

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Konteks Penelitian**

Ekonomi adalah kegiatan atau usaha manusia dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan hidupnya. Apabila kita mengamati kehidupan masyarakat serta hal-hal yang terjadi di sekitar kita, maka dapat ditemukan bahwa aktivitas manusia selalu berhubungan erat dengan kegiatan ekonomi. Kegiatan ekonomi adalah hal-hal yang meliputi kegiatan konsumsi, kegiatan produksi, dan kegiatan distribusi. Orang-orang yang melakukan kegiatan ekonomi tersebut disebut pelaku ekonomi. Kegiatan ekonomi yang dilakukan oleh setiap pelaku ekonomi itu berbedabeda, sesuai dengan kebutuhan masing-masing pelaku ekonomi salah satunya yaitu membuka usaha kuliner.

Usaha kuliner merupakan usaha salah satu usaha yang memiliki perkembangan bagus diantara jenis-jenis usaha lainnya. Karena usaha kuliner adalah daya upaya manusia yang berhubungan dengan penyediaan kesukaan orang dalam bidang makanan. Potensi keuntungan yang tinggi menjadikan banyak masyarakat terjun untuk menjadikan bisnis kuliner menjadi pilihan bisnis bagi mereka. Ada yang membuka bisnis kuliner dengan skala besar, maupun berskala kecil. Hal tersebut bergantung kepada target pasar yang dituju dan sumber daya yang dimiliki. Bentuk-bentuk usaha kuliner banyak sekali

maamnya, antara lain: usaha rumah, usaha luar rumah, usaha di dalam kota, usaha di luar kota, usaha makanan atau minuman di tempat rekreasi tertentu dan usaha kuliner tertentu.<sup>2</sup> Usaha atau bisnis kuliner merupakan usaha yang mempunyai usaha yang panjang karena manusia pasti membutuhkan makan dan minum untuk melangsungkan hidupnya, sehingga dengan strategi yang tepat maka usaha kuliner akan selalu mempunyai banyak pelanggan. Banyak orang berpikir bahwa melakukan usaha kuliner itu mudah, asal bisa memasak dan menyajikan makanan dengan baik maka sudah bisa membuka bisnis kuliner, padahal tidak semudah itu. Saat ini persaingan usaha kuliner semakin ketat sehingga diperlukan juga berbagai pengetahuan, sikap dan ketrampilan agar usaha kuliner tersebut mampu bertahan dan berkembang dengan pesat dan baik.

Tidak hanya tahu keterampilan dan pengetahuan masak saja. Seorang pelaku usaha juga harus mengetahui bagaimana cara mengelola usahanya dengan baik agar bisa berkembang. Kemajuan era dunia bisnis sangat besar jika seorang pelaku usaha tanpa ada ilmu pengetahuan yang luas mengenai sifat dan karakter dari setiap bisnis yang dijalankan maka bisnis yang sudah dirancang sesuai rencana tidak bisa beroperasi. Tata kelola usaha yang harus dibina agar tujuannya dalam melaksanakan suatu usaha bisa sesuai dengan harapan. Strategi pengelolaan usaha dibutuhkan dalam rangka tercapainya sebuah tujuan

---

<sup>2</sup> Rizky Cahyaningrum, *Usaha Membangun Brand Kuliner di Yogyakarta Melalui Facebook dan Twitter*, (Yogyakarta: Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2013), hal. 1

usaha yang berjalan dengan baik sehingga dalam usaha butuh proses untuk mengembangkan jenis produk usaha yang dikembangkan. Sebuah langkah untuk mengembangkan dan mengelola suatu usaha dan hal utama yang harus dilakukan sebelum merancang strategi pengelolaan yang baik pasti akan menghadapi risikorisiko dan hambatan yang akan menghambat jalannya usaha dalam strategi pengelolaan. Hambatan-hambatan yang biasa dihadapi pemilik usaha seperti penerapan strategi yang salah, penjualan yang terus menurun, tenaga kerja yang ahli atau ketrampilan pekerja, kinerja produksi dan penjualan, kinerja keuangan yang buruk dan sebagainya. Tetapi hambatanhambatan itu semua dapat diatasi dengan membuat suatu strategi pengelolaan usaha yang baik kemudian mengimplementasikannya. Dengan demikian, kemajuan suatu usaha akan sangat berpengaruh terhadap risiko dan hambatan yang akan di hadapi ketika berjalannya suatu usaha.

Menurut Marrus dalam Umar strategi sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang suatu organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.<sup>3</sup> Sedangkan menurut Prahalad dalam Umar arti strategi secara khusus yaitu sebagai tindakan yang bersifat incremental (senantiasa

---

<sup>3</sup> Wibowo, Dimas Hendika, and Sunarti Zainul Arifin. "Analisis strategi pemasaran untuk meningkatkan daya saing UMKM (Studi pada Batik Diajeng Solo)." *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 29.1 (2015).

meningkat) dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh pelanggan di masa depan.<sup>4</sup>

Untuk dapat meningkatkan pendapatan dan kepuasan konsumen maka dibutuhkan penyusunan strategi pengelolaan yang potensial dan pengelolaan juga telah mengupayakan dengan berbagai langkah kebijaksanaan yang bertujuan untuk meningkatkan penjualan dan kualitas produk dan bagaimana cara mengelola usaha yang baik dan dapat berjalan sesuai tujuan. Pengelolaan atau yang sering disebut manajemen pada umumnya sering dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas dalam organisasi berupa perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, pengarahan, dan pengawasan. Istilah manajemen berasal dari kata kerja *to manage* yang berarti menangani atau mengatur. Dari pengertian pengelolaan di atas, dapat disimpulkan bahwa pengertian pengelolaan yaitu bukan hanya melaksanakan suatu kegiatan, yang meliputi fungsi-fungsi manajemen, seperti perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan untuk mencapai secara efektif dan efisien. Upaya melaksanakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan staff dan pengendalian merupakan langkah-langkah yang secara langsung dan tidak langsung berhubungan dengan manusia. Perencanaan merupakan langkah yang dirumuskan oleh manusia. Pengorganisasian itu sendiri adalah untuk mengatur manusia. Penggerakan staff adalah langkah untuk menjadikan mereka mau melaksanakan apa saja

---

<sup>4</sup> Sunarsi, Nanang Rudi Hartono, Strategi Pemasaran Usaha Kecil Menengah di Kabupaten Blitar, (Jurnal Translitera, Vol.9, No. 1, 2020), hal. 23

yang telah digariskan dan pengendalian dilakukan dengan tujuan agar pelaksanaan manajemen selalu dapat mengetahui bagaimana hasil karyanya serta dapat meningkatkannya..<sup>5</sup>

Kepuasan dipengaruhi oleh tingkat harapan atas kualitas jasa. Kepuasan konsumen sebagai hasil dari perbandingan antara harapan produk atau jasa dan kenyataan yang diterima seseorang maka memunculkan dua kemungkinan. Kemungkinan yang pertama adalah apabila penjual memberikan informasi yang berlebihan terhadap konsumen, maka konsumen akan memiliki pengharapan yang terlalu tinggi. Sehingga berakibat ketidakpuasan jika penjual tidak dapat memenuhi informasinya. Kemungkinan kedua adalah bila penjual tidak dapat memenuhi Informasi kepada konsumen, maka konsumen akan kurang tertarik (harapannya rendah) pada produk atau pelayanan tersebut, sehingga transaksi tidak akan terjadi. Maka itu juga akan berdampak pada penjualan apabila kepuasan konsumen terhadap makanan yang ditawarkan apakah sesuai ekspektasi atau tidak. Menurut Kotler dan Keller kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) suatu produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas.

---

<sup>5</sup> Taufiqur Rachman, Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengembangan Usaha untuk Meningkatkan Pendapatan, (Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Vol.2 No. 1, 2013)

Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja semakin melebihi harapan, pelanggan amat puas.<sup>6</sup>

Kualitas pelayanan yang baik dapat memenuhi kepuasan pra konsumennya. Kualitas pelayanan tersebut berhubungan dengan keramahan pelayan, ketepatan waktu dalam melayani, dan lain-lain. Kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen, dimana pelayanan yang berkualitas mempunyai efek yang lebih kuat terhadap kepuasan konsumen. Meskipun pelayanan/jasa merupakan suatu hal yang tidak berwujud, tapi penalaran dan pengalaman seseorang dapat dijadikan alat pengukur kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan bisa memberikan dampak terhadap kepuasan konsumen, karena adanya interaksi antara pihak usaha perdagangan dengan konsumen. Definisi kualitas pelayanan yakni “usaha pemenuhan kebutuhan maupun keinginan konsumen serta kesesuaian proses pemberiannya dalam menciptakan keseimbangan dengan harapan pelanggan”.

