

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan bisnis cafe di Indonesia saat ini khususnya di kota-kota besar semakin berkembang dengan pesat. Banyak bermunculan wirausahawan yang membuka usaha cafe dengan berbagai konsep atau ide-ide yang dibuat untuk memikat pelanggan dari berbagai kalangan. Beberapa lokasi dikota kecil bahkan banyak bermunculan cafe, ini tidak terlepas dari dukungan pemerintah setempat yang memudahkan perizinan mendirikan usaha. Perkembangan bisnis cafe yang ada di Indonesia ini di akui oleh Sekjen Asosiasi Pengusaha Cafe Restoran Indonesia (Apkrindo) Jatim, Mufid Wahyudi. Beliau mengakui bahwa bisnis cafe ditahun 2015 tumbuh sekitar 15-20% tingkat pesaing yang ketat inilah yang membuat pemain dalam bisnis cafe memikirkan starategi guna memenangkan persaingan.

Fenomena yang ditemui yaitu berkembang pesatnya bisnis cafe di kota Jember banyak bermunculan cafe baru dengan konsep yang berbeda. Ketika banyak bermunculan cafe baru, ini akan mengakibatkan tingginya tingkat persaingan. Cafe yang tidak kuat akan dengan mudah di kalahkan oleh pesaingnya. Dilihat dari sisi konsumen saat ini, mereka memiliki banyak alternatif varian dan lebih selektif dalam memilih cafe yang akan dikunjungi. Ketika konsumen menggap satu cafe tidak memuaskan, maka cafe tersebut akan sangat mudah ditinggalkan. Khususnya untuk kota Jember terdapat beberapa cafe yang terkesan hidup mati karena tidak siap menghadapi persaingan. Maka dari itu pelaku bisnis harus mampu mempersiapkan strategi yang tepat untuk merebut pasar dan memenangkan persaingan. Salah satunya mempertahankan aspek yang ditawarkan melalui strategi kualitas pelayanan yang fokus pada bagaimana kita mampu memberikan pelayanan yang terbaik untuk para konsumen.

Tabel 1.1 Jumlah Cafe Pesaing Di Kota Jember

No	Nama Cafe	Alamat
1	Logye Coffee.id	Jl. Kalimantan No. 55C
2	Pesen Kopi Jember	Jl. Kalimantan No. 14
3	Gerobak Kota	Jl. Kalimantan IX
4	Kedai Kopi Kulo 2	Jl. Kalimantan No. 75
5	Bc Toyip	Jl. Kalimantan No.73
6	Jabon Mini Cafe	Jl. Kalimantan No. 33
7	Kedai Hijau Daun	Jl. Kalimantan
8	Cang Kruk Coffe	Jl. Kalimantan No. 27
9	Rumah Kopi 117	Jl. Kalimantan No. 117
10	Cafe Kolong	Jl. Mastrip
11	Cafe Tipis Tipis	Jl. Danau Toba No. 8
12	Black Coffe Jember	Jl. Bengawan Solo
13	Camp Cafe Jember	Jl. Mastrip No. 11

14	Warunk Babe	Jl. Nias Gg.4
15	Cafe Cak wang	Jl. Mastrip
16	Cafe Nol Kilometer	Jl. Brantas 4
17	Warunk Cafe Mak Nul	Jl. Kalimantan No. 18
18	Stasiun Kopi Jawa	Jl. Jawa No. 24
19	Borneo Cafe Mastrip	Jl. Mastrip No. 55
20	Banu's Cafe	Jl. Karimata No. 120
21	Cafe Trigoli	Jl. Semeru
22	Warung 69	Jl. Mastrip No. 17
23	Grand Cafe Jember	Jl. Jawa
24	Cafe Tega Lurus	Jl. Jawa
25	Warung Kak Cil	Jl. Jawa No. 17
26	Warung Ndalung Tidar	Jl. Tidar
27	Zona Apresiasi Jember	Jl. Tidar
28	JGO Corner	Jl. Tidar No. 21
29	Kedai Kopi Kafein	Jl. Tidar
30	Warkop Cak Kebo	Jl. Tidar

