

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan industri yang bergerak di bidang makanan dan minuman mengalami pertumbuhan yang cukup baik. Dapat dilihat dari banyaknya orang yang menjajakan makanan dan minuman yang dapat ditemukan di setiap pelosok wilayah. Banyak kaula muda yang berlomba-lomba memulai karirnya menjadi seorang *entrepreneur* dengan menjalankan bisnis makanan dan minuman. Bukan tanpa alasan, mengingat banyaknya jumlah penduduk yang memerlukan makanan dan minuman setiap hari guna memenuhi kebutuhan pokoknya. Menjadi seorang *entrepreneur* haruslah pandai dalam mengambil peluang bisnis, mampu mengenali produk baru yang akan memberikan laba yang memuaskan, serta mampu menyusun suatu manajemen yang baik dalam proses pengadaan produk, produktivitas, pemasaran, serta mampu mengatur permodalan operasional dengan baik.

Mengingat jumlah penduduk yang sangat besar membawa dampak penting bagi seluruh lapisan masyarakat. Salah satunya adalah pemenuhan pangan yang sangat banyak. Hal ini tentunya menjadi peluang baik bagi orang yang berjiwa *entrepreneurship*, mengingat masyarakat yang bersifat konsumtif menjadikan hal ini menjadi sebuah peluang bisnis. perilaku masyarakat yang bervariasi dan tingginya sifat konsumtif serta jumlah penduduk yang terbilang sangat besar menarik minat untuk menjalankan bisnis makanan dan minuman. Namun ada hal yang tidak dapat

dihindari dalam kegiatan bisnis yaitu ketatnya persaingan. Seorang pebisnis dengan optimisme yang tinggi akan menjadikan hal itu menjadi motivasi untuk menciptakan suatu produk yang berbeda dan memasarkannya dengan baik agar diterima oleh para konsumen. Tentunya untuk menjadi pemenang haruslah paham seluk beluk tentang keinginan para konsumen, dengan begitu seorang pebisnis harus memiliki manajerial yang baik, dengan memberikan pelayanan yang terbaik, memiliki karyawan (Sumber daya manusia) dengan kemampuan dan berintegritas tinggi, serta paham betul tentang pengelolaan yang baik dari aspek produksi dan keuangan dan sebisa mungkin harus unggul dalam segala aspek dibandingkan dengan pesaing. Perusahaan apapun itu dituntut untuk selalu mampu mengimbangi perubahan yang sewaktu-waktu terjadi dan memenuhi perubahan tersebut.

Batam dikenal dengan kota pariwisata dan Industri, namun orang-orang lebih mengenal dengan sebutan kota industri. Dengan banyaknya perusahaan manufaktur di kota Batam tentunya membutuhkan jumlah tenaga kerja yang tidak sedikit, karena hal itu juga membuat orang-orang berlomba-lomba untuk datang bekerja ke kota Batam. Semakin banyak jumlah penduduk di Batam, akan membuat permintaan dalam bidang konsumsi semakin meningkat karena salah satu hal yang paling menarik untuk dilakukan ketika seseorang bepergian ialah berburu kuliner. Dengan begitu membuat para pebisnis dibidang kuliner mampu menjadikan ini peluang bisnis yang baik. Beragamnya jumlah rumah makan, kedai, cafe, bar, ataupun tempat kuliner sejenisnya menjadi bukti bahwa bisnis kuliner sangat diterima dan dibutuhkan oleh banyak orang. Hal yang pertama kali menjadi pusat perhatian pelanggan ialah produk makanan dan minuman apa yang ditawarkan, pelayanan yang diberikan, rasa yang

memikat lidah dan memiliki variasi produk yang banyak, dan tentunya lokasi yang nyaman dan strategis sehingga mudah untuk dijangkau. Seluruh aspek tersebut akan sangat mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen.

