

BAB 1
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Kota Medan, sebagai *Paris Van Sumatra* terus berupaya melakukan perbaikan dan pembenahan, dalam rangka mensukseskan *Visit Medan Years 2012* agar Kota Medan menjadi tujuan kota wisata yang menarik para pengunjung baik dalam negeri maupun manca negara sebagai upaya meningkatkan pendapatan penduduk dan pemerintah Kota Medan. Wisata kuliner adalah salah satu wisata yang dapat menarik kedatangan pengunjung, karena kuliner adalah bagian dari pengalaman wisata yang dapat melengkapi perjalanan wisatawan pada suatu daerah, ada pun beberapa restoran yang ada di Kota Medan yaitu:

Tabel. 1.1
Restoran di Kota Medan

NAMA RESTORAN	ALAMAT
Wisma Benteng (Seafood)	Jl. Kapt Maulana Lubis No. 3 Medan
ASEAN (Seafood)	Jl. Glugur by Pass
Garuda IV (Indonesian Food)	Jl. Gajah Mada No. 8 Medan
Sheraton Place (Seafood)	Jl. Orion no 101-103 Medan
Delima (Seafood/Chinese Food)	Jl. Hindu no 8 Medan
Jumbo (Seafood/Chinese Food)	Jl. Putri Hijau no 8 Medan
Mikado (Seafood/Chinese Food)	Jl. Palangkaraya no
Taipan (Seafood/Chinese Food)	Jl. Pemuda no 10 Lt III Medan
Cendana I (Indonesian Food)	Jl. Pemuda no 2 C Medan
Cendana III (Indonesian Food)	Jl. Gatot Subroto no 135-136 Medan
Cendana IV (Indonesian Food)	Jl. Palang Merah No 26 Medan
TIP TOP (Chines/Europe/Indonesian Food)	Jl. A.Yani No 92 Medan
Miramar (Indonesia Food/Sunda Foof)	Jl. Pemuda no 11 ABC Medan
Ratu Kuring (Indonesia Food/Sunda Food)	Jl. Jendral S Parman No. 88 Medan

Elite Intl, Sing Hall (Sea Food/Chinese Food)	Jl. Surabaya No 88 Medan
Tropicana (Sea Food)	Jl. Kol. Sugiono No. 16EDF Medan.
Restoran Nelayan	Cambridge City Square Lt LG, Jl. S. Parman Medan
Restoran Steak and Shake	Jl. Dr Mansyur Medan
Restoran Nasi Soto Bilal	Jl. Bilal no 177 Medan
Restoran Koki Sunda	Jl. Hasanuddin no 01 Medan
Café Resto House of Jedar	Jl. Dr Mansyur no 84 Medan
Restauran Santika	Jl. Jalan Benteng Medan

Sumber : website resmi kota Medan

Ada sekitar 22 tempat tujuan wisata kuliner yang ada di Kota Medan dan masing-masing dari restoran tersebut bersaing secara ketat untuk merebut hati pengunjung yang datang. Setiap restoran memiliki ciri khas masing-masing sebagai penegasan identitas restoran di mata pengunjung. Berbagai macam strategi pemasaran yang dilakukan para pelaku bisnis restoran, untuk menimbulkan rasa ketertarikan pengunjung yang datang, maka hal-hal yang menarik tersebut dipromosikan kepada khalayak masyarakat. Bahkan nama restoran itu sendiri bisa menjadi daya tarik bagi masyarakat yang melihat, dalam hal ini restoran ayam penyet Joko Solo adalah salah satu restoran yang memiliki nama yang mampu mengundang rasa penasaran untuk datang ketika membaca nama restoran tersebut.

Di dalam rasa penasaran tersebut timbul rasa keingintahuan, sehingga rasa keingintahuan tersebut terjawab maka peran manajemen adalah membuat pelanggan yang datang merasa nyaman dan timbul keinginan untuk datang kembali mengunjungi restoran tersebut dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh restoran dapat memuaskan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah syarat wajib yang harus dipenuhi oleh pelaku bisnis kuliner. Kepuasan pengunjung didapatkan jika pelayanan yang dilakukan oleh pihak restoran sesuai dengan harapan pengunjung. Kunci dari pelayanan adalah bagaimana restoran memperlakukan pelanggan sebagai bagian terpenting dari perjalanan restoran tersebut. Sehingga pelayanan yang diterima adalah pelayanan yang terbaik yang mampu diberikan restoran. Maka hal-hal yang mendukung pelayanan harus dijaga dan dimaksimalkan agar pelayanan optimal dapat terjaga dengan baik. Karyawan adalah aset dari restoran yang menjadi duta dalam mengemban misi restoran. Karyawan sebagai wujud manifestasi citra dan identitas restoran ayam penyet Joko Solo yang berinteraksi langsung dengan pelanggan yang datang. Sehingga keseluruhan dari restoran memiliki kesesuaian dengan nilai dari nama restoran tersebut dalam rangka mewujudkan visi dan misi dari restoran tersebut.

