

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era persaingan bisnis yang semakin kompetitif, sektor kuliner mengalami pertumbuhan pesat, ditandai dengan menjamurnya berbagai konsep tempat makan, salah satunya adalah *food court*. Di Kota Banjarmasin, tren kemunculan *food court* terus meningkat dalam beberapa tahun terakhir, baik yang berada di pusat perbelanjaan, kawasan publik, maupun ruang terbuka yang dirancang sebagai sentra kuliner (Banjarmasin, Sonora.ID 2024). Salah satu *food court* yang cukup dikenal masyarakat adalah *Food Court Antasari* Banjarmasin. *Food court* ini mulai beroperasi pada tahun 2023 dan berlokasi di Jl. Lambung Mangkurat, Kelurahan Keretak Baru Ulu, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan. Sejak awal berdirinya, *Food Court Antasari* Banjarmasin dirancang sebagai wadah perdagangan ekonomi lokal yang menghimpun belasan pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di bidang kuliner dalam satu kawasan terintegrasi. Keberadaan belasan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang berjualan di *Food Court Antasari* mencerminkan upaya pengelola dalam menciptakan ruang usaha yang inklusif dan kompetitif, sehingga setiap pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) memiliki kesempatan yang sama untuk memasarkan produk kuliner mereka kepada masyarakat dengan lokasi yang strategis.

Sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) memiliki peran krusial dalam mendorong pertumbuhan ekonomi nasional, menciptakan lapangan kerja, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Khafid Ismail, Miftakhur Rohmah

2023). Usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) sering kali menjadi tulang punggung perekonomian lokal karena fleksibilitas dan daya adaptasinya terhadap dinamika pasar. Salah satu wadah yang menunjang aktivitas usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) secara langsung adalah keberadaan *food court*. *Food court* tidak hanya berfungsi sebagai pusat konsumsi masyarakat, tetapi juga sebagai sarana promosi, interaksi sosial, dan pemberdayaan ekonomi berbasis komunitas

Food court memiliki peran strategis dalam mendukung pertumbuhan sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) sebagai pusat kegiatan ekonomi (Al Farisi, Iqbal Fasa, and Suharto 2022). Dari unggahan akun tiktok @athnqysoufflepancake salah satu pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) *food court* Antasari pada 10 Oktober 2024, disebutkan *food court* Antasari yang sebelumnya menjadi salah satu ikon kuliner kota Banjarmasin, kini menghadapi tantangan signifikan. Jumlah pengunjung yang semula ramai kini mengalami penurunan drastis. Fenomena ini berdampak langsung pada keberlangsungan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang beroperasi di sana.

Penurunan jumlah pengunjung ini disebabkan oleh beberapa faktor yang perlu diidentifikasi lebih lanjut. Indikasi awal menunjukkan bahwa perubahan pola konsumsi masyarakat, kualitas pelayanan, fasilitas yang kurang memadai, dan daya saing lokasi dengan tempat makan modern lainnya menjadi penyebab utama. Namun, tanpa kajian yang mendalam, sulit bagi pengelola *food court* Antasari untuk menentukan prioritas perbaikan dan inovasi yang dapat dilakukan. Dalam situasi ini, penelitian yang berbasis analisis kuantitatif, seperti *importance performance analysis* (IPA), dapat memberikan pemetaan yang jelas tentang aspek-

aspek mana saja yang perlu mendapatkan perhatian utama (Martilla and James 1977).

Dalam konteks pelayanan dan fasilitas, *food court* merupakan tempat yang harus mampu memenuhi harapan pengunjung baik dari segi kualitas makanan, kebersihan, keamanan, maupun kenyamanan. Harapan ini semakin meningkat seiring perubahan gaya hidup masyarakat yang mengutamakan pengalaman konsumen. Penelitian (Agus Soetiyono 2023) menunjukkan bahwa kualitas layanan berbanding lurus dengan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, apabila pengelola *food court* Antasari mampu meningkatkan pelayanan dan pengembangan fasilitas sesuai harapan pelanggan, peluang untuk menarik kembali pengunjung dan mendukung keberlanjutan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) akan terbuka lebar.

