

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Bisnis penjualan makanan adalah suatu bisnis yang memiliki peluang yang besar untuk tumbuh dan berkembang saat ini. Makanan merupakan kebutuhan pokok bagi semua manusia sehingga harus selalu dipenuhi. Berbagai menu makanan yang ada saat ini memberikan banyak pilihan bagi konsumen untuk memilih menu yang disukainya. Ayam goreng merupakan menu yang banyak digemari dan disukai oleh banyak orang sehingga usaha *restaurant* dengan menu ayam goreng merupakan satu peluang yang baik untuk dikembangkan.

Usaha *restaurant* ayam goreng merupakan bisnis bidang jasa yang telah banyak berkembang di kawasan Surabaya Timur. Namun dari sekian banyak *restaurant* ayam goreng yang telah ada, banyak *restaurant* ayam goreng yang tidak memiliki sistem manajemen jasa yang baik. Sistem manajemen jasa yang baik dapat memberikan nilai tambah bagi kepuasan konsumen terhadap *restaurant* ayam goreng tersebut. Menurut Lovelock dan Wright (1999:18), manajemen jasa terpadu adalah perencanaan pelaksanaan terkoordinasi kegiatan-kegiatan pemasaran, operasi dan sumber daya manusia yang penting bagi keberhasilan perusahaan jasa.

*Restaurant* ayam goreng yang akan dirancang ini bukan jenis *restaurant fastfood*. Perancangan sistem manajemen jasa *restaurant* ayam goreng ini didasarkan pada model 8-P manajemen jasa. Dengan menggunakan model 8-P manajemen jasa, *restaurant* ayam goreng yang dirancang dapat mengembangkan strategi efektif untuk berkembang lebih besar. Sistem manajemen jasa yang akan dirancang juga didasarkan pada keinginan konsumen sehingga diharapkan dengan sistem manajemen jasa yang baik dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen yang datang.

Selain perancangan sistem manajemen jasa, juga dilakukan analisa kelayakan untuk usaha *restarurant* ayam goreng ini. Analisis kelayakan proyek ini dilakukan untuk melihat kondisi pasar, kebutuhan-kebutuhan teknis, dan

analisis finansial untuk melihat seberapa besar investasi dan keuntungan yang akan diperoleh dari usaha ini nantinya. Dengan melakukan analisis kelayakan proyek ini akan diperoleh informasi mengenai kondisi pasar sehingga dalam perancangan *restaurant* ini akan sesuai dengan keinginan pasar. Selain itu dapat pula memberikan informasi tentang kebutuhan-kebutuhan teknis serta biaya-biaya yang diperlukan untuk menjalankan proyek ini.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Bagaimana merancang sistem manajemen *restaurant* ayam goreng yang baik dan layak untuk dijalankan berdasarkan studi kelayakan proyek?

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan-batasan masalah yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Perancangan sistem manajemen jasa *restaurant* hanya meliputi perancangan sistem operasional *restaurant* dan perancangan tata letak *restaurant*.
2. Penyebaran kuesioner hanya dilakukan di kawasan Surabaya Timur.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Merancang sistem manajemen jasa *restaurant* ayam goreng.
2. Melakukan analisis kelayakan untuk mengetahui kelayakan usaha tersebut.

## **1.5 Asumsi**

Asumsi yang digunakan adalah:

1. Kondisi yang akan datang diasumsikan stabil.
2. Bunga bank yang berlaku adalah 10%.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penyusunan Laporan tugas akhir ini, sistematika penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut:

#### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini memuat tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, asumsi dan sistematika penulisan.

#### **BAB II: LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas tentang dasar teori yang relevan untuk memecahkan persoalan yang dibahas pada tugas akhir ini. Teori tentang perancangan industri jasa, studi kelayakan usaha, dan teori-teori yang menunjang untuk menyelesaikan penelitian ini.

#### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjabarkan langkah-langkah penyelesaian permasalahan secara sistematis yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini. Untuk itu, kerangka pedoman pengerjaannya dijelaskan secara mendetail sehingga mencapai tujuan yang diinginkan. Penelitian didahului dengan riset pasar dengan menyebarkan kuesioner untuk mengetahui segmen pasar yang dituju dan karakter dari segmen pasar. Hasil dari riset pasar akan digunakan untuk merancang restaurant ayam goreng dan kemudian dilakukan analisis kelayakan usaha tersebut.

#### **BAB IV: PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini berisi kumpulan data yang diperlukan untuk menganalisa permasalahan yang diteliti. Pengumpulan data primer dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Pengolahan dan dilakukan sesuai dengan metodologi penelitian yang telah ditetapkan.

#### **BAB V: ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang analisis data, interpretasi hasil pengolahan data dan pembahasan. Hasil dari interpretasi pengolahan data digunakan untuk merancang restaurant ayam goreng, menentukan jumlah kebutuhan operasional, analisis financial dan perancangan *layout* restaurant.

#### BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang dihasilkan dari analisis, interpretasi data dan penelitian yang dilakukan. Diharapkan investor dapat menyumbangkan modal untuk membuka restaurant ini.