

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Secara umum kualitas pelayanan adalah tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau layanan yang diberikan. Tujuannya adalah untuk memastikan pelanggan mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang mereka harapkan. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat setiap pelaku bisnis perlu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan agar citranya tetap baik di mata pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik dapat diukur melalui kecepatan, ketepatan, keramahan, kemudahan dan kenyamanan pelanggan dalam mendapatkan produk atau layanan. Dalam kegiatan sebuah bisnis pada dasarnya bertujuan untuk mendapatkan keuntungan dan memastikan bisnis tetap unggul ditengah persaingan yang semakin ketat.

Perkembangan bisnis caffe di Indonesia kini berkembang sangat pesat. Jumlah gerai warung kopi dari tahun 2016 sampai pada tahun 2025 mencapai 66,1% atau sebanyak 2.950 gerai. Perkembangan ini diikuti dengan adanya kenaikan pesat nilai kopi yang mencapai Rp. 4,8 triliun (Asosiasi Pengusaha Kopi dan Coklat Indonesia, 2025). Di antara berbagai faktor pendorong pertumbuhan tersebut, kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam menumbuhkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dalam bidang kuliner, pelayanan di caffe memiliki peranan penting dalam menciptakan citra positif dan meningkatkan daya saing bisnis.

Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam membangun citra dan reputasi usaha. Sebuah bisnis harus bisa memberikan pelayanan yang baik demi bisa menjaga citranya pada pelanggan. Maraknya bisnis caffe saat ini tidak terlepas dari berbagai keunggulan yang dimilikinya, antara lain peluang pasar yang luas, keuntungan yang menjanjikan, fleksibel dalam pengembangan dan inovasi.

Kota Lhokseumawe merupakan salah satu daerah yang mempunyai potensi yang besar dalam membangun bisnis caffe, dikarenakan memiliki jumlah penduduk yang cukup banyak. Kebiasaan masyarakat yang senang bersantai dan berkumpul di caffe semakin menambah peluang bisnis ini. Dengan semakin banyaknya generasi muda, pelajar dan pekerja yang mencari tempat yang nyaman untuk bekerja ataupun bersantai, caffe bisa menjadi salah satu pilihan utama mereka dalam berkegiatan. Dari segi lokasi, Kota Lhokseumawe mempunyai daya tarik tersendiri apalagi dengan lokasi yang strategis dekat kampus dan perkantoran. Hal ini membuat bisnis caffe di Kota Lhokseumawe berpeluang dalam terus berkembang melalui inovasi dan pelayanan yang berkualitas.

Salah satu bisnis yang bergerak di bidang kuliner adalah Muara Caffe. Bisnis ini mulai beroperasi pada pertengahan tahun 2023, lokasi bisnis ini terletak pada kawasan padat penduduk, kampus dan perusahaan. Memiliki area yang cukup luas mulai dari *indoor* dan *outdoor* dengan suasana yang sangat nyaman. Saat ini Muara Caffe menjadi salah satu caffe yang cukup diminati di berbagai kalangan, dengan variasi menu yang beragam, harga terjangkau, dan fasilitas lengkap yang menyediakan wifi gratis, wayer, toilet, area parkir dan tempat ibadah menjadikannya salah satu caffe yang sangat diminati pelanggan.

Namun dalam kegiatannya Muara Caffe beberapa kali mengalami keluhan dalam pelayanannya yang mana jika tidak ditangani dengan baik dapat menyebar melalui ulasan negatif dan dapat merusak citra caffe. Sebagaimana yang dijelaskan dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen bahwasannya hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha termasuk standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh pelaku bisnis dalam memberikan produk dan layanan kepada konsumen. Tujuannya adalah untuk menjamin perlindungan bisnis dari praktik yang merugikan. Adapun data keluhan pelanggan mengenai kualitas pelayanan terdapat pada tabel berikut:

**Tabel 1.1**  
**Data Keluhan Pelanggan Muara Caffe**

No.	Keluhan Pelanggan
1.	Penyajian makanan yang lama ketika ramai
2.	Kurangnya ketersedian menu
3.	Kurangnya penanganan terhadap keluhan pelanggan
4.	Lahan parkir yang terbatas

(Sumber: *Observasi Awal Wawancara langsung dengan pelanggan Muara Caffe, Lhokseumawe. 2024*).

