

# BAB 1

## PENDAHULUAN

---

### 1.1 Latar Belakang

Kota Bandung adalah ibu kota Provinsi Jawa Barat yang sekaligus menjadi pusat pemerintahan dan perekonomian dari Provinsi Jawa Barat, Indonesia. Kota Bandung juga merupakan kota terbesar ketiga di Indonesia setelah Jakarta dan Surabaya. Bandung juga terkenal sebagai kota kuliner, bahkan Bandung di nobatkan sebagai kota dengan kuliner terbaik. Adapula pengertian kuliner menurut Seogiarto (2018), kuliner adalah masakan dalam artian hasil dari proses memasak. Wisata kuliner adalah bepergian ke suatu daerah atau tempat yang menyajikan makanan khas dalam rangka mendapatkan pengalaman baru mengenai kuliner (Hall dan mitchell, 2001, dalam Sari, 2013). Di Kota Bandung juga banyak di jumpai café dan tempat makan yang lezat, mulai dari makanan berat hingga makanan ringan salah satunya adalah mie. Banyak pula makanan yang sedang trend saat ini di kota Bandung, salah satunya adalah mie pedas .

Definisi mie adalah produk makanan yang dibuat dari tepung gandum atau tepung terigu dengan atau tanpa penambahan bahan makanan yang lain dan bahan tambahan makanan yang diijinkan, berbentuk khas mie dan siap dihidangkan setelah dimasak (Anonim, 2005 dalam Andriyani 2008).

Makanan pedas adalah salah satu makanan yang banyak di sukai oleh masyarakat Indonesia. Hal ini terlihat di setiap tempat makan pasti menyediakan makanan dengan cita rasa pedas. Bahkan makanan pedas sangat variatif dalam menu hidangan tempat makan. Makanan pedas di katakan sebagai penghilang stress tetapi makanan pedas juga memberikan dampak negatif untuk tubuh, seperti diare atau memicu naiknya asam lambung, tetapi tidak membuat masyarakat Indonesia berhenti mengkonsumsi makanan pedas terbukti hingga saat ini masih banyak masyarakat Indonesia yang menyukai makanan pedas salah satunya di Kota Bandung, Jawa Barat. Salah satu makanan pedas yang terkenal di Kota Bandung adalah Mie Gacoan.



Gambar 1. 1 Logo Mie Gacoan ( Sumber : wikipedia )

Mie Gacoan adalah sebuah waralaba restoran dari Indonesia. Usaha ini berdiri pada awal tahun 2016 di Kota Malang. Mie Gacoan mempunyai 100 toko di Indonesia dengan mayoritas cabang berada di pulau Jawa salah satunya yaitu di Kota Bandung, Jawa Barat. Salah satu cabangnya berada di Gatot Subroto. Mie Gacoan adalah mie pedas yang banyak di sukai oleh banyak kalangan dengan menu yang beragam dan juga lezat , terlebih harganya yang murah dan pas di kantong pelajar, membuat Mie Gacoan ini banyak di gandrungi oleh para pelajar, remaja bahkan orangtua. Salah satu menu Mie Gacoan ini yang banyak disukai yaitu menu mie nya yaitu Mie Suit, Mie Hompipa dan Mie Gacoan. Bukan hanya mie tetapi Mie Gacoan juga memiliki menu lainnya yang bisa di jadikan sebagai menu tambahan seperti Udang keju, Udang rambutan, Pangsit goreng, Lumpia udang dan masih banyak lagi. Mie Gacoan juga memiliki menu yang segar seperti Es Gobak sodor, Es Teklek, Es Sluku Batok, dan Es Petak Umpet. Harga jual Mie Gacoan ini mulai dari Rp. 14.000 – Rp. 20.000.

