

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

PT. Sage Pangan Adikara adalah perusahaan yang bergerak di bidang *food and beverage* yang memiliki kafé bernama “ The Sage Café and Resto”. The Sage Café and Resto ini terletak di Kota Bandung tepatnya di Jalan Anggrek No 51. The Sage Café and Resto diresmikan pada 19 Juni 2022 oleh Roi Mitchel dan Yeri Afriyani selaku *owner* dari perusahaan ini. The Sage Café and Resto menggunakan konsep bernuansa Bali mulai dari dekorasi, *furniture*, bahkan The Sage Café and Resto memiliki faktor pendukung seperti di Bali, contohnya musik yang diputar dan yang paling menarik bagi pelanggan yang mengunjunginya yaitu payung-payung besar yang diletakkan pada setiap meja di area *outdoor* yang membuat suasana kafé ini seperti di Bali.

The Sage Café and Resto menyediakan berbagai macam menu masakan khas Bali seperti Nasi Campur Bali, ayam betutu, dan lain-lain. Sama seperti kafé pada umumnya, The Sage Café and Resto juga menyediakan berbagai macam pilihan kopi dengan berbagai macam *flavour, juice, smoothies, milk base*, dan *mocktail*.

1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Adapun visi dan misi perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Visi:

Menjadikan sebuah kafé resto dengan *servings* yang sangat baik untuk pelanggan, dengan memberikan kualitas higienis baik dari produk ataupun pelayanan yang diberikan.

2. Misi:

1. *Healthy F&B Providing*
2. Selalu memberikan kualitas makanan dan layanan yang tinggi untuk pelanggan.

3. Kewajiban bagi setiap pegawai untuk menciptakan lingkungan yang ramah dan nyaman.
4. Memberikan pengalaman memuaskan bagi pelanggan seperti menyajikan hidangan yang lezat, minuman unik, dan atmosfer yang menyenangkan.

1.1.3 Logo dan Makna Logo

Adapun logo dari The Sage Café and Resto adalah sebagai berikut:



GAMBAR 1. 1

Logo The Sage Café and Resto

Sumber: Instagram The Sage

Makna dari logo The Sage Café and Resto adalah dengan menampilkan daun Sage yang bermanfaat untuk kesehatan. Hal ini berkaitan dengan setiap produk yang disajikan dapat bermanfaat bagi kesehatan. Serta warna hijau yang mendominasi logo melambangkan warna hijau sage seperti namanya.

1.1.4 Produk/Layanan

Adapun produk dari The Sage café and Resto adalah sebagai berikut:

TABEL 1. 1

Produk/Layanan (*Food*)

Kategori Produk	Nama Produk	Harga
Brunch	Croissant Chicken & Egg	Rp 65,000
	Sage Royale Breakfast	Rp 75,000
	Avocado Toast	Rp 55,000
Starter	Fresh Mushroom Soup with Truffle Oil	Rp 45,000
	Caribbean Caesar Salad	Rp 45,000

(bersambung)

(sambungan)

Pasta La Vista	Pasta Green Pestu Chicken	Rp	65,000
	Pasta Tuna Aglio e Olio	Rp	65,000
	Pasta Creamy Carbonara	Rp	65,000
Nusantara Signature	Traditional Balinese Nasi Campur	Rp	65,000
	Traditional Balinese Chicken Betutu	Rp	75,000
	Crispy Duck with Balinese Style	Rp	75,000
	Ayam Tangkap Aceh	Rp	75,000
	Ayam Taliwang	Rp	75,000
	Nasi Timbel Komplit	Rp	75,000
	Gurame Goreng Sambal Mangga	Rp	75,000
	Sop Buntut	Rp	115,000
	Iga Bakar Nasi Jeruk Sambal Matah	Rp	95,000
	Udang Balacan	Rp	60,000
	Sate Lilit Sambal Matah	Rp	45,000
	Nasi Goreng Kampung	Rp	50,000
Asian Selection	Thailand Spicy TomYum Gai	Rp	60,000
	Thailand Spicy TomYum Talay	Rp	70,000
Western Delight	Sage Burger	Rp	65,000
	Fresh Dory with Tartar sauce	Rp	60,000
	Green Rice Pesto Basil	Rp	55,000
	Crispy Chicken Parmigiana with Avocado	Rp	65,000
Sweet Finish	Blue Ocean Pannacota	Rp	45,000
	Choco Banana Cake	Rp	45,000
	Summer Jelly Sungkist	Rp	30,000
	Pluffy Strawberry Pfannkuchenn	Rp	50,000
Banana Cake	Banana Cake Whole	Rp	240,000
	Banana Cake Slice	Rp	15,000

