

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan layanan boga di industri penerbangan hanyalah sebagian kecil dari keseluruhan segmen pelayanan dalam penerbangan. Terdapat banyak industri yang membutuhkan makanan dan minuman yang perlu dipersiapkan dengan kualitas terbaik.

Kualitas dan kepuasan konsumen merupakan tujuan dari perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan. Untuk dapat bertahan dipersaingan pasar, baik pada saat ini maupun yang akan datang, perusahaan dituntut agar dapat memberikan kualitas yang terbaik bagi konsumen. Layanan yang berkualitas merupakan salah satu faktor utama yang dapat memberikan keuntungan kompetitif dan *profit* jangka panjang.

PT Inna Adisucipto Catering & Restaurant merupakan salah satu anak perusahaan PT Hotel Indonesia Natour yang bergerak dibidang penyediaan catering untuk penerbangan Garuda cabang Jogjakarta dan restaurant. Kepuasan maupun ketidakpuasan konsumen menjadi topik yang hangat dibicarakan. Kepuasan konsumen ditentukan oleh kualitas jasa yang dikehendaki konsumen, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan, yang pada saat ini dijadikan sebagai tolok ukur keunggulan daya saing perusahaan. Selama ini PT Inna Adisucipto Catering & Restaurant berusaha melakukan usaha perbaikan khususnya pada pelayanan jasa catering seperti adanya variasi menu, peningkatan kuantitas dan

kualitas menu serta perbaikan kemasan pada saat yang bersamaan dengan adanya penekanan harga tiket pesawat. Pada dasarnya pengertian kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum penggunaan atau norma kinerja lainnya, dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah penggunaan. Apabila konsumen tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka dapat berpengaruh pada perusahaan sebagai penyelenggara layanan jasa boga.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang terdapat antara lain:

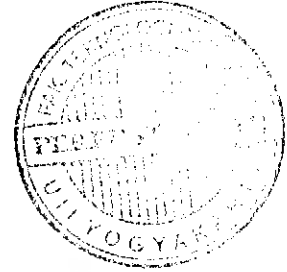
1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan PT Inna Adisucipto Catering & Restaurant ?
2. Bagaimana peluang-peluang perbaikan yang berpotensi tinggi untuk meningkatkan kualitas pelayanan ?

## **I.3 Batasan Masalah**

Dalam suatu penelitian perlu adanya batasan masalah agar lebih mudah dalam pengambilan data atau pengambilan keputusan sehingga tujuan dari penelitian dapat tercapai. Adapun batasan-batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di PT Inna Adisucipto Catering & Restaurant, Jogjakarta pada bulan Desember 2005 – Februari 2006 .
2. Analisis permasalahan dengan menggunakan metode *Servqual*

3. Dimensi kualitas yang dipakai antara lain *Empathy, Assurance, Reliability, Responsiveness, dan Tangibles*.
4. Penelitian ini membahas *gap* yaitu kesenjangan antara persepsi dan ekspektasi konsumen.



#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis antara persepsi dan harapan konsumen terhadap kualitas layanan yang ada.
2. Mengetahui faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mengidentifikasi peluang-peluang perbaikan yang berpotensi untuk meningkatkan pelayanan.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Hasil penelitian dapat membantu pihak perusahaan dalam bentuk masukan atau saran sebagai pertimbangan dalam upaya perbaikan dan pengembangan sistem pelayanan yang ada.
2. Memberikan wawasan yang lebih kepada pembaca dan dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh bagi mahasiswa.

## I.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang disusun dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

### BAB II. LANDASAN TEORI

Bagian ini berisikan uraian-uraian teori yang berhubungan dengan permasalahan penelitian dan menunjang tercapainya pembahasan dan pemecahan masalah yang dihadapi serta dapat digunakan sebagai acuan dalam analisa.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Menguraikan tentang metode penelitian yang akan dipakai yaitu metode *Servqual*.

### BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Menyajikan dan menganalisa data dengan metode *Servqual* pada studi kasus PT Inna Adisucipto Catering & Restaurant, Jogjakarta.

### BAB V PEMBAHASAN

Berisi pembahasan tentang hasil pengolahan dan analisa data dari bab sebelumnya.

## BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini adalah merupakan bab terakhir dalam kerangka penulisan tugas akhir ini, yang berisikan kesimpulan dari hasil analisa yang dilakukan serta saran-saran yang bermanfaat bagi pihak perusahaan.