Diantara hal-hal yang mendukung pelayanan adalah kepribadian dan keterampilan dari karyawan restoran itu sendiri. Dikarenakan, karyawan adalah bagian dari restoran yang berinteraksi langsung secara aktif untuk melayani pelanggan restoran tersebut. Kepribadian karyawan yang menyenangkan dapat menciptakan suasana yang menyenangkan bagi pelanggan, keterampilan yang mumpuni dapat membuat pelayanan menjadi sangat baik. Kesinergisan antara kepribadian yang ada dalam diri karyawan membuat keterampilan menjadi lebih sempurna. Seorang pribadi yang memiliki pekerjaan yang sesuai dengan keterampilannya akan membuat karyawan melakukan pekerjaannya dengan baik sehingga karyawan akan dengan senang hati tanpa merasa terbebani melaksanakan tugasnya. Kalau rasa senang hati

telah ada di dalam diri karyawan maka secara otomatis pekerjaan dalam melakukan pelayanan di dalam restoran akan berhasil membuat pelanggan merasa puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan.

Perusahaan sebagai tempat dimana berkumpulnya faktor produksi, baik yang ingin diproduksi barang ataupun jasa. Faktor produksi adalah sumber daya yang digunakan dalam sebuah proses produksi barang dan jasa. Yang dimaksud dengan sumber daya diantaranya yaitu tenaga kerja (labor), modal (capital), sumber daya fisik (physical resource), kewirausahaan (entrepreneurship), dan sumber daya informasi (information resource), atau biasa disebut dengan istilah 5 M yaitu Man (tenaga kerja), Machines (mesin), Money (uang), Method (metode atau prosedur), Materials (Bahan Baku). Sumber daya tersebut digunakan dalam upaya mencapai tujuan dari sebuah perusahaan. Adapun tujuan dari perusahaan tersebut adalah *profit* dan *benefit*.

Pengertian laba menurut Zaky Baridwan (2004:29) Kenaikan modal (aktiva bersih) yang berasal dari transaksi sampingan atau transaksi yang jarang terjadi dari badan usaha dan dari semua transaksi atau kejadian lain yang mempengaruhi badan usaha selama satu periode kecuali yang termasuk dari pendapatan (*revenue*) atau investasi oleh pemilik. Menurut Remenyi (2001, p5) benefit adalah suatu istilah untuk menunjukkan kelebihan atau kekurangan yang didapat oleh perorangan maupun organisasi. Menurut Remenyi (2001:7), benefit dibagi menjadi dua jenis yaitu: a) *Tangible benefit* atau *Hard Benefit*, Contohnya: pengurangan biaya,

peningkatan laba, pengembalian modal dan b) *Intangible benefit* atau *soft benefit*, Contohnya: peningkatan kualitas kepuasan pelanggan.

Benefit dan profit saling berhubungan satu dengan lainnya. Dimana benefit yang diterima dari perusahaan akan meningkatkan profit. Setiap kepuasan (benefit) yang dialami pelanggan akan memperbesar peluang meningkatnya pendapatan (profit) dari perusahaan. Keuntungan benefit yang dirasakan oleh pelanggan ketika menikmati produk ataupun jasa dari perusahaan akan menjadi pertimbangan bagi pengunjung yang datang. Dan bahkan *value benefit* yang didapatkan oleh pelanggan berbanding lurus dengan *benefit* dan *profit* yang akan diperoleh oleh perusahaan.

Secara Sederhana Kertajaya (2004:11) mendefinisikan *value* sebagai *total get* atau semua manfaat yang didapat oleh pelanggan dibagi dengan *total give* atau semua pengorbanan yang diberikan oleh konsumen. *Total get* mencakup dua komponen, yaitu *functional benefit* dan *emotional benefit*. *Fungsional benefit* biasanya berkaitan langsung dengan fungsi-fungsi yang dilakukan oleh sebuah produk. Sementara itu *emotional benefit* adalah manfaat yang diperoleh konsumen berdasarkan pengalaman menggunakan produk berupa stimulasi terhadap emosi dan perasaannya.

Menurut Kotler (2005:57), kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah menjaga kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas akan melakukan tindakan sebagai berikut: 1) tidak memiliki keluhan terhadap pelayanan; 2) keinginan untuk kembali lagi mengkonsumsi produk; 3) memberikan informasi kepada orang lain; dan 4) berbicara positif.

