

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan di era globalisasi banyak yang membuka usaha. Keberadaan usaha mikro kecil menengah (UMKM) yang berhubungan langsung dengan masyarakat dituntut untuk dapat mewujudkan dan mengimbangi permintaan konsumen untuk kebutuhan dasarnya dengan harga yang terjangkau. Perkembangan bisnis di bidang kuliner terus mengalami peningkatan sehingga banyak bisnis yang saling bersaing. perkembangan bisnis juga semakin pesat teruntuk pada saat pandemi banyak masyarakat yang membuka usaha dibidang kuliner. Pandemi Covid-19 telah mempengaruhi segala aspek kehidupan manusia akibat dari penerapan PSBB, Sebagian orang harus melakukan segala segala sesuatu dirumah saja baik untuk pekerjaan maupun belajar. Meski begitu, pengaruh pandemi ini juga tidak hanya dirasakan oleh pekerja maupun pelajar bahkan pengusaha dibidang kuliner juga mengalami dampak dari pandemi ini. Pengaruh yang besar juga dirasakan oleh semua orang dalam perannya sebagai konsumen (Irawan, 2021).

Menurut Putra dan Wimba (2021) bahwa semakin tingginya tingkat persaingan terutama pada masa pandemi saat ini banyak yang membuka usaha. Sehingga persaingan yang ketat menjadi faktor utama pebisnis untuk lebih memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya, selain itu persaingan yang ketat akan menyebabkan antara pebisnis satu dengan yang lainnya saling bersaing untuk memberikan keberagaman produk agar keinginan bahkan kebutuhan konsumen sehingga dapat mempengaruhi kepuasan iu sendiri. Tingginya angka persaingan bisnis di bidang kuliner tentunya menjadi tantangan tersendiri bagi para pebisnis untuk mempertahankan konsumennya. Hal ini dilihat semakin banyak perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam penyertaan misinya. Kualitas produk dan kualitas pelayanan merupakan hal yang penting untuk menarik konsumen. Oleh karena itu, banyak cara yang dilakukan oleh pemilik bisnis untuk memenuhi harapan konsumen dengan menciptakan suatu

kepuasan. Beberapa hal yang dilakukan oleh pemilik bisnis misalnya dengan memberikan harga yang terjangkau, menjaga kebersihan rumah makan, menjaga menu agar tetap higienis, memberikan menu yang bervariasi, dan berbagai cara lainnya (Mustikasari, 2020).

Keberlangsungan usaha (*going concern*) adalah suatu keadaan di mana perusahaan dapat tetap beroperasi dalam jangka waktu ke depan, dimana hal ini dipengaruhi oleh keadaan *financial* dan *non financial*. Kegagalan mempertahankan *going concern* dapat mengancam setiap perusahaan, terutama diakibatkan oleh manajemen yang buruk, kecurangan ekonomis dan perubahan kondisi ekonomi makro seperti merosotnya nilai tukar mata uang dan meningkatnya inflasi secara tajam akibat tingginya tingkat suku bunga. Menurut Widayanto, *et.al* (2020) bahwa keberlangsungan usaha (*going concern*) adalah kemampuan perusahaan untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidup usahanya. Suatu perusahaan akan terus berlangsung kecuali pemilik bermaksud untuk melikuidasi usaha tersebut atau menghentikan operasinya, atau tidak memiliki atau alternatif lain kecuali melakukan hal-hal tersebut, melalui konsep *going concern* ini, suatu perusahaan diasumsikan akan mampu mempertahankan kegiatan usahanya selamanya. perusahaan yang dapat mempertahankan keberlangsungan usahanya akan dapat mempertahankan pangsa pasar, kapasitas produksi, dan kondisi keuangannya atau bahkan dapat ditingkatkan.

Perusahaan juga harus memberikan produk dan pelayanan yang berkualitas dengan kualitas yang baik mendorong konsumen untuk menjalin hubungan baik dengan perusahaan, sehingga perusahaan bisa meminimalkan pengalaman yang tidak menyenangkan dari konsumen. Selanjutnya menurut Syadzali (2020) Bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting untuk menentukan kepuasan konsumen. persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan dengan memberi nilai lebih dari yang diharapkan akan mewujudkan kepuasan konsumen, jika perusahaan dapat memberikan pelayanan yang lebih sesuai maka konsumen akan merasa puas. Dan kualitas produk juga penting untuk menentukan kepuasan pelanggan. Persepsi konsumen tentang kualitas produk dengan kemampuan suatu produk dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dengan memberikan harga yang terjangkau sehingga pelanggan akan merasa puas.

Penelitian oleh Saputra, *et.al* (2020) menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas produk dan kualitas pelayanan di *Senja Coffe and Memories* di lihat dari tampilan produk, proses produksi dan konsistensi rasa selalu diutamakan dan terus ditingkatkan. Kualitas pelayanan yang mengaju pada pelayanan prima diterapkan dengan baik memberikan kesan yang tidak terlupakan oleh konsumen, pelayanan di *Senja Coffe and Memories* mengaju pada tingkat kepuasan tamu yang dtang dan mengkonsumsi produk dari *Senja Coffe and Memories* pasti konsumen akan membeli kembali.

Penelitian oleh Soegihartono (2020) menyimpulkan bahwa untuk mencapai keberlangsungan usaha dengan meningkatkan kualitas produk yang lebih bagus dengan memberikan produk sesuai dengan yang diharapkan atau dibutuhkan konsumen. menambah kapasitas produksi, mengikuti kegiatan-kegiatan UMKM untuk menambah jejaring sosial dan menambah pengetahuan dan menjaga kualitas produk. dalam hal pelayanan harus memberikan yang terbaik untuk setiap konsumen yang datang supaya konsumen merasa puas dengan layanan yang diberikan sehingga mereka tertarik untuk membeli kembali.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Ibrahim dan Thawil (2019) terletak pada metode penelitian. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Peneliti tertarik untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan dan kualitas produk untuk mencapai keberlangsungan usaha.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Maka ditarik sebuah judul **“Bagaimana peningkatan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Untuk Mencapai Keberlangsungan Usaha Periode 2018-2021(Studi Kasus: Nasi Bebek Mba Dewi).**

1.1 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka pertanyaan penelitian adalah Bagaimana peningkatan kualitas produk dan kualitas pelayanan untuk mencapai keberlangsungan usaha di nasi bebek mba Dewi?

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian adalah untuk mengetahui peningkatan kualitas produk dan kualitas pelayanan untuk mencapai keberlangsungan usaha di nasi bebek mba Dewi

1.3 Manfaat Penelitian

Bagian ini menjelaskan manfaat penelitian dan kontribusi penelitian yang diberikan yang dilakukan dari beberapa pihak.

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini

1. Bagi ilmu pengetahuan

Penelitian ini untuk memberikan kontribusi berupa wawasan atau pemahaman mengenai peningkatan kualitas produk dan kualitas pelayanan untuk mencapai keberlangsungan usaha di nasi bebek mba Dewi.

2. Bagi investor

Penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada investor karena dapat membantu investor memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

3. Bagi pihak lain

Penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam memberikan bahan bacaan atau referensi tentang penerapan peningkatan kualitas produk dan kualitas pelayanan untuk mencapai keberlangsungan usaha di nasi bebek mba Dewi