

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1. 1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata sebenarnya sudah ada sejak dimulainya peradaban manusia, ditandai dengan pergerakan manusia yang melakukan ziarah dan perjalanan agama serta lainnya. Hingga pergantian zaman, pariwisata tidaklah sekedar untuk ziarah dan perjalanan agama saja, namun menjadi suatu kebutuhan manusia sehingga merasa puas.

Pariwisata sebenarnya tidak hanya berguna untuk memenuhi kebutuhan saja akan tetapi sekarang ini pariwisata merupakan salah satu aset yang dapat meningkatkan devisa negara. Khususnya di negara Indonesia kaya akan budaya, suku bangsa, bahasa dan adat istiadat, sehingga dengan keanekaragaman ini menjadikan Indonesia dikenal sebagai destinasi pariwisata yang menarik wisatawan domestik dan mancanegara untuk berkunjung. Hal ini berdampak pada meningkatnya ekonomi dan sebagai salah satu devisa bagi negara.

Pariwisata Indonesia mengalami pertumbuhan yang sangat cepat ditandai dengan banyaknya kunjungan wisatawan ke Indonesia dari tahun ke tahun. Berikut ini disajikan dalam Tabel 1.1 tentang kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia pada tahun 2010-2015.

**Tabel 1.1**  
**Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia**  
**Tahun 2010-2015**

Tahun	Wisatawan Mancanegara	
	Jumlah	Pertumbuhan (%)
2010	7002944	10,74
2011	7649731	9,24
2012	8044462	5,16
2013	8802129	9,42
2014	9435411	7,19
2015	10406759	10,29

Sumber: Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif

Dilihat dari data di atas menunjukkan bahwa kunjungan wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia relatif meningkat dari tahun ke tahun, di mana hal ini berdampak positif terhadap industri pariwisata Indonesia yang saat ini sedang berkembang. Dampak positif tersebut dirasakan hampir setiap provinsi di Indonesia, salah satunya di Jawa Barat. Menurut Dody Gunawan Yusuf sebagai Kepala Bidang Statistik dan Distribusi BPS Jabar mengatakan bahwa jumlah wisatawan yang datang berkunjung ke Jawa Barat pada bulan Agustus 2015 mengalami peningkatan sebesar 55,64% dibandingkan bulan Juli 2015. Yakni, dari 6.688 orang menjadi 10.409 orang (Republika, [www.republika.co.id](http://www.republika.co.id), 23 Februari 2016, 23:02).

Selain itu Jawa Barat menyimpan berbagai potensi sumber daya air, pemanfaatan lahan, hutan, pesisir, dan laut sehingga di Jawa Barat terkenal sebagai destinasi wisata yang menarik di kalangan wisatawan. Sehingga harus didukung oleh penunjang penunjang pariwisata diantaranya yaitu, restoran, hotel, travel dan sarana pariwisata lainnya. Hal tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan yang datang ke daerah ini.

Salah satu yang membuat Jawa Barat terkenal adalah kulinernya yang unik dan beragam. Mulai dari restoran tradisional hingga mewah seperti restoran bintang 5. Sebagai salah satu penunjang pariwisata, restoran di Jawa Barat sedang mengalami kenaikan pada setiap tahunnya. Hal ini bisa dilihat pada Tabel 1.2 di bawah ini.

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Restoran di Jawa Barat Tahun 2012-2014**

Tahun	Jumlah Restoran	Perubahan %
2011	3252	
2012	3263	0.34%
2013	3287	0.74%
2014	3302	0.46%

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat

Tabel di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah restoran pada tahun 2013 mengalami kenaikan yang drastis yaitu sebesar 0,74% dibandingkan dengan tahun

2012 yang hanya 0,34% dari tahun sebelumnya. Maka bisa dikatakan setiap tahunnya restoran di Jawa Barat mengalami peningkatan.

Peran restoran tidak hanya dirasakan untuk pariwisata saja namun diantaranya yaitu sebagai penunjang perekonomian suatu daerah. Adapun Kota Ciamis yang dikenal sebagai daerah penunjang provinsi Jawa Barat turut merasakan dampak tersebut. Menurut M. Iskandar selaku Kepala Bidang Perekonomian Kabupaten Ciamis mengatakan bahwa bagi Kota Ciamis restoran merupakan salah satu sektor dominan yang menunjang perkembangan kota ini selain dari sektor pertanian, perdagangan, hotel dan jasa. Karena sektor tersebut telah memberikan kontribusi sebesar 69,19% pada tahun 2014 yang berdampak signifikan terhadap kinerja perekonomian secara keseluruhan (Harapan Rakyat, [www.harapanrakyat.com](http://www.harapanrakyat.com), 9 Maret 2016, 20:48).

