

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini, banyak sekali bermunculan usaha-usaha yang bergerak di bidang *entrepreneurship*. Seperti contohnya usaha dibidang *entrepreneurship* adalah kafe, restoran, kuliner, pariwisata, dan masih banyak lagi. Salah satu usaha yang akan selalu tumbuh adalah usaha di bidang kafe, usaha seperti ini akan terus berkembang sesuai dengan *trend* yang terjadi di tengah-tengah masyarakat. Hal ini disebabkan karena pertumbuhan ekonomi disebuah negara.

Kafe (*Cafe*) adalah tempat untuk bersantai dan berbincang-bincang dimana pengunjung dapat memesan minuman dan makanan. Kafe termasuk tipe restoran namun lebih mengutamakan suasana santai, hiburan, dan kenyamanan pengunjung sehingga konsep yang diterapkan yaitu dapat membuat pelanggan menjadi nyaman untuk berkunjung (Maulidi, 2017). Pada umumnya pengunjung kafe itu terdiri dari kalangan remaja, orang dewasa, maupun keluarga yang ingin menikmati suasana kedekatan dengan nyaman, yang didukung oleh suasana kafe dan kualitas dari menu yang ditawarkan.

Persaingan dalam dunia kafe semakin lama semakin tumbuh, muncul berbagai macam tipe kafe dan juga berbagai konsep yang dikembangkan seperti konsep yang *modern, heritage, classic*, atau berdasarkan *trend* yang terjadi saat ini. Setiap kafe memiliki kelebihan yang ditawarkan misalkan dari segi *interior*, layanan yang memuaskan, maupun menu yang bervariasi. Persaingan ini terjadi disebabkan para pemilik kafe ingin membuat para pelanggan nyaman dan memperoleh kepuasan atas pelayanan, dan tempat yang ditawarkan oleh masing-masing kafe. Saat ini hampir semua golongan masyarakat mengunjungi sebuah kafe dengan pilihan masing-masing sesuai dengan selera mereka, para pemilik kafe ini tentunya melihat peluang untuk berbisnis yang dapat menjanjikan untuk kedepannya.

Pada masa sekarang kafe dijadikan sebagai tempat untuk mediasi antar mitra bisnis, melakukan negosiasi hingga transaksi. Sebagai tempat untuk mediasi

dan berkumpul kafe merupakan penyedia jasa makanan dan minuman, ini tentunya memiliki relasi yang kuat dengan kepuasan pelanggan yang harus diperhatikan. Berbagai macam hal dilakukan oleh pemilik kafe untuk menumbuhkan pelanggan yang setia yang pada akhirnya akan menumbuhkan sebuah komunitas. Pelanggan yang merasa terpuaskan akan melakukan rekomendasi kepada orang lain tentang pelayanan kafe tersebut. Dengan begitu akan semakin banyak pelanggan yang datang untuk berkunjung dan pendapatan kafe tentunya akan semakin meningkat.

Coffee Break Sangrai adalah salah satu kafe dengan konsep klasik yang menyajikan menu makanan dan minuman yang bervariasi. Kafe ini terletak di Jalan Kolonel Husen Yusuf, Kota Bireun, Kec. Kota Juang, Kabupaten Bireuen, Aceh. Kafe ini buka dari pukul 07.00 pagi dan tutup pada pukul 01.00 dinihari, yang beroperasi setiap hari tanpa ada hari libur. Pelanggan yang mengunjungi kafe ini sangat beragam mulai dari pekerja kantoran, keluarga, pebisnis, remaja, hingga organisasi partai politik. Menu yang ditawarkan kafe ini bervariasi mulai dari cemilan ringan hingga berbagai macam menu minuman. *Coffee Break Sangrai* ini mempunyai 17 orang karyawan yang bekerja dan dibagi menjadi 2 *shift* (pagi dan malam) untuk melayani pelanggan. *Coffee Break Sangrai* ini bisa menampung hingga 300 orang, dengan jumlah meja 62, jumlah kursi 165 dan kursi panjang 25 buah. Jumlah rata-rata pengunjung harian pada hari kerja (senin-jumat) adalah 40 hingga 50% atau 130 orang - 150 orang, sedangkan pada *weekend* (sabtu-minggu) mencapai 60 hingga 70% atau 180 orang – 210 orang ini merupakan rata-rata jumlah pengunjung disaat jam-jam sibuk. Kafe akan terisi penuh hanya saat ada *event-event* tertentu seperti Buka Puasa Bersama, dan Nonton Bola, tentunya *event* ini tidak sering. Suasana kafe ini lebih ramai dikunjungi pada malam hari.

Dengan melihat rata-rata kunjungan harian pada kafe hanya 40 hingga 50% maka ini dapat dikatakan pendapatan kafe menjadi berfluktuasi, sehingga diperlukan penelitian usulan perbaikan layanan menggunakan metode IGA (*Improvement Gap Analysis*) dan *DINESERV* agar mendapatkan solusi terbaik yang dapat di terapkan pada kafe ini. Selain pendapatan kafe yang berfluktuasi hal lainnya yang menjadi permasalahan adanya ulasan pelanggan yang ada di google (ulasan *online*) yang dimana ulasan tersebut memberi penilaian yang kurang baik

terhadap kafe seperti "pelayanan yang kacau", "makanan yang tidak enak", "pelayanan yang lama", "sarapan yang tidak memadai" dan lain-lain. Dengan adanya beberapa penilaian bintang 3< dapat dijadikan sebagai acuan kenapa penelitian perbaikan layanan pada Kafe *Coffee Break Sangrai* ini perlu dilakukan.

