BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Jawa Barat boleh berbangga dengan Kota Bandungnya dimana baru-baru ini meraih kota terfavorit dikunjungi oleh wisatawan, yang kini sudah dirasakan makin hari makin sesak, oleh karenanya Jawa Barat berusaha mencoba mendistribusikan wisatawan berkunjung ke Kota Bandung ke beberapa wilayah Distinasi Kota dan Kabupaten dengan berbagai macam Karakteristis Wisatanya. Bandung dengan luas wilayah 16.729 Ha dengan jumlah penduduk 2. 619.243 sebagai salah satu kota terpadat didunia yang kini telah dikunjungi tidak kurang 8 juta wisatawan setahunnya. Untuk meraih wisatawan berkunjung ke Jawa Barat Dinas Kebudayaan dan Pariwisata membuka gerbang informasi di Yogyakarta dan Bali.

Jawa Barat yang telah menetapkan tahun 2011 sebagai tahun kunjungan wisata dengan tidak melakukan launching tapi membuat gebrakan nyata dengan mempersiapkan berbagai program dan infrastruktur pariwisatanya serta dengan berbagai macam Karakter dan destinasi wisata di wilayah Jawa Barat. Untuk memberikan pelayanan yang baik atau berkualitas bagi para wisatawan, maka perlu di dukung dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai, seperti dengan tersedianya sarana transportasi, akomodasi, F & B, telekomunikasi dan juga sarana-sarana lainnya. Diharapkan dengan adanya sarana-sarana yang memberikan kemudahan bagi para wisatawan, sehingga wisatawan dapat kerasan untuk lebih lama tinggal, dapat menikmati perjalanan wisata dan dapat berwisata

kuliner. Seiring dengan meningkatnya arus wisatawan baik wisatawan mancanegara maupun wisatawan domestik perlu ditingkatkannya sarana akomodasi guna menunjang perkembangan sector pariwisata.

Dalam pariwisata, akomodasi mutlak diperlukan. Adapun bentuknya, akomodasi merupakan suatu kebutuhan wisatawan yang tidak dapat diabaikan. Demikian pula kebutuhan untuk makanan dan minuman, yang dalam hal ini, maka diperlukan adanya restoran. Sebagai salah satu restoran di kota Bandung yaitu restoran BMC dijalan Aceh no.30 Bandung, salah satu cara yang dilakukan oleh restoran BMC untuk menarik dan meningkatkan jumlah wisatawan nusantara maupun mancanegara, adalah dengan melaksanakan strategi external dan strategi internal yang akan dilakukan restoran BMC yang tepat dalam rangka meningkatkan penjualan produk, yang antara lain dapat berupa promosi melalui media yang tepat. Dalam strategi external antara lain: - market intelegent, - promise via media cetak atau media elektronik, - harga jual yang kompetitif. Strategi internal antara lain: - service untuk semua bagian, - pendidikan dan pelatihan, - kebijakan manajemen (upah, fasilitas/tunjangan, analisa jabatan, jenjang karir).

Dengan meningkatnya wisatawan yang datang ke Bandung banyak yang berwisata kuliner maka peningkatan jumlah restoran sangat pesat salah satunya restoran BMC di jalan Aceh no.30 Bandung. Maka dari itu dapat dilihat dari data manajemen restoran BMC:

Tabel 1.1
Data Pengunjung

NO	Bulan	Jumlah Pengunjung
1.	Oktober	11.776 orang
2.	November	10.874 orang
3.	Desember	12.374 orang

Jumlah pengunjung pada tahun 2012
Data dari manajemen Restoran BMC

Kunjungan tamu di restoran BMC dari bulan Oktober sampai dengan bulan November berkisar 7,65% atau mengalami penurunan sebesar 902 orang. Selanjutnya kenaikan jumlah pengunjung dari bulan November sampai dengan bulan Desember berkisar 12,12% atau mengalami kenaikan sebesar 1500 orang.

Dengan banyaknya restoran yang tersebar di Bandung, maka restoran BMC memiliki persaingan yang sangat ketat, salah satu kiat dalam persaingan agar kita tidak tersingkir adalah bagaimana tingkat kesesuaian performansi dan tingkat kepentingan konsumen, sehingga ini sangat menarik untuk diteliti. Berdasarkan dari uraian yang dikemukakan oleh penulis, maka penulis tertarik untuk mengambil judul dalam tugas akhir ini adalah:

"ANALISIS TINGKAT PERFORMANSI DAN TINGKAT KEPENTINGAN PADA BAURAN PEMASARAN JASA DI RESTORAN BMC"

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan diatas, maka dapat didentifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat performansi di restoran BMC?
2. Bagaimana tingkat kepentingan di restoran BMC?

C. Batasan Masalah

Pembatasan penelitian ini hanya dari aspek penilaian tingkat performansi dan tingkat kepentingan di restoran BMC, agar penelitian dapat berfokus sehingga diperoleh hasil yang akurat. Hasil analisis yang akan diperoleh dari penelitian ini tentulah belum cukup sehingga perlu dilakukan penelitian yang lebih lanjut dan mendalam.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dikemukakan sebelumnya, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisa penilaian responden terhadap tingkat performansi di restoran BMC.
2. Menganalisa penilaian responden terhadap tingkat kepentingan di restoran BMC.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dicapai apabila penelitian ini tercapai adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini di harapkan menjadi masukan bagi Manajemen Restoran BMC dalam meningkatkan nilai performansi terhadap Restoran BMC.
2. Diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan kepada pihak-pihak yang bergelut dibidang pariwisata dalam pengembangan konsep-konsep untuk diimplementasikan dalam segala kegiatan kepariwisataan, dalam usaha pengelolaan dan pengembangan restoran yang berkelanjutan.

3. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat berguna dan menambah perbendaharaan penelitian yang telah ada (bahan pustaka) serta dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi pengembangan penelitian-penelitian selanjutnya.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri atas 5 (lima) bab. Untuk mempermudah pembaca dalam memahami isi penulisan, uraian yang akan disajikan pada setiap bab adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan gambaran dari keseluruhan proses penelitian, memuat tentang problematika dan dasar penelitian yang dilakukan tentang hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan, serta manfaat dari penelitian. Bab ini mencangkup Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi teori-teori dan referensi yang diperoleh dari hasil penelitian kepustakaan yang berhubungan dengan variabel-variabel dalam kajian penelitian yang dijadikan sebagai landasan dalam penelitian beserta kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan metode yang digunakan dalam penelitian meliputi jenis penelitian, operasional variabel penelitian, teknik penarikan

sampel dan kriterianya (termasuk populasinya), teknik analisis data, teknik pengumpulan data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang gambaran hasil penelitian serta pembahasan secara rinci terhadap hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup, berisi tentang kesimpulan dan saran terhadap semua hasil penelitian yang telah diperoleh.