Kepuasan konsumen merupakan hal utama yang harus diperhatikan baik itu dari segi produk maupun pelayanan yang ditawarkan. Kepuasan konsumen merupakan bentuk perasaan timbul oleh karena apa yang diekspektasikan oleh pelanggan dirasakan pada sebuah produk yang kemudian dapat menurunkan peluang keinginannya untuk beralih ke produk maupun ke perusahaan lainnya (Mandala, 2019). Suatu bisnis dapat dikatakan sukses apabila dapat memenuhi kepuasan konsumen yang tentunya menjadi salah satu titik tertinggi yang hendak dicapai setelah memperoleh keuntungan yang besar. Kepuasan konsumen merupakan suatu indikator kedepan akan keberhasilan sebuah perusahaan, yang mengukur bagaimana baiknya tanggapan konsumen terhadap masa depan bisnis perusahaan. Kepuasan konsumen didapat setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya sehingga menimbulkan perasaan senang atau kecewa (Syaifullah & Mira, 2018:87). Dengan kepuasan konsumen yang tinggi maka akan menjadi sisi positif bagi bisnis yang dijalankan sehingga dapat menarik perhatian konsumen lebih banyak dan mempertahankan konsumen sebelumnya untuk tetap datang membeli dan menikmati makanan dan minuman yang ditawarkan. Sebaliknya apabila kepuasan pelanggan yang diperoleh rendah maka akan berakibat buruk terhadap suatu bisnis, jika konsumen merasa tidak puas atau sesuatu yang mereka beli tidak sesuai dengan harapan mereka, maka akan menyebabkan efek jera terhadap konsumen dan hal itu akan mengurangi jumlah pelanggan dan keuntungan yang diperoleh sedikit.

Inovasi akan dapat dikatakan berhasil apabila hasil pencarian dengan penuh kesadaran dan bertujuan mengantisipasi munculnya peluang inovasi yang hanya diitemukan dalam segelintir situasi. Bagaimana suatu perusahaan memberi inovasi terhadap bisnis mereka menjadi acuan penting untuk menarik hati konsumen, semakin tinggi tingkat inovasi suatu produk tentunya akan menambah kesan terhadap konsumen. Keberhasilan seorang pebisnis akan tercapai apabila mampu berpikir dan melakukan sesuatu yang baru atau sesuatu yang lama dilakukan dengan cara atau langkah yang baru. Inovasi merupakan modifikasi atau perluasan dari produk yang sudah ada, dengan sedikit perubahan pada pola perilaku dasar yang diminta oleh konsumen (Rahman S, 2019). Produk yang ditawarkan dalam keadaan konstan atau tidak mengalami pengembangan akan mengakibatkan rasa bosan terhadap konsumen, dan hal itu tentunya akan mengurangi kepuasan konsumen karena tidak ada inovasi baru yang ditawarkan. Dalam menjalankan bisnis harus memiliki manajemen yang terkonsep dengan baik dan terstruktur, mulai dari produk, kualitas pelayanan maupun kenyamanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan berhubungan erat terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Masalah pelayanan bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Kualitas pelayanan secara konsisten dapat memenuhi atau melampaui harapan konsumen. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata kerama (Wasiman, 2017). Tidak hanya itu

kualitas jasa pelayanan dapat dilihat dari bagaimana cara menanggapi permintaan ataupun keinginan konsumen atau dapat dikatakan daya tanggap (*responsibility*), dapat dilihat bukti fisik dan dapat dirasakan (*tangible*), tak lain dan tak bukan keandalan (*reliability*) menjadi salah satu faktor yang penting, adanya jaminan (*assurance*), dan empati.

Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen dan fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan (Akbarezky & Santoso, 2019:271). Dengan kata lain fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang dapat dipakai guna untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Fasilitas yang memadai memberikan kepuasan terhadap konsumen, memberi rasa nyaman dan fasilitas mampu mempengaruhi konsumen untuk datang kembali.

