

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Gambaran Umum Perusahaan

##### 1.1.1 Sejarah Perusahaan

Rumah makan Uji Nyali atau yang biasa disebut dengan UjiNyali Cafe yang terletak di Jalan Guntur No. 21 Bandung adalah salah satu rumah makan yang memiliki konsep unik dan dapat memberikan pengalaman yang berbeda daripada rumah makan – rumah makan pada umumnya. Konsep horor yang dijadikan strategi pemasaran rumah makan UjiNyali Cafe ini memiliki kesan mistis tersendiri dimata para konsumennya dan menurut *owner* sekaligus pencetus konsep horor ini.

UjiNyali Cafe didirikan pada 14 Januari 2014 oleh Mas Adi Widiyanto. Nama UjiNyali ini sendiri berawal dari kebetulan. Mas Adi sang *owner* awalnya hanya berniat membuat kafe biasa, namun karena lokasi kafe ini yang sebelumnya berada di sebuah rumah di Jalan Laswi Bandung sudah kosong 10 tahun dan berkesan mistis sehingga muncul ide untuk memberi nama UjiNyali Cafe. Dan dari nama yang diambil, sang *owner* lalu memutuskan untuk mengusung konsep horor ke dalam rumah makannya.

Tidak hanya nama kafanya yang horor, di kafe ini juga menyajikan konsep horor dengan dekorasi dinding berupa gambar berbagai sosok hantu, patung-patung hantu yang dipajang di berbagai tempat, hingga wahana uji nyali. Nama menu makanan dan minumannya pun berbau mistis, seperti sop kaki tuyul, pepes pocong, nasi goreng massal, jeroan setan, air ketuban kuntilanak, air keringat tuyul, susu kunti dan masih banyak lagi. Kisaran harganya pun cukup terjangkau mulai dari Rp 5.000,- hingga Rp 35.000,-.

UjiNyali Cafe sendiri memiliki wahana untuk menguji nyali para konsumennya. Hanya membayar Rp. 10.000,- pengunjung sudah dapat menguji nyali yang telah disediakan oleh pengelola. Selain itu rumah makan yang mengusung konsep horor masih jarang diterapkan oleh rumah makan – rumah makan pada umumnya. Tak hanya itu, ditambah dengan adanya wahana untuk

beruji nyali, sang *owner* berharap konsep yang diusung mampu memberikan pengalaman yang tak terlupakan oleh pelanggannya.

### **1.1.2 Visi UjiNyali Cafe**

“Menjadikan UjiNyali Café sebagai satu-satunya tempat makan dengan nuansa konsep horor yang terseram di Indonesia”

### **1.1.3 Misi UjiNyali Cafe**

Membentuk UjiNyali Café sehingga terwujud usaha yang :

1. Memprioritaskan kepuasan konsumen dan menjaga loyalitas konsumen “UjiNyali Café”.
2. Mengutamakan kualitas pelayanan dan produk kuliner yang terjangkau oleh masyarakat luas.
3. Senantiasa mengikuti perkembangan industri kuliner yang berkembang di masyarakat luas dan berusaha melakukan inovasi.
4. Mandiri, kompetitif, dan pelayanan konsumen terbaik.
5. Memiliki usaha kreatif, dinamis dan bersikap positif terhadap kemajuan dan tantangan perniagaan pada era zaman.

### **1.1.4 Tujuan UjiNyali Cafe**

1. Menciptakan usaha yang sehat dan menciptakan *income* yang optimal.
2. Menciptakan wadah kerjasama dan organisasi yang berlandaskan niaga.
3. Memiliki tujuan usaha yang integratif antara aspek manajemen usaha.

## **1.2 Latar Belakang**

Rumah makan (Marsum, 2010:7) adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum. Rumah makan, restoran, maupun kafe merupakan jenis jasa yang mana mengharuskan pelanggannya datang langsung untuk menikmati makanan dan minuman dan bertatap muka dengan penyedia jasa. Tetapi tidak semua jasa kuliner mengharuskan pelanggannya datang dan berinteraksi langsung dengan penyedia

jasa. Karena pada saat ini, penyedia jasa kuliner mulai beralih kepada layanan *delivery order* (layanan pesan antar) yang akan memudahkan pelanggan menikmati produknya. Menurut Chase dalam Tjiptono (2014:148) tingkat kontak pelanggan dibagi menjadi 2 yaitu meliputi tingkat kontak tinggi yang mana kehadiran dan partisipasi pelanggan sangat menentukan *timing* permintaan, sifat jasa, dan kualitas jasa. Sedangkan kontak rendah pelanggan tidak harus hadir sehingga tidak banyak berpengaruh terhadap proses penyampaian jasa.