Coffee Break Sangrai ini sejak awal dibuka (tahun 2016) mendapatkan respon penjualan dan pendapatan yang positif dari para pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik kafe, diketahui bahwa tingkat pendapatan semakin menurun pada periode tahun 2023 – 2024 hingga saat ini penjualan masih belum stabil dan bisa dikatakan berfluktuasi, yang belum diketahui pasti apa penyebab turunnya pendapatan pada kafe tersebut. Data penjualan awal dapat dilihat pada Lampiran 1. Untuk dapat mengidentifikasi lebih lanjut permasalahan yang ada maka diperlukan observasi dan wawancara langsung ke kafe, dengan mewawancarai beberapa pelanggan *Coffee Break Sangrai* itu sendiri. Selain observasi dan wawancara untuk mengidentifikasi permasalahan, hal lainnya yang dapat dilakukan adalah dengan melihat ulasan pelanggan yang ada di google (ulasan *online*) yang dimana ulasan dengan penilaian bintang 3< dapat dijadikan sebagai tambahan alasan kenapa penelitian perbaikan layanan pada Kafe di *Coffee Break Sangrai* ini perlu dilakukan. Data ulasan *online* (*google review*) dapat dilihat pada Lampiran 2.

Pendapatan dan keuntungan kafe terus menurun, yang terberatnya mulai dari september tahun 2023 hingga saat ini, walaupun jumlah penjualan di beberapa bulan sebelumnya tinggi, hasil penjualannya *cafe* masih terbilang belum maksimal. Kondisi penurunan ini terus berlangsung hingga sekarang. Perlu adanya riset dan analisa kenapa penurunan ini dapat terjadi. Tingkat penjualan dapat menurun dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti faktor harga, pemasaran, rasa, konsep, daya tarik kafe, persaingan dengan kompetitor lain, dan mutu layanan pada kafe tersebut.

Dengan dilakukannya perbaikan layanan pada kafe yang merupakan usulan solusi dari pendapatan kafe yang berfluktuasi, hal ini juga dapat meningkatkan penjualan makanan atau minuman, sehingga akan membuat pendapatan kafe meningkat dan stabil. Untuk melakukan penelitian ini digunakan salah satu metode

yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan dari kafe *Coffee Break Sangrai* adalah dengan menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA) menggunakan atribut-atribut *DINESERV*. Metode *DINESERV* merupakan pengembangan dari model *SERVQUAL*. Pengukuran kualitas pelayanan secara umum dilakukan dengan metode *SERVQUAL*, namun pada industri restoran terdapat satu metode yang lebih handal dan terpercaya yaitu dengan metode (Kim, Ng, dan Kim, 2009). Perbedaannya adalah jika model *SERVQUAL* dapat digunakan kepada kualitas layanan berjenis apapun, model *DINESERV* dikhususkan untuk mengukur kualitas layanan pada objek spesifik yaitu restoran atau kafe sehingga atribut-atribut yang ada didalamnya juga lebih spesifik. Maka dari itu berdasarkan penjelasan di atas penulis akan melakukan penelitian yang berjudul “**Usulan Perbaikan Layanan Dengan Metode *DINESERV* dan *Improvement GAP Analysis* (IGA) di Cafe “Coffee Break Sangrai” Bireuen**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Atribut *DINESERV* apa saja yang dapat digunakan untuk melakukan perbaikan layanan pada Kafe *Coffee Break Sangrai*?
2. Apa saja prioritas perbaikan untuk atribut layanan pada kafe *Coffee Break Sangrai*?
3. Apa saja yang menjadi usulan perbaikan layanan kafe *Coffee Break Sangrai* untuk memperbaiki kepuasan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui atribut *DINESERV* apa saja yang dapat digunakan untuk melakukan perbaikan layanan pada Kafe *Coffee Break Sangrai*.
2. Untuk mengetahui apa saja prioritas perbaikan untuk atribut layanan pada kafe *Coffee Break Sangrai*.

3. Untuk mengetahui bagaimana usulan layanan kafe *Coffee Break Sangrai* untuk memperbaiki kepuasan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang didapat adalah sebagai berikut:

1. Dapat memberikan pemahaman kepada peneliti dalam hal mengetahui bagaimana pelayanan terbaik yang dapat di terapkan di kafe-kafe/restoran.
2. Pemilik kafe dapat mengetahui pengetahuan mengenai konsep pelayanan jasa terhadap pelanggan untuk meningkatkan loyalitas *customer* yang datang dan mengetahui permasalahan kualitas pelayanan yang ada pada kafe
3. Pemilik kafe dapat mengetahui permasalahan kualitas pelayanan pada *Coffee Break Sangrai*.
4. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi tambahan dibidang pelayanan kualitas yang berfokus pada sektor kafe/restoran.

1.5 Batasan Masalah dan Asumsi

1.5.1 Batasan Masalah

Agar pembahasan usulan penelitian dapat dilakukan secara benar dan sesuai ruang lingkup penelitian yang akan dilakukan, maka penulis menentukan batasan masalah yaitu:

- 1 Usulan perbaikan yang diberikan untuk kafe sampai pada tahap implementasi.
- 2 Jumlah responden pada penelitian ini adalah 100.
- 3 Data yang digunakan berasal dari observasi, wawancara, data penjualan, ulasan *online (google)* pelanggan, dan penyebaran kuesioner.

1.5.2 Asumsi

Adapun asumsi yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tidak adanya perubahan pelayanan kerja secara signifikan selama proses penelitian kafe di *Coffee Break Sangrai*, sehingga masih dapat mencerminkan keadaan yang sesungguhnya yang terjadi pada kafe.
2. Semua pelanggan menerima untuk diwawancarai.
3. Pelanggan yang diwawancarai telah berkunjung lebih dari 3 kali ke kafe.