(bersambung)

(sambungan)

	Banana Cake Half	Rp	120,000
Frozen	Frozen Ayam Taliwang (Half)	Rp	80,000
	Frozen Ayam Tangkap (Half)	Rp	80,000
	Frozen Ayam Betutu (Half)	Rp	80,000
	Frozen Crispy Duck (Half)	Rp	110,000
	Frozen Sate Lilit (5 Pcs)	Rp	55,000

Sumber: Data Perusahaan, 2023

TABEL 1. 2
Produk/Layanan (Beverage)

Kategori Produk	Nama Produk	Harga
Black Coffee	Espresso	Rp 15,000
	Americano	Rp 25,000
White Coffee	Cappuccino	Rp 30,000
	Cafe Latte	Rp 30,000
	Affogato	Rp 30,000
	Vegan Latte	Rp 35,000
	Es Kopi Susu Pandan	Rp 35,000
	Es Kopi Susu Hazelnut	Rp 35,000
	Es Spanish Vegan Latte	Rp 40,000
	Es Kopi Susu Butterscotch	Rp 35,000
	Es Kopi Susu Original	Rp 30,000
	Es Kopi Susu Pandan 1 Liter	Rp 130,000
	Vegan Latte 1 Liter	Rp 130,000
	Es Kopi Susu Hazelnut 1 Liter	Rp 130,000
	Es Spanish Vegan Latte 1 Liter	Rp 130,000
Es Kopi Susu Original 1 Liter	Rp 130,000	
Non-Coffee	Choco Latte	Rp 38,000
	Matcha Latte	Rp 38,000
	Red Velvet Latte	Rp 38,000
	Taro Latte	Rp 38,000

(bersambung)

(sambungan)

	Creamy Mango Latte	Rp	38,000
	Thai Tea	Rp	30,000
Mocktail	Mood Booster	Rp	30,000
	Summer Breeze	Rp	35,000
Juice	Avocado Milk	Rp	35,000
	Strawberry	Rp	37,000
	Guava	Rp	32,000
	Banana	Rp	30,000
Tea	Lychee Tea	Rp	25,000
	Lemon Tea	Rp	25,000
	Cammomile Tea	Rp	25,000
	Peppermint Tea	Rp	25,000
	Earl Grey Tea	Rp	25,000
	Tea	Rp	22,000
Water	Infused Water	Rp	50,000
	Mineral Water	Rp	25,000

Sumber: Data Perusahaan 2023

1.2 Latar Belakang

Menurut (KBBI:2023), kafé merupakan sebuah tempat yang pengunjungnya dapat membeli kopi, teh, susu, dan berbagai macam kue dengan dihibur menggunakan alunan musik. Kafé tidak hanya berfokus pada makanan atau minuman saja, Kafé biasanya menyediakan berbagai macam kebutuhan tempat duduk yang nyaman dan memiliki banyak spot foto yang menarik sehingga pengunjung dapat bersantai dan berdiskusi dengan nyaman jika sedang mengunjungi kafé (Batam Tourism Polytechnic, 2020).

Beberapa kafé menyediakan menu makanan berat seperti menu makanan tradisional hingga menu *western* yang dimodifikasi sesuai dengan selera orang Indonesia (Kumparan.com, 2023).

