

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pelanggan perlu diperhatikan untuk mempertahankan dan meningkatkan pasar serta membangun reputasi yang baik. Persaingan yang intensif di berbagai industri usaha mikro kecil, usaha mikro menengah (UMKM), baik dalam negeri maupun luar negeri, menuntut setiap sektor industri untuk menciptakan produk unggulan dan pelayanan yang unggul untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu perusahaan diharapkan untuk terus meningkatkan *qualitas* produk dan *qualitas* pelayanan mereka, dalam konteks ini perusahaan perlu memperhatikan pelayanan agar dapat memenuhi standar yang diharapkan oleh pelanggan. Mampu bersaing di industri yang kompetitif memerlukan fokus pada kepuasan pelanggan, baik dalam industri kuliner maupun jasa. Dengan demikian kepuasan pelanggan menjadi suatu keharusan untuk memastikan bahwa pelayanan yang dihasilkan dapat memenuhi ekspektasi pelanggan dan tetap bersaing di industri yang dinamis.

Sebuah perusahaan tidak dapat terlepas dari hubungan dengan pelanggan dan layanan yang dihasilkan. Kepuasan pelanggan sangat penting karena dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan, citra merek, dan kesuksesan jangka panjang suatu bisnis. Perusahaan sering mengukur dan memantau tingkat *kepuasan pelanggan* untuk memahami kekuatan dan kelemahan mereka, serta untuk memperbaiki layanan mereka demi kepuasan pelanggan yang lebih baik. Oleh karena itu, perusahaan harus memastikan bahwa *kepuasan pelanggan* yang dihasilkan tetap terjaga dan dapat diterima oleh pelanggan, sehingga perusahaan dapat tetap bersaing di pasar. Kepuasan pelanggan baik pada perusahaan food and beverages (FNB) maupun perusahaan jasa, menjadi hal yang sangat penting dalam upaya mencapai tujuan tersebut.

CSI (*Customer Satisfaction Index*) merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan melihat

tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari atribut atribut produk atau jasa yang diukur. Metode CSI memiliki kelebihan yaitu efisien dalam memperoleh indeks atribut yang diinginkan, tetapi memiliki kelemahan yaitu tidak dapat menentukan atribut prioritas dari atribut-atribut yang sudah ditentukan. Dalam melakukan perhitungan CSI diperlukan metode pendamping yaitu IPA (*Importance Performance Analysis*), IPA merupakan metode grafis yang digunakan untuk menampilkan hasil perhitungan rata-rata nilai harapan dan pelayanan dari beberapa indikator, kemudian ditampilkan melalui sebuah sistem koordinat dengan menggunakan empat bagian kuadran prioritas yang berbeda. IPA memudahkan perusahaan untuk mengidentifikasi aspek-aspek apa yang perlu ditingkatkan dan apa yang harus dipertahankan dari produk atau layanan yg diberikan dengan mengetahui cara yang tepat untuk meningkatkan *kualitas* produk atau layanan perusahaan dapat mempertahankan keunggulan kompetitif mereka, sehingga perusahaan dapat menghasilkan keuntungan yang lebih besar di masa depan dalam persaingan dunia bisnis.

BW EATRY merupakan restoran/cafe cepat saji yg menyajikan berbagai macam makanan luar negeri maupun makanan dalam negeri yang bermutu dan kualitas pelayanan yang baik menjadi suatu keunggulan di BW EATRY. Restoran ini berlokasi di Jl. KH. Noer Ali No.Kav.17-18 RT.001/RW.009, Kayuringin Jaya. Bekasi Selatan, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17144.

Untuk memenuhi kebutuhan dalam sebuah perekonomian wisata kuliner, BW EATRY memberikan *kualitas pelayanan* yang baik agar *pelanggann* merasa puas dalam melakukan pembelian kepada restoran tersebut. Sehingga *pelanggan* tidak akan merasa kecewa dengan makanan yang disediakan oleh perusahaan dan *customer* akan berkenanan membeli kembali makanan yang dibutuhkan kepada perusahaan tersebut. Selain kualitas makanan yang baik, pelayanan yang diberikan kepada *pelanggan* pun juga harus memiliki tingkat kenyamanan yang baik sehingga *customer* merasa tertarik untuk melakukan pembelian. Makanan atau minuman yang ditawarkan oleh BW EATRY seperti roticroissant, nasi goreng, coffe dan lain sebagainya. *Pelanggan* BW EATRY sendiri meliputi pelanggan dari luar rumah sakit Primaya Hospital, keluarga pasien rumahsakit Primaya Hospital dan asuransi yg bekerja sama dengan Rs Primaya Hospital.

