

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan bisnis pada era Abad 21 yang mengalami perkembangan pesat dan juga saling berkaitan dikarenakan tren yang selalu berubah-ubah. Sehingga para pelaku bisnis dituntut untuk selalu melakukan inovasi baru untuk mengikuti tren perkembangan yang berubah sangat cepat guna memenuhi kepuasan pelanggan. Usaha penyajian makanan dan minuman salah satu kategori usaha yang sangat berkembang cepat mulai dari warung-warung pinggir jalan hingga restaurant-restaurant terkenal. Salah satu usaha penyajian makanan dan minuman yang kini mulai menjamur ditengah-tengah kota yaitu *Coffeeshop*. *Coffeeshop* merupakan salah satu usaha yang banyak digemari masyarakat khususnya mahasiswa, pelajar dan pekerja kantoran. Alasan *CoffeeShop* digemari oleh masyarakat khususnya anak muda karena kebanyakan datang tidak semata-mata hanya ingin membeli kopi, akan tetapi juga untuk berkumpul bersama teman atau istilahnya “Nongkrong”, untuk tempat mengerjakan tugas dan bahkan juga ada yang menjadikan tempat rapat.

Yogyakarta adalah salah satu kota yang sangat banyak *Coffee shop* mulai di daerah-daerah kota, daerah dekat dengan univertitas bahkan di daerah daerah pinggiran biasanya juga dapat ditemui *CoffeeShop*. Bahkan menurut situs Harianjogja.com pada tahun 2017 *Coffee Shop* yang ada di Jogja mencapai angka 1200 *CoffeeShop*. Angka tersebut jauh lebih tinggi apabila dibandingkan kota kota besar seperti Semarang yang hanya terdapat kurang lebih 800 *Coffeeshop* dan juga Solo yang hanya terdapat kurang lebih 600 *CoffeeShop*. Oleh karena itu para pemilik *Coffeeshop* saat ini berlomba-lomba melakukan inovasi-inovasi kreatif dan unik guna memenuhi kepuasan pelanggan. Mulai dari merancang tempat *Coffeeshop* dengan konsep-konsep yang unik supaya pelanggan merasa nyaman saat datang. Ada juga yang memberikan fasilitas wifi yang kencang supaya konsumen yang datang dapat mengakses internet dengan cepat, ada juga yang memberikan harga yang terjangkau supaya dapat dinikmati oleh semua kalangan.

Berdasarkan pertimbangan tersebut penulis ingin melakukan tugas akhir di Noble Coffee. Noble Coffee adalah salah satu CoffeeShop yang ada di Yogyakarta di mana Coffee ini berdiri pada masa pandemi Covid 19 yaitu pada bulan September 2020 yang beralamat di Jln Cendrawasih no 34, Sanggrahan, Condong Catur, Sleman. Noble Coffee beroperasi dari jam 10.00 – 01.00 am. Luas Area di Noble Coffee yaitu sebesar 512 meter persegi dan luas bangunan 140 meter persegi yang mana mampu menampung kapasitas sebanyak 84 orang. Konsep dekorasi di Noble Coffee menggunakan konsep Industrial minimalis. Noble Coffee menyajikan beberapa jenis makanan berdasarkan kategori seperti snack, pizza, pasta, salad, rice bowl dan juga *maincourse* selain itu untuk minuman berdasarkan kategori terdapat Espresso based, Es kopi Susu, Filter Coffee, Frappe, Mocktail, Milk Based, Tea dan Cold Brew. Fasilitas yang disediakan di Noble Coffee yaitu No smoking area, Smoking area, Parkir, Mushola, Toilet, wifi dan juga tiap hari Sabtu Noble Coffee mengadakan *live music*. Penulis melakukan observasi langsung pada tanggal 16 September 2022 pada pukul 20.00 dan melakukan wawancara terkait permasalahan apa saja yang ada di Noble Coffee.

Setelah melakukan wawancara dengan Owner di Noble Coffee Permasalahan yang disampaikan oleh Owner yaitu Noble Coffee yaitu mengalami penurunan penjualan setelah *Grand Opening*. Setelah 1 bulan Noble Coffee buka setelah itu selama 4 bulan mengalami penurunan hingga 40 % saat setelah dilakukan *Grand Opening* selama 1 bulan. Karena banyak pelanggan-pelanggan yang tidak membeli kembali di Noble Coffee. Untuk itu demi menjaga kepuasan pelanggan Noble Coffee berupaya untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan dan fasilitas di Noble Coffee supaya pelanggan yang datang meningkat. Selain itu juga pada satu tahun terakhir Noble Coffee juga mendapatkan beberapa ulasan negatif pada *Google Review*. Berdasarkan informasi yang didapatkan pada *Google Review* pelanggan mengeluhkan lamanya pesanan makanan yang datang selain juga ada yang mengeluhkan masalah wifi yang koneksinya lambat.

Dalam radius 1 km Noble Coffee memiliki banyak kompetitor sejenis yaitu Basabasi Coffee, Tilasawa Coffee, Lor Sawah, Kopi CaraKita dan Forus Coffee. Mengetahui banyak sekali kompetitor sejenis yang ada di dekat Noble Coffee,.

Dari pernyataan-pernyataan tersebut pemilik dari Noble Coffee perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang disuguhkan oleh konsumen. Sehingga pada perancangan tugas akhir yang dilakukan di Noble Coffee perlu melakukan

studi literatur yang tepat untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Hasil dari pengukuran kepuasan konsumen di Noble *Coffee* dapat dijadikan perbaikan selanjutnya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan Owner Noble *Coffee*, owner mengatakan bahwa Noble *Coffee* mengalami penurunan penjualan setelah dilakukan Grand Opening. Selain itu pada *Google Review* juga terdapat banyak ulasan negatif sehingga dapat disimpulkan bahwa Noble *Coffee* belum dapat memenuhi harapan pelanggan sehingga pengunjung di Noble *Coffee* tak kunjung meningkat.

1.3. Tujuan Perancangan Tugas Akhir

a. Tujuan perancangan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

Melakukan upaya perbaikan pelayanan Noble *Coffee* supaya harapan pelanggan terpenuhi.

b. *Critical Success Factor*

Meningkatkan kepuasan pelanggan pada bagian atribut fokus perbaikan yang telah dilakukan perbaikan

1.4. Batasan Perancangan Tugas Akhir

Batasan dalam tugas akhir ini adalah:

- a. Responden dalam tugas akhir ini adalah konsumen yang sebelumnya pernah berkunjung dan melakukan pemesanan di Noble *Coffee*.
- b. Pengambilan data kuesioner dilakukan dari tanggal 13 Maret hingga 18 Maret 2023.
- c. Pengambilan data kuesioner setelah dilakukan implementasi tanggal 23 Juni 2023 hingga 5 Juli 2023
- d. Pengambilan data ulasan negatif dari *Google Review* diambil dari rentang September 2020 hingga Oktober 2023

1.5. Standar Kode Etik

Dalam suatu perancangan tugas akhir tentunya perlu memerhatikan standar kode etik supaya tidak melanggar hukum dan norma yang berlaku, berikut adalah Standar Kode Etik dalam perancangan tugas akhir ini:

- a. Diberikan izin oleh stakeholder untuk melakukan penelitian dan pengambilan data pada objek yang akan diteliti

b. Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis perlu menjaga privasi data pribadi dari responden hal tersebut diatur dalam Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang perlindungan data pribadi

1.6. Keunikan Penelitian

Dalam suatu perancangan tugas akhir pasti memiliki keunikan atau perbedaan dari penyusunan penulisan-penulisan sebelumnya, berikut keunikan atau perbedaan tugas akhir saya:

- a. Perancangan Tugas Akhir yang pertama kali dilakukan di Noble Coffee yang membahas mengenai upaya perbaikan kepuasan pelanggan
- b. Dalam penelitian ini terdapat 5 atribut dari penyebaran kuesioner dan 1 atribut ulasan negative terbanyak pada Google Review yang menjadi focus perbaikan