Kehadiran dan partisipasi pelanggan tidak selalu memberikan kemudahan ataupun mendapatkan hasil optimal. Tidak jarang kehadiran pelanggan justru bisa menimbulkan gangguan, baik terhadap pelanggan lain maupun terhadap kelancaran dan kualitas proses penyampaian jasa secara keseluruhan (Tjiptono, 2014:148). Oleh sebab itu sistem penyampaian jasa dapat membantu mengevaluasi apakah layanan yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan bahkan melampaui harapan dan keinginan pelanggan. Selain itu sistem penyampaian jasa dapat membantu standar yang harus dimiliki oleh penyedia jasa.

Pada tahun 2013 sektor kuliner memberikan kontribusi nilai tambah bruto sebesar Rp 208,6 triliun dengan rata-rata pertumbuhan sebesar 4,5% dari tahun 2012-2013. Sektor kuliner juga menyerap tenaga kerja sebesar 3,7 juta orang dengan rata-rata pertumbuhan sebesar 0,26%. Unit usaha yang tercipta dari sektor kuliner tercatat sebesar 3,0 juta dengan rata-rata pertumbuhan 0,9%. Pertumbuhannya sangat cepat dan menjanjikan keuntungan yang besar. Keuntungan yang didapat dari bisnis kuliner bisa mencapai 50%. Jadi bisnis kuliner merupakan bisnis yang sempurna. Bisnis kuliner adalah bisnis pariwisata yang paling menguntungkan dan paling banyak menciptakan lapangan kerja ([www.pikiran-rakyat.com](http://www.pikiran-rakyat.com)).

Meskipun usaha restoran dianggap bisnis yang sempurna karena pada dasarnya makan adalah kebutuhan dasar manusia, banyak restoran gulung tikar karena tidak mampu mempertahankan dan meningkatkan jumlah pelanggannya. Bisnis restoran sangat rentan, khususnya terhadap masalah konsistensi rasa, kualitas dan pelayanan.

Dalam hal ini diartikan bahwa persaingan dalam bisnis kuliner semakin ketat dan bervariasi, sehingga dalam dunia bisnis kuliner para wirausaha harus memiliki strategi bisnis yang baik dan sistem penyampaian jasa dalam mengembangkan usaha untuk kedepannya agar dapat bertahan dalam situasi apapun.

Menurut Suganda (2011:190), Bandung gudangnya orang-orang kreatif, termasuk dalam soal kuliner. Kreativitas masyarakat Bandung yang tak pernah habis membuat perkembangan kuliner di kota Bandung terus berkembang.

Salah satu rumah makan di Bandung yang memiliki konsep unik dan memberikan pengalaman bagi para konsumennya yaitu UjiNyali Cafe yang beralamat di Jalan Guntur No. 21 Burangrang, Bandung. Konsep horor yang diterapkan pada rumah makan ini masih jarang di temukan pada bisnis kuliner khususnya di Bandung. Tidak hanya nama kafanya saja yang horor, namun dari segi desain interior pun juga dibuat sedemikian rupa. Desain interior UjiNyali Cafe sudah cukup kuat jika dikaitkan dengan konsep pemasaran yang dilakukan.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi dan wawancara kepada pelanggan UjiNyali Cafe. Dimana pada data observasi yang diperoleh peneliti pada sosial media *twitter*, ada beberapa pelanggan yang mengeluhkan proses penghantaran makanan yang begitu lama dan layanan yang belum baik. Oleh sebab itu, peneliti ingin mengetahui apakah pernyataan pelanggan UjiNyali Cafe yang peneliti peroleh dari sosial media *twitter* benar dan akurat. Berikut adalah gambar *screenshot* dari *twitter*, dimana mereka mengeluhkan tentang proses penyampaian jasa di UjiNyali Cafe.

**Gambar 1.1**

**Keluhan pelanggan di sosial media**



*Sumber : twitter, @ujinyalicafe*

Selain data observasi yang peneliti peroleh dari sosial media *twitter*, peneliti juga melakukan penelitian terhadap 10 konsumen UjiNyali Cafe. Dimana dari 10 pelanggan, 7 pelanggan menyatakan bahwa layanan dan proses penyampaian jasa yang berupa makanan dan minuman masih lama. Padahal, pelanggan yang hadir pada UjiNyali Cafe tidak banyak (2-3 orang). Selain itu, 3 pelanggan menyatakan bahwa proses dan layanan sudah cukup baik. Padahal hampir setiap bagian dari pengalaman makan di luar, tergantung pada kualitas **pelayanan restoran** mulai dari sambutan, pemesanan, pelayanan dan pembayaran. Di banyak kasus, makanan yang enak menjadi tidak berarti karena kualitas pelayanan yang buruk. Pelaku bisnis kuliner harus selalu memasukan pelayanan dalam prioritas tertinggi pada usaha yang dijalankan. Selain itu, UjiNyali Cafe dituntut untuk cepat dalam menyampaikan makanan dan minuman. Karena pada era ini makanan cepat saji baru digandrungi oleh kalangan anak muda dan orang pada umumnya. Sehingga ini menjadi salah satu tantangan tersendiri bagi UjiNyali Cafe untuk memberikan pelayanan yang baik dan cepat agar dapat bersaing pada usaha yang sejenis.

Peneliti juga melakukan observasi dan wawancara langsung dengan *owner* UjiNyali Cafe. Dimana observasi ini dilakukan untuk melihat seberapa banyak pelanggan yang mengunjungi kafe tersebut dan seperti apa pelayanan yang diberikan oleh UjiNyali Cafe. Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, peneliti melakukan observasi sebanyak 11 (sebelas) kali guna melihat perkembangan

pelanggan yang datang dan layanan yang diberikan oleh UjiNyali Cafe. Akan tetapi, pengunjung yang datang pada setiap harinya tidak mengalami peningkatan yang signifikan. Pengunjung UjiNyali Cafe pada setiap hari (*weekday*) rata-rata 30-40 orang, sedangkan setiap *weekend* pengunjung yang datang rata-rata 60-70 orang. Selain observasi atau pengamatan yang dilakukan, peneliti juga melakukan wawancara kepada *owner* yang mana wawancara tersebut mengarah pada banyaknya pelanggan yang datang. Dari hasil wawancara, *owner* pun juga mengakui bahwa pengunjung akhir-akhir ini mengalami penurunan.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “Tinjauan Mengenai Sistem Penyampaian Jasa pada UjiNyali Cafe Bandung Tahun 2015 ”

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan paparan mengenai latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem penyampaian jasa di UjiNyali Cafe Bandung?
2. Kendala apa saja yang terjadi pada sistem penyampaian jasa di UjiNyali Cafe Bandung?
3. Upaya apa yang dapat dilakukan oleh UjiNyali Cafe untuk memperbaiki sistem penyampaian jasa?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sistem penyampaian jasa yang diberikan oleh UjiNyali Cafe Bandung.
2. Megetahui permasalahan yang terjadi pada sistem penyampaian jasa di UjiNyali Cafe.
3. Untuk mengetahui upaya apa yang harus dilakukan untuk memperbaiki sistem penyampaian jasa pada UjiNyali Cafe.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Adapun yang menjadi kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis.

Hasil dari penelitian ini dapat menambah pengetahuan/wawasan mengenai bidang pemasaran terutama yang berkenaan dengan sistem penyampaian jasa dari Cafe UjiNyali, dan untuk mengaplikasikan teori-teori yang telah dipelajari di dalam perkuliahan, serta untuk menyusun Laporan Tugas Akhir yang wajib ditempuh penulis sebagai mahasiswi Telkom University.

1. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sebuah informasi dan masukan dalam menentukan strategi pemasarannya dan kualitas layanan bagi UjiNyali Cafe kedepannya agar memberikan kepuasan yang akan meningkatkan loyalitas pelanggan UjiNyali Cafe.

2. Bagi Pembaca

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dan memberikan informasi kepada pembaca maupun peneliti lain dibidang pemasaran terutama yang berkenaan dengan tingkat kualitas layanan.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran umum mengenai penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas, dan padat yang menggambarkan dengan tepat mengenai gambaran umum dari objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab Ini mengemukakan dengan jelas, ringkas, dan padat tentang hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan topik dan variabel penelitian untuk dijadikan dasar bagi penyusunan kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis. Kajian Kepustakaan harus mencakup teori-teori mengenai sistem penyampaian jasa yang sudah baku dalam buku teks, maupun temuan-temuan terbaru yang ditulis dalam Jurnal Yang terpercaya. Hasil Kajian tersebut kemudian digunakan untuk menguraikan kerangka pemikiran. Karena itu, bab ini akan

meliputi uraian tentang rangkuman teori, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian dari sistem penyampaian jasa.

3. BAB III METODE PENELITIAN
4. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN