

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan bidang perekonomian membawa perkembangan yang sangat pesat pada dunia bisnis, salah satunya dalam bidang bisnis kuliner yang berbentuk *restaurant*, *café*, dan sebagainya (Mawadah et al., 2022). Adanya tren dikalangan masyarakat yaitu tren nongkrong di *coffee shop* (kedai kopi) menjadikan bisnis kedai kopi sangat menarik untuk dijadikan lahan bisnis (Sumartini et al., 2019) . Dengan konsep yang menarik serta sajian variasi minuman yang unik menjadikan ekstensi tempat ini semakin digemari oleh kalangan remaja (Selvi & Ningrum, 2020).

Pada saat ini kedai kopi khususnya di kota-kota besar menjadi tempat pilihan seperti pertemuan dengan rekan bisnis, bersantai, arisan, mengerjakan tugas perkuliahan, dan tempat diskusi anak muda. Menikmati kopi saat ini tidak lagi sekedar untuk penghilang kantuk, tapi bagian dari gaya hidup hal ini dikarenakan kedai kopi menjadi tempat berkumpul yang sangat diminati (Kakambong et al., 2020). Diharapkan pelaku bisnis dapat mengembangkan suatu produk yang bermanfaat dan inovatif sesuai dengan kebutuhan pasar dan harapan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dan akan melakukan pembelian di masa yang akan datang (Santika et al., 2022).

Parameter volume penjualan dapat digunakan untuk mengukur tingkat perkembangan dan tingkat profitabilitas sebuah usaha (Sumartini et al., 2019). Cafe Orindji Coffee and Eatery saat ini tingkat penjualannya mengalami kenaikan namun kenaikan tersebut tidak signifikan. Ketidaksignifikan tersebut dapat

disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya adalah tingkat kepuasan konsumen yang masih belum maksimal. Analisis kepuasan pelanggan perlu disadari untuk kemajuan bisnis kedai kopi.

Kepuasan konsumen adalah perasaan yang muncul disebabkan oleh kesesuaian atau ketidaksesuaian antara hasil produk yang diharapkan dengan yang dipikirkan (Nurfalah et al., 2020).

Dalam penelitian kali ini peneliti menggunakan indikator pelayanan, harga, dan kualitas makanan untuk menguji kepuasan konsumen. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Arnawa et al., 2022), yang menyatakan bahwa kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh kualitas produk. Dalam penelitian yang telah dilakukan oleh (Putra Setiawan & Frianto, 2021) membuktikan bahwa harga mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan pelayanan. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh (Kumrotin & Susanti, 2021), bahwa kualitas pelayanan dapat menjadi hal yang sangat berpengaruh dalam penyampaian produk. Kepuasan konsumen dapat dirasakan jika karyawan memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik. Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh (Mahmud, 2021) bahwa variabel harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan menjadi faktor yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (Saraswati, 2021) juga turut mendukung penelitian kali ini dengan melakukan identifikasi masalah yang terjadi pada Rumah Makan Bebek Pak Ndut. Berdasarkan pengamatannya beberapa pelanggan menunjukkan rasa kurang puas terhadap harga, kualitas produk, dan pelayanannya.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka diperlukan sebuah penelitian agar dapat menemukan hasil output sehingga diharapkan dapat

meningkatkan pelayanan pada cafe orindji coffee and eatery sehingga kedepannya cafe orindji coffee and eatery sehingga pengelola dapat memberikan pelayanan yang sesuai harapan konsumen oleh karena itu peneliti mengambil judul **“Optimalisasi Customer Relationship Management dengan Menganalisa Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Cafe Orindji Coffee And Eatery dengan Metode Fuzzy Mamdani Berbasis Web”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan di atas maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana menentukan prediksi kepuasan konsumen berdasarkan pelayanan, harga, dan kualitas makanan menggunakan *fuzzy mamdani*?
2. Bagaimana mengoptimalkan *Customer Relationship Management* (CRM) dalam menganalisa kepuasan konsumen?
3. Bagaimana cara mengimplementasikan metode *fuzzy mamdani* pada aplikasi berbasis *web* menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MYSLQ untuk memprediksi kepuasan konsumen?

1.3 Hipotesa

Berdasarkan rumusan masalah di atas diperoleh sebagai berikut :

1. Diharapkan dengan *logic fuzzy* mampu memprediksi tingkat kepuasan konsumen.
2. Diharapkan *Customer Relationship Managemenet* (CRM) dapat dioptimalkan dalam menganalisa kepusan konsumen.

3. Diharapkan *website* yang dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MYSQL dapat memprediksi tingkat kepuasan konsumen..

1.4 Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas dan mengingat kemampuan serta keterbatasan penulis, dan juga agar tidak terjadi kesalahpahaman guna penelitian lebih berfokus terhadap tujuan maka penulis membatasi permasalahan berupa analisis diimplementasikan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* MYSQL. Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam menentukan jumlah produksi adalah variabel pelayanan, harga, dan kualitas makanan. Metode penghitungan dalam pendukung pengambilan keputusan menggunakan *fuzzy mamdani* dengan objek yang diteliti adalah menganalisa kepuasan konsumen cafe orindji coffee and eatery.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan penulis berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas diantaranya yaitu :

1. Menghasilkan prediksi berdasarkan sistem logika *fuzzy* metode *mamdani* dengan memperhatikan variabel pelayanan, harga, dan kualitas makanan.
2. Prediksi yang dihasilkan dapat memberikan kemudahan pihak cafe orindji coffee and eatery untuk menentukan tindakan kedepannya agar usaha yang dijalani tetap berjalan seperti yang diinginkan.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian di harapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Sebagai alat ukur bagaimana tingkat keramahan pelayanan, harga yang sesuai dengan potensi yang dimiliki, dan juga kualitas makanan atau minuman yang diberikan.
2. Memberikan solusi pengambilan keputusan cafe orindji coffee and eatery atas analisa yang dilakukan berdasarkan pelayanan, harga, dan kualitas makanan dan minuman.
3. Menambah pengetahuan dan pemahaman penulis tentang implementasi *fuzzy logic* dan juga *artificial intelligence*.

1.7 Gambaran Umum Objek Penelitian

Cafe orindji coffee and eatery yang beralamat di Jl. Siti Nurbaya, Kec. Padang Selatan, Kota Padang, telah berdiri sejak Juli 2022. Ferdi merupakan pemilik cafe orindji coffee and eatery yang sudah berdiri sejak Juli 2022 dan saat ini memiliki 6 orang karyawan. Dan jam operasional pada cafe orindji coffee and eatery yaitu buka setiap hari pukul 15.00 WIB hingga 22.00 WIB.