

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

World Health Organization (WHO) menjelaskan bahwa Virus Corona adalah suatu kelompok virus yang dapat menyebabkan penyakit pada hewan dan manusia. Virus corona menyebabkan infeksi saluran pernafasan mulai dari batuk, flu hingga yang lebih serius. Adapun Gejala-gejala virus corona (Covid-19) yang paling umum adalah demam, batuk kering dan rasa lelah, tidak hanya itu ada gejala lain seperti rasa nyeri dan sakit, hidung tersumbat, sakit kepala, diare, sakit tenggorokan hingga kehilangan indra penciuman dan rasa.¹

Semenjak munculnya pandemi, banyak yang mengalami penurunan. Mulai dari sektor ekonomi, pendidikan dan lain-lain. Penurunan perekonomian yang ditimbulkan Covid-19 ini yaitu terdapat perekonomian bukan hanya menimbulkan guncangan penurunan (besar) pada fundamental ekonomi riil, namun juga merusak kelancaran mekanisme pasar dan membentuk semacam “tembok penghalang” antara permintaan dan penawaran.²

¹ Risma Yuliani (2020). “*Analisis Dampak Covid-19 terhadap Ekonomi Islam Di Indonesia*” (Intitut Agama Islam Negeri Ponorogo: Tanwirul uqul, vol. 01 No. 02, ISSN: 2746-1017 dan ISSN: 2746-1009), hal. 3 diakses pada tanggal 13 Januari 2021 pukul 13.50

² Azwar Iskandar, Bayu Taufiq Passumah, Khoerul Aqbar. (2020). “*Peran Ekonomi dan Keuangan Sosial Islam Saat pandemi Covid-19*”,(FSH UIN Syarif Hidayatullah Jakarta: Jurnal

Dalam Industri layanan makanan telah menjadi salah satu bisnis yang terparah terkena dampak Pandemi Covid-19. Menurut Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI), dalam masa pandemi Covid-19 ini, industri hotel dan restoran sangat merasakan dampaknya, baik terhadap penurunan tingkat hunian maupun harga jual, tetapi tetap terus mendorong anggotanya yakni para pelaku industri hotel dan restoran tetap optimis dan inovatif ditengah pandemi Covid-19.³ kemudian akan muncul gangguan besar bagi industri yaitu gangguan besar disektor konsumen atau pelanggan. Pemilik Restoran setidaknya mereka yang mengelola untuk bertahan dalam bisnis, melihat model baru dan belajar beradaptasi dengan cara baru.⁴

Pengoperasian restoran, perlu adanya pelayanan. Pelayanan adalah sesuatu yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang ada pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan terjadinya perpindahan kepemilikan (*transfer of ownership*).⁵ Pelayanan/Jasa tidak dipasarkan melalui saluran distribusi tradisional seperti halnya barang fisik, misalnya

Sosial dan Budaya Syar-i, Vol.7, No. 7, pp.625-638), hal. 4 diakses pada tanggal 18 Januari 2021 pukul 11.20

³ <https://www.antaraneews.comdiaksespadatanggal27maret2021pukul14:00>

⁴ Liliyana (2020). “Implementasi Bauran Promosi pada usaha kuliner restoran Bumbu Desa Ciledug di Masa Pandemi covid-19”, (Yayasan Akbar Pekanbaru: Jurnal Akbar Juara, vol. 5 No. 4, 228-243) hal 229 diakses pada tanggal 21 Januari 2021 pukul 17.54

⁵ Muhammad Adam (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, hlm. 10

dari pabrik ke pedagang grosir, kemudian ke pengecer untuk selanjutnya disampaikan kepada konsumen akhir.⁶

Untuk memberikan pelayanan yang baik, kepada pelanggan, perusahaan perlu mengembangkan berbagai strategi. Strategi pelayanan yang baik akan memberikan dampak pada loyalitas konsumen. Strategi pelayanan dapat memudahkan pemasaran produk atau jasa yang dihasilkan. Inti dari sebuah strategi pelayanan adalah agar perusahaan menjadi lebih kompetitif.⁷

Menurut observasi yang peneliti lakukan, usaha ini menargetkan konsumen dari berbagai kalangan. Dilihat dari harga yang terjangkau dan tergolong tidak mahal. Selain itu Rocket Chicken ini memberikan promosi, mulai dari harga paket, acara resmi ataupun non resmi, konsep dan penyajian yang baik, makanan yang berkualitas, cita rasa yang khas, halal serta dengan bumbu pilihan terbaik. Rocket Chicken mempunyai berbagai macam variasi makanan dan harga yang berbeda. Rocket Chicken yang peneliti teliti yaitu berada di Jalan raya Sruweng No.207, Tegalsari, Jabres, Kecamatan Sruweng, Kabupaten Kebumen.⁸

Sebelum covid-19 Rocket Chicken lebih mengutamakan kualitas pelayanan yang diberikan cukup baik dari segi penampilan karyawan yang

⁶ Fandy Tjiptono, (2004). *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi, hlm. 41

⁷ Mohammad Iqbal, (2007). *Pelayanan yang memuaskan*, Jakarta:PT Elex Media Komputindo, hlm. 63

⁸ Observasi pada tanggal 17 Mei 2021 pukul 14:00

rapi, tanggungjawab karyawan dalam merespon kebutuhan konsumen dan keramahan yang diberikan ketika melayani konsumen seperti mengucapkan salam dan senyum serta terkait respon konsumen terhadap pelayanan di Rocket Chicken Cabang Sruweng. Konsumen cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan Rocket Chicken meskipun sedikit keluhan dari sebagian kecil konsumen terkait kurangnya memperhatikan kebersihan pada lingkungan, pelayanan terkadang lama dan tempat makan serta antrian yang terlalu panjang.⁹

Berdasarkan latar belakang diatas, agar dapat mengetahui kualitas pelayanan Rocket Chicken Cabang Sruweng maka perlu adanya penelitian mengenai lima unsur kualitas pelayanan yaitu *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphati*. Untuk mengamati lebih lanjut, yaitu dengan cara melakukan penelitian yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN KONSUMEN PADA USAHA ROCKET CHICKEN CABANG SRUWENG DI MASA PANDEMI COVID-19”

B. Pembatasan Masalah

Untuk memfokuskan penelitian, maka perlu adanya pembatasan masalah yang diidentifikasi terkait dengan penelitian adapun yang dikaji dalam penelitian adalah:

1. Bagaimana Respon Konsumen Terhadap Pelayanan Pada Usaha Rocket Chicken Cabang Sruweng Di Masa Pandemi Covid-19?

⁹ Observasi pada tanggal 17 Mei 2021 pada pukul 14:00

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dipaparkan diatas maka penulis simpulkan rumusan masalah yang terkait dengan judul adalah:

1. Bagaimana Respon Konsumen Terhadap Pelayanan Pada Usaha Rocket Chicken Cabang Sruweng Di Masa Pandemi Covid-19?

D. Penegasan Istilah

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen atau pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen atau pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan dengan perusahaan. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen atau pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.¹⁰ Kualitas pelayanan yang peneliti maksud adalah cara meningkatkan kualitas pada Rocket Chicken Cabang Sruweng.

2. Konsumen

Konsumen berasal dari bahasa asing (Belanda atau Inggris), *consumen* dan *costumer* yang arti harfiahnya adalah pembeli.¹¹ Konsumen merupakan pelanggan, pemakai, pengguna, pembeli.

¹⁰ Fandy Tjiptono (2004). *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi, hlm. 54

¹¹ Damiati, Luh Masdarini dkk (2017). *Perilaku Konsumen*, Depok: PT. Raja Grafindo Persada, hlm 5

Pengambilan keputusan.¹² Konsumen yang dimaksudkan adalah pelanggan atau konsumen yang melakukan pembelian di Rocket Chicken Cabang Sruweng.

3. Pandemi

Menurut KBBI, Pan.de.mi /pandemi/ n wabah yang berjangkit serempak dimana-mana, meliputi daerah geografi yang luas.¹³ WHO (*World Healty Organization*) atau Badan Kesehatan Dunia secara resmi mendeklarasi Pandemi merupakan sebuah virus yang berasal dari Wuhan yang muncul sejak bulan Desember 2019 hingga menyebar ke seluruh dunia termasuk Indonesia. Virus ini masuk ke Indonesia sejak bulan 9 Maret 2020 sampai saat ini. Indonesia mendapat dampak yang cukup besar termasuk dalam hal ekonomi. Istilah pandemi terkesan menakutkan, tetapi sebenarnya tidak ada kaitannya dengan keganasan penyakit tapi lebih pada penyebarannya yang meluas.¹⁴

4. Covid-19

Covid-19 adalah penyakit menular yang disebabkan oleh jenis Corona Virus yang baru ditemukan. Virus Corona menyebabkan gejala yang ringan atau sedang seperti demam, menyerang yang mempunyai

¹² Ujang Sumarwan (2017). *Perilaku Konsumen*, Bogor: Ghalia Indonesia, hlm. 1

¹³ KBBI (2016). *Kamus Besar Indonesia (KBBI) edisi kelima*, Jakarta: PT Balai Pustaka, hlm. 1204

¹⁴ <https://covid19.go.iddiaksespadatanggal27maret2021pukul13:00>

penyakit bawaan dan orang yang sudah lanjut usia. Sebagian besar (80%) orang yang terinfeksi berhasil pulih tanpa batuk serta dapat perlu perawatan khusus. Sekitar 1 dari 5 orang terinfeksi Covid-19 menderita sakit terparah dan kesulitan bernafas. Namun, siapapun yang terinfeksi Covid-19 dan mengalami sakit yang serius disarankan menghubungi fasilitas kesehatan sehingga pasien dapat diarahkan ke fasilitas kesehatan yang tepat.¹⁵

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak dicapai oleh peneliti adalah untuk:

1. Mengetahui bagaimana Respon Konsumen Terhadap Pelayanan Pada Usaha Rocket Chicken Cabang Sruweng Di Masa Pandemi Covid-19?

F. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan/ manfaat diantaranya adalah:

1. Secara Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan terhadap ilmu pengetahuan yang terkait dengan strategi kualitas pelayanan konsumen dimasa pandemi pada usaha Rocket Chicken Cabang Sruweng.

¹⁵ <https://www.who.int/diaksespadatanggal27maret2021pukul13:30>

2. Secara Praktik

a. Bagi Usaha Rocket Chicken

Memberikan masukan terhadap perusahaan, sehingga dapat memahami strategi meningkatkan kualitas pelayanan konsumen dimasa pandemi pada usaha Rocket Chicken untuk memperbaiki kekurangan yang ada diperusahaan agar semakin baik kinerjanya.

b. Bagi Mahasiswa

Dapat menambah wawasan dan cara berfikir terhadap Strategi meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Usaha Rocket Chicken.