

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan jumlah penduduk di Indonesia yang semakin meningkat mengakibatkan pemenuhan kebutuhan akan makanan yang disediakan juga semakin meningkat. Hal tersebut berkaitan dengan meningkatnya jumlah permintaan masyarakat terhadap tersedianya usaha jasa boga sebagai penyedia makanan. Peningkatan yang sangat tajam dapat kita jumpai di berbagai tempat, mulai dari tingkat yang paling sederhana seperti warung makan, kantin, *street food*, *cafeteria* hingga restoran mewah. Selain itu, peningkatan juga terjadi pada usaha jasa boga untuk industri, transportasi, rumah sakit, rumah yatim, rumah jompo serta lembaga pemasyarakatan.

Berdasarkan Badan Pusat Statistik pada tahun 2013 terdaftar jumlah usaha jasa boga yang bergerak pada kelompok restoran sebanyak 2.269 buah dan pada tahun 2017 berjumlah 8.461 buah. Artinya, peningkatan dalam kurun waktu empat tahun tersebut sebesar 272,8%. Di samping itu, banyaknya jenis usaha jasa boga lainnya yang kian menjamur di wilayah DKI Jakarta menimbulkan persaingan yang ketat di kelasnya masing-masing. Bagi usaha jasa boga yang berkualitas, besar kemungkinan usaha akan terus berkembang sedangkan bagi usaha jasa boga yang belum atau tidak berkualitas akan tergerus atau tetap bertahan karena adanya faktor-faktor lain, seperti faktor kebijakan.

Seperti yang telah diuraikan di atas bahwa tumbuh suburnya usaha jasa boga dapat menyebabkan adanya persaingan yang semakin ketat di antara para pelaku

bisnisnya. Penyedia makanan harus mampu memenangkan persaingan tersebut untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu juga, salah satu strategi untuk memenangkan persaingan ialah konsumen puas dengan produk dan layanan yang diberikan. Kepuasan konsumen merupakan elemen yang sangat penting dan menjadi penentu dalam mempertahankan maupun menumbuh kembangkan suatu perusahaan. Menurut Mowen dan Minor (2002) dalam Sudaryono (2014: 48) kepuasan konsumen didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Artinya, kepuasan konsumen merupakan penilaian yang diberikan konsumen pasca pembelian atau penggunaan suatu produk dan jasa yang dilihat dari sikap maupun tindakan. Konsumen yang merasa puas cenderung akan menggunakan produk dan jasa secara terus-menerus, sehingga dapat mendorong timbulnya rasa loyal konsumen dan besar kemungkinan konsumen akan secara spontan mempromosikan produk dan jasa dari mulut ke mulut.

Pada bidang bisnis usaha jasa boga, setiap tempat penyedia makanan harus berusaha memberikan segala yang terbaik untuk memenuhi kepuasan konsumennya. Kepuasan yang diberikan kepada konsumen memiliki tingkatan yang tidak sama karena adanya faktor-faktor penentu yang dilakukan oleh para penyedia makanan diantaranya, kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, dan kemudahan. Saat ini, tempat penyedia makanan tidak hanya dijadikan sebagai tempat untuk makan namun banyak konsumen yang menjadikannya sebagai tempat untuk bersosialisasi dengan teman maupun komunitasnya, penyedia makanan yang tanggap tentu akan memfasilitasi kebutuhan konsumennya melalui layanan dan jasa yang disediakan. Kondisi tersebut juga didukung oleh gaya hidup masyarakat saat

ini yang cenderung senang berada di luar rumah untuk berbincang-bincang sambil bersantai bersama, maka dari itu setiap tempat penyedia makanan harus mampu memenuhi keinginan konsumen dengan meningkatkan faktor-faktor yang menjadi kepuasan konsumen agar dapat mempertahankan konsumen dan memenangkan persaingan.

Hasil penelitian dari Putro, Samuel, dan Brahmana (2014: 8) dalam jurnal Manajemen Pemasaran (2014) tentang pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen restoran *Happy Garden* Surabaya menyebutkan bahwa kepuasan konsumen memiliki pengaruh yang positif dan signifikan sebesar 80,7% terhadap loyalitas konsumen. Hal ini berarti jika kepuasan konsumen ditingkatkan maka loyalitas konsumen restoran *Happy Garden* juga akan meningkat. Demikian pula hasil penelitian dari Wijaya (2017: 7) dalam jurnal Agora (2017) tentang pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Depot Madiun masakan khas Bu Rudy yang menunjukkan hasil bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menunjukkan arah positif, artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan konsumen akan meningkat. Dalam hal ini kualitas pelayanan yang dimiliki Depot Bu Rudy berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin ditingkatkannya kualitas pelayanan maka semakin meningkat pula kepuasan konsumen. Selain itu, hasil penelitian dari Ronitawati dan Simangunsong (2016: 65) dalam jurnal Nutrire Diaita (2016) tentang analisis kualitas makanan dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen pada penyelenggaraan makanan di kantin Universitas Esa Unggul yang menunjukkan

hasil bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.

Kampus sebagai salah satu institusi pendidikan memiliki sarana penjualan makanan berupa tempat-tempat penyedia makanan yang disediakan untuk para civitas akademika. Keberadaan tempat penyedia makanan pada tingkat universitas bertujuan untuk memudahkan terpenuhinya kebutuhan makan dan minum yang aman dan terjamin kesehatannya, sehingga diharapkan dapat tercipta tenaga kerja yang produktif. Salah satu kampus negeri yang berada di Jakarta ialah Universitas Negeri Jakarta yang mana setiap tahunnya menerima mahasiswa baru dengan jumlah yang cukup banyak. Berdasarkan data yang diperoleh dari Unit Pelayanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (UPT TIK) Universitas Negeri Jakarta, jumlah mahasiswa yang terdaftar mengisi Kartu Rencana Studi tahun 2018/2019 berjumlah 24.368 mahasiswa dari tingkat D-3 hingga S-3. Jumlah tersebut belum termasuk dosen tetap dan dosen perjanjian kontrak (DPK), tenaga laboran, dan tenaga administrasi (Sumber: UPT TIK UNJ, 24 Juli 2019). Para civitas akademika tersebut tentu memerlukan tempat penyedia makanan mulai dari yang sederhana dan murah hingga yang di atas kelas sederhana tergantung keinginannya masing-masing.

Tempat penyedia makanan yang berada di kampus A Universitas Negeri Jakarta diantaranya: Laboratorium Jasa Boga Beranda *Resto & Café*, Laboratorium Jasa Boga Beranda *Pastry & Bakery*, dan Laboratorium Kewirusahaan *Terrace Café* yang merupakan laboratorium milik program studi Tata Boga sebagai fasilitas akademik untuk menunjang mata kuliah Roti dan Kue, Dasar Manajemen Usaha Jasa Boga dan Patiseri, Manajemen Usaha Jasa Boga, dan Kewirausahaan;

Econodot dan *Economart* yang merupakan usaha milik Fakultas Ekonomi juga sebagai fasilitas akademik untuk menunjang mata kuliah Praktek Kewirausahaan; *Café Mart* sebagai tempat penyedia makanan yang dikelola oleh koperasi Fakultas Ekonomi yang juga menaungi adanya Kafe *In*; KOS (Kopi Sarjana) dan *Kop Mart* milik kerja sama antara Koperasi Mahasiswa dan Ekacitra; warung-warung makan di kantin Blok M dan kantin Blok G yang merupakan tempat penyedia makanan yang dikelola oleh pihak universitas; serta pedagang kecil lainnya yang seringkali menjajakan usahanya tanpa memiliki izin resmi dari pihak kampus. Tempat penyedia makanan tersebut yang dikelola oleh pihak koperasi mahasiswa, program studi, fakultas, universitas, hingga tempat penyedia makanan lainnya yang tidak dikelola oleh pihak mana pun, diperkirakan jumlahnya mencapai lebih dari 53 penyedia makanan dengan berbagai kelas.

Masing-masing tempat penyedia makanan tersebut memiliki perbedaan seperti halnya pada lahan yang digunakan untuk tempat usaha, pendapatan, dan fasilitas yang disediakan. Selain itu, perbedaan juga terlihat pada kualitas pelayanan dari mulai yang sederhana, kurang menarik hingga yang memenuhi persyaratan, yang mana seluruhnya sering diminati oleh para civitas akademika. Banyaknya jumlah konsumen yang harus dilayani dengan kondisi tempat penyedia makanan yang ada, terdapat perbedaan terutama pada tempat penyedia makanan yang murah seperti pada kantin Blok M dan kantin Blok G. Pada kantin tersebut terdapat pengelola sebanyak 32 *counter* yang berarti 60,37% dari seluruh tempat penyedia makanan yang ada di kampus A Universitas Negeri Jakarta berada di lokasi ini.