Peneliti melakukan wawancara awal pada pelanggan Muara Caffe, berdasarkan data keluhan pelanggan tersebut pelanggan merasa kurang mendapatkan pelayanan yang baik. Hal ini diduga dikarenakan kurangnya tenaga kerja sehingga terdapat pelanggan yang tidak mendapatkan pelayanan yang maksimal. Pada dasarnya memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan dapat berpengaruh pada

perilaku pelanggan. Menurut Umar (2003:21) pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dalam memenuhi segala kebutuhan mereka. Jadi apabila pelanggan merasa senang atas pelayanan yang diberikan terhadap produk ataupun layanan yang diberikan, maka akan memungkinkan pelanggan untuk melakukan pembelian berulang. Kualitas pelayanan sangat penting untuk diperhatikan karena pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan tersendiri bagi pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam keberhasilan suatu bisnis, karena secara langsung mempengaruhi kepuasan pelanggan, loyalitas dan citra bisnisnya. Pelayanan yang baik menunjukkan profesionalisme bisnis terhadap kepuasan pelanggan. Pada dasarnya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan akan berdampak pada reputasi dan citra usaha. Pelayanan yang baik akan membuat pelanggan merasa puas dan memberikan kesan-kesan yang baik dan dapat berdampak pada keberlangsungan sebuah bisnis dalam menjaga citra usahanya. Menurut Kasali (2003:28) menjelaskan bahwa citra perusahaan yang baik dimaksudkan agar perusahaan dapat tetap hidup dan orang-orang di dalamnya terus mengembangkan kreativitas bahkan memberi manfaat bagi lebih bagi orang lain. Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan buruk dapat menimbulkan ketidakpuasan, hilangnya pelanggan dan berdampak negatif pada keberlangsungan usaha dan citra caffé.

Dalam hal ini tenaga kerja memegang peranan dalam kualitas pelayanan dalam mempertahankan citra bisnis yang terdiri dari pengetahuan, keterampilan dan perilaku. Pelayanan dapat dikatakan baik apabila proses kegiatan tersebut mencapai tujuan dan sasaran dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Mahsun

(2006:182) apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuan maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan dengan efektif.

Fenomena yang terjadi pada Muara Caffe berhasil menjadi salah satu caffe yang diminati berbagai kalangan, namun mengharuskan pihak pengelola untuk dapat melakukan evaluasi dan inovatif mengenai hal-hal apa saja yang harus diperbaiki seperti pelayanan yang cepat, sikap ramah, dan kualitas rasa makanan dan minuman yang konsisten, yang dapat berdampak positif dalam sebuah usaha, sehingga dapat menjangkau lebih banyak lagi pelanggan serta tetap bersaing dan bertahan dalam persaingan yang ada. Betapa pentingnya kualitas pelayanan dalam mempertahankan citra bisnis, termasuk usaha Muara Caffe. Dalam menghadapi permasalahan ini, para pihak di Muara Caffe harus mampu responsif dan professional dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Hal ini diperlukan agar setiap kendala yang terjadi dapat terselesaikan dengan baik, sehingga kepuasan pelanggan tetap terjaga dan citra caffe dapat dipertahankan dengan baik.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, maka peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisis lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan pada citra Muara Caffe Kota Lhokseumawe.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Seperti yang telah dijelaskan pada latar belakang penelitian ini, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Muara Caffe Lhokseumawe dapat berdampak pada citra usaha di mata pelanggan?

2. Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Muara Caffe?

### **1.3 Fokus Penelitian**

Berdasarkan uraian dari rumusan masalah diatas, maka yang menjadi fokus penelitian dalam menganalisis adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis kualitas pelayanan di Muara Caffe dan dampaknya terhadap citra usaha di mata pelanggan.
2. Identifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Muara Caffe.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan fokus penelitian diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan Muara Caffe dapat berdampak pada citra usaha di mata pelanggan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Muara Caffe.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian, maka yang menjadi manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

## 1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam menambah wawasan ataupun referensi dalam penulisan karya ilmiah selanjutnya terutama mengenai manajemen pelayanan yang lebih baik agar pelanggan merasa puas dan bisa menjaga reputasi usaha agar tetap bisa mempertahankan citra yang baik.

## 2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak Muara Caffe Lhokseumawe dalam menangani keluhan pelanggan terutama manajemen dalam pelayanan yang efektifitas.