

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perekonomian pada zaman sekarang mengalami pertumbuhan yang begitu pesat, banyaknya pelaku UMKM baru yang bermunculan memberikan kompetisi pasar yang begitu ketat. Pelaku UMKM baru yang bermunculan mulai dari UMKM mikro, UMKM kecil, UMKM menengah dan UMKM besar harus saling memberikan produk atau layanan terbaiknya agar memenangkan persaingan pasar. Pertumbuhan UMKM baru memberikan ruang beragamnya jenis usaha yang dilakukan, seperti halnya jenis usaha pakaian, elektronik, otomotif dan yang paling banyak digemari adalah kuliner. Selain itu, pengaruh perkembangan teknologi yang begitu masif merubah cara berbisnis dari yang sifatnya konvensional menjadi lebih modern dan lebih kompetitif. Maka dari itu, dalam menjalankan sebuah bisnis harus dapat mengkolaborasi teknologi dengan bisnis yang dilakukan dan memiliki standar operasional yang terukur dengan baik agar dapat bersaing di pasar. Dalam era globalisasi ini, persaingan dalam bisnis menjadi semakin ketat yang menuntut perusahaan untuk lebih cermat dan sigap menanggapi pasar. (Suryana, et al dalam Dewangkara & Hasin, 2023).

Standar operasional prosedur diperlukan untuk menjaga sebuah produk dan layanan tetap sesuai prosedur yang telah ditetapkan, berupa dokumen atau pedoman prosedur yang harus dilalui oleh individu atau *team* dalam menjalankan suatu tanggung jawab dalam aktivitas bisnis. Standar operasional prosedur dirancang untuk memastikan konsistensi, efisiensi, kualitas, dan kepatuhan dalam menjalankan aktivitas operasional. Prosedur ini terdiri dari deskripsi tugas, urutan langkah-langkah yang harus diikuti, petunjuk tentang alat dan bahan yang digunakan, serta prosedur penanganan masalah atau situasi yang mungkin timbul selama proses tersebut. Aktivitas bisnis yang proposional pastinya memiliki standar operasional prosedur yang rijit dalam produk dan layanan yang ditawarkan sebagai alat untuk menjaga konsistensi, keamanan, dan efisiensi serta memastikan bahwa produk atau layanan yang diberikan memiliki kualitas terbaik untuk para konsumennya. Standar operasional prosedur yang unggul akan mempengaruhi hasil dari produk dan layanan perusahaan menjadi lebih berkualitas. Standar operasional prosedur dapat memudahkan pengaturan aktivitas serta meningkatkan efisiensi proses kerja pada setiap sistem dalam perusahaan (Fatimah, 2015). Adapun penelitian mengenai standar operasional prosedur yang dilakukan oleh (Prami et al., 2021), (Refaldi & Purnama, 2022) dan (Dewangkara & Hasin, 2023) menunjukkan bahwa standar operasional yang proporsional dan unggul akan mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap konsumen.

Standar operasional prosedur erat kaitannya dengan aktivitas pelayanan kepada para konsumen seperti halnya karyawan yang ramah dan fasilitas yang memadai. Perusahaan harus memiliki kualitas produk dan layanan yang baik agar para konsumen merasa puas dan terus membeli produk tersebut serta dapat lebih unggul dari para pesaingnya. Kualitas layanan merujuk pada seberapa baik suatu aktivitas bisnis memenuhi atau melebihi harapan, kebutuhan dan keinginan konsumen. Standar operasional prosedur memiliki peranan penting dalam menjaga dan meningkatkan kualitas karena harus melawati beberapa tahapan yang rijit dalam

menghasilkan produk dan layanan yang berkualitas. Dengan demikian, standar operasional prosedur berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan menyediakan kerangka kerja yang jelas dan terstruktur untuk menjalankan operasional dengan efektif dan efisien. Kualitas layanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan yang disertai dengan keinginan konsumen, serta ketetapan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut (Tjiptono & Chandra, 2016).

UMKM yang sedang tumbuh dengan pesat adalah UMKM yang bergerak dibidang kuliner, terkhusus *caffè shop* atau kafe. UMKM kafe yang semakin menjamur di berbagai daerah mulai dari daerah perkotaan sampai daerah pinggiran kota atau bahkan desa. Menghabiskan waktu di kafe merupakan kebiasaan baru yang sedang digemari. Kafe bisa digunakan untuk tempat diskusi, mengerjakan tugas kantor atau kuliah, dan tempat kerja alternatif di luar kantor atau bahkan sekedar menikmati suasana kafe. Studi ini dilakukan oleh *Snapcart* yang mengadakan riset untuk mengobservasi tren konsumsi kopi dari data sampel sebanyak 4.538 responden. Bisa disimpulkan dari data responden tersebut, bahwa di tahun 2023 masyarakat Indonesia 79% adalah peminum kopi dan kebanyakan di antara mereka minum kopi setiap hari. Data yang dikumpulkan merupakan jenis konsumen kopi dari berbagai kalangan, mulai dari peminum kopi botol hingga penikmat kopi seduhan (Musika, 2023).

