

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

Coffee Alumni adalah cafe yang berada di kawasan kampus terutama di Telkom University, berdiri pada tahun 2017 dan outlet pertama berada di kota Bogor, ada juga beberapa cabang dari Coffee Alumni yaitu di Surabaya dan Malang. Coffee Alumni sudah berjalan kurang lebih 5 bulan di Telkom University.

Coffee Alumni di dirikan dengan tujuan untuk mengedukasi mahasiswa/mahasiswi tentang kopi dan mengajak mahasiswa/mahasiswi menjadi bagian dari mereka seperti barista, bagian marketing, chef, dan kasir. Coffee Alumni mengusung konsep arsitektur minimalis dikombinasikan dengan warna netral. Coffee Alumni memiliki desain yang unik dan nyaman untuk dijadikan tempat berkumpul bersama teman, keluarga dan kekasih.

Coffee Alumni beroperasi dari pukul 07.30-20.00 WIB. Selain tempat yang menjual kopi, Coffee Alumni juga memiliki berbagai pilihan menu yang beragam. Jenis makanan yang disajikan Coffee Alumni kebanyakan adalah makanan Indonesia dan makanan ringan. Coffee Alumni fokus dalam hal pembuatan dan pemilihan kopi karena menyadari bahwa kopi yang baik adalah kopi yang disajikan dengan perhitungan yang benar. Selain itu, kopi yang digunakan pun adalah biji kopi dari biji pilihan dari petani Jawa Timur, yang memiliki Grade B-A dengan roasting medium to dark sehingga memiliki rasa yang lebih strong. Dengan proses yang teliti, Coffee Alumni percaya bahwa kopi yang disajikan adalah kopi terbaik.

1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

A. Visi

Ingin menjadikan tempat coffee yang beredukasi teruntuk mahasiswa/mahasiswi, dan menjadikan mahasiswa/mahasiswi sebagai bagian dari Coffee Alumni

B. Misi

1. Menyediakan coffee yang berkualitas
2. Menyediakan tempat yang nyaman untuk berkumpul dan bersantai
3. Menempatkan pelanggan sebagai prioritas

1.1.3 Logo Coffee Alumni



Gambar 1.1. Logo Coffee Alumni

Sumber : Data Internal Perusahaan, 2023

1.1.4 Produk/ layanan

Tabel 1.1

Menu Coffee Alumni

Kategori Produk	Nama Produk	Harga
Manual Brew/Coffee	Vietnam Drip	Rp.20.000
	V60	Rp.20.000
	Kopi Tubruk	Rp.12.000
	Moccachino	Rp.20.000
	Americano	Rp.20.000
	Alumni Coffee	Rp.10.000
	Caramel Latte	Rp.20.000

	Vanila Latte	Rp.20.000
Non Coffee	Chocolate	Rp.20.000
	RedVelvet Latte	Rp.20.000
	Taro	Rp.20.000
	Matcha	Rp.20.000
	Red Velvet	Rp.20.000
	Huzelnut	Rp.20.000
	Lemon Tea	Rp.17.500
	Lechyye Tea	Rp.17.500
	Ice Ta	Rp. 10.000

Sumber: Data Penulis, 2023

Coffee Alumni menyajikan beragam menu kopi dan non kopi yang sangat unik dengan pengemasan yang modern, serta ada juga beragam makanan yang tentunya bersahabat dengan kantong mahasiswa/mahasiswi.

Pelayanan dari Coffee Alumni yaitu melalui Barista yang merupakan peran paling penting dalam sebuah cafe. Barista mengerjakan hampir semua hal mengenai kopinya, termasuk membuat kopi, melayani pemesanan kopi dari konsumen, dan menjelaskan jenis-jenis kopi yang sedang dijual kepada konsumen

1.2 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini dunia usaha berkembang dengan sangat pesat, salah satunya bisnis di bidang kuliner. Banyaknya usaha yang bermunculan mengakibatkan peningkatan jumlah usaha yang bersifat sejenis menyebabkan persaingan yang semakin ketat. Maka untuk menghadapi situasi dan keadaan yang demikian, pengusaha harus mampu serta cepat dan tanggap dalam mengambil keputusan agar usaha yang didirikannya dapat berkembang dengan baik. Pelaku usaha dituntut harus bisa mempertahankan pasar dan memenangkan persaingan.

Coffee shop adalah cafe atau warung yang menjual berbagai jenis minuman kopi dan biasanya dijadikan tempat nongkrong oleh banyak orang. Jadi, coffee shop tidak hanya dimanfaatkan sebagai tempat untuk ngopi, tapi

juga untuk berbagai kegiatan lainnya. Bisnis cafe di Tanah Air terus tumbuh pesat sehingga patut diperhitungkan sebagai salah satu bisnis yang menguntungkan di era modern ini. *General Manager Reed Panorama Exhibitions*, James Boy mengatakan, Indonesia merupakan pasar besar untuk bisnis cafe. Sebab, kelas menengah Tanah Air terus tumbuh dan Indonesia mempunyai penduduk yang sangat banyak. Selain itu, perubahan gaya hidup masyarakat Indonesia juga terus mendorong pertumbuhan industri cafe. Banyak kalangan yang memilih rapat di cafe sambil meminum kopi.

Nongkrong di kedai kopi kini menjadi sesuatu yang sering dijumpai di kota-kota besar. Fenomena ini erat kaitannya dengan berbagai kalangan, baik kalangan atas maupun menengah, dengan rentang usia remaja hingga dewasa. Bahkan, minum kopi menjadi sebuah ritual wajib bagi sekelompok orang dan sudah menciptakan gaya hidup “*No coffee, no workee*”. Faktor yang mendorong menjamurnya coffeshop adalah kebiasaan (budaya) nongkrong sambil ngopi. Kedua, meningkatnya daya beli konsumen, tumbuhnya kelas menengah, dan harga RTD (*Ready to Drink*) Coffee di kedai modern yang lebih terjangkau.

Fenomena munculnya berbagai Coffee Shop di Indonesia memang sedang *booming* dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini terlihat dari peningkatan signifikan jumlah kedai kopi dalam beberapa tahun terakhir serta konsumsi kopi dalam negeri. Jumlah kedai kopi di Indonesia meningkat tiga kali lipat dari 1.083 gerai pada 2016, menjadi lebih dari 2.937 gerai pada 2019, dan angka tersebut akan terus bertambah. Dengan jumlah gerai yang ada saat ini, Toffin memperkirakan total keuntungan Coffee Shop di Indonesia mencapai Rp 4,8 Triliun. Sebuah premis yang menjanjikan untuk membuka kedai kopi. Perkembangan teknologi memiliki pengaruh besar terhadap industri kuliner termasuk kafe-kafe. Perubahan gaya hidup yang kini semakin canggih dan serba cepat dilihat sebagai kesempatan untuk para pebisnis dan pelaku industri kafe memanfaatkan momen ini. Fenomena munculnya Coffee Shop di Indonesia dapat dilihat pada gambar 1.2 dibawah ini:



Gambar 1.2 Fenomena Munculnya Coffee Shop

Sumber: undip.id, 2022

Kepuasan konsumen dapat dilihat dari berbagai perspektif, salah satunya adalah kualitas layanan jasa yang diberikan dari perusahaan kepada konsumen. Kualitas layanan diterapkan pada setiap bisnis yang memiliki aspek pelayanan ke konsumen dan secara langsung berhadapan dengan konsumen. Salah satu contohnya, ialah bisnis restoran. Kualitas layanan dari aspek jasa adalah sangat penting dan tidak bisa diabaikan. Keterlibatan, kompetensi, dan perhatian dalam penerapan kualitas layanan tenaga kerja di berbagai tingkatan dalam restoran menjadi sangat penting dan berpengaruh terhadap penilaian akhir customer terkait dengan kepuasan yang mereka dapatkan setelah berkunjung ke cafe tersebut.

Ditengah maraknya perkembangan bisnis kopi siap saji di kota-kota besar seperti di Bandung, menuntut pemilik untuk selalu berpikir kreatif dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat sehingga keadaan ini mengakibatkan tingkat dalam memperebutkan serta mempertahankan konsumen begitu tinggi. Salah satu cara untuk mempertahankan konsumen itu sendiri adalah dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan

Seperti yang sudah dijelaskan bisnis coffee shop ini memiliki pasar yang sangat luas. Di mana, semua kalangan dari kelas bawah hingga atas, usia

remaja hingga dewasa, dapat dipastikan menyukai kopi. Hal inilah yang membuat bisnis ini dapat meraih keuntungan besar. Pada umumnya sebuah café ramai dikunjungi oleh konsumen karena café tersebut memiliki hidangan yang lezat. Maka dari itu banyak sekali pesaing yang ada disekitar Coffee Alumni seperti Tel-u Coffee, Balief Coffee, Gustira Coffee, dan Cafe Munjul.

Melalui observasi yang dilakukan permasalahan yang terjadi adalah pelayanan yang kurang baik yang diberikan oleh karyawan Alumni Coffee kepada konsumen, seperti dibagian *responsiveness* memiliki presentase yang rendah sebesar 81,80% maka dari itu masalah dalam pelayanan kepada konsumen ini perlu diangkat karena akan berdampak kepada pembeli ulang.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "*Analisis Service Quality Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analisis (IPA) Pada Coffee Alumni Bandung Tahun 2023*". Metode IPA digunakan dalam penelitian ini untuk dapat mengetahui faktor apa yang masih dirasa kurang atau berlebihan oleh konsumen, karena adanya perbandingan nilai harapan dan kenyataan serta hasil nilai gap yang diberikan langsung oleh konsumen.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada paparan latar belakang masalah diatas, dengan ini penulis merumuskan masalah yang akan menjadi pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggapan responden mengenai harapan terhadap dimensi *service quality* pada coffee alumni?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen atas layanan yang diberikan oleh coffee alumni?
3. Aspek apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan *service quality* terhadap coffee alumni?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas maka tujuan penulis melakukan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui harapan dari konsumen atas layanan coffee alumni
2. Untuk mengetahui kinerja layanan pada coffee alumni berdasarkan persepsi dari konsumen
3. Untuk mengetahui aspek apa saja yang harus ditingkatkan lagi pada coffee alumni

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan, baik untuk akademik maupun untuk perusahaan. Adapun kegunaan yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.5.1 Kegunaan Teoritis

- a. Kegunaan akademis dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pemikiran dalam bidang marketing. Khususnya untuk mengetahui bagaimana Analisis *Service Quality* Dengan Menggunakan Metode *Importence Performance Analisis* (IPA)
- b. Dengan adanya penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebaga bahan referensi dan tambahan pengetahuan bagi penelitian selanjutnya.

1.5.2 Kegunaan Praktis

- a. Bagi Penulis
Dapat menambah ilmu pengetahuan serta wawasan digital marketing khususnya dalam hal analisis *service quality* serta sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Diploma III di Telkom University.
- b. Bagi Coffee Alumni
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Coffee Alumni agar dapat mempertahankan kelangsungan usaha dalam jangka panjang. Dimana hal itu dapat memberikan informasi

mengenai tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen Coffee Alumni atas layanan yang telah diberikan, agar perusahaan dapat semakin berkembang di masa yang akan datang.

c. Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran atau referensi bagi perusahaan sejenis lainnya dengan analisis *service quality*

1.6 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Penelitian ini dibatasi dengan beberapa masalah yang akan dibahas. hal ini digunakan agar pembahasan dalam penelitian ini menjadi terarah dan tidak terlalu luas. adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel yang menjadi fokus pembahasan pada penelitian ini adalah kualitas layanan (*Service Quality*)
2. Objek dari penelitian ini adalah coffee alumni
3. Periode pelaksanaan penelitian ini dimulai dari bulan januari sampai tahun 2023
4. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif

1.7 Sistematika Penulisan Laporan Akhir

Adapun sistematika penulisan laporan proyek akhir pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Sistematika adalah penjelasan isi dari setiap bab secara singkat dan dapat memberikan gambaran langsung mengenai isi setiap bab yang ada dalam laporan ini. Untuk mempermudah pemahaman laporan kegiatan ini maka laporan ini dibagi menjadi beberapa bagian yaitu:

I. BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang uraian atau gambaran secara singkat tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian,

kegunaan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan laporan tugas akhir.

II. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai landasan-landasan teori, mengemukakan dengan jelas, ringkas, dan padat tentang hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan topik dan variabel penelitian untuk dijadikan dasar bagi penyusunan kerangka pemikiran.

III. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas analisis pendekatan penelitian yang digunakan, jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, instrumen dan pengumpulan data, uji keabsahan data, dan teknis analisis data.

IV. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini membahas analisis data-data pembahasan dari hasil aktivitas yang diperoleh selama melakukan praktik kerja lapangan di Riyani The Label, Kendal Jawa Tengah

V. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisikan tentang kesimpulan hasil yang diperoleh dari penelitian dan saran yang ditujukan pada objek penelitian ataupun pihak yang terkait