Kepuasan pelanggan tercapai jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh pelanggan, tidak terjadi gap perbandingan yang begitu besar antara *das sollen* (apa yang seharusnya) dan *das sein* (fakta yang ada) atau terwujudnya kepuasan pelanggan atau tidak terwujudnya kepuasan pelanggan. Sebab dari itu usaha memberikan pelayanan yang berkualitas harus segera diwujudkan. Adapun indikator kualitas pelayanan dalam artikel Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengidentifikasi 10 dimensi pokok kualitas jasa yaitu: a) *Reliability*, b) *Responsiveness* atau daya tanggap, c) Kompetensi, d) Akses, e) Kesopanan (*courtesy*), f) Komunikasi, g) *Kredibilitas*, h) Keamanan (*security*), i) Kemampuan memahami pelanggan, dan j) Bukti fisik (*tangibles*).

Agar pelayanan mencapai target kepuasan pelanggan maka salah satu strategi yang digunakan dalam memenangkan hati customer yaitu dengan menggunakan strategi bauran pemasaran jasa atau marketing mix. Ada tujuh variabel dalam bauran pemasaran yaitu product, price, promotion, place, participant, process, dan physical evidence. Dalam hal ini participant adalah karyawan penyediaan jasa layanan maupun penjualan, atau orang-orang yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam proses layanan. Atau dalam salah satu faktor produksi disebut sebagai labor (pekerja). Karyawan adalah variabel dalam bauran pemasaran yang berinteraksi langsung dengan customer yang datang untuk mencoba pengalaman baru dalam mengkonsumsi barang atau jasa perusahaan. Selama interaksi berlangsung kepribadian dan keterampilan pekerja menjadi perhatian penuh customer. Pelayanan yang diberikan karyawan tentunya sangat dipengaruhi oleh kepribadian dan

keterampilan dari karyawan itu sendiri yang nantinya berinteraksi langsung dengan customer sehingga baik buruknya kepribadian dan keterampilan pekerja dalam melayani customer akan menentukan baik buruknya penilaian customer atas kepribadian dan keterampilan pekerja dalam melayani customer.

Koentjaraningrat, dalam bukunya yang berjudul “Pengantar Antropologi”, kepribadian adalah susunan dari unsur-unsur akal dan jiwa yang menentukan tingkah laku atau tindakan seseorang. Kepribadian adalah pola sifat individu yang dapat menentukan tanggapan untuk bertingkah laku. Kepribadian pelayan sangat mempengaruhi kepuasan dari pengunjung yang datang pada suatu restoran sebab yang mengalami interaksi dengan pengunjung adalah pelayan. Bagaimana kepribadian pelayan dalam bertata keramah dengan pelanggan akan mempengaruhi sudut pandang pengunjung dalam menilai bagaimana pelayan tersebut melayaninya. Rasa tanggung jawab, kemampuan berkomunikasi, keramahtamahan, dan kreatifitas adalah unsur-unsur yang terdapat dalam kepribadian yang sangat menentukan nilai dari intraksi antara pelayan dan pengunjung. Bagaimana pelayan bertanggung jawab atas pekerjaan membuat pengunjung merasa diperhatikan dan menjadi bagian yang penting dari proses bisnis jasa ini. Sebab, pelayan yang bertanggungjawab atas pekerjaannya secara baik akan menimbulkan sudut pandang positif bagi para pengunjung, karena dalam proses penyaluran jasa tersebut akan timbul penilaian bahwa kehadiran dari pengunjung tersebut telah siap untuk dilayani secara penuh tanggungjawab dan tanpa rasa ragu pengunjung akan benar-benar yakin dirinya akan mengalami pengalaman yang menarik ketika berkunjung ke restoran tersebut.

Menurut Gordon (1994:55), pengertian keterampilan adalah kemampuan untuk mengoperasikan pekerjaan secara mudah dan cermat. Pengertian ini biasanya cenderung pada aktivitas psikomotor. Keterampilan dalam melayani pengunjung sudah menjadi syarat wajib dalam usaha bisnis. Karyawan sebagai ujung tombak bisnis jasa adalah anak panah yang harus diasah sebaik mungkin dan diarahkan seakurat mungkin agar benar-benar mengarah ke target dan sasaran yang ditujukan oleh restoran tersebut, yaitu kepuasan konsumen. Maka dibutuhkan beberapa keterampilan yang harus terdapat dalam diri karyawan, baik berupa pengetahuan akan manajemen yang diterapkan, informasi barang dan jasa yang ditawarkan, memecahkan masalah yang timbul dengan baik, serta bagaimana karyawan mampu mempresentasikan barang dan jasa yang ditawarkan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pengunjung yang datang. Karena akan timbul beberapa pertanyaan dari pengunjung yang datang terutama yang pertama kali mengunjungi restoran tersebut.

