

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor penentu yang penting untuk mempertahankan kinerja bisnis suatu perusahaan. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, pelanggan akan merasa puas karena pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan yang diharapkan (Indrasari, 2019). Kepuasan pelanggan sendiri sangat bermanfaat bagi perusahaan. Manfaat kepuasan bagi pelanggan adalah untuk menjaga relasi perusahaan dengan para pelanggannya, mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, mendorong konsumen melakukan pembelian ulang, membentuk suatu rekomendasi yang positif dari mulut ke mulut, dan dapat meningkatkan laba penjualan perusahaan (Handayani & Sudarwati, 2022).

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama (Rahmawati, 2016). Di sisi lain, kinerja perusahaan dan kepuasan konsumen merupakan satu kesatuan yang sulit untuk dipisahkan. Kinerja berpengaruh langsung terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu, suatu unit bisnis diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya, dimulai dengan mengetahui sejauhmana tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen (Ramadhan & Razali, 2022).

Bacarito Kopi merupakan suatu usaha *coffe shop* yang berada di Kota Padang, yang terletak di Jl. Nipah No. 3C, Berok Nipah, Kec. Padang Baru, Kota Padang, Sumatera Barat 25118, yang berdiri semenjak 15 September 2018. Sebagai pemain baru dalam bisnis *coffe shop*, Bacarito Kopi perlu melakukan strategi bisnis yang tetap supaya dapat menghadapi tantangan dan persaingan dengan sesama pelaku bisnis *coffe shop*. Pada awal berdiri Bacarito Kopi pengunjung selalu ramai, bahkan dalam sehari bisa mencapai 200 orang. Setelah 5 tahun berdiri jumlah konsumen yang berkunjung menjadi tidak stabil, terkadang

ramai terkadang tidak. Hal ini juga berdampak pada penjualan yang selalu naik turun. Berikut rata-rata omset penjualan Bacarito Kopi Padang tahun 2020 sampai 2022:

Tabel 1.1 Omset Penjualan Bacarito Kopi Tahun 2020, 2021, dan 2022

No	Bulan	Penjualan (Rp)		
		Tahun 2020	Tahun 2021	Tahun 2022
1	Januari	60.000.000	16.800.000	15.200.000
2	Februari	65.000.000	15.700.000	17.600.000
3	Maret	40.000.000	14.000.000	16.500.000
4	April	35.000.000	16.500.000	17.300.000
5	Mei	20.000.000	15.500.000	18.700.000
6	Juni	18.500.000	14.200.000	16.800.000
7	Juli	17.500.000	13.700.000	15.900.000
8	Agustus	18.000.000	12.300.000	16.600.000
9	September	16.000.000	14.100.000	14.400.000
10	Oktober	13.000.000	12.700.000	17.300.000
11	November	14.500.000	13.300.000	18.400.000
12	Desember	15.000.000	14.800.000	17.500.000

Sumber: Bacarito Kopi Padang

Tabel 1.1 penjualan setiap tahun tidak stabil kadang naik dan kadang turun. Omset penjualan turun drastis terjadi pada tahun 2020. Salah satu penyebabnya adalah *Covid-19* dan persaingan antara *coffe shop*. Rata-rata pengunjung *coffe shop* kebanyakan para muda-mudi. Para pengunjung akan mencari suatu tempat yang menurut mereka nyaman dengan interior estetik. Dari pengamatan penulis, dari segi bangunan bacarito kopi sangat ketinggalan dari *coffe shop* lainnya.



Gambar 1.1 Tampak Depan Bacarito Kopi Padang  
(Sumber: Dokumentasi Penulis)

Area parkir yang tidak terlalu luas dan berbayar salah satu alasan membuat pengunjung untuk malas berkunjung di *bararito kopi*, tidak hanya itu terkadang area jalan juga dipakai untuk parkir pengunjung. Banyak orang berkunjung ke *coffe shop* untuk duduk dalam waktu yang cenderung lama, sehingga desain interior dan suasana *coffe shop* menjadi salah satu tolak ukur bagi kenyamanan pengunjung. Ketika sebuah *coffe shop* berhasil menciptakan kenyamanan, hal itu dapat mendorong kreativitas dan pikiran positif dari pengunjung.