Tabel 1.1 Jenis-jenis Komplain Pelanggan

NO	JENIS KOMPLAIN
1	Ketidaksabaran atau kurang ramah pegawai kepada customer dalam berkomunikasi dengan pelanggan.
2	Lambatnya tanggapan respon pegawai tidak segera merespons permintaan atau pertanyaan pelanggan dengan cepat.
3	Staf restoran tidak mengambil langkah-langkah yang cukup untuk melindungi informasi transaksi pelanggan saat di proses.
4	Pihak restoran tidak ada tanggung jawab atas kerugian pelanggan dalam terjadi kerusakan atau kehilangan.
5	Pegawai memberikan informasi yang tidak akurat atau tidak lengkap tentang produk kepada pelanggan.
6	Pelanggan kurang dihargai karena tidak diberikan opsi atau rekomendasi produk tambahan.

Sumber dokumentasi BW EATRY (2023)

Pada data jenis komplain di atas diambil dari tahun sebelumnya, jumlah jenis komplain diambil dari rata-rata perhari. Dalam mengidentifikasi jenis komplain diperlukan wawancara terhadap konsumen seperti menanyakan apa saja yang kurang dari pelayanan BW EATRY dan komplain langsung konsumen kepada pegawai BW EATRY.



Gambar 1.1 Contoh konsumen komplain terhadap pegawai
Sumber BW EATRY, (2023)

Tabel 1.2 data rata-rata komplain perbulan

Bulan	Orderan per-bulan	Orderan Per-Hari	Jumlah Komplain	Persentase Komplain	Target Komplain
Januari	1800	150	4	2,60%	1%
Februari	1620	135	5	3,70%	
Maret	1644	137	3	2,10%	
April	1764	147	6	4,10%	
Mei	1536	128	5	3,90%	
Juni	1692	141	4	2,80%	
Juli	1608	134	5	3,70%	
Agustus	1548	129	3	2,30%	
September	1584	132	4	3,10%	
Oktober	1704	142	4	2,80%	
November	1812	151	5	3,30%	
Desember	1608	134	3	2,20%	
Jumlah	19920	1660	51	37%	
Rata-rata per bulan	1660	138	4,25	3%	

Sumber: Data BW EATRY (2023)

Berdasarkan tabel 1.2 ,persentase komplain rata-rata melebihi jumlah dari target komplain pada perusahaan. Rata-rata sebesar sepanjang 2023 dibulan april sebesar 4,1% melebihi 4x lipat dari target komplain,bahkan komplain terkecil di bulan maret sebesar 2,1% melebihi 2x lipat dari target komplain perusahaan BW EATRY. Sepanjang 2023 selalu melebihi target jadi terdapat ketidakpuasan pelanggan terhadap BW EATRY dan perlu melakukan analisis kepuasan pelanggan menggunakan metode CSI dan IPA.

1.2 Identifikasi Masalah

Dapat disimpulkan, kepentingan evaluasi pelayanan kepada *customer* sangat penting agar kenyamanan pelanggan dapat terjaga pada BW EATRY berdasarkan

nilai harapan dan kenyataan. Berikut hasil dari identifikasi latar belakang di atas:

1. Adanya jumlah komplain yang melebihi rata-rata yaitu 3,8% diatas target komplain perusahaan 1%
2. Tidak adanya evaluasi yang dilakukan oleh BW EATRY terkait kepuasan yang didapat oleh pelanggan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas yaitu evaluasi pelayanan kepada *customer* setiap bulannya, maka rumusan permasalahan dalam penelitian yaitu:

1. Berapa tingkat kepuasan *customer* BW EATRY dengan menggunakan
2. analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI)?
3. Atribut-atribut apa saja yang harus dipertahankan, diperbaiki, dan intensitasnya dikurangi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada BW EATRY melalui metode *Importance Performance Analysis* (IPA)?

1.4 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini dibutuhkan diharapkan dengan menetapkan batasan masalah, penelitian akan lebih terfokus dan tidak mengalami penyimpangan dari topik yang telah ditentukan. Berikut yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini hanya membahas kepuasan *customer* terhadap pelayanan pada BW EATRY.
2. Pengambilan data yang dilakukan pada penelitian ini dari tanggal 21 juni 2022 sampai dengan 21 april 2023.
3. Penelitian ini berfokus untuk melakukan evaluasi pelayanan kepada *pelanggan* agar bisa lebih memuaskan pelayanan.
4. Metode penelitian ini menggunakan perhitungan CSI dan menentukan perbaikan dengan IPA.
5. Penelitian ini hanya berfokus kepada pegawai dan tidak

bersangkutan dengan SOP yang ada.

