

BAB 1

PENDAHULUAN

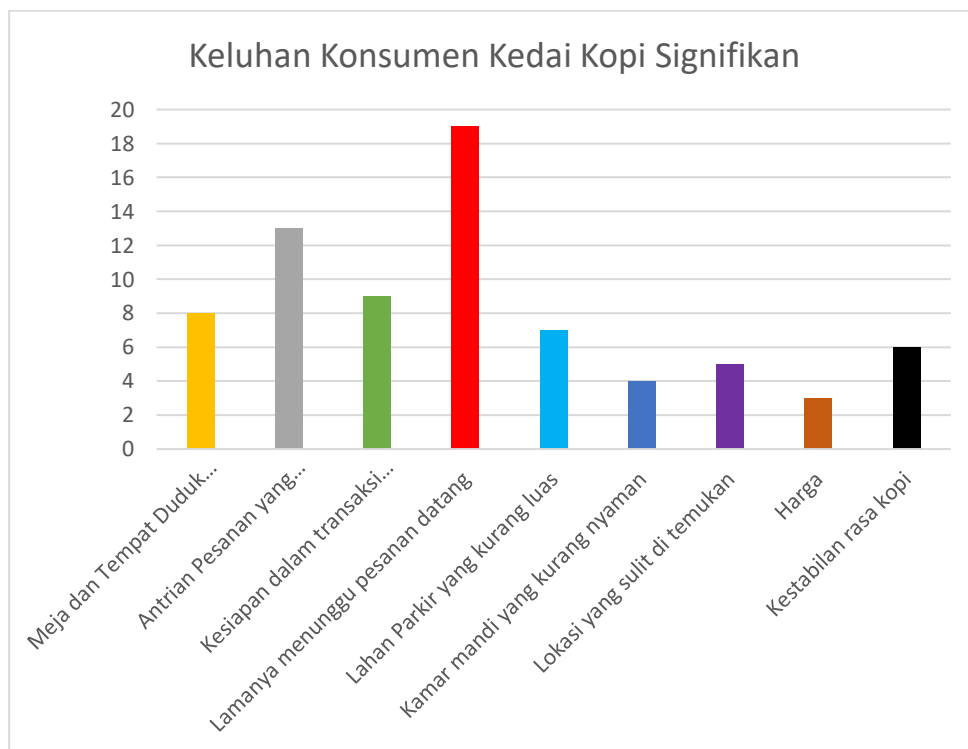
1.1 Latar Belakang

Industri memiliki peran yang signifikan dalam mengukur pertumbuhan ekonomi di setiap negara, termasuk di Indonesia. Salah satu sektor yang berperan penting dalam industri adalah sektor makanan dan minuman, yang dapat dilihat dari kontribusinya terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) (Mahardhika, 2018). Potensi sektor industri makanan dan minuman di Indonesia sangat besar karena didukung oleh kelimpahan sumber daya pertanian. (Kemenperin dalam Mahardhika, 2018). Kopi merupakan salah satu komoditas hasil pertanian yang sedang mengalami perkembangan signifikan sebagai bahan baku penting dalam industri makanan dan minuman saat ini. Hal ini dapat dilihat berdasarkan data yang disajikan oleh International Coffee Organization (ICO, 2017) menunjukkan bahwa konsumsi kopi di Indonesia terus meningkat setiap tahunnya, ditandai dengan munculnya banyak kedai kopi untuk memenuhi permintaan para pecinta kopi (Coffeeland, 2019).

Kedai kopi atau kafe saat ini telah berevolusi menjadi tempat yang lebih dari sekadar tempat makan dan minum. Mereka juga menjadi pusat pertemuan sosial dan bisnis, menyediakan ruang yang nyaman untuk berkumpul dengan keluarga, teman, rekan kerja, dan mitra bisnis. Pertumbuhan pesat bisnis jasa makanan terjadi karena meningkatnya permintaan akan makanan dan kenyamanan. Pentingnya kualitas layanan dalam pemasaran produk sangat ditekankan untuk memastikan penerimaan yang baik di pasar. Faktor kualitas pelayanan dan strategi pemasaran juga harus dipertimbangkan agar dapat menarik minat konsumen. Bentuk pelayanan jasa menjadi aspek yang sangat penting, mengingat konsumen mengharapkan tingkat layanan yang tinggi dari penyedia jasa. Jasa sendiri merujuk pada aktivitas atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain dengan tujuan memberikan manfaat atau kepuasan. (Donoriyanto, 2012).

Kedai Kopi Signifikan merupakan salah satu kafe di Jakarta Timur yang memanfaatkan besarnya pangsa pasar yang ada di Jakarta Timur. Kedai Kopi Signifikan menjadi bagian dari persaingan bisnis kedai kopi yang memberikan suasana nyaman, santai dan didukung dengan harga produk yang terjangkau. Kedai

kopi memiliki peran penting sebagai tempat bagi konsumen untuk berinteraksi dan berkumpul dengan teman atau relasi, atau sekadar menikmati suasana santai sambil menikmati makanan dan minuman. Kedai Kopi Signifikan Mulai beroperasi sejak bulan April 2020 yang berlokasi di Jl. Masjid Al-wushto No. 49 RW 7, Kec. Duren Sawit, Jakarta Timur. Selama satu tahun beroperasi Kedai Kopi Signifikan mulai banyak diminati dan digemari anak muda di Jakarta Timur. Seiring dengan berkembangnya Kedai Kopi Signifikan dan semakin ketat persaingan usaha kopi di daerah Jakarta Timur. Tidak jarang Kopi Kedai Signifikan mendapat keluhan dari konsumen. Berikut data Keluhan Konsumen Kedai Kopi Kedai Signifikan.



Gambar 1.1 Keluhan Konsumen Kedai Kopi Signifikan

(Sumber: Kedai Kopi Signifikan)

Berdasarkan diagram diatas yang merupakan data keluhan konsumen Kedai Kopi Signifikan pada bulan Oktober tahun 2021 – Maret 2022 yang mengeluhkan permasalahan waktu pelayanan yang lama, dan juga berbagai keluhan konsumen lainnya yang harus diselesaikan. Permasalahan yang terjadi kedepannya dapat berpengaruh dalam penurunan pendapatan dan kepuasan konsumen Kedai Kopi Signifikan. Untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut, diperlukan analisis mendalam guna menemukan solusi yang tepat. Analisis ini juga berfungsi sebagai

sarana evaluasi bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan. Tujuan utamanya adalah menciptakan daya saing yang lebih baik dengan para pesaing.

Dresner & Xu (1995) mengemukakan bahwa Tingkat kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh *front liner*.. Untuk meningkatkan mutu layanan guna memenuhi kepuasan pelanggan dan meningkatkan daya saing di antara kedai-kedai kopi lainnya, diperlukan langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kedai Kopi Signifikan. Namun, sampai saat ini belum diketahui apakah tingkat kualitas layanan yang diberikan telah memenuhi ekspektasi pelanggan. Selain itu, penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan Untuk mengetahui hal tersebut, maka diperlukan penelitian dengan menggunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)* dan metode *Quality Function Deployment*. Berdasarkan yang telah diuraikan, hal ini mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Kedai Kopi Signifikan Dengan Pendekatan Metode *Service Quality* Dan *Quality Function Deployment*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas yang telah dijabarkan, berikut beberapa rumusan masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini:

1. Bagaimana penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pelaku usaha dengan metode *service quality*?
2. Apa saja atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan dan dijadikan prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan?
3. Bagaimana strategi pengembangan pelayanan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kepuasan konsumen dengan metode QFD?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diajukan, penelitian ini bertujuan untuk mencapai hal-hal berikut:

1. Mengidentifikasi penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pelaku usaha.
2. Untuk mengetahui atribut pelayanan mana saja yang seharusnya ditingkatkan dan dijadikan prioritas agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Memberikan usulan rancangan pengembangan pelayanan yang dapat di terapkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.4 Batasan Masalah

Untuk memudahkan penulis dalam melakukan penelitian maka diperlukan adanya batasan masalah sehingga tujuan penelitian tersebut dapat tercapai, Adapun Batasan masalah dalam penelitian skripsi ini antara lain.

1. Penelitian ini dilakukan langsung di Kedai Kopi Signifikan
2. Responden dalam penelitian ini mencakup pelanggan baru maupun lama yang telah berkunjung dan merasakan layanan yang diberikan pelaku usaha.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Diharapkan bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam memperluas pemahaman dan pengetahuan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas layanan guna memenuhi kebutuhan konsumen dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan yang lebih mendalam tentang metode *Service Quality* dan *Quality Function Deployment*.

2. Bagi Pelaku Usaha

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan masukan dan evaluasi kepada pihak pelaku usaha khususnya yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan pada Kedai Kopi Signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang diharapkan dapat memberikan keuntungan bagi pihak pelaku usaha.

3. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi literatur acuan yang berguna dalam penelitian selanjutnya terkait dengan isu kinerja perusahaan. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi tambahan perbendaharaan perpustakaan, sehingga dapat menjadi sumber pengetahuan dalam meningkatkan pemahaman bagi mahasiswa.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan, batasan masalah, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mengulas penelitian terdahulu dan teori-teori dasar yang digunakan dalam mengatasi permasalahan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metodologi yang diterapkan dalam pelaksanaan penelitian. Metodologi ini merangkum langkah-langkah penelitian mulai dari tahap awal ,pengumpulan data, pengolahan data, pembahasan, hingga tahap akhir penelitian berupa penarikan kesimpulan dan penyusunan saran.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memberikan penjelasan mengenai proses pengumpulan dan pengolahan data, serta pembahasann dari hasil tersebut.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab kesimpulan dan saran menjelaskan mengenai penjabaran kesimpulan yang diperoleh dari rangkaian keseluruhan penelitian. Selain itu, bab ini juga memberikan saran atau rekomendasi untuk pengembangan dan pelaksanaan penelitian di masa mendatang.