

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di era globalisasi, persaingan bisnis di pasar Indonesia semakin ketat. Salah satu bisnis yang paling pesat pertumbuhannya adalah bisnis kuliner. Usaha di bidang kuliner ini merupakan usaha yang menjanjikan karena makanan merupakan kebutuhan pokok masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya pelaku ekonomi yang menghasilkan berbagai jenis produk makanan dan minuman dengan pelayanan dan kualitas terbaik untuk mencapai kepuasan konsumen. Agar dapat bertahan dalam persaingan yang semakin ketat, para pengusaha harus terus menjaga dan meningkatkan standar kualitas layanannya agar tetap terjamin dengan baik.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), sektor penyediaan akomodasi dan makan minum merupakan salah satu sektor yang terus mengalami pertumbuhan dan memberikan kontribusi terhadap perekonomian Indonesia. Di Kabupaten Bengkalis, perkembangan usaha kuliner juga menunjukkan peningkatan setiap tahunnya sehingga persaingan antar pelaku usaha menjadi semakin tinggi. Kondisi tersebut mendorong setiap pelaku usaha untuk tidak hanya menawarkan produk yang berkualitas, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu mempertahankan kepuasan pelanggan.

Bisnis makanan cepat saji menjadi salah satu jenis usaha kuliner yang banyak diminati oleh masyarakat. Perubahan gaya hidup yang serba praktis mendorong konsumen untuk memilih makanan yang cepat disajikan namun tetap memiliki cita rasa yang baik. Kondisi ini menyebabkan banyaknya pelaku usaha yang membuka usaha sejenis, sehingga persaingan antar pelaku bisnis semakin kompetitif. Dalam situasi tersebut, setiap pelaku usaha dituntut untuk memiliki keunggulan yang dapat membedakan usahanya dari pesaing.

UMKM *Law Chicken* merupakan salah satu usaha kuliner yang bergerak di bidang makanan olahan ayam dengan harga yang terjangkau. Berlokasi di jalan pramuka, air putih, kecamatan bengkalis, lokasi usaha yang strategis. Makanan ini

menjadi pilihan utama bagi masyarakat sekitar karna harganya terjangkau. *Law Chicken* didirikan pada tahun 2022 oleh bapak Ahmad Shirotol. Sejak awal berdiri, usaha ini telah berkembang dan beroperasi dengan jam buka dari pukul 09.00 pagi hingga 22.00 malam. Saat ini *Law Chicken* memiliki tiga karyawan yang bertugas dalam berbagai aspek operasional, mulai dari memasak hingga melayani pelanggan. Dengan pelayanan yang ramah dan cepat, usaha ini berhasil menarik banyak pelanggan yang terus kembali untuk menikmati makanan yang disajikan. Berikut ini daftar menu dan harga dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Daftar Menu dan Harga pada UMKM *Law Chicken*

No	Nama Makanan dan Minuman	Harga (Rp_
1	Ayam Geprek	10.000
2	Ayam Penyet	10.000
3	Ayam Bakar	10.000
4	Ayam Crispy	10.000
5	Lele Goreng	10.000
6	Nila Goreng	15.000
7	Indomie (goring/rebus)	10.000
8	Ubi Goreng (Sambel)	10.000
9	Kentang Goreng	10.000
10	Es Kosong	1.000
11	Milo (dingin/panas)	8.000
12	<i>Cappuccino</i> (dingin/panas)	8.000
13	Sirup <i>Orange</i>	6.000
14	<i>Juice</i> Pokat	6.000
15	<i>Juice</i> Naga	6.000
16	Kopi Susu (dingin/panas)	8.000
17	Teh Es	4.000
18	Es Jeruk	6.000
19	Gingseng	8.000