Mergosari merupakan salah satu restoran yang ada di Kota Ciamis yang menawarkan menu khas Sunda yaitu ayam goreng *serundeng*. Adapun konsumennya yang berasal dari luar Kota Ciamis, seperti Bandung dan Jakarta. Akan tetapi menurut pemiliknya saat ini Mergosari mengalami masalah pada volume penjualan. Hal ini dapat dilihat dari Tabel 1.3 di bawah ini.

**Tabel 1.3**  
**Tingkat Jumlah Penjualan Pada Restoran Mergosari Ciamis Dari Tahun 2012-2015**

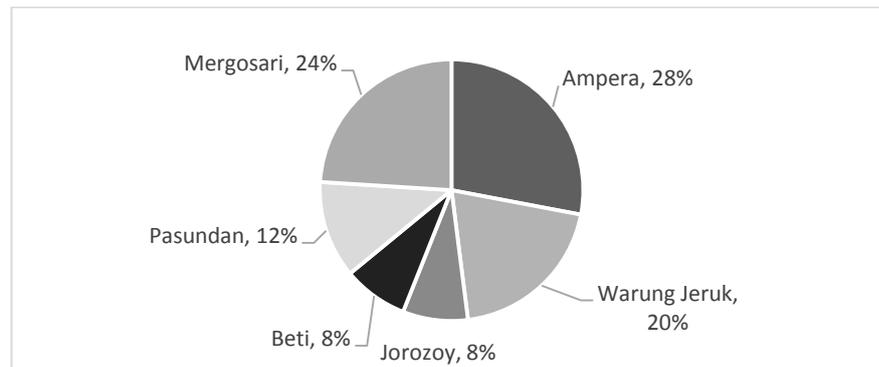
Tahun	Keuntungan Bersih	Kenaikan/Penurunan %
2012	Rp573,502,000	-
2013	Rp568,853,000	-1%
2014	Rp563,926,000	-1%
2015	Rp551,985,000	-2%

Sumber: data diolah oleh penulis, 2016.

Data tabel di atas menunjukkan bahwa Mergosari mengalami penurunan penjualan pada tahun 2013 hingga 2015. Dimana pada tahun 2013 mengalami penurunan sebesar 1% dibandingkan dengan tahun 2012, lalu tahun berikutnya pun terus mengalami penurunan tingkat penjualan. Hal ini jika terus dibiarkan akan berdampak pada kelangsungan hidup perusahaan.

Era persaingan bisnis yang semakin ketat di bidang usaha makanan ternyata Mergosari mempunyai pesaing yang cukup potensial. Salah satu faktor terjadinya penurunan tingkat penjualan bisa disebabkan oleh konsumen yang mempunyai beberapa alternatif dalam menentukan restoran mana yang akan dia datangi, dimana restoran tersebut mungkin memiliki kelebihan daripada restoran Mergosari ini. Restoran yang menjadi pesaing Mergosari diantaranya adalah Ampera, Warung Jeruk, Jorozoy, Beti, dan Pasundan.

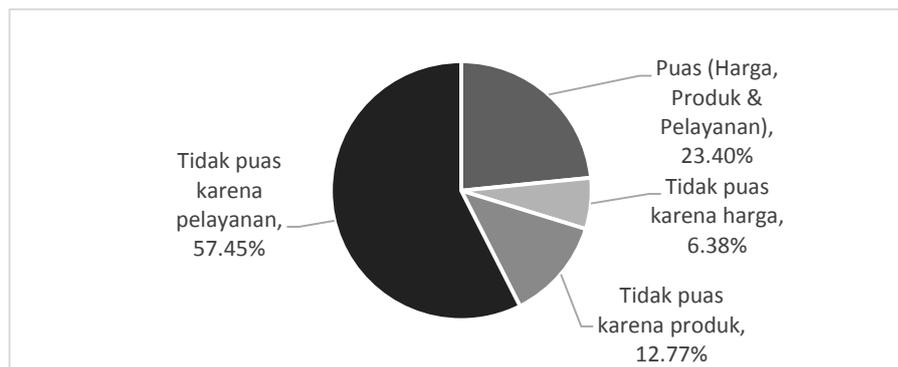
Pada uraian di atas dapat diketahui bahwa restoran pesaing tersebut memiliki potensi dalam merebut konsumen Mergosari. Sehingga tingkat penjualan menjadi menurun. Hal ini bisa dilihat dari data *market share* restoran Sunda di Ciamis sebagai berikut.



