

BAB I

PENDAHULUAN

Pada Bab I akan dibahas mengenai tujuan penulis mendeskripsikan tentang objek yang akan di bahas serta tujuan, batasan, manfaat serta sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang

Persaingan bisnis warung kopi saat ini semakin kompetitif sehingga mengubah cara berfikir masyarakat dalam memilih dan memberikan penilaian terhadap pelayanan pada warung kopi tersebut. Warung kopi harus lebih memperhatikan dan meningkatkan pelayanan serta kepuasan terhadap konsumen. Untuk mencapai hal tersebut warung kopi harus dapat memanfaatkan sumber daya yang digunakan dalam pencapaian tujuan terutama berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan.

Shelter kopi merupakan bagian beberapa warung kopi yang ada di sekitaran kampus UTM (Universitas Trunojoyo Madura) yang mempunyai konsistensi dalam hal menjalankan bisnis warung ini dan tanggung jawab melayani segala hal yang berhubungan dengan pelanggan yang datang dan serta fasilitas yang mendukung teman teman untuk menikmati kopi disini, baik untuk kalangan mahasiswa maupun warga lokal sekitar serta kaum kaum pekerja yang lewat pada sekitaran jalan Telang, Kamal, Bangkalan. Shelter Kopi merupakan warung kopi yang telah lama di kawasan kampus UTM (Universitas Trunojoyo Madura), Kabupaten Bangkalan, oleh karena itu Shelter Kopi selalu melakukan pembenahan, baik pembenahan internal maupun eksternal yang berhubungan dengan kualitas layanan antara lain menu baru dan kemampuan para barista yang memadai untuk melayani pelanggan serta sistem pada *SOP (Standart Operational Procedure)* yang sistematis diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu pihak Warung Shelter Kopi berusaha untuk mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, untuk selanjutnya dengan informasi tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan jasanya terhadap konsumen sehingga dapat menentukan prioritas yang semestinya didahulukan.

Beberapa hal yang menyebabkan pelayanan dianggap kurang baik oleh konsumen, antara lain barista yang lama dalam melayani konsumen, fasilitas yang di sediakan oleh pihak warung Shelter Kopi, seorang pelanggan yang kurang baik terhadap pelanggan yang lainnya sehingga satu barista dapat melayani semua pesanan yang datang dari beberapa pelanggan sekaligus tergantung situasi, khususnya pada shift sore karena shift sore banyak pelanggan yang datang meskipun tidak menutup kemungkinan shift pagi dan tengah malam juga mengalami hal yang sama.

Berdasarkan uraian di atas, dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pelanggan di Shelter Kopi dengan memfokuskan pada faktor-faktor kualitas layanan yang terdiri dari variabel bukti keyakinan (*Assurance*), kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), empati (*Emphaty*), berwujud (*Tangible*).

Di Indonesia juga merupakan negara produsen kopi keempat terbesar duni. Indonesia merupakan negara yang memiliki jumlah jenis kopi arabika atau tradisional terbanyak di dunia. Terdapat empat macam jenis kopi tradisional asli Indonesia yaitu kopi arabica, kopi robusta, kopi liberica dan kopi excelsa, yang ternyata mencuri banyak perhatian kalangan penikmat kopi di dunia. Berdasarkan hal tersebut memunculkan peluang-peluang usaha bagi para pebisnis di Indonesia, sehingga saat ini marak kedai kopi lokal yang mengusung kopi Indonesia (Sartono, 2011). Di Indonesia memang sudah banyak terdapat warung atau kedai kopi. Namun, kedai kopi itu konsepnya sangat sederhana dan kebanyakan dijadikan sebagai tempat persinggahan mereka yang melakukan perjalanan jauh dengan kendaraan. Sudah pasti pelangganya dari kelompok usia dewasa sampai orang tua, dan rata-rata berjenis kelamin pria (Ritonga, 2010). [2/]

Dengan adanya keputusan yang bijak dan baik dapat dilihat dari suatu tercapainya pengoptimalan yang telah di rencanakan, disini saya akan menggunakan model sistem pendukung keputusan yang akan digunakan menerapkan metode *servqual*. Penerapan metode pengambilan keputusan multikriteria yang pertama kali diperkenalkan. Metode ini banyak digunakan untuk menyelesaikan pengambilan keputusan secara praktis. Hal ini disebabkan

konsepnya sederhana dan mudah dipahami, komputasinya efisien, dan memiliki kemampuan mengukur kinerja relatif dari alternatif-alternatif keputusan.

Barista di Warung Kopi Shelter dalam pembuatan kopi menggunakan metode manual brewing yaitu proses penyeduhan dilakukan secara manual. Faktanya kemampuan barista mencampur/meracik sangat menentukan kualitas hasil produk. Konsumen yang datang ke Warung Kopi Shelter umumnya dari kalangan mahasiswa yang sekedar ingin bermain bersama teman-temannya. Ada juga Konsumen berasal dari kalangan pebisnis yang ingin menikmati kopi sambil melakukan meeting.

Warung Kopi Shelter merupakan sebuah usaha kuliner yang baru berdiri tapi berdasarkan observasi yang dilakukan Warung Kopi Shelter memiliki repeat buyer, hal ini yang menyebabkan peneliti bertanya-tanya kenapa sebuah usaha baru telah memiliki konsumen atau pelanggan yang cukup ramai. Tjiptono Fandy (2011:112) mengemukakan kepuasan merupakan suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsinya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya. Pemikiran tersebut mengacu pada sebuah usaha kuliner pastinya memiliki produk, harga, layanan dan faktor yang harus selalu diperhatikan, karena faktor tersebut merupakan bagian dari kepuasan konsumen, namun pada penelitian ini hanya akan membahas tentang produk (kopi) dan layanan.

Untuk dapat mengetahui pelayanan yang diberikan warung tersebut, saya melakukan observasi di Warung Kopi Shelter Telang Kamal Madura yang terletak di Jalan Raya Telang. Lokasi ini dipilih karena merupakan banyak pelanggan yang mengunjungi warung tersebut. Lokasi ini juga yang akan menjadi objek penelitian di dalam penelitian ini.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan adanya latar belakang di atas, maka didapatkan beberapa rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana karakteristik pelanggan di Warung Kopi Shelter ?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Warung Kopi Shelter ?

3. Bagaimanakah kualitas pelayanan di Warung Kopi Shelter ?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi dari karakteristik pelanggan di Warung Kopi Shelter
2. Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Warung Kopi Shelter.
3. Menganalisis kualitas pelayanan di Warung Kopi Shelter

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian yang tertulis dalam latar belakang peneliti memberi batasan masalah yaitu tentang pada kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Warung Kopi Shelter Telang Madura.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

- 1 Mengetahui kepuasan konsumen terhadap pelayanan barista dan situasi serta suasana dari parameter keyakinan (*assurance*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*).
- 2 Sebagai masukan bagi Shelter Kopi untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi kepuasan dan kebutuhan konsumen, khususnya di persaingan warung kopi di area telang tersebut.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan membaca dan mengikuti pembahasan maka dilakukan penyusunan dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan pelayanan, kepuasan pelanggan, serta metode-metode penyelesaiannya.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjabarkan jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV : ANALISA DATA

Bab ini berisi tentang data-data hasil penelitian atau hasil pengukuran penelitian dari metode yang digunakan.

BAB V : PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang pembahasan hasil penelitian.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memberikan hasil kesimpulan dan saran yang didapat dari penelitian tersebut