Penurunan jumlah pengunjung *food court* tidak hanya memengaruhi pelaku usaha, tetapi juga mencerminkan lemahnya daya saing ekonomi lokal. Usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang beroperasi di sana bergantung pada arus pengunjung untuk mempertahankan kelangsungan usaha mereka. Apabila masalah ini dibiarkan, bukan hanya *food court* yang akan mengalami kerugian, tetapi juga terjadi dampak sosial ekonomi berupa kehilangan lapangan kerja dan pengurangan kontribusi terhadap PDRB daerah. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya konkret yang melibatkan pemetaan masalah, evaluasi faktor prioritas, dan implementasi perbaikan berbasis data.

Importance performance analysis (IPA) adalah metode yang efektif untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan pelanggan dan kinerja aktual yang dirasakan (Martilla and James 1977). Dengan memetakan faktor-faktor pelayanan

dan fasilitas ke dalam kuadran *importance performance analysis* (IPA), penelitian ini dapat memberikan rekomendasi strategis kepada pengelola food court Antasari. Faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi kinerjanya rendah dapat menjadi fokus utama perbaikan, sedangkan faktor-faktor dengan kinerja baik tetap perlu dipertahankan. Dengan pendekatan ini, diharapkan *food court* Antasari dapat meningkatkan daya tariknya kembali di mata pengunjung.

Metode ini juga relevan untuk memastikan keberlanjutan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang berjualan di *food court* Antasari. Dengan memahami kebutuhan dan preferensi pelanggan, usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) dapat menyesuaikan strategi bisnis mereka, baik dari segi produk, harga, maupun pelayanan. Selain itu, *importance performance analysis* (IPA) juga memungkinkan pengelola *food court* untuk mengalokasikan sumber daya secara lebih efisien, mengingat tidak semua aspek memerlukan prioritas yang sama (Wardhana 2024).

Dalam perspektif Islam, menjaga keberlanjutan usaha dan mendukung perekonomian lokal merupakan bagian dari kewajiban umat Muslim untuk saling membantu dan memelihara keseimbangan ekonomi masyarakat. Hal ini sejalan dengan firman Allah SWT dalam Surah Al-Ma'idah ayat 2:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالنَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدُوِّ اۤنێ

"Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebijakan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan."

Ayat ini mengajarkan pentingnya kerjasama untuk meningkatkan kesejahteraan bersama. Dalam konteks penelitian ini, upaya peningkatan pelayanan dan pengembangan fasilitas *food court* Antasari merupakan bentuk kerja sama

antara pengelola, pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), dan masyarakat untuk menciptakan manfaat yang lebih luas.

Melalui penelitian ini, diharapkan pengelola *food court* Antasari dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka dengan pendekatan berbasis data dan etos kerja yang baik. Dengan demikian, keberadaan *food court* dapat kembali memberikan manfaat ekonomi dan sosial bagi masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini memiliki rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kesenjangan antara harapan pengunjung (*importance*) dan kinerja aktual (*performance*) dari pelayanan dan fasilitas pada *food court* Antasari Banjarmasin ?
2. Bagaimana solusi berdasarkan hasil *importance performance analysis* (IPA) terhadap variabel pelayanan dan fasilitas pada *food court* Antasari Banjarmasin ?

C. Tujuan Penelitian

Merujuk pada latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Tujuan penelitian ini ialah untuk menganalisis dan mengidentifikasi tingkat kesenjangan antara harapan pengunjung (*importance*) dan kinerja aktual (*performance*) dari pelayanan dan fasilitas *food court* Antasari Banjarmasin.

2. Penelitian ini juga bertujuan merumuskan solusi berdasarkan hasil *importance performance analysis* (IPA) terhadap variabel pelayanan dan fasilitas pada *food court* Antasari Banjarmasin.

D. Signifikansi Penelitian

Penelitian ini memiliki signifikansi yang penting baik secara teoritis maupun praktis.

1. Teoritis

a. Bagi Akademisi dan Peneliti

Secara teoritis, penelitian ini berkontribusi dalam pengembangan kajian ilmiah terkait kualitas pelayanan dan fasilitas pada sektor food court sebagai bagian dari industri kuliner. Penelitian ini memperluas cakupan penggunaan metode *importance performance analysis* dalam konteks revitalisasi tempat usaha, terutama yang mengalami penurunan performa. Hasil temuan yang diperoleh dapat dijadikan rujukan bagi akademisi atau peneliti selanjutnya yang tertarik meneliti sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), layanan publik, atau pengembangan kawasan kuliner di daerah urban.

