

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

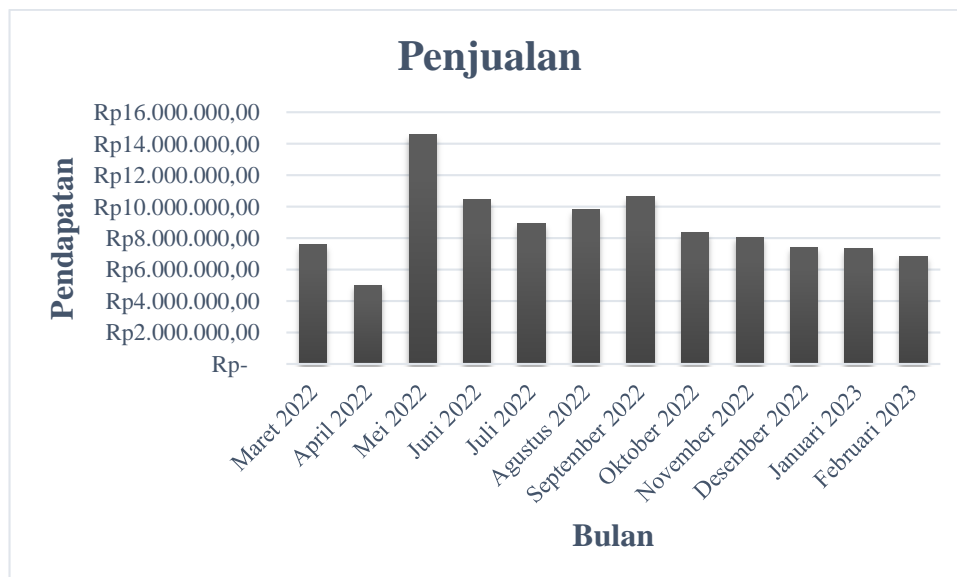
Setiap pelaku usaha tentunya memiliki tujuan tercapainya kesuksesan suatu usaha. Secara umum tujuan mendirikan atau menciptakan perusahaan yaitu untuk mencapai dan meningkatkan keuntungan dari laba penjualan (Asri, 2019). Perusahaan harus memiliki produk atau jasa yang unggul dan mengutamakan kepuasan pelanggan, agar mampu memenangkan persaingan dari penyedia pelayanan yang sejenis. Kepuasan pelanggan akan timbul jika perusahaan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan, karena dapat memberikan pemikiran kepada konsumen untuk menjalin ikatan atau hubungan kuat dengan perusahaan dan membuat bertambahnya jumlah pelanggan yang akan bertindak loyal terhadap perusahaan (Fathimah, 2019).

Perkembangan bisnis berkembang dengan pesat, baik bisnis manufaktur maupun jasa. Begitupun dengan bisnis kafe pada zaman modern, menjadi salah satu usaha dibidang makanan dan minuman yang dikelola secara praktis dengan menawarkan tingkat pelayanan bagi para pelanggan secara menyeluruh dan ramah. Semakin berkembangnya gaya hidup masyarakat dan bervariasinya kebutuhan konsumen serta diikuti dengan kreatifitas dan kemauan dari para pebisnis untuk menyediakan sekaligus memenuhi kebutuhan masyarakat yang memudahkan masyarakat untuk menemukan tempat bersantai berbentuk kafe. Selain tempat untuk bersantai, kafe juga memiliki berbagai manfaat diantaranya yaitu sebagai tempat untuk melepaskan kejenuhan, bersosialisasi, bahkan tempat untuk mengerjakan tugas karena suasana dan lingkungan yang dibuat nyaman mungkin sehingga para pelanggan rela bertahan lama di kafe.

Di Purwokerto terdapat 12 kafe *ice cream*, salah satunya yaitu Rumah Ice Cream Purwokerto berdiri sejak tahun 2012 yang menyediakan menu *dessert*, seperti *ice cream*, kentang goreng, dan berbagai varian mie yang terletak di Jl.

Jend. Gatot Subroto No.73, Purwanegara, Kec. Purwokerto Timur, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah.

Hasil wawancara dengan pemilik Rumah Ice Cream Purwokerto, didapatkan informasi bahwa jam padat pembeli dimulai dari pukul 11.00 sampai dengan 16.00, karena cuaca di Purwokerto yang panas membuat masyarakat ingin menikmati makanan atau minuman dingin yang membuat tubuh menjadi segar kembali. Rumah Ice Cream memberikan target untuk memberikan motivasi kepada karyawan agar memiliki tujuan yang harus dipenuhi. Target dari Rumah Ice Cream berupa jumlah pendapatan kotor mencapai Rp 9.000.000,- setiap bulannya. Namun pada kenyataannya transaksi yang didapatkan Rumah Ice Cream tidak stabil bahkan terdapat transaksi yang jauh dibawah target. Berikut data jumlah transaksi dan jumlah penjualan Rumah Ice Cream satu tahun terakhir pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Pendapatan kotor Rumah Ice Cream Purwokerto

Dari grafik diatas dapat diketahui jumlah pendapatan kotor di Rumah Ice Cream dalam kurun satu tahun mengalami peningkatan dan penurunan yang tidak stabil. Transaksi tertinggi berada di bulan Mei 2022 yang mendapatkan Rp 14.590.100,-. Sedangkan transaksi pada bulan April 2022 merupakan transaksi terkecil karena hanya mendapatkan Rp 8.000.000,-. Dari data tersebut terlihat hanya lima bulan yang memenuhi target, diantaranya yaitu bulan Mei sampai

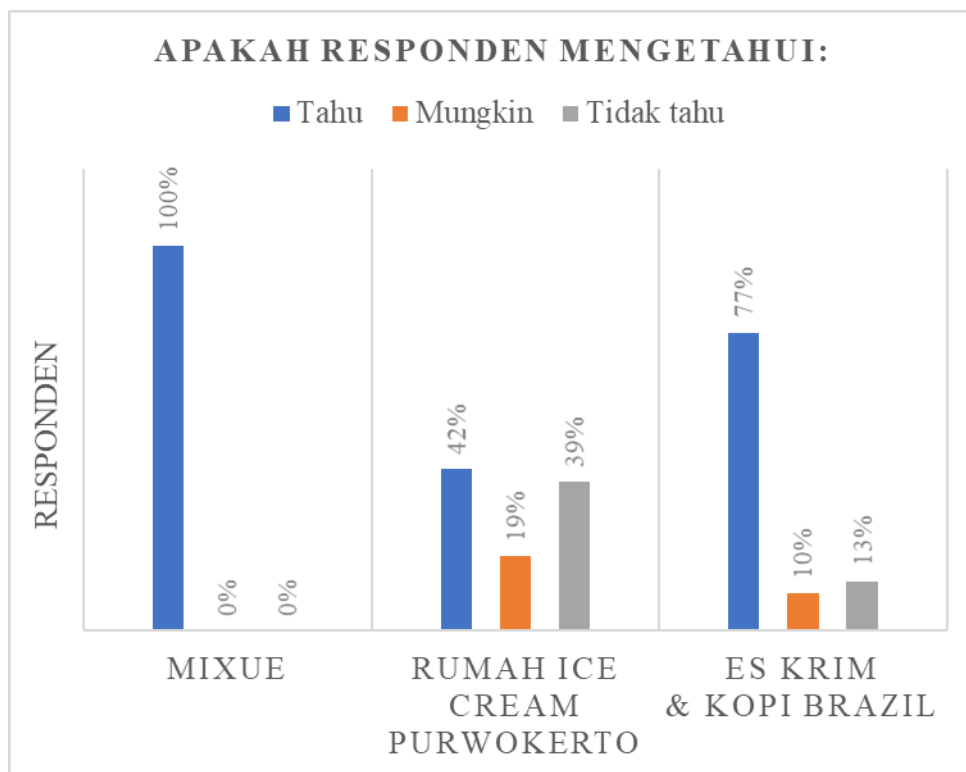
dengan bulan September 2022. Selain bulan tersebut, pendapatan di Rumah Ice Cream Purwokerto tidak mencapai target yang sudah ditentukan.