6. Penelitian ini berfokus kepada penilaian pelayanan yang diberikan oleh karyawan BW EATRY.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penyusunan penelitian pada BW EATRY adalah sebagai berikut:

1. Menentukan tingkat kepuasan *customer* BW EATRY dalam pelayanan pembelian dengan menggunakan metode *customer satisfaction index* (CSI).
2. Menentukan atribut-atribut apa saja yang harus dipertahankan, diperbaiki, dan dikurangi intensitasnya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan BW EATRY melalui analisis *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan bagi pihak yang terkait untuk:

1. Sebagai masukan evaluasi kepada perusahaan dalam pelayanan kepada *customer* dan masukan perbaikan terhadap pelayanan kepada *customer* di BW EATRY.
2. Sebagai masukan kepada penelitian yang sama dalam penerapan metode CSI dan IPA.

1.7 Tempat Dan Waktu Penelitian

Dalam melakukan penelitian kali ini, berlokasi di Jl. KH. Noer Ali No. Kav. 17- 18 RT. 001/RW. 009, Kayuringin Jaya. Bekasi Selatan, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17144.. Waktu penelitian dimulai dari 21 juni 2022 sampai dengan 21 april 2023. Pada BW EATRY.

1.8 Metode Penelitian

Untuk melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa data sebagai bahan pendukung yang berkaitan dengan objek penelitian. Peneliti melakukan beberapa proses pengumpulan data, yaitu:

1. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah sebuah metode yang digunakan untuk mencari dan mengumpulkan data melalui catatan-catatan, buku, transkrip, surat kabar, prasasti, majalah, notulen rapat, agenda, serta kegiatan. Pada penelitian ini, metode dokumentasi digunakan untuk mengambil data mengenai kepuasan pelanggan yang telah dicatat oleh perusahaan.

2. Metode Studi Pustaka

Metode studi pustaka merupakan metode yang dilakukan dengan cara mengumpulkan teori yang mendukung penulisan, yang bersifat referensi yang berkaitan dengan permasalahan tersebut.

1.9 Sistematika Penulisan

Struktur penulisan dalam laporan penelitian ini terdiri dari lima bab yang menjelaskan topik secara terperinci. Berikut adalah penjelasan singkat dari setiap bab:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab pertama ini menjelaskan latar belakang penelitian, tujuan penelitian, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, manfaat penelitian, lokasi dan waktu penelitian, metode penelitian yang digunakan, serta sistematika penulisan laporan. Pada bab ini, pembaca akan memperoleh pemahaman awal tentang konteks dan tujuan penelitian.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab kedua ini berisi konsep dasar dan teori yang relevan dengan permasalahan penelitian. Bab ini juga membahas dan menganalisis hubungan

antara permasalahan yang diteliti dengan solusi atau pemecahan masalah yang diajukan. Dalam bab ini, peneliti memberikan dasar teoritis yang mendukung penelitian dan memperjelas kerangka konseptual yang digunakan.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini mendeskripsikan tentang langkah-langkah yang dilakukan untuk kegiatan penelitian. Meliputi metode pengumpulan data, penjelasan singkat setiap tahapan disertai dengan *flowchart*.

BAB IV: ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, dilakukan deskripsi dan pemecahan terhadap data yang telah dikumpulkan, serta mencari solusi untuk memecahkan masalah yang menjadi fokus penelitian, yaitu memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan BW EATRY. Data-data yang terkumpul dianalisis secara teliti dengan menggunakan metode yang sesuai. Selanjutnya, hasil analisis data tersebut dibahas secara mendalam untuk mencari solusi yang tepat guna dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan BW EATRY.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan telah dibahas serta diselesaikan, bab penutup ini juga memberikan saran terkait materi pembahasan kepada BW EATRY untuk melakukan perbaikan.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi berbagai referensi seperti buku, jurnal, dan sumber internet yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini.

LAMPIRAN

Lampiran adalah dokumen tambahan yang dilampirkan pada dokumen utama. Lampiran dapat ditemukan dalam surat dan buku. Lampiran surat bisa dalam format teks biasa. Dalam bentuk lampiran (seperti resume lamaran kerja, kwitansi, kliping koran) atau gambar yang tersedia.