

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut (Fauzia, 2017, hal. 40) Bisnis merupakan pertukaran barang dan jasa dengan metode transaksi uang tunai maupun non tunai yang saling menguntungkan atau memberikan manfaat satu sama lain. Bisnis merupakan kegiatan yang sangat penting dalam kehidupan ekonomi dan sosial dengan tujuan mendapatkan keuntungan (laba). Salah satu bisnis yang banyak dijumpai sekarang dan menguntungkan adalah usaha rumah makan atau bisnis jasa. Akan tetapi, banyaknya pelaku usaha membuat persaingan menjadi lebih ketat dan konsumen akan diuntungkan.

Persaingan bisnis yang ketat di era sekarang membuat para pelaku bisnis harus memiliki strategi bagus agar dapat mempertahankan dan mengembangkan bisnisnya termasuk usaha rumah makan. Salah satu caranya adalah dengan memberikan sebuah keunikan tersendiri atau ciri khas yang membedakan dari usaha orang lain seperti produk memiliki cita rasa yang khas, pelayanan yang bagus dan lain sebagainya. Selain itu, cara untuk mempertahankan usaha atau mengembangkan usaha dapat memberikan harga yang terjangkau, menawarkan produk yang berkualitas, menawarkan produk yang beragam, dan lain sebagainya. Hal ini dilakukan bukan hanya untuk mempertahankan konsumen agar tidak pindah kepada produk lain atau pesaing.

Rumah makan Depot Arum Sukaraja merupakan salah satu tempat wisata kuliner yang banyak dikunjungi oleh penikmat kuliner di Kabupaten Tabalong.

Hal ini dikarenakan banyak konsumen yang suka terhadap menu makanan yang ditawarkan dan memiliki cita rasa tersendiri atau beda dari tempat lain. Selain itu, Depot Arum Sukaraja juga memberikan harga yang terjangkau terhadap produk yang ditawarkan atau dijual dengan porsi yang banyak dan cita rasa yang enak atau sedap. Pemilik dan Karyawan Depot Arum Sukaraja juga ramah dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, sehingga banyak pecinta kuliner yang mampir atau mengunjungi Depot Arum Sukaraja untuk menikmati makanan. Berikut jumlah pengunjung yang datang ke Depot Arum Sukaraja.

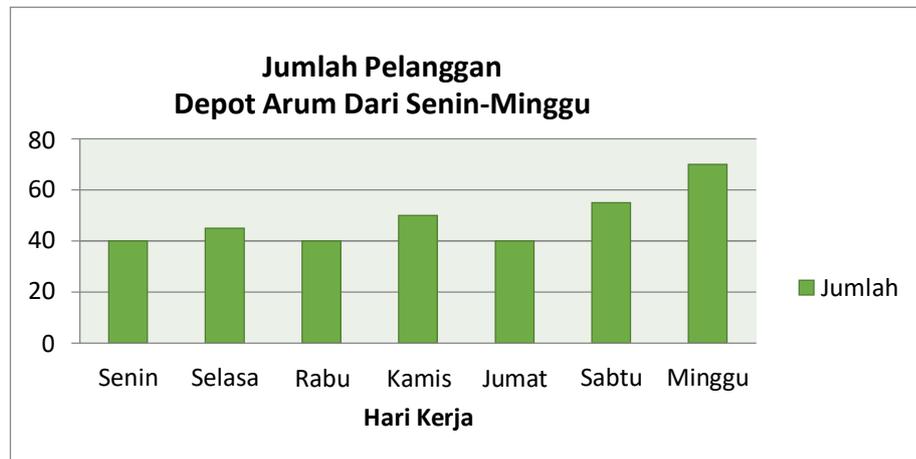
Tabel 1. 1 Jumlah Pengunjung Setiap Hari Depot Arum Sukaraja

Hari	Jumlah
Senin	40 orang
Selasa	45 orang
Rabu	40 orang
Kamis	50 orang
Jumat	40 orang
Sabtu	55 orang
Minggu	70 orang
Jumlah	340 orang

