

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kota Bandung ialah suatu kota di Provinsi Jawa Barat yang diminati oleh wisatawan untuk berwisata bagi wisatawan asing dan wisatawan domestik. Salah satu ciri-ciri yang menunjukkan hal tersebut adalah adanya peningkatan jumlah wisatawan mancanegara ke Kota Bandung. Pada bulan Agustus 2019, jumlah kunjungan wisatawan asing ke Bandung lewat Lapangan Udara Husein Sastranegara tercatat ada 14.034 orang. Kunjungan wisatawan mancanegara tersebut mengalami peningkatan dibandingkan tahun sebelumnya pada bulan Agustus 2018 tercatat sebanyak 13.697 orang (Badan Pusat Statistik, 2019).

Dilihat dari jumlah kunjungan tersebut, maka secara tidak langsung dapat memicu peningkatan usaha penunjang pariwisata di daerah Bandung dan sekitarnya. Salah satu usaha tersebut adalah kafe. Permenbudpar Nomor PM.87/HK. 501/MKP/2010 mengenai Tata Cara Pendaftaran Usaha Jasa Makanan dan Minuman, mendefinisikan bahwa kafe adalah penyediaan minuman dan makanan ringan yang dilengkapi perlengkapan dan peralatan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan/atau penyajiannya dalam suatu tempat permanen. Sedangkan Marsum (2005) mengatakan, kafe adalah sebuah tempat untuk minum dan makan menggunakan hidangan yang siap saji

dengan menyediakan suasana informal, selain itu kafe ialah usaha yang memiliki gaya seperti sebuah restoran dimana menyediakan sarana untuk duduk yang berada di luar dan di dalam ruangan. Bisa dikatakan bahwa kafe yaitu tempat minum dan makan informal dengan menyediakan tempat duduk yang berada di luar ruangan (*outdoor*) maupun di dalam ruangan (*indoor*).

Kafe merupakan salah satu bisnis kuliner yang tidak bisa terlepas dari aspek pelayanan maupun jasa. Maka dari itu, kafe dipaksa agar bisa menyediakan pelayanan dengan bagus untuk membuat pelanggan puas, lalu pada akhirnya akan berimbas pada pencapaian *profit* perusahaan. Kualitas pelayanan di kafe tersebut harus juga memenuhi ekspektasi para pelanggannya agar tamu yang berkunjung dapat merasakan kenyamanan dan terpenuhi kebutuhannya.

Kotler dalam Tjiptono (2007) mendefinisikan pelayanan atau jasa ialah : “setiap kegiatan dan aktivitas yang mungkin ditawarkan ke perusahaan terhadap perusahaan berbeda ataupun terhadap konsumen yang pada umumnya memiliki sifat *intangible* dan tidak menciptakan kepemilikan sesuatu”. Teori tersebut sejalan dengan teori dari Parasuraman, *et all* (1985) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) ialah : “*Service quality* ialah seluruh perilaku pelanggan kepada perusahaan, yang dibentuk melalui sejumlah pengalaman pelayanan yang sukses maupun tidak sukses”. Dari teori sebelumnya bisa dipahami bahwa kualitas pelayanan adalah

tingkatan harapan dari pelanggan kepada penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhannya.

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2007), kualitas pelayanan jasa dapat diklasifikasikan menjadi dua yaitu kualitas pelayanan yang dirasakan oleh tamu (*perceived service*) dan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh tamu (*expected service*). Jika kualitas yang diharapkan tamu sesuai dengan kualitas yang dirasakan tamu, kualitas pelayanan akan dianggap baik dan tidak ada masalah. *Namun bila kualitas yang dirasakan melampaui kualitas yang diharapkan*, maka akan dianggap sebagai kualitas ideal yang perlu dipertahankan. Sebaliknya apabila *kualitas yang diharapkan melampaui kualitas yang dirasakan*, maka kualitas pelayanan yang diberikan dianggap buruk atau berkonotasi kurang baik dan perlu diperbaiki.

