

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri makanan merupakan usaha yang prospektif di Indonesia, karena makanan merupakan salah satu kebutuhan mendasar bagi manusia. Industri pelayanan makanan memiliki tujuan untuk menyediakan makanan yang berkualitas dan aman untuk dikonsumsi. Kualitas layanan yang baik dapat menciptakan pembelian berulang dan loyalitas pelanggan. Perkembangan industri pangan yang semakin pesat menyebabkan adanya persaingan ketat pada pasar internasional. Dalam menghadapi persaingan pasar bebas maka industri pangan di Indonesia dituntut untuk menghasilkan produk yang bermutu dan terjamin keamanannya. Saat ini banyak bermunculan industri makanan yang berbasis jasa catering. Menurut Rifanni (2015), usaha catering merupakan usaha yang paling populer di bidang boga, disetiap kesempatan dan suatu momen suatu acara kita sering menjumpai aneka makanan enak yang disajikan dengan menarik oleh pelaku usaha catering. Konsumen jasa catering semakin meluas mulai dari catering untuk event, catering industrial, sampai catering untuk penerbangan atau biasa disebut *inflight catering*.

Inflight catering merupakan jasa penyedia makanan yang ditujukan untuk pilot, crew dan penumpang pesawat. Untuk memenuhi kebutuhan akan layanan ini, perusahaan penerbangan seringkali bekerjasama dengan perusahaan jasa in-flight catering. Contohnya, PT Garuda Indonesia telah menjalin kerjasama dengan PT Aerofood Indonesia untuk menyediakan layanan in-flight catering kepada para penumpangnya. Makanan dalam penerbangan (*in-flight meals*) memiliki peranan penting dalam pemasaran maskapai penerbangan dan dianggap sebagai bagian dari layanan dalam penerbangan yang disediakan (Sundarakani et al., 2018). Seiring dengan tingginya persaingan antar maskapai penerbangan, memberikan layanan berkualitas tinggi untuk kepuasan pelanggan menjadi sangat penting (Widayati et al., 2020). Menurut penelitian yang dilakukan Han et al.,(2019)

Penting bagi maskapai untuk memberikan pelayanan dengan kualitas makanan yang tinggi dalam upaya menarik pelanggan dan mengungguli pesaing. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dolekoglu et al., (2017) makanan dalam penerbangan memiliki pengaruh penting dalam preferensi maskapai penerbangan sebesar 63,6 %. Sebuah penelitian yang dilakukan pada penumpang pesawat terbang Amerika, didapatkan hasil bahwa 30 % responden menganggap kualitas makanan memainkan peranan penting dalam memilih maskapai penerbangan, dan 39 % responden menginginkan kualitas makanan yang lebih baik.

PT. ACS Aerofood, anak perusahaan dari Garuda Indonesia Group, merupakan salah satu pemain utama dalam industri katering penerbangan di Indonesia, yang telah beroperasi sejak tahun 1974 (Negeri et al 2023). Aerofood ACS Indonesia merupakan industri yang bergerak di bidang jasa pelayanan makanan (Inflight Catering). PT. Aerofood ACS (Aerowisata Catering Service) memberikan jasa pelayanan untuk memenuhi kebutuhan penerbangan diantaranya seperti pemenuhan kebutuhan makanan dan cabin equipment. PT. Aerofood ACS merupakan catering penerbangan terbesar yang bertaraf internasional dan telah mempertahankan reputasinya dalam memberikan layanan premium terbaik di kelas produk makanan dan minuman. Dalam mempertahankan reputasinya Aerofood ACS selalu melakukan survei kepuasan pelanggan setiap tahunnya. Survey kepuasan pelanggan di PT. Aerofood ACS dilakukan setiap tahun dengan melihat nilai Customer Satisfaction Survey (CSS) yang merupakan salah satu target KPI dari perusahaan. Kegiatan CSS dilakukan secara internal, dengan metode pengukuran menggunakan kuisioner secara online yang melibatkan customer baik inflight maupun industrial

Kepuasan pelanggan adalah sejauh mana kesesuaian suatu produk dengan harapan konsumen (Anggraini & Juhanda, 2023). Menurut mutiara et al (2021) Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul karena adanya perbandingan antara kesan mereka terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan mereka. Suatu produk atau layanan akan