Jomtea Mega Legenda Batam merupakan salah satu usaha makanan dan minuman kekinian yang berdiri sejak tahun 2016, berawal dari usaha kecil-kecilan menggunakan gerobak berjualan teh di Engku Putri Batam. Sering berpindah-pindah tempat akhirnya jomtea melakukan relokasi ke kawasan pasar Mega Legenda dan melakukan usaha dengan menjual melalui sistem jualan online dan berjualan langsung ditempat. Jomtea Mega Legenda terbilang cukup ramai pembelinya dikisaran sore sampai malam hari, terlebih lagi pada akhir pekan yaitu pada hari sabtu dan minggu akan mengalami lonjakan jumlah konsumen. Makanan dan minuman yang ditawarkan terbilang banyak variasi nya dan hampir sepertiga dari menu yang ditawarkan menjadi menu andalan Jomtea seperti: Pentol nation, laksamana merajok,

coklat Belgian, chocomalthine dan masih banyak lagi. Jomtea Mega Legenda buka dari jam 11.00 – jam 23.00 wib dengan sistem pembelian dapat melalui online (wa, Instagram, via gojek) dan *offline* (membeli langsung ke lokasi).

Setelah terjun langsung ke lokasi untuk melakukan observasi ke Jomtea Mega Legenda, jumlah pembeli tergolong ramai pada malam hari dan berdasarkan survei yang peneliti lakukan, beberapa konsumen menyebutkan bahwa Jomtea terbilang cukup menarik untuk dikunjungi sembari bersantap ria dengan teman-teman rekan kerja. Para konsumen menyampaikan terdapat beberapa masalah terkait dengan pelayanan yang didapat terkadang sedikit lamban dikarenakan faktor jumlah pelanggan yang banyak dan keterbatasan jumlah pegawai menyebabkan para konsumen harus menghabiskan cukup banyak waktu ketika menunggu pesanan datang. Pelayanan yang buruk yang diterima oleh konsumen, baik itu dari segi keramahan dan sopan santun yang kurang hal itu akan membuat konsumen berpikir dua kali untuk datang ketempat tersebut. Terkait Fasilitas disampaikan juga bahwa sebelumnya para konsumen seringkali kehilangan helm diparkiran, namun saat ini sudah mulai diperhatikan dengan cara membuat tempat khusus untuk penitipan helm. Terkadang para konsumen terganggu apabila ada orang yang merokok, mereka mengatakan akan lebih baik bila disediakan area merokok (*smoking area*), belum lagi suasana yang kurang nyaman dikarenakan tempatnya yang sedikit panas dan penataan cahaya yang kurang. Rasa yang terkadang berbeda dari biasanya juga sering dialami, secara keseluruhan dari kualitas produk jomtea terbilang sangat memperhatikan kualitas bahan yang digunakan. Hanya saja beberapa konsumen lainnya mengatakan bosan dengan menu makanan yang itu-itu saja, sedangkan tidak jauh dari lokasi

terbilang cukup banyak pesaing yang menjual produk yang hampir sama dengan jomtea seperti point cafe, maimilk, sudut cafe, base camp cafe, dan banyak lagi.

Tabel 1.1 Data Pelanggan Jomtea Mega Legenda Batam Tahun 2020 Periode Januari-Desember

Bulan	Jumlah Pelanggan Berdasarkan Nota Pembelian
Januari	1375
Februari	1920
Maret	1708
April	1746
Mei	1659
Juni	1614
Juli	1280
Agustus	1472
September	1640
Oktober	1062
November	1569
Desember	1612

Sumber: Jomtea Mega legenda, 2020

Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa jumlah konsumen yang datang setiap bulan mengalami fluktuasi, menurut data yang diperoleh peneliti kenaikan jumlah pengunjung tertinggi terjadi pada bulan februari yaitu sebanyak 1920 konsumen. Lalu

mengalami penurunan terendah pada bulan oktober yaitu sebanyak 1062 konsumen. Fluktuasi jumlah konsumen tersebut dipengaruhi oleh penilaian yang dilakukan oleh konsumen yang telah datang sebelumnya.

