

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Melihat perkembangan, *caffè* bukan lagi tren musiman tapi memang menjadi budaya, sehingga bisnis ini akan terus menjanjikan. Bisnis *caffè shop* terus berkembang dari waktu ke waktu dan sebagian besarnya mampu memperoleh laba yang lebih dari cukup dan bahkan memperluas usahanya menjadi lebih besar lagi. Dengan kata lain, peluang dan potensi dari bisnis *caffè shop* ini sangat menjanjikan dalam segi keuntungan yang didapat maupun pasar yang tersedia.

Kopi Janji Jiwa Sawahan merup akan salah satu kedai kopi kekinian yang populer dan sudah beroperasi sejak 2020. Di Kota Padang, terdapat beberapa cabang Janji Jiwa, salah satunya yang berlokasi di Jl. Sawahan No. 45, Sawahan, Kecamatan Padang Timur, Kota Padang. Lokasi ini dipilih dengan pertimbangan strategis untuk pemasaran dan menjadi tempat favorit bagi kawula muda dan penikmat kopi di Padang. Kopi Janji Jiwa menawarkan berbagai menu kopi yang bervariasi serta makanan pendamping yang juga beragam. Proses pemanggangan kopi dilakukan secara terpusat di Jakarta untuk menjaga konsistensi rasa dan kualitas kopi yang didistribusikan

ke seluruh cabang, termasuk di Padang. Selain itu, ada juga cabang lain seperti di Jalan Dr. Sutomo, Batang Arau yang juga cukup ramai dikunjungi.

Untuk meningkatkannya penjualan dan jumlah pesanan pada Kopi Janji Jiwa tentu mendukung proses bisnis yang berjalan saat ini, Kopi Janji Jiwa sudah termasuk salah satu cara pemesanannya dengan cepat yang telah menggunakan aplikasinya yaitu *Jiwa+* by Kopi Janji Jiwa yang dimana saat pembayaran sudah dapat melakukan melalui *GoPay, ShopeePay, OVO, Dana* maupun *cash* tetapi kita ketahui dalam daerah Padang ini sudah banyak ada tempat *Coffe shop* yang bagus dan menarik dari hal suasana tempat maupun makanan dan minuman, bahkan sekarang pengunjung meninjau *coffe shop* dari segi kualitas pelayanan.

Kopi Janji Jiwa salah satu *coffe shop* yang banyak diminati kalangan anak muda sekarang yang dimana selain mempunyai banyak jenis makanan dan minuman dan memberikan sebuah pelayanan jasa dalam melakukan pekerjaannya. Kita bisa melihat bahwa *coffe shop* memberikan pelayanan jasa kepada pengunjung, bagaimana sikap dari seorang pelayan terhadap pengunjung datang ke *coffe shop*. Pengunjung pasti membandingkan kualitas pelayanan antara beberapa *coffe shop* tentunya yang dimana menjadi salah satu penunjang pengunjung datang kembali ke *coffe shop* tersebut, tetapi bisa dilihat dari segi kualitas pelayanan, jika pengunjung merasa puas dalam pelayanan yang diterima bisa menjadi salah satu daya tarik pengunjung bahkan bisa menjadi pelanggan untuk *coffe shop* tersebut.

Kualitas Pelayanan merupakan faktor penting dalam memenangkan persaingan bisnis, terutama di sektor jasa seperti kedai kopi. Studi ini mengkaji lima dimensi kualitas pelayanan di Kopi Janji Jiwa Sawahan, Kota Padang, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Khususnya dalam memahami bagaimana manajemen kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan daya saing perusahaan. Mempelajari konsep manajemen kualitas, kepuasan pelanggan, dan strategi bisnis untuk menghadapi persaingan. data ini memberikan contoh nyata bagaimana dimensi kualitas pelayanan mempengaruhi persepsi pelanggan dan posisi kompetitif perusahaan, analisis ini dapat digunakan untuk memahami pentingnya pengelolaan kualitas layanan secara menyeluruh, mengembangkan strategi peningkatan layanan berdasarkan feedback pelanggan, mengaplikasikan teori manajemen operasional dan pemasaran dalam konteks bisnis nyata, melatih kemampuan analisis data dan pengambilan keputusan manajerial.

Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018) menegaskan bahwa ketidakpuasan pada satu dimensi pelayanan dapat berdampak negatif pada persepsi keseluruhan kualitas dan niat beli ulang pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk meninjau lebih dalam dimensi kualitas pelayanan di Kopi Janji Jiwa Sawahan guna merumuskan strategi yang tepat dalam menghadapi persaingan bisnis dan memastikan keberlanjutan usahanya di masa depan.

Tabel 1. 1 Penjualan Tiga Bulan Terakhir

No	Bulan	Penjualan
1	April	20.000.000
2	Mei	15.000.000
3	Juni	10.000.000

Kualitas pelayanan adalah tolok ukur seberapa baik suatu layanan memenuhi atau bahkan melampaui harapan dan kebutuhan pelanggan. Ini bukan sekadar tentang produk yang dijual (misalnya, rasa kopi yang enak), tetapi mencakup seluruh pengalaman interaksi pelanggan dengan bisnis tersebut. Singkatnya, ini adalah persepsi pelanggan tentang seberapa unggul layanan yang mereka terima dibandingkan dengan yang mereka harapkan.

Berdasarkan fenomena masalah ini penulis ingin menggali lebih detail dan akurat dalam bentuk laporan Tugas Akhir dengan judul Tinjauan Dimensi Kualitas Pelayanan Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis Di Kopi Janji Jiwa Kota Padang. Jumlah karyawan Kopi Janji Jiwa Sawahan 12 orang dan penulis sudah mendapatkan respon dari kurang lebih 20 % dari pelanggan yang berjumlah 30 orang pelanggan kopi janji jiwa sawahan.

Berikut data rekapitulasi kualitas pelayanan dalam menghadapi persaingan bisnis di kopi janji jiwa kota padang:

Tabel 1.2 Rekapitulasi Data Kusioner

Nilai soal : SS= 5 S= 4 N=3 TS=2 STS=1

Rumus cari persentase: $\frac{\text{Jumlahnilairesponden}}{\text{Jumlahresponden}} \times 100\%$

4

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS	Nilai Persentase
	Tangibles(Bukti Fisik)						
1	Fasilitas di kopi janji jiwa sawahan terlihat bersih Dan rapi.	2 (2)	27 (54)	0 (0)	1 (4)	0 (0)	40%
2	Penampilan karyawan Kopi Janji Jiwa profesional dan menarik.	0 (0)	29 (58)	0 (0)	1 (4)	0 (0)	41%
3	Peralatan dan saran pendukung layanan (mesin kopi, tempat duduk,dll)dalam kondisi baik.	0 (0)	29 (58)	1 (3)	0 (0)	0 (0)	40%
4	Suasana dan dekorasi kedai membuat saya nyaman saat berkunjung.	0 (0)	28 (56)	0 (0)	1 (4)	0 (0)	41%
	Total Jumlah dan Rata-						

5

	Rata Tangibles (Bukti Fisik)	40%					
	Reliability(Kendala)						
5	Kopi janji jiwa selalu menyajikan produksesuia dengan yang dijanjikan	0 (0)	29 (58)	0 (0)	1 (4)	0 (0)	41%
6	Pesanan saya selalu disiapkan dengan tepat dan sesuai dengan yang dijanjikan.	3 (3)	27 (6)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	38%
7	Layanan kopi janji jiwa konsisten setiap kali saya berkunjung.	5 ()	25 (50)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	36%
8	Kopi yang saya pesan selalu memiliki rasa yang sama seperti biasanya.	0 (0)	26 (52)	3 (9)	1 (4)	0 (0)	43%
	Total Jumlah dan Rata-Rata Reliability (Kendala)	39%					
	Responsiveness (Daya Tanggap)						

