

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Bisnis kuliner merupakan salah satu bisnis yang menjanjikan dan memiliki perkembangan cukup pesat dari waktu ke waktu. Salah satu faktornya adalah manusia yang tidak bisa lepas dari kebutuhan pokoknya berupa makanan dan minuman untuk dapat terus melakukan aktivitas sehari-hari dengan baik. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat pertumbuhan penduduk maka akan semakin tinggi juga tingkat kebutuhan masyarakat akan makanan dan minuman. Indonesia sendiri merupakan negara ke empat dengan jumlah penduduk terbesar di dunia dengan total jumlah penduduk mencapai 278 juta jiwa per tahun 2022. Hal ini menjadi salah satu penyebab berbagai pihak berlomba-lomba mendirikan perusahaan kuliner dengan berbagai jenis dan dengan kualitas terbaik dari masing-masing.

Dengan tersedianya berbagai jenis alternatif pilihan kuliner yang dapat dengan mudah dijumpai oleh masyarakat, maka akan lebih besar pula tingkat persaingan antara berbagai jenis bisnis kuliner yang tersedia. Masyarakat pun menjadi lebih mudah menentukan pilihan yang dinilai memiliki nilai tertinggi dari sekian banyak produk pilihan. Maka dari itu, masing-masing jenis bisnis kuliner ini harus mampu memberikan nilai lebih dari produknya. Beberapa hal yang menjadi pertimbangan dari masyarakat dalam menentukan produk mana yang akan menjadi pilihannya adalah pertimbangan harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan yang tidak biasa dari pesaingnya.

Dari berbagai jenis bisnis kuliner yang tengah berkembang di pasar, jenis bisnis yang paling banyak diminati oleh masyarakat dan tidak pernah kehilangan eksistensinya di hati masyarakat yaitu jenis bisnis restoran cepat saji (*fast food*). Bisnis restoran makanan cepat saji (*fast food*) adalah bisnis yang menawarkan berbagai menu kuliner makanan cepat saji dari berbagai jenis.

Selain itu, yang membuat orang tertarik dengan restoran cepat saji adalah harganya yang lebih murah apabila dibandingkan dengan tipe restoran lain seperti restoran keluarga atau *family restaurant* atau *fine dining restaurant* dan lokasinya yang bisa berada dimana saja karena tempat yang diperlukan tidak

terlalu besar.

Salah satu jenis (*fast food*) restoran cepat saji yang memiliki banyak peminat adalah McDonald's yang sampai saat ini sudah memiliki total 244 gerai yang tersebar di seluruh kota-kota besar di Indonesia (*McDonald's Indonesia*, 2022). McDonald's atau yang sering disebut dengan nama McD merupakan salah satu restoran makanan cepat saji populer menurut Top Brand Award yang menduduki peringkat ke dua dengan top brand indeks (TBI) sebesar 28,2%. McDonald's menawarkan berbagai menu makanan dan minuman yang cukup bervariasi seperti burger, *french fries*, bubur ayam McD, *ice cream*, *fried chicken*, *double choco pie*, dan lain sebagainya. Restoran McDonald's sendiri memenuhi kebutuhan konsumen akan makanan cepat saji dengan 3 (tiga) layanan utama yang ditawarkan McDonald's yakni *drive thru*, *take away* dan *dine in*.

Pada masa pandemi Covid 19 yang terjadi hampir di seluruh negara di dunia dan berdampak buruk terhadap masyarakat global termasuk negara Indonesia pada awal Januari 2020, membuat setiap pelaku bisnis termasuk bisnis kuliner cepat saji harus mampu terus menyesuaikan tren yang terjadi di lingkungan bisnis untuk dapat beradaptasi dengan situasi dan terus berjalan di era pandemi covid 19. Mengingat banyaknya kebijakan dan peraturan-peraturan khusus yang diberlakukan oleh pemerintah dalam upaya penurunan angka penyebaran virus covid 19 yang dapat dengan sangat mudah tersebar terutama pada fasilitas-fasilitas umum, sehingga untuk membantu menanggulangi masalah tersebut muncul berbagai alternatif kebijakan salah satunya adalah pembatasan aktivitas masyarakat secara umum seperti salah satunya yang diberlakukan di titik-titik makan termasuk McDonald's. Perubahan yang paling jelas dan nyata selama masa *new normal* adalah pada layanan *dine in* setiap rumah makan ataupun restoran yang sebelumnya pada April 2020 terpaksa harus diberhentikan sesuai dengan peraturan mengenai pembatasan sosial berskala besar (PSBB) yang dicetuskan oleh presiden Indonesia Joko Widodo melalui Peraturan Pemerintah No 21 tahun 2020 untuk mengurangi dan menghindari penyebaran virus covid 19 dengan kurun waktu sejak April 2020 hingga Agustus 2021.

