

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan dalam dunia bisnis kontemporer sangatlah ketat. Agar sebuah kafe dapat mempertahankan daya saingnya, kafe tersebut harus memberikan produk-produk unggulan kepada para pelanggannya. Oleh karena itu, kafe tersebut harus memberikan layanan yang optimal untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Pelanggan kembali lagi karena layanan yang diberikan. Meskipun demikian, jika mereka tidak puas dengan layanan yang diberikan, mereka kemungkinan besar akan berhenti menggunakannya lagi atau beralih ke kafe pesaing [1].

Untuk menjamin kepuasan klien, perusahaan harus menawarkan produk atau layanan yang unggul dengan harga yang kompetitif. Kepuasan klien terhadap suatu produk atau layanan menandakan keberhasilan perusahaan dalam menjual produknya. Kepuasan klien menumbuhkan loyalitas, sehingga mencegah perpindahan ke perusahaan pesaing [2].

Ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk menilai kualitas layanan, disusun dalam urutan signifikansi relatifnya. Penyedia layanan harus memastikan bahwa layanan mereka mengungguli pesaing mereka dan melampaui harapan pelanggan. Perusahaan juga harus memahami keinginan dan harapan klien terhadap produk atau layanan mereka [3].

Sektor minuman kopi semakin berkembang, terbukti dengan semakin banyaknya restoran minuman kopi. Pada Agustus 2019, terdapat lebih dari 2.950 kedai kopi di Indonesia yang menawarkan solusi bisnis berupa produk dan layanan

untuk sektor HOREKA (hotel, restoran, dan kafe), menurut data yang dihimpun Majalah TOFFIN dan MIX MarComm. Berbeda dengan tahun 2016, ketika jumlah tersebut meningkat hampir tiga kali lipat (menjadi sekitar 1.950 gerai), hal ini merupakan peningkatan yang signifikan [4].

Semakin banyak pengusaha kuliner minuman kopi berkorelasi dengan peningkatan konsumsi kopi. Menurut *International Coffee Organization* (ICO), konsumsi kopi Indonesia meningkat 2,49% pada 2018 dibandingkan dengan 6% di seluruh dunia [4].

Berdasarkan riset yang peneliti lakukan pada Setujuan Coffee and Eatery Bekasi, Peneliti mendapatkan data coffee seperti Kopi Susu Strawberry, Kopi Susu Se.tujuan 2.0, Kopi Susu Se.tujuan, Kopi Susu Pandan, dan Kopi Susu Banana. Serta data non-coffee seperti Virgin Mojito, Top Blue Lagoon, Se.tujuan Sunset, Se.tujuan Sunrise, Lemonade dan La Viola. Peneliti juga mendapatkan data coffee dan non-coffee yang paling best seller, coffee yang paling best seller adalah Kopi Susu Se.tujuan 2.0 dan non-coffee yang paling best seller adalah Top Blue Lagoon.

Tabel 1. 1 Data Penjualan Coffee

Data Penjualan Coffee dan Non Coffee Pada Setujuan Coffee and Eatery Bekasi per 1 Januari 2024 – 28 Oktober 2024			
COFFEE		NON COFFEE	
Kopi Susu Setujuan	9.000 pcs	Taro	2.904 pcs
Kopi Susu Setujuan 2.0	8.520 pcs	Matcha	3.628 pcs
Kopi Susu Banana	4.981 pcs	Red Velvet	2.805 pcs
Kopi Susu Pandan	4.800 pcs	Cookies & Cream	4.912 pcs
Kopi Susu Strawberry	4.771 pcs	Biscoff	3780 pcs

Fenomena kopi telah lama mempengaruhi kehidupan kita sehari-hari. Pengunjung kemungkinan akan tinggal di kafe untuk jangka waktu yang lama untuk menikmati secangkir kopi atau item menu lain yang disediakan oleh kafe. Dengan hadirnya jaman, masyarakat kota mengalami perubahan cara hidup. Salah satu aspek kehidupan modern yang paling terlihat saat ini adalah kehadiran sekelompok orang di sebuah kafe atau kedai kopi. Cara hidup saat ini sesuai dengan karakteristik penduduk Indonesia. Fenomena peningkatan konsumsi kopi juga terjadi di Bekasi. Setiap kafe memiliki menu yang menjadi ciri khasnya. Bukan hanya cita rasa makanan atau minuman yang disediakan saja, namun fasilitas seperti *internet* dan stop komunikasi juga membuat pengunjung senang, serta pelayanan yang diberikan oleh para staf kafe [5].

Setujuan Coffee merupakan salah satu dari sedikit kafe di Kota Bekasi yang mayoritas pelanggannya adalah usia remaja. Setujuan Coffee menyediakan beragam pilihan makanan dengan harga bersaing, serta fasilitas seperti *wifi*, stop kontak, AC, musholah, kipas angin, dan musik gratis. Kepuasan pengunjung tidak dapat diabaikan oleh kafe. Karena kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam mempertahankan kafe di tengah masyarakat, maka kualitas makanan atau minuman serta pelayanannya harus ditingkatkan. Hal ini penting karena pengunjung memberikan kontribusi yang signifikan terhadap permintaan kopi, sehingga permintaan kopi tetap stabil.