Dari uraian permasalahan diatas diketahui bahwa masalah inovasi produk, kualitas pelayanan dan fasilitas perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan terhadap konsumen. Dari latar belakang masalah penelitian yang sudah dipaparkan diatas, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam dan akan peneliti kaji dalam penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Inovasi Produk, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Jomtea Di Mega Legenda Batam”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian maka dapat diidentifikasi permasalahan yang muncul dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Adanya keterbatasan karyawan yang menyebabkan pelayanan yang lamban dan kurangnya keramahan dari *customer service*.
2. Rasa yang berubah - ubah atau terkadang berbeda dari biasanya.
3. Beberapa konsumen merasa bosan dengan produk yang ditawarkan.
4. Kenyamanan yang kurang karena tidak menyediakan area merokok serta kenyamanan yang harus diperhatikan seperti mengatur tata cahaya dan suhu ruangan agar tidak panas.
5. Banyaknya pesaing yang berada dekat dengan lokasi penelitian.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijelaskan di atas, maka penulis

membatasi masalah agar tidak meluas dan pembahasannya lebih fokus dan terarah sehingga tidak menyimpang dari tujuan yang diinginkan. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini memfokuskan pada variabel yang diteliti yaitu inovasi produk, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Jomtea di Mega Legenda Batam.
2. Studi kasus dalam penelitian ini berfokus kepada kepuasan konsumen Jomtea di Mega Legenda Batam.
3. Objek yang diteliti dalam penelitian ini ialah konsumen yang berkunjung dan mengkonsumsi produk dari Jomtea di Mega Legenda Batam.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh inovasi produk terhadap kepuasan konsumen Jomtea di Mega Legenda Batam?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Jomtea di Mega Legenda Batam?
3. Apakah terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen Jomtea di Mega Legenda Batam?
4. Apakah terdapat pengaruh inovasi produk, kualitas pelayanan, dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan konsumen Jomtea di Mega Legenda Batam?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh inovasi produk terhadap kepuasan konsumen Jomtea di Mega Legenda Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Jomtea di Mega Legenda Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan konsumen Jomtea di Mega Legenda Batam.
4. Untuk mengetahui pengaruh inovasi produk, kualitas pelayanan, dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan konsumen Jomtea di Mega Legenda Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang diharapkan penulis di dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat ilmu pengetahuan serta wawasan yang berguna sebagai bahan pemikiran bagi dunia pendidikan khususnya dibidang pemasaran dan menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Penulis

Dari hasil penelitian yang diperoleh, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penulis yang terkhusus dalam bidang jasa pelayanan kuliner yang dapat dipakai sebagai sarana pelatihan serta mampu mengaplikasikan ilmu dan wawasan ini di dunia kerja jika hendak menjadi seorang *entrepreneur* yang handal.

b. Bagi Universitas Putera Batam

Hasil penelitian ini juga diharapkan bermanfaat bagi Universitas Putera Batam dengan menggunakannya sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pendidikan untuk para generasi mahasiswa berikutnya.

c. Bagi objek penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan terkhusus bisnis di bidang kuliner seperti jomtea untuk meningkatkan kepuasan konsumen dengan cara melengkapi maupun memperbaiki semua faktor-faktor yang berpengaruh penting terhadap kepuasan konsumen.

d. Bagi Masyarakat banyak dan Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan berguna bagi khalayak umum dan juga bagi mahasiswa yang nantinya dapat dipakai untuk menambah informasi yang dapat dijadikan sebagai salah satu bahan pertimbangan ataupun sebagai referensi untuk penelitian yang sama atau sejenis dimasa yang akan datang nantinya mengenai pengaruh inovasi produk, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen.