

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era sekarang, manusia memiliki aktivitas yang beragam. Dimulai dari aktivitas rumah, aktivitas sekolah, hingga aktivitas pekerjaan. Tentunya dengan adanya aktivitas ini, manusia dapat merasakan titik jenuh dan bosan. Untuk menghindari hal tersebut, agar aktivitas yang dilakukan dapat seimbang, diperlukan aktivitas lainnya seperti hiburan. Hiburan dapat dilakukan dengan berbagai macam cara. Salah satunya adalah hiburan dengan cara mencari tempat untuk bersantai dan menghilangkan kejenuhan. Tempat yang biasanya menjadi target hiburan tersebut adalah *coffee shop* atau *resto*. *Coffee shop* atau *resto* merupakan tempat yang dapat digunakan untuk menikmati makanan dan juga minuman. *Coffee shop* atau *resto* di Indonesia sendiri mulai berkembang pesat. Dari setiap provinsi bahkan setiap kota pasti setidaknya memiliki *coffee shop* atau *resto*. *Coffee shop* atau *resto* di Indonesia memiliki berbagai macam desain dan konsep yang disesuaikan dengan pengunjung. Hal ini terjadi dikarenakan target pasar dari *coffee shop* atau *resto* sendiri tidak hanya para remaja saja, namun anak-anak bahkan orang dewasa juga membutuhkan *coffee shop* atau *resto* untuk menikmati hiburan.

Kota Kudus, Jawa Tengah sendiri menjadi salah satu kota yang sudah memiliki beberapa macam *coffee shop* atau *resto* dengan desain dan konsep yang beragam. Terdapat salah satu *coffee shop* atau *resto* di Kota Kudus yang memiliki desain dan konsep yang diperuntukkan bagi segala kalangan pengunjung, yaitu Lavamong *Coffee and Resto*.



Gambar 1.1. Lavamong Coffee and Resto

Lavamong *Coffee and Resto* berlokasi di Jalan Dewi Sartika, Penganjaran, Kecamatan Bae, Kabupaten Kudus. Lavamong *Coffee and Resto* berdiri pada tahun 2018 dan didirikan oleh Mas Taufiq Iqbal Maulana. Resto ini buka setiap hari dan beroperasi selama 13 jam dalam sehari dari jam 10 pagi hingga jam 11 malam. Resto ini memiliki beberapa fasilitas berupa area AC, area non AC, area *meeting*, dapur, *coffee bar*, area *live music*, musholla, toilet, wastafel, *wifi*, dan lain-lain. Lavamong *Coffee and Resto* memiliki beragam menu makanan dan minuman, dimulai dari makanan dan minuman asia hingga *western*. Berdasarkan observasi dan wawancara yang sudah dilaksanakan, terdapat masalah yang sedang dihadapi oleh resto berupa kualitas pelayanan yang masih kurang berkenan bagi pengunjung.

Menurut pemilik resto yaitu Mas Iqbal, permasalahan yang terjadi yaitu adanya penurunan jumlah pengunjung resto. Pada bulan Januari 2022 hingga bulan Desember 2022 diperoleh angka tertinggi yaitu 626 pengunjung per bulan, sedangkan angka terendah yaitu 566 pengunjung per bulan. Hal ini menunjukkan bahwa adanya penurunan sebesar 10% pada tahun 2022. Adanya komentar negatif pengunjung pada penilaian *google review* menjadi masalah lain yang sedang dihadapi pihak resto. Pemilik resto menginginkan agar komentar negatif yang muncul dapat berkurang. Berikut adalah beberapa bukti komentar negatif yang terdapat pada hasil *google review* dan dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Keluhan Pengunjung

Nama	Tanggal Akses	Komentar	Skor Bintang
Dona Agustina	29 Januari 2023	Lama menunggu makanan tidak kunjung datang, karyawan duduk santai tapi makanan datang satu persatu bukan sekaligus, Keterangan menu tidak sesuai dengan realita	1
Fahriyah Fahmi	29 Januari 2023	Parkiran kurang luas	2
Andreas Toyo	29 Januari 2023	Serving yang diberikan buruk sekali	1
Ayu	29 Januari 2023	Kebersihan kurang terjaga, terkhusus pada bagian toilet	2
Lilieek	29 Januari 2023	Tata udara kurang bagus, banyak menu kosong	3
Soeka Jalan	29 Januari 2023	Parkiran kurang luas	3
Agit Pradipta	30 Januari 2023	Pelayanan kurang memuaskan	3
Purwanto	30 Januari 2023	Resto tidak profesional, proses pembuatan makanan lama	1
Ade Maulana	30 Januari 2023	Rasa makanan kurang konsisten, kebersihan area resto kurang bersih, buku menu tidak di update, pelayan tidak paham mengenai menu yang dijual dan kurang ramah	2
Ikis Rohadikis no	30 Januari 2023	Diharapkan pelayanan dapat diperbaiki dan lebih ramah	3