(Sumber : Wawancara terhadap Pegawai Depot Arum Sukaraja Pada 12 Januari 2022)

Dilihat dari tabel di atas bahwa pelanggan Depot Arum mengalami peningkatan dari hari kehari, dapat dilihat pada grafik hari senin ada 40 orang pelanggan, hari selasa 45 orang pelanggan, hari rabu 40 orang pelanggan, kamis 50 orang pelanggan, jumat 40 orang pelanggan, akhir pekan sabtu 55 orang pelanggan dan hari minggu 70 orang pelanggan. Seperti yang kita ketahui bahwa hari sabtu dan minggu adalah hari libur bagi pekerja dan pelajar, maka dari itu hari libur merupakan hari yang tepat untuk mengisi waktu luang bersama keluarga lengkap untuk sarapan atau makan siang di Depot Arum Sukaraja.

Gambar 1. 1 Jumlah Pelanggan Rumah Makan Depot Arum Sukaraja dari Senin-Minggu



(Sumber : Wawancara terhadap Pegawai Depot Arum Sukaraja Pada 12 Januari 2022)

Rumah Makan Depot Arum Sukaraja memberikan harga yang terjangkau kepada pelanggan atau konsumen, sehingga rumah makannya selalu ramai dan banyak dikunjungi oleh orang untuk menikmati makanan yang ditawarkan. Harga terjangkau yang ditawarkan tidak mengurangi dari cita rasa makanan tersebut dengan tujuan untuk mempertahankan kualitas makanan dan mempertahankan konsumen. Hal ini sejalan dengan Firman Allah SWT dalam surat al-Baqarah/2 ayat 279 :

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ ۗ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ
أَمْوَالِكُمْ ۖ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ

Artinya : “Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), Maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), Maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak Menganiaya dan tidak (pula) dianiaya.” (Departemen Agama RI, 2015, hal. 47)

Islam mengharuskan untuk berlaku adil dan berbuat kebajikan, dimana berlaku adil harus didahulukan dari berbuat kebajikan termasuk dalam hal perniagaan. Dalam perniagaan keadilan adalah dari segi harga yang ditawarkan harus sesuai dengan mutu dan kualitas produk tersebut. Pada usaha rumah makan harga dan rasa menjadi faktor utama konsumen untuk membeli, sehingga para pelaku bisnis harus mampu menawarkan harga yang bersaing dengan kualitas produk atau makanan yang enak.

Rumah Makan Depot Arum Sukaraja menawarkan berbagai macam produk makanan yang memiliki cita rasa yang enak dan khas serta tidak ditemukan ditempat lain, sehingga konsumen hanya bisa merasakan makanan tersebut di Depot Arum Sukaraja. Cita rasa adalah gabungan hasil kerja sama dari beberapa lima indera manusia yang meliputi perasa, peraba, penciuman dan pendengaran untuk merasakan sensasi dari suatu makanan atau minuman. (Anas, 2019, hal. 2)

Rumah Makan Depot Arum Sukaraja berada sangat strategis dekat kota atau lebih tepatnya berlokasi di Jl. Jend. Basuki Rahmat RT.01 Agung Kecamatan Tanjung, Kabupaten Tabalong. Hal ini tentu berdampak pada akses yang mudah bagi konsumen untuk mengunjungi rumah makan. Selain itu, Rumah Makan Depot Arum Sukaraja juga menyediakan fasilitas atau sarana dan prasarana yang membantu atau bermanfaat bagi konsumen dan karyawan.