Sumber: data diolah oleh penulis, 2016

**Gambar 1.1**  
**Market Share Restoran Sunda Di Ciamis**

Berdasarkan gambar di atas terlihat bahwa pesaing utama Mergosari yaitu Ampera dan Warung Jeruk. Adapun penyebab menurunnya volume penjualan salah satunya yaitu karena tingkat kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil pra penelitian tingkat kepuasan konsumen di Mergosari adalah sebagai berikut.



Sumber: data diolah oleh penulis, 2016

**Gambar 1.2**

### **Tanggapan Konsumen Pada Restoran Mergosari Ciamis**

Dilihat dari gambar di atas menunjukkan bahwa jumlah konsumen yang kurang puas karena pelayanan di Mergosari yaitu sebanyak 57,45%. Hal ini bisa mengakibatkan konsumen lebih memilih datang ke restoran pesaing yang memberikan layanan yang baik.

Restoran tidak hanya baik dalam segi menu, bangunan dan lokasi saja, akan tetapi pelayanan pun menjadi hal yang penting. Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan bagi konsumennya seperti pada hasil penelitian Bharwana & Bashir (2013) bahwa kualitas pelayanan yang baik berdampak pada kepuasan konsumen. Hal ini juga sesuai dengan pernyataan Masharyono & Urwah (2016, hal. 155) “ketika produk dan pelayanan sudah baik, maka akan muncul 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 ketika mereka memerlukanya”.

Menurut Tjiptono (2011, hal. 453-454) mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan konsumen dan meminta konsumen menilai produk atau jasa berdasarkan item spesifik, seperti kecepatan layanan, fasilitas layanan atau keramahan staff. Hal ini juga sesuai dengan pernyataan dari Masharyono & Senen (2015, hal. 121) “persaingan antar perusahaan bukan merupakan persaingan antar mesin, antar gedung, antar peralatan bahkan bukan pula persaingan antar modal. Pada hakekatnya persaingan terjadi antar personel”. Maka kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mendukung untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Pada

dasarnya restoran tidak hanya menawarkan sebuah barang saja tapi bisa juga berupa jasa. Maka pelayanan yang baik dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi dari konsumen. Restoran yang mempunyai kualitas pelayanan yang bagus berguna dalam meningkatkan kepuasan konsumen guna mencapai target penjualannya. Hal ini juga sesuai dengan hasil penelitian Putri & Nurcaya (2011), Yesenia & Siregar (2014) dan Saidani & Arifin (2012).

Berdasarkan dari latar belakang di atas, maka penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian terhadap fenomena tersebut dengan judul: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Restoran Mergosari Ciamis.**

## **1.2 Identifikasi Dan Perumusan Masalah**

Rumusan masalah adalah usaha untuk menyatakan secara tersurat pertanyaan penelitian apa saja yang perlu dijawab atau dicarikan jalan pemecahan masalahnya. Rumusan masalah merupakan suatu penjabaran dari identifikasi masalah dan pembatasan masalah.

Dari uraian di atas peneliti menyatakan bahwa rumusan masalah untuk penelitian ini adalah :

1. Bagaimana gambaran kualitas pelayanan di Restoran Mergosari Ciamis?
2. Bagaimana gambaran kepuasan konsumen di Restoran Mergosari Ciamis?
3. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Restoran Mergosari?

## **1.3 Tujuan Dan Kegunaan Penelitian**

Dari rumusan masalah yang disebutkan maka peneliti melakukan penelitian bertujuan untuk sebagai berikut:

1. Mengetahui gambaran kualitas pelayanan di Restoran Mergosari Ciamis.
2. Mengetahui gambaran kepuasan konsumen di Restoran Mergosari Ciamis.
3. Mengetahui adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Restoran Mergosari Ciamis.

### **1.3.1 Tujuan Teoritis**

1. Untuk sumbangan pemikiran khususnya bagi Manajemen Industri Katering demi berkembangnya pengetahuan.
2. Diharapkan memperluas kajian ilmu manajemen bisnis.

### **1.3.2 Tujuan Praktis**

1. Menambah wawasan untuk peneliti agar bisa mengetahui tentang usaha.
2. Memberikan masukan untuk restoran Mergosari Ciamis untuk memilih strategi usahanya.
3. Untuk bahan kajian bagi peneliti selanjutnya untuk meneliti hal-hal yang masih belum terungkap dalam penelitian ini.