

BAB I

PENDAHULUAN

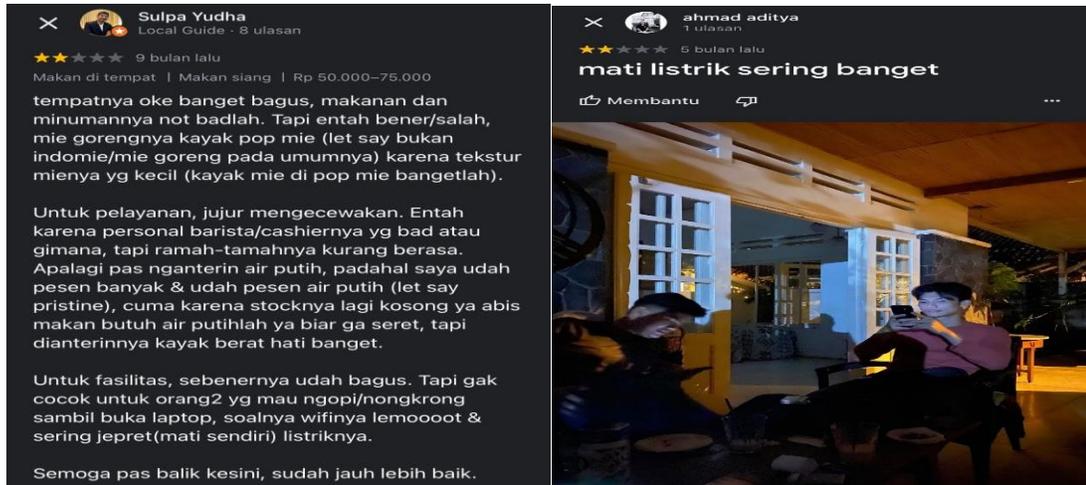
1.1. Latar Belakang Masalah

Bisnis kuliner di Indonesia secara kasat mata tumbuh menyebar dimana mana, menunjukkan bahwa industri kuliner terlihat terus berkembang bahkan dikatakan sedang booming. Ferdiani (2020) menjelaskan bahwa bisnis kuliner menjadi salah satu bisnis yang paling banyak dijalankan hingga saat ini. Milenianews (2019) menyebut bahwa bisnis kuliner merupakan salah satu bisnis yang tidak ada matinya.

Kondisi pasar yang berubah sangat cepat membuat konsumen sangat sensitif terhadap harga dan kualitas yang ditawarkan produsen. Berbagai faktor lingkungan mempengaruhi perkembangan sektor jasa dipengaruhi oleh berbagai faktor lingkungan, seperti konsumen, pesaing baru, saluran distribusi, sosial budaya dan saluran komunikasi baru yang semakin kompleks. Pengembangan produk harus dilakukan untuk menarik konsumen. Perusahaan perlu mengetahui kelemahan yang dimiliki perusahaan lain dan memanfaatkannya. Persaingan di bidang jasa terutama di kafe dan restoran saat ini cukup ketat dan mudah ditemukan di banyak tempat sehingga dapat menurunkan penjualan produk perusahaan. Sehubungan dengan persaingan yang semakin ketat, perusahaan selalu memiliki kewajiban untuk menawarkan layanan terbaik dan termudah kepada konsumen, sehingga perusahaan dapat mempertahankan pangsa pasarnya dalam pengoperasian kafe dan restoran. Setiap pelaku dalam dunia bisnis harus peka terhadap perubahan yang mungkin terjadi dan menetapkan tujuan yang paling utama berorientasi pada kepuasan konsumen. Sementara itu, Engel dkk menyatakan dalam Tjiptono (2019:378) bahwa kepuasan pelanggan adalah penilaian pembeli dimana pilihan yang dipilih memenuhi atau setidaknya melebihi harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan terjadi ketika hasil akhir (hasil) tidak sesuai dengan harapan. Jika kinerja melebihi harapan, seseorang puas, dan sebaliknya, jika kinerja tidak memenuhi harapan, seseorang kecewa. Kecuali dalam hal kepuasan tentunya pelayanan ditawarkan untuk mencapai kepuasan, karena pelayanan sangat penting dalam pengambilan keputusan pembelian, agar konsumen merasa puas dan dihargai. Kepuasan konsumen merupakan faktor keberhasilan suatu perusahaan, sehingga kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting yang harus diberikan perusahaan kepada konsumen, agar konsumen dapat terpuaskan sendiri dan menciptakan minat beli atau pembelian kembali yang konstan pada konsumen.

Volcan Coffe adalah sebuah kafe yang menawarkan berbagai macam makanan dan minuman serta pelayanan yang ramah di lokasi yang menyenangkan. Ternyata karena banyaknya kedai kopi di sekitar Volcan Coffee, konsumen bisa mengambil keputusan saat memilih kedai kopi atau tempat makan. Kepuasan konsumen merupakan faktor keberhasilan perusahaan, oleh karena itu kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting yang harus diberikan oleh perusahaan kepada konsumen, agar konsumen itu sendiri mendapatkan kepuasan, yang menimbulkan minat terus-menerus pada konsumen untuk membeli atau membeli. Volcan Coffe adalah sebuah kafe yang menawarkan berbagai macam makanan dan minuman serta pelayanan yang ramah di lokasi yang

menyenangkan. Ternyata banyak sekali kedai kopi di sekitar Volcan Coffee, karena bisa menarik perhatian konsumen saat memilih kedai kopi atau tempat makan. Hal ini membuat pihak pengelola Volcan Coffe berusaha untuk memenuhi apa yang menjadi keinginan atau kebutuhan sesuai dengan kriteria yang dipertimbangkan oleh konsumen yaitu. kualitas layanan yang ditawarkan.



Sumber : Ulasan Google Volcan Coffe (2023)

Gambar 1.1 Komplain Pelanggan

Dari gambar diatas terdapat complain pelanggan yang menyatakan “**Pelayanan yang mengecewakan & sering terjadinya mati listrik**”. Maka dari itu berhasil atau tidaknya sebuah bisnis kulliner dilihat dari kualitas pelayanan & kenyamanan fasilitas terbaik yang diberikan sehingga akan membuat kepuasan tersendiri kepada konsumen.

Tabel 1.1 Rekapitulasi Pendapatan

No	Bulan	Pendapatan
1	Maret	Rp. 89.000.000
2	Apri	Rp. 85.000.000
3	Mei	Rp. 81.000.000
4	Juni	Rp. 77.000.000
5	Juli	Rp. 75.000.000
6	Agustus	Rp. 73.000.000
7	September	Rp. 71.000.000
8	Oktober	Rp. 68.000.000
9	November	Rp. 65.000.000
10	Desember	Rp. 60.000.000
11	Januari	Rp. 57.000.000
12	Februari	Rp. 54.000.000

Sumber : Volcan Coffe (2022-2023)

Berdasarkan gambar serta uraian tabel diatas, tersebut maka penulis simpulkan bahwa terdapat masalah pada Volcan Coffe karena pemasukan pendapatan selama 1 tahun terakhir mengalami penurunan yang cukup drastis. Dari latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk mengamati penerapan pelayanan seperti apa yang dilakukan oleh Volcan Coffe untuk menjadikan konsumen sebagai pelanggannya dan tingkat pelayanannya pun yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggan Volcan Coffe. Maka dari itu penulis mencoba melakukan analisis lebih jauh mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Volcan Coffe.”

1.2. Identifikasi Masalah

Beberapa permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut :

1. Masih adanya complain pelanggan yang terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Volcan Coffe
2. Masih kurangnya fasilitas yang membuat pelanggan kurang nyaman.
3. Hasil penjualan selama 1 tahun kebelakang menunjukkan penurunan yang cukup signifikan yang disebabkan masih kurangnya kualitas pelayanan & fasilitas yang diberikan oleh Volcan Coffe

1.3. Pembatasan Masalah

Hasil identifikasi masalah yang ada di Volcan Coffe menunjukkan bahwa permasalahan yang ada tidak terlalu banyak. Guna mencegah mengembangkannya penelitian maka penulis membatasi masalah agar terperinci dan jelas. Harapannya pemecahan masalahnya lebih terarah. Oleh sebab itu penulis membatasi penelitian ini hanya pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan volcan coffe.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk pelayanan yang diterapkan oleh Volcan Coffe ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Volcan Coffe?

1.5. Tujuan Penelitian

Melihat Rumusan masalah diatas maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan, yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk pelayanan yang ada di Volcan Coffe ?
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Volcan Coffe ?

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan atau informasi bagi pihak manajemen dan pimpinan perusahaan, mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Volcan Coffe sehingga dapat ditemukan kebijakan yang dapat diambil dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan pelayanan yang ada dimasa yang akan datang.

2. Bagi Institusi

Dapat menjadi acuan dan bahan pembelajaran serta refrensi bagi civitas akademis khususnya Jurusan Manajemen Pemasaran Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI dan civitas akademis lainnya dalam melakukan penelitian dengan judul materi yang relavan.

3. Bagi Penulis

Dapat menjadi tambahan wawasan, pengetahuan dan keterampilan yang bermanfaat dalam peningkatan kompetensi penulis khususnya dalam hal kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan tugas akhir ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan tugas akhir ini serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, devinisi operasional variable dan teknis analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, jenis penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian

BAB V SIMPILAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.