

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tempat istirahat atau dikenal secara lebih luas sebagai rest area adalah tempat peristirahatan sejenak untuk melepaskan kelelahan, kejenuhan, ataupun ke toilet selama dalam perjalanan jarak jauh. Tempat istirahat ini banyak ditemukan di jalan tol ataupun di jalan nasional dimana para pengemudi jarak jauh beristirahat. Di pinggir jalan juga banyak ditemukan tempat makan yang berfungsi sebagai tempat istirahat. Tempat makan ini banyak digunakan oleh pengemudi jarak jauh atau pekerja lainnya untuk beristirahat.

Ditengah aktifitas yang padat dalam keseharian seseorang terutama aktifitas pekerjaan yang menyangkut aktifitas fisik maupun berfikir, dapat membuat energi seseorang terkuras dan biasanya tubuh memerlukan istirahat sejenak untuk mengembalikan semangat beraktifitas. Tempat istirahat yang nyaman sangat dibutuhkan seseorang untuk melepaskan kelelahan, kejenuhan ataupun memenuhi asupan makan yang bergizi dan sehat untuk tubuh dan pikiran. Biasanya diwaktu istirahat kebanyakan orang memilih tempat makan seperti restoran, warung, cafe maupun kantin untuk beristirahat.

Seperti halnya seorang mahasiswa yang sibuk dengan kegiatannya sehingga tidak ada waktu untuk memasak sendiri dan lebih memilih yang praktis dengan makan di kantin kampus. Aktifitas belajar di kampus yang padat memungkinkan pola makan tidak teratur dan cenderung malas dilakukan terutama bila akses untuk memperoleh makanan cukup jauh. Termasuk di kota Banjarmasin ibu kota Kalimantan Selatan yang terdapat banyak perguruan tinggi. Kantin menjadi salah satu fasilitas penting dalam kampus yang dibutuhkan oleh seluruh penghuni kampus.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, dalam penelitian (Dewi, 2016)“Kantin adalah ruang tempat menjual minuman dan makanan (di sekolah, di perguruan tinggi, di kantor, di asrama, dan sebagainya)”. Kantin merupakan tempat pengelolaan makanan yang dipersiapkan untuk mempermudah seseorang dalam suatu instansi untuk mendapatkan makanan. Seiring dengan perkembangan jaman, manusia semakin sibuk dengan pekerjaannya, mereka dituntut untuk selalu cepat dalam beraktivitas sehingga cenderung memilih hal yang praktis dengan makan di kantin daripada memasak makanan sendiri dirumah.

Kantin kampus adalah tempat dimana para mahasiswa beristirahat. Tempat ini merupakan kumpulan dari warung yang menjual makanan dan minuman yang sangat beragam jenisnya. Disaat menunggu kelas maupun beristirahat, kebanyakan mahasiswa mengunjungi kantin untuk memenuhi kebutuhannya seperti makan siang atau bahkan sarapan. Mengingat pentingnya peranan kantin, mahasiswa sangat mengharapkan kantin yang baik dan sesuai standar (Dewi, 2016).

Seiring perubahan pola hidup mahasiswa yang ingin serba instan, pihak kampus mencoba untuk memberikan pelayanan dan fasilitas kantin yang lebih baik lagi. Inovasi dan pelayanan yang berbeda satu sama lain akan memberikan warna yang berbeda dalam hal memberikan suatu kepuasan tersendiri bagi para konsumen. Kantin-kantin dikampus pada umumnya memiliki banyak persamaan satu sama lain seperti menu makanan, harga, pelayanan maupun yang lainnya. Apabila memiliki banyak persamaan satu sama lainnya tentunya menimbulkan rasa kebosanan para konsumen karena minimnya inovasi serta keunikan tersendiri yang melekat pada kantin tersebut. Maka diperlukan sesuatu inovasi yang berbeda terutama dalam hal menu makanan agar memiliki icon tersendiri sehingga rasa bosan atau jenuh konsumen dapat diminalisir.

Setiap pelaku usaha di tiap kategori bisnis dituntut untuk memiliki kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi, dan menempatkan orientasi kepada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kualitas adalah jaminan terbaik atas loyalitas pelanggan, memang tidak mudah menjadi yang terbaik, selain harus menyediakan kualitas pelayanan terbaik juga ada faktor pola perilaku konsumen yang tidak mudah ditebak, apalagi mahasiswa yang terdiri dari berbagai macam budaya, sehingga memiliki ragam pola perilaku yang berbeda pula.