Jadi bisa dikatakan bahwa pelayanan yang diharapkan oleh tamu harus sama dengan atau lebih besar dari pelayanan yang dirasakan oleh tamu untuk mendapatkan sebuah kepuasan dari pelayanan yang dapat diberikan penyuplai layanan. Berdasarkan teori tersebut Parasuraman pada Tjiptono (2007) menyebutkan bahwa terdapat lima aspek kualitas pelayanan yang sudah disempurnakan, adalah sebagai berikut:

- a. *Reliability* (kehandalan) berkesinambungan kepada kapabilitas perseroan dalam menawarkan jasa sesuai saat pertama kalinya dengan tidak mengakibatkan kekeliruan sedikitpun mengantarkan layanan yang selaras dengan batas yang telah di setujui

- b. *Responsiveness* (daya tanggap) kapabilitas dan ketersediaan dari pekerja untuk membantu konsumen dan menanggapi keinginan dari konsumen, dan memberikan informasi kapan saja layanan akan diberikan dengan cepat dan tepat.
- c. *Assurance* (jaminan) adalah suatu keadaan dan perilaku pekerja yang menimbulkan kepercayaan dan keamanan bagi konsumen di perusahaan.
- d. *Empathy* (empati) adalah memahami dan menanggulangi dengan cepat permasalahan para konsumennya, juga menawarkan pelayanan personal untuk konsumen dengan menjadikan konsumen merasakan bahwa ia diperhatikan dan diperlakukan dengan baik.
- e. *Tangibles* (bukti fisik) ialah suatu hal yang berkaitan dengan atraksi fisik, material, perlengkapan, penampilan karyawan dan kelengkapan yang memiliki bentuk fisik.

Usaha kafe di Bandung memiliki prospek yang cukup menjanjikan sehingga menstimulasi para pelaku bisnis untuk merintis usaha kafe di ibu kota Jawa Barat ini, hal tersebut dikarenakan kota Bandung dan sekitarnya yang kaya akan destinasi wisata membuat para wisatawan baik domestik maupun mancanegara menjadikan kota ini sebagai tujuan utama dalam melakukan kegiatan wisata. Banyaknya destinasi wisata dan atraksi yang ditawarkan oleh kota Bandung dan sekitarnya memaksa pebisnis agar memenuhi kebutuhan primer para wisatawan dalam pemenuhan makanan dan minuman.

Selain dijadikan sebagai fasilitas pendukung saat mengunjungi destinasi wisata di Bandung, kuliner juga sering dijadikan sebagai tujuan utama saat berwisata ke Bandung. Bandung terkenal dengan berbagai aneka kafe yang memiliki konsep unik dan beranekaragam. Kafe-kafe tersebut memiliki desain interior dan eksterior yang unik dengan memiliki latar belakang pemandangan alam pegunungan Bandung yang indah, dengan hawa yang sejuk dan nyaman untuk dikunjungi. Salah satu kafe tersebut adalah Lereng Anteng Panoramic Coffee Place.



GAMBAR 1.1
LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE

Sumber: <https://indo.balitourismboard.or.id/>

Objek dari Penelitian ini adalah Lereng Anteng Panoramic Coffee Place yang berlokasi di Kawasan Wisata Punclut Kabupaten Bandung Barat. Puncak Ciumbuleuit atau yang lebih dikenal dengan nama Punclut sudah cukup terkenal di kalangan warga maupun wisatawan sebagai tempat yang