Berdasarkan pengamatan awal yang peneliti lakukan, kantin Blok M dan kantin Blok G masih sangat kurang dalam hal kualitas pelayanan, seperti penampilan

pedagang yang apa adanya sehingga dapat menimbulkan rasa ketidaknyamanan konsumen, kondisi kantin yang padat dan ramai menyebabkan beberapa pedagang bersikap kurang ramah terhadap konsumen, pedagang kurang cekatan dalam membersihkan meja ketika konsumen yang sebelumnya sudah selesai makan dan datang konsumen berikutnya, serta banyaknya konsumen yang harus dilayani menyebabkan pesanan makanan sering tertukar antar konsumen. Kondisi pelayanan yang kurang juga timbul karena adanya prasarana yang kurang memadai seperti halnya: belum tersedia tempat cuci tangan yang dilengkapi dengan air kran, sabun, dan pengering untuk konsumen; jumlah meja dan kursi yang masih kurang; serta luas lahan yang terbatas sehingga menyebabkan ruang pengolahan makanan menjadi satu dengan tempat penyajian. Selain itu, keadaan kantin juga masih kurang menjadi perhatian, seperti tidak ada atap atau langit-langit sebagai penahan jatuhnya debu dan kotoran lain sehingga memungkinkan dapat mengotori makanan yang sedang diolah; keadaan permukaan dinding yang tidak rata; cat tembok yang sudah pudar sehingga beberapa bagian ditumbuhi oleh jamur dan kotoran lain yang berpotensi menyebabkan pencemaran pada makanan; sebagian masih ditemukan lalat, kecoa bahkan tikus yang menunjukkan belum optimalnya pengendalian vektor dan juga kondisi kantin yang kotor; ventilasi yang kurang baik sehingga membuat sirkulasi udara di kantin panas dan bau makanan menjadi satu; intensitas pencahayaan yang masih kurang; serta keadaan lantai yang sudah retak dan terkadang licin. Hal tersebut sudah seharusnya mendapat perhatian lebih dari pihak pengelola kantin karena kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penentu dari kepuasan konsumen. Kondisi yang telah dipaparkan tersebut berbanding terbalik dengan pernyataan pelayanan yang baik menurut Kasmir (2017: 71) yaitu,

tersedianya sarana dan prasarana yang baik dan memadai, pelayan mampu bertanggung jawab terhadap setiap kebutuhan konsumen dari awal hingga selesai pembelian, mampu melayani secara cekatan dan tepat, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, juga berpenampilan baik dan profesional. Selanjutnya, menurut Ranguti (2013:44) *service quality* (kualitas layanan) merupakan kunci dan faktor yang sangat penting dalam strategi bisnis karena terbukti dapat meningkatkan *profitabilitas*, sehingga dapat menjadi alat untuk keunggulan bersaing. Kualitas layanan yang baik dapat menciptakan pembelian berulang, *positive word of mouth*, loyalitas pelanggan, dan diferensiasi produk yang kompetitif.

Selain kualitas pelayanan, terdapat juga perbedaan dalam hal kualitas produk, harga, dan kemudahan. Berdasarkan pengamatan awal yang peneliti lakukan, kantin Blok M dan kantin Blok G merupakan kumpulan warung makan yang berada dalam satu lokasi sehingga memiliki lebih banyak variasi makanan. Porsi makanan yang diberikan pun cukup banyak dan untuk cita rasa tergantung selera masing-masing, namun umumnya makanan yang dijual memiliki cita rasa yang cukup enak. Akan tetapi, hal yang kurang mendapat perhatian adalah bahan yang digunakan untuk membuat suatu hidangan makanan maupun minuman. Hasil pengamatan awal peneliti untuk kualitas es batu, biasanya para pedagang di kantin membutuhkan es batu sebagai pendingin bahan makanan seperti untuk merendam minuman dalam kemasan; untuk pendingin *perishable food* seperti ikan, daging, aneka *seafood*, dan lain-lain; juga digunakan untuk campuran minuman seperti aneka jus, es teh manis, *pop ice*, maupun es campur. Penggunaan es batu untuk *perishable food* dan mendinginkan minuman kemasan biasanya menggunakan es batu balok yang