Menyadari hal tersebut maka dalam penelitian ini peneliti sangat tertarik untuk meneliti restoran ayam penyet joko solo medan sebagai objek penelitian, dengan tujuan untuk mengetahui seperti apa dan bagaimana hubungan antara kepribadian, keterampilan karyawan terhadap pelayanan dan kepuasan pelanggan pada restoran ayam penyet joko solo medan, menjadikan restoran tersebut sebagai objek dikarenakan pengalaman pribadi peneliti yang pernah menikmati pelayanan ayam penyet joko solo medan sehingga dianggap perlu untuk melakukan penelitian yang mendalam agar benar-benar diketahui hubungan tersebut, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi pihak restoran.

Untuk itu maka dalam penelitian ini peneliti mengangkat judul “*Pengaruh Kepribadian Karyawan dan Keterampilan Karyawan Terhadap Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Ayam Penyet Joko Solo Jl. Merak Jingga Medan*”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Kepribadian karyawan berpengaruh terhadap Pelayanan pada Restoran Ayam Penyet Joko Solo Jl. Merak Jingga Medan?
2. Apakah Keterampilan karyawan berpengaruh terhadap Pelayanan pada Restoran Ayam Penyet Joko Solo Jl. Merak Jingga Medan?
3. Apakah Kepribadian Karyawan berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan pada Restoran Ayam Penyet Joko Solo Jl. Merak Jingga Medan?
4. Apakah Keterampilan Karyawan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Ayam Penyet Joko Solo Jl. Merak Jingga Medan?
5. Apakah Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Ayam Penyet Joko Solo Jl. Merak Jingga Medan?

1.3. Pembatasan Masalah

Untuk menghindari kesimpangsiuran dalam penelitian ini maka perlu dilakukan batasan masalah mengingat keterbatasan penulis untuk membahas hal-hal bersangkutan yang lebih luas dengan mengingat waktu yang terbatas. Maka

pembahasan ini, difokuskan hanya membahas bagaimana pengaruh kepribadian karyawan dan keterampilan karyawan terhadap pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan studi pada Restoran Ayam Penyet Joko Solo Jl. Merak Jingga Medan.

1.4. Perumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan hal yang penting dalam melakukan penelitian agar masalah-masalah yang ingin dibahas lebih mudah untuk diidentifikasi oleh peneliti dan juga permasalahan yang ada lebih mudah untuk dipecahkan sehingga pengumpulan data lebih dapat terarah, lebih baik sesuai dengan sasaran.

Berdasarkan pembatasan masalah, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “apakah ada pengaruh kepribadian karyawan dan keterampilan karyawan terhadap pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Restoran Ayam Penyet Joko Solo Jl. Merak Jingga Medan”.

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kepribadian karyawan terhadap Pelayanan pada Restoran Ayam Penyet Joko Solo Jl. Merak Jingga Medan?
2. Untuk mengetahui pengaruh Keterampilan karyawan terhadap Pelayanan secara pada Restoran Ayam Penyet Joko Solo Jl. Merak Jingga Medan?
3. Untuk mengetahui pengaruh Kepribadian terhadap Kepuasan pelanggan pada Restoran Ayam Penyet Joko Solo Jl. Merak Jingga Medan?

4. Untuk mengetahui pengaruh Keterampilan karyawan terhadap Kepuasan pelanggan pada Restoran Ayam Penyet Joko Solo Jl. Merak Jingga Medan?
5. Untuk mengetahui pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Ayam Penyet Joko Solo Jl. Merak Jingga Medan?

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti sendiri penelitian ini bermanfaat memperluas wawasan dalam bidang yang diteliti dan memperdalam pengetahuan khususnya dalam hal kajian kepribadian karyawan, keterampilan karyawan, dan pelayanan Rumah makan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Bagi pihak Restoran penelitian ini menjadi sumbangan pemikiran kepada pihak manajemen dalam menentukan kebijakan yang tepat guna melayani pelanggan yang datang menggunakan jasa Restoran.
3. Bagi Universitas Negeri Medan, sebagai tambahan literature kepustakaan universitas di bidang penelitian mengenai pengaruh kepribadian dan keterampilan karyawan terhadap pelayanan dan kepuasan pelanggan pada restoran Restoran Ayam Penyet Joko Solo Jl. Merak Jingga Medan,
4. Bagi pihak lain, penelitian ini dapat bermanfaat dalam memberikan informasi tambahan untuk penelitian lebih lanjut di bidang yang sama dan relevan.