cocok untuk berwisata dan bersantai sambil menikmati indahny pemandangan alam pegunungan. Kedai dan warung makan yang ada di sepanjang jalan Punclut merupakan pemandangan khas yang bisa terlihat ketika mulai memasuki kawasan ini. Saat malam tiba, terlihat banyak cahaya lampu dari Kota Bandung yang nampak memberikan sebuah pemandangan menarik dari ketinggian Punclut. Namun semenjak tahun 2016, ada konsep baru yang ditawarkan oleh Kawasan Wisata Punclut kepada wisatawan yang ingin menikmati pemandangan alam di daerah Punclut. Bersama enam mitra yang telah resmi berdiri di kawasan yang terletak di Jl. Pagermaneuh No.57, Kawasan Wisata Punclut menyajikan alternatif tempat bersantai yang tidak hanya menyajikan makanan lezat, tetapi lebih bervariasi dari segi menu yang disajikan. Masing-masing mitra tersebut memiliki keistimewaan dan ciri khas dari segi konsep maupun tampilan. Salah satunya adalah Lereng Anteng Panoramic Coffee Place.

Lereng Anteng Panoramic Coffee Place merupakan kafe pertama yang ada di Kawasan Wisata Punclut dengan desain interior yang unik. Lereng Anteng Panoramic Coffee Place juga memiliki keunggulan, yaitu karena lokasinya yang strategis dan suasana sejuknya. Keunggulan inilah yang menjadikannya suatu destinasi atau tujuan wisata di Bandung. Kafe ini tidak hanya menyediakan menu kopi saja, tetapi juga menyajikan makanan ringan lainnya seperti: nasi goreng, mie rebus, roti bakar, batagor, kentang goreng dan cireng rujak. Selain itu Lereng Anteng Panoramic Coffee Place juga menyediakan berbagai jenis minuman selain kopi, seperti: *lemon tea*, bandrek,

cokelat panas, dan aneka jus. Namun seiring berjalannya waktu, pesaing di Kawasan Wisata Punclut seperti Cakrawala, Dago Bakery, Tafso Barn yang menawarkan konsep kafe yang sama menjadi pesaing langsung bagi Lereng Anteng Panoramic Coffee Place. Berikut adalah tabel mengenai jumlah kunjungan ke Lereng Anteng Panoramic Coffee Place pada enam bulan ke belakang.

TABEL 1.1
JUMLAH TAMU YANG BERKUNJUNG KE LERENG ANTENG PANORAMIC COFFE PLACE BULAN JUNI 2019 – NOVEMBER 2019

Bulan	Jumlah Kunjungan	Jumlah Peningkatan	Persentase
Juni	8.163	-173	-2,08%
Juli	8.097	-66	-0,8%
Agustus	7.789	-308	-3,8%
September	7.876	87	1,2%
Oktober	7.632	-244	-3,1%
November	7.524	-108	-1,4%

Sumber: Pihak Manajemen Lereng Anteng Panoramic Coffee Place (2019)

Data pada tabel 1.1 menunjukkan bahwa setiap bulannya ada terjadi peningkatan dan penurunan pada jumlah kunjungan di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place. Namun pada dua bulan terakhir, yaitu bulan oktober ke November terjadi penurunan jumlah kunjungan sebesar 108 orang dari 7.632 orang menjadi 7.524 orang pengunjung. Ada sejumlah unsur yang bisa memberikan pengaruh pada jumlah kunjungan ini, ialah *marketing*, *product quality*, *price*, dan *service quality*.

Berdasarkan hasil diskusi dengan Bapak Wildan selaku Supervisor bahwa masih ada beberapa keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh

Lereng Anteng Panoramic Coffee Place, biasanya komplain yang terjadi berada pada cara pemesanan sekaligus pembayaran yang hanya terpusat pada satu kasir dan kecepatan pelayanan pada saat kafe sedang ramai.

Hal ini didukung juga oleh hasil pengalaman pengunjung yang pernah datang. Lereng Anteng Panoramic Coffee Place masih memiliki beberapa aspek yang harus diperbaiki. Pengunjung merasa tidak puas pada kualitas pelayanan yang disuguhkan pihak Lereng Anteng Panoramic Coffee Place. Berikut beberapa pengalaman dan pendapat dari pengunjung yang kurang puas setelah berkunjung ke Lereng Anteng Panoramic Coffee Place yang dikutip dari situs Zomato dan Tripadvisor:

TABEL 1.2
Ulasan Pengunjung yang Pernah Berkunjung ke Lereng Anteng
Panoramic Coffee Place menurut Situs Zomato

No	Ulasan
1	<p>29 hari lalu</p> <p>RATING YANG DIBERIKAN 2.0 Tempat nongkrong & ngemil2 yang ga mahal dhn pemandangan bagus dan desain unik. Tp mnurut sy krg nyaman, km tmpt sempit dengan bean bag2 tersebar gtu, yg ada posisi duduk ga nyaman. Aplg buat orgtua2</p> <p>Sy sndr smpe pindah tmpt 3x. akhrny plih yg lesehan, syelah nggu xust sblmny tentunya.</p> <p>Dan pelayananny kmrn krg bgus. krna makanan pesenan saya dkluarin pale nunggu smua menu yg sy pesen jadi. Sehingga beberapa makanan udah ademmmm. Dn sy hrs nunggu 30mnt. Smentara yg bru dtg udh pda dksh pesenannya dong. Kl bs mba mas kl makanan udh jd lgsg dksh aja k cust.</p> <p>Menghindari mksnan mjd dgin.</p>
2	<p>10 bulan lalu</p> <p>RATING YANG DIBERIKAN 2.0 Sekitar 1 tahun lalu pernah kesini tempat nya bagus makanan nya enak , sekarang kesini lagi tempat dan makanan ga ada kemajuan malah lebih bagus dulu, beli seblak <u>nunggu lumayan lama</u> pas datang malah dingin</p>
3	<p>Des 01, 2018</p> <p>RATING YANG DIBERIKAN 3.0 Dari luar tampak menarik tp pas di dalam byasa aja sih .. Untuk menu ny jg standar dgn harga segitu</p> <p>Dan untuk</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rasa nasi bebek penyet ny byasa aja, mallah kurang dan ngga worth it bgt dgn harga segitu karna sambal ny aga pahit gmn gtu yaa .. - Nasi liwet ny lumayan sambal ny aga manis ayam goreng kremes ny enak - Bala2 ny lumayan - Cireng sambal rujak ny lumayan - Roti bakar ny byasa aja - Ketan ny lumayan - Otak2 ikan ny enak sampe habis 10pc ato mungkin efek laper jg sih 😊 - Kue cubit cheese ny enak - indonesian tubruk yaa gt gt aja rasa kopi item byasa - Teh manis byasa aja - Matcha ny lumayan cuma kebanyakan susu ny jadi rasa matcha ny aga berkurang .. <p>Pelayanan ny kurang yg cewe2 ny pada cuek gt sih meskipun qta rombongan kan atas nama 1org jadi pas pesenan <u>datang pun yaa hanya ke meja atas nama 1 itu aja sih ..</u> Meskipun sudah di kasih tau menu untuk meja yg mana2 ny jg ttep kaya yg males gt buat ngebagiin ny padahal mejanya pada kecil alhasil jadi numpuk di satu meja itu kan pesanan ny .. Next Lbh di tingkatkan lg ya untuk yg lain</p>

TABEL 1.2
Ulasan Pengunjung yang Pernah Berkunjung ke Lereng Anteng
Panoramic Coffee Place menurut Situs Zomato (lanjutan)

No	Ulasan
4	<p>Mei 20, 2018</p> <p>RATING YANG DIBERIKAN 2.5 Rasa makanannya biasa aja dan mahal. <u>Antri mesennya lama.</u> Viewnya boleh lah, tapi tetep gasebanding sama usaha buat kesannya. Tempat parkirnya gede.</p>
5	<p>10 bulan lalu</p> <p>RATING YANG DIBERIKAN 3.0 Terakhir kesini pas belum direnovasi kawasannya. Dulu aku pernah cobain cireng dan ngopi. Untuk rasa ya standart aja, disini enak tempatnya tpi cuman kalau <u>diluar agak banyak lalat.</u> Cocoknya sih sore ya datengnya. Pelayanan ok, harga ok juga.</p>

Sumber: Zomato.com (diakses pada tanggal 5 Desember 2019)

Berdasarkan hasil ulasan dari situs Zomato.com yang ada pada tabel tersebut, bisa dilihat bahwa ada masalah kualitas pelayanan pada aspek *responsiveness*, *reliability* dan *empathy* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place.

