

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan suatu sektor kehidupan yang telah mengambil peran penting dalam pembangunan perekonomian negara-negara di dunia. Pariwisata pun menjadi suatu gejala perjalanan yang bersifat global meliputi seluruh pelosok dunia. Jutaan orang rela mengeluarkan uang banyak hanya untuk berpergian demi membahagiakan diri dan untuk menghabiskan waktu luang dengan mengenal alam serta budaya di kawasan dunia lainnya.

Menurut Undang Undang Republik Indonesia No 10 tahun 2009 Pasal 1 Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah. Fasilitas dan layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah ialah akomodasi, transportasi, makanan, rekreasi serta jasa-jasa lain yang terkait. Dewasa ini pariwisata merupakan sebuah kegiatan bisnis yang menguntungkan, karena pariwisata berorientasi pada penyediaan jasa yang dibutuhkan wisatawan. Indonesia mengandalkan pariwisata sebagai salah satu sektor paling potensial dalam perkembangan pembangunan Negara Indonesia. Pariwisata berpeluang menjadi andalan penghasil devisa Indonesia, untuk itu langkah pemerintah untuk meningkatkan sektor pariwisata dinilai sebagai strategi yang tepat karena apabila sektor pariwisata berkembang maka akan memacu berkembangnya sektor industri kerajinan tangan, perhotelan, kuliner serta industri lainnya yang berhubungan dengan pariwisata.

Tabel Error! No text of specified style in document..1
Distribusi Pendapatan Pariwisata Tahun 2014 – 2016

(Unit : Juta USD)

Jenis Pengeluaran	2014	2015	2016
Akomodasi	5.105,08	5.250,34	5.185,80
Makanan & Minuman	2.058,13	2.398,49	2.434,78
Souvenir	798,21	776,48	830,76
Belanja	846,71	801,48	806,74
Transportasi Lokal	812,54	929,96	1.065,37
Paket pariwisata Lokal	208,84	244,76	252,06
Penerbangan Domestik	229,01	314,07	271,08
Entertainment	347,35	424,94	386,69
Healty & beauty	271,87	231,24	235,41
Guide Service	42,20	57,56	47,96
Pendidikan	24,63	33,18	31,87
Lainnya	211,67	87,00	76,45
Total Pendapatan	11.166,13	11.760,74	11.933,61

Sumber: Statistical Report On Visitor Arrival to Indonesia: 2016

Data pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa pariwisata dari tahun 2014 hingga 2016 terus mengalami peningkatan pendapatan yang signifikan pada beberapa industri pariwisata seperti sektor penyedia makanan dan minuman yang menyumbang distribusi pendapatan pariwisata terbesar kedua setelah akomodasi.

Menurut Ekawatiningsih, P., Komariah, K., & Purwanti, (2008) “Makanan (pangan) merupakan salah satu sumber kebutuhan hidup primer bagi manusia”. Oleh sebab itu banyak diantara mereka menggunakan jasa penyedia makanan untuk memenuhi kebutuhan makannya. Jasa yang menyiapkan dan menyajikan makanan yang sering digunakan tersebut adalah hotel, restoran, café, rumah makan, dan katering.

Jasaboga/katering adalah usaha yang menyediakan jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola atas dasar pesanan dan dihidangkan tidak di tempat pengolahan. Usaha jasa boga berasal dari kata to cater, yang berarti menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman untuk umum, sedangkan pengelola makanan dan minuman tersebut dinamakan caterer (Fadiati, 2011)

Menurut APJI (Asosiasi Pengusaha Jasa Boga Indonesia) usaha katering dapat diklasifikasikan menjadi beberapa kategori yaitu katering pesta, katering

industri/pabrik, katering perkantoran/bank, katering pelatihan/diklat dan katering rumah sakit.