gagal jika tidak dapat memberikan kepuasan kepada klien. Memahami faktor – faktor kepuasan pelanggan sangatlah penting, beberapa unsur yang memengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas makanan seperti rasa makanan, aroma, variasi makan dan kebersihan makanan. Rasa merupakan salah satu aspek utama yang dimanfaatkan konsumen untuk mendapatkan kepuasan dan keinginan untuk mengonsumsi suatu produk lagi. Sejalan dengan penelitian oleh Sari dan Yuliana (2022) menemukan bahwa cita rasa makanan merupakan faktor utama yang mempengaruhi loyalitas pelanggan pada bisnis kuliner, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap pertumbuhan bisnis jangka panjang. Dalam penelitiannya (Mutiarra et al., 2021) menyebutkan bahwa cita rasa terhadap kepuasan konsumen berpengaruh positif dan signifikan. Selain kualitas makanan, kepuasan pelanggan dapat di capai dengan memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen. penelitian oleh Setiawan (2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan di industri restoran. Penelitian ini menggarisbawahi bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh produk yang ditawarkan, tetapi juga oleh bagaimana layanan tersebut disampaikan. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya mencakup aspek kecepatan dan ketepatan, tetapi juga sikap dan perhatian yang diberikan kepada pelanggan (Fuadi & Media, 2022). Dalam penelitian yang dilakukan Utami dan Cahyo (2023) bahwa kualitas pelayanan dan cita rasa makanan secara parsial masing- masing memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Wangi Daun Catering. Selain itu, secara simultan, kedua variabel tersebut—kualitas pelayanan dan cita rasa makanan juga terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan, menegaskan pentingnya kedua faktor ini dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan di Wangi Daun Catering.

Dalam analisis ini dijelaskan mengenai tingkat kepuasan pelanggan yang bertujuan untuk mengetahui keluhan dan feedback dari pelanggan yang menerima produk. Dari keluhan dan masukan pelanggan, perusahaan juga dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan jasa catering yang

ditawarkan agar dapat menyaingi dan mengungguli para kompetitor. Perusahaan yang baik menyediakan sarana dimana pelanggan dapat menyampaikan masukan dan komplain agar konsumen merasa suaranya terdengar. PT. Aerofood ACS Kualanamu berkerja sama dengan maskapai penerbangan memiliki kesepakatan terkait kepuasan pelanggan, dimana jika terdapat komplain terkait mutu makanan yang tidak sesuai dengan standar seperti adanya benda asing di dalam makanan maka PT. Aerofood ACS Kualanamu wajib membayarkan denda 8 jt/ penemuan.

Berdasarkan permasalahan kepuasan pelanggan terkait pelayanan, produksi dan SDM maka pentingnya kepuasan pelanggan membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Survei Kepuasan Pelanggan di Katering PT. Aerofood ACS Kualanamu Tujuan (Umum dan Khusus).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan pelanggan terhadap catering Aerofood ACS Kualanamu

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan katering yang ada di PT. Aerofood ACS Kualanamu.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada kualitas Produk makanan yang di sediakan PT. Aerofood ACS Kualanamu
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada kualitas Pelayanan yang di sediakan PT. Aerofood ACS Kualanamu
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada kualitas SDM yang di sediakan PT. Aerofood ACS Kualanamu

C. Manfaat Riset Ilmiah

1. Manfaat Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan serta menerapkan ilmu teori yang telah didapat tentang pentingnya Kepuasan pelanggan pada penyelenggaraan makanan di katering Transportasi.

2. Manfaat Bagi Pembaca

Dapat menjadi sumber ilmu pengetahuan mengenai penilaian kepuasan pelanggan serta dapat menjadi bahan dalam penelitian selanjutnya dalam topik yang sama

3. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau tambahan terkait pelaksanaan survey kepuasan Pelanggan di catering

D. Keaslian Ilmiah

1. Nabila dan Mahar (2023) dengan judul penelitian Analisis Kepuasan Pelanggan Catring X Kota Malang. Metode penelitian ini menggunakan metode IPA dan CSI. Penelitian dilaksanakan di catering X kota malang. Persamaan penelitian saya dengan penelitian Nabila dan Mahar adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner online (google form) dalam menilai kepuasan pelanggan perbedaan penelitian ini adalah metode analisa data.
2. Mahdalena et al., (2020) dengan judul Tingkat Kepuasan Pelanggan di Katering Mardika Jakarta. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang dilaksanakan di Katering Mahardika Jakarta. Persamaan penelitian saya dengan Mahdalena et al ialah teknik pengumpulan data dengan menggunakan skala likert dalam survei kepuasan pelanggan. Perbedaan dengan penelitian saya ialah tempat , waktu dan uji penelitian.
3. Yogi Dan Jati (2023) Analisis kepuasan pelanggan terhadap Produk Catering Sugih Menggunakan Metode Kano. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kano, Yang dilaksanakan di Catering CV Sugih. Persamaan penelitian ini yaitu sama – sama meneliti kepuasan pelanggan. Perbedaan penelitian ini ialah judul, metode penelitian waktu dan tempat penelitian