Efisiensi kerja merupakan salah satu langkah meminimalisasi pemborosan yang berdampak langsung terhadap pengendalian produksi. Efisiensi kerja juga merupakan suatu prinsip dasar untuk melakukan setiap kegiatan suatu organisasi dengan tujuan dapat memperoleh hasil yang dikehendaki dengan usaha yang seminimal mungkin sesuai dengan standar

---

<sup>6</sup> Tommy Setiawa Ruslim, Muktin Rahardjo, Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari segi Harga dan Kualitas pada Restoran Abura Steak dan Greenville, (Jurnal Ilmiah Majemen dan Bisnis Vol.2 No.1, 2016), hal. 54

yang ada. Oleh karena itu tindakan efisiensi tidak diterapkan secara sembarangan, melainkan memerlukan pertimbangan bijak. Efisiensi kerja dapat dilihat dari peningkatan penghematan waktu yang menunjukkan hasil yang baik, bekerja dengan mengikuti prosedur atau cara kerja efektif dan efisien yang ditetapkan, kepatuhan, ketaatan, kerapian dan ketelitian bekerja, volume dan mutu kerja yang memuaskan, dan sebagainya.

Variasi mendapat di cirikan dengan perbedaan ukuran, perbedaan harga dan per bedaan. Menyediakan berbagai menu yang ditawarkan kepada konsumen, dengan menyediakan berbagai menu yang berbagai macam diharapkan dapat meningkatkan penjualan dengan banyaknya konsumen yang datang ke dalam warung makan cepat saji. Pentingnya variasi menu dalam suatu warung makan cepat saji dengan variasi kita dapat memilih dan membandingkan beberapa makanan dan memilih sesuai selera yang diinginkan. Mengingat variasi menu merupakan salah satu daya tarik terpenting dalam penjualan. Variasi dapat dilihat dari pandangan dimana kita melihat banyaknya jenis menu merupakan ukuran produk yang disediakan, sehingga kita tidak mengambil keputusan secara terpaksa, dalam arti keputusan secara terpaksa yaitu membeli suatu produk karena tidak memiliki pilihan untuk untuk membeli produk lainnya, karena barang yang disediakan hanya satu jenis saja.

Warung bakso prasmanan lancar ini beralamat di Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung. Untuk lokasi pada usaha bakso prasman ini berada pada tempat yang cukup strategis dijangkau bagi konsumen. Tetapi saat ini

bisnis warung makanan bakso banyak yang mendirikan usaha tersebut. Seperti halnya sekarang banyak orang-orang yang meminati pada bakso. Banyak pula para pekerja kantoran, pelajar, masyarakat sekalipun banyak yang menyukai masakan bakso ini. Karena khasnya warung ini pembeli bisa langsung ambil sendiri dan varian jenis dalam bakso, kuah kaldu yang enak dan gurih membuat lahap saat makan adalah salah satu daya tarik dari bakso prasmana lancar. Tak hanya soal rasa dan kemantapan dari bakso beragam jenis pun dengan gampang bisa kita dapatkan, seperti bakso besar halus, bakso besar kasar, bakso kecil halus, bakso kecil kasar.

Seiring berjalannya waktu sekarang ini beberapa lokasi usaha rumah makan telah banyak berdiri sehingga mengakibatkan sebagai keputusan konsumen untuk menentukan rumah makan tertentu yang untuk dikunjunginya. Para pengusaha rumah makan berusaha untuk memenuhi kriteria untuk bahan pertimbangan para konsumen baik itu dalam kualitas produk, fasilitas, pelayanan dan harga sehingga para pengusaha dapat memberikan kepuasan terhadap konsumennya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti memiliki keinginan untuk meneliti lebih lanjut dengan mengangkat penelitian ini dengan judul **“Manajemen Usaha Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Bakso Prasman Lancar Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung.”**

**B. Fokus Penelitian**

1. Bagaimana kualitas pelayanan meningkatkan kepuasan pelanggan pada Bakso Prasmanan Lancar Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung?
2. Bagaimana varian jenis bakso meningkatkan kepuasan pelanggan pada Bakso Prasmanan Lancar Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung?
3. Bagaimana teknik evaluasi kepuasan pelanggan dan tindakan yang dilakukan oleh Bakso Prasmanan Lancar Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung?

**C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan meningkatkan kepuasan pelanggan pada Bakso Prasmanan Lancar Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung.
2. Untuk mendeskripsikan varian jenis bakso meningkatkan kepuasan pelanggan pada Bakso Prasmanan Lancar Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung.
3. Untuk mendeskripsikan teknik evaluasi kepuasan pelanggan dan tindakan yang dilakukan oleh Bakso Prasman Lancar Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Secara Teoritis

Dari hasil penelitian ini memberikan manfaat teoritis yang dapat diambil yaitu berupa sebagai bahan tambahan dalam penelitian selanjutnya yang ingin membahas dalam ruang lingkup yang sama yaitu mengenai Manajemen Usaha Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Bakso Prasmanan Lancar Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung.

##### 2. Manfaat Praktis

Secara opraktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi berbagai pihak diantaranya:

###### a. Bagi Lembaga

Hasil dari penelitian diharapkan dapat menjadi salah satu masukan sumbangan pemikiran bagi pemilik usaha Bakso Prasmanan Lancar Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung. Dalam manajem usaha dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

###### b. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan ilmu di bidang manajemen di Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

###### c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan juga berkontribusi dalam memberikan referensi kepada peneliti selanjutnya untuk meneliti dengan tema yang sama tetapi dengan variabel yang berbeda.

#### **E. Batasan Masalah**

Agar penelitian yang peneliti bahas ini tidak terlalu luas, maka penelitian ini memfokuskan pada Manajemen Usaha Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Bakso Prasmanan Lancar Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung.

#### **F. Penegasan Istilah**

##### 1. Definisi Konseptual

###### a. Pengertian Manajemen

mendefinisikan manajemen sebagai suatu bidang ilmu pengetahuan (science) yang berusaha secara sistematis untuk memahami mengapa dan bagaimana manusia bekerja Bersama-sama untuk mencapai tujuan dan bagaimana manusia bekerjasama untuk mencapai tujuan dan membuat sistem ini lebih bermanfaat bagi kemanusiaan.<sup>7</sup>

###### b. Pengertian Usaha

---

Usaha dalam arti luas suatu istilah umum yang menggambarkan suatu aktivitas dan institusi yang memproduksi barang dan jasa dalam kehidupan sehari-hari.<sup>8</sup>

c. Kepuasan Pelanggan

secara umum kepuasan dapat dianggap sebagai kekecewaan atau kesenangan seseorang yang didasari atas perbandingan antara harapannya dengan kesan yang dimilikinya terhadap pelayanan (kinerja) produk tertentu. Konsumen yang merasa puas dan senang akan lebih berperilaku positif dan berminat melakukan pembelian ulang.<sup>9</sup>

2. Operasional

Secara operasional dapat dijelaskan bahwa penelitian ini akan meneliti terkait manajemen usaha kuliner bakso prasmanan lancar dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan. Disini penulis juga akan menjelaskan apa saja kendala atau hambatan yang dialami pemilik dalam melaksanakan pengelolaan usaha dan faktor pendukung apa saja dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.

---

<sup>8</sup> Amirullah dan Imam Hrdjanto, Pegantar Bisnis, (Yogyakarta: Graha ilmu, 2005), hal.2.

<sup>9</sup> Nugroho. Pengaruh Harga... Hal.9

## **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika pembahasan di skripsi ini disusun untuk mempermudah penelitian dan dapat dipahami secara sistematis. Sistematika pembahasan ini dibagi menjadi 5 bab, yaitu:

### **BAB I Pendahuluan**

Bab I menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat hasil penelitian, penegasan istilah, sistematika penulisan skripsi.

### **BAB II Landasan**

Teori Bab II Pada bagian ini menguraikan dan menjelaskan tentang kajian teori yang digunakan untuk menganalisis dan menjelaskan data penelitian. Mulai dari teori Manajemen Usaha, Pelayanan, Efisiensi Tenaga Kerja, Jenis Variasi, Kepuasan Pelanggan.

### **BAB III Metode Penelitian**

Bab III pada bab ini menguraikan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengelolaan data, dan Teknik pengumpulan data yang ada di Usaha Bakso Prasman Lancar Kecamatan Ngunut Kabupaten Tulungagung.

### **BAB IV Hasil Penelitian**

Bab IV pada bab ini berisi tentang hasil temuan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Bagian ini meliputi paparan data dan hasil temuan penelitian. Pada bagian ini peneliti menuangkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang diperoleh dengan cara Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi.

### **BAB V Pembahasan**

Bab V pada bab ini berisi pembahasan mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan dan dikaitkan dengan teori yang merujuk pada penelitian. Penelitian disini melakukan pembahasan terhadap hasil penelitian yang telah ditemukan kemudian mengkaitkannya dengan teori yang ada, apakah data yang diperoleh tersebut sudah sesuai dengan teori yang ada atau bertentangan dengan teori.

## **BAB VI Penutup**

Pada bab VI pada bab ini merupakan bagian menuju akhir dari sebuah penelitian. Bagian ini berisi mengenai kesimpulan dan saran. Pada bagian ini peneliti menuangkan keseluruhan dari isi penelitian dengan cara menyimpulkannya. Kemudian juga memberi saran-saran bagi pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini.