

BAB.1

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Maze Cafe

1.1.1 Profil Perusahaan

Maze Café Eartery & Pattiserie adalah salah satu cafe yang berada di buah batu yang didesain dengan tema rumah, menjadikan Maze Café sebagai rumah yang nyaman bagi para pengunjung dan menjadikan tempat pilihan untuk nongkrong bersama teman dan mengadakan acara. Maze Café memiliki berbagai menu *coffee* dan *non coffee* yang sangat unik, juga menyediakan minuman lainnya seperti varian *mocktail* dan varian *artisan tea*. Tak hanya minuman, Maze Café juga memiliki menu makanan yang tidak kalah unik, mulai dari varian menu *maincourse*, *nusantara*, *pasta*, *pastry*, hingga varian *snack*. Terdapat sebuah *store* juga yang bekerja sama dengan Maze Café yaitu @nyamanstore. *Store* ini menjual beberapa barang unik seperti baju, parfum, aksesoris, dll. Pemilik @nyamanstore ini juga merupakan salah satu pendiri dari Maze Café.

Maze Café Eartery & Pattiserie yang beralamat di Jl. Kliningan no. 8A Buah Batu yang didirikan oleh Bu Lilim dan Pak Dasep pada tanggal 5 Februari 2022. Café ini dibuka pada pukul 09:00 – 22:00, untuk hari jumat dan sabtu dibuka pada pukul 09:00 – 23:00.

1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Adapun visi dan misi pada Maze Café sebagai berikut :

Visi

- Menjadikan Maze Café sebagai tempat ternyaman bagi para pengunjung serta memberikan produk yang berkualitas sehingga menjadikan Maze Café sebagai pilihan utama bagi para pengunjung

Misi

- Menjadikan Maze Café sebagai tempat ternyaman bagi para pengunjung
- Menginginkan para pengunjung merasakan rasa yang berkualitas dengan harga yang terjangkau
- Menginginkan Maze Café sebagai rumah bagi para pengunjung

1.1.3 Logo dan Makna Logo



GAMBAR 1.1
LOGO MAZE CAFE

Sumber : Dokumentasi Perusahaan, 2023

Makna logo Maze Café yaitu sebuah pin yang selalu menempel di baju ayah para pendiri dengan sedikit modifikasi, dari situlah logo Maze Café terbentuk. Makna nama Maze Café “Labirin” yaitu karena selalu ada lika-liku sebelum sebuah perusahaan itu terbentuk, akhirnya setelah menemukan jalan keluar, terciptalah menu, konsep, dan harga Maze Café yang sekarang.

1.1.4 Produk/ layanan

Jenis usaha ini bergerak di bidang kuliner, dimana café ini menjual beberapa produk, diantaranya *coffee, non coffee, mocktail, artisan tea*, dan beberapa menu makanan mulai dari makanan ringan-berat yang dibuat dengan bahan-bahan berkualitas. Berikut merupakan beberapa menu *best seller* di Maze Café :



GAMBAR 1.2
Produk Maze Café
Sumber :Perusahaan, 2023



GAMBAR 1.3
Produk Maze Cafe
Sumber : Perusahaan 2023



GAMBAR 1.4
Produk Maze Café
Sumber : Perusahaan, 2023



GAMBAR 1.5
Produk Maze Cafe
Sumber : Perusahaan 2023

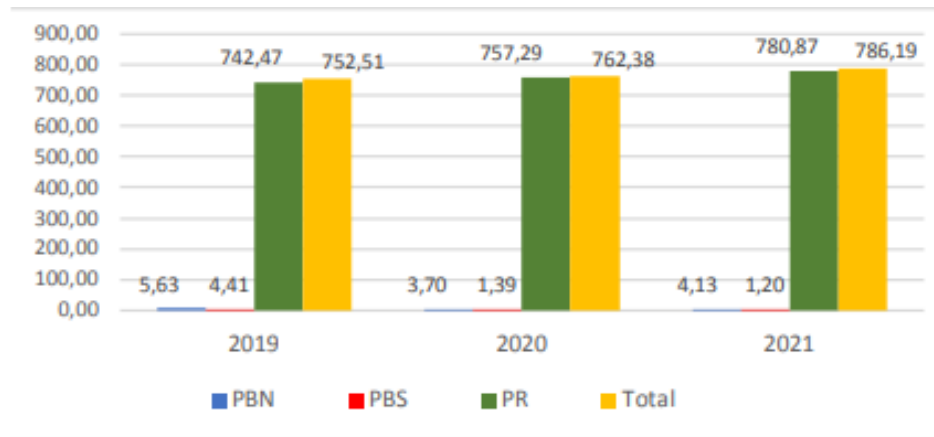
1.2 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan bisnis usaha di Indonesia saat ini mengalami kenaikan yang pesat dan terus berubah seiring dengan berkembangnya zaman dan teknologi yang bisa dimiliki oleh semua kalangan, baik muda maupun tua. Segala bisnis di bidang apapun sekarang semua ada di negeri ini dan memiliki keuntungan masing-masing. Menjalankan sebuah bisnis memang tidak mudah, karena memulai suatu bisnis harus dimulai dari nol dan harus siap dengan persaingan yang akan terjadi di kemudian hari. (*akeyodia.com*)

Perkembangan ini bisa dilihat dari munculnya bisnis-bisnis kecil di sekitar, seperti UMKM hingga perusahaan besar. Dengan adanya perkembangan ini juga, para pembisnis di Indonesia diminta untuk membuat ide atau strategi yang matang untuk mendapatkan konsumen sebanyak-banyaknya. Salah satu bisnis di Indonesia yang menjanjikan dan banyak digemari masyarakat yaitu bisnis di bidang kuliner. Menjalankan bisnis kuliner memang memiliki prospek yang bagus karena makanan merupakan kebutuhan pokok yang harus dipenuhi setiap hari. (*akeyodia.com*)

Bisnis di bidang kuliner salah satunya adalah kedai kopi atau *café*. Pengertian *café* secara umum adalah tempat yang nyaman untuk berbincang dan bersantai dimana pengunjung yang datang bisa memesan makanan dan minuman yang ada. *Café* merupakan istilah yang berasal dari Bahasa Perancis yang artinya adalah kopi. Hal ini berdasarkan kebiasaan orang lokal disana menyebut kedai kopi dengan istilah *café*. Negara Perancis dikenal dengan negeri *café* karena perkembangan disana yang sangat pesat, ada banyak sekali *café* tersebar luas disana. Sementara *coffee shop* itu berasal dari Turki tepatnya pertama kali pada tahun 1475 di Constatinopel. Awal mula hanya menyediakan kopi saja sebelum bergeser ke banyak jenis minuman. Sedangkan di eropa, *coffee shop* pertama kali didirikan pada tahun 1529 yang langsung digemari oleh masyarakat eropa karena ide memperhalus dan menyaring kopi serta mencampurkannya dengan kopi dan susu semakin membuatnya terasa nikmat. (*www.amesbostonhotel.com*)

Sementara itu, *café* pertama kali muncul di Indonesia pada tahun 1878. *Café* tertua di Indonesia bernama Tek Sun Ho, yang didirikan oleh Liaw Tek Soen. Seiring dengan perkembangan zaman, yang awalnya *café* hanya menyediakan menu utama yaitu kopi, kini telah banyak perubahan yang berisi seperti restoran yang menyediakan ragam makanan. *Café* yang awalnya merupakan tempat bersantai dengan secangkir kopi, kini telah menjadi tempat serbaguna, sebagai tempat nongkrong, berfoto, dan bercengkrama bagi wisatawan. (*koran-jakarta.com*)



GAMBAR 1.6

Produksi Kopi di Indonesia

Sumber : Badan Pusat Statistik

Produksi kopi tahun 2019 sampai dengan 2021 cenderung meningkat. Tahun 2019 produksi kopi sebesar 752,51 ribu ton naik menjadi 762,38 ribu ton pada tahun 2020 atau naik sebesar 1,31 persen. Tahun 2021 produksi kopi naik menjadi 786,19 ribu ton atau meningkat sebesar 3,12 persen.

- PBN : Perkebunan Besar Negeri
- PBS : Perkebunan Besar Swasta
- PR : Perkebunan Rakyat
- Total

Jenis Restoran	Jumlah Rumah Makan, Restoran, dan Cafe		
	2019 ^[1]	2020 ^[1]	2021 ^[1]
Rumah Makan	61	152	152
Restoran	41	43	43
Cafe	32	75	75

GAMBAR 1,7

Jumlah Rumah Makan, Restoran, dan Café di Bandung Tahun 2019-2021

Sumber : Badan Pusat Statistik

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa adanya kenaikan jumlah restoran/ café sampai tahun 2021. Dengan kenaikan tersebut, maka semakin ketat persaingan sebuah perusahaan ataupun

seorang pemasar. Dengan demikian, mereka harus memiliki keunggulan kompetitif untuk dapat bertahan dengan produk dan layanan yang berkualitas yang mereka berikan kepada pelanggan.

Melihat peningkatan konsumsi kopi di Indonesia dan jumlah café naik sampai tahun 2021, maka persaingan sebuah perusahaan semakin ketat untuk dapat bertahan pada produk yang berkualitas. Keadaan persaingan café saat ini mungkin tidak lagi sama dengan sebelumnya, atau lebih tepatnya 5-10 tahun yang lalu, ketika café atau restoran dipilih sesuai dengan selera menu yang diusulkan. Tak hanya memperlihatkan produk-produk yang berkualitas, tetapi perlu adanya perhatian kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen. Dengan adanya kualitas layanan yang baik, itu akan menghasilkan suatu kepuasan dan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan itu sendiri. Adanya kepuasan konsumen dapat mendatangkan keuntungan termasuk hubungan perusahaan dengan konsumen, konsumen melakukan pembelian ulang sampai mereka membangun loyalitas kepada pelanggan. Semakin baik fasilitas dan layanan yang diberikan, maka semakin kuat suatu tempat dapat dipertahankan dan mampu bersaing. Menurut Arianto (2018:83) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Semakin sulitnya perkembangan bisnis kopi, membuat Maze Café harus bersaing dalam berbagai ancaman di industri kuliner, baik dari segi kualitas makanan maupun kualitas pelayanan. Adapun pesaing yang berada di dekat lokasi Maze Café Buah Batu :



GAMBAR 1.8

Pesaing Coffe Shop Maze Café

Sumber : Instagram (2023)

Para *customer* yang datang tidak hanya menikmati makanan yang café sajikan, tetapi mereka pun menilai baik apa yang café manjakan para pelanggan, apakah itu dengan fasilitas segudang atau meja dan kursi makan yang nyaman. Objek penelitian pada penelitian ini adalah Maze Café yang berlokasi di Jl. Kliningan no. 8A Buah Batu, berdiri pada tanggal 05 Februari 2022. Berdasarkan hasil wawancara, permasalahan pada Maze Café yaitu adanya pelayanan yang tidak memuaskan kepada konsumen sehingga membuat pelanggan sedikit kecewa dengan pelayanannya. Adapun beberapa *review* atau ulasan pelanggan pada Maze Café sebagai berikut :

No.	Keluhan	Penilaian Google Maps
1.	Tuna pasta dengan <i>topping</i> tuna minimalis. Yah, sesuai sama harga lah. Agak pedas tastenya. <i>Biscoff latte pretty sweet</i> . Service agak lama ya	4/5
2.	Pesen <i>matcha latte</i> tapi ga dikasih alat semacam pengaduk minumannya, mana gula sama bubuk matchanya namper dibawah kan. Udah minta ke mas nya. Lama nunggu ternyata ga dibawain wkwk padahal mas nya ada nganterin makanan buat meja lain	2/5
3.	Secara harga dan rasa makanannya lumayan. Untuk fasilitas dan situasinya nyaman. Tapi untuk pelayanannya kurang sekali. Pegawainya hanya 2 dan kurang ramah serta waktu pelayanannya sangat lama	2/5

TABEL 1.1

Review Pelanggan Maze Café

Sumber : Ulasan di Google Maps Maze Café, 2023

Pelayanan yang tidak memenuhi harapan konsumen mempengaruhi kepuasan konsumen yang berdampak *negative* terhadap citra Maze Café itu sendiri. Dengan adanya keluhan terhadap pelayanan yang ditawarkan konsumen, maka pihak Maze Café harus mengetahui kualitas pelayanan seperti apa yang diharapkan konsumen dan kualitas apa yang perlu ditingkatkan. Berdasarkan uraian yang disampaikan di latar belakang, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan tema “Analisis Kualitas Layanan Konsumen dengan Metode *Importance Perfomace Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) pada Maze Café Tahun 2023”.

1.3 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimanakah tingkat kualitas pelayanan Maze Café menggunakan metode *Importance Perfomance Analysis*?
2. Bagaimanakah tingkat kualitas pelayanan Maze Café menggunakan metode *Customer Satisfaction Index*?
3. Bagaimanakah analisis kualitas pelayanan Maze Café?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan Maze Café menggunakan metode *Importance Perfomance Analysis*
2. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan Maze Café menggunakan metode *Customer Satisfaction Index*
3. Untuk mengetahui hasil analisis kualitas pelayanan Maze Café?
4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Maze Cafe

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Aspek Teoritis

Pada penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi yang bermanfaat untuk menambah ilmu dan menambah wawasan mengenai *Importance Perfomance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui kepuasan pelayanan melalui kualitas layanan pada Maze Café, serta memberikan masukan kepada penelitian berikutnya dan dapat menambah wawasan lebih kepada pembaca.

2. Aspek Praktis

Pada penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi yang bermanfaat bagi Maze Café untuk menentukan strategi dalam rangka meningkatkan kepuasan konsumen sehingga perusahaan dapat semakin berkembang dan memperbaiki yang kurang atas pelayanannya.

1.6 Batasan Penelitian

Adapun batasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Variabel pada penelitian ini yaitu kualitas layanan pada cafe
2. Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kota Bandung dan objek penelitian yang akan diteliti yaitu Maze Café.
3. Periode pelaksanaan penelitian ini mulai dari April sampai dengan Juli 2023

1.7 Sistematika Penulisan Laporan Proyek Akhir

Adapun sistematika penulisan laporan proyek akhir pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab 1 berisi tentang penjelasan gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, rumusah masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan laporan proyek akhir

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II berisi tinjauan pustaka dan kerangka pemikiran

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III berisi metode, teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisi data yang dapat menjelaskan masalah penelitian

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab IV berisi hasil penelitian dan pembahasan yang sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V berisi tentang kesimpulan dari hasil observasi yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, serta saran yang ingin disampaikan terhadap perusahaan dan peneliti selanjutnya yang akan menjadikan objek observasi