TABEL 1.3
Ulasan Pengunjung yang Pernah Berkunjung ke Lereng Anteng
Panoramic Coffee Place menurut Situs Tripadvisor

No	Ulasan
1	<p> Diulas pada 26 Desember 2018</p> <p>Sebaiknya datang menjelang sore</p> <p>Kalau mau datang kesini lebih baik menjelang sore hari. Udara sejuk, dan pemandangan yang didapat bagus. Sayangnya tidak berbanding lurus dengan pelayanan dan makanan yang dihidangkan</p> <p>Tanggal kunjungan: Desember 2018</p>

TABEL 1.3
Ulasan Pengunjung yang Pernah Berkunjung ke Lereng Anteng
Panoramic Coffee Place menurut Situs Tripadvisor (lanjutan)

No	Ulasan
2	<p>  Diulas pada 18 Desember 2018 </p> <p> seperti rata-rata resto di bandung, hanya jual tempat lokasi : di punclut, satu kawasan dengan dago bakery dan d deuland. </p> <p> menurut saya, resto ini sama seperti rata-rata resto di bandung lainnya, hanya menjual tempat, bukan rasa. Rasa masakannya standart, tentu saja dijual dengan harga yg lebih mahal. Kalau siang tengah hari, duduk di tenda rasanya panas, mending pilih diatas saja. Banyak lalat di bagian bawah. Dan agak repot kalau mau duduk di bawah terus balik lagi untuk pesan makanan di atas. Pelayan dibagian atas cukup sigap. Hanya saja pelayan laki-laki yang dibagian bawah (tenda) saya lihat ada beberapa orang, tp hanya mengobrol antar sesama pelayan dan kurang sigap melayanin tamu (terkesan cuek). Tampilkan lebih sedikit </p> <p> Tanggal kunjungan: Desember 2018 </p>
3	<p>  Diulas pada 12 November 2017  via perangkat selular </p> <p> Good place for relaxing Konsep unik karena tendaan dgn plastik transparant di pegunungan </p> <p> Namun <u>kurang praktis dlm hal pemesanan makanan</u> </p> <p> Dgn landscape yang berbukit2 kita harus bolak balik ke atas utk pesan </p> <p> Tidak practical kalau bawa orang tua </p> <p> Makanannya sendiri seputar nasi goreng, nasi bebek, baso tahu, bihun dorokdok, segala rupa kopi Harga 24-40rb </p> <p> Urusan harga sih terjangkau banget Tampilkan lebih sedikit </p> <p> Tanggal kunjungan: November 2017 </p>

TABEL 1.3
Ulasan Pengunjung yang Pernah Berkunjung ke Lereng Anteng Panoramic Coffee Place menurut Situs Tripadvisor (lanjutan)

