

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Bisnis di bidang *food and beverages* berkembang secara pesat terutama pada bisnis kopi. Kopi tidak bisa dipisahkan dari beberapa orang terutama untuk para penikmat kopi. Semua negara memiliki tradisi menikmati kopi yang terus berlangsung dari zaman dulu sampai saat ini, diperkirakan akan selalu ada di masa yang akan datang. Kopi bukan sekedar memenuhi kebutuhan konsumen, kopi kini mempengaruhi banyak aspek kehidupan, termasuk budaya. Budaya meminum kopi sudah menjadi kebiasaan di kalangan masyarakat yang berada di kota-kota besar di Indonesia, terkhususnya di kalangan anak muda. Sebagian besar anak muda menganggap kopi menjadi bagian dari gaya hidup.

Penduduk Indonesia dikategorikan sebagai masyarakat yang berjiwa sosial tinggi dan memiliki kecenderungan berkumpul. Salah satu tempat yang sering digunakan untuk berkumpul oleh masyarakat Indonesia yaitu kedai kopi. Kedai kopi sering menjadi salah satu sarana yang digunakan untuk berkumpul karena dapat berbincang langsung sekaligus menikmati kopi dan sajian yang disediakan oleh kedai kopi tersebut. Kebiasaan ini sering dilakukan oleh kalangan anak muda dari tingkat SMA hingga mahasiswa. Biasanya kedai kopi yang sering dikunjungi ialah kedai kopi yang memberikan fasilitas tempat duduk yang nyaman, fasilitas jaringan internet, tempat yang bersih, menyediakan produk kopi yang terbaik, dan pelayanan yang baik kepada konsumen.

Seturan merupakan daerah yang padat penduduk dan banyak universitas yang berlokasi di daerah tersebut. Sebagian besar penduduk di daerah Seturan berprofesi sebagai mahasiswa. Mahasiswa sering mencari tempat untuk mengerjakan tugas kuliah dan melakukan rapat organisasi. Salah satu tempat yang sering digunakan ialah kedai kopi. Mahasiswa memilih kedai kopi sebagai sarana untuk mengerjakan tugas karena beberapa faktor yaitu mahasiswa mencari koneksi *wifi* yang baik, memilih tempat yang nyaman, dan harga kopi yang murah. Daerah Seturan terdapat sekitar 50 kedai kopi sehingga banyak pilihan bagi mahasiswa.

Kedai kopi yang diteliti pada tugas akhir ini adalah Kedai kopi Patah Tumbuh yang berlokasi di Jalan Pintu Selatan, Belakang UPN Di Samping, Jl. Seturan Raya No.2, Ngropoh, Condongcatur, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta. Kedai kopi Patah Tumbuh beroperasi dari jam 10.00 AM hingga 03.00 AM. Untuk kebutuhan operasional, Kedai kopi memiliki kasir, *mini bar*, dan dapur. Kedai kopi Patah Tumbuh menjual beberapa jenis makanan dan minuman yang beraneka jenis. Fasilitas yang diberikan oleh Patah Tumbuh berupa *no smoking area* dengan kapasitas 20 kursi dan 6 meja. Fasilitas berikutnya yaitu *smoking area* dengan kapasitas kursi 25 buah dan kapasitas meja sebanyak 6 buah yang dilengkapi dengan jaringan *wifi* 30 mbps, setiap meja dilengkapi dengan stop kontak listrik yang memudahkan konsumen yang membutuhkan daya listrik. Fasilitas lainnya yaitu memiliki kamar mandi yang cukup besar dan bersih yang dilengkapi dengan satu wastafel. Patah Tumbuh memiliki lahan parkir yang mampu menampung kapasitas 15 motor dan 2 mobil, menurut peneliti dengan kondisi parkir sebesar itu masih kurang, dikarenakan intensitas pengunjung pada hari libur pasti akan naik dan tidak mampu menampung semua kendaraan tersebut.

Selain menyajikan minuman yang berbahan dasar kopi, Kedai kopi Patah Tumbuh juga menyajikan minuman seperti *milkshake*, jus, *mojito*, makanan berat dan makanan ringan. Standar dalam pembuatan kopi di Patah Tumbuh menggunakan dua metode. Pertama menggunakan mesin *espresso*, metode penyeduhan kopi yang menggunakan mesin. Mesin digunakan untuk menghasilkan sari-sari yang ada dalam biji kopi yang disebut *espresso*. *Espresso* ini akan menjadi bahan dasar untuk berbagai varian kopi seperti *americano*, *cafe latte*, *cappucino*, dan berbagai minuman kopi lainnya. Kedua metode *manual brewing* adalah cara menyajikan kopi dengan cara diseduh dengan cara manual tanpa menggunakan mesin tetapi menggunakan kertas penyaring khusus. Kedai kopi ini memakai perpaduan dua jenis biji kopi yaitu arabika dan robusta yang sering disebut *house blend* dengan perbandingan 70% arabica dan 30% robusta, jenis ini digunakan untuk membuat kopi susu, sedangkan untuk membuat kopi dengan metode *manual brewing* menggunakan 100% biji kopi arabika yang disebut *single origin*. Robusta memiliki karakteristik kopi yang pahit, memiliki aroma kacang, dan mempunyai rasa asam tetapi tidak terlalu asam dibandingkan arabika. Hal ini menjadikan karakteristik kopi robusta sangat cocok menjadi bahan dasar berbagai minuman kopi. Kopi Arabika

memiliki cita rasa asam, memiliki aroma dan rasa buah-buahan dan memiliki rasa lebih halus dibandingkan kopi robusta yang sangat kuat dan pahit. Bahan baku biji kopi diambil dari Rahayu *Roastery*. Berikut adalah gambar alat yang digunakan dalam pembuatan kopi menggunakan metode mesin espresso dan *manual brewing*



**Gambar 1.1. Mesin Espresso**



**Gambar 1.2. Manual Brewing**

Setiap harinya Patah Tumbuh dapat menerima konsumen rata-rata sebanyak 20-

50 pesanan kopi. Konsumen dapat melakukan reservasi tempat dengan cara mengirimkan pesan melalui Instagram.

Patah Tumbuh memiliki beberapa jenis varian kopi unggulan yang menjadi *best seller* yaitu kobe, Zenly, dan Comel, varian ini dibuat menggunakan metode mesin espresso, sedangkan yang menjadi *best seller* dengan menggunakan metode *manual brewing* yaitu Vietnam drip, V60, dan *Japanese Coffee*. Pembuatan kopi dengan metode mesin espresso memiliki waktu yang lebih cepat dibandingkan dengan metode *manual brewing*. Pembuatan varian kopi menggunakan mesin espresso memiliki estimasi waktu 3 sampai 5 menit, sedangkan pembuatan varian kopi menggunakan *manual brewing* memiliki estimasi waktu 5 sampai 7 menit. Kedai kopi Patah Tumbuh memiliki 4 barista yang dibagi menjadi dua *shift*, shift pertama dilakukan dari jam 10.00 – 17.00 WIB, kedua dari jam 17.00 – 24.00 WIB. Setiap shift dilakukan oleh 2 barista, barista pertama bertugas menjadi kasir dan membuat kopi. Sedangkan barista kedua bertugas membuat kopi dan membuat makanan.

Kedai kopi Patah Tumbuh telah beroperasi satu tahun setengah dan belum melakukan pengukuran kepuasan konsumen. Berdasarkan wawancara kepada 3 *stakeholder* internal yaitu pemilik, barista dan konsumen. Pemilik menyampaikan permasalahan tentang komunikasi karyawan yang kurang baik dan kurang ramah saat melayani konsumen, pemilik telah menegur baristanya untuk selalu ramah saat melayani konsumen, saat melakukan observasi peneliti melihat adanya kesalahan komunikasi antara kasir dan barista. Contoh kasus pada saat observasi, konsumen memesan minuman berjumlah 2 dan kasir telah menyampaikan kepada barista tetapi minuman yang dibuat barista sebanyak 3. Kasus kedua pada saat observasi, peneliti melihat barista saat melayani konsumen kurang ramah saat menanyakan pesanan yang akan dipesan dan ekspresi wajah barista kurang baik saat melayani konsumen. Dalam kasus ini pemilik ingin mengurangi keluhan yang terjadi dan ingin memperbaiki masalah dengan baik agar keluhan konsumen menurun serta penilaian pelayanan Patah Tumbuh meningkat. Peneliti melakukan wawancara bersama barista. Harapan barista kepada pemilik untuk membuat SOP pembuatan minuman dan memiliki panduan komposisi minuman yang jelas di Patah Tumbuh, sehingga barista dapat membuat minuman dengan baik dan betul berdasarkan panduan tersebut.

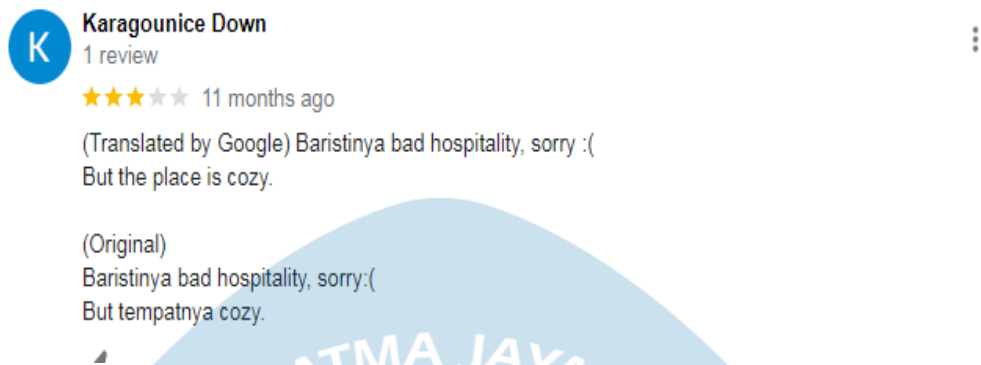
Berdasarkan wawancara kepada 10 dari 8 orang konsumen mengatakan bahwa barista saat melayani ekspresi wajahnya kurang ramah, tidak dapat menjelaskan karakteristik biji kopi dan komposisi minuman, dan konsumen mengatakan bahwa minuman yang dipesan sangat berair sehingga rasa minuman menjadi hambar. Konsumen menginginkan pelayanan barista lebih ramah saat melayani, mampu menjelaskan produk yang dijual, dan memperbaiki rasa minuman hambar dan sangat berair. Konsumen juga mengatakan bahwa parkir Patah Tumbuh terlalu kecil yang mengakibatkan susah mendapatkan parkir kendaraan.

Kedai Kopi Patah Tumbuh memiliki rating Google Review sebesar 4,8. Penilaian dari 65 pelanggan yang berkunjung sebenarnya terklasifikasi sebagai bagus. Hanya saja, terdapat keluhan yang diberikan kepada Patah Tumbuh pada sejumlah ulasan. Berikut ini tampilan hasil ulasan yang terdapat pada Google Review:



**Gambar 1.3. Hasil Rating pada Google Review terhadap Patah Tumbuh**

Keramahan barista yang dirasa kurang, serta kinerja pelayanan yang cukup tidak konsisten membuat penilaian tidak mencapai bintang 5. Adapun sejumlah tangkapan layar yang berhubungan dengan keluhan pelanggan terhadap pelayanan barista, antara lain:



**Gambar 1.4. Keluhan Pelanggan Patah Tumbuh terhadap Keramahan Barista**

Gambar 1.4. menunjukkan bahwasanya terdapatnya pelayanan yang tidak ramah mempengaruhi kenyamanan pelanggan, sehingga meskipun tempat kedai kopi Patah Tumbuh terbilang nyaman, tapi keramahan merupakan harapan utama konsumen. Adapun komplain disampaikan konsumen mengenai rasa minuman yang terlalu hambar dan berair. Berikut adalah bukti dari *google review* yang menyampaikan ketidakpuasaan tersebut.



**Gambar 1.5. Ulasan pada Google Review Ketidakpuasaan Terhadap Produk Minuman**

Hal ini dapat terjadi karena barista tidak mengikuti SOP dalam pembuatan minuman dengan benar yang mengakibatkan adanya keluhan mengenai kualitas produk. Kualitas produk termasuk dalam kualitas layanan karena produk yang baik tergantung dari layanan yang diberikan oleh barista dalam membuat produk tersebut.

Serangkaian situasi yang terdapat pada tata kelola kedai kopi Patah Tumbuh menunjukkan terdapatnya kinerja barista yang kurang memuaskan. Pemilik kedai

ini juga mengakui terdapatnya operasional yang masih belum mengikuti SOP pada pengelolaan Patah Tumbuh, contohnya: resign mendadak, kurangnya komunikasi yang baik terhadap konsumen (sebagai contoh: pada saat konsumen menanyakan jenis minuman beserta kandungan komposisinya, barista kurang mengerti dan tidak menjelaskan minuman yang tersedia pada Patah Tumbuh, hal ini menimbulkan kesulitan terutama pada konsumen yang bukan penikmat kopi atau kurang familiar, juga bagi para konsumen yang baru pertama kali berkunjung). Selain itu terdapatnya keluhan pelanggan bahwasanya mereka merasakan rasa minuman yang kurang konsisten terhadap rasa dan minuman yang disajikan terlalu berair sehingga rasa pada minuman yang seharusnya menonjol tidak terasa saat diminum. Kasus ini dikarenakan karyawan yang tidak mengikuti SOP pada saat membuat minuman yang mengakibatkan layanan yang diberikan kepada konsumen kurang maksimal

Pemilik kedai Patah Tumbuh bukan berarti berdiam diri dalam upaya melakukan perbaikan dan evaluasi sistem kerja. Sejumlah usaha yang telah dilakukan pemilik, antara lain: pertama, memberikan evaluasi setiap seminggu sekali pada karyawan; kedua, pemilik semakin aktif dalam memantau karyawan secara langsung pada saat jam kerja terutama pada karyawan yang sedang melayani konsumen; ketiga, pemilik memberi pelatihan terutama bagi karyawan baru yaitu dengan pelatihan dasar membuat minuman dengan baik, cara melayani konsumen yang baik seperti menyapa konsumen dan menjelaskan komposisi minuman yang akan dipesan oleh konsumen; keempat, pemilik melaksanakan sistem konsekuensi kinerja buruk dengan menegur setiap karyawan yang melanggar SOP dan melakukan memberikan sanksi kepada karyawan yang melakukan pelanggaran berat dengan cara memutuskan kontrak kerja. Tampaknya serangkaian usaha tersebut belum menemui hasil yang signifikan.

Pelaksanaan penelitian ini berupaya membantu pelaksanaan evaluasi dan menciptakan sistem yang terpadu bagi perbaikan kinerja pegawai Patah Tumbuh. Penelitian ini nantinya diharapkan dapat menemukan solusi yang berperan dalam melancarkan usaha dan menjaga nama baik Patah Tumbuh dari segi pelayanan dan kualitas minuman dan makanan yang diberikan. Terkait pula dengan perbaikan kinerja, penelitian ini bertujuan untuk memberikan solusi praktik yang dapat membuat bisa menjaga komunikasi dan kerja sama yang baik antar karyawan yang

lainnya, berkomunikasi dengan baik dan bisa memberikan pelayanan dengan baik bagi konsumen, berperan dalam menaikkan kepercayaan konsumen bahwa Patah Tumbuh dapat memberikan pelayanan yang baik dan dapat memberikan minuman dan makanan yang disajikan dengan baik, hingga karyawan bisa bekerja secara profesional dan dapat mengikuti SOP yang berlaku di Patah Tumbuh.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah didapatkan bahwa terdapat ketidakpuasaan konsumen terhadap layanan dan produk. Kualitas produk termasuk dalam kualitas pelayanan karena membuat produk merupakan bentuk layanan yang diberikan oleh barista dalam membuat minuman, tapi yang diberikan oleh Patah Tumbuh masih kurang yang menyebabkan adanya keluhan yang diberikan oleh konsumen pada *google review*.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang terjadi pada Patah Tumbuh, maka tujuan penelitian ini menentukan kualitas pelayanan yang masih kurang, mengidentifikasi atribut pelayanan yang memerlukan prioritas perbaikan, memberikan usulan perbaikan untuk mengurangi keluhan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Patah Tumbuh. *Critical Succes Factor* yang ingin dicapai adalah meningkatkan kualitas pelayanan Patah Tumbuh agar mengurangi keluhan sehingga penilaian penilaian bintang 5 pada *google review* meningkat dari 38 orang setelah melakukan implementasi.

### **1.4. Batasan Masalah**

Batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian akan berfokus kepada pengamatan pelayanan yang diberikan kepada konsumen.
- b. Pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner *online* dengan menggunakan *google form* kepada pelanggan yang berkunjung minimal 1 kali pada kedai kopi Patah Tumbuh.
- c. Pengambilan data dalam penelitian dilakukan dari tanggal 5 Agustus hingga 19 Agustus 2023.