Adapun peneliti melakukan beberapa survei kepada beberapa tempat makan yang ada di Kabupaten Tabalong yakni Rumah makan Depot Arum, Pak Duel, dan Rumah Makan Paliat :

Tabel 1. 2 Survei Tempat Makan di Kabupaten Tabalong

No.	Depot Arum	Rumah Makan Paliat	Pak Duel
Kualitas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Ramah - Seragam - Bersih - Rapi - Bersahabat 	<ul style="list-style-type: none"> - Ramah - Seragam - Bersih - Rapi - Tidak Bersahabat 	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak begitu ramah - Tidak seragam - Bersih - Agak rapi - Tidak bersahabat
Harga	- Murah Meriah (Porsi Banyak)	- Murah Meriah (Porsi Banyak)	- Harga Standar
Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Kelengkapan di atas meja lengkap - Adanya pendingin ruangan (sangat memadai) - Adanya wastafel - Adanya parkiran - Meja dan Kursi (sangat memadai) 	<ul style="list-style-type: none"> - Kelengkapan di atas meja lengkap - Adanya pendingin ruangan (sangat memadai) - Adanya wastafel - Adanya parkiran - Meja dan Kursi memadai 	<ul style="list-style-type: none"> - Kelengkapan di Atas Meja kurang lengkap - Kipas angin ada (tidak memadai) - Adanya wastafel - Meja dan kursi terbatas - Tidak ada tempat parkir
Lokasi	<ul style="list-style-type: none"> - Pinggir jalan (Strategis) - Mudah di datangi - Potensi pertumbuhan bisnis bagus 	<ul style="list-style-type: none"> - Pinggir jalan (Strategis) - Mudah di datangi - Potensi pertumbuhan bisnis bagus 	<ul style="list-style-type: none"> - Pinggir jalan (Strategis) - Mudah di datangi - Potensi pertumbuhan bisnis bagus
Cita Rasa	<ul style="list-style-type: none"> - Rasanya mempunyai ciri khas - Rasanya membuat orang kembali untuk mencicipi - Penyajiannya menarik 	<ul style="list-style-type: none"> - Rasanya juga khas tetapi membuat pengujung datang Cuma sesekali - Penyajiannya menarik 	<ul style="list-style-type: none"> - Rasanya enak tetapi kurang pas dilidah - Penyajiannya biasa saja

(Sumber : Data diolah 2022)

Menurut (Syarif, 2018, hal. 61) menjelaskan bahwa citra perusahaan adalah gambaran umum tentang perusahaan atau suatu produk yang dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, harga, fasilitas, lokasi dan citra rasa. Dengan

adanya citra perusahaan yang baik dapat menarik minat konsumen atau pelanggan baru, mampu mempertahankan konsumen atau pelanggan lama dan dapat meningkatkan pendapatan atau laba. Sedangkan menurut (Setiadi, 2003, hal. 53) menjelaskan bahwa citra merek atau perusahaan dapat diketahui dan dinilai dari kualitas produk yang dijual, harga yang ditawarkan dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, Lokasi dan Cita Rasa Terhadap Citra Depot Arum Sukaraja Di Kota Tanjung Kabupaten Tabalong”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, Lokasi dan Cita Rasa berpengaruh secara parsial terhadap Citra Depot Arum Sukaraja Di Kota Tanjung Kabupaten Tabalong?
2. Apakah Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, Lokasi dan Cita Rasa berpengaruh secara simultan terhadap Citra Depot Arum Sukaraja Di Kota Tanjung Kabupaten Tabalong?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan analisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Fasilitas, Lokasi dan Cita Rasa secara parsial terhadap Citra Depot Arum Sukaraja Di Kota Tanjung Kabupaten Tabalong.
2. Untuk menguji dan analisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, Lokasi dan Cita Rasa secara simultan terhadap Citra Depot Arum Sukaraja Di Kota Tanjung Kabupaten Tabalong.

D. Signifikansi Penelitian

Secara ringkas manfaat atau kegunaan penelitian ini adalah :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk menjadi wawasan dan pengetahuan bagi pemilik rumah makan, pembaca dan masyarakat umum untuk mengetahui citra usaha atau citra rumah makan secara lebih mendalam.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pemikiran dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memperbaiki citra usaha rumah makan dimata konsumen dan mengembangkan usaha rumah makan khususnya rumah makan yang ada di Kecamatan Tanjung serta menarik minat konsumen untuk membeli produk yang ditawarkan.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai menambah bahan literatur bagi perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan bagi pihak lain yang memerlukan penelitian ini.

E. Definisi Operasional

Menghindari kesalah pahaman dan kekeliruan dalam mengidentifikasi judul serta permasalahan yang akan penulis teliti dan sebagai pegangan agar lebih fokusnya kajian lebih lanjut. Maka penulis membuat definisi operasional sebagai berikut :

1. Menurut (Kotler dan Keller, 2012, hal. 153) menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu tindakan atau kegiatan yang diberikan atau ditawarkan oleh satu pihak (Perusahaan) kepada pihak lain (Konsumen) dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan kualitas adalah suatu tindakan atau kegiatan yang diberikan secara totalitas atau sepenuhnya untuk memuaskan kebutuhan seseorang atau konsumen. Jadi, Kualitas Pelayanan adalah suatu tindakan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen secara totalitas dengan tujuan untuk memuaskan konsumen. Adapun yang dimaksud dengan kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah totalitas pelayanan yang diberikan oleh Depot Arum Sukaraja Di Kecamatan Tanjung kepada konsumen.
2. Menurut (Setyaningsih, 2020, hal. 312) menjelaskan bahwa Harga adalah nilai barang ditentukan atas dirupakan dengan uang. Harga adalah komponen penting atas suatu produk, karena akan berpengaruh terhadap berjalannya suatu perusahaan karena dari harga kita dapat mengetahui keuntungan atau pendapatan yang akan diperoleh. Harga juga menjadi pertimbangan oleh para konsumen untuk membeli suatu produk yang mereka inginkan. Apakah harga sesuai dengan produk yang di dapatkan atau tidak. Adapun yang dimaksud dengan harga oleh depot Arum

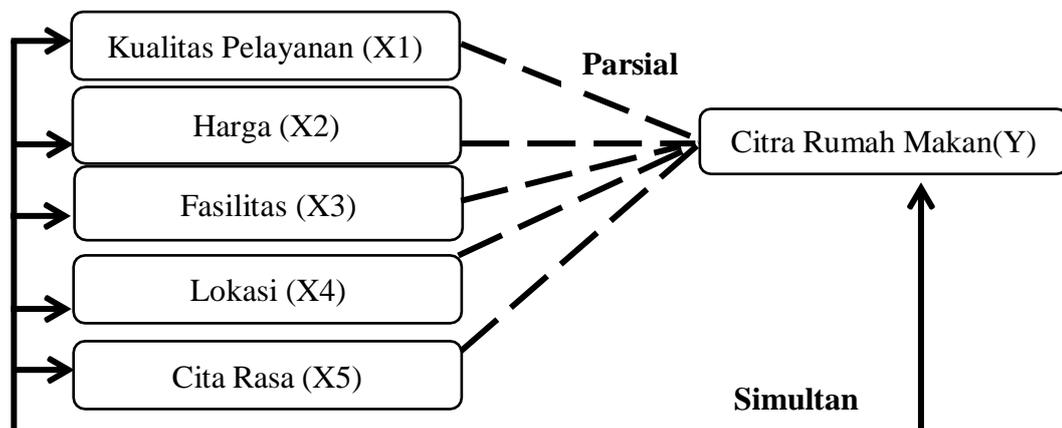
Sukaraja di Kecamatan Tanjung adalah harga jual yang disediakan oleh depot tersebut relatif terjangkau disemua kalangan.