No	Ulasan
4	<p>  Diulas pada 2 Desember 2018 </p> <p>Khusus untuk Melihat Pemandangan Saja</p> <p>Lereng Anteng termasuk tempat populer di Puncut untuk bersantap sambil melihat pemandangan. Sayangnya sama seperti tempat setipe Lereng Anteng, hanya fokus menjual pemandangan. Restoran tipe seperti ini biasanya termasuk yang saya usahakan hindari untuk didatangi, namun suka tidak suka terpaksa datang karena diajak oleh sekelas ke sini.</p> <p>Roti Bakar Keju (7/10)</p> <p>Melihat banyak review yang mengatakan rasa makanan biasa-biasa saja, saya memilih makan ringan-ringan dengan pertimbangan akan makan di tempat lain. Akhirnya saya memutuskan pesan roti bakar keju.</p> <p>Porsinya lumayan banyak, ada beberapa potong roti bakar dengan isi keju yang berlimpah. Rasanya biasa saja.</p> <p>Tempatnya sendiri walaupun tidak terlalu luas bisa menampung banyak orang dan tetap nyaman. Perlu hati-hati saat makan karena <u>terkadang ada kucing berkeliaran di sekitar.</u></p> <p>Tampilkan lebih sedikit</p> <p>Tanggal kunjungan: November 2018</p>
5	<p>  Diulas pada 16 Juni 2018  via perangkat selular </p> <p>Foto & kuliner</p> <p>Parkiran luas Dan restoran mempunyai view yg lumayan bagus. Jajal juga satenya disalah satu resto cakrawala,kopinya,nasi timbel sambel matah,harga terjangkau tapi <u>agak lama ya pesanannya.</u></p> <p>Tanggal kunjungan: Juni 2018</p>

Sumber: Tripadvisor.co.id (diakses pada tanggal 5 Desember 2019)

Berdasarkan hasil ulasan dari situs Tripadvisor.com yang ada pada tabel tersebut, bisa dilihat bahwa ada masalah kualitas pelayanan pada aspek *tangible*, *responsiveness* dan *reliability* di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place.

Setelah penulis melakukan pengamatan awal terhadap masalah yang terjadi di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place tersebut, diduga bahwa

kualitas pelayanan yang rendah dan tidak optimal berimplikasi pada berkurangnya jumlah kunjungan yang pastinya secara langsung berpengaruh terhadap keuntungan yang didapat oleh perusahaan. Hal-hal yang sudah disebutkan di atas menjadi indikator bahwa terdapat masalah dengan kualitas pelayanan di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place.

Maka dari itu, peneliti bermaksud mengangkat skripsi ini yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN DI LERENG ANTENG PANORAMIC COFFEE PLACE”**.

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan yang penulis paparkan sebelumnya, dapat dibuat perumusan masalah seperti di bawah ini:

1. Bagaimana aspek *tangible* pada pelayanan di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place?
2. Bagaimana aspek *responsiveness* karyawan pada pelayanan di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place?
3. Bagaimana aspek *reliability* karyawan pada pelayanan di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place?
4. Bagaimana aspek *assurance* yang diberikan Lereng Anteng Panoramic Coffee Place?
5. Bagaimana aspek *empathy* yang diberikan Lereng Anteng Panoramic Coffee Place?

C. Tujuan Penelitian

Dari perumusan masalah di atas, maka bisa ditentukan tujuan dari penelitian ini, ialah:

1. Untuk mengetahui aspek *tangible* pada pelayanan di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place.
2. Untuk mengetahui aspek *responsiveness* karyawan pada pelayanan di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place.
3. Untuk mengetahui aspek *reliability* karyawan pada pelayanan di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place.
4. Untuk mengetahui aspek *assurance* yang diberikan Lereng Anteng Panoramic Coffee Place.
5. Untuk mengetahui aspek *empathy* yang diberikan Lereng Anteng Panoramic Coffee Place.

D. Pembatasan Masalah

Penulis memilih untuk membatasi permasalahan penelitian agar penelitian lebih fokus dan mendalam. Oleh sebab itu, penulis membatasi diri hanya membahas mengenai lima aspek kualitas pelayanan yang ada di Lereng Anteng Panoramic Coffee Place.

E. Manfaat Penelitian

1. Memberikan masukan bagi pihak kafé terkait kualitas pelayanan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil sebuah keputusan.

2. Memberikan andil pada dunia pariwisata khususnya di dunia industri perkulineran tentang kualitas pelayanan.