

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 1.1.1 Profil UMKM “WS *HOTPLATE*”

Pada tahun 2017, pemilik mendirikan sebuah perusahaan catering kecil bernama Suryalaya Catering. Selama bertahun-tahun, Suryalaya Catering berhasil tumbuh dan mendapatkan banyak pelanggan. Namun, pada awal tahun 2021, akibat pandemi Covid-19, pemilik ingin mencari peluang bisnis baru untuk menambah pendapatannya.

Pada Maret 2022, pemilik memutuskan untuk membuka sebuah warung makan *steak* bernama "WS *Hotplate*". Warung *steak* ini menawarkan menu andalan berupa fillet paha ayam panggang dengan dua pilihan, yaitu *grill* dan *crispy*, yang disajikan dengan berbagai varian saus. Pada awalnya, bisnis warung makan *steak* ini berjalan lambat, tetapi seiring waktu, mereka berhasil membangun pelanggan setia yang menghargai kualitas makanan dan suasana yang nyaman.

Restoran *steak* ini bernama WS *Hotplate* dan berdiri pada tanggal 8 Maret 2022 di Kota Bandung, Jawa Barat. Lokasinya berada di Jl. Sukapura No. 44, Sukapura, Bandung. Restoran UMKM ini tidak hanya mengandalkan hidangan steak sebagai sajian utamanya, namun juga menyediakan berbagai ragam makanan yang sesuai dengan selera masyarakat sekitar. Nama WS *Hotplate* diambil dari nama usaha kos-kosan yang dimiliki oleh pemilik, yaitu Wisma Sukapura, yang disingkat menjadi WS. Menurut pemilik, "Mas Rio", nama WS *Hotplate* dipilih agar masyarakat dapat lebih mudah mengingat dan mengetahui lokasi warung makan tersebut, yang berada di area kos-kosan Wisma Sukapura di Jl. Sukapura, Bandung.

**Sumber** : Data olahan Penulis, 2024.

### 1.1.2 Visi dan Misi Usaha UMKM

Berikut adalah visi dari UMKM WS *Hotplate*: “Menjadi pilihan utama bagi pecinta daging *steak* di daerah ini, dengan kualitas dan pelayanan terbaik.”

Berikut adalah misi dari UMKM WS *Hotplate*:

- a. Kami berkomitmen untuk menyajikan daging *steak* ayam dengan kualitas terbaik, serta menggunakan bahan-bahan yang *fresh*.
- b. Kami selalu mencari cara baru untuk menghadirkan inovasi dalam hidangan kami, memberikan variasi menu yang menarik untuk memenuhi selera pelanggan yang beragam.
- c. Kami berkomitmen untuk memberikan pelayanan pelanggan yang ramah, cepat, dan efisien, sehingga menciptakan hubungan jangka panjang dengan pelanggan kami.

### 1.1.3 Logo Usaha WS HotPlate

Berikut adalah logo dari UMKM WS *Hotplate*.



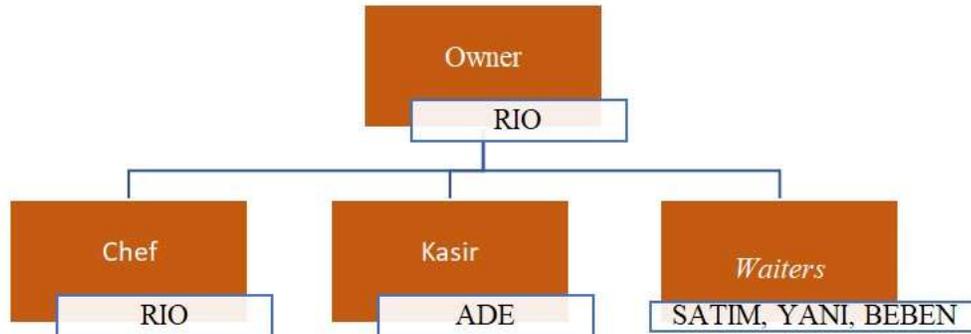
**GAMBAR 1. 1**

Logo WS *Hotplate* Sukapura Bandung

*Sumber: Data Olahan Penulis, 2024*

### 1.1.4 Struktur Organisasi

Berikut adalah struktur organisasi dari WS *Hotplate* sebagaimana berikut:



**GAMBAR 1. 2**

Struktur Organisasi

*Sumber:* Data Perusahaan, 2024

### 1.1.5 Jenis Produk dan jasa

**TABEL 1. 1**

Produk WS *Hotplate*

No	Foto Makanan	Penjelasan
1.		Crispy Chicken Steak Rp 24.000

*(bersambung)*

(sambungan)

2.		Chicken Grill Steak Rp 24.000
3.		Thai Tea Rp 7.000

Sumber: Data Perusahaan, 2024



Gambar 1.3

### Menu WS HotPlate

Sumber: Olahan Penulis, 2024

## 1.2 Latar Belakang

Kualitas pelayanan yang terbaik adalah keharusan bagi perusahaan untuk mampu bertahan dan tetap dipercaya oleh pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat

memberikan manfaat, seperti hubungan yang harmonis antara perusahaan dan pelanggan, pembelian ulang hingga terciptanya loyalitas pelanggan, dan rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan perusahaan. Menurut Arianto (2018:83), kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai fokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan. Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen, dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas pelayanan yang diberikan baik.

Industri makanan dan resto merupakan salah satu sektor yang paling dinamis dan kompetitif dalam bidang bisnis. Dalam beberapa tahun terakhir, industri ini telah mengalami perkembangan yang sangat signifikan, terutama dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan kualitas hidangan dan pelayanan. Restoran-restoran modern tidak hanya menyajikan hidangan yang lezat, tetapi juga menawarkan pengalaman makan yang unik dan memuaskan. Dalam konteks ini, *WS Hotplate* Sukapura Bandung merupakan salah satu contoh restoran yang berusaha meningkatkan kualitas pelayanan dan menarik perhatian pelanggan dengan berbagai menu dalam negeri hingga menu luar negeri.

Fenomena yang terjadi pada usaha UMKM *WS HotPlate* ini adalah ketidak stabilan omset penjualan yang dirasakan oleh pemilik usaha ini, serta adanya keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh salah satu pelanggan, menurut sumber data Google.

## WS Hotplate

Jl. Sukapura No.44, Sukapura, Kabupaten Bandung, Jawa Barat

Tulis ulasan

4,4 ★★★★★ 12 ulasan ⓘ



VINCA RESTU ILAHI

1 ulasan

★★★★★ 7 bulan lalu

Makan di tempat | Lainnya | Rp 1–25.000

pelayanan ga ramahh masa gaboleh geser meja lagian klo udh kelar dikembaliin lg mejanya. gara2 ini kita slek + gaenak sm temen2 kita smpe skrng sungkan buat nongkrong lagi, cuek pula mas2nya. dengan alasan gaboleh geser meja karena ntr pelanggannya gabisa lewat. padahal bisa luas di samping bekas meja yg digeser itu. :))) padahal baru pertama kali makan disitu first impressionnya malah kek gni haha. ga rekomen bgt nongkrong rame2 disitu. padahal kan kita2 bayar beli juga wkwk

👍 Suka

### GAMBAR 1.4

#### Ulasan Pelanggan WSHOTPLATE

*Sumber:* Google Maps, 2024

Nilai rating tersebut menjadi salah satu aspek yang mendorong penelitian ini di lakukan kualitas layanan dapat mendorong bagaimana nilai dari kualitas pelayanan usaha terhadap pelanggan.

Untuk menganalisis kualitas pelayanan pada *WS Hotplate*, penelitian ini menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). IPA merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut pelayanan. Dengan menggunakan IPA, penelitian ini dapat menentukan atribut pelayanan mana yang paling penting bagi pelanggan dan mana yang perlu diperbaiki. IPA juga membantu dalam mengidentifikasi gap antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap kinerja pelayanan. IPA terdiri dari dua komponen utama: analisis kuadran dan analisis kesenjangan (gap). Analisis kuadran digunakan untuk menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan. Sedangkan analisis kesenjangan digunakan untuk mengetahui perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap kinerja pelayanan. Dengan

demikian, IPA dapat membantu *WS Hotplate* dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi harapan pelanggan.

seperti yang kita ketahui pelanggan cenderung lebih tertarik untuk membeli ulang barang dari usaha yang memiliki layanan *service* yang baik. Jika pelanggan merasa diperlakukan dengan baik, mereka merasa dihargai dan lebih mungkin untuk kembali bertransaksi dengan perusahaan tersebut. Selain itu, layanan pelanggan yang baik dapat memastikan bahwa produk yang dijual berkualitas tinggi dan dapat diandalkan. Ini mengurangi risiko konsumen mengalami masalah dengan produk, sehingga mereka lebih percaya diri untuk melakukan pembelian berikutnya. Ada hal nya jika layanan berkualitas tinggi membuat pelanggan lebih puas, mereka cenderung lebih puas dengan produk yang mereka beli, dan ini mendorong mereka untuk membeli produk tersebut lagi di masa depan. Oleh karena itu penelitian ini mengangkat judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) Pada Usaha UMKM *WS Hot Plate* Sukapura Bandung Tahun 2024**”

### **1.3 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang terjadi pada *WS HotPlate* ini adalah bagaimana kualitas pelayanan pada *UMKM WS HotPlate* menurut persepsi pelanggan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan pada *UMKM WS HotPlate* dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

### **1.5 Keunggulan Penelitian**

Analisa yang telah diselesaikan ini diharapkan mampu memberikan nilai manfaat mencakup:

#### **a. Manfaat Teoritis**

Temuan penelitian memiliki potensi untuk memperluas pemahaman tentang manajemen pemasaran.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Penulis

Hasil yang diberikan pada penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis dengan memberikan pemahaman dengan mudah yang memiliki kaitannya dengan ilmu manajemen pemasaran sesuai yang diperoleh semasa kuliah.

2) Bagi Pengusaha

Penelitian yang sudah dilakukan ini harapannya memberi manfaat kepada pengusaha sebagai bahan pertimbangan serta referensi untuk menentukan strategi pemasaran yang dapat meningkatkan minat konsumen untuk dapat terus membeli produk *WS HotPlate*.

### **1.6 Batasan Penelitian**

Dalam batasan penelitian yang saya susun memiliki beberapa kerangka yang harus dapat dipersiapkan dalam metode penelitian ini tersendiri:

1. Variabel yang menjadi focus pembahasan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana cara mempertahankan kualitas layanan/produk pada usaha UMKM *WS HotPlate* “
2. Objek penelitian pada penelitian kali ini membahas mengenai UMKM *WS HotPlate*, Sukapura Bandung.
3. Waktu periode pelaksanaan pada penelitian ini dimulai dari bulan Oktober 2023 sampai dengan akhir Agustus 2024

### **1.7 Sistematika Penulisan Laporan Proyek Akhir**

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas, dan padat yang menggambarkan dengan tepat mengenai objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan observasi, kegunaan observasi, batasan penelitian dan sistematika penulisan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mengemukakan dengan jelas, ringkas, dan padat tentang hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan topik dan variabel penelitian untuk dijadikan dasar bagi penyusunan kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis.

### 3. BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

### 4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasannya harus diuraikan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian. Sistematika pembahasan ini akan lebih tampak jelas dari luas cakupan, batas dan benang merahnya apabila disajikan dalam sub judul tersendiri.

### 5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan merupakan jawaban dan pertanyaan penelitian, kemudian menjadi saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian.