

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era modern saat ini, persaingan dunia usaha untuk memenuhi kebutuhan konsumen dalam satu pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar. Hal tersebut dilihat dari banyaknya jenis usaha-usaha yang mulai berkembang, salah satunya yaitu pada bisnis kuliner. Kementerian Perindustrian Republik Indonesia menyatakan bahwa industri makanan dan minuman (mamin) merupakan salah satu sektor penting yang menunjang kinerja industri pengolahan nonmigas. Pada triwulan I tahun 2022, industri makanan dan minuman menyumbang lebih dari sepertiga atau sebesar 37,77% dari PDB industri pengolahan nonmigas. Hal ini membuktikan bahwa bisnis kuliner di Indonesia mulai berkembang baik hingga saat ini.

Salah satu bisnis kuliner yang semakin berkembang saat ini adalah bisnis kedai. Marsum (2005) menyatakan, kedai adalah tempat untuk makan dan minum sajian cepat saji dan menyuguhkan suasana santai atau tidak resmi. Menurut laporan Tjahyono Haryono, sebagai Ketua Asosiasi Pengusaha Kafe dan Restoran Indonesia (2018) menyatakan bahwa peningkatan bisnis kuliner di Jawa Timur tahun 2018 mengalami kenaikan hingga mencapai 25%. Terjadinya kenaikan tersebut tidak berhenti hanya diangka 25%. Pada kenyataannya di tahun 2019 juga mengalami kenaikan yang signifikan hingga mencapai angka 20%. Peningkatan tersebut meliputi jumlah gerai maupun pelaku usahanya, artinya sebagian pebisnis lama menambah jumlah gerai dan sebagiannya lagi merupakan pelaku usaha yang baru. Penetapan strategi bersaing tidak hanya dilakukan oleh pelaku perusahaan yang berada di kota besar tetapi strategi bersaing ini juga dilakukan oleh semua perusahaan di semua kota. Salah satunya di Kabupaten Jember perkembangan kedai di Jember cukup pesat, sehingga menyebabkan persaingan ketat antara sesama perusahaan sejenis dan berpengaruh terhadap pertumbuhan ekonomi menurut lapangan usaha di Kabupaten Jember.

Tabel 1.1 Pertumbuhan Ekonomi Menurut Lapangan Usaha di Kabupaten Jember
(Persen)

(Kategori / Sektor)	Tahun								
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017*	2018**
A. Pertanian, Kehutanan, dan Perikanan	3,02	4,89	4,39	3,93	4,22	3,99	3,29	2,15	0,08
B. Pertambangan dan Penggalian	4,73	4,41	2,10	2,62	2,85	2,97	4,99	5,69	5,67
C. Industri Pengolahan	3,48	4,32	8,12	4,72	7,35	6,51	4,25	5,61	6,94
D. Pengadaan Listrik dan Gas	1,77	6,53	8,48	4,24	6,47	7,62	6,74	4,76	4,90
E. Pengadaan Air, Pengelolaan Sampah, Limbah dan Daur Ulang	4,30	5,39	5,43	5,13	5,97	5,11	5,23	6,49	6,32
F. Konstruksi	3,77	6,49	3,73	10,70	9,35	5,24	6,92	7,59	7,72
G. Perdagangan Besar dan Eceran; Reparasi Mobil dan Sepeda Motor	7,12	4,17	6,19	9,50	6,90	6,39	7,14	7,75	8,42
H. Transportasi dan Pergudangan	4,58	8,29	6,17	6,10	7,88	7,37	7,42	7,41	7,52
I. Penyediaan Akomodasi dan Makanan Minuman	5,07	5,17	9,13	4,46	6,48	6,61	9,35	9,02	9,03
J. Informasi dan Komunikasi	20,70	7,30	6,41	10,75	9,21	7,58	8,45	7,72	8,13
K. Jasa Keuangan dan Asuransi	5,64	8,68	11,21	6,69	5,46	5,12	7,15	4,23	5,51
L. Real Estate	5,95	8,17	9,88	5,90	6,74	5,75	6,19	5,39	6,48
M,N. Jasa Perusahaan	6,21	8,89	6,91	8,97	7,33	6,09	6,16	6,59	7,23
O. Administrasi Pemerintahan, Pertahanan dan Jaminan Sosial Wajib	7,78	8,45	3,25	8,41	5,03	4,55	5,24	2,70	6,88
P. Jasa Pendidikan	5,37	8,22	7,75	7,45	8,09	5,29	5,78	5,46	6,23
Q. Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial	7,56	16,63	9,92	5,78	4,37	6,54	7,25	6,81	7,13
R,S,T,U. Jasa lainnya	3,30	7,76	4,49	6,15	5,94	4,67	4,84	4,17	5,75
Produk Domestik Regional Bruto	5,17	5,49	5,83	6,06	6,21	5,36	5,23	5,11	5,23
PDRB tanpa MIGAS	5,17	5,49	5,83	6,06	6,21	5,36	5,23	5,11	5,23

Sumber: BPS Kabupaten Jember, 2018

Keterangan:

(*) = Angka Sementara

(**) = Angka Sangat Sementara

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa kontribusi sektor lapangan usaha penyediaan akomodasi dan makanan minuman di kabupaten Jember memiliki angka sementara pertumbuhan ekonomi yang paling tinggi pada tahun 2018 yaitu 9,03%. Artinya lapangan usaha dalam sektor penyediaan akomodasi dan makanan minuman memiliki potensi yang baik dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Jember. Menurut Kamus Pembakuan Statistik (2020) pada Klasifikasi Baku Lapangan Usaha Indonesia, penyediaan akomodasi dan makanan minuman yaitu kategori yang mencakup penyediaan akomodasi penginapan jangka pendek untuk pengunjung dan pelancong lainnya serta penyediaan makanan dan minuman untuk konsumsi segera. Penyediaan makanan dan minuman yaitu golongan pokok yang mencakup kegiatan pelayanan makan minum yang menyediakan makanan atau minuman untuk dikonsumsi segera, baik restoran tradisional, restoran (*self service*) atau restoran (*take away*), baik di tempat tetap maupun sementara dengan atau tanpa tempat duduk. Penyediaan minuman merupakan golongan pokok dimana mencakup kegiatan menyiapkan dan menyajikan minuman untuk dikonsumsi di tempat sesuai pesanan, termasuk bar atau pub, kedai minuman, kedai koktail, diskotik (yang utamanya layanan minuman), kedai kopi, penjual minuman keliling dan sejenisnya (Kamus Pembakuan Statistik, 2020).

Cangkruan Cak Ndhoeet adalah salah satu lapangan usaha kedai yang menyediakan makanan dan minuman. Kedai Cangkruan Cak Ndhoeet berdiri sejak tahun 2017 dan terletak di Jalan Istana Tidar, Krajan Barat, Kecamatan Sumpalsari, Kabupaten Jember. Kedai Cangkruan Cak Ndhoeet beroperasi setiap hari Senin sampai Minggu dibuka pada pukul 13.00 s.d pukul 00.00 atau pukul 12.00 malam. Terdapat beberapa produk yang disediakan di antaranya kopi hitam, kopi tubruk, teh panas, *cappuccino*, coklat panas dan berbagai macam makanan ringan seperti *french fries*, tahu walik, dan mie instan. Kedai Cangkruan Cak Ndhoeet juga menyediakan tempat yang luas dan nyaman untuk konsumen agar bisa menikmati makanan dan minuman. Hal tersebut merupakan salah satu pelayanan yang diberikan Cangkruan Cak Ndhoeet untuk memberi kepuasan pada konsumen. Upaya yang dilakukan untuk memuaskan konsumen adalah dengan

memberikan pelayanan kepada konsumen sebaik-baiknya. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang disebabkan oleh kinerja atau hasil suatu produk yang dirasakan, dibandingkan dengan harapannya (Kotler, 2009). Menurut Fandy Tjiptono (2019), kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon konsumen terhadap ketidakpuasan (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah memakainya.

