

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring berjalannya waktu, semakin banyak kafe baru dengan konsep yang unik dan juga menarik yang didirikan di area sekitar Kafe X. Hal ini mengakibatkan makin tingginya tingkat kompetisi persaingan usaha di bidang kafe di area sekitar Kafe X dan tentu juga akan berdampak membahayakan bagi keberlangsungan Kafe X apabila tidak segera ditangani. Sangat dimungkinkan adanya pelanggan yang memilih untuk mengunjungi kafe kompetitor karena bosan dengan Kafe X ataupun karena memang pelanggan lebih tertarik dengan kafe kompetitor. Oleh karena itu, Kafe X berusaha untuk berbenah menjadi lebih baik lagi dengan melakukan evaluasi baik dari sisi internal maupun dari sisi eksternal serta melakukan inovasi agar tetap memiliki pelanggan dan juga keberlangsungan Kafe X tetap berjalan dengan baik.

Meskipun Kafe X sudah berdiri selama lebih dari dua tahun, tentu saja Kafe X masih memiliki banyak sekali kekurangan yang mungkin saja mengecewakan pelanggan ataupun bisa juga tidak menarik bagi calon pelanggan. Kekurangan tersebut lebih kepada aspek sisi pelayanan kepada pelanggan. Hal ini dirasa wajar karena Kafe X melayani banyak sekali pelanggan yang berbeda dengan permintaannya masing-masing.

Dari berbagai testimoni di Google Business, terdapat pelanggan yang merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan oleh Kafe X. Ketidakpuasan tersebut diberikan oleh para pelanggan dengan memberikan penilaian yang kecil pada Google Business yang dimiliki Kafe X.

Selain keluhan dari media google business, Kafe X juga mendapatkan banyak keluhan secara langsung dari pelanggan. Pelanggan di Kafe X sering sekali mengungkapkan rasa ketidaknyamanannya kepada pelayan kafe. Pelayan kerap kali mendapat teguran karena pesanan yang datang terlambat, pesanan yang datang salah, dan teguran lainnya.

Pada hari jumat, sabtu, dan minggu juga sering dijumpai pelanggan yang tidak jadi masuk ke Kafe X karena tidak dapat menemukan tempat duduk. Pengguna mobil

juga kerap kali tidak mendapatkan tempat parkir sehingga ketika sampai di Kafe X, pelanggan tersebut langsung pulang. Hari jumat, sabtu, dan minggu memang sangat ramai sehingga terkadang juga ada konsumen yang membatalkan pesanan karena sudah menunggu terlalu lama.

Setiap pelanggan memiliki ekspektasi yang berbeda akan pelayanan yang diberikan. Pelanggan juga memiliki permintaan masing-masing terhadap totalitas aspek pelayanan yang semestinya diberikan. Tentunya Kafe X diharapkan dapat memberikan standar kualitas pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya. Kafe X juga berusaha untuk dapat memiliki reputasi yang baik untuk menjaga keberlangsungan penjualan. Tentunya hal ini akan dapat terlaksana jika hal yang paling mendasar yaitu kepuasan pelayanan terhadap pelanggan itu terpenuhi.

Namun yang menjadi masalah adalah Kafe X sendiri masih belum mengetahui secara jelas, ekspektasi standar pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan. Pada aspek ataupun faktor pelayanan apa saja yang semestinya dimaksimalkan, berikut dengan ekspektasi standar pelayanan kepuasan pelanggan yang diharapkan oleh pelanggan secara umum.

Demikian pula untuk aspek kualitas pelayanan dari Kafe X yang akan diperbaiki. Kafe X merasa kesulitan untuk menentukan pada aspek kualitas pelayanan mana yang semestinya diperbaiki berikut dengan urutan prioritas perbaikannya.

Penentuan aspek kualitas pelayanan yang akan diperbaiki ini akan dapat ditentukan jika Kafe X telah mengetahui bagaimana ekspektasi pelanggan terhadap standar kualitas pelayanan yang semestinya diberikan. Selain itu, Kafe X juga memerlukan adanya rumusan usulan berupa langkah-langkah yang harus dilakukan untuk melakukan perbaikan. Sehingga diharapkan dengan adanya usulan langkah-langkah perbaikan tersebut dapat merubah pola sistem kerja karyawan Kafe X dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Oleh karena itu, dengan mempertimbangkan tingkat persaingan usaha kuliner yang amat bersaing, dan untuk mempertahankan penjualan yang telah berlangsung perlu dilakukan evaluasi kualitas layanan. Evaluasi ini sangat diperlukan agar pelanggan tidak terus kecewa dengan layanan yang dimiliki Kafe X, yang akan berdampak pada keberlangsungan usaha ini.

1.2. Rumusan Masalah

Saat ini pelanggan Kafe X ingin mendapatkan standar kualitas pelayanan yang terbaik, namun standar kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan tersebut belum diketahui oleh Kafe X. Kafe X perlu segera melakukan evaluasi terhadap aspek-aspek yang menjadi harapan pelanggan demi keberlangsungan usaha ini.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan utama yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain:

- a. Mengetahui standar kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan beserta kondisi kualitas pelayanan yang saat ini diberikan oleh Kafe X.
- b. Merumuskan langkah-langkah evaluasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang ada di Kafe X.
- c. Mengetahui perubahan tingkat kepuasan pelanggan di Kafe X setelah dilakukan evaluasi

1.4. Batasan Masalah

Pembatasan masalah perlu dilakukan agar penulisan skripsi dapat memberikan pemahaman yang terarah dan sesuai dengan yang diharapkan. Agar pembahasan tidak menyimpang dari pokok perumusan masalah yang telah ditentukan, maka penulis membatasi permasalahan pada:

- a. Penelitian ini dilakukan pada bulan puasa tepatnya pada tanggal 6 Mei 2019 sampai tanggal 3 Juni 2019
- b. Responden yang dipilih adalah yang berkunjung ke Kafe X pada waktu penelitian dilaksanakan sehingga tidak mengikutsertakan pelanggan sebelum ataupun sesudah penelitian dilaksanakan.
- c. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Servqual* dan *Sixsigma*.
- d. Penyusunan usulan perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan dengan menggunakan analisis FMEA (*failure mode effect analysis*) berdasarkan Fishbone Diagram.