

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Indonesia menduduki peringkat ke-37 untuk jumlah konsumsi kopi dan menduduki peringkat keempat ekspor dunia (Wirjawan, 2014). Industri kedai kopi sedang gencar pada akhir-akhir ini. Kedai kopi menjadi tempat yang menarik bagi anak muda bahkan orang tua. Selain untuk minum kopi, kedai kopi juga menjadi tempat mereka saling bertemu dan bercengkrama bersama teman, mengerjakan tugas, rapat organisasi, bahkan tempat untuk mereka yang sekedar bersantai di sela-sela waktu senggang.

Dalam beberapa tahun terakhir minuman berbahan dasar kopi