3. Menurut (Haryanto, 2013, hal. 752) menjelaskan bahwa Fasilitas adalah aset yang dimiliki oleh seseorang atau perusahaan dan harus dijaga atau dirawat dengan baik untuk bisa digunakan serta dimanfaatkan secara maksimal dalam jangka panjang, sehingga konsumen atau orang lain yang ingin menggunakan fasilitas tidak terlalu bergantung pada pemerintah. Adapun yang dimaksud dengan fasilitas dalam penelitian ini adalah aset yang disediakan oleh Depot Arum Sukaraja Di Kecamatan Tanjung untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan konsumen.
4. Menurut (Lukman, 2008, hal. 37) menjelaskan bahwa Lokasi adalah tempat atau wilayah yang bisa dijadikan bangunan kampus, kantor, toko, rumah dan bangunan lainnya. Adapun yang dimaksud dengan lokasi dalam penelitian ini adalah tempat yang dijadikan usaha rumah makan dari Depot Arum Sukaraja Di Kecamatan Tanjung.
5. Menurut (Tarwendah dkk, 2017, hal. 67) menjelaskan bahwa Cita rasa merupakan persepsi biologis dari indera manusia yang dihasilkan atau didapatkan dari suatu makanan atau minuman ketika masuk ke mulut. Jadi, cita rasa dapat dirasakan melalui aroma dari indera penciuman (Hidung) dan reseptor rasa dari mulut atau lidah yang merasakan suatu sensasi. Adapun cita rasa yang dimaksud dalam penelitian ini adalah cita rasa makanan yang dijual atau ditawarkan oleh Depot Arum Sukaraja Di Kecamatan Tanjung.

6. Menurut (Brigitte Tombeng dkk, 2019, hal. 892) Citra Rumah Makan terbentuk melalui pendapat atau persepsi dimata masyarakat atau konsumen sebagai tempat makan yang menyediakan menu dan hidangan yang enak. Adapun yang dimaksud dengan citra rumah makan dalam penelitian ini adalah persepsi konsumen terhadap citra rumah makan dari Depot Arum Sukaraja Di Kota Tanjung Kabupaten Tabalong.

F. Kerangka Pemikiran

Dalam kerangka Pemikiran penelitian ini menggambarkan pengaruh sistematis antara variabel X dan variabel Independen Y. Penelitian ini tentang pengaruh kualitas pelayanan, harga lokasi, fasilitas dan cita rasa terhadap citra usaha Depaot Arum Sukarja Di Kota Tanjung Kabupaten Tabalong. Dengan melihat dari obsevasi yang dilakukan pada hari Rabu, tanggal 12 Januari 2022 bentuk kerangka pemikiran ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1. 2 Kerangka Pemikiran

(Sumber: Data Primer diolah 2022)

Dari gambar di atas dapat dijelaskan bahwa penulis akan melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan, harga fasilitas, lokasi dan cita rasa terhadap citra usaha.

Keterangan :

- a.  = Pengaruh kualitas pelayanan, harga fasilitas, lokasi dan cita rasa terhadap citra usaha Depot Arum Sukaraja di Kecamatan Tanjung secara parsial.
- b.  = Pengaruh kualitas pelayanan, harga fasilitas, lokasi dan cita rasa terhadap citra usaha Depot Arum Sukaraja di Kecamatan Tanjung secara simultan.

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah diartikan sebagai jawaban sementara terhadap perumusan masalah penelitian. Kebenaran itu harus dibuktikan melalui data yang dikumpulkan. Hipotesis ini akan diuji oleh peneliti sendiri sehingga akan dapat diterima atau di tolak. Dugaan peneliti terhadap penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1), Harga (X2) Fasilitas (X3), Lokasi (X4) dan Cita Rasa (X5) terhadap citra rumah makan (Y). Untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara X1, X2, X3, X4 dan X5 terhadap Y, peneliti menggunakan analisis regresi linier berganda jika didasarkan pada rumusan masalah tersebut, maka dalam penelitian ini sebagai berikut :

Hipotesis I

Ho : Tidak terdapat pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan, harga, fasilitas, lokasi dan cita rasa terhadap citra usaha

Depot Arum Sukaraja Di Kota Tanjung Kabupaten Tabalong.

Ha : Terdapat pengaruh secara parsial antara kualitas pelayanan, harga, fasilitas, lokasi dan cita rasa terhadap citra usaha Depot Arum Sukaraja Di Kota Tanjung Kabupaten Tabalong.

