

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini banyak sekali usaha kuliner yang berkembang pesat di masyarakat. Pertumbuhan usaha kuliner terus meningkat dan persaingan semakin ketat. Usaha kuliner merupakan usaha yang cukup menguntungkan dan memiliki keuntungan yang cukup besar karena manusia akan selalu membutuhkan makanan selama mereka hidup. Usaha kuliner menyajikan pilihan jenis makanan maupun minuman dari tradisional sampai kekiniaan. Kuliner merupakan bagian dari kegiatan pariwisata salahsatunya ialah menjelajahi banyaknya jenis makanan yang terus bertambah dengan variasi yang baru setiap harinya. Kuliner dalam bahasa Inggris ialah “*culinary*” yang artinya dapur dan masakan. Menurut Alamsyah (2008) Kuliner adalah sesuatu yang yang berhubungan dengan tukang masak yang memiliki tugas dalam menghadirkan makanan yang lezat dan menarik bagi pembeli. Banyak sekali jasa kuliner yang tersedia saat ini meliputi restoran, *fast food franchise*, rumah sakit, perusahaan, hotel, *catering* dan lain sebagainya.

Usaha kuliner tidak hanya menyajikan berbagai macam jenis makanan maupun minuman penyedia jasa akan memberikan tempat dengan konsep yang berbeda dan bervariasi untuk menarik perhatian konsumen. Banyaknya usaha kuliner saat ini memiliki ide kreatif dalam mendesain tempat dengan berbagai macam konsep yaitu suasana dengan konsep tradisional meliputi tempat makan bernuansa pedesaan, *view* alam dari sawah, bukit dan gunung. Konsep modern meliputi konsep ala Korea contohnya *chingu cafe*, konsep ala Eropa yaitu *the brick cafe*, konsep makan di dalam istana contohnya *Soragan Castle* dan banyak sekali konsep dengan berbagai macam suasana dan interior yang dibuat untuk menarik perhatian dan minat konsumen. Hal ini menyebabkan peningkatan persaingan

yang semakin tinggi sehingga usaha kuliner akan terus meningkatkan daya saing mereka selain makanan, penataan tempat, pelayanan tentunya akan menjadi pengaruh besar karena akan dinilai langsung oleh konsumen. Kualitas layanan yang di inginkan konsumen meliputi unsur pelayanan yang memuaskan, menyenangkan dan suasana tempat atau ruangan yang nyaman. Salah satu jenis bisnis jasa penyedia makanan atau biasa disebut jasa kuliner yang sesuai dengan karakteristik tersebut adalah warung makan dengan konsep-konsep menarik dan kualitas pelayanan yang baik didalamnya. Untuk memenuhi kebutuhan kualitas pelayanan suatu perusahaan tentunya harus tahu siapa konsumen mereka dan keinginan dari konsumen.

Selain dituntut melakukan pelayanan yang baik bagi konsumen, perusahaan tentunya mampu memberikan pelayanan yang baik dan sangat memuaskan bagi konsumen (Kusumawaty, 2012). Pelayanan jasa memiliki dua atribut yaitu atribut *tangible* atau atribut yang dapat diraba dan atribut *intangibile* atau atribut yang tidak dapat diraba. Pelayanan jasa ialah perbandingan antara harapan konsumen dan kinerja kualitas pelayanan yang telah dirasakan oleh konsumen. Selain itu sebagai tuntutan konsumen, pelayanan juga untuk meningkatkan manajemen perusahaan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen (Drs. Zulian Yamit, 2005). Kualitas Layanan adalah sebuah perbandingan antara sebuah kenyataan dan harapan dari konsumen pada kualitas suatu pelayanan yang di terima atau didapatkan (Kesumajayansyah, 2014).

Menurut Suryaningtyas, et al. (2013) syarat kelangsungan hidup dari sebuah perusahaan atau instansi yang menyediakan layanan jasa ialah memberikan pelayanan yang berkualitas yang dilihat dari aspek kepuasan dari pengguna jasa. Kualitas pelayanan merupakan evaluasi kognitif jangka panjang pelanggan terhadap penyerahan jasa suatu

perusahaan. Pelayanan yang berkualitas tentunya pelayanan yang dapat memberikan kesan yang baik bagi konsumen salahsatunya dengan tersenyum saat menemui konsumen namun tidak hanya sekedar itu, kualitas pelayanan yang berkualitas menurut Leonard L. Berry, A. Parasuraman dan Zeithaml ialah metode SERVQUAL yang telah banyak diketahui banyak orang.

Warung kopi klotok merupakan salah satu warung makan yang berlokasi di jl. Kaliurang KM.16, Area Sawah Pekembinangun, Kecamatan Pakem, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Lokasi yang jauh dari pusat kota namun tetap dapat diakses menggunakan kendaraan pribadi. Konsep yang ditawarkan ialah makan di dalam rumah gaya pedesaan dengan sajian makanan rumahan dari racikan bumbu alami khas jawa yang dimasak dengan tungku kayu bakar tradisional di sebuah rumah makan berbentuk bangunan kuno. Hal ini merupakan daya tarik dari usaha kuliner ini. Selain itu kopi klotok juga menyajikan hawa yang sejuk dan suasana yang asri. Menikmati makanan dengan pemandangan sawah yang dapat digunakan untuk spot foto dari semua umur. Namun di warung Kopi Klotok memiliki beberapa permasalahan yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya yaitu masih adanya beberapa karyawan yang lama dalam melayani pengunjung seperti mengantarkan minuman maupun pesanan makanan, membersihkan tempat untuk pengunjung yang baru datang, pengunjung mengantri lama terlebih dahulu untuk mendapatkan makanan dan mengantri untuk melakukan pembayaran di kasir, serta pengunjung harus menunggu cukup lama untuk mendapatkan tempat di warung kopi klotok.

Dari uraian diatas, inilah alasan penulis untuk melakukan penelitian mengenai kekurangan pada kualitas layanan yang diberikan di warung kopi klotok, sehingga nantinya

diharapkan warung kopi klotok dapat melakukan perbaikan dengan mengetahui bagian mana dan apa saja yang perlu diperbaiki. Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijabarkan maka penulis mengambil judul “Tingkat Kualitas Pelayanan Konsumen di Warung Kopi Klotok dengan Metode Servqual”.

B. Tujuan

1. Mendeskripsikan profil usaha warung kopi klotok
2. Mengukur tingkat kualitas pelayanan di warung kopi klotok berdasarkan dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara keseluruhan

C. Kegunaan Penelitian

1. Bagi warung kopi klotok, Penelitian ini dapat menjadi informasi sebagai usaha kuliner untuk pengambilan kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan
2. Bagi peneliti, penelitian ini berguna untuk menambah wawasan dan informasi mengenai tingkat kualitas pelayanan di warung kopi klotok