## MIE GACOAN - GATSU BANDUNG

Jl. Gatot Subroto No.149, Samoja, Kota Bandung, Jawa Barat

Tulis ulasan

4,1 ★★★★★ 2.292 ulasan

2



**Asep M Hadiansyah**

25 ulasan · 4 foto

★★★★★ 6 bulan lalu

Resto yg katanya viral rame mulai dari aneka ojol yg ngantri ampe yg beli sendiri..  
Tapi tidak menyediakan toilet dengan alasan g ada air...  
Disriminatif sama ojol  
Kan BANGKE pisan...

Yg beli banya,masa tidak mampu meyediakan toilet



Gambar 1. 2 Pengalaman Tamu Di Gacoan Gatot Subroto

## MIE GACOAN - GATSU BANDUNG

Jl. Gatot Subroto No.149, Samoja, Kota Bandung, Jawa Barat

Tulis ulasan

4,1 ★★★★★ 2.292 ulasan



**Alby Irawan**

Local Guide · 111 ulasan · 24 foto

★★★★★ 6 bulan lalu

Bawa pulang

Take Away lama, makanan udah numpuk ga dipanggil panggil.  
Jam makan siang saya cuma habis buat nunggu disini aja.  
Tolong perbaiki cara kerja karyawannya



6

Gambar 1. 3 Pengalaman Tamu Di Gacoan Gatot Subroto

## MIE GACOAN - GATSU BANDUNG

Jl. Gatot Subroto No.149, Samoja, Kota Bandung, Jawa Barat

Tulis ulasan

4,1 ★★★★★ 2.292 ulasan

Hai, semoga review ini bisa membantu semua pihak khususnya manajemen mie gacoan.

- tolong agar kasir tidak melakukan kegiatan lain seperti melipat kemasan saat sedang menerima orderan untuk menghindari kesalahan. tentu sebagai customer pun harus cek ulang pesanan yang ada di struk.
- kenapa? kami jadi menunggu pesanan diantar ke meja lebih lama dari perkiraan waktu normal. karena dirasa tidak wajar, saya cek di struk untuk memastikan berapa lama kami sudah menunggu. ternyata sudah 30 menit, saya merasa ada yang aneh mengingat crew kitchen yang banyak, harusnya makanan sudah bisa selesai kurang dari 30 menit. bahkan saat itu minuman pun belum datang. setelah dilihat lagi ternyata nomor struk dan nomor meja berbeda.
- terima kasih kepada waitress yang sudah sangat membantu agar pesanan bisa saya terima tanpa kekurangan walaupun datangnya makanan satu dengan yang lain agak berjarak cukup lama. saya jadi harus memastikan lagi pesanan saya sudah diproses atau belum dan memastikan bahwa waitress aware dengan nomor pesanan saya yg berbeda tadi.
- makanan: mie: rasa enak, manis gurihnya pas. hanya terlalu pedas dari bayangan saya. dimsum udang keju nya favorit saya sejauh ini. minumannya pun cocok untuk kami yg tidak terlalu suka manis.
- kebersihan : tempatnya bersih dan nyaman. saya concern piring nya yang berminyak. terus plastik bungkus untuk yang di take away juga licin berminyak. penggunaan sarung tangan harus sering diganti atau mungkin lebih baik jangan pakai sarung tangan.
- harus dipisahkan area merokok, atau ditegaskan tidak boleh merokok di area tertentu. jujur saya agak binggung karena tempatnya kan indoor tapi saat antrian kasir ada beberapa yang merokok di area

**Gambar 1. 4 Pengalaman Tamu Di Gacoan Gatot Subroto**

Walaupun makanan ini terkenal karena harga yang murah dan makanannya yang lezat, tidak menutup kemungkinan untuk mendapatkan respon yang kurang baik pula dari masyarakat di karena antriannya yang begitu panjang sehingga harus menunggu berjam – jam untuk mendapatkan makanan ini, bahkan sampai ada yang membuka jasa penitipan untuk makanan ini di karena kan antriannya yang panjang dan harus menunggu lama.

Ada juga pengalaman yang kurang baik dari tamu, dimana makanannya lama sampai padahal disana memiliki banyak karyawan , beberapa makanan di menunya yang kurang enak, ada pula komentar dimana tempat ini tidak menyediakan area terpisah untuk merokok, lalu piring yang berminyak, mungkin di karenakan sarung tangan yang tidak terlalu sering di ganti, tidak adanya air di kamar mandi dengan alasan tidak memiliki kamar mandi, dan tempat untuk parkir yang sulit di cari.

## MIE GACOAN - GATSU BANDUNG

Jl. Gatot Subroto No.149, Samoja, Kota Bandung, Jawa Barat

Tulis ulasan

4,1 2.292 ulasan

Local Guide · 95 ulasan · 60 foto

★★★★★ 3 bulan lalu

Karenaaa ramai pembeli pas awal dateng tuh di pintu masuk kita antri untuk memesan menu, setelah pemesanan selesai akan diberikan nomor meja oleh karyawannya, setelah itu lanjut antri di kasir untuk pembayaran, baru deh kita bisa menempati tempat duduk sesuai dengan nomor meja yg sudah diberikan. Berikut review menurut saya pribadi :

Harga : murahh mulai dari 9ribuan - 11ribuan untuk makanan, minumannya berkisar 4ribuan - 10ribuan  
Rasa : MIENya Enak dan puas untuk harga segitu, tekstur mienny unik, pangsitnya juga enak ada isian ayamnya. Namun untuk yang tidak terlalu suka pedas atau sukanya pedas dikit mending beli mie angel aja yg aman, soalnya mie iblis level 1 menurutku masih kepedesan bagi aku yg selera pedasnya dikit/anget anget. DIMSUMnya enak juga, aku baru nyoba Siomay, Udang Rambutan, Udang Keju. MINUMANnya pas ga terlalu kemanisan dan keasaman.

Pelayanan : baik, ramah, namun lumayan lama karena banyaknya pelanggan.

Pembayaran : yg aku tahu Cash dan Debit

Tempat : Cukup luas namun selalu penuh, cukup bersih, cozy, aesthetic.

Tempat Parkir : Setauku hanya bisa untuk parkir motor aja, untuk mobil saya tidak tahu parkirnya dimana



Gambar 1. 5 Pengalaman Tamu Di Gacoan Gatot Subroto



Gambar 1. 6 Pengalaman Tamu Di Gacoan Gatot Subroto

Adapula beberapa pengalaman dari tamu yang sangat baik maupun sebaliknya seperti tempatnya yang cukup bersih, *aesthetic*, makanannya yang enak, dan pelayanannya yang baik.

Menurut Arianto (2018:83) Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku

untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Adapula menurut Kotler (2000:25) dimana menurutnya kualitas pelayanan merupakan bentuk totalitas yang harus dilakukan oleh perusahaan dalam memuaskan pelanggannya baik secara terlihat maupun tersembunyi apabila suatu perusahaan tersebut ingin mencapai sebuah keberhasilan.

Pelayanan yang berkualitas berpengaruh terhadap Customer Service Experience dan keinginan pelanggan untuk tidak berpindah produk. Pengalaman pelanggan terhadap pelayanan sangat tergantung kepada bagaimana tingkat kualitas produk maupun jasa yang diberikan.

*Experience* bisa dikatakan sebagai interaksi antara organisasi dan pelanggan yang didalamnya ada unsur-unsur fisik yang ditampilkan, rangsangan- rangsangan terhadap pancaindera (keindahan, bau, suara) dan permainan emosi. Semuanya ini disampaikan melalui moment of truth yang ada. Tetapi yang lebih menarik lagi, jika pelanggan mengalami pengalaman yang berkesan, mereka akan menceritakan pengalaman positif ini ke pada orang lain. Dengan word of mouth, peluang bagi perusahaan untuk mendapatkan lebih banyak pelanggan jauh lebih besar. Oleh karenanya, pengalaman yang berkesan terhadap pelanggan ini harus terus-menerus dijaga karena memberikan pengaruh positif terhadap perusahaan.

*Customer Experience* merupakan kunci besar dalam sebuah bisnis ataupun perusahaan, *Customer Experience* tergantung dengan *service* yang diberikan kepada customer dari sebuah perusahaan, *Customer Experience* secara sederhana merupakan suatu proses, strategi, dan implementasi baru suatu perusahaan untuk memanager pelanggan dalam pengalaman pelanggan dengan sebuah produk atau layanan dari suatu perusahaan.

Menciptakan pengalaman yang berkesan memang tidaklah mudah. Dibutuhkan inovasi-inovasi baru yang terkadang juga melibatkan investasi yang tidak kecil. Namun demikian, dampak dari pengalaman yang berkesan akan menciptakan pelanggan yang puas dan loyal kepada perusahaan. Adapun komponen dalam pelayanan yang mendukung terlaksananya *Customer Experience* menurut Schmitt (1999: 99) yaitu, *Sense* (mengindra) merupakan indra yang dimiliki oleh manusia sebagai alat untuk merasakan produk dan jasa yang ditawarkan, *Feel* (perasaan) strategi dan implementasi untuk memberikan pengaruh merek kepada konsumen melalui komunikasi, *Think* (berfikir) yaitu pengalaman menuntut kecerdasan dengan tujuan menciptakan pengalaman kognitif dan pemecahan masalah dengan melibatkan konsumen secara kreatif, *Act* (tindakan) yaitu didesain untuk menciptakan pengalaman konsumen yang berhubungan dengan tubuh secara fisik, dan *Relate* (hubungan).

Selama penulis melakukan penelitian, penulis sering kali menemukan permasalahan yang berhubungan terhadap pelayanan makan menyebabkan pelayanan di Mie Gacoan ini tidak berjalan dengan maksimal yang berdampak bagi *Customer Experience*. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan pengalaman pelayanan terhadap pelanggan. Berdasarkan masalah tersebut, penulis tertarik menulis Proyek Akhir dengan judul “Customer Service Experience Di Restoran Gacoan Gatot Subroto Kota Bandung”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, rumusan masalah yang akan diuraikan yaitu :

1. Bagaimana Persepsi Tamu Pada Aspek Sense experience di Mie Gacoan Gatot Subroto Kota Bandung ?
2. Bagaimana Persepsi Tamu Pada Aspek Feel experience di Mie Gacoan Gatot Subroto Kota Bandung ?

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian akhir ini mengacu kepada Persepsi Tamu Pada Aspek Sense dan Fee di Restoran Mie Gacoan Gatot Subroto Kota Bandung.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang diteliti tujuan dalam penyusunan Proyek Akhir ini yaitu menghasilkan aplikasi yang dapat :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis mengenai Persepsi Tamu Pada Aspek Sense di Restoran Mie Gacoan Gatot Subroto Kota Bandung ?
2. Untuk mengetahui dan menganalisis mengenai Persepsi Tamu Pada Aspek Feel di Restoran Mie Gacoan Gatot Subroto Kota Bandung ?

Fokus masalah, sehingga penelitian tidak melebar kemana-mana

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini sebagai masukan atau rekomendasi bagi Mie Gacoan Gatot Subroto Kota Bandung.

### **1.5.2 Kegunaan Teoritis**

#### **1. Bagi Jurusan Perhotelan**

Penelitian ini digunakan untuk menerapkan ilmu yang dipelajari selama diperkuliahkan dalam bentuk implementasi terhadap pelayanan di Mie Gacoan Gatot Subroto Kota Bandung

#### **2. Bagi penulis**

Penelitian ini untuk menambah wawasan serta pengetahuan bagi penulis dalam penerapan kualitas pelayanan khususnya di department Food And Beverage Service.

#### **3. Bagi penelitian lebih lanjut**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk peneliti lain yang sejenis atau berkaitan dengan isi penelitian.