UMKM kafe mulai banyak bermunculan di beberapa daerah, misalkan di Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember khususnya di daerah kampus dan salah satunya adalah Kafe Fifty Fifty Jember. Kafe Fifty Fifty Jember merupakan kafe di kabupaten Jember yang menawarkan konsep modern klasik dengan harga makanan dan minuman yang kompetitif dan strategi pemasaran menggunakan sosial media dan endorse beberapa *food vlogger* dengan segmentasi pasar yang jelas dan luas sehingga produk-produk yang ditawarkan mudah dikenal dan diingat. Kafe Fifty Fifty Jember juga memiliki banyak pesaing diantaranya sebagai berikut:

Tabel 1.1
Daftar Kafe Di Daerah Kampus

No	Nama <i>Barbershop</i>	Lokasi	Rating (Google Review)
1.	Kafe <i>Fifty Fifty</i> Jember	Jl. Semeru, Sumbersari	4.5 dari 182 <i>reviews</i>
2	Nuansa Kopi	Jl. Semeru, Sumbersari	4.5 dari 1.203 <i>reviews</i>
3.	Latar Semeru	Jl. Semeru, Sumbersari	4.0 dari 327 <i>reviews</i>
4.	Kafe Anglo	Jl. Semeru, Sumbersari	4.5 dari 777 <i>reviews</i>
6.	Warkop Cak Pong Jember	Jl. Semeru, Sumbersari	4.1 dari 169 <i>reviews</i>

7.	Viking Coffe	Jl. Semeru, Sumbersari	4.4 dari 74 <i>reviews</i>
8.	Warung Bambu	Jl. Semeru, Sumbersari	4.5 dari 132 <i>reviews</i>
9.	Kopi Boss	Jl. Tidar Plindu	4.1 dari 193 <i>reviews</i>
10.	Kopi Cak Wang	Jl. Karimata, Sumbersari	4.6 dari 67 <i>reviews</i>

Sumber: *google.com* (data diambil pada tanggal 15 Juli 2024)

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan beberapa kafe di Jember khususnya daerah kampus dengan penilaian oleh para konsumennya. Dari sini bisa dijelaskan bahwa kafe-kafe tersebut sedang bersaing secara ketat terutama Kafe Fifty Fifty Jember untuk menghasilkan produk dan layanan terbaik sehingga dapat memenangkan persaingan pasar. Namun, ada beberapa masalah yang dikeluhkan konsumen kafe Fifty Fifty Jember berdasarkan ulasan di *google* dan *Instagram* diantaranya sebagai berikut:

Tabel 1.2
Ulasan *Google* dan *Instagram* di Kafe Fifty Fifty Jember

Periode	Ulasan di <i>Google</i> dan <i>Instagram</i>
Januari-April 2024	Pelayanan yang terlalu lama
	Pelayanan yang tidak ramah
	Live music terlalu keras
	Tempat duduk yang sering berebut

Sumber: *google* dan *instagram* (data diambil pada tanggal 15 Juli 2024)

Dari paparan tabel 1.2, ada beberapa keluhan yang dirasakan oleh para konsumen yang telah berkunjung di Kafe Fifty Fifty Jember mulai dari pelayanan yang terlalu lama sampai tempat duduk yang sering berebut. Ini memberikan gambaran bahwa banyak hal harus diperbaiki mengenai standar operasional prosedur di kafe Fifty Fifty Jember sehingga kedepan pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik lagi dan uraian fenomena yang telah dijelaskan, ada beberapa masalah yang melandasi penelitian ini seperti ketatnya persaingan bisnis kafe di Jember dan ulasan negatif Kafe Fifty Fifty. Maka dari itu, standar operasional prosedur sangatlah penting memenangkan persaingan pasar tersebut karena perusahaan yang memiliki prosedur dengan proposional dan unggul akan menghasilkan produk dan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memenangkan persaingan pasar. Sehingga hal itu menjadi salah satu dasar bagi peneliti untuk melakukan penelitian mengenai standar operasional prosedur di kafe Fifty Fifty Jember dan penelitian ini memberikan tawaran atau alternatif baru dari penelitian-penelitian sebelumnya dengan menggunakan objek yang belum diteliti dan waktu penelitian yang berbeda serta sekaligus peneliti menguji adanya pengaruh positif dari standar operasional prosedur terhadap kualitas pelayanan di kafe Fifty Fifty Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan dan dari beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh (Prami et al., 2021), (Refaldi & Purnama, 2022) dan (Dewangkara & Hasin, 2023) dengan variabel standar operasional prosedur yang berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal tersebut memberikan referensi bagi peneliti untuk menentukan rumusan masalah mengenai unsur standar operasional prosedur adalah sebagai berikut:

1. Apakah efisien berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di kafe Fifty Fifty Jember?
2. Apakah efektif berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di kafe Fifty Fifty Jember?
3. Apakah konsisten berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di kafe Fifty Fifty Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat di masa depan, manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis efisien terhadap kualitas pelayanan di kafe Fifty Fifty Jember.
2. Untuk menguji dan menganalisis efektif terhadap kualitas pelayanan di kafe Fifty Fifty Jember.
3. Untuk menguji dan menganalisis konsisten terhadap kualitas pelayanan di kafe Fifty Fifty Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat secara teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih gagasan atau ide-ide baru untuk menunjang perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai manajemen operasional terkait dengan standar operasional prosedur.

2. Manfaat secara praksis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk orang lain yang akan melakukan penelitian seputar manajemen operasional terkait dengan standar operasional prosedur serta sekaligus memberikan manfaat bagi pihak kafe Fifty Fifty Jember sebagai bahan masukan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk dan pelayanannya