

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata Indonesia sudah dimulai pada awal tahun 1960-an. Istilah pariwisata diperoleh dari budayawan intelektual. Hal tersebut merupakan permintaan Presiden Soekarno kepada Sri Sultan Hamengku Buwono IX selaku ketua DTI (Dewan Tourisme Indonesia) di tahun 1960-an. Oleh karena itu, sekarang pariwisata Indonesia sudah banyak dikenal oleh masyarakat dunia. Sektor pariwisata menjadi sebuah usaha komersial yang mampu menambah pendapatan suatu negara atau daerah yang menjadi tujuan wisatawan tersebut. Sebagaimana pengertian pariwisata menurut UU RI No.10 Tahun 2009 “ pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah”.

Dilihat dari pengertian pariwisata di atas pariwisata tidak bisa berdiri sendiri. Kegiatan pariwisata harus didukung oleh berbagai sarana, fasilitas serta pelayanan. Sarana Pariwisata (*Tourism Superstructures*) adalah perusahaan-perusahaan yang memberikan pelayanan kepada wisatawan, baik secara langsung maupun tidak langsung dan hidup serta kehidupan perusahaan tersebut sangat tergantung pada kedatangan wisatawan. Sarana Pariwisata dapat di bagi ke dalam tiga bagian, yaitu : sarana pokok pariwisata, sarana pelengkap pariwisata, dan sarana penunjang pariwisata. Sarana pokok pariwisata yaitu perusahaan yang kegiatan operasionalnya tergantung dari kedatangan orang yang melakukan perjalanan wisata diantaranya : Travel Agen, Hotel, Restoran, objek wisata dan atraksi wisata.

Salah satu sarana pokok pariwisata yang penting yaitu restoran. Restoran merupakan salah satu dari usaha jasa boga. Usaha ini tidak bisa terlepas dari kegiatan pariwisata, karena usaha ini berkaitan dengan kebutuhan alamiah manusia yang membutuhkan makanan untuk bertahan hidup. Davis mengartikan jasa boga dalam arti luas yaitu sebagai suatu pelayanan makanan dan minuman diluar rumah tangga, meliputi pelayanan pada hotel, restoran, café, catering serta

Wawan Setiawan, 2013

STUDI MINIMALISASI WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BAKUL MA' ECOT :

Studi kasus dilakukan di 2 outlet Bakul Ma' Ecot di Bandung

University in Bandung Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu |

Perpustakaan.upi.edu

pedagang kaki lima. Pengertian jasa boga dalam arti sempit adalah suatu perusahaan atau perorangan yang melakukan kegiatan pengelolaan makanan yang disajikan di luar tempat usaha atas dasar pesanan, atau yang biasa disebut catering. Kata catering sendiri berasal dari kata *catering* yang berarti suatu usaha yang menyediakan makanan dan minuman untuk acara-acara tertentu.

Seiring perkembangan jaman, dunia pariwisata terus berkembang. Salah satu kota tujuan wisata di Indonesia yaitu kota Bandung. Sebutan kota kembang dan Paris Van Java menjadi sebuah daya tarik tersendiri bagi para wisatawan yang ingin meluangkan waktunya untuk berlibur. Objek wisata di Bandung sangat beragam. Mulai dari wisata alam, wisata rohani, wisata belanja dan wisata kuliner disediakan oleh kota Bandung. Untuk menunjang kegiatan pariwisata tersebut, Bandung sudah menyiapkan diri dengan di banggunya hotel, restoran maupun infrastruktur lainnya. Maka tidak aneh lagi kunjungan wisatawan ke Bandung setiap tahunnya tidak pernah sepi.

Tabel 1.1
Kunjungan wisatawan yang datang ke Kota Bandung
Tahun 2008 – 2012

No	Tahun	Jumlah
1	2008	4.495.245 Orang
2	2009	5.007.608 Orang
3	2010	5.179.888 Orang
4	2011	6.712.824 Orang
5	2012	5.257.439 Orang

Sumber : Dinas Perhubungan Kota Bandung, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, (2013)

Pada saat ini, selain wisata alamnya yang terkenal. Bandung menjadi *icon* wisata kuliner di Indonesia. Salah satu cirinya adalah pusat- pusat kuliner sudah merebak di setiap sudut kota. Misalnya restoran yang menyajikan menu utama, minuman, kue dan roti. Hal ini menjadi sebuah daya tarik bagi wisatawan, karena

Wawan Setiawan, 2013

STUDI MINIMALISASI WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BAKUL MA' ECOT :
Studi kasus dilakukan di 2 outlet Bakul Ma' Ecot di Bandung
University in Bandung Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu |
Perpustakaan.upi.edu

mereka dapat memilih restoran mana yang akan disinggahi baik untuk sekedar makan siang ataupun sebagai tempat kumpul bersama keluarga. Tidak hanya restoran saja yang menjadi pusat kuliner. Toko oleh-oleh juga dapat dikunjungi oleh wisatawan untuk mencari barang yang menjadi pesanan keluarga yang ada di rumah.

Marsum W A (2005) mengatakan “Restoran merupakan suatu tempat atau bangunan yang diorganisasikan secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makanan ataupun minuman”. berdasarkan data yang telah terdaftar di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) Kota Bandung tahun 2013, restoran diklasifikasikan seperti yang tertera pada tabel berikut:

Tabel 1.2
Daftar Restoran dan Rumah Makan yang Telah Mempunyai Perizinan
di Kota Bandung Tahun 2010-2012

No.	Klasifikasi	Jumlah Potensi		
		Tahun 2010	Tahun 2011	Tahun 2012
1	Restoran Talam Kencana	0	0	0
2	Restoran Talam Salaka	12	13	26
3	Restoran Talam Gangsa	86	121	141
4	Restoran Waralaba	40	40	42
5	Bar	5	12	12
6	Rumah Makan A	16	20	30
7	Rumah Makan B	68	101	123
8	Rumah Makan C	62	144	150
Jumlah		286	451	524

Sumber: Dinas Perhubungan Kota Bandung, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, (2013)

Klasifikasi restoran diatas berdasarkan urutan fasilitas restoran tersebut mulai dari yang mewah hingga yang sederhana. Bar merupakan jenis usaha menghadirkan minuman keras dan atau minuman lainnya serta makanan kecil untuk umum di tempat usahanya yang telah mendapatkan ijin dari instansi yang

Wawan Setiawan, 2013

STUDI MINIMALISASI WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BAKUL MA' ECOT :

Studi kasus dilakukan di 2 outlet Bakul Ma' Ecot di Bandung

University in Bandung Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu |

Perpustakaan.upi.edu

membinanya, untuk klasifikasi rumah makan dibedakan dari segi kapasitas kursi tamu dan jumlah karyawan

Selain restoran yang sudah banyak di Kota Bandung, Bandung juga menyediakan beberapa tempat makan. Tempat makan tersebut diisi oleh beberapa penjual makanan dan dikelola dengan baik. Salah satu tempat makan tersebut yaitu *food court*. *Food court* biasanya bergabung dengan pusat perbelanjaan. Pihak manajemen pusat perbelanjaan biasanya menyediakan suatu tempat yang dimana tempat itu berisi para penjual makanan. Biasanya berada di lantai paling atas suatu pusat perbelanjaan atau mall. Gunanya *food court* tersebut yaitu agar para pengunjung tidak perlu jauh-jauh untuk membeli makan ketika mereka sedang berbelanja di mall. Dengan pergi ke lantai atas pengunjung dapat membeli makanan. Pengunjung dimanjakan dengan berbagai macam pilihan jenis makanan, Mulai dari menu tradisional sampai menu internasional. Menurut Suseno (2009:1) dalam buku *Rekayasa Menu* menyebutkan menu secara umum dapat diartikan “sebagai sebuah daftar makanan dan minuman yang disertai dengan harga dan penjelasan secara singkat tentang cara pengelolaannya yang disajikan untuk tamu yang datang ke *restaurant*”.

Bakul Ma'Ecot merupakan salah satu outlet yang berada di *food court*. Hidangan tradisional yang diolah dengan bumbu alami menjadi andalan. Menu yang diberikan sangat beragam, tapi tidak pernah menghilangkan hidangan tradisional yang masih banyak dicari para konsumen misalnya, soto bandung, nasi tutug oncom, nasi bakar dan masih banyak yang lainnya. Untuk menambah kesan lebih tradisional penyajian makanan disajikan di atas piring yang terbuat dari tanah liat dan rotan. Hal tersebut sangat unik sekali karena menjadi suatu identitas diri bagi outlet ini agar mampu bersaing dengan outlet-outlet lain. Persaingan pasar sangat kuat karena outlet lain menawarkan menu modern yang sudah mulai mengganti menu-menu tradisional dan menggaet pangsa pasar anak muda yang sangat senang dengan makanan-makanan modern. Berdasarkan pengamatan penulis pada bulan Maret 2013, terdapat bermacam-macam outlet yang berada di tiga mall besar di Kota Bandung diantaranya :

Wawan Setiawan, 2013

STUDI MINIMALISASI WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BAKUL MA' ECOT :

Studi kasus dilakukan di 2 outlet Bakul Ma' Ecot di Bandung

University in Bandung Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu |

Perpustakaan.upi.edu

Tabel 1.3
Daftar outlet di foodcourt,BEC,FCL Bandung

No.	Nama Outlet	
	BEC	FCL
1	Bakul Ma E'cot	Bakul Ma'ecot
2	Bebek kremes Wong Jogja	La Creamy
3	Gala Karunia	Yammie
4	Mayashi Teppan	Iki Sushi Paradise
5	Ayam Cobek Langganan	Ikan Bakar Pa Chimet
6	Soup n Soup	Dpot Sop n Japanies Food
7	Bakmi Nongkrong	Ayam Jimbaran
8	Maharadja	Fuku Bento
9	Soto Sulung Madura	D'rib Steak
10	Burger & Steak	Asian Grill
11	Kedai Penyet Jatim	Justin Burger
12	Imperila Chines Food	Orenji Ramen
13	Iga Bakar Si sangat	Lotek Maknyos
14	Soto Semarang	Sate Gulai Leman
15	Clemon, dll	Bebek Kremes, dll

Sumber : Hasil Pengamatan Penulis 2013

Untuk proses produksi Bakul Ma Ecot menerapkan sistem *ready to order* proses produksi baru akan dimulai ketika ada pesanan. Untuk mengendalikan proses produksi tersebut agar berjalan lancar, diperlukan sebuah manajemen produksi dan operasi. Handoko (1984:3) menyatakan bahwa “Manajemen produksi dan operasi merupakan usaha usaha pengelolaan secara optimal penggunaan sumber daya (atau sering disebut faktor-faktor produksi), tenaga kerja, mesin-mesin, peralatan, bahan mentah dan sebagainya dalam proses transformasi bahan mentah dan tenaga kerja menjadi berbagai produk atau jasa”.

Adapun masukan yang digunakan di restoran yaitu koki, pelayan, makanan, peralatan, fasilitas dan energi dari masukan tersebut akan menghasilkan keluaran berupa hidangan, hiburan, langganan yang terpuaskan. Dari pernyataan di atas dapat kita cermati bahwa unsur produksi yang terdapat disebuah restaurant begitu banyak dan dapat menghasilkan sebuah produk. Dilihat dari sisi lainnya manajemen produksi dan operasi didefinisikan sebagai pelaksanaan kegiatan

Wawan Setiawan, 2013

STUDI MINIMALISASI WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BAKUL MA' ECOT :

Studi kasus dilakukan di 2 outlet Bakul Ma' Ecot di Bandung

University in Bandung Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu |

Perpustakaan.upi.edu

manajerial pemilihan, perancangan, pengoperasian, pengawasan, dan pembaharuan. Kegunaan manajemen produksi dan operasi juga dapat mengukur pekerjaan. Pengukuran pekerjaan dalam segi waktu produksi. Waktu produksi menjadi sebuah acuan untuk membuat sebuah produk. Pengukuran waktu pembuatan produk bisa dihitung menggunakan studi waktu. Pengambilan waktu dengan *stopwatch* atau studi waktu yang pada awalnya diperkenalkan oleh Frederick W. Taylor di tahun 1881. Dengan studi waktu perusahaan dapat membuat standar dan dapat lebih efisien dalam membuat suatu produk.

Dari penjelasan analisis waktu produksi kita dapat mengetahui kecepatan karyawan dalam membuat suatu produk. Setelah produk itu diproses untuk lebih menarik konsumen, pihak restaurant harus merakit menu tersebut menjadi sebuah hidangan yang dapat menarik konsumen. Perakitan set menu merupakan peletakan item-item makanan di atas sebuah tempat menjadi sebuah kesatuan hidangan yang telah dipesan oleh konsumen. Ketepatan menu yang dipesan dan kecepatan menjadi sebuah acuan yang harus dilakukan oleh setiap restoran.

Dilihat dari proses produksi hingga proses perakitan menu, penulis dapat menganalisis waktu tunggu maksimal bagi seorang konsumen dalam mendapatkan pesanan mereka. Penulis dapat meminimalisir dan menanggulangi bagian mana atau proses mana yang memakan waktu banyak yang menimbulkan keterlambatan pesanan datang ke meja konsumen. Sistem antrian *First in first out* menjadi salah satu cara mudah antrian.

Kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting karena disanalah konsumen akan merasakan langsung kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut Parasuraman (1990:160) “ *service quality as perceived by customer expectation or desires and their perceptions* ” yang artinya adalah yang dirasakan oleh konsumen dapat didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan konsumen dengan persepsi mereka.

Dari penjelasan di atas mulai dari waktu produksi, kualitas makanan, perakitan set menu, kualitas pelayan, dan ketepatan makanan yang dipesan merupakan salah satu faktor yang menjadikan konsumen merasakan kepuasan.

Wawan Setiawan, 2013

STUDI MINIMALISASI WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BAKUL MA' ECOT :

Studi kasus dilakukan di 2 outlet Bakul Ma' Ecot di Bandung

University in Bandung Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu |

Perpustakaan.upi.edu

Menurut Kotler (2007:177) “Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya”.

Dari hal tersebut penulis ingin menganalisis waktu tunggu konsumen dalam mendapatkan pesanan di outlet Bakul Ma’Ecot karena *owner* mengatakan sering terjadi keterlambatan proses produksi pada saat pesanan banyak. Hal tersebut menimbulkan keluhan dari pelanggan, meskipun *owner* telah membuat sebuah SOP untuk melaksanakan kegiatan operasional. Maka dari itu, mengingat begitu pentingnya waktu tunggu terhadap kepuasan konsumen, penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian, “**Studi Minimalisasi Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Konsumen di Bakul Ma’Ecot (Studi kasus di lakukan di 2 outlet Bakul Ma’Ecot di Bandung)**”

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas maka penulis mengambil beberapa rumusan masalah diantaranya sebagai berikut:

1. Berapa lama waktu produksi yang diperlukan untuk menyelesaikan sebuah produk?
2. Berapa rata-rata waktu tunggu konsumen mendapatkan pesannya?
3. Bagaimana cara meminimalisasi waktu tunggu?
4. Bagaimana pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan konsumen di Bakul Ma’Ecot?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan

1. Untuk mengetahui berapa lama waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan sebuah produk di Bakul Ma’Ecot
2. Untuk mengetahui berapa rata-rata waktu tunggu konsumen mendapatkan pesanan di Bakul Ma’Ecot
3. Untuk meminimalisir waktu tunggu konsumen di Bakul Ma’Ecot

Wawan Setiawan, 2013

STUDI MINIMALISASI WAKTU TUNGGU TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BAKUL MA’ ECOT :

Studi kasus dilakukan di 2 outlet Bakul Ma’ Ecot di Bandung

University in Bandung Universitas Pendidikan Indonesia | Repository.upi.edu |

Perpustakaan.upi.edu

4. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh waktu tunggu terhadap kepuasan konsumen di Bakul Ma' Eot

1.3.2 Manfaat

1. Secara Teoritis

Secara teoritis manfaat penelitian ini yaitu penulis dapat menganalisa berapa lama waktu tunggu konsumen untuk mendapatkan sebuah pesanan.

2 Secara Empiris

Secara empiris penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan agar dapat meminimalisir waktu tunggu konsumen dalam mendapatkan sebuah pesanan di Bakul Ma' Ecot. Dengan menentukan waktu standar pembuatan produk dan memberi penjelasan berapa lama waktu yang akan konsumen dapat dalam menunggu makanan.