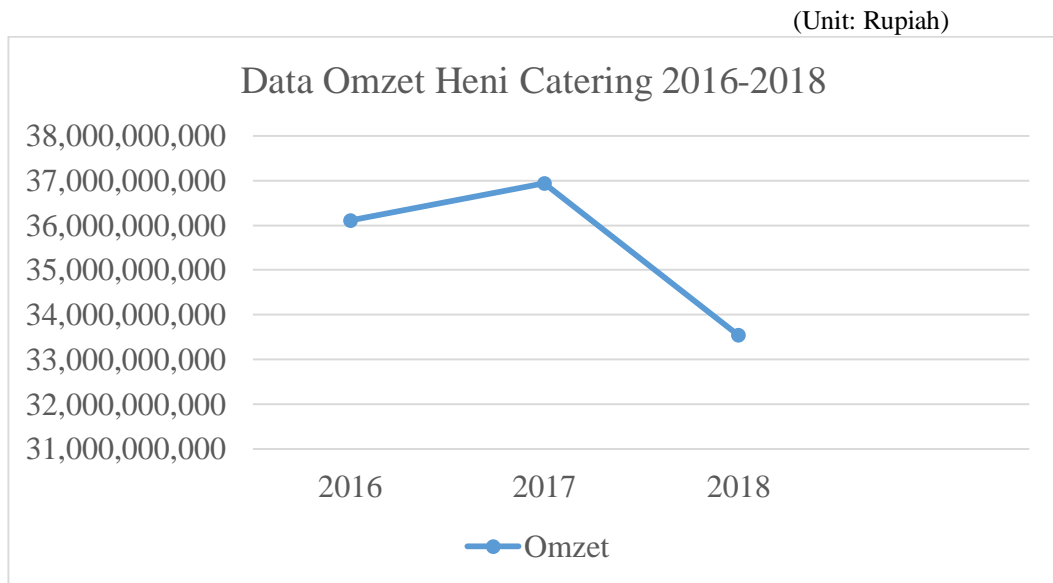
Salah satu usaha yang bergerak di bidang usaha katering adalah Heni Catering. Heni Catering merupakan katering yang termasuk ke dalam klasifikasi katering pesta. Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara dengan manajer Heni Catering, terjadi penurunan jumlah omzet pada tahun 2018. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.2 dibawah ini:

Tabel 1.2
Data Omzet Heni Catering Tahun 2016-2018

No	Bulan	2016 (Rp)	2017 (Rp)	2018 (Rp)
1	Januari	3,660,957,000	3,875,210,000	3,586,525,000
2	Februari	2,592,498,500	3,281,587,500	2,500,153,750
3	Maret	2,816,697,500	2,755,155,000	2,407,065,000
4	April	3,099,770,000	2,780,750,000	2,954,242,500
5	Mei	3,189,195,000	3,342,780,000	1,757,147,500
6	Juni	1,793,445,000	1,758,305,000	2,276,000,000
7	Juli	2,765,210,000	3,103,650,000	3,141,090,000
8	Agustus	3,062,518,500	4,035,950,000	3,283,925,000
9	September	2,852,255,000	2,804,055,000	3,521,775,000
10	Oktober	3,069,112,500	2,983,130,000	2,874,437,500
11	November	4,179,610,000	2,776,135,000	2,475,977,500
12	Desember	3,026,767,500	3,439,147,500	2,765,440,000
Jumlah		36,108,036,500	36,935,855,000	33,543,778,750

Sumber: Heni Catering 2018

Berdasarkan tabel 1.2 di atas, dapat diketahui bahwa Heni Catering mengalami peningkatan omzet pada tahun 2017 dari tahun sebelumnya sebesar Rp. 827.818.500 atau 2,29% dan penurunan pendapatan yang signifikan pada tahun 2018 dari tahun sebelumnya sebesar Rp. 3.392.076.250 atau 9,18%. Untuk lebih jelasnya, hasil pengolahan data tersebut akan disajikan pada gambar 1.1 berikut:



Sumber: Hasil pengolahan data, 2018

Gambar 1.1
Grafik Omzet di Heni Catering
Periode Tahun 2016 – 2018

Pada gambar 1.1 dapat diketahui bahwa omzet Heni Catering yang fluktuatif dalam 3 tahun terakhir dimana penurunan terjadi pada tahun 2018. Omzet Heni Catering pada tahun 2018 lebih rendah dibandingkan tahun 2016 dan 2017.

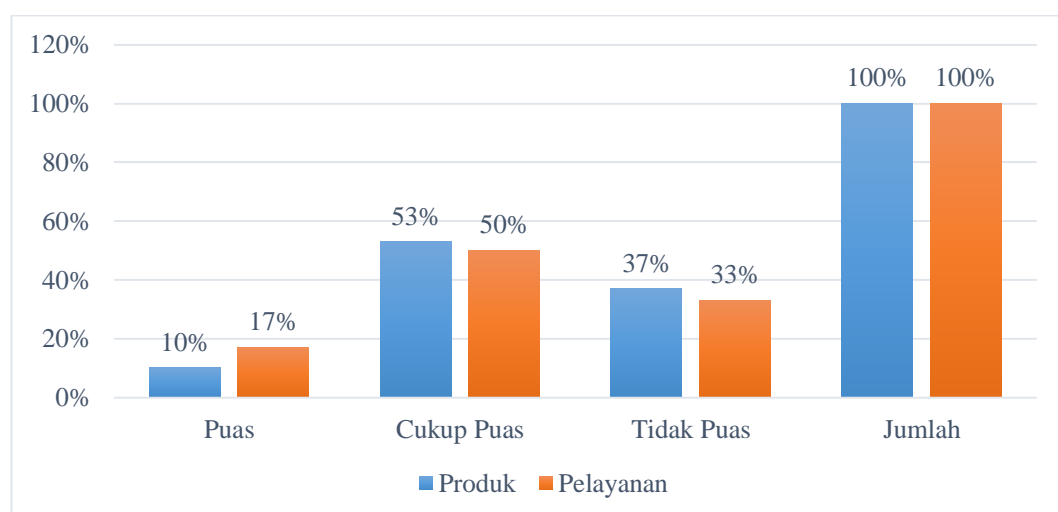
Katering adalah usaha dengan kompetensi inti menawarkan produk dan jasa, sehingga persaingan katering terjadi dalam hal penyediaan produk maupun pelayanannya. Menurut Tjiptono (2008), kualitas yang dikelola dengan tepat dapat berkontribusi positif terhadap terciptanya kepuasan dan loyalitas konsumen. Oleh karena itu, agar suatu katering tampil berbeda dan memenangkan persaingan, katering harus memiliki kualitas pelayanan dan kualitas produk yang lebih baik dibandingkan dengan pesaingnya.