9	KaryawanKopiJanjiJiwa cepat tanggap dalam melayani pelanggan.	0 (0)	29 (58)	1 (3)	0 (0)	0 (0)	40%
10	Saya merasa mudah mendapatkanbantuanjika ada keluhan atau pertanyaan.	0 (0)	24 (96)	5 (15)	1 (4)	0 (0)	44%
11	Proses pemasaran dan pembayaran dilakukan dengan cepat dan efisien	29 (29)	0 (0)	0 (0)	1 (4)	0 (0)	22%
12	Karyawan memberikan informasi yang jelas dan memadai tentang produk.	0 (0)	29 (58)	0 (0)	1 (4)	0 (0)	41%
	Total Jumlah dan Rata-Rata Responsiveness (Daya Tanggap)	37%					
	Assurance (Jaminan dan Kepastian)						

13	KaryawanKopiJanjiJiwa memiliki pengetahuan yang baik tentang produk yang ditawarkan.	1 (1)	28 (56)	0 (0)	1 (4)	0 (0)	40%
14	Sayamerasayakindan percayadengankualitas layanan yang diberikan.	3 (3)	28 (54)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	36%
15	Karyawan bersikap sopan dan ramah saat melayani pelanggan.	1 (1)	28 (56)	1 (3)	0 (0)	0 (0)	40%
16	Kopi Janji Jiwa memberikan rasa aman dalam bertransaksi.	3 (3)	26 (52)	0 (0)	1 (4)	0 (0)	39%
	Total Jumlah dan Rata-Rata Assurance (Jaminan dan Kepastian)						39%
	Empathy (Perhatian dan Kepedulian)						

17	Karyawan Kopi Janji Jiwa memberikan perhatian khusus sesuai kebutuhan saya.	0 (0)	29 (58)	1 (3)	0 (0)	0 (0)	40%
18	Saya merasa diperlakukan secara pribadi dan tidak seperti pelanggan biasa.	27 (27)	3 (6)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	22%

19	Kopi Janji Jiwa berusaha memahami keinginan dan preferensi saya.	27 (27)	2 (4)	1 (3)	0 (0)	0 (0)	22,67%
20	Pelayanan yang diberikan membuat saya merasa dihargai sebagai pelanggan.	2 (2)	28 (56)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	38%
Total Jumlah dan Rata-Rata Empathy dan (Perhatian dan Kepedulian)							31%

	Total Keseluruhan	37,6%
--	--------------------------	--------------

Sumber : Kopi Janji Jiwa Sawahan Kota Padang

Berdasarkan data kuesioner yang sudah direkapitulasi, bahwa layanan yang diberikan oleh Kopi Janji Jiwa memiliki beberapa masalah penting yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sebagai berikut:

Tangibles (Bukti Fisik) – Nilai rata-rata 40%

Meskipun fasilitas terlihat bersih dan rapi, penampilan karyawan profesional serta peralatan dalam kondisi baik, nilai hanya berada di angka 40%. Ini menunjukkan bahwa aspek bukti fisik masih kurang menggugah atau memuaskan secara maksimal bagi pelanggan. Pelanggan mengharapkan suasana dan dekorasi yang lebih nyaman dan menarik agar mendukung pengalaman berkunjung yang lebih baik.

Reliability (Kendala) – Nilai rata-rata 39% Ada masalah ketepatan dan konsistensi layanan yang menjadi perhatian. Meskipun kopi sesuai dengan janji dan rasa cenderung konsisten, ada indikasi ketidaktepatan dalam mempersiapkan pesanan dan konsistensi layanan yang belum maksimal. Ini dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan yang mengharapkan pelayanan yang dapat diandalkan setiap kali berkunjung.