Diketahui bahwa keluhan pengunjung yang muncul berdasarkan penilaian *google review* yaitu mengenai sikap pegawai *waiter* yang kurang ramah dan bersikap kurang peduli. Berdasarkan keluhan pada *google review*, terdapat pengunjung yang hendak menambah pesanan tambahan kepada pegawai *waiter*, namun pegawai *waiter* lama dalam merespon. Terdapat juga pesanan yang diterima pengunjung tidak sesuai dengan yang diinginkan karena pegawai *waiter* salah dalam mengantarkan pesanan ke meja pengunjung. Kemudian terdapat juga buku menu yang belum diperbarui menyebabkan pengunjung memberikan keluhan karena banyak menu yang kosong tetapi masih dipajang dalam buku menu. Kebersihan yang diterapkan pada resto juga masih menjadi alasan pengunjung melakukan keluhan.

Kemudian keluhan lain dari pengunjung yang muncul berdasarkan penilaian *google review* ada pada area parkir kendaraan yang kurang luas. Hal ini dikarenakan kapasitas area parkir hanya dapat menampung 20 motor dan 5 mobil secara bersamaan. Diketahui bahwa apabila terdapat pengunjung yang membawa mobil sebanyak lebih dari 5 secara bersamaan, area parkir motor akan terdampak penyempitan karena digunakan untuk parkir mobil, sehingga menimbulkan kekurangan kapasitas pada area parkir motor. Oleh karena itu, apabila ada pengunjung lain yang datang dengan menggunakan motor akan menduga bahwa tidak ada lahan parkir motor sehingga pengunjung tidak jadi berkunjung. Hal ini juga menjadi salah satu penyebab terjadinya penurunan angka pengunjung.

Berdasarkan keluhan dan kritik tersebut, *Lavamong Coffee and Resto* perlu merancang strategi yang sesuai supaya kebutuhan dan harapan pengunjung pada saat mengunjungi sebuah resto terpenuhi. Diperlukan juga usulan perbaikan pelayanan terhadap pengunjung agar memenuhi standar dan memberikan kepuasan terhadap pengunjung. Dengan diketahuinya kebutuhan dalam standar pelayanan yang dibutuhkan pengunjung, *Lavamong Coffee and Resto* perlu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pengunjung.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang muncul, diperoleh permasalahan yang ada pada *Lavamong Coffee and Resto*. Dengan adanya tugas akhir ini, diharapkan dapat memiliki titik fokus pada usulan perbaikan kualitas pelayanan di *Lavamong Coffee and Resto*. Usulan perbaikan akan memberikan dampak positif dan memperbaiki citra restoran menjadi lebih baik dimata pengunjung. Penelitian ini perlu dilakukan untuk mempertahankan usaha dan terus bersaing dengan bisnis serupa, serta diharapkan dengan adanya penelitian ini juga dapat membantu *stakeholders* untuk mengetahui bahwa atribut pada kualitas pelayanan sangat berpengaruh besar pada pengunjung.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang ada pada *Lavamong Coffee and Resto* mengenai penurunan jumlah pengunjung pada tahun 2022 dari 626 pengunjung per bulan menjadi 566 pengunjung per bulan. Hal ini menunjukkan bahwa adanya penurunan sebesar 10% pada tahun 2022. Indeks penilaian pada *google review* yang masih mendapatkan bintang 1 hingga 3, serta adanya keluhan terkait pelayanan yang diberikan pada resto.

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan penelitian untuk memenuhi Tugas Akhir, diperoleh beberapa tujuan agar perbaikan kualitas pelayanan sesuai dengan keinginan pengunjung. Berikut ini adalah tujuan dari penelitian.

- a. Untuk meningkatkan jumlah pengunjung dengan minimal sebesar 10% dari jumlah pengunjung terbanyak pada tahun 2022.
- b. Untuk mengurangi jumlah tanggapan negatif dari setiap pengunjung terhadap restoran yang memiliki indeks bintang 1 hingga 3 secara per orangan pada *google review*.
- c. Untuk meningkatkan penilaian kualitas layanan pada *google review* dengan indeks penilaian berada di atas bintang 4,2 secara keseluruhan.

1.4. Batasan Masalah

Berikut ini adalah batasan masalah yang diterapkan selama melaksanakan penelitian.

- a. Responden yang termasuk dalam penelitian ini adalah pengunjung yang setidaknya pernah sekali berkunjung di Lavamong *Coffee and Resto*.
- b. Data yang diperlukan berasal penyebaran kuesioner yang dilakukan pada bulan Maret 2023 hingga April 2023.
- c. Penelitian dilakukan pada bulan Januari 2023 sampai dengan Juni 2023.