Sumber: Data UMKM *Law Chicken*

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa UMKM *Law Chicken* menawarkan berbagai jenis menu makanan dengan harga yang relatif terjangkau, mulai dari Rp10.000 hingga Rp15.000. Menu yang tersedia didominasi oleh olahan ayam, seperti ayam geprek, ayam crispy, ayam penyet, dan ayam bakar yang menjadi menu utama, serta dilengkapi dengan pilihan menu lainnya seperti lele goreng, nila goreng, indomie, dan berbagai jenis minuman. Variasi menu yang ditawarkan memberikan lebih banyak pilihan kepada pelanggan sesuai dengan selera dan kebutuhan mereka. Selain itu, harga yang terjangkau menjadi salah satu daya tarik bagi masyarakat dari berbagai kalangan untuk melakukan pembelian di *Law Chicken*. Namun, di tengah persaingan usaha kuliner yang semakin ketat,

harga yang terjangkau dan variasi menu saja belum cukup untuk mempertahankan pelanggan. Pelanggan juga mengharapkan kualitas pelayanan yang baik, terutama pelayanan yang cepat, tanggap, dan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan secara tepat.

Usaha kuliner tidak hanya berfokus pada produk yang ditawarkan, tetapi juga pada bagaimana pelayanan tersebut diberikan kepada pelanggan. Pelanggan pada umumnya mengharapkan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah. Peningkatan jumlah usaha kuliner menciptakan persaingan yang ketat di antara pelaku bisnis di sektor ini. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menjadi sangat penting untuk mempertahankan loyalitas dan memenangkan persaingan.

Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik merupakan kunci untuk mencapai kepuasan pelanggan yang tinggi, yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan keuntungan usaha. Dalam usaha kuliner seperti UMKM *Law Chicken*, pelayanan yang diberikan secara langsung oleh karyawan memiliki peranan penting dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap usaha tersebut.

Responsiveness atau daya tanggap merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan yang sangat penting. *Responsiveness* mencerminkan kemampuan dan kesiediaan karyawan dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Dalam konteks UMKM *Law Chicken*, daya tanggap dapat dilihat dari kecepatan dalam menerima dan memproses pesanan, ketepatan dalam menyajikan makanan, kesiapan dalam menjawab pertanyaan pelanggan, serta kemampuan dalam menangani keluhan secara profesional.

Responsiveness yang baik akan memberikan kesan positif kepada pelanggan. Pelanggan akan merasa dihargai apabila kebutuhan dan keluhannya ditanggapi dengan cepat. Sebaliknya, pelayanan yang lambat atau kurang sigap dapat menimbulkan ketidakpuasan dan berpotensi membuat pelanggan beralih ke tempat lain. Oleh karena itu, daya tanggap karyawan menjadi salah satu aspek penting yang harus diperhatikan oleh UMKM *Law Chicken* dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa

dimensi *responsiveness* memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan cenderung merasa lebih puas apabila memperoleh pelayanan yang cepat, sigap, dan mampu memberikan solusi terhadap kebutuhan maupun keluhan yang mereka sampaikan. Oleh karena itu, *responsiveness* menjadi salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan dalam usaha kuliner.

Dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif, UMKM *Law Chicken* perlu memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memenuhi harapan pelanggan, tetapi juga mampu memberikan pengalaman yang menyenangkan. Dengan pelayanan yang cepat, tanggap, dan profesional, pelanggan diharapkan merasa puas dan bersedia untuk melakukan pembelian ulang. Kepuasan pelanggan yang tinggi juga dapat memberikan dampak positif terhadap citra usaha dan keberlangsungan bisnis dalam jangka panjang.

Kepuasan pelanggan sendiri merupakan hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan sebelum mendapatkan pelayanan dan persepsi mereka setelah menerima pelayanan. Jika layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas, dan sebaliknya. Kepuasan yang tinggi tidak hanya berdampak pada kemungkinan pelanggan untuk kembali, tetapi juga dapat memperkuat loyalitas dan menciptakan promosi dari mulut ke mulut secara sukarela. Sebaliknya, ketidakpuasan yang terus terjadi dapat menyebabkan kehilangan pelanggan dan memberikan dampak negatif terhadap reputasi usaha. Oleh karena itu, penting bagi UMKM seperti *Law Chicken* untuk mengetahui secara pasti dimensi pelayanan mana yang paling memengaruhi kepuasan pelanggan agar strategi peningkatan layanan dapat difokuskan secara tepat sasaran.