Ada berbagai jenis pembelajaran komputer yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pengunjung, yang paling umum adalah *fuzzy*. Logika *fuzzy* yang mirip dengan komputasi berbasis kata, menggunakan himpunan *fuzzy* untuk

menangani variabel ketika informasi yang tersedia tidak tepat atau samar. Logika *fuzzy* mampu membuat keputusan yang lebih manusiawi dan adil dengan memperhitungkan ketidakpastian. *Fuzzy* juga dikenal dengan beberapa nama lain antara lain *fuzzy mamdani*, *fuzzy sugeno* dan *fuzzy tsukamoto*. Pada metode Mamdani, aturan-aturannya bekerja secara independen dengan konjungsi (AND) menggunakan nilai minimum, sedangkan *Sugeno* dan *Tsukamoto* menggunakan himpunan *fuzzy* dengan output tegas. Metode *Tsukamoto* dikenal karena fleksibilitasnya dalam memprediksi perilaku dan kemampuannya mengolah data dengan cepat. Nilai keanggotaan atau fungsi keanggotaan dalam teori himpunan *fuzzy* menjadi kunci dalam penalaran *fuzzy*. Metode *Tsukamoto* dapat membantu menghitung kepuasan pelanggan berdasarkan data kuisisioner, memberikan penilaian lebih objektif, dan memungkinkan pihak setujuan coffee menilai kualitas pelayanan yang diberikan secara lebih efektif [6].

Menurut sebuah penelitian [7], penelitian tersebut dilakukan untuk menganalisis permasalahan yang ditemui pada saat pengumpulan data atau kuisisioner. dalam menilai kepuasan melalui variabel faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dengan pendekatan *Fuzzy Tsukamoto*.

Saat ini, pengelola Setujuan Coffee and Eatery Bekasi belum mengetahui secara pasti kinerja yang dilakukan karyawannya, dan juga belum mengetahui fasilitas yang tersedia. Akibatnya, manajer perusahaan tidak yakin dengan area mana yang perlu diperbaiki, yang dapat menyebabkan pengalaman pelanggan menjadi kurang memuaskan. Dengan menggunakan *Fuzzy Tsukamoto*, penulis

berharap dapat membuat sebuah program yang dapat membantu dalam menentukan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pada Setujuan Coffee and Eatery Bekasi.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang, identifikasi permasalahan yang akan diselesaikan yaitu :

1. Belum adanya aplikasi sistem pendukung keputusan yang menentukan kepuasan pelayanan pada setujuan coffee and eatery bekasi.
2. Kurang optimalnya kualitas pelayanan pada setujuan coffee and eatery bekasi maka penilaian kepuasan pelanggan terus bertambah.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang dapat diangkat oleh peneliti adalah :

1. Bagaimana cara implementasi algoritma *Fuzzy Tsukamoto* untuk menentukan kepuasan pelanggan terhadap Setujuan Coffee and Eatery Bekasi.
2. Bagaimana cara sistem pendukung keputusan dapat menentukan kepuasan pelanggan dengan menggunakan *fuzzy tsukamoto*.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Merancang sebuah sistem pendukung keputusan untuk menentukan kepuasan pelanggan pada setujuan coffee and eatery bekasi.

2. Mengetahui bagaimana cara menerapkan metode *Fuzzy Tsukamoto* untuk menentukan kepuasan pelanggan terhadap Setujuan Coffee and Eatery Bekasi.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diperoleh sebagai berikut :

1. Sistem pendukung keputusan kepuasan pelanggan ini diharapkan mampu membantu pihak Setujuan Coffee and Eatery Bekasi dalam menentukan kepuasan pelanggannya.
2. Mengetahui cara kerja Algoritma *Fuzzy Tsukamoto* dalam menentukan kepuasan pelanggan terhadap Setujuan Coffee and Eatery Bekasi.

1.6 Batasan Masalah

Sesuai dengan perumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, dalam Skripsi ini penulis perlu membatasi masalah agar tidak menyimpang dari tujuan semula, yaitu :

1. Metode yang digunakan dalam penelitian ialah *Fuzzy Tsukamoto* untuk menentukan kepuasan pelayanan kepada pelanggan setujuan coffee and eatery bekasi.
2. Sistem Pendukung Keputusan ini dibuat untuk menentukan kepuasan pelayanan pada setujuan coffee and eatery bekasi.
3. Tools yang digunakan ialah Bahasa *PHP*, *mySQL* dan *Visual Studio Code*.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini menguraikan secara sistematis isi dan pembahasan setiap bab dalam pembuatan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Membahas penjabaran dari penelitian ini dengan membahas topik penting dan relevan , membahas sebuah rumusan masalah, batasan masalah, serta tujuan dan manfaat dari penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Membahas konsep dasar tentang penelitian ini, serta tinjauan literatur yang mendukung penelitian dari teori yang relevan oleh peneliti terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Membahas mengenai objek penelitian, kerangka penelitian, analisis sistem berjalan, permasalahan, analisis sistem usulan dan analisis kebutuhan sistem.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Membahas tahap implementasi dan umpan balik yang diterima mengenai hasil desain yang diimplementasikan pada tempat penelitian dan pembahasan sistem yang diuji.

BAB V PENUTUP

Membahas kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian, serta memberikan saran untuk pengembangan lebih lanjut dan peningkatan penelitian atau sistem yang telah dikembangkan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

