

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembelanja misterius merupakan salah satu bagian penting didalam bisnis saat ini. Peran dari pembelanja misterius tersebut sama dengan pegawai toko, bank, restoran, rumah sakit, dan tim audit. Pembelanja misterius telah menjadi salah satu alat ukur untuk menganalisis kinerja karyawan, memantau proses dan hasil dari semua pelayanan publik, serta sebagai alat ukur kekuatan yang dimiliki oleh pesaing.

Pembelanja misterius merupakan seseorang yang akan menilai perilaku penjaga toko, baik dari toko-toko perusahaan sendiri maupun perusahaan pesaing. Sebagai contoh sebuah bank bisa merekrut nasabah misterius untuk membuka rekening dan melaporkan kembali pelayanan yang diterimanya. Perusahaan akan sering kali terkejut apabila mengetahui karyawan mereka gagal memperlakukan para konsumen secara layak dan benar (*Ten deadly Marketing Sins* oleh Philip Kotler 2007).

Metode ini efektif jika para manajer perusahaan atau seseorang konsumen bersedia sebagai pembelanja misterius untuk mengetahui secara langsung

bagaimana karyawannya berinteraksi dan memperlakukan pelanggannya. Caranya karyawan tidak tahu kalau perusahaan sedang melakukan penelitian atau penilaian (misalnya dengan cara menelpon perusahaannya sendiri dan melontarkan berbagai keluhan atau pertanyaan). Bila karyawan tahu bahwa dirinya sedang dinilai, tentu saja perilakunya akan menjadi sangat manis dan hasil penilaian akan menjadi bias.

Disini ketertarikan akan restoran yang banyak mengalami perubahan di tiap tahunnya mengakibatkan semakin tingginya keuntungan yang diberikan dari industri ini. Semakin luar biasanya jasa dan produk yang diberikan mengakibatkan industri makanan ini, berkembang sangat pesat dari tahun ke tahunnya yang memberikan keuntungan yang sangat luar biasa.

Salah satu restoran yang menyediakan peluang untuk berwaralaba di Indonesia yang tersebar diberbagai kota, salah satunya adalah kota Palembang. Restoran waralaba ini bernama Bakso Lapangan Tembak Senayan yang membuka cabangnya, disalah satu mall terbesar di kota Palembang yaitu Palembang Square yang bertempat di lantai 1 jalan Angkatan 45 Kampus POM IX Palembang. Konsep membuka restoran didalam mall yang merupakan tempat berbelanja dan rekreasi para masyarakat kota Palembang membuat restoran ini sering mendapat kunjungan.

Berikutnya cara untuk mendapatkan manfaat maksimum dari pembelian misterius, dengan cara memberikan pelatihan yang berkelanjutan serta penilaian yang penting untuk mencapai jenis tingkat pelayanan pelanggan yang tinggi. Sebuah perusahaan yang berpengalaman dengan pembelian misterius dapat merancang sebuah program yang menyediakan umpan balik yang berharga

tentang efektivitas seleksi karyawan perusahaan. Dengan makin tingginya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi, kebutuhan dan tuntutan masyarakat atas kepuasan layanan akan meningkat pula.

Pada penelitian ini masalah yang diteliti tentang pentingnya analisis kinerja yang akan digunakan, untuk memahami harapan pelanggan sebelum mereka melakukan sebuah kunjungan. Sedikit data membandingkan pengalaman pembeli misterius dengan harapan pembeli misterius yang tersedia, penelitian ini menggunakan analisis harapan dan kinerja dalam membandingkan harapan pembeli misterius restoran atas kunjungannya dan skor kepuasan atas kunjungannya.

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas maka peneliti akan mengadakan penelitian dengan judul **“Analisis Harapan Dan Kinerja Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan Cabang Palembang Square Dari Pembelanja Misterius”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka masalah yang menjadi pusat perhatian dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana hasil analisis harapan dan kinerja restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan cabang Palembang Square.
2. Dari variabel lingkungan eksternal, lingkungan internal, pelayanan, dan penawaran variabel manakah yang memberikan kepuasan bagi pembeli misterius dengan menggunakan analisis harapan dan kinerja

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui analisis harapan dan kinerja restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan cabang Palembang Square.
2. Untuk mengetahui dari variabel lingkungan eksternal, lingkungan internal, pelayanan, dan penawaran, variabel manakah yang memberikan kepuasan bagi pembelanja misterius dengan menggunakan analisis harapan dan kinerja.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembacanya sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis, sebagai bahan informasi dan pedoman bagi pengembangan ilmu pengetahuan Manajemen Pemasaran mengenai analisis kinerja terhadap pembelanja misterius.
2. Manfaat praktis, sebagai panduan atau rekomendasi bagi perusahaan contohnya restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan yang menjalankan bisnisnya, terutama yang berhubungan dengan objek penelitian pemasaran mengenai lingkungan eksternal, lingkungan internal, pelayanan, penawaran terhadap pembelanja misterius dengan menggunakan analisis kinerja.
3. Manfaat Umum, yang diperutukkan pada pemerhati kajian pemasaran untuk menambah wawasan dan wacana pengetahuan bisnis.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam studi kasus, dimana tujuan ini adalah untuk memperoleh gambaran dan keputusan tentang strategi dan taktik yang digunakan.

2. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang mau menjadi pembelanja misterius untuk berkunjung dan menikmati bakso di restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan cabang Palembang Square pada tahun 2012. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2010). Sampel dalam penelitian ini adalah 100 pembelanja misterius yang berkunjung dan menikmati bakso di restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan cabang Palembang Square pada tahun 2012.

Penelitian ini termasuk dalam studi kasus, dimana tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran dan keputusan tentang strategi dan taktik yang digunakan.

3. Subjek Penelitian

Dalam penelitian, subjek penelitiannya adalah restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan cabang Palembang Square jalan Angkatan 45 Kampus POM IX Palembang, Sumatera Selatan

4. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah kualitas jasa dan bakso yang disediakan di restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan cabang Palembang Square dengan metode pembelanja misterius dan analisis harapan dan kinerja.

5. Jenis Data Penelitian

Data merupakan faktor yang penting untuk menunjang suatu penelitian. Data penting yang diperlukan dalam penelitian ini bersumber pada responden dimana data tersebut diperoleh melalui pembelanja misterius dengan cara mengamati dan mencatat hasil pengamatannya. Berdasarkan sumbernya data dapat dikelompokkan menjadi 2 yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Yang dimaksud data primer adalah data yang belum tersedia dan harus diperoleh dari sumber aslinya, data ini disebut juga data segar (Bilson Simamora 2008). Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data primer dapat dilakukan dengan cara pembelanja misterius mengamati dan mencatat hasil pengamatannya.

b. Data Sekunder

Yang dimaksud dengan data sekunder adalah data yang sudah tersedia, dimana periset tinggal mencari dimana mendapatkannya, sumber tersebut bisa internal atau pun eksternal (Bilson Simamora 2008).

Data sekunder dalam penelitian ini tentang sejarah singkat Restoran, perkembangannya, struktur, organisasi, dan lokasi Restoran.

6. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi yaitu data kuantitatif yang didapatkan dari pembeli misterius berupa pengamatan kinerja restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan cabang Palembang square.

7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Analisis Data Kualitatif

Analisis data kualitatif merupakan penganalisisan data yang tidak dapat dinominalkan dengan menggunakan angka – angka, melainkan disajikan berupa keterangan, penjelasan dan pembahasan teori. Data analisis tersebut kemudian dibuat suatu penyajian atau pengujian.

b. Analisis Data Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah suatu bentuk analisis yang penyajiannya dalam angka-angka yang dapat diukur dan dihitung. Tingkat ukuran yang dipakai dalam pengukuran sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2010). Hasil perhitungan dari skor atau nilai kemudian digunakan dalam analisis statistik yang dilakukan dengan bantuan komputer, menggunakan program SPSS untuk membuktikan hubungan dan pengaruh antar

variabel-variabel penelitian dengan menggunakan uji data sebagai berikut:

1) Uji Validitas

Uji signifikansi ini membandingkan korelasi antara nilai masing-masing item pertanyaan dengan nilai total. Apabila besarnya nilai total koefisien item pertanyaan masing-masing variabel melebihi nilai signifikan maka pertanyaan tersebut dinilai tidak valid.

Pengujian validitas dilakukan dengan bantuan program *SPSS version 16.0 for windows*. Pengambilan keputusan berdasarkan nilai *p value*/nilai signifikansi kurang dari 0,05 (5 persen) maka item pertanyaan tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya jika nilai *p value* atau signifikansi sama dengan atau lebih dari 0,05 (5 persen) dinilai tidak valid.

2) Uji Reliabilitas

Yang dimaksud dengan reliabilitas adalah pengukuran untuk suatu gejala. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat ukur, maka semakin stabil alat tersebut untuk digunakan. Menurut Sugiyono (2010) digunakan untuk mengukur berkali-kali menghasilkan data yang sama konsisten. Tingkat reliabilitas suatu konstruk / variabel penelitian dapat dilihat dari hasil statistik *Cronbach Alpha* (α) Suatu variable dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *cronbach*

$\alpha > 0,60$. Semakin nilai alphanya mendekati satu maka nilai reliabilitas datanya semakin terpercaya.

(c) *Importance Performance Analysis (IPA)*

Importance Performance Analysis (IPA) adalah sebuah metode untuk memetakan tingkat kepentingan atas kinerja tertentu sebuah produk atau jasa. Kemudian tingkat kepentingan tersebut dipetakan dalam diagram kartesius yang disebut matriks *Importance Performance Analysis (IPA)*. Analisis data hubungan untuk setiap elemen, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data dengan menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengetahui strategi yang harus dilakukan perusahaan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebelum data di plot kedalam diagram *Importance Performance Analysis (IPA)*. Harus dicari dahulu nilai indeks kinerja dan kepentingannya serta urutan peringkatnya berdasarkan GAP.

Rumus yang digunakan dalam *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah sebagai berikut :

$$Tki = xi/yi \times 100\%$$

Tki : Tingkat kesesuaian

Xi : Skor penilaian tingkat kinerja/kepuasan

Yi : Skor penilaian kepentingan

Tabel 1.1***Scales Used For Importance Performance Analysis (IPA)***

Kinerja (<i>Performance</i>)	Harapan (<i>Importance</i>)
Berfikirlah tentang restoran tertentu, dengan harapan dapat menunjukkan peringkat yang paling tepat dan menggambarkan seberapa puaskah anda dengan item yang ada.	Berfikirlah tentang restoran yang ideal, dengan harapan dapat menunjukkan peringkat yang terbaik dan menggambarkan betapa pentingnya setiap item yang ada.
(1) Tidak puas	(1) Tidak penting
(2) Kurang puas	(2) Kurang penting
(3) Cukup puas	(3) Cukup penting
(4) Puas	(4) Penting
(5) Sangat puas	(5) Sangat penting

Sumber: Martinez, 2003

d. Diagram Analisis Harapan Dan Kinerja

Matriks *Importance Performance Analysis (IPA)* terdiri dari empat kuadran yang masing – masing menjelaskan keadaan yang berbeda.

Keadaan – keadaan tersebut yaitu :

- 1) Kuadran I “Pertahankan Kinerja”(*high importance dan high performance*)

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen sehingga pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

- 2) Kuadran II “Cenderung Berlebihan” (*low importance dan high performance*)

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting sehingga pihak manajemen mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, semisal kuadran I.

- 3) Kuadran III “Prioritas Rendah” (*low importance dan low performance*))

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat kepuasan yang rendah dan sekaligus dianggap tidak terlalu penting bagi konsumen, sehingga pihak manajemen tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut.

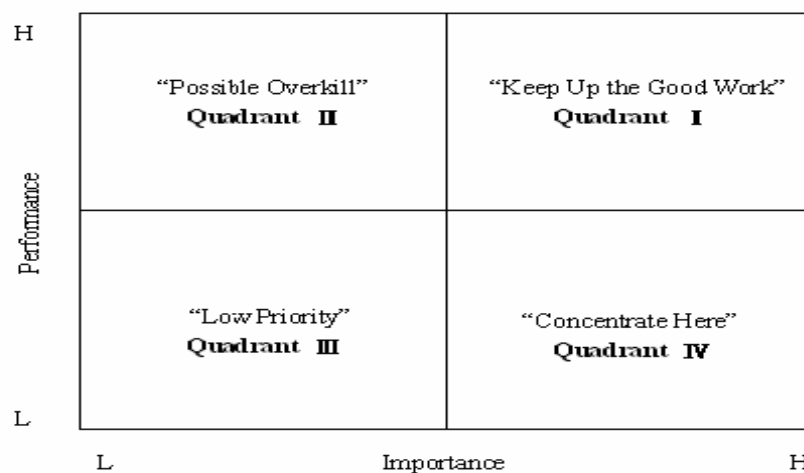
- 4) Kuadran IV “Tingkatkan kinerja” (*high importance dan low performance*)

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap sebagai faktor yang sangat penting oleh konsumen namun kondisi pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja berbagai faktor tersebut. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan.

Diagram kartesius dalam analisis harapan dan kinerja ditunjukkan pada gambar dibawah ini :

Gambar 1.1

Diagram Analisis Harapan Dan Kinerja



Sumber : Rangkuti, 2003

F. Sistematika Penulisan

Pembahasan dalam skripsi ini akan disajikan dalam 5 bab yang berurutan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Merupakan uraian latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

Memaparkan teori yang relevan sebagai dasar dalam penelitian yaitu pemasaran, kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan, *Importance Performance Analysis (IPA)*, *mystery shopper*, dan penelitian terdahulu.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Merupakan sejarah, struktur organisasi atau tata kelola, proses bisnis, sistem pengelolaan, dan sistem informasi yang dimiliki restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan cabang Palembang Square.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Merupakan uraian hasil pengumpulan data, pemaparan analisis data, pembahasan komprehensif dan penjelasan solusi dari hasil kinerja restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan cabang Palembang Square.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Merupakan jawaban permasalahan penelitian berdasarkan analisis dan pembahasan serta mencoba memberikan saran yang logis kepada perorangan, lembaga, dan pihak yang terkait.