Pada saat ini, industri kuliner menjadi destinasi wisata yang dicari oleh para pengunjung, hal ini menjadikan warga dari Kota Bandung semakin kreatif dengan menghadirkan berbagai macam kuliner yang disajikan (Liputan6.com, 2022). Kota Bandung masuk ke dalam jajaran destinasi wisata yang paling dicari oleh masyarakat Indonesia salah satunya disebutkan dalam situs Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif yang memasukkan Kota Bandung sebagai destinasi pilihan karena memiliki kuliner tradisional yang khas serta memiliki cita rasa otentik menjadi daya tarik wisatawan lokal maupun luar negeri (Kemenparekraf.go.id, 2022).

Seperti yang kita ketahui, Kota Bandung selalu menjadi tujuan destinasi masyarakat untuk berlibur karena Kota Bandung memiliki berbagai bangunan bersejarah, budaya hingga berbagai wisata kulinernya. (Kompasiana.com, 2020). Hal ini, membuat warga Kota Bandung antusias untuk berinovasi dalam membuat makanan atau minuman yang beragam seperti restoran, kafe, rumah makan, hingga restoran waralaba (Liputan6.com, 2022).



GAMBAR 1. 2
Jumlah Rumah Makan, Restoran, dan Kafé di Kota Bandung

Sumber: Opendatajabar Diakses 2023

Dalam data di atas, sebanyak 649 unit usaha pada tahun 2022 jumlah rumah makan, restoran, dan kafé yang ada di Kota Bandung yang artinya jumlah tersebut menurun dari tahun sebelumnya yang mencapai 791 unit usaha rumah makan, restoran, dan kafé yang ada di Kota Bandung. Dengan ketatnya

persaingan antar café di Kota Bandung membuat The Sage Café and Resto harus menciptakan nilai khas tersendiri agar pelanggan lebih tertarik untuk mengunjungi The Sage Café and Resto. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Muhammad Afwan selaku seorang manajer operasional pada The Sage Café and Resto, letak café ini berada di tengah Kota Bandung yang tentu saja memiliki banyak pesaing di sekitarnya, seperti: Morgy Coffee, Coffe Bawa, Neiira Kitchen and Coffee, M Coffee Company, dan Anjis Coffee. Masing-masing café tersebut tentu memiliki *value* tersendiri sehingga pengunjung dapat menyesuaikan dengan selera mereka. Diantara banyaknya pesaing yang berada di sekitarnya. Menurut Muhammad Afwan, The Sage Café and Resto akan terus memaksimalkan kualitasnya untuk tetap lebih baik dari pesaingnya seperti meningkatkan *value* dari segi pelayanan maupun produk yang diberikan kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Dailyantama Aprizqi Marezva yang merupakan salah satu staff The Sage Café and Resto menyebutkan bahwa The Sage Café and Resto merupakan sebuah kafe yang menawarkan konsep nuansa Bali disertai dengan berbagai macam makanan tradisional Indonesia dan makanan khas Bali yang dapat mengobati rasa rindu pelanggan dengan Bali bahkan menyediakan berbagai *spot* foto menarik dan menambah kesan keestetikaan. The Sage Café and Resto juga menawarkan berbagai macam menu minuman mulai dari kopi, *mocktail*, *juice*, *smoothies*, dan *milk base*. Kafe tidak hanya menawarkan menu makanan dan minuman, tetapi juga menawarkan kualitas yang baik, seperti kualitas layanan, kualitas produk, kebersihan tempat, fitur tempat dan informasi menu yang lengkap (Fauziah : 2023). Maka dari itu sebuah kafe ataupun restoran harus memiliki kualitas layanan yang baik agar pelanggan merasa nyaman dan puas saat berkunjung pada kafe tersebut (Fauziah : 2023).