Responsiveness (Daya Tanggap) – Nilai rata-rata 37% Dimensi ini adalah salah satu yang terendah. Terutama pada proses pemasaran dan pembayaran

yang cepat dan efisien, nilai persentasenya sangat rendah (hanya 22%). Hal ini menandakan bahwa kecepatan layanan dan respons karyawan terhadap kebutuhan dan keluhan pelanggan masih kurang memadai sehingga mengganggu kenyamanan pelanggan saat melakukan transaksi.

Assurance (Jaminan dan Kepastian) – Nilai rata-rata 39%

Aspek jaminan dan kepastian, seperti pengetahuan karyawan tentang produk dan rasa aman saat bertransaksi juga menunjukkan nilai yang kurang optimal. Pelanggan merasa kurang yakin dan belum sepenuhnya percaya terhadap kualitas layanan yang diterima. Hal ini bisa mempengaruhi rasa aman dan kenyamanan pelanggan dalam bertransaksi.

Empathy (Perhatian dan Kepedulian) – Nilai rata-rata 31% Ini adalah dimensi dengan nilai terendah, yang sangat mengindikasikan masalah serius terkait perhatian dan kepedulian terhadap pelanggan. Banyak pelanggan merasa tidak diperlakukan secara pribadi atau khusus sesuai kebutuhan dan preferensi masing-masing. Rendahnya nilai pada soal perlakuan personal dan penghargaan terhadap pelanggan menunjukkan kurangnya empati dari karyawan Kopi Janji Jiwa, yang dapat menurunkan loyalitas dan kepuasan pelanggan, Total Nilai Keseluruhan – 37,6%.

Angka ini menandakan bahwa kualitas layanan secara umum masih berada di level yang kurang memuaskan. Pelayanan pelanggan perlu ditingkatkan secara menyeluruh, terutama pada aspek daya tanggap, empati, dan kecepatan

proses transaksi. Masalah Layanan yang Kurang Baik Proses pelayanan yang lambat dan kurang efisien, terutama dalam pemasaran dan pembayaran, Kurangnya perhatian dan kepedulian secara personal kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa tidak dihargai, Ketidakpastian dan kurangnya rasa aman saat bertransaksi dan kurangnya keyakinan pelanggan terhadap produk dan karyawan, Fasilitas dan suasana fisik yang belum maksimal dalam menciptakan kenyamanan dan kesan profesional, Ketidak konsistenan layanan dan ketepatan produksi yang berpotensi Mengurangi kepercayaan pelanggan .

Secara umum, hasil rekapitulasi menunjukkan bahwa rekapitulasi menunjukkan mayoritas responden cenderung menyatakan ketidakpuasan atau bersikap netral pada sebagian besar aspek pelayanan. Terutama, dimensi Tangibles (khususnya penampilan karyawan dan kebersihan fasilitas), Reliability (konsistensi produk sesuai janji dan rasa kopi), Responsiveness (kecepatan proses dan kemudahan bantuan), Assurance (pengetahuan karyawan dan rasa aman bertransaksi), dan bahkan Empathy (perhatian personal dan merasa dihargai) menunjukkan bahwa mayoritas responden belum merasa puas atau memiliki keraguan.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan penulis di Kopi Janji Jiwa, penulis menemukan adanya fenomena masalah yang terkait kualitas pelayanan seperti adanya komplain dari pengunjung pada Kopi Janji Jiwa yang mengatakan bahwa pelayanan masih sangat kurang dan tidak memberikan kepuasan pada pelanggan. Pengunjung sering komplein terkaitnya lamanya waktu

menunggu pesanan yang terlalu lama dan mendapatkan *slow* respon dari pelayan *caffe* dan Pengunjung juga mengatakan tempatnya kurang bersih seperti meja,kursi, kaca jendela *caffe* tersebut, Maka saya tertarik melakukan penelitian dengan judul Tinjauan Dimensi Kualitas Pelayanan Dalam Menghadapi Persaingan Bisnis Di Kota Padang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, berikut rumusan masalah yang relevan untuk penelitian dengan judul Tinjauan Kualitas Pelayanan dalam Menghadapi Persaingan Bisnis di Kopi Janji Jiwa Kota Padang

1. Bagaimana Dimensi kualitas pelayanan kopi janji jiwa dalam menghadapi persaingan bisnis?
2. Apa saja kendala kopi janji jiwa dalam menghadapi dimensi kualitas pelayanan dalam persaingan bisnis?

1.3 Tujuan Penulis Tugas Akhir

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Kopi Janji Jiwa dalam menghadapi coffee shop lain di Kota Padang

2. Bagaimana upaya memperbaiki kendala kualitas pelayanan dalam menghadapi persaingan bisnis bagi orang yang berwirausaha di kota padang

1.4 Manfaat Penulisan

Manfaat dari kegunaan tugas akhir ini diharapkan dapat bermanfaat :

1. Bagi Penulis

Untuk menambah, mengembangkan pengetahuan dalam berwira usaha, serta untuk mengetahui lebih jelas mengenai pengelolaan dalam berwirausaha.

2. Bagi Kopi Janji Jiwa

Dapat digunakan sebagai bahan guna untuk memperbaiki pelayanan pada kopi janji jiwa.

3. Bagi Akademik

Untuk menambah informasi, data bagi Fakultas menambah informasi, data bagi Dharma Andalas, khususnya perpustakaan sebagai referensi mahasiswa yang memerlukan dan sebagai bahan kajian dalam penelitian selanjutnya.

1.5 Metode Penulisan Tugas Akhir

Untuk mencapai tujuan studi dalam memperoleh data yang relevan dan lengkap, maka penulis menggunakan metode sebagai berikut:

1. Metode Pengumpulan Data
 - a. Observasi Lapangan

Pengumpulan data secara langsung yang dilakukan pada obyek penelitian sebagai data primer. Pada pengumpulan data ini penulis akan mensurvei secara langsung ke lokasi Kopi Janji Jiwa Padang.

b. Wawancara

Wawancara langsung dengan *Pembimbing Lapangan*(Lisa) secara langsung membahas tentang system bagaimana Aspek kualitas pelayanan dalam menghadapi persaingan bisnis Kopi Janji Jiwa

c. Riset Pustaka

Yaitu mengupulkan informasi atau data – data melalui literatur yang berhubungan erat dengan pembahasan masalah yang akan dibahas dan juga mencari pendapat dari orang – orang yang pernah di uji dan diakui kebenarannya yang ada hubungannya dengan pembahasan karya tulis ini. Riset pustaka ini priset perlu dilakukan dengan pertimbangan bahwa riset pustaka dapat menjadi jembatan yang ada di lapangan sehingga dapat membantu penulis memperoleh pendalaman yang lebih terhadap objek yang diteliti.

2. Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian dilakukan pada Kopi Janji Jiwa Jl. Sawahan No.45, Sawahan, Kecamatan Padang Timur, Kota Padang , Sumatra Barat

1.6 Sistematika Penulis

Sistematika penulisan tugas akhir ini dilakukan kelompokkan dalam empat bab yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Sebagai pendahuluan, bab ini menguraikan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penulis, manfaat penulisan, metode penulisan dan sistematika penulisan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi landasan teori, penelitian membahas tentang Seberapa pentingnya kualitas pelayanan dalam berwirausaha Dan Motivasi terhadap Keberhasilan Kopi Janji Jiwa serta Bagaimana cara meningkatkan mental generasi muda dalam membangun dan mengelola usaha seperti yang dilakukan pada coffe shop kopi Kopi Janji Jiwa kota padang.

BAB III : PEMBAHASAN

Dalam bab ini membahas uraian dari Pentingnya Kualitas Pelayanan suatu usaha dan Mental Berwirausaha Bagi Generasi Muda Dalam Mengelola Usaha coffe menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian ini.

BAB IV : PENUTUP

Dalam penelitian ini diberikan kesimpulan serta saran Terhadap permasalahan yang timbul berdasarkan Pengamatan penulis.