terbuat dari air mentah dan tidak melalui proses pemasakan yang baik, tentu kebersihan es batu balok tersebut sangat diragukan karena umumnya air mentah mengandung bakteri *Escherichia coli*. Namun pada kenyataannya, es batu tersebut juga digunakan sebagai campuran minuman untuk membuat aneka jus, es teh manis, maupun es campur yang mana banyak diminati oleh para civitas akademika. Hal tersebut sudah seharusnya mendapat perhatian dari pihak pengelola kantin karena tersedianya makanan dan minuman yang aman dan terjamin kesehatannya dapat berdampak pada tingkat produktifitas. Selain es batu, hal lain mengenai kualitas produk yaitu penggunaan sayur sebagai *garnish* pada suatu hidangan masih seringkali menggunakan sayur yang sudah tidak segar lagi ditandai dengan adanya lubang pada sayur tersebut dan juga layu. Ketidaksesuaian ini besar kemungkinan dialami oleh sebagian konsumen di kantin Blok M dan kantin Blok G, akan tetapi konsumen tetap saja memilih kantin Blok M sebagai tempat yang pas untuk mengisi perut dikala lapar. Hal ini kemungkinan berkaitan dengan harga makanan yang ditawarkan, rata-rata makanan yang dijual sesuai kondisi kantong mahasiswa karena dengan harga yang murah sudah mendapatkan makanan yang cukup enak dan porsi yang banyak. Selain itu juga, kemudahan dalam memesan makanan menjadi penentu minat konsumen untuk makan di kantin Blok M dan kantin Blok G karena konsumen cukup berbicara kepada pedagang tanpa perlu menuliskan pada *note* pesanan, dengan kata lain tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk. Hal lain mengenai pihak pedagang di kantin Blok M dan kantin Blok G yang sudah bertahun-tahun berjualan namun tidak pernah mendapatkan evaluasi maupun sosialisasi dari pihak pengelola kampus. Meski demikian kondisi kantin yang telah dipaparkan di atas tetap ramai diminati oleh konsumen, akan tetapi

kondisi kantin yang ramai tersebut belum mampu menunjukkan bahwa sebenarnya konsumen merasa puas.

Setiap tempat penyedia makanan pada dasarnya ingin terus meningkatkan laba, dan untuk meningkatkan harus disertai dengan peningkatan penjualan. Dalam hal ini, setiap tempat penyedia makanan harus memiliki suatu strategi bagaimana dapat memasarkan produknya dengan menempatkan kepuasan konsumen pada prioritas utama. Maka dari itu, setiap tempat penyedia makanan perlu mengetahui faktor apa yang paling menjadi pilihan konsumen untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen yang akan berdampak pada bertahannya usaha tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Studi Kepuasan Konsumen Pada Tempat Penyedia Makanan di Kampus Universitas Negeri Jakarta”** Penelitian ini diharapkan sebagai salah satu upaya untuk mengetahui gambaran kepuasan konsumen dan menjadi upaya penerapan pengelolaan bagi tempat penyedia makanan di lingkungan kampus Universitas Negeri Jakarta.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Apa yang mendasari konsumen untuk datang ke tempat penyedia makanan di kampus Universitas Negeri Jakarta?
2. Bagaimana kepuasan konsumen pada tempat penyedia makanan di kampus Universitas Negeri Jakarta?

3. Bagaimana hubungan faktor-faktor terhadap kepuasan konsumen pada tempat penyedia makanan di kampus Universitas Negeri Jakarta?
4. Apa faktor yang memiliki tingkat kepuasan konsumen paling tinggi pada tempat penyedia makanan di kampus Universitas Negeri Jakarta?
5. Bagaimana gambaran kepuasan konsumen pada tempat penyedia makanan di kampus Universitas Negeri Jakarta?

1.3 Pembatasan Masalah

Mengingat terbatasnya waktu, tenaga, dan biaya peneliti, maka penelitian ini hanya dibatasi pada gambaran kepuasan konsumen pada tempat penyedia makanan di kampus Universitas Negeri Jakarta.

1.4 Perumusan Masalah

Sesuai dengan pembatasan masalah di atas, maka permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: “bagaimana gambaran kepuasan konsumen pada tempat penyedia makanan di kampus Universitas Negeri Jakarta?”

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk mempelajari gambaran mengenai kepuasan konsumen pada tempat penyedia makanan di kampus Universitas Negeri Jakarta.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini secara umum diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Peneliti

Penelitian ini dapat menjadi sarana bagi peneliti untuk menambah dan meningkatkan wawasan serta pengetahuan yang berkaitan dengan kepuasan konsumen pada tempat penyedia makanan.

2. Program Studi Pendidikan Tata Boga

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi peneliti-peneliti selanjutnya mengenai kepuasan konsumen pada tempat penyedia makanan di kampus Universitas Negeri Jakarta. Selain itu, diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan bacaan mahasiswa serta dapat menambah referensi ilmiah di perpustakaan.

3. Penyedia Makanan di Kampus Universitas Negeri Jakarta

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam mengelola tempat penyedia makanan di Universitas yang berkaitan dengan kepuasan konsumen.

4. Civitas Akademika Universitas Negeri Jakarta

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan pilihan tempat penyedia makanan yang memberikan kepuasan kepada konsumen.