Naik turunnya pendapatan di Rumah Ice Cream bisa disebabkan karena maraknya pesaing bisnis yang menawarkan produk dan layanan serupa dan juga layanan yang diberikan Rumah Ice Cream kurang memuaskan seperti pada penilaian konsumen pada google *review* diantaranya yaitu sedikitnya isi dari *ice cream* sedikit, pelayanan yang diberikan pegawai masih kurang memuaskan, menu yang kurang menarik, dan juga kondisi ruangan yang belum maksimal. Selain itu, adanya persaingan ekonomi dengan kafe *ice cream* yang serupa disekitar wilayah Purwokerto juga menjadi alasan penurunan transaksi di Rumah Ice Cream Purwokerto. Pesaing yang dimaksud seperti Mixue yang hadir di Purwokerto pada bulan Oktober 2022. Mixue merupakan gerai es krim dan minuman boba asal Negara China, yang membuka gerai pertama di Purwokerto berlokasi di Jl. Komisaris Bambang Suprpto No.42, Cigrobak, Purwokerto Lor, Kec. Purwokerto Tim., Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53114. Tidak hanya satu gerai saja, Mixue meng-ekspansi dengan membuka sepuluh gerai yang tersedia di Purwokerto. Dengan adanya berbagai gerai yang buka di Purwokerto membuat masyarakat lebih tertarik untuk membeli produk Mixue karena memiliki desain ruangan yang menarik dengan warna merah cerah dipadukan dengan warna putih membuat ruangan menjadi lebih terlihat bersih, rapi, dan nyaman. Fasilitas ruangan yang memadai juga mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti toilet bersih, lantunan musik, kondisi ruangan yang bersih, dan pelayanan pegawai yang ramah membuat pelanggan nyaman dan bertindak loyal kepada Mixue.

Selain Mixue adapun pesaing yang serupa dengan Rumah Ice Cream, yaitu Es Krim & Kopi Brazil yang sudah berdiri sejak tahun 1968. Walaupun sudah lama berdiri, namun Es Krim & Kopi Brazil telah banyak berubah. Penjualan es krim potong, menjadi awal dari terbentuknya Es Krim & Kopi Brazil hingga saat ini sudah terdapat banyak gerai diberbagai kota. Salah satunya yaitu Es Krim & Kopi Brazil di Purwokerto yang berada di Jl. Jendral Suprpto No.25, Kauman Lama, Purwokerto Lor, Kec. Purwokerto Tim., Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53114. Es Krim & Kopi Brazil Purwokerto menjadi salah satu pesaing

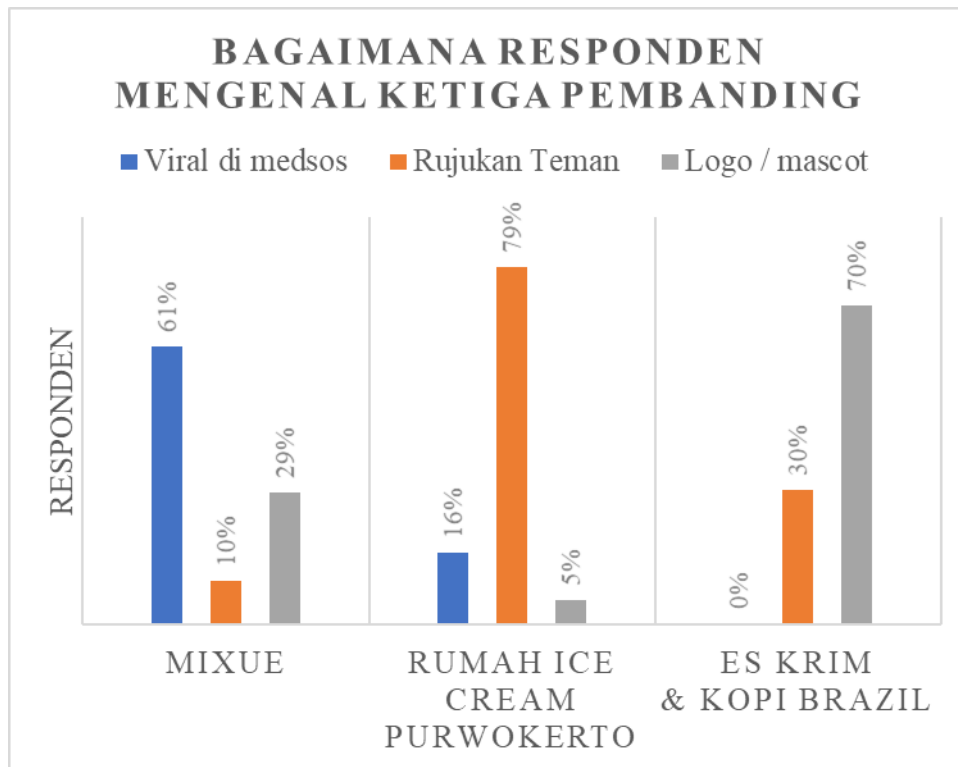
dari Rumah Ice Cream Purwokerto karena memiliki pelanggan yang mengenal Es Krim & Kopi Brazil sejak lama, selain itu juga luasnya tempat parkir, dan logo *atau mascot* juga membuat pelanggan lebih mengenal Es Krim Brazil.

Dari pesaing bisnis diatas, dilakukan survey pendahuluan dengan melibatkan 31 responden. Berikut merupakan rangkuman dari hasil survey pendahuluan yang sudah dilakukan pada Gambar 1.2.



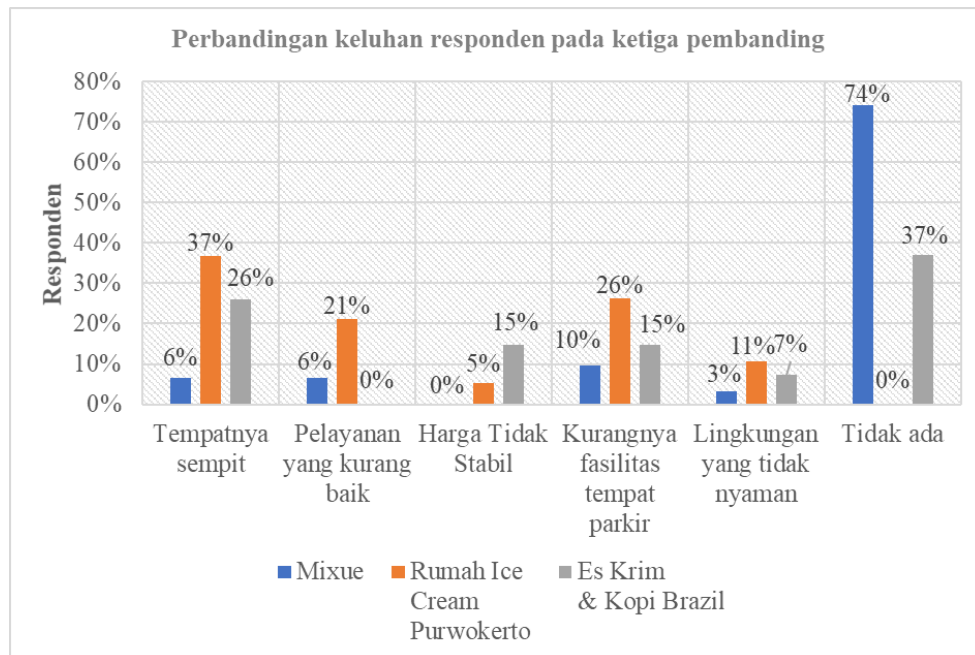
Gambar 1.2 Jumlah responden yang mengetahui kafe es krim Purwokerto

Pada grafik diatas dapat diketahui bahwa semua responden mengetahui Mixue, sedangkan yang mengetahui Rumah Ice Cream Purwokerto hanya 42 persen responden, dan 77 persen responden mengetahui Es Krim & Kopi Brazil Purwokerto. Dari grafik diatas maka dapat disimpulkan bahwa masih banyak dari responden yang tidak mengetahui Rumah Ice Cream Purwokerto. Adapun perbandingan bagaimana cara responden mengenali ketiga pembanding pada Gambar 1.3.



Gambar 1.3 Bagaimana responden mengenal tiga pembanding

Pada grafik diatas dapat diketahui bahwa kebanyakan responden mengetahui Mixue dari media sosial yang memiliki presentase sebesar 61%. Sedangkan kebanyakan responden mengenal Rumah Ice Cream Purwokerto dari rujukan teman yang memiliki presentase sebesar 79%. Responden paling banyak mengetahui Es Krim & Kopi Brazil melalui logo atau mascot dari perusahaan. Adapun perbandingan mengenai harga dari Mixue, Rumah Ice Cream Purwokerto, dan Es Krim & Kopi Brazil Purwokerto pada Gambar 1.4.