Sumber : Google 2019

Pelayanan tidak hanya menjadi tuntutan dari konsumen, tetapi juga untuk manajemen perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumen. Menurut Kusumawaty (2012), Restoran dan cafe merupakan tempat atau bangunan yang diorganisasikan secara komersial, yang mempekerjakan pelayan-pelayan untuk tamunya dengan menyajikan hidangan berupa makanan dan minuman. Menurut Suryaningtyas (2013), kualitas pelayanan merupakan salah satu syarat kelangsungan hidup dari suatu perusahaan atau instansi, tingginya kualitas pelayanan yang diberikan akan tercermin pada aspek kepuasan pengguna jasa. Menurut Supriatin (2009), kepuasan konsumen merupakan bagian yang sangat penting dalam rangka keberhasilan suatu bisnis. Banyak perusahaan yang menyatakan bahwa tujuan utama perusahaan adalah untuk memuaskan konsumen. Banyak ragam pengungkapannya, karena kepuasan itu adalah sesuatu yang abstrak dan sulit diukur.

Kualitas dapat dipegaruhi oleh cara pandang setiap orang yang bersifat subjektif. Kualitas dianggap ukuran relatif dari kebaikan sutau produk atau jasa. Kualitas pelayanan merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena penilaian kualitas pelayanan berbeda dengan penilaian terhadap suatu produk, terutama karena sifatnya yang tidak nyata (*intangible*) dan produksi serta konsumsi berjalan secara simultan. Disamping perbedaan karakteristik ini, dalam penelitian kualitas pelayanan, konsumen terlibat langsung dalam proses jasa tersebut, sehingga yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah bagaimana tanggapan konsumen terhadap jasa yang dikonsumsi atau yang dirasakan. Kepuasan konsumen dapat dicapai dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik. Oleh karena itu, perusahaan jasa harus berfokus pada kepuasan konsumen. Untuk dapat mengetahui pelayanan yang diinginkan, dibutuhkan dan diharapkan oleh konsumen maka perlu

dilakukan penelitian konsumen. Hal tersebut dilakukan agar tidak terjadi perbedaan persepsi mengenai apa yang diberikan perusahaan kepada konsumen dengan apa yang sebenarnya diinginkan dan dibutuhkan konsumen. Kualitas pelayanan yang kurang baik akan mengakibatkan pelanggan tidak puas dan berimbas pada profit yang akan diterima oleh perusahaan. Kualitas layanan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan terbukti dapat meningkatkan profitabilitas, sehingga dapat menjadi alat untuk keunggulan bersaing.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan (Tjiptono, 2004:145).

Cafe Mox merupakan salah satu cafe di Kabupaten Jember yang menyajikan beragam fasilitas *exclusive* dan unggul untuk menarik hati para pengunjung dan pelanggannya, Cafe Mox Jember menerapkan sistem pelayanan yang ramah terhadap konsumen. Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan kepada pengunjung adalah menyajikan pesanan dengan cepat, dan membantu mendiskripsikan menu-menu yang disajikan. Namun, sistem pelayanan yang diterapkan oleh Cafe Mox Jember tidak semata-mata telah sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen sehingga perlu dikaji apakah sistem pelayanan yang diterapkan oleh Cafe Mox Jember telah memenuhi keinginan dan harapan konsumen atau dianggap terlalu berlebihan oleh konsumen. Selama ini Cafe Mox Jember belum pernah meneliti kualitas pelayanan yang telah diberikan, sehingga mereka tidak tahu dan tidak bisa mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan kepada konsumen. Bagian yang paling rumit dalam pelayanan adalah kualitasnya yang sangat dipengaruhi oleh harapan konsumen. Harapan konsumen dapat bervariasi dari konsumen yang satu dengan konsumen yang lain walaupun pelayanan yang diberikan konsisten.

Tabel 1.2 Omset Café Mox Jember 2018

No.	Bulan	Target Pendapatan	Pendapatan Terealisasi
1	Januari	Rp. 13.500.000	Rp 14.420.000
2	Februari	Rp. 13.500.000	Rp 12.025.000
3	Maret	Rp. 13.500.000	Rp 10.110.000
4	April	Rp. 13.500.000	Rp 12.624.000
5	Mei	Rp. 13.500.000	Rp 12.331.000
6	Juni	Rp. 13.500.000	Rp 11.970.000
7	Juli	Rp. 13.500.000	Rp 10.012.000
8	Agustus	Rp. 13.500.000	Rp 14.943.000
9	September	Rp. 13.500.000	Rp 11.112.000
10	Oktober	Rp. 13.500.000	Rp 12.869.000
11	November	Rp. 13.500.000	Rp 15.190.000
12	Desember	Rp. 13.500.000	Rp 14.310.000