Hipotesis II

Ho : Tidak terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan, harga fasilitas, lokasi dan cita rasa terhadap citra Depot Arum Sukaraja Di Kota Tanjung Kabupaten Tabalong.

Ha : Terdapat pengaruh secara simultan antara kualitas pelayanan, harga fasilitas, lokasi dan cita rasa terhadap citra usaha Depot Arum Sukaraja Di Kota Tanjung Kabupaten Tabalong.

H. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang peneliti rasa sangat relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ema Nurwahyuni yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian di Rocket Chicken Binuang Kabupaten Tapin”. Hasil penelitian ini adalah semua variabel berpengaruh secara signifikan dan variabel yang paling berpengaruh adalah lokasi serta variabel yang kecil mempengaruhi adalah harga. Persamaan penelitian ini adalah dari pembahasan yang sama tentang usaha rumah makan. Sedangkan perbedaannya adalah dari tempat usaha rumah makan yang akan diteliti dan variabel yang digunakan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Rusidah yang berjudul “Pengaruh Sistem Pembayaran, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Warung Soto Bang Amat Banjarmasin”. Hasil penelitian ini adalah secara parsial sistem pembayaran dan fasilitas tidak berpengaruh. Sedangkan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh. Persamaan penelitian ini adalah dari pembahasan yang sama tentang usaha rumah makan. Sedangkan perbedaannya adalah dari tempat penelitian dan ada perbedaan variabel seperti cita rasa dan lokasi.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Amril Anas yang berjudul “Pengaruh Kenikmatan Makanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Sate Padang Kupak”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap variabel Cita Rasa Dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial, positif dan signifikan terhadap minat beli konsumen. Persamaan penelitian ini adalah dari pembahasan yang sama tentang usaha rumah makan. Sedangkan perbedaannya adalah dari tempat penelitian dan ada perbedaan variabel seperti cita rasa dan lokasi.

I. Sistematika Pembahasan

Untuk lebih terarahnya pembahasan untuk lebih terarahnya pembahasan dalam penulisan Skripsi ini, maka disini perlu digunakan sistematika yang dibagi menjadi lima bab, masing-masing bab terdiri dalam beberapa sub bab, yang sistematika tersebut sebagai berikut :

Bab I adalah berupa pendahuluan, diawali dengan membuat latar belakang masalah, yaitu kerangka dasar pemikiran yang melatar belakangi permasalahan

yang akan diteliti. Permasalahan yang telah tergambarkan dalam latar belakang masalah yang akan diteliti dengan dirumuskannya dengan rumusan masalah, setelah itu dari rumusan masalah maka akan ditetapkan tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan. Definisi operasional dirumuskan untuk membatasi istilah-istilah yang bermakna luas, sehingga di dapatkan pemahaman objek yang diinginkan oleh peneliti. Untuk memudahkan dalam penulisan skripsi ini, maka peneliti membuat kajian pustaka serta terdapat sistematika penulisan.

Bab II adalah berupa landasan teori yang menjelaskan tentang pengertian masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan. Baik itu berasal dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, juga bisa dari sumber informasi dari penelitian lainnya. Pada Bab II teori yang dikemukakan menjelaskan Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, Lokasi, Cita Rasa dan Citra Rumah Makan.

Bab III adalah berupa metode penelitian, dimana bab ini berisikan tentang bagaimana penelitian ini akan dilaksanakan secara operasional yaitu terdiri dari jenis, sifat, dan lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, serta tahapan penelitian.

Bab IV berisi tentang laporan hasil penelitian, memuat hasil dan pembahasan yaitu berisi tentang latar belakang objek penelitian, penyajian data, pengujian hipotesis serta analisis terhadap data-data yang disajikan dengan menggabungkan antara teori sebagai tinjauan pustaka dan data-data dari hasil penelitian yang telah didapatkan.