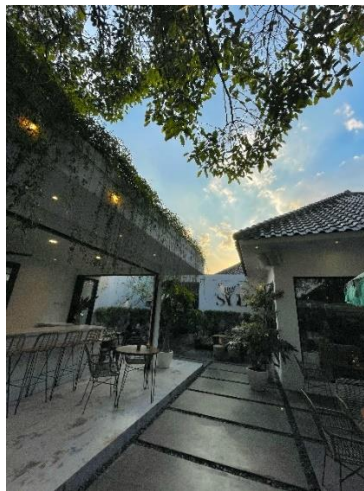
Berikut foto dari The Sage Café and Resto:



GAMBAR 1. 3

The Sage Café and Resto

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2023



GAMBAR 1. 4

The Sage Café and Resto

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2023



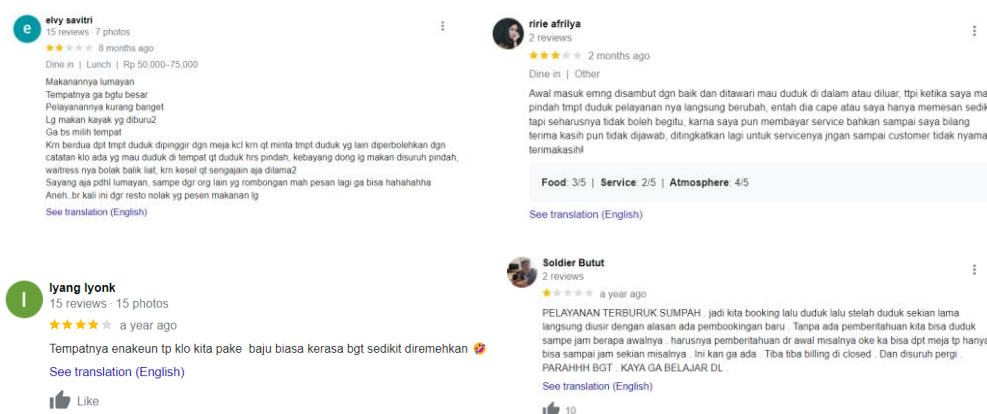
GAMBAR 1. 5

The Sage Café and Resto

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2023

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu staff yang bekerja di The Sage Café and Resto bahwa diberikan informasi mengenai permasalahan-permasalahan yang terjadi seperti terjadinya *miss communication* antar staff yang menyebabkan pelanggan komplain karena keterlambatan makanan dan minuman yang dibuat, pelayanan yang tidak ramah, area parkir yang kurang luas.

Berikut merupakan penilaian dan ulasan The Sage Café and Resto pada aplikasi Google Review:

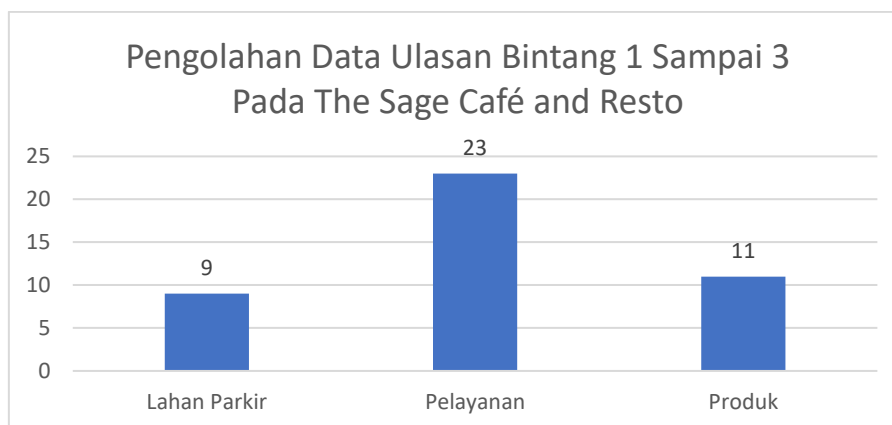


GAMBAR 1. 6

Penilaian dan Ulasan The Sage Café and Resto

Sumber: Google diakses 2023

Berdasarkan hasil data penilaian dan ulasan terhadap The Sage Café and Resto yang diakses pada Google Review bahwa terdapat sejumlah penilaian buruk mengenai pelayanan, keterlambatan pembuatan makanan atau minuman yang dipesan, dan lahan parkir. Dari data yang diakses dari Google Review tahun 2023 terdapat sejumlah ulasan buruk mengenai pelayan yang kurang ramah ketika melayani pelanggan, area parkir yang minim untuk kendaraan roda empat, serta rasa dari produk yang tidak konsisten dalam penyajiannya. Oleh karena itu, The Sage Café and Resto perlu melakukan evaluasi lebih dalam agar dapat meminimalisir hal tersebut. Berikut merupakan hasil pengolahan data dari sejumlah ulasan yang terdapat pada Google Review:



GAMBAR 1. 7

Pengolahan Data Ulasan Bintang 1 Sampai 3 Pada The Sage Café and Resto

Sumber: Data Olahan Penulis, 2023

Menurut pendapat Daryanto (2021:39) kepuasan pelanggan merupakan suatu penilaian emosional yang diberikan pelanggan setelah menggunakan suatu produk, di mana harapan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi. Hal ini berarti pelanggan menilai pelayanan yang diterima berdasarkan emosionalnya yang terkait dengan perasaan nyaman atau tidak nyaman dan terpenuhi atau tidaknya harapan yang dimilikinya. Pelanggan yang melakukan komplain terhadap suatu produk atau layanan akan memberikan tanggapan melalui google review atau komplain secara langsung.

Analisis ini dapat memengaruhi pada nilai kepuasan konsumen pada tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) pada suatu produk

atau jasa. Kualitas pelayanan ini ditentukan oleh beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Dengan demikian, dapat diketahui kualitas apa saja yang dapat mempengaruhi keputusan pelanggan dalam memilih café ini dibandingkan dengan café lainnya. Maka, seorang *owner* atau manajer dapat menentukan tindakan apa yang akan diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diharapkan akan meningkatkan citra dan loyalitas pelanggan terhadap The Sage Café and Resto sehingga dapat meningkatkan angka penjualan produk.

Dengan melakukan analisis tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) dapat diketahui bahwa perbaikan apa saja yang diinginkan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Metode *Importance Performance Analysis* dapat membantu untuk menentukan fasilitas dan fitur apa saja yang perlu diperbaiki untuk memenuhi ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan mereka. Hal ini akan membantu dalam penentuan strategi terbaik untuk meningkatkan kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan.

1.3 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana harapan pelayanan yang diberikan oleh The Sage Café and Resto terhadap pelanggan?
2. Bagaimana tingkat kinerja untuk mendukung kepuasan pelanggan di The Sage Café and Resto?
3. Faktor apa saja yang harus ditingkatkan lagi pada The Sage Café and Resto?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui harapan pelayanan yang diberikan oleh The Sage Café and Resto terhadap pelanggan.

2. Untuk mengetahui tingkat kinerja untuk mendukung kepuasan pelanggan di The Sage Café and Resto.
3. Untuk mengetahui faktor apa saja yang harus ditingkatkan pada The Sage Café and Resto.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat membantu penulis untuk menambah wawasan dan merepresentasikan teori-teori yang telah dipelajari. Penulis juga dapat belajar untuk menganalisis permasalahan yang dialami oleh perusahaan dan dihubungkan dengan teori yang sudah dipelajari selama proses pembelajaran.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai masukan untuk permasalahan yang dialami perusahaan dengan mengetahui penilaian kualitas pelayanan yang diberikan oleh The Sage Cafe and Resto. Penelitian ini juga dapat mengetahui faktor apa saja yang harus ditingkatkan lagi oleh perusahaan.

3. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pembaca yang akan menganalisa tingkat kualitas pelayanan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.6 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan yang pernah mengunjungi dan mengonsumsi produk yang diberikan oleh The Sage Café and Resto.
2. Dimensi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *responsiveness* (daya tanggap).

3. Penulis hanya melakukan penelitian pada *service quality* sebagai variabel x yang digunakan.

1.7 Sistematika Penulisan Laporan Proyek Akhir

Adapun sistematika penulisan laporan proyek akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Berisi tentang penjelasan gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan laporan proyek akhir.

BAB II Tinjauan Pustaka

Berisi tinjauan pustaka, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian.

BAB III Metode Penelitian

Berisi metode, teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang dapat menjelaskan masalah penelitian.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Berisi hasil penelitian dan pembahasan yang sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Berisi kesimpulan dan saran untuk objek penelitian diatas.