

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini, persaingan dalam bisnis sangat sengit karena adanya globalisasi, termasuk di pasar domestik dan internasional. Untuk bisa bersaing dengan pesaingnya, perusahaan perlu memiliki strategi yang tepat. Strategi yang bisa dilakukan yaitu dengan memperhatikan tingkat kepuasan pelanggan, cara yang bisa dilakukan dengan meningkatkan kualitas produk, peningkatan kualitas pelayanan oleh karyawan dengan memperhatikan SOP, dan penetapan harga yang sesuai. Dengan melakukan hal ini, perusahaan dapat mempertahankan loyalitas pelanggan dan meningkatkan daya saingnya di pasar.

Tjiptono (2007:53) menjelaskan kualitas layanan sebagai "kesesuaian antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan." Membandingkan layanan yang penting bagi pelanggan dengan layanan yang sebenarnya terjadi, adalah cara untuk menilai kualitas pelayanan. Meningkatkan kualitas pelayanan agar konsumen merasa puas adalah kunci keberhasilan bagi industri jasa di masa depan dan penting dalam menciptakan nilai kepuasan dari pelanggan. Menurut Kotler dan Armstrong (2018:23), kepuasan merupakan "tingkat kesenangan pelanggan yang dihasilkan oleh tingkat pemenuhan harapan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa."

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Ikatan yang kuat dengan pelanggan sangat penting, untuk itu perlu adanya peningkatan kualitas layanan, dengan semakin banyak pelanggan maka semakin penting pula pelayanan yang berkualitas. Pengalaman pelanggan yang kurang memuaskan dapat diperbaiki dengan semakin meningkatnya kualitas layanan, hal ini sangat penting untuk jangka panjang. Setiap perusahaan harus berusaha memberikan kepuasan maksimal kepada pelanggan melalui penawaran produk dan pelayanan yang optimal, hal ini dilakukan untuk mempertahankan posisi perusahaan ditengah persaingan bisnis yang semakin ketat di era globalisasi ini.

Perbedaan harapan atau keinginan pelanggan dari kinerja aktual produk atau jasa dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Kualitas produk atau jasa menjadi prioritas utama bagi perusahaan karena ini bisa menjadi tolak ukur dalam menentukan kepuasan pelanggan, sehingga perusahaan unggul dalam persaingan bisnis.

Maka untuk memuaskan pelanggan dan mencapai efek positif berupa loyalitas pelanggan, perusahaan perlu merencanakan, mengorganisir, menerapkan dan mengontrol sistem kualitas pelayanan dengan baik. Tujuan dalam melakukan aktivitas bisnis yaitu meningkatkan kualitas layanan, konsep ini penting dalam teori dan praktik pemasaran. Pelanggan juga dapat menilai berdasarkan pengalaman selama menggunakan produk atau jasa apakah produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan cukup untuk memenuhi kebutuhan dari pelanggan, hal ini lah menjadi tolak ukur pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan.

Customer Satisfaction Index (CSI) merupakan salah satu metode yang bisa dipakai untuk menghitung secara menyeluruh mengenai tingkat kepuasan pelanggan, dengan memperhitungkan kepentingan atau harapan dari pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang sebenarnya terjadi. Menurut Kotler (2010:119), dalam menetapkan target peningkatan pelayanan kepada pelanggan dapat diukur dengan menggunakan metode CSI sebagai acuan.

Kehidupan masyarakat di daerah perkotaan yang sibuk dan mobilitas tinggi menyebabkan masyarakat membutuhkan tempat untuk bersantai setelah melakukan aktivitas sehari-hari. Biasanya, kegiatan tersebut dilakukan dengan makan dan minum dengan teman-teman dalam komunitas sebagai cara untuk menghilangkan kepenatan. Melihat fenomena tersebut membuat industri kuliner tidak pernah mati. Pengusaha bisnis kuliner berlomba-lomba membuat makanan dan minuman yang inovatif. Khususnya kuliner makanan bakso yang digemari oleh berbagai kalangan menjadi pembahasan dalam penelitian ini.

Bakso merupakan makanan olahan daging dan tepung tapioka yang pada umumnya dibentuk seperti bola. Daging yang digunakan bisa menggunakan daging ayam, sapi dan bahkan ikan. Makanan ini berasal dari Negara China,

dengan ciri khas berbeda, dengan menggunakan daging hewan babi atau ikan laut, dan biasanya warnanya sedikit kecoklatan, dari segi bentuk juga tidak telalu bulat. Karena mayoritas orang Indonesia menganut agama Islam sehingga yang awalnya menggunakan daging hewan babi berubah menjadi ayam dan sapi. Saat ini bakso memiliki berbagai macam inovasi, seperti bakso mercon identik dengan bakso yang diisi dengan cabai didalamnya, ada juga bakso telur dengan isian telur ayam.