Setiap hari, omzet kedai Cangkruan Cak Ndhoet mencapai Rp 3.000.000/hari, tetapi setelah pandemi COVID-19, terhitung sejak bulan Juli tahun 2021 hingga Desember 2021 lalu, kedai Cangkruan Cak Ndhoet tidak mencapai target penjualan yang ditentukan. Kemudian pada bulan Januari 2022, kedai Cangkruan Cak Ndhoet mulai mengalami peningkatan pendapatan dan mulai stabil hingga bulan Mei 2022. Hasil wawancara dengan pengelola mengatakan bahwa omzet yang didapatkan kurang dari Rp 3.000.000/hari sejak bulan Juni 2022 hingga Agustus 2022 karena penurunan jumlah konsumen dan diduga munculnya pesaing baru yaitu Basecamp Kopi, Bento Kopi dan Kopi Kampus Jember yang kemungkinan memberikan kualitas pelayanan lebih baik daripada kedai Cangkruan Cak Ndhoet. Selain itu, pihak kedai Cangkruan Cak Ndhoet juga belum pernah melakukan survei tentang kepuasan konsumen, sehingga belum mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen atau belum. Oleh karena itu, diharapkan tidak terjadi perbedaan persepsi mengenai apa yang diberikan perusahaan dengan apa yang sebenarnya diinginkan dan dibutuhkan konsumen.

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan strategi dan sasaran yang ingin dituju untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi tingkat penjualan. Metode penelitian yang digunakan adalah *Quality Function Deployment (QFD)*. *Quality Function Deployment (QFD)* adalah metode perancangan dan pengembangan produk atau jasa. QFD berusaha menerjemahkan apa yang dibutuhkan konsumen menjadi apa yang dihasilkan organisasi atau perusahaan (Tony Wijaya, 2018:71). Konsepnya adalah bagaimana perusahaan merancang dan mengembangkan jasa sesuai dengan *voice of customer*. QFD

merupakan metode yang dapat diterapkan oleh kedai Cangkruan Cak Ndhoeet karena dalam metode ini dikembangkan untuk mengakomodir kebutuhan konsumen atau konsumen dan dapat membantu dalam perbaikan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh perusahaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan pada kedai Cangkruan Cak Ndhoeet?
2. Atribut apa saja yang menjadi prioritas perbaikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada kedai Cangkruan Cak Ndhoeet?
3. Bagaimana usulan perbaikan pelayanan yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada kedai Cangkruan Cak Ndhoeet dengan metode QFD?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan pada kedai Cangkruan Cak Ndhoeet.
2. Menentukan atribut apa saja yang menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada kedai Cangkruan Cak Ndhoeet.
3. Menganalisis usulan perbaikan pelayanan yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada kedai Cangkruan Cak Ndhoeet dengan metode QFD

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dapat mempunyai manfaat atau kegunaan sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Penulis:
 - a. Menambah ilmu dan wawasan lebih luas sehingga dapat dijadikan masukan dalam melihat perbedaan ilmu teori dengan praktik di lapangan.
 - b. Menemukan atribut apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen sehingga dapat membantu manajemen Cangkruan Cak Ndhoeet dalam mempersiapkan kebutuhan teknis untuk memenuhi kepuasan konsumen.
 - c. Menambah pengetahuan tentang tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di kedai Cangkruan Cak Ndhoeet sehingga dapat memberikan solusi untuk memenuhi kepuasan konsumen.
2. Manfaat bagi Kedai Cangkruan Cak Ndhoeet:
 - a. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kepada manajemen kedai Cangkruan Cak Ndhoeet sehingga perlu meningkatkan kepuasan konsumen berdasarkan perbaikan yang harus dilakukan.
 - b. Mengimplementasikan perbaikan pelayanan berdasarkan keinginan dan kebutuhan konsumen sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.
3. Manfaat bagi Peneliti Lain:
 - a. Menjadi bahan rujukan, sumber informasi dan bahan referensi penelitian selanjutnya agar lebih dikembangkan terutama mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan dengan metode QFD.
 - b. Memberikan motivasi kepada peneliti lain agar dapat lebih baik dalam menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan dengan metode QFD.