Strategi pemasaran yang digerakan oleh pelanggan menjadi hal yang penting bagi perusahaan (Kotler & Armstrong, 2008). Menurut Tjiptono (2012), kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Menurut Kotler dan Keller (2009) hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai image atau citra dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga, dan biaya pikiran. Menurut Ryu *et al.* (2012), aspek *tangibles* (produk) dan *intangibles*

(pelayanan) akan menghasilkan *perceived value* yang baik terhadap perusahaan yang berujung pada terbentuknya kepuasan konsumen. Menurut Montung *et al.* (2015), mutu pelayanan dan mutu produk mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan wawancara penulis dengan manajer Heni Catering, Bapak Nuriadi Aboebakar memaparkan bahwa terdapat keluhan konsumen yang umum dihadapi oleh Heni Catering, diantaranya adalah karyawan kurang memperhatikan kebersihan dan kerapian diri, kurang memperhatikan kebersihan makanan, kurang tanggap dalam menangani keluhan tamu, kurang komunikatif dan informatif terhadap tamu, peralatan ada yang sudah tidak layak pakai dan jumlah peralatan yang disediakan tidak sesuai dengan jumlah tamu, selain itu produk makanan yang di jual oleh Heni Catering terkadang terdapat bau yang tidak sedap pada beberapa makanan yang disajikan, warna makanan yang disajikan tidak menarik, bentuk dan warna *garnish* tidak menarik, hidangan yang disajikan tidak sesuai dengan foto makanan yang tertera pada brosur.

Berdasarkan fakta di atas maka penulis melakukan pra penelitian mengenai bagaimana penilaian kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan oleh Heni Catering. Pra penelitian dilakukan oleh penulis pada tanggal 24 Februari 2019. Pra penelitian dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 30 konsumen Heni Catering. Dari hasil pra penelitian yang telah dilakukan, didapatkan hasil seperti terlihat pada gambar 1.2



Sumber: Pengolahan data pra penelitian 2019

Gambar 1.2

Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk dan Pelayanan

Berdasarkan hasil pra penelitian mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan pelayanan di Heni Catering pada gambar 1.2, pra penelitian dilakukan kepada 30 konsumen yang menyatakan bahwa 3 orang atau 10% konsumen menyatakan puas, 16 orang atau 53% konsumen menyatakan cukup puas dan 11 orang atau 37% konsumen menyatakan tidak puas atas produk yang diberikan Heni Catering. Sedangkan hasil *survey* pra penelitian kualitas pelayanan menyatakan bahwa 5 orang atau 17% konsumen menyatakan puas, 15 orang atau 50% konsumen menyatakan cukup puas dan 10 orang atau 33% konsumen menyatakan tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh Heni Catering.

Dengan indikasi hal tersebut, maka penelitian ini dilakukan guna mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap tingkat kepuasan konsumen di Heni Catering, serta memberikan strategi alternatif untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI HENI CATERING BANDUNG”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen di Heni Catering?
2. Bagaimana kualitas produk dapat mempengaruhi kepuasan konsumen di Heni Catering?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap tingkat kepuasan konsumen di Heni Catering?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas terdapat tujuan penelitian yaitu :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen di Heni Catering.

2. Untuk mengetahui kualitas produk dapat mempengaruhi kepuasan konsumen di Heni Catering.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen di Heni Catering.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dalam ilmu dan wawasan khususnya dalam bidang jasa pelayanan di bidang kuliner.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penulis berharap dengan tersusunnya penelitian ini bisa menjadi bahan masukan dan informasi yang berguna bagi perusahaan. Sehingga di masa yang akan datang kualitas pelayanan dan produk tersebut bisa menjadi lebih baik dan dapat diterima oleh konsumen dan bisa mencapai target kepuasan. Adapun hasil penelitian ini hanya sebagai rekomendasi terhadap perusahaan, diterapkan atau tidaknya diserahkan sepenuhnya kepada pihak perusahaan.