Inovasi merupakan hal yang penting di era bisnis kuliner yang semakin kompetitif saat ini. Semakin inovatif suatu produk maka perusahaan menjadi beda dengan kompetitor dan masyarakat akan lebih cepat dalam mengenali produk yang dipasarkan sehingga dapat menarik minat konsumen yang semakin banyak dan perusahaan dapat berjalan dengan baik. Produk yang memahami kebutuhan dan keinginan pasar sasaran dapat memberikan kepuasan yang diharapkan oleh konsumen.

Salah satu usaha bakso yang terkenal di Balung Jember adalah Bakso Remaja yang beralamat di Jalan Rambipuji, Balung Lor, Balung, Jember. Kini, ada 2 cabang dengan kapasitas total mencapai 150 orang, dengan dilengkapi televisi dan kipas angin didalam sebagai pendukung kenyamanan pelanggan. Bakso Remaja menawarkan 3 macam olahan bakso, seperti bakso kikil, bakso tahu, dan bakso biasa. Selain itu juga dilengkapi dengan minuman seperti jus jeruk dan es teh. Dengan harga menu bakso yang terbilang murah untuk para pelanggan di kalangan remaja, yaitu sekitar Rp. 12.000 – Rp. 15.000. Dalam hal pemasaran di Bakso Remaja tidak menggunakan media sosial, dan hanya dari mulut ke mulut saja.

Semakin banyaknya tempat usaha kuliner khususnya di kota Jember dengan berbagai macam inovasi dari segi rasa dan bentuk untuk mendapatkan suatu pembeda supaya produk yang dijual mudah untuk dipasarkan. Alasan peneliti melakukan penelitian di tempat makan Bakso Remaja karena dilokasi tersebut memiliki masalah inovasi di produknya. Pemilik Bakso Remaja juga merasa kesulitan jika harus merubah atau menambah inovasi pada produk, karena usaha ini sudah berdiri sejak tahun 1970-an dan masyarakat sudah mengenal bahwa

Bakso Remaja identik dengan bakso kikil. Karena tidak memiliki pembeda dalam segi produk, hal ini menjadi kerugian tersendiri. Maka pembahasan mengenai kualitas pelayanan menjadi penting. Selain itu peneliti juga memilih lokasi Bakso Remaja karena kemudahan akses untuk mendapatkan data penelitian dari segi waktu yang lebih cepat dan biaya yang lebih sedikit.

Berdasarkan permasalahan kurangnya inovasi produk tersebut, Bakso Remaja perlu meakukan strategi bisnis lain untuk mempertahankan pelanggannya, dengan cara yang bisa dilakukan yaitu dengan meningkatkan kualitas layanan agar harapan pelanggan bisa terpuaskan. Salah satu metode yang bisa digunakan yaitu dengan menghitung tingkat harapan atau kepentingan berdasarkan atribut kualitas pelayanan jasa yang ditawarkan menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apa saja atribut yang diprioritaskan dalam perbaikan agar kualitas layanan Bakso Remaja Balung Jember meningkat?
2. Apakah terdapat atribut yang menjadi keunggulan dan kelemahan dalam kualitas layanan yang dimiliki oleh Bakso Remaja Balung Jember?
3. Apakah pelanggan merasa puas dengan kualitas layanan di Bakso Remaja Balung Jember berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*)?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui atribut yang harus diprioritaskan dalam perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan Bakso Remaja Balung Jember.
2. Mengetahui atribut yang menjadi keunggulan dan kelemahan dalam kualitas layanan yang dimiliki oleh Bakso Remaja Balung Jember.
3. Mengetahui nilai kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan di Bakso Remaja Balung Jember berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

1.4 Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini diharapkan bisa membantu perusahaan terkait faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja industri, sehingga kualitas layanan dan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan bisa ditingkatkan.
2. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi dan sumber pengetahuan mengenai penelitian menggunakan metode *Customer Satisfaction Index*, sehingga pihak lain yang ingin melakukan penelitian dengan metode yang sama atau dengan topik yang berkaitan dapat terbantu.
3. Penyusun penelitian ini dapat menambah wawasan dan pemahaman mengenai *Customer Satisfaction Index* dan keterkaitannya dengan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.