jaya ini mengalami penaikan dan penurunan pada bulan-bulan tertentu. Frekuensi jumlah pengunjung Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon dapat dilihat dalam gambar 1.1 sebagai berikut:



Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2015

**Gambar 1.1**  
**Grafik Pengunjung Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon**  
**Periode Tahun 2011 – Tahun 2014**

Berdasarkan Gambar 1.1 juga dapat dilihat bahwa jumlah konsumen pada Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon. Pada bulan tertentu jumlah konsumen mengalami peningkatan dan penurunan. Restoran ataupun rumah makan ini harus meningkatkan penjualan dan mampu bersaing dengan restoran maupun rumah makan lain. Salah satu strategi yang tepat untuk meningkatkan kepuasan konsumennya yaitu dengan cara mempertahankan atau meningkatkan konsumen yang sudah menjadi pelanggan tetap dengan cara tetap menjaga kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan dari restoran ataupun rumah makan tersebut.

Adapun berikut data penjualan yang diperoleh dari Rumah Makan Taman Jaya ini, terlihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 1.3**  
**Data Penjualan Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon**  
**Cilegon Pada Tahun 2012 dan 2014**

	2012	2013	2014
Penjualan	Rp 360.000.000	Rp 390.000.000	Rp 420.000.000

Sumber: Data Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon 2015

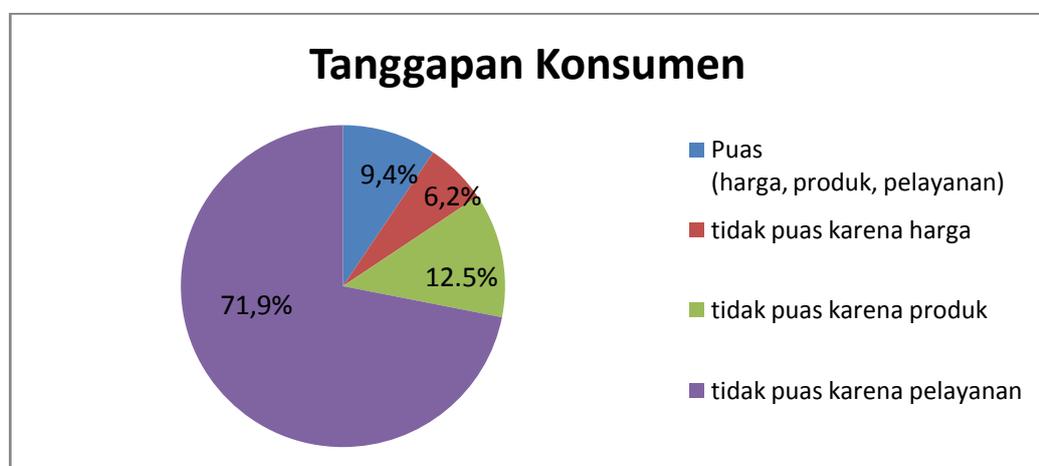
Tabel 1.3 menunjukkan bahwa tahun 2012 data penjualan senilai 360 juta yang rata-rata seharinya yaitu 1 juta. Sedangkan tahun 2013 data penjualannya senilai 390 juta yang rata-rata seharinya yaitu 1 juta 300 ribu. Dan tahun 2014 data penjualannya senilai 420 juta yang rata-rata seharinya yaitu 1 juta 600 ribu. Jadi tiap tahun mengalami peningkatan sedikit.

Berdasarkan data pra penelitian yang sudah dilakukan melalui observasi dan kuesioner, penurunan jumlah pembelian pada Rumah Makan Taman Jaya ini adalah kurangnya pelayanan yang diberikan, sehingga konsumen menunggu lama. Adapun hasil dari pra penelitian sebagai berikut.

**Tabel 1.4**  
**Tanggapan Konsumen Pada Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon**

No	Alasan Konsumen	Jumlah Konsumen	Presentase
1.	Puas (Harga, Produk, Pelayanan)	3	9,4 %
2	Tidak puas karena:		
	- Harga	2	6,2%
	- Produk	4	12,5%
	- Pelayanan	23	71,9%
	<b>TOTAL</b>	32	100%

Sumber : Hasil pengolahan data 2015



**Gambar 1.2**  
**Diagram Tanggapan Konsumen Pada Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon**

Dalam gambar tersebut dapat diketahui bahwa jumlah konsumen yang kurang puas karena pelayanannya di Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon, yaitu sebanyak 71,9%. Hal ini dapat mengakibatkan ketidakpuasan konsumen, karena pelayanannya yang tidak cepat sehingga konsumen menunggu lama. Dan apa bila tidak dilakukan perbaikan, maka konsumen dapat berpaling ke tempat lain. Maka diperlukan penelitian yang mendalam mengenai pengembangan pelayanan yang dihasilkan sesuai dengan keinginan konsumen sehingga hal ini berpengaruh terhadap kepuasan konsumennya. Faktor yang terpenting dalam kelangsungan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang penyedia jasa adalah kepuasan konsumen.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perlu diadakan suatu penelitian tentang **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RUMAH MAKAN TAMAN JAYA UJUNG KULON CILEGON”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam peneliti ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability* dan *assurance* di Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon.
2. Bagaimana gambaran kepuasan konsumen di Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon.
3. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon.

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh hasil temuan mengenai :

1. Untuk mengetahui gambaran kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability* dan *assurance* di Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon.
2. Untuk mengetahui gambaran kepuasan konsumen di Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan Taman Jaya Ujung Kulon Cilegon.

### 1.4 Kegunaan Penelitian

Penulisan penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat kegunaan teoritis maupun praktis.

#### 1. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan serta evaluasi kualitas pelayanan memberikan pengaruh kepada kepuasan konsumen di Taman Jaya Ujung Kulon ini sehingga mendapatkan peningkatan kepada karyawan tentang kualitas pelayanannya.

#### 2. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan masukan mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dalam restoran.