Di *Law Chicken*, *responsiveness* terutama dilihat dari bagaimana staf merespon kebutuhan pelanggan dengan cepat dan ramah. Misalnya, jika seorang pelanggan memiliki pertanyaan tentang menu, staff harus siap memberikan jawaban yang jelas dan membantu dengan pesanan. Berdasarkan hasil pengamatan awal yang dilakukan peneliti, UMKM *Law Chicken* merupakan usaha kuliner yang bergerak di bidang makanan olahan ayam seperti ayam geprek, ayam crispy, dan berbagai menu pendukung lainnya dengan harga yang terjangkau. usaha ini cukup diminati oleh masyarakat, khususnya kalangan pelajar dan mahasiswa.

Hal ini terlihat dari banyaknya pelanggan yang datang untuk melakukan pembelian, baik untuk makan di tempat maupun dibawa pulang. Selain itu, berdasarkan pengalaman beberapa pelanggan yang pernah melakukan pembelian, diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan dinilai cukup baik, terutama dalam hal kecepatan dalam merespons pesanan, kesigapan dalam melayani pelanggan, serta keramahan dalam berkomunikasi. Karyawan juga dinilai mampu memberikan informasi terkait menu serta membantu pelanggan dalam menyesuaikan pesanan sesuai kebutuhan mereka. Namun demikian, pada waktu-waktu tertentu seperti jam sibuk, masih ditemukan adanya keterlambatan dalam pelayanan yang menyebabkan pelanggan harus menunggu lebih lama dari biasanya. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek *Responsiveness* atau daya tanggap masih perlu diperhatikan dan ditingkatkan agar kepuasan pelanggan dapat terus terjaga.

Berdasarkan uraian diatas pada latar belakang maka peneliti berniat melakukan penelitian mengenai judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Layanan *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pelanggan pada UMKM *Law Chicken*. (Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Bengkalis).”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat ditarik perumusan masalah sebagai berikut Bagaimana analisis pengaruh kualitas layanan *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM *Law Chicken*?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis tanggapan responden mengenai kualitas layanan *Responsiveness* pada UMKM *Law Chicken*.
2. Untuk menganalisis tanggapan responden mengenai kepuasan pelanggan pada UMKM *Law Chicken*.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan *Responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM *Law Chicken*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan kepada penulis serta memungkinkan mereka untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh dan sebagai wadah dalam mengaplikasikan ilmu yang diperoleh dibangku kuliah.

1.4.2 Bagi Pembaca

Penelitian ini memberikan pemahaman kepada pembaca mengenai pentingnya kualitas pelayanan, khususnya *responsiveness* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.4.3 Bagi Pihak Lain

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi peneliti lain yang tertarik pada topik yang sama.

1.5 Sistematika Penulisan

Penulisan ini terdiri dari lima bab yang disusun secara sistematis yang mana antar bab saling berkaitan sehingga menjadi suatu rangkaian yang saling berkesinambungan. Untuk mengetahui isi dari penulisan penelitian ini, dengan demikian disusun sistematika penulisan skripsi, sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulisan menjelaskan latar belakang penelitisn, rumusan Masalah tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematis penulisan laporan penelitian.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis menjelaskan yang mendukung dalam pembahasan penelitian, yang menguraikan tentang analisis pengaruh kualitas *Responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan pada *UMKM Law Chicken*.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian yaitu, lokasi dan objek penelitian, operasional variabel penelitian, populasi dan sampel, dan jenis sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang hasil dan pembahasan penelitian. Hasil penelitian ini berisikan untuk mengetahui pengaruh kualitas *Responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan.

BAB 5 : PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab terakhir, yang mana akan disimpulkan dari hasil penelitian yang dilakukan, kemudian memberikan saran-saran yang bermanfaat.