

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Manusia telah mengenal buah kopi sejak zaman dahulu. Buah kopi dapat digunakan sebagai bahan makanan, bahan dasar obat, serta minuman. Buah kopi yang setelah dinikmati dalam bentuk bubuk dapat dibuat minuman. Kopi memang telah menjadi bagian erat dalam kehidupan masyarakat Indonesia. Kopi pada dasarnya merupakan sesuatu yang menarik untuk dibicarakan, karena kopi merupakan salah satu komoditi terlaris saat ini, yang selalu diburu para penikmat kopi dimanapun ia berada (Nurazizi 2013)[35].

Kopi sebagai minuman keluarga dapat pula dijadikan tema promosi karena mengkonsumsi kopi merupakan bagian dari kebiasaan keluarga.

Banyak orang beranggapan bahwa kopi dapat membuat orang tetap terjaga dalam waktu lama. Selain itu juga memberikan efek fisiologis berupa peningkatan energi. Kopi sudah menjadi sesuatu yang mendarah daging disebagian orang, rasanya satu hari tidak meminum kopi terasa ada yang kurang. Oleh karena itu kopi adalah sebuah bisnis yang sangat potensial.

Seiring dengan berkembangnya zaman, Kopi telah menjadi gaya hidup masyarakat saat ini. Tua atau muda, pria atau wanita di semua kalangan menggemari minuman beraroma tersebut. Menikmati secangkir kopi sembari bersantai bersama teman maupun rekan kerja di kedai kopi menjadi rutinitas yang kian umum. Di tambah kedai kopi menyediakan variasi racikan kopi sehingga kopi bisa di nikmati oleh siapapun. Tidak heran, tren penikmat kopi semakin meluas dan hal ini yang menjadi ladang bisnis basah sehingga bisnis kedai kopi pun mewabah di mana-mana. “Melihat perkembangannya kini, bisa jadi kedai

kopi bukan lagi sebuah trend musiman. Tapi memang menjadi budaya baru bagi kaum urban sehingga bisnis ini akan terus menjanjikan. Ada beberapa alasan mengapa bisnis kedai kopi itu menguntungkan, dalam jangka panjang”.

Bila anda ke kedai kopi di kota Jakarta, tidak banyak atau jarang sekali anda temukan kedai kopi yang menyediakan kopi robusta, dengan sajian barista. Hampir semua menyediakan kopi arabika, kopi yang di gemari bangsa barat. Namun tidak halnya dengan Kedai Kopi Pojok Pamulang yang tidak hanya menyediakan kopi arabika dari berbagai daerah Indonesia.

Memulai usaha kopi dengan serius dan menjadi barista otodidak dengan menyajikan menu kopi terbaru *Affagato* yaitu kopi sebagai *dessert* yang dibuat dari campuran eskrim dan *espresso*. sebagai seorang penggemar eskrim dan peminum kopi pahit, tentunya saya tidak menyiapkan kesempatan ini.

Proses penyajian mulai dari menggiling/ *roasting* kopi hingga jadi *Affagato* tidak sampai 10 menit. Cepat. Rasanya misterius, enak dingin, manis pahit.

Ada hal unik dan menarik adalah menu makanan yang di sediakan mungkin akan sulit di cari di kedai lain, seperti tersedia *snack* yang satu porsi bersi empat macam dan harganya di bawah dua puluh ribu rupiah. Juga tersedia *snack* dari panganan local singkong, cireng, sosis dan dimsum cukup mengenyangkan.

Kedai Kopi Pojok Pamulang juga menyediakan *wifi* dan *saklar* listrik. Untuk mereka yang ingin mencari suasana baru tempat ngobrol atau rapat Kedai Kopi Pojok Pamulang bisa menjadi pilihan yang tepat. Mengutamakan kualitas dan rasa kopi adalah ciri terbaik dari Kedai kopi Pojok Pamulang

Penelitian yang mengungkapkan “Pengendalian Mutu Pelayanan Pada Kedai Kopi Pojok Dengan Menggunakan Metode *Delphi* dan *Servqual* (Studi Kasus Kedai Kopi Pojok Pamulang Elok)”. Pada Metode

*Delphi Pengaruh Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual).*

*Dehlp*hi digunakan untuk memperbaiki mutu yang ada dengan menggunakan skala prioritas dan mengidentifikasi solusi masalah yang terjadi dan Pada *Metode Service Quality (Servqual)* yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap konsumen yang akan diterima.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan paparan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka pokok permasalahan yang diteliti adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ditinjau dari dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty*?
2. Bagaimana mengatasi pengendalian mutu yang berpengaruh kuat terhadap pada Kedai Kopi Pojok Pamulang.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui pengaruh mutu yang terjadi pada Kedai Kopi Pojok Pamulang?
2. Mengetahui usulan dan tindakan apa saja yang dapat dilakukan untuk Kedai Kopi Pojok Pamulang?

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat Penelitian merupakan dampak dari pencapaiannya tujuan. Maka berdasarkan tujuan penelitian, manfaat dari penelitian sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi aktivitas pelayanan pada bisnis Kedai Kopi Pojok.
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan pemilik usaha dapat meningkatkan mutu pelayanan terhadap konsumen.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

### **1.5.1 BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi uraian tentang Latar Belakang Masalah yang mendasari pentingnya diadakan penelitian, identifikasi, perumusan Masalah Penelitian, dan Tujuan Penelitian, serta Sistematika Penulisan.

### **1.5.2 BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi Tinjauan teori yang mendiskripsikan pengertian, jenis-jenis dan prinsip dasar, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, serta pengertian dari jenis.

### **1.5.3 BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi uraian yang membahas alur (*flow*) proses jalannya dalam melakukan penelitian.

### **1.5.4 BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN ANALISA**

Pada bab ini akan dijelaskan pengolahan data untuk di proses lebih lanjut data yang telah dilakukan dalam penelitian ini.

### **1.5.5 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Memberikan kesimpulan yang menyatakan temuan penelitian berdasarkan hasil analisis serta memberikan saran untuk mengembangkan ilmu pengetahuan di bidang ilmu yang di kaji.