Pelayanan dan *on time* juga perlu diperhatikan guna menunjang stabilitas kantin agar mampu bersaing satu sama lainnya. Dalam banyaknya perubahan pola hidup mahasiswa yang ingin serba instan, pihak kampus mencoba untuk memberikan fasilitas kantin yang lebih baik lagi terutama bagi mahasiswa. Fasilitas dapat berupa alat, benda-benda, perlengkapan, ruangan, sesuai kebutuhan konsumen. Semakin lengkap fasilitas yang disediakan kantin, maka akan semakin puas pelanggan dan ia akan terus memilih untuk mendatangi kantin.

Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas bagi seorang pelayan (*service*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani. *Service* berarti mengerti, memahami dan merasakan. Islam menganjurkan setiap pelaku bisnis untuk bersikap professional yakni dapat bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyia-nyiakan amanat yang menjadi tanggung jawabnya, buruknya atau baiknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses-gagalnya bisnis yang dijalankan, sebagaimana yang disebutkan dalam Q.S.

Luqman/31: 18-19 :

وَلَا تُصَعِّرْ خَدَّكَ لِلنَّاسِ وَلَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ مَرَحًا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ ﴿١٨﴾ وَاَقْصِدْ فِي مَشْيِكَ وَاغْضُضْ مِنْ صَوْتِكَ ۚ إِنَّ أَنْكَرَ الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ ﴿١٩﴾

“Dan janganlah kamu memalingkan mukamu dari manusia (karena sombong) dan janganlah kamu berjalan di muka bumi dengan angkuh. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong lagi membanggakan diri.{18}Dan sederhanalah kamu dalam berjalan dan lunakkanlah suaramu. Sesungguhnya seburuk-buruk suara ialah suara keledai.{19}” (Kemenag, 2002)

Berdasarkan ayat diatas, jelas bahwa setiap manusia dituntunkan untuk berlaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada didekatnya. Apalagi dalam pelayanan dimana konsumen banyak ragam pilihan yang mereka kehendaki, bila pelaku usaha tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemah lembutannya maka konsumen akan berpindah ke lain tempat. Pelaku usaha dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh-jauh sikap keras hati dan harus memilih sifat pemaaf juga lemah lembut kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.

Penulis memfokuskan penelitian ini hanya pada kantin di perguruan tinggi negeri yaitu Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. UIN Antasari Banjarmasin memiliki kantin yang merupakan bagian dari Koperasi Pegawai Negeri atau di sebut Kantin KPN yang disediakan sebagai tempat makan untuk mempermudah mahasiswa dalam memenuhi kebutuhan makan.

Kantin KPN dipilih dalam penelitian ini karena kantin tersebut merupakan pusat dari semua kantin yang ada di UIN Antasari Banjarmasin. Banyak mahasiswa yang mengunjungi kantin tersebut dan menarik minat penulis untuk meneliti karena belum adanya penelitian terdahulu yang meneliti kantin tersebut serta adanya pembaruan fasilitas kantin yang semakin membenah. Sehingga penulis tertarik untuk meneliti mengenai kantin ini. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menilai kepuasan konsumen melalui kualitas pelayanan dan fasilitas pada kantin UIN Antasari Banjarmasin.

Melihat dari penelitian terdahulu berdasarkan penelitian Miftahudin (2018), variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian Siti Syahsudarmi (2018), variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Juga pada penelitian Moha & Loindong (2016), variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan penelitian Miftahudin (2018), variabel fasilitas berpengaruh secara positif terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Syamsudarmi (2018), variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Juga pada penelitian Moha & Loindong (2016), variabel fasilitas juga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Dari uraian yang telah dijelaskan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai topik tersebut dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Mahasiswa di Kantin UIN Antasari Banjarmasin”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial terhadap kepuasan konsumen Kantin UIN Antasari Banjarmasin?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen Kantin UIN Antasari Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial terhadap kepuasan konsumen Kantin UIN Antasari Banjarmasin.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen Kantin UIN Antasari Banjarmasin.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Melalui penelitian ini, akan menjadi acuan dalam penelitian dan analisis persoalan sekaligus menawarkan solusi yang kiranya dapat memberikan sumbangan pemikiran yang berorientasi pada peningkatan dan pengembangan ilmu di bidang ekonomi syariah khususnya mengenai kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen.

2. Secara Praktis

a. Bagi Kantin UIN Antasari Banjarmasin

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan acuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan dan fasilitas, pada kantin UIN Antasari agar dapat memenuhi kepuasan konsumen.

b. Bagi UIN Antasari Banjarmasin

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada akademis dalam bentuk menambah wawasan serta pengetahuan mengenai pentingnya Kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen.

c. Bagi Mahasiswa

Dapat menjadi sumber referensi dan dapat menjadi pertimbangan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian sejenis.

d. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran langsung serta tambahan pengetahuan bagi peneliti, mengenai pentingnya Kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen. Serta menjadi bekal yang dapat diterapkan dalam dunia kerja.

E. Definisi Operasional

Untuk Memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam melakukan penelitian guna membantu dalam penulisan skripsi ini, perlu merasa memberikan batasan beberapa istilah dalam ruang lingkup penelitian adapun yang telah di bahas khusus yaitu :

1. Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dkk (2019) kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli / konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang loyal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur melalui 4 (empat) indikator menurut Kartajaya & Sula (2016), yakni profesional (*fathanaah*), kesopanan dan keramahan (*tabligh*), jujur (*sidik*) dan amanah. Kualitas pelayanan yang penulis maksud disini adalah kualitas pelayanan petugas kantin terhadap mahasiswa.

2. Fasilitas

Menurut (Sudono Sukino, 2005) dalam penelitian (Nst I. S., 2017) Fasilitas adalah segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik perusahaan jasa, dagang maupun perusahaan industri. Fasilitas dapat juga diartikan sebagai sarana dan prasarana yang tersedia di lingkungan maupun di dalam kantor perusahaan, dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar konsumen atau pelanggan merasakan nyaman dan puas. Fasilitas merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan suatu produk. Fasilitas yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah fasilitas Kantin UIN Antasari.

3. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa, sesuai atau terpenuhi dengan penampilan dari produk dan jasa. Konsumen yang puas akan mengkonsumsi produk tersebut secara terus-menerus, mendorong konsumen untuk loyal terhadap produk atau jasa tersebut dengan senang hati mempromosikan produk dan jasa tersebut kepada orang lain dari mulut ke mulut (Sudaryono, 2016). Kepuasan yang penulis maksudkan adalah kepuasan mahasiswa pada kualitas pelayanan petugas beserta fasilitas kantin terhadap mahasiswa.

4. Kantin UIN Antasari

Kantin UIN Antasari yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Kantin KPN Kantin Koperasi Pegawai Negeri yang merupakan pusat kantin di UIN Antasari Banjarmasin.

F. Kerangka Pemikiran

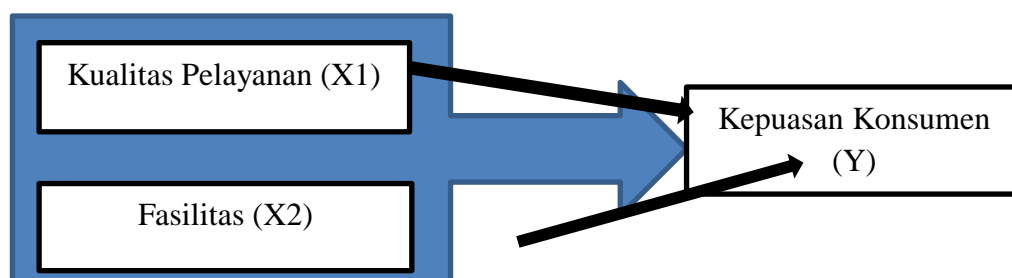
Kualitas pelayanan menurut Zeithaml & Parasuraman (2015) merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan adalah memberikan kesempurnaan pelayanan untuk tercapainya keinginan atau harapan konsumen.

Kualitas pelayanan yang baik memiliki arti penting bagi kelangsungan hidup perusahaan karena menciptakan kepuasan pelanggan. Menurut P. Kotler & Keller (2009) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Keberhasilan perusahaan apabila karyawan mampu memberikan pelayanan yang baik sehingga pelanggan merasa puas dan dimata pelanggan citra menjadi positif.

Menurut Tjiptono (2016) fasilitas merupakan bagian dari *physical evidence*, didalam buku ini dijelaskan secara garis besar, *physical evidence* meliputi fasilitas fisik organisasi

(servicescape) dan bentuk-bentuk komunikasi fisik lainnya. Desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut di mata pelanggan.