Setelah pemberlakuan kebijakan penutupan layanan *dine in* di seluruh lokasi makan selama kurang lebih 4 (empat) bulan, pada September 2021 pemerintah

kembali memberikan izin *dine in* di seluruh tempat makan guna membantu menyeimbangkan kembali perekonomian masyarakat dengan beberapa kebijakan baru mengenai protokol kesehatan dan dan bersifat wajib dipatuhi oleh setiap pelaku usaha (Juliana *et al.*, 2021).

Selain itu, pada website resmi nya (*Layanan Dine-in Mc Donald's*, 2021). McDonald's menambahkan beberapa kebijakan mengenai protokol kesehatan yang harus dilaksanakan setiap restoran McDonald's diseluruh Indonesia dan dipatuhi selama menggunakan layanan *dine in*. Beberapa kebijakan tersebut diantaranya:

- a. Membatasi jumlah konsumen yang makan di tempat dan memberlakukan praktik jaga jarak sosial di dalam restoran
- b. Konsumen wajib *check-in* melalui aplikasi Peduli Lindungi atau menunjukkan bukti vaksin covid 19
- c. Konsumen dengan suhu diatas 37.3°C tidak diperkenankan memasuki restoran, namun akan tetap menyiapkan pesanan konsumen dan mengantarkannya kepada konsumen yang menunggu di luar restoran.
- d. Konsumen wajib mengenakan masker
- e. Jaga jarak aman minimal 1.5 meter dan duduk hanya di tempat yang sudah ditentukan yakni 1 meja satu untuk satu orang.
- f. Disarankan untuk menggunakan pembayaran non tunai jika sudah mendapatkan tempat duduk, karyawan restoran akan membantu konsumen memesan makanan dan pesanan konsumen akan diantarkan ke meja.

Kota Medan merupakan kota ketiga terbesar di Indonesia dengan total jumlah gerai McDonald's sebanyak 6 titik yang tersebar di beberapa titik di Kota Medan diantaranya:

**Tabel 1. 1 Lokasi Restoran McDonald's di Kota Medan**

No	Lokasi
1	Jl.BalaiKota
2	Jl.WilliamIskandar
3	Jl.Sisingamangaraja
4	Jl. Amal Luhur

5	Jl.Marelan Raya
6	Jl.GagakHitam

Sumber: Penulis (2022)

McDonald's di kota Medan ini sendiri telah menerapkan beberapa upaya dalam rangka memenuhi visi dan misi perusahaan terutama pada masa pandemi covid 19 salah satu nya adalah dengan menjamin dan meningkatkan kualitas layanan karena memaksimalkan kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi restoran *fast food* untuk tetap dapat bersaing dan menjadi pilihan terbaik di tengah ketatnya persaingan dari kompetitor seperti tetap menjamin kualitas makanan dan minuman, pelayan yang tetap mengenakan atribut kesehatan sesuai protokol, menjaga jarak aman antar konsumen selama melakukan *dine in*, memberikan jaminan terbaik pada konsumen yang tidak mendapatkan pelayanan optimal selama melakukan *dine in*. Kualitas yang buruk akan menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan, tidak hanya pelanggan yang makan di restoran yang bersangkutan melainkan berdampak juga bagi calon pelanggan. Dari 6 (enam) poin kebijakan yang diterapkan oleh McDonald's pada restoran nya khususnya terhadap layanan *dine in* mereka pada masa *new normal*, terdapat beberapa perubahan yang bersifat drastis dirasakan oleh konsumen seperti yang dijelaskan di bawah ini:

- a. Konsumen harus melakukan *dine in* pada jam-jam tertentu untuk menghindari kondisi restoran sedang padat pengunjung karena diberlakukannya praktik membatasi jumlah konsumen yang makan di tempat.
- b. Konsumen yang tidak melakukan *check-in* melalui aplikasi Peduli Lindungi atau menunjukkan bukti vaksin covid 19 tidak diperkenankan memasuki area restoran.
- c. Konsumen dengan suhu tubuh diatas 37.3°C tidak dapat melakukan *dine in* di dalam restoran.
- d. Konsumen yang tidak mengenakan masker tidak diperkenankan masuk restoran dan melakukan *dine in*.
- e. Praktik jaga jarak aman minimal 1.5 meter dan diwajibkan agar satu meja hanya dapat ditempati oleh satu orang menyebabkan konsumen

tidak dapat menikmati *dine in* bersama rekan atau keluarga seperti yang lumrah terjadi pada masa normal.

- f. Konsumen tidak lagi dapat menikmati *dine in* selama 24 jam karena pembatasan jam operasional *dine in* pada masa *new normal* hanya dapat berlangsung sejak pukul 06.00 sampai dengan pukul 22.00.

Setelah melakukan banyak perubahan pada layanan *dine in* dengan beberapa kebijakan baru yang wajib dilaksanakan seperti yang dilakukan oleh 6 (enam) gerai McDonald's yang ada di Kota Medan ternyata menimbulkan beberapa kasus yang memperlihatkan beberapa konsumen yang hendak melakukan *dine in* pada restoran McDonald's terpaksa tidak dapat menikmati layanan tersebut karena beberapa kebijakan yang tidak dapat dipenuhi konsumen seperti beberapa keadaan yang ditemui peneliti yakni; konsumen belum melakukan vaksinasi dosis pertama dan kedua sehingga tidak dapat melakukan *check in* melalui aplikasi peduli lindungi yang disediakan pihak restoran, konsumen tidak berkenan untuk *dine in* dengan ketentuan harus menjaga jarak dengan anak-anak mereka yang hendak melakukan *dine in* bersama, konsumen yang hendak melakukan *dine in* dengan suhu tubuh tinggi yakni diatas 37.3°C dengan terpaksa harus menikmati layanan lain seperti *drive thru* atau konsumen menunggu pesanan di luar restoran dan pesanan akan diantarkan oleh karyawan. Beberapa kasus yang terjadi di lapangan tersebut tentu saja merupakan kejadian yang belum pernah ditemui pada masa normal sebelum diterapkannya kebijakan-kebijakan baru yang wajib dilaksanakan pada masa *new normal*. Hal tersebut tentu saja berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dimana kepuasan konsumen merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur kesuksesan sebuah bisnis. Beberapa dimensi yang berpengaruh dalam membentuk kualitas pelayanan dijelaskan oleh Kotler dan Keller dalam (Sulviandani, Bachri and Mubaraq, 2020) yaitu, *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik).

Dengan perubahan-perubahan kualitas layanan *dine in* yang diselenggarakan oleh pihak McDonald's di Kota Medan selama *new normal* maka, penulis tertarik untuk meneliti apakah ada pengaruh kualitas layanan *dine in* terhadap kepuasan

konsumen dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Masa *New Normal* (Studi Kasus pada Layanan *Dine In* McDonald’s di Kota Medan)”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas layanan *dine in* McDonald’s pada masa *new normal* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di McDonald’s Kota Medan.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang diambil, maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Seperti apa pengaruh kualitas layanan *dine in* pada masa *new normal* terhadap kepuasan pelanggan McDonald’s di Kota Medan.

### **1.4 Batasan Masalah**

Mengingat terdapat total enam (6) jumlah restoran McDonald’s yang tersebar di Kota Medan, maka peneliti membatasi penelitian ini dengan hanya berfokus pada konsumen McDonald’s yang dijumpai pada restoran McDonald’s yakni di Jl. William Iskandar dengan total kapasitas restoran untuk *dine in* atau makan di tempat yang berbeda pada masa normal dan *new normal* sesuai dengan ukuran restoran.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

#### **1. Bagi Akademisi**

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu dijadikan sebagai tambahan referensi sebagai sumber acuan dan juga dapat memberikan kontribusi pada pengembangan studi mengenai ilmu pemasaran dan dijadikan sebagai panduan bagi peneliti selanjutnya.

#### **2. Bagi Penulis**

- a. Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar S.Tr.M pada program studi Manajemen Pemasaran Internasional.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman mengenai kualitas layanan serta seputar kepuasan

konsumen.

### 3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan saran bagi divisi *customer relationship management* perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan *dine in* selama masa *new normal* demi mencapai peningkatan kepuasan konsumen.

#### **1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian**

Dengan mempertimbangkan identifikasi masalah yang ada, maka penulis membuat batasan masalah dalam penelitian ini dengan memfokuskan penelitian pada kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan *dine in* di 6 (enam) restoran McDonald's di Kota Medan sejak dengan adaptasi protokol kesehatan pada masa *new normal*.