

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perubahan gaya hidup dan perilaku konsumsi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari semakin mempengaruhi minat masyarakat untuk mengkonsumsi makanan cepat saji. Makanan cepat saji dipilih karena beberapa hal antara lain, waktu pemesanan yang singkat, pelayanan yang baik, rasa, dan mutu yang ditawarkan oleh restoran cepat saji. Perubahan gaya hidup ini semakin dimanfaatkan oleh perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam bidang *fast food* (makanan cepat saji) sebagai peluang mereka untuk membuka dan mendirikan gerai baru di Indonesia (Amran Fahrul Rozie :2017).

*McDonald's* merupakan salah satu restoran cepat saji yang menawarkan berbagai jenis makanan bervariasi seperti *hamburger, fried chicken, french fries*, dan minuman bervariasi seperti *soft drink, milkshake* dan sebagainya. *McDonald's* dapat berkembang menjadi usaha waralaba restoran cepat saji yang hadir di Indonesia, Banyaknya restoran cepat saji yang bertambah akan membuat persaingan perusahaan *fast food* semakin ketat. Kondisi ini menuntut pihak restoran *McDonald's* senantiasa meningkatkan pelayanan terbaik terhadap pelanggan. Hal ini bertujuan agar pelanggan merasa puas dan memberikan kontribusi positif bagi pihak restoran (Serimbing Inka Janita, d.k.k., 2014).

Salah satu cabang *McDonald's* yang ke-218 di Indonesia adalah *McDonald's La Terrazza Summarecon Bekasi*, dan telah beroperasi pada tanggal 23 September 2015. Keberadaan *McDonald's La Terrazza Summarecon Bekasi* sejak 23 September 2015 lalu, telah melayani kebutuhan pokok pelanggan yang hadir disetiap harinya selama 24 jam. Pernyataan dimaksud berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Manager di *McDonald's La Terrazza Summarecon Bekasi*.

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan pra penelitian, dengan para pelanggan *McDonald's La Terrazza Summarecon* 6 (enam) dari 10 (sepuluh) pelanggan

menyatakan puas terhadap layanan karyawan. Adapun alasan kepuasan pelanggan antara lain:

- 1) Karyawan *McDonald's La Terrazza Summarecon* Bekasi ramah, murah senyum dan menyambut kedatangan pelanggan dengan baik.
- 2) Karyawan *McDonald's La Terrazza Summaecon* Bekasi menawarkan produk, promosi, serta memberikan pelayanan yang cepat.
- 3) Karyawan *McDonald's La Terrazza Summaecon* Bekasi membantu pelanggan untuk mengantarkan pesannya ke meja makan pelanggan.

Beberapa faktor lain kepuasan pelanggan diukur berdasarkan produk *McDonald's* yang disukai, lokasi yang strategis, tempat yang nyaman untuk bersosialisasi, dan menjadi tempat tongkrongan/pertemuan favorit. Selanjutnya 4 (empat) dari 10 (sepuluh) pelanggan menyatakan tidak puas terhadap layanan *McDonald's La Terrazza Summarecon* Bekasi dengan alasan yaitu:

- 1) Karyawan kasir tidak menawarkan produk unggulan *McDonald's* yaitu Paket Hemat *Bigmac* kepada pelanggan.
- 2) Kurangnya Komunikasi antar karyawan sehingga menimbulkan keluhan dalam pemesanan / pesanan yang tidak sesuai.
- 3) Antrian yang cukup panjang menimbulkan rasa kecewa dan kejenuhan pelanggan.
- 4) Kurangnya pengetahuan tentang promosi yang ada di *McDonald's*

Beberapa faktor lain yang mempengaruhi ketidakpuasan pelanggan diantaranya adalah produk yang disajikan, salah satu contohnya: bagian potongan ayam yang tidak tersedia, sehingga pelanggan tidak bisa memesan menu favorit, dan ketika pelanggan memesan *ice crem*, *ice cream* yang disajikan terlalu mencair sehingga pelanggan tidak bisa menikmati menu tersebut.

Berdasarkan hasil pra-penelitian diatas, peneliti menyimpulkan sementara bahwa tanggapan dari beberapa pelanggan di *McDonald's La Terrazza Summarecon* Bekasi menyatakan, 60% puas terhadap layanan *McDonald's La Terrazza Summarecon* Bekasi

dan 40% menyatakan tidak puas terhadap layanan *McDonald's La Terrazza Summarecon Bekasi*.

Selanjutnya hasil observasi yang peneliti lakukan menunjukkan ketidakharmonisan antara karyawan bagian kasir (*counter*) dengan karyawan lainnya. Hal ini terlihat ketika kebutuhan/ pesanan pelanggan untuk dibawa pulang (*take away*), namun pesanan yang diterima tidak sesuai dengan permintaan pelanggan, sehingga pelanggan kembali datang ke meja kasir dengan wajah yang penuh kecewa. Pernyataan dimaksud berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu karyawan *McDonald's La Terrazza Summarecon Bekasi*.

Masalah lain yang peneliti lihat di meja kasir bahwa karyawan kasir melayani pelanggan dengan nada yang rendah, tidak ramah dan kurang senyum. Hal ini dapat merugikan pihak *McDonald's La Terrazza Summarecon Bekasi* karena kurangnya komunikasi yang efektif antara karyawan kasir dengan pelanggan, sehingga pelanggan tidak merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh karyawan *McDonald's La Terrazza Summarecon Bekasi*. Artinya kepuasan pelanggan diukur oleh efektivitas komunikasi interpersonal.

Sebagai bagian dari *frontliner* atau garda depan, karyawan kasir merupakan ujung tombak perusahaan yang harus dijalankan dengan sebaik-baiknya karena karyawan kasir berhadapan dan berinteraksi langsung dengan pelanggan, maka dari itu karyawan kasir dituntut untuk selalu berhati-hati dalam menjalankan tugasnya. Hal ini dapat menentukan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti hendak mengupas lebih dalam mengenai **“Pengaruh Efektivitas Komunikasi Interpersonal Karyawan *McDonald's La Terrazza Summarecon Bekasi* Terhadap Kepuasan Pelanggan”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka didapat rumusan masalah yaitu seberapa besar pengaruh efektivitas komunikasi interpersonal karyawan *McDonald's La Terrazza Summarecon Bekasi* terhadap kepuasan pelanggan?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh efektivitas komunikasi interpersonal karyawan *McDonald's La Terrazza* Summarecon Bekasi terhadap kepuasan pelanggan.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini antara lain:

#### 1) Secara Akademik

Memberikan masukan terhadap dunia akademik bagaimana cara membangun sebuah komunikasi yang baik kepada sebuah perusahaan *friendchise* khususnya *McDonald's* karena kepuasan pelanggan dipengaruhi terhadap *respons* pelayanan.

#### 2) Secara Praktis

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi pesaing-pesaing bisnis untuk menduplikat konsep pelayanan yang baik seperti apa, terutama untuk *start up-start up* pemula, bagaimana menciptakan konsep pelayanan yang baik.