Berdasarkan pada uraian diatas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran

Keterangan :



G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah dugaan sementara yang mungkin benar atau salah. Hipotesis ditolak apabila faktanya menyangkal dan diterima apabila faktanya membenarkan. Jadi hipotesis adalah dugaan sementara yang perlu dibuktikan kebenarannya. Berdasarkan deskripsi teoritis, hasil-hasil penelitian yang relevan, dan kerangka berpikir di atas, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

H1 : Kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen kantin UIN Antasari Banjarmasin.

H2 : Kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen kantin UIN Antasari Banjarmasin.

H. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu sangat diperlukan untuk menghindari penelitian yang sama dengan penelitian yang akan diteliti. Oleh karena itu, penulis melakukan penelaahan terhadap penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Kualitas pelayanan, Fasilitas dan prosedur pembelian terhadap kepuasan konsumen. Setelah penulis melakukan penelusuran kajian penelitian terdahulu yang penulis temukan, beberapa diteliti oleh :

Moha dan Loindong (2016) dalam penelitian berjudul “Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada hotel Yuta dikota Manado”. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di kota Manado. Populasi adalah para tamu yang menginap. Sampel penelitian sebanyak 100 responden. Metode penelitian asosiatif, dengan teknik analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Manajemen Hotel Yuta sebaiknya meningkatkan kepuasan konsumen seperti memperhatikan kualitas pelayanan yang lebih baik, dan memberikan fasilitas yang terjangkau agar konsumen akan kembali menginap. Persamaannya terletak pada variabel yang diteliti yaitu sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan konsumen. Perbedaannya terletak pada objek penelitiannya.

Meftahudin (2018) dalam penelitian berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kantin UNSIQ terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus pada mahasiswa UNSIQ)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan

fasilitas kantin Unsiq terhadap kepuasan pelanggan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa pengunjung kantin UNSIQ. Sampel pada penelitian ini sebanyak 50 responden dan teknik yang digunakan dalam penelitian adalah purposive sampling dengan memberikan kuesioner yang dibuat dalam bentuk skala likert. Uji analisis data yang digunakan adalah uji reliabilitas dan validitas, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi dan uji persamaan garis regresi. Berdasarkan pada hasil uji t dan uji F menunjukkan bahwa secara parsial diketahui bahwa variabel Pelayanan kantin UNSIQ berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan Kantin UNSIQ, variabel Fasilitas kantin UNSIQ berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan Kantin UNSIQ. Sedangkan dari hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa Pelayanan dan Fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Kantin UNSIQ. Persamaan penelitian Meftahudin dengan penelitian sekarang adalah sama-sama meneliti variabel kualitas pelayanan, fasilitas kantin dan kepuasan pelanggan. Perbedaannya terletak pada obyek dan lokasi penelitian.

Syahsudarmi (2018) dalam jurnal berjudul “Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan kedai kopi bengkalis di Pekanbaru”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada kedai kopi Bengkalis di Pekanbaru. Instrumen penelitian yang digunakan adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 orang pelanggan yang ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan verifikatif dengan teknis analisis *Partial Least Square* (PLS). Data diklasifikasi berdasarkan variabel yang dijadikan model penelitian. Kemudian diukur *factor loading* (konvergen validitas), diskriminan validitas, reliabilitas, koefisien determinasi, serta koefisien path dengan menggunakan SmartPLS. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan kedai kopi

Bengkalis di Pekanbaru. Sedangkan faktor yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan adalah dimensi fasilitas. Persamaannya adalah Variabel yang sama yaitu Kualitas Pelayanan, fasilitas dan kepuasan konsumen, sedangkan perbedaannya terletak pada objek yang diteliti.

I. Sistematika Pembahasan

Hasil penelitian akan disusun ke dalam 5 (lima) Bab sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan. Berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, kerangka pemikiran, hipotesis, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori, yang memuat landasan teoritis berkaitan dengan Kualitas Pelayanan, fasilitas, kepuasan konsumen.

Bab III Metode Penelitian, berisi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, Teknik Pengumpulan data dan Teknik Analisa Data.

Bab IV Hasil Penelitian, berisi Gambaran Umum Lokasi Penelitian. Bab ini juga berisi hasil Penelitian yang terdiri dari: karakteristik responden, hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, deskripsi variabel penelitian, analisis regresi linier berganda, pengujian hipotesis dan pembahasan hasil penelitian.

Bab V Penutup, berisi kesimpulan dan saran

Daftar Pustaka

Lampiran