

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan di bidang wirausaha sangatlah pesat, salah satunya di kalangan penyedia jasa yang mana setiap tahun mempunyai daya saing yang sangat bagus. Salah satunya di bidang pelayanan mengenai makanan dan minuman, dinas pariwisata, serta hiburan, dan semua itu tidak di lihat dari satu unsur saja melainkan semua itu saling melengkapi satu sama lain sehingga dapat bersaing didunia pariwisata. Dengan adanya lebih banyak alternatif harga, produk, dan kualitas yang bervariasi, sehingga pelanggan akan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi dari beberapa produk (Kotler 2005).

Pelayanan menjadi hal yang penting dalam menjamin kepuasan terhadap konsumen, pelayanan juga menjadi tolak ukur kenyamanan konsumen dalam menikmati pesanan dan kualitas dari sebuah rumah makan. Selain dari makan atau minuman yang ditawarkan kepada konsumen, juga harus diperhitungkan kenyamanan konsumen untuk menikmati pesannya yang meliputi suasana yang nyaman, tempat yang nyaman dan elegan sehingga dapat dinikmati bersama teman dan kerabat. Salah satunya Rumah Makan Dapur Bu Mutli di kabupaten Sampang, jalan imam bonjol.

Tabel 1. 1 Jumlah Pelanggan RM Dapur Bu Mutli 6 Bulan Terakhir

Jumlah Pelanggan RM Dapur Bu Mutli per Bulan	
Bulan	Jumlah Pelanggan
Februari	420
Maret	440
April	500
Mei	460
Juni	450
Juli	430
Total	2700

Sumber : RM Dapur Bu Mutli

Berdasarkan hasil interview terhadap owner didapatkan data rata-rata pelanggan 6 bulan terakhir pada Tabel 1.1. Sehingga diketahui total pelanggan

RM Dapur Bu Mutli pada 6 bulan terakhir sebanyak 2700 pelanggan dengan rata-rata pelanggan 450 setiap bulannya.

Pelayanan Rumah Makan Dapur Bu Mutli menerapkan *self service* dan *carry out service*, dimana *self service* yaitu sistem pelayanan restoran langsung membayar dan mengambil makanan sendiri, sedangkan *carry out service* yaitu konsumen memesan dan pesanan dibawa pulang atau tidak dinikmati di tempat. Pelayan di RM Dapur Bu Mutli menerapkan pelayanan yang ramah kepada konsumen, namun sistem pelayanan yang dilakukan tidak semata-mata telah sesuai dengan keinginan konsumen sehingga perlu dikaji apakah sistem pelayanan yang diterapkan oleh RM Bu Mutli telah memenuhi keinginan dan harapan konsumen.

Dalam menganalisa kualitas pelayanan terdapat beberapa metode yang dapat digunakan yaitu metode KANO, metode QFD (*Quality Function Deployment*), dan metode SERVQUAL (*Service Quality*). Setiap metode memiliki kekurangan dan kelebihan yang berbeda contohnya yaitu pada metode KANO, memiliki kelebihan dapat mengetahui seberapa baik atribut tersebut memuaskan konsumen adapun kelemahannya hanya menilai kualitas pelayanan yang menggunakan atribut yang diterapkan tetapi tidak terdapat cara untuk peningkatan pelayanan. Pada metode QFD memiliki kelebihan rancangan jasa baru dapat memuaskan dan efisien waktu, adapun kelemahannya yaitu dalam pemenuhan cara peningkatan pelayanan jasa, metode ini hanya mengukur kepuasan konsumen dari segi produk. Pada penelitian ini digunakan metode *servqual* karena metode ini dapat mengukur kualitas layanan dan dapat digunakan untuk menganalisis suatu penyebab permasalahan yang dialami oleh rumah makan dan metode ini bisa mengetahui dengan jelas apa yang diharapkan konsumen sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya serta cara untuk melakukan peningkatan kualitas dari pelayanan. Metode *servqual* dapat melakukan perhitungan skor rata-rata tingkat kepentingan (Harapan) dan kinerja (persepsi). Perkiraan yang akan terjadi mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh RM Dapur Bu Mutli sudah memenuhi harapan konsumen atau belum memenuhi apa yang diharapkan konsumen. Kemungkinan-kemungkinan tersebut dianalisis dengan mencari

kesenjangan (*gap*) antara persepsi penyedia jasa dengan harapan pelanggan. Skor pada gap ini menunjukkan nilai dari kualitas pelayanan atau nilai *servqual*.

Pemberian penilaian pada masing-masing variabel, variabel harapan dan variabel persepsi yang didapatkan melalui kuisioner yang diberikan pada pelanggan yaitu untuk memperoleh nilai *servqual*. Hasil penilaian tersebut diolah sehingga akan didapatkan nilai *servqual* dari pelayanan penyedia jasa. Pada metode ini terdapat lima dimensi yang digunakan untuk mengukur suatu kualitas jasa. Dimensi ini terdiri dari *reliability* (kehandalan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (perhatian), *responsiveness* (daya tanggap) dan *assurance* (jaminan).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan di RM dapur Bu Mutli dan atribut-atribut apa saja yang menjadi prioritas utama untuk diperbarui oleh RM dapur Bu Mutli.

1.3 Tujuan

1. Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan di RM dapur Bu Mutli
2. Mengetahui apa saja atribut-atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki oleh pihak RM dapur Bu Mutli.

1.4 Manfaat

1. Sebagai bahan masukan dalam meningkatkan mutu produk dan layanan, serta sebagai bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan apa yang harus dilakukan dalam meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Merupakan proses pembelajaran yang berharga sekaligus sebagai wadah latihan dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama proses perkuliahan. Sebagai bahan acuan bagi pembaca untuk penelitian selanjutnya.
3. Membina hubungan dan kerjasama yang baik antar lingkup akademis dan lingkup rumah makan.