

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang terdiri dari berbagai kepulauan dan memiliki keindahan alam yang masih sangat terjaga kealamiannya yang difungsikan sebagai kawasan wisata, kearifan budaya lokal yang mampu melestarikan tradisi daerah masing-masing sehingga mampu menghasilkan keunikan dan menjadi daya tarik bagi para wisatawan, banyak daerah yang berkembang karena kepariwisataannya seperti Bali yang saat ini menjadi *Icon* Pariwisata di Indonesia karena keunikan budaya dan tradisinya serta keindahan alam sehingga orang berbondong-bondong mengunjungi daerah ini. Oleh karena itu pariwisata merupakan salah satu sumber devisa terbesar di negara Indonesia saat ini, selain dari sektor migas karena potensinya yang cukup besar mampu meningkatkan perekonomian negara.

Pariwisata di Indonesia berkembang sesuai dengan perubahan zaman, dalam melakukan wisata tentunya orang-orang membutuhkan sarana pendukung sebagai penunjang perjalanan wisata. Adapun sarana pendukung pariwisata yakni berupa Akomodasi seperti Hotel, Motel, Losmen dll, yang merupakan sarana penginapan. Restoran juga merupakan salah satu usaha pariwisata yang bersifat komersial yang ruang lingkup kegiatannya menyediakan pelayanan makanan dan minuman untuk

umum, mengingat banyak wisatawan lokal dan wisatawan mancanegara yang berdatangan dan membelanjakan uangnya dalam kegiatan wisatanya, dari transaksi itulah masyarakat di daerah tersebut mampu mengangkat perekonomian dan mampu mempromosikan serta memasarkan produk yang mereka jual. Adapun restoran yang menyatu dengan hotel maupun restoran yang berdiri sendiri atau yang biasa disebut dengan *Specialities Restaurant*, seperti *Japanese Restaurant*, *Chinese Restaurant* yang menawarkan *International Food* ataupun menyajikan *Traditional Food*, sampai dengan restoran cepat saji (*Fast Food Restaurant*). Salah satunya yakni restoran cepat saji seperti *Kentucky Fried Chicken (KFC)* yang merupakan suatu merek dagang waralaba dari *Yum! Brands.inc.* yang bermarkas di *Louisville, Kentucky, Amerika Serikat*. Didirikan oleh *Col. Harland Sanders*. KFC dikenal terutama karena ayam gorengnya, yang biasa disajikan dalam *bucket*. Di Indonesia sendiri pemegang waralaba tunggal KFC adalah PT. Fastfood Indonesia ,Tbk (IDX : FAST) yang didirikan oleh kelompok usaha Gelael, yang sampai saat ini dikenal sebagai perusahaan publik.

Restoran KFC sudah berkembang mempunyai banyak cabang diseluruh daerah di Indonesia dan saat ini Gorontalo juga memiliki 1 cabang restoran KFC yang sudah berdiri/berjalan selama 7 tahun. Mulai dibuka pada tanggal 8 Agustus 2006 yang bernaung atau berkelompok didalam usaha Gelael dan sampai saat ini masih terus diminati oleh banyak orang baik remaja maupun anak-anak, karena disamping menu utama yang ditawarkan yakni ayam goreng yang sangat digemari oleh anak-anak, pihak KFC membuat variasi ayam goreng dengan berbagai pilihan

menu makanan lainnya. Sehingga walaupun saat ini di Gorontalo sendiri sudah banyak restoran pesaing pelanggan akan tetap mencari restoran ini, karena produk ayam goreng itu sendiri pertama kali dikenal banyak masyarakat luas.

Selain memproduksi makanan cepat saji yang dihidangkan dan dilayani dalam satu restoran, KFC juga memberikan layanan pesan antar (*Delivery Order*). Dalam layanan ini orang-orang akan dengan mudahnya mendapatkan pesanan yang diinginkan, karena tidak harus datang langsung ke restoran melainkan hanya dengan menghubungi nomor tujuan KFC *Delivery Order* maka pesanan akan sampai ke tempat tujuan. Beberapa faktor yang dianggap menjadi penyebab permasalahan yang terjadi saat *delivery order* antara lain yakni keterlambatan pengantaran makanan, makanan sudah dingin atau cita rasa yang berubah dan kesalahan dalam mengantar jenis makanan, maka diperlukan adanya kecepatan dan ketepatan bagi petugas agar lebih bisa mengefisiensikan layanan *delivery order* ini agar tingkat kepuasan pelanggan lebih baik.

Menurut Sinungan (2005 : 35), menyatakan bahwa efisiensi kerja merupakan perbandingan yang paling harmonis antara pekerjaan yang dilakukan dengan hasil yang diperoleh ditinjau dari segi waktu yang digunakan, dana yang dikeluarkan, serta tempat yang dipakai. Secara umum efisiensi kerja adalah perbandingan terbaik antara suatu usaha dengan hasil yang dicapai. Efisiensi kerja adalah perbandingan terbaik antara suatu pekerjaan yang dilakukan dengan hasil yang dicapai oleh pekerjaan itu sesuai dengan yang ditargetkan baik dalam hal kualitas maupun kuantitasnya.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Efisiensi layanan *delivery order* di *Kentucky Fried Chicken* Cabang Kota Gorontalo terhadap tingkat kepuasan pelanggan.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dari Tugas Akhir ini yakni : “Bagaimana mengefisienkan layanan *delivery order* agar lebih bisa meningkatkan kepuasan pelanggan?”

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana mengefisienkan layanan *delivery order* terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Menambah wawasan, pengetahuan, informasi, serta perkembangan-perkembangan yang terjadi dilahan bisnis yang selama ini menjadi penopang perekonomian di suatu daerah.

1.4.2 Bagi Akademik

Memberikan tambahan sebagai bahan pengajaran terhadap perkuliahan mengenai teori efisiensi kerja dalam pelayanan, dapat juga di jadikan acuan untuk bahan penilitian lebih lanjut.

1.4.3 Bagi industri

Menjadikan acuan sebagai pembaruan atau bahan pengoreksi atas kontribusi yang sudah di berikan kepada pelanggan sehingga perusahaan dapat lebih bisa melihat data yang nyata dari penelitian ini.