

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan usaha dalam sektor penyedia jasa sedang berkembang pesat sekarang ini. Restoran adalah satu contoh usaha pada sector jasa yang sangat menarik minat banyak orang. Di Indonesia pun, usaha restoran telah berkembang sangat banyak dan sangat beraneka ragam contohnya kota Bali. Bali adalah kota yang sangat banyak dikunjungi baik internasional maupun lokal. Banyak sekali restoran yang terdapat di Bali dan menarik perhatian banyak pengunjung. Restoran menurut Gregoire (2010, p.11) terbagi menjadi dua, yaitu *Onsite Foodservice* yang operasionalnya hanya menjual makanan untuk dan biasanya tergolong tidak mendapat keuntungan, sedangkan *Commercial Foodservice* operasionalnya adalah sebuah usaha makanan dimana menjadi prioritas utama. Hal yang menjadi perhatian pada sebuah usaha restoran bagi para pengunjung, selain makanan yang disajikan, yaitu kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung. Hal ini sangat menarik dibahas karena selain sektor ini menarik banyak perhatian orang, banyak pula yang ingin membuka usaha dalam sektor ini.

Pelayanan dalam sebuah restoran adalah suatu hal yang sangat berpengaruh kepada kepuasan konsumen, karena jikalau pelayanan yang disediakan oleh karyawan tidak atau kurang memuaskan, pelanggan tentunya akan berpikir lagi untuk kembali dan berkonsumsi di restoran tersebut. Juga, semakin mahal harga di restoran tersebut, semakin tinggi pula ekspektasi konsumen yang datang ke restoran tersebut.

Menurut Tjiptono (2015, p.157), kualitas pelayanan yaitu sebuah ukuran untuk mengetahui baiknya tingkat sebuah layanan yang disediakan dapat sesuai terhadap ekspektasi konsumen. Kualitas pelayanan di restoran adalah sebuah tindakan atau upaya untuk memenuhi kebutuhan tamu atau konsumen dan menemui ekspektasi konsumen tersebut. Konsumen yang datang ke restoran, terutama restoran *fine dining*, seperti di salah satu restoran di Bvlgari Resort Bali yaitu Il Ristorante – Luca Fantin, akan berekspektasi tinggi bahwa kualitas pelayanan yang

diberikan akan sangat memuaskan. Kualitas pelayanan adalah sebuah totalitas dari adanya bentuk-bentuk karakteristik jasa yang memperlihatkan keahliannya untuk memenuhi kebutuhan para konsumen, baik yang terlihat secara langsung ataupun tidak langsung.

Namun, indikator kepuasan masing-masing konsumen tentunya tidak akan sama pada satu orang dengan yang lain, maka sulit demi selalu menemui ekspektasi semua konsumen yang datang ke restoran tersebut. Tidak sekedar mutu makanan yang menjadi perhatian konsumen, tetapi kualitas pelayanan juga mempunyai peran sangat penting yang menjadikan pertimbangan untuk para konsumen datang lagi ke restoran itu. Beberapa kali terjadi pada salah satu restoran di Bvlgari Resort Bali, yaitu Il Ristorante – Luca Fantin, bahwa konsumen tidak mendapatkan apa yang mereka harapkan sehingga terjadi penurunan pada tingkat kepuasan konsumen. Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan, peneliti mengambil judul, Analisis Kualitas Pelayanan di Il Ristorante – Luca Fantin, Bvlgari Resort Bali.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat di amati bahwa terdapat beberapa hal yang mempengaruhi kualitas atau mutu pelayanan yang disediakan oleh karyawan kepada para konsumen.

Dari penjelasan diatas, dapat diidentifikasi beberapa hal atau masalah, yaitu:

1. Belum diketahuinya kualitas pelayanan di Il Ristorante – Luca Fantin.
2. Belum diketahuinya kepuasan konsumen kepada kualitas pelayanan yang disediakan.
3. Terdapat penurunan kualitas pelayanan yang beberapa kali terjadi di Il Ristorante – Luca Fantin.

1.3 Batasan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Restoran Italia yang berada di Bvlgari Resort Bali di Bali, yaitu Il Ristorante – Luca Fantin pada bulan Juni sampai dengan bulan Juli.

Beralaskan identifikasi masalah yang tertera diatas, peneliti telah membatasi masalah pada:

1. Tingkat kepuasan konsumen yang dipengaruhi oleh Bukti Fisik, Empati, Daya Tanggap, Keandalan, dan Jaminan.
2. Konsumen di Il Ristorante – Luca Fantin, Bvlgari Resort Bali, Uluwatu (Restoran Italia)

1.4 Perumusan Masalah

Beralaskan latar belakang yang tertera, perumusan masalah yang ada, yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada konsumen di Il Ristorante – Luca Fantin?
2. Bagaimana kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Il Ristorante – Luca Fantin?
3. Bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan di Il Ristorante – Luca Fantin?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang dimaksud dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui kualitas pelayanan di Il Ristorante – Luca Fantin.
2. Mengetahui kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Il Ristorante – Luca Fantin.
3. Mengetahui cara peningkatan kualitas pelayanan di Il Ristorante – Luca Fantin.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi Pembaca

Manfaat yang bisa diperoleh bagi para pembaca yaitu agar pembaca mendapat pengetahuan lebih tentang kualitas pelayanan pada restoran di Bvlgari Resort Bali yaitu Il Ristorante – Luca Fantin, dan dapat menilainya sendiri.

2. Bagi Penulis

Manfaat penelitian yang bisa diperoleh peneliti yaitu mendapat pengetahuan dan wawasan lebih luas lagi mengenai kualitas pelayanan serta kepuasan konsumen.

3. Bagi Perusahaan

Manfaat penelitian yang bisa diperoleh perusahaan yaitu mendapat rekomendasi atau informasi lebih, untuk usaha meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Il Ristorante – Luca Fantin pada saat ini dan nanti, untuk dapat selalu menjaga kepuasan konsumen yang berkunjung ke restoran tersebut.