2. Praktis

a. Bagi Pengelola *Food Court* Antasari Banjarmasin

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pengelola *food court* Antasari Banjarmasin dalam merumuskan strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas. Melalui pendekatan *importance performance*

analysis (IPA), penelitian ini memberikan pemetaan yang jelas mengenai aspek-aspek layanan dan fasilitas yang perlu diperbaiki maupun dipertahankan. Dengan demikian, pengelola dapat membuat keputusan berbasis data yang lebih tepat sasaran guna menarik kembali minat pengunjung, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta mempertahankan keberlangsungan bisnis di tengah persaingan yang semakin ketat.

b. Bagi Pelaku UMKM *Food Court* Antasari Banjarmasin

Signifikansi penelitian ini juga sangat penting bagi pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang beroperasi di *food court* Antasari. Peningkatan kualitas pelayanan dan pengembangan fasilitas yang dihasilkan dari temuan penelitian ini diharapkan akan berdampak langsung pada peningkatan jumlah pengunjung dan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya mendongkrak pendapatan para pelaku usaha. Dengan dukungan data dan strategi berbasis analisis *importance performance analysis* (IPA), Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki kesempatan untuk berkembang lebih baik dan mempertahankan eksistensinya dalam ekosistem bisnis lokal.

c. Bagi Masyarakat

Dampak penelitian ini tidak hanya dirasakan oleh pelaku usaha, tetapi juga oleh masyarakat sekitar. Dengan meningkatnya performa food court, potensi pertumbuhan ekonomi lokal akan ikut terangkat. Keberlanjutan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM)

menciptakan efek berantai berupa peningkatan lapangan kerja, perputaran ekonomi, dan stabilitas sosial di wilayah sekitarnya. Oleh karena itu, penelitian ini juga memiliki nilai strategis dalam mendukung pemberdayaan ekonomi masyarakat dan pembangunan daerah secara berkelanjutan.

E. Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini disusun secara sistematis dengan tujuan untuk memberikan pemahaman yang jelas dan terstruktur mengenai topik yang dibahas. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan. Bab ini menjelaskan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan. Pendahuluan ini memberikan gambaran umum tentang pentingnya penelitian ini dan urgensinya untuk dilakukan.

Bab II Tinjauan Pustaka. Bab ini menguraikan teori-teori yang relevan dengan topik penelitian, seperti konsep pentingnya pelayanan dan fasilitas dalam industri kuliner, definisi UMKM, serta teori yang mendasari penggunaan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Selain itu, tinjauan pustaka ini juga menyajikan hasil-hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan analisis pelayanan dan fasilitas pada *food court* atau pusat kuliner.

Bab III Metodologi Penelitian. Bab ini memaparkan jenis penelitian, pendekatan yang digunakan, serta desain penelitian yang diterapkan. Pembahasan mengenai populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta instrumen yang digunakan dalam penelitian juga dijelaskan di sini. Metode analisis data, terutama

penggunaan *Importance Performance Analysis* (IPA), juga akan dijelaskan secara rinci.

Bab IV Hasil dan Pembahasan. Pada bab ini, peneliti akan menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari analisis data yang telah dilakukan. Peneliti akan memetakan dan membahas faktor-faktor pelayanan dan fasilitas yang ada di *food court* Antasari berdasarkan hasil IPA. Hasil analisis ini akan dianalisis lebih lanjut untuk memberikan gambaran mengenai aspek yang perlu diperbaiki dan dipertahankan. Bab ini juga membahas interpretasi data dan implikasi dari temuan-temuan yang diperoleh.

Bab V Kesimpulan dan Saran. Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Peneliti akan menyajikan rekomendasi strategis untuk pengelola *food court* Antasari dalam meningkatkan pelayanan dan fasilitas, serta mendukung keberlanjutan UMKM. Saran-saran yang dapat diterapkan oleh pengelola dan pihak terkait juga akan disampaikan di bab ini.

Daftar Pustaka. Bab ini menyajikan daftar referensi yang digunakan dalam penelitian, seperti buku, artikel, jurnal, serta sumber lainnya yang relevan dengan topik penelitian.

Lampiran. Lampiran berisi dokumen pendukung yang relevan dengan penelitian, seperti kuesioner, data mentah, tabel, atau dokumen lain yang digunakan dalam pengumpulan data atau analisis penelitian.

Dengan sistematika penulisan ini, diharapkan pembaca dapat memahami proses dan hasil penelitian secara logis dan terstruktur, serta memperoleh manfaat dari temuan-temuan yang dihasilkan.