Sumber : Data Café Mox Jember 2018

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa target pendapatan dari Café Mox Jember dari bulan januari hingga bulan desember tahun 2018 sebesar Rp. 13.500.000, namun realisasi pendapatan dari Café Mox Jember masih fluktuatif dan sering tidak mencapai pendapatan yang ditargetkan. Bulan januari pendapatan Café Mox Jember sangat baik yakni sebesar Rp. 14.420.000 dan melebihi pendapatan yang ditarget. Bulan februari pendapatan dari Café Mox Jember menurun yakni sebesar Rp. 12.025.000 dan tidak mencapai pendapatan yang ditarget. Bulan maret pendapatan dari Café Mox Jember semakin menurun yakni sebesar Rp. 10.110.000. Bulan april pendapatan dari Café Mox Jember kembali meningkat yakni sebesar Rp. 12.624.000 namun masih belum memenuhi pendapatan yang ditarget. Bulan mei pendapatan dari Café Mox Jember sebesar Rp. 12.331.000 dan tidak mencapai pendapatan yang ditarget. Bulan juni pendapatan dari Café Mox Jember kembali menurun yakni sebesar Rp. 11.970.000 dan belum mencapai pendapatan yang ditarget. Bulan juli pendapatan dari Café Mox Jember semakin menurun yakni sebesar Rp. 10.012.000 dan belum mencapai target. Bulan agustus pendapatan dari Café Mox Jember meningkat drastis yakni sebesar Rp. 14.943.000 dan melebihi target. Bulan september pendapatan dari Café Mox Jember kembali menurun yakni sebesar Rp. 11.112.000 dan belum mencapai target. Bulan oktober pendapatan dari Café Mox Jember sebesar Rp. 12.869.000 dan belum mencapai target. Bulan november merupakan pendapatan terbesar dari Café Mox Jember yakni sebesar Rp. 15.190.000 dan melebihi target, dan bulan desember pendapatan dari Café Mox Jember menurun yakni sebesar Rp. 14.310.000 namun masih melebihi target.

Berdasarkan fenomena yang terjadi pada Café Mox Jember disinyalir disebabkan oleh kualitas layanan yang masih kurang baik. Pendapatan dari Café Mox Jember selama tahun 2018 yang masih belum stabil dan terus berfluktuasi menjadi bukti empiris bahwa dimensi kualitas layanan yang meliputi bukti fisik,

kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati perlu diperbaiki untuk memenuhi kepuasan konsumen agar pendapatan dari Café Mox Jember stabil dan selalu memenuhi target. Berdasarkan uraian dan fenomena mengenai Café Mox Jember, penulis berinisiatif untuk melakukan sebuah penelitian mengenai dimensi kualitas layanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen karena setelah melalui pertimbangan yang logis, penulis merasa bahwa masalah ini menarik untuk ditelaah lebih lanjut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan fenomena yang kita ketahui diatas, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Café Mox Jember ?
2. Apakah kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Café Mox Jember ?
3. Apakah daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Café Mox Jember ?
4. Apakah jaminan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Café Mox Jember ?
5. Apakah empati berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Café Mox Jember ?
6. Apakah bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Cafe Mox Jember ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada Café Mox Jember. Dengan menggunakan metode Analisis Regresi Linier Berganda.

1. Untuk menguji pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan konsumen pada Café Mox Jember.
2. Untuk menguji pengaruh kehandalan terhadap kepuasan konsumen pada Café Mox Jember.
3. Untuk menguji pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan konsumen pada Café Mox Jember.
4. Untuk menguji pengaruh jaminan terhadap kepuasan konsumen pada Café Mox Jember.
5. Untuk menguji pengaruh empati terhadap kepuasan konsumen pada Café Mox Jember.
6. Untuk menguji pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan konsumen Cafe Mox Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

1. Bagi Akademisi

Memperkaya khasanah ilmu pengetahuan mengenai aplikasi ilmu manajemen, terutamanya berkaitan dengan bidang studi manajemen pemasaran, khususnya yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

2. Bagi Usaha

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan evaluasi dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan usaha Cafe Mox Jember dan usaha sejenisnya.

3. Bagi Peneliti

Bahan informasi, pembelajaran dan masukan positif bagi usaha bisnis sebagai dasar layanan terhadap kualitas jasa yang lebih baik.