Gambar 1.4 Hasil Keluhan Yang Dialami Responden Terkait Ketiga Pembanding

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa dari beberapa jenis keluhan, Rumah Ice Cream Purwokerto memiliki keluhan tertinggi dari pada kedua pembanding. Dilihat pada keluhan mengenai tempat yang sempit Rumah Ice Cream Purwokerto mendapat hasil presentase sebanyak 37%, sedangkan presentase pada Es Krim & Kopi Brazil mendapatkan presentase sebesar 26%, dan mixue yang mendapatkan presentase terkecil sebesar 6%. Pada keluhan pelayanan dari ketiga pembanding diketahui bahwa Rumah Ice Cream memiliki presentase terbesar yaitu sebesar 21%, presentase mixue sebesar 6%, sedangkan pelayanan pada Es Krim & Kopi Brazil tidak mendapat keluhan dari responden. Harga yang tidak stabil paling besar dimiliki oleh Es Krim & Kopi Brazil karena memiliki presentase sebesar 15%. Keluhan kurangnya fasilitas tempat parkir paling banyak dari Rumah Ice Cream Purwokerto yang memiliki presentase sebesar 26%. Keluhan terkait lingkungan yang tidak nyaman presentase terbesarnya terdapat pada Rumah Ice Cream Purwokerto sebesar 17%.

Hasil survey pendahuluan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan Rumah Ice cream masih memiliki banyak kekurangan dan keluhan yang dirasakan oleh responden harus meningkatkan kepuasan pelanggannya dengan

meningkatkan kualitas layanan. Pihak manajemen Rumah Ice cream perlu mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan yang sudah tercermin di Rumah Ice cream, karena selama ini dari pihak manajemen Rumah Ice cream belum melakukan penelitian mengenai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang sudah tersedia saat ini, agar Rumah Ice cream memberikan pelayanan yang lebih baik, sehingga pelanggan tetap tertarik untuk berkunjung ke Rumah Ice Cream. Selain itu perlu adanya pengkategorian atribut yang perlu diprioritaskan, diperhatikan, dan ditingkatkan agar sesuai dengan keinginan dan juga kebutuhan dari pelanggan di Rumah Ice Cream Purwokerto.

1.2 Rumusan Masalah

Kualitas layanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, dan akan mempengaruhi peningkatan penjualan suatu usaha. Saat ini pelanggan masih merasakan keluhan pada kualitas tempat, kualitas layanan, dan produk yang harus diperhatikan oleh Rumah Ice Cream Purwokerto, hal tersebut mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan saat mengunjungi Rumah Ice Cream Purwokerto. Ketika pelanggan merasa kurang puas atas suatu pelayanan, pelanggan akan lebih sulit untuk bertindak loyal. Maka dari itu diperlukan penelitian untuk mengetahui keinginan pelanggan sekaligus memperbaiki kualitas pelayanan sesuai dengan prioritas yang diketahui melalui matrik *House Of Quality* (HOQ).

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah dari penelitian ini, adapun tujuan yang dari penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui atribut – atribut layanan dan fasilitas yang diharapkan oleh konsumen
2. Menemukan prioritas kebutuhan pelanggan Rumah Ice Cream Purwokerto yang didapat dari *House Of Quality* (HOQ)
3. Membuat usulan yang bisa meningkatkan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kualitas.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat yang diharapkan dapat membantu pengembangan ilmu pengetahuan, instansi, dan perusahaan. Manfaat yang dimaksud di antaranya sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Bagi Peneliti

Manfaat yang didapatkan oleh peneliti adalah untuk menerapkan ilmu yang sudah dipelajari di Teknik Industri serta terus meningkatkan pengetahuan dan kemampuan, dan keterampilan.

1.4.2. Manfaat Bagi Institusi

Manfaat bagi institusi adalah dapat menambah pengetahuan dan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.4.3. Manfaat Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan untuk menentukan strategi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dengan peningkatan kualitas layanan.

1.4.4. Manfaat Bagi Ilmu Pengetahuan

Bagi ilmu pengetahuan, penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi, dan bahan kajian dalam menentukan strategi peningkatan kualitas layanan.

1.5 Batasan Penelitian

Batasan dari penelitian yang diharapkan dengan adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di Rumah Ice Cream Purwokerto
2. Subjek dari penelitian ini yaitu seseorang yang pernah menjadi konsumen Rumah Ice Cream.