

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam kegiatan bisnis baik dibidang manufaktur maupun jasa terdapat banyak persaingan antara perusahaan satu dengan perusahaan lain yang memproduksi atau jasa yang sejenis. Persaingan dalam dunia industri baik dalam industri besar, menengah, maupun kecil merupakan hal yang wajar mengingat perkembangan industri yang cepat pada zaman ini. Menurut Robani, (2003) dalam (Suranto, 2004) keunggulan bersaing adalah cara yang dilakukan perusahaan untuk menerapkan strategi generik, keunggulan biaya dan diferensi. Persaingan industri yang ketat juga terjadi pada usaha warung kopi yang berada di kecamatan Deket kabupaten Lamongan.

Warkop RK adalah sebuah warung kopi yang berada di daerah Deket, Lamongan, Jawa Timur. Konsep warung kopi ini sama seperti warung kopi lainnya, tapi ada menu minuman yang utama yaitu kopi giras. Hal ini membuat warung kopi ini mempunyai diferensiasi dan nilai tersendiri dimata konsumen. Warkop ini berdiri sejak tahun 2017 berkembang seiring prospek bisnis warung kopi yang bagus dan juga dikarenakan bertempat di pusat keluar masuk kota dan naik turun penumpang bis antar kota. Namun, dari tahun ke tahun semakin banyak warkop lain yang bermunculan.

Untuk mengetahui keinginan konsumen, mengenai pelayanan mutu produk yang telah dihasilkan oleh warkop RK, dengan mengetahui keinginan konsumen tersebut diharapkan akan memberikan kemajuan akan mutu produk dan pelayanannya. Salah satu metode yang sesuai digunakan dalam evaluasi mutu pelayanan adalah *service quality*. Metode ini dipilih dengan alasan sebagai dasar kepuasan yang akan dibuat, kemudian fungsi-fungsi kualitas sampai dengan perancangan proses Robani (2003) dalam (Suranto, 2004). Metode *Service Quality* untuk mengetahui kinerja perusahaan.

Warkop RK merupakan usaha kuliner sehingga kualitas pelayanan dan kualitas produk merupakan suatu hal yang penting perlu dijaga dan ditingkatkan sehingga meminimalisir adanya komplain pelanggan. Untuk menjaga kualitas produk dan meminimalisir komplain pelanggan diperlukan adanya kinerja yang baik dan ketanggapan setiap karyawan. Berikut keluhan yang penulis dapatkan dari pelanggan warkop RK:

Tabel 1.1 Keluhan pelanggan warkop RK

NO	Keluhan	Jumlah
1	Tempat Parkir	10
2	Tempat Duduk	5
3	Pelayanan	2
4	Waktu Penyajian	2
5	Rasa Kopi	1

Sumber: Internal Warkop RK

Sebagai langkah awal untuk memperoleh informasi-informasi mengenai kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa, pihak manajemen harus memiliki pengetahuan terutama mengenai kriteria-kriteria paling penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diterimanya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dengan kinerja yang diharapkan (*expectated performance*) (Santoso, 2006) dalam (Jordan, 2005). Dalam hal ini diperlukan adanya kesesuaian antara persepsi dan harapan pelanggan sebagai pengguna jasa terhadap kualitas layanan yang diterimanya sehingga dapat menimbulkan kepuasan.

Dari penjelasan diatas maka penulis mencoba menerapkan kualitas pelayanan dengan menggunakan Servqual pada Warkop RK, agar perusahaan tetap mampu bersaing dalam memperoleh konsumen baru maupun mempertahankan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Kriteria-kriteria kualitas layanan apa saja yang diinginkan pelanggan warkop RK?
2. Bagaimana kondisi kesenjangan (gap) kualitas layanan warkop RK yang diterima dengan yang diharapkan oleh pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi kriteria-kriteria kualitas layanan warkop RK yang diinginkan pelanggan.
2. Menentukan kondisi kesenjangan (gap) kualitas layanan warkop RK yang diterima dengan yang diharapkan oleh pelanggan
3. Untuk mengetahui nilai tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan yang membutuhkan perbaikan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat setelah disusunnya skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan informasi kepada pihak warkop RK tentang karakteristik kualitas layanan yang diinginkan oleh pelanggan.
2. Pihak warkop RK dapat mengetahui kondisi kesenjangan (gap) kualitas layanan yang diterima dengan yang diharapkan oleh pelanggan.
3. Mendapatkan nilai tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan yang membutuhkan perbaikan.

1.5 Batasan Masalah

Dalam penulisan ini, batasan permasalahan adalah sebagai berikut:

1. Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan di warkop RK bertempat di kecamatan Deket kabupaten Lamongan.

2. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa layanan warkop RK lebih dari satu kali.
3. Keputusan yang dihasilkan dalam penelitian ini bersifat sebagai usulan/rekomendasi, sehingga keputusan implementasi sepenuhnya merupakan hak dan kebijakan dari pelaku usaha.

1.6 Asumsi-Asumsi

Asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tidak adanya perubahan kebijakan selama penelitian
2. Responden mengetahui secara pasti tentang kinerja pelayanan di warkop RK
3. Selama melakukan penelitian kondisi warkop normal.

1.7 Sistematika Penelitian

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis membagi isi ke dalam susunan bab secara sistematis. Berikut merupakan penjabaran mengenai isi materi dalam setiap babnya:

BAB I PENDAHULUAN

Merupakan penjelasan mengenai latar belakang alasan dibuatnya penelitian, batasan masalah dalam pembuatannya, manfaat penelitian bagi Warkop objek penelitian, pembaca, maupun penulis serta bagaimana sistematika penulisannya.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka berisi tentang konsep-konsep dan teori-teori yang mendukung penelitian serta mendasari metode-metode yang dipakai dalam pemecahan permasalahan. Dalam tinjauan pustaka dimuat uraian sistematis tentang hasil-hasil penelitian yang didapat oleh peneliti terdahulu dan yang ada hubungannya dengan penelitian yang akan dilakukan. Fakta-fakta yang dikemukakan adalah sejauh mungkin diambil dari sumber aslinya. Semua sumber yang dipakai

sebagai acuan harus disebutkan (kutipan). Tinjauan pustaka dijabarkan dan disusun sendiri oleh mahasiswa sebagai tuntutan untuk memecahkan masalah penelitian dan untuk merumuskan hipotesis. Tinjauan pustaka dapat berupa uraian kualitatif, model matematis, atau persamaan-persamaan yang langsung berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Merupakan gambaran terstruktur tahap demi tahap proses pelaksanaan penelitian tugas akhir yang digambarkan dalam bentuk *flowchart* dan tiap tahap dijelaskan secara singkat.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Memuat data penelitian yang dikumpulkan dan pengolahan data tersebut. Susunan sub bab pada bab ini dijelaskan urut sesuai dengan alur penelitian yang dijelaskan pada metode penelitian sehingga pembaca dengan mudah mengerti bagaimana tahapan pengolahan data yang dilakukan. Selain itu pada bagian awal sub bab juga terdapat penjelasan umum mengenai perusahaan yang menjadi objek penelitian.

BAB V ANALISIS DAN INTERPRETASI

Berisi analisis yang berkaitan dengan output pengolahan data serta interpretasi dari output tersebut yang meliputi pembahasan tentang hasil yang diperoleh dari penelitian

BAB VI PENUTUP

Berisi mengenai kesimpulan hasil penelitian yang merupakan jawaban dari rumusan masalah dan saran penulis untuk perusahaan objek penelitian dan pembaca.