Dari pengamatan penulis berikut beberapa *coffe shop* yang ramai dikunjungi di kota Padang:



Gambar 1.2 Tampak Depan The Pagang  
(Sumber: Dokumentasi Penulis)

The Pagang *coffe shop* memiliki dekorasi interior yang menarik, furnitur yang nyaman, dan musik yang pas dapat menciptakan suasana yang nyaman. Interior *clean* dan *simple* yang terdiri dari jendela kaca-kaca besar dengan pemandangan laut yang luas dan udara yang sejuk. Area parkir yang luas serta lokasi yang mudah diakses. Selain itu, The Pagang *coffe shop* kebersihan dan keamanan kendaraan juga terjaga. Serta banyak terdapat spot-spot foto bagi pelanggan yang ingin mengabadikan momen di The Pagang *coffe shop*. Menu yang tersedia tidak hanya minuman kopi saja, makanan ringan seperti kue, roti, atau camilan lainnya juga terdapat di *coffe shop* tersebut.



Gambar 1.3 Tampak Depan Forestree  
(Sumber: Dokumentasi Penulis)

Variasi kopi di Forestree banyak dipadukan dengan cemilan lezat, seperti regal dan biskuit oreo. Meski begitu, rasa kopinya tetap nikmat. Selain itu, harga minumannya yang terjangkau membuat Forestree banyak digandrungi kawula muda. Harga *beverage* di *coffee shop* ini mulai dari Rp16 ribuan. Suasana di Forestree cukup nyaman, luas, dan bersih. Cocok untuk mengadakan *meeting*, ngobrol santai, maupun mengerjakan *deadline* tugas. Interiornya didominasi oleh warna putih sehingga nampak elegan. Area *indoor* dan *outdoor* juga tersedia di *coffee shop* ini. Untuk bagian *outdoor*, paling asyik jika dikunjungi pada malam hari.

Dengan adanya permasalahan penjualan setiap tahun yang tidak stabil di Bacarito Kopi Padang. Maka dari itu, penulis mencoba menganalisis keadaan tersebut dengan melakukan wawancara kepada 21 orang pengunjung Bacarito Kopi Padang yang terangkum pada tabel 1.2.

Tabel 1.2 Hasil Wawancara dengan Konsumen Bacarito Kopi Padang

No	Pertanyaan	Jawaban			
		Ya		Tidak	
		Frekuensi	%	Frekuensi	%
1	Jarak antara meja satu dengan yang lainnya terlalu dekat	19	90,5	2	9,5
2	Masih ada sisa makanan di atas meja yang belum dibersihkan oleh karyawan	16	76,2	5	23,8
3	Pelayanan beberapa barista yang	14	66,7	7	33,3

	kurang ramah dan kurang senyum				
4	Penampilan karyawan sopan dan rapi	19	90,5	2	9,5
5	Kasir yang agak jutek (judes)	13	61,9	8	38,1
6	Ruangan kotor	18	85,7	3	14,3
7	Ruangan sempit	17	81,0	4	19,0
8	Parkiran yang tidak terlalu luas dan kurang teratur	15	71,4	6	28,6
9	Wi-fi lambat	20	95,2	1	4,8
10	Toilet kotor	21	100	0	0

Sumber: Data Primer

Dari wawancara yang dilakukan penulis kepada konsumen Bacarito Kopi Padang, 19 orang konsumen dengan persentase 90,5% mengatakan jarak meja terlalu dekat dan 2 orang konsumen dengan persentase 9,5% mengatakan jarak meja tidak terlalu dekat. 16 orang konsumen dengan persentase 76,2% mengatakan masih terdapat sisa makanan di atas meja dan 5 orang konsumen dengan persentase 23,8% mengatakan tidak ada sisa makanan di atas meja. 14 orang konsumen dengan persentase 66,7% mengatakan pelayanan barista kurang ramah dan kurang senyum dan 7 orang konsumen dengan persentase 33,3% mengatakan barista ramah dan sering senyum. 19 orang konsumen dengan persentase 90,5% mengatakan penampilan karyawan sopan dan rapi dan 2 orang konsumen dengan persentase 9,5% mengatakan penampilan karyawan tidak rapi. 13 orang konsumen dengan persentase 61,9% mengatakan kasir jutek (judes) dan 8 orang konsumen dengan persentase 38,1% mengatakan kasir baik. 18 orang konsumen dengan persentase 85,7% mengatakan ruangan kotor dan 3 orang konsumen dengan persentase 14,3% mengatakan ruangan bersih. 17 orang konsumen dengan persentase 81,0% mengatakan ruangan sempit dan 4 orang konsumen dengan persentase 19,0% mengatakan ruangan tidak terlalu sempit. 15 orang konsumen dengan persentase 71,4% mengatakan parkiran yang tidak terlalu luas dan kurang teratur dan 6 orang konsumen dengan persentase 28,6% mengatakan parkiran standar dan teratur. 20 orang konsumen dengan persentase 95,2% mengatakan wi-fi lambat dan 1 orang konsumen dengan persentase 4,8% mengatakan wi-fi kecepataannya normal. Dan 21 orang konsumen dengan persentase 100% mengatakan toilet kotor.

Salah satu metode yang digunakan dalam pengukuran kualitas pelayanan adalah *Service Performance* (Servperf) dan *Important Performance Analysis* (IPA). Servperf adalah kinerja dari pelayanan yang diterima oleh konsumen itu sendiri dan menilai kualitas pelayanan yang benar-benar mereka rasakan. Servperf memiliki keunggulan dalam memberi informasi atribut kualitas pelayanan mana yang penting untuk diperbaiki. Sedangkan metode IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi berkaitan dengan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu ditingkatkan karena kondisi saat ini belum memuaskan (Sulistiyowati, 2018).

Kualitas jasa pelayanan lembaga bimbingan belajar Primagama berdasarkan metode Servperf dari kelima atribut, atribut *reliability* mempunyai pelayanan terendah pada ketepatan waktu tentor dalam mengajar sebesar 2,01% (Ramadhan & Razali, 2022). Implementasi metode IPA pada kualitas sistem informasi akademik termasuk dalam kategori baik, indikator yang masuk dalam kuadran I adalah dari variabel *usability* pada pernyataan pengguna mudah mempelajari situs (Immanuel & Setiawan, 2020). Kualitas pelayanan dianggap berlebihan pada kedai kopi Shelter dengan metode IPA terdapat pada kuadran IV dengan 9 indikator (Jufriyanto, 2020). Kualitas pelayanan pengunjung pada Taman Air Gua Sunyaragi dengan metode Servperf diperoleh pemetaan atribut yang dapat menunjukkan atribut mana yang menjadi prioritas utama dan rendah untuk ditingkatkan, atribut yang sudah memuaskan pengunjung dan atribut yang memiliki kinerja berlebihan yang dapat dikurangi kinerjanya (Maulana dkk, 2022).

Kualitas pelayanan dengan metode Servperf pada pelayanan jasa service elektronik didapatkan hasil untuk tingkat kinerja sebesar 272, dan pada tingkat kepentingan sebesar 340. Dengan metode IPA atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki yaitu atribut yang masuk kedalam kuadran I, yaitu toilet yang bersih (Handayani & Sudarwati, 2022). Kualitas pelayanan akademik Universitas Tanjungpura (Fmipa Untan), dengan metode Servperf dan IPA menunjukkan beberapa atribut yang memerlukan perbaikan seperti kemudahan memperoleh informasi bagi mahasiswa (t3), proses pelayanan cepat dan tidak

berbelit (Putri & Martha, 2019). Kualitas layanan pada jasa pengiriman barang didapatkan dimensi *timeliness* sudah memuaskan pelanggan tetapi pihak penyedia layanan harus tetap memperhatikan atribut layanan yang masuk dalam prioritas perbaikan pada kuadran IPA (Dewi, 2020). Tingkat kepuasan karyawan pada perusahaan reparasi mesin dengan metode IPA diperoleh perbaikan terhadap ketersediaan alat kelengkapan kerja yang layak, pemberian insentif sesuai hasil produksi (Sirajuddin dkk, 2020).

Tingkat kinerja lembaga berdasarkan pada kepuasan peserta didik terhadap layanan pendidikan dan pelatihan adalah sebesar 71,43% yang berarti pada LKP Palupi sudah berkinerja baik dalam memberikan pelayanan pendidikan dan pelatihan khususnya pada bidang tata busana (Windyaningrum & Indrawati, 2023). Hasil perhitungan dari Servperf didapatkan nilai tingkat kesesuaian sebesar 44,45%-77,45%, nilai CSI sebesar masuk dalam kriteria *very poor* atau perlu dilakukan perbaikan, perhitungan IPA terdapat atribut kualitas yang menjadi prioritas utama yaitu atribut nomor 6, 7, 12, 20, dan 2 pada kepuasan penumpang kereta api stasiun Klaten (Widodo & Nugroho, 2019). Integrasi Servqual dan Kano dapat membantu pemilik bisnis dalam mengambil keputusan strategis terkait dengan peningkatan pelayanan kualitas (Fauziyah dkk, 2019). Metode CSI menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pengunjung website Indodaily.co termasuk dalam kategori “sangat puas”. Sedangkan metode IPA, terdapat dua atribut yang perlu ditingkatkan, tujuh atribut yang harus dipertahankan dan sepuluh atribut yang perlu dikurangi intensitasnya oleh website Indodaily.co (Seftylia & Cholil, 2022).

Analisis tingkat kepentingan dan kinerja kualitas pelayanan yang dilakukan pada lima dimensi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Q5, Q29, Q31 masih kurang baik pada pelayanan pemasok bahan pangan (Fatati & Okdinawati, 2021). Kualitas pelayanan pelatihan cupping kopi sebesar 3.736 yang termasuk dalam kategori cukup baik dalam memberikan pelayanan dan terdapat 3 atribut kualitas layanan yang harus segera diperbaiki antara lain, kesesuaian materi, materi pelatihan yang standar dan terkini dan durasi pelatihan sesuai dengan kebutuhan konsumen (Aklimawati & Hartatri, 2019). Dengan metode Servperf tingkat

kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan servis kendaraan sebesar 82,3%, dan tiga atribut pelayanan tergolong prioritas utama dan dua jenis pemborosan kritis (Islami dkk, 2023). Indikator skor tertinggi dengan metode Servperf yaitu tenaga dosen mampu mengkomunikasikan dan menyampaikan materi dengan baik dalam pembelajaran daring dengan skor rata-rata 3,51. Sedangkan indikator terendah adalah indikator yaitu kemudahan akses dan koneksi internet selama pembelajaran daring dan proses pembelajaran yang mudah dipahami oleh siswa selama pembelajaran daring dengan skor rata-rata yaitu 2,67 (Gunawan dkk, 2021).

Analisis dengan varian faktor (nilai *eigen*) menunjukkan dari semua responden, sebesar 38,3% sangat puas dengan layanan perpustakaan CHMK Universitas Calicut. Dan 4,03% responden menunjukkan ketidakpuasan (Nidhisha & Sarangpani, 2019). Kualitas pelayanan dilihat dari diagram kartesius model IPA dan paling banyak muncul di kuadran II (mempertahankan prestasi) yang berarti pelayanan sangat memuaskan. Sedangkan dengan model CSI (kepuasan nasabah) diperoleh hasil (indeks kepuasan nasabah) sebesar 99,28%, berarti kinerja Bank Muamalat KC Manado telah mencapai harapan nasabah (Azzochrah dkk, 2022). Terdapat empat kategori utama pentingnya tenaga kerja asing bekerja di perusahaan multinasional dengan model IPA yaitu: konsentrasi, pertahankan pekerjaan, prioritas rendah, dan oveskill (Sunayana & Aslam, 2019). Kualitas pelayanan hotel dilihat dari diagram kartesius model IPA paling banyak muncul di kuadran II (mempertahankan prestasi) berarti atribut dalam kuadran dianggap sangat penting oleh pelanggan. Nilai tingkat kesesuaian untuk hasil skor kinerja dan skor kepentingan berada pada rentang nilai 79% - 92% dengan rata-rata tingkat kesesuaian adalah 80% dengan metode Servperf (Hodovic dkk, 2019).

Dari penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dapat diukur dengan metode Servperf dan IPA pada lembaga bimbingan belajar, sistem informasi akademik, kedai kopi, Taman Air Gua Sunyaragi, jasa service elektronik, pelayanan akademik Universitas Tanjungpura, jasa pengiriman barang, perusahaan reparasi mesin, layanan pendidikan dan pelatihan, kereta api, pengunjung website Indodaily.co, pemasok bahan pangan,



pelatihan cupping kopi, servis kendaraan, perpustakaan, bank, tenaga kerja asing bekerja di perusahaan multinasional, dan pelayanan hotel, yang mana metode Servperf dan IPA dapat digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen dan memilah nilai kualitas jasa pelayanan sehingga dapat digunakan untuk menentukan prioritas penanganannya.

Metode Servperf dan IPA penting bagi perkembangan ilmu pengetahuan, dimana metode tersebut mampu mengidentifikasi dan mengembangkan suatu layanan atau produk dengan mempelajari keinginan konsumen. Tujuan penelitian yaitu: mengetahui kualitas pelayanan Bacarito Kopi dalam meningkatkan kepuasan konsumen dengan menggunakan metode Servperf dan usulan perbaikan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan pada Bacarito Kopi dengan menggunakan metode IPA.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Omset penjualan yang tidak stabil terkadang naik dan terkadang turun.
2. Toilet kotor, wifi lambat, dan Jarak antara meja satu dengan yang lainnya terlalu dekat
3. Ruangan kotor
4. Ruangan sempit
5. Masih ada sisa makanan di atas meja yang belum dibersihkan oleh karyawan
6. Parkiran yang tidak terlalu luas dan kurang teratur
7. Pelayanan beberapa barista yang kurang ramah dan kurang senyum

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilakukan di hari kerja yaitu Senin, Selasa, Rabu, Kamis, Jumat dan Sabtu.
2. Data yang diambil pada responden Bacarito Kopi Padang selama tiga minggu

3. Penelitian dilakukan pada jam 12.00 sampai dengan jam 16.00, dan dilanjutkan pada jam 18.00 sampai jam 22.00.
4. Penelitian ini akan memfokuskan pada variabel-variabel pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan Bacarito Kopi dalam meningkatkan kepuasan konsumen dengan menggunakan metode Servperf?
2. Bagaimana usulan perbaikan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan pada Bacarito Kopi dengan menggunakan metode IPA?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan batasan masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian yang dilakukan adalah:

1. Mengetahui kualitas pelayanan Bacarito Kopi dalam meningkatkan kepuasan konsumen dengan menggunakan metode Servperf.
2. Mengetahui usulan perbaikan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan pada Bacarito Kopi dengan menggunakan metode IPA.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan dan pengalaman yang mendalam dalam mengetahui tingkat kualitas pelayanan Bacarito Kopi Padang.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat membantu pihak manajemen perusahaan untuk mengetahui atribut-atribut layanan dan fasilitas yang diharapkan oleh konsumen. Serta sebagai bahan evaluasi terhadap upaya yang telah ditempuh perusahaan terkait

kualitas produk yang diberikan dan sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan strategi perusahaan untuk waktu yang akan datang.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Tugas akhir ini terdiri dari lima bab, dimana masing-masing bab saling berhubungan satu dengan yang lainnya. Adapun sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

#### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini menguraikan berbagai hal mengenai latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

#### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisikan teori tentang konsep kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, metode Servperf dan IPA, metode pengukuran kualitas pelayanan, dan penelitian terdahulu.

#### **Bab III Metodologi Penelitian**

Bab ini berisikan jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, data dan sumber data, teknik pengolahan data dan bagan alir metodologi penelitian.

#### **Bab IV Hasil dan Pembahasan**

Pada bab ini menerangkan hasil penelitian dalam memecahkan masalah. Dan membahas mengenai setiap bagian yang ada pada pengolahan data hasil penelitian.

#### **Bab V Penutup**

Bab ini merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan hasil analisis data dan saran-saran yang direkomendasikan kepada pihak-pihak tertentu atas dasar temuan.