

BAB I

Pendahuluan

1.1. Latar belakang masalah

Kota Jakarta merupakan ibu kota negara Indonesia yang mana pusat pemerintahan terletak didalamnya. Oleh karena itu Jakarta banyak dikunjungi oleh tamu tamu negara lain. Bukan saja tamu negara dengan urusan diplomatik, namun juga banyak wisatawan asing dan lokal yang ingin berlibur ke kota Jakarta. Setiap wisatawan asing yang berkunjung ke Kota Jakarta pasti sangat membutuhkan adanya penginapan/hotel, tempat makan/restaurant, dan akomodasi untuk mencapai tempat tempat yang diinginkan oleh wisatawan. Ini merupakan peluang yang bagus untuk masyarakat Indonesia khususnya masyarakat Jakarta untuk membuat dan membangun suatu bidang usaha yang membidangi industri hospitality. Dengan membuat dan membangun usaha ini mungkin akan mendapatkan keuntungan yang besar untuk meningkatkan taraf hidup yang lebih baik dalam kelangsungan hidup. Pemerintah mendukung dan membatu adanya bidang bidang usaha industri hospitality yaitu bidang usaha kuliner tempat makan/restaurant. Untuk mempermudahnya pemerintah Indonesia membuat peraturan undang undang No. 9, Tahun 1990, sebagai berikut: “Kepariwisataan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut” (Sulastiyono, 2006).

Setelah dibuatnya undang-undang yang mengatur tentang kepariwisataan dan serta usaha-usahanya banyak sekali kini berdiri di pusat pemerintahan Indonesia khususnya kota Jakarta. Kini Jakarta menjadi tempat pariwisata metropolitan yang di dalamnya banyak terkandung usaha usaha penginapan, tempat makan, dan hiburan. Hal ini harus ditunjang oleh fasilitas fasilitas yang mumpuni agar wisatawan asing dan lokal yang datang ke Jakarta tidak kecewa. Karena, jika wisatawan asing dan lokal yang datang mencapai kepuasan yang maksimal tidak dipungkiri bahwa dilain waktu selanjutnya akan datang dan mengunjungi lagi. Oleh karena itu peran peran *stakeholder*, sangat dibutuhkan

didalam industri ini. Untuk mengantisipasi dibutuhkan sarana akomodasi seperti penginapan yang berguna untuk menampung wisatawan yang datang ke Jakarta. Penginapan di Jakarta mempunyai klasifikasinya tersendiri. Dari kelas bawah, sedang, sampai kelas atas sesuai dengan keadaan ekonomi setiap wisatawan. Setiap penginapan yang diinapi oleh wisatawan mempunyai tempat makan sendiri didalamnya namun, dalam klasifikasi penginapan kelas bawah tidak menyediakan adanya restaurant.

Restoran tidak saja ada di hotel yang tergabung namun, restoran banyak juga yang terpisah dari hotel yang berdiri sendiri. Pengertian Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasikan secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik merupakan makanan dan minuman. Ini di kutip dari *Retoran dan segala permasalahannya : 7* , menurut Marsum. Tetapi banyak yang menyatakan atau mengatan berbeda dari pernyataan tersebut. Banyak juga yang menyatakan hal lain seperti yang di ungkapkan oleh Menurut Suarthana (2006, hlm.23) berpendapat bahwa :

Restoran adalah tempat usaha yang komersial yang ruang lingkup kegiatannya menyediakan pelayanan makanan dan minuman untuk umum di tempat usahanya.

Di Jakarta tedapat banyak sekali Restaurant yang berdiri dari tempat yang strategis maupun kurang strategis seperti Restoran Oasis yang terletak di Jl. Raden Saleh Jakarta Pusat ini merupakan tempat strategis yang baik untuk usaha ini karena terletak di pusat ibu kota Jakarta. Sepanjang jalan Raden Saleh ini sedikit sekali yang mendirikan restoran. Restoran ini merupakan klasifikasi restoran formal yang bisa dikatakan restoran menengah keatas. Dikarenakan harga yang ditawarkan oleh retoran ini terbilang mahal. Restoran ini merupakan restoran yang menjadi salah satu pilihan restoran terbaik dijakarta karena banyak dari instasi pemerintah Indonesia mengunjungi dan menjadikan tempat ini sebagai pilihan untuk menyambut dan menjamu tamu negara asing. Yang mana mempunyai daya tarik tersendiri dengan banguna klasik pada saat zaman penjajahan Belanda dan

Jepang. Umumnya restoran ini menyajikan menu masakan Eropa dan khususnya masakan nusantara. Awal mula didirikan restoran ini awalnya adalah sebagai rumah tinggal seorang bangsawan Belanda bernama tuan E.Brandenburg van Oltsende. Beliau adalah pemilik perkebunan teh, karet, dan kina pada tahun 1928. Arsitektur bangunan ini berbentuk bangunan Belanda pada era kolonial yang memiliki langit-langit tinggi yang terbuat dari kayu jati dan lantai keramik hitam putih yang memantulkan cahaya dari lampu kristal yang dibuat di Australia. Sesudah perang dunia kedua, rumah ini menjadi rumah resmi angkatan laut Amerikadan sering diadakan pesta dansa yang mewah dan menawan. Diruang makan utama terdapat sebuah kaca hias yang didesain oleh perancang Belanda bernama Robert Deppe dan dibuat oleh J.J.R. Engen di Jakarta pada tahun 1936. Kaca hias ini didesikan kepada seorang humanis Belanda yang tersohor, Desiderius Erasmus dari Rotterdam (1466 – 1536). Pada tahun 1979, Restoran Oasis memperkenalkan menu Rijsttafel berbagai makanan khas dari Indonesia yang disajikan oleh 12 pelayan wanita. Berbagai menu Eropa kami juga tidak kalah tersohornya.

Kepuasan menjadi sebuah ukuran yang mutlak diberikan oleh setiap perusahaan jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pada setiap konsumennya. Menurut Kotler dan Keller (2009, hlm.164) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai berikut :

A person's feelings of pleasure or disappointment that result from comparing a product's perceived performance (or outcome) to their expectations. If the performance falls short of expectations, the customer is dissatisfied. If the performance matches the expectations, the customer is highly satisfied or delighted.

Pengertian menurut Kotler dan Keller (2009, hlm.164) menjelaskan bahwa tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Apabila persepsi terhadap kinerja tidak

bisa memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan. Sebaliknya jika persepsi terhadap kinerja bisa memenuhi harapan konsumen akan merasa sangat puas. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Apabila konsumen telah merasakan produk maupun jasa restoran mempunyai kesan dan pengalaman yang tak terlupakan serta memberikan nilai tambah yang positif jika terwujud melalui kualitas jasa restoran. Berikut merupakan hasil rekapitulasi mengenai masalah dominan faktor penyebab ketidakpuasan konsumen di Restoran Oasis. Berikut ini merupakan data konsumen dalam 1 tahun yang mengunjungi restoran Oasis Jakarta berbentuk tabel :

TABEL 1.1
Data satu Tahun konsumen yang berkunjung ke Oasis restaurant pada tahun 2015

Bulan	Minggu				Jumlah konsumen per bulan
	1	2	3	4	
Januari	70	150	173	110	503
Februari	220	144	213	182	759
Maret	163	167	203	200	733
April	180	139	220	189	728
Mei	155	122	165	150	592
Juni	177	160	230	204	771
Juli	210	180	149	166	705
Agustus	172	155	230	145	702
September	146	203	131	175	655
Oktober	140	200	220	126	686
November	213	142	159	150	664
Desember	170	179	200	225	774
Jumlah total per Tahun	2016	1941	2293	2022	<u>8272</u>

Data sumber penelitian 2015

Dari tempat dan faktor bangunan restoran oasis termasuk restoran yang cukup baik namun dari data yang didapat kurang memuaskan dalam daftar kunjungan konsumen. ini yang akan dibuatkan dalam penelitian mencari faktor yang kurang baik. Maka di dapatkan data Berikut merupakan hasil rekapitulasi pendapat konsumen di Restoran Oasis Jakarta:

TABEL 1.2
MASALAH DOMINAN BERDASARKAN PENDAPAT KONSUMEN
PERIODE MEI – DESEMBER TAHUN 2015

NO	Periode/ Bulan	Faktor Penyebab Ketidakpuasan Konsumen						
		2015						
		Fasilitas	Variasi Menu	Kualitas Produk	Kualitas Pelayanan	Atmosfer Ruangan	Harga	Lain- Lain
1	JANUARI		x			x	x	
2	FEBRUARI				x			
3	MARET			x	x			
4	APRIL					x		
5	MEI	x				x		
6	JUNI							
7	JULY		x					
8	AGUSTUS	x			x			
9	SEPTEMBER			x				
10	OKTOBER							
11	NOVEMBER	x					x	
12	DESEMBER				x			
JUMLAH		3	2	2	4	3	2	

Keterangan x : pendapat dan masukan konsumen

Untuk membuat konsumen agar tetap percaya dan merasa puas dalam kualitas jasa pelayanan setiap restoran mempunyai suatu sistem yang mengatur cara kerja dan prosedur perusahaan bisa di sebut juga dengan SOP (System Operasional Procedure). Dengan melaksanakan SOP ini dapat mngkatan kepuasan konsumen yang datang. Restoran Oasis ini mempunya SOP sendiri seperti restoran restoran lainnya.

TABEL 1.3
STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE SERVICE
RESTORAN OASIS JAKARTA

No	Standard Operational Procedure (SOP) :
1	memberikan salam kepada tamu/ <i>greeting</i>
2	Mempersilahkan tamu duduk
3	Menyiapkan perlengkapan makan
4	Membuka lipatan napkin

5	Memberikan menu makanan dan minuman
6	Pemesanan minuman lain
7	Mengantarkan makanan dari dapur
8	Menyajikan makanan
9	Menyediakan dessert atau makanan penutup
10	Mengganti asbak untuk tamu yang merokok
11	<i>Clear-up</i> /membersihkan meja tamu.
12	Memberikan bill/tagihan kepada tamu.
13	<i>Greeting</i> ketika tamu meninggalkan restoran.

Berdasarkan SOP *service* diatas diharapkan dapat meningkatkan kepuasan konsumen Restoran Oasis Jakarta. Kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir dengan kepuasan konsumen serta persepsi positif terhadap kualitas jasa itu sendiri.

Beberapa data di atas menjelaskan, permasalahan yang timbul pada Restoran Oasis Jakarta ini, kualitas jasa yang diberikan tidak sesuai dengan keinginan konsumen, oleh karena itu diperlukan suatu penelitian yang mendalam mengenai kualitas jasa yang dihasilkan agar sesuai dengan keinginan konsumen sehingga hal ini berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan latar belakang di atas maka perlu di adakan suatu penelitian mengenai “ANALISIS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN di RESTORAN OASIS JAKARTA”.

1.2. Identifikasi masalah

1. Bagaimana penerapan SOP dalam pengoperasikan pelayanan Jasa untuk menghasilkan kualitas jasa yang baik dalam proses pelayanannya ??
2. Bagaimana pelayanan Jasa terhadap Standar Operasional Procedur Operasional (SOP) terhadap restoran Oasis Jakarta ??

3. Bagaimana kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang dihasilkan dalam diterapkannya Standard Operasional Procedur dalam restoran Oasis Jakarta ?

1.3. Tujuan dan Penggunaan penelitian

1.3.1. Tujuan

1. Untuk mengetahui hasil penerapan pelayanan jasa restoran terhadap kualitas pelayanan yang baik terhadap kepuasan konsumen
2. Untuk mengetahui pengaruh Standard Operasional Procedur pelayanan Prima restoran terhadap kualitas pelayanan Restoran Oasis Jakarta
3. Untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dalam operational

1.3.2. Kegunaan

Kegunaan dibuatnya penelitian tersebut :

1. Secara ilmiah dapat mengetahui apakah penerapan operasional pelayanan jasa restoran sesuai dengan teori yang ada
2. Secara praktis, memberikan masukan kepada perusahaan untuk mengetahui standard yang digunakan dalam operasional pelayanan jasa restoran dalam mencapai kepuasan konsumen
3. Optimasi peng-aplikasian Operasional pelayanan jasa restoran
4. Optimasi kepuasan konsumen dalam pelayanan jasa restoran terhadap restoran Oasis Jakarta
5. Meningkatkan ilmu pengetahuan dan wawasan tentang ilmu peng-operasian operasional kepuasan konsumen.