

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan usaha di bidang kuliner saat ini mengalami pertumbuhan yang cukup pesat seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap produk makanan dan minuman. Persaingan yang semakin ketat menuntut setiap pelaku usaha untuk mampu mempertahankan kualitas produk serta meningkatkan kepuasan pelanggan agar tetap bertahan dan berkembang. Dalam kondisi tersebut, kepuasan konsumen menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan dan keberlanjutan suatu usaha kuliner.

Kedai Rasta Bandung merupakan salah satu usaha kuliner yang berdiri sejak tahun 2015 dan berlokasi di Jalan Cilaki No. 59, Bandung Wetan, Kota Bandung, tepat di depan Asrama Mahasiswa Papua Kamasana II. Kedai ini didirikan oleh Elmut Jonatan Warunussi dengan tujuan memperkenalkan serta melestarikan cita rasa kuliner khas Indonesia Timur di wilayah Jawa Barat. Sejak awal berdirinya, Kedai Rasta berkomitmen menghadirkan menu khas Indonesia Timur yang jarang ditemukan di daerah lain, sehingga memberikan pengalaman kuliner yang unik bagi pelanggan serta menjadi alternatif terhadap menu konvensional yang umum dijumpai.

Sebagai usaha kecil dan menengah (UKM) yang telah beroperasi selama beberapa tahun, Kedai Rasta menunjukkan perkembangan yang cukup baik. Berdasarkan hasil observasi, rata-rata pemasukan usaha mencapai Rp 5.000.000 per minggu atau sekitar Rp 20.000.000 per bulan. Data tersebut menunjukkan bahwa usaha ini memiliki tingkat kunjungan pelanggan yang cukup stabil. Stabilitas pemasukan ini mengindikasikan adanya pelanggan yang konsisten setiap minggunya, sehingga pengelolaan kepuasan konsumen menjadi aspek penting dalam menjaga keberlangsungan usaha.

Dalam industri makanan dan minuman, kepuasan konsumen berpengaruh

langsung terhadap loyalitas pelanggan, citra usaha, serta keberlanjutan bisnis dalam jangka panjang. Konsumen yang merasa puas cenderung melakukan pembelian ulang dan memberikan rekomendasi positif kepada orang lain. Sebaliknya, konsumen yang tidak puas dapat memberikan dampak negatif terhadap reputasi usaha. Oleh karena itu, pemahaman terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan menjadi sangat penting bagi pelaku usaha.

Kepuasan konsumen terbentuk melalui interaksi beberapa faktor, di antaranya harga dan kualitas makanan. Harga merupakan pertimbangan awal konsumen sebelum melakukan pembelian, sedangkan kualitas makanan menentukan pengalaman konsumsi secara langsung. Apabila harga yang ditetapkan sebanding dengan kualitas makanan yang diterima, maka persepsi nilai pelanggan akan meningkat dan berkontribusi terhadap kepuasan. Sebaliknya, ketidaksesuaian antara harga dan kualitas dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap usaha.

Menurut Rizky (2020), kualitas produk merupakan faktor dominan dalam menentukan kepuasan konsumen. Sementara itu, Nugroho (2019) menyatakan bahwa kesesuaian antara harga dan kualitas makanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan di industri restoran. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan harga dan kualitas makanan secara seimbang sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Namun demikian, dalam praktik operasionalnya, Kedai Rasta masih melakukan pencatatan dan pengolahan data kepuasan pelanggan secara manual. Metode ini berpotensi menimbulkan kesalahan pencatatan, kehilangan data, serta keterlambatan dalam penyajian informasi. Selain itu, Kedai Rasta memiliki 16 karyawan yang terdiri dari 15 laki-laki dan 1 perempuan, sehingga aktivitas operasional berlangsung cukup aktif setiap harinya. Dengan kondisi tersebut, diperlukan sistem yang mampu membantu manajemen dalam melakukan evaluasi pelayanan secara lebih terstruktur dan berbasis data.

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan pelanggan Kedai Rasta untuk mengukur tingkat kepuasan berdasarkan aspek harga dan kualitas makanan. Jumlah responden tersebut dinilai cukup representatif untuk

memberikan gambaran mengenai persepsi konsumen. Melalui sistem kuesioner berbasis web yang dirancang, proses pengumpulan dan pengolahan data diharapkan menjadi lebih efektif, efisien, dan akurat dibandingkan dengan metode manual yang selama ini digunakan.

Dengan adanya sistem penilaian kepuasan konsumen yang terintegrasi dan berbasis teknologi, pemilik usaha dapat memperoleh informasi secara real-time mengenai tingkat kepuasan pelanggan. Informasi tersebut dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan strategis guna meningkatkan mutu pelayanan, mempertahankan loyalitas pelanggan, serta menjaga stabilitas pendapatan usaha.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini berfokus pada perancangan dan pengembangan sistem penilaian kepuasan konsumen berbasis web berdasarkan harga dan kualitas makanan di Kedai Rasta, sebagai upaya untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan data dan mendukung keberlanjutan usaha. Oleh karena itu, penelitian ini mengambil judul: **“Sistem Penilaian Kepuasan Konsumen Berdasarkan Harga dan Kualitas Makanan di Kedai Rasta.”**

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat penilaian konsumen terhadap harga di Kedai Rasta Bandung?
2. Bagaimana tingkat penilaian konsumen terhadap kualitas makanan di Kedai Rasta Bandung?
3. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen berdasarkan harga dan kualitas makanan?
4. Bagaimana penerapan sistem berbasis web dalam pengelolaan penilaian kepuasan konsumen?

1.2 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui tingkat penilaian konsumen terhadap harga.
2. Untuk mengetahui tingkat penilaian konsumen terhadap kualitas makanan.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen.
4. Untuk merancang dan mengimplementasikan sistem penilaian berbasis web.

1.3 Manfaat Penelitian

Metode penelitian ini dapat memberikan manfaat baik secara akademik maupun praktis yaitu:

1. Manfaat Teoretis:

- a) Menambah kajian empiris mengenai pengaruh harga dan kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen dalam konteks UKM kuliner.
- b) Menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang membahas sistem informasi penilaian kepuasan konsumen pada usaha kuliner.

2. Manfaat Praktis:

- a) Bagi Kedai Rasta: menyediakan rekomendasi sistematis untuk meningkatkan kualitas layanan, mengoptimalkan pengolahan data penjualan, serta mengurangi kesalahan pengantaran pesanan.
- b) Bagi pengembang sistem / TI: memberikan masukan kebutuhan fungsional dan nonfungsional untuk pengembangan aplikasi penilaian kepuasan konsumen yang sesuai kebutuhan UKM kuliner.

- c) Bagi akademisi dan praktisi: menjadi studi kasus penerapan metode Extreme Programming (XP) pada pengembangan sistem untuk UKM.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih fokus dan terarah, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya menganalisis dua variabel utama, yaitu harga (X_1) dan kualitas makanan (X_2), terhadap kepuasan konsumen (Y).
2. Faktor lain seperti pelayanan, promosi, dan suasana tempat makan tidak dibahas secara mendalam.
3. Responden terbatas pada pelanggan Kedai Rasta Bandung yang telah melakukan pembelian di tempat.
4. Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner dan observasi langsung.
5. Sistem yang dikembangkan hanya mencakup fitur penilaian kepuasan konsumen, bukan sistem transaksi penjualan atau keuangan.
6. Pengujian sistem dilakukan pada skala terbatas di lingkungan Kedai Rasta Bandung.

1.5 Metode Penelitian

Penelitian ini sebaiknya bisa memberikan suatu manfaat untuk ranah Pendidikan yaitu sebagai berikut:

1.5.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan melakukan studi Pustaka, observasi, dan wawancara.

1. Observasi dilakukan mengumpulkan data melalui pengamatan dan pencatatan data yang dilakukan
2. Studi Pustaka dilakukan dengan pengumpulan data dari beberapa media elektronik dan media cetak guna mendukung penelitian

serta untuk mengetahui perkembangan ilmu yang berkaitan dengan penelitian tersebut.

3. Wawancara yaitu kegiatan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menanyakan beberapa pertanyaan secara lisan.

1.6 Sistematika Penulisan

Skripsi ini disusun secara sistematis dalam lima bab untuk memudahkan pembaca dalam memahami tujuan, landasan teori, metode, hasil penelitian, serta kesimpulan dan saran. Sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Membahas landasan teori yang mendukung penelitian, penelitian terdahulu, serta konsep-konsep yang digunakan dalam pengembangan sistem

BAB III METODE PENELITIAN

Menjelaskan pendekatan penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, analisis data menggunakan nilai rata-rata (mean), serta metode pengembangan sistem Extreme Programming (XP).

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Menyajikan hasil analisis data responden serta perancangan sistem menggunakan UML, database, dan desain antarmuka.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Membahas proses implementasi sistem berbasis web serta hasil pengujian sistem.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi kesimpulan penelitian dan saran untuk pengembangan selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Memuat sumber referensi yang digunakan dalam penyusunan skripsi.

LAMPIRAN

Berisi dokumen pendukung seperti kuesioner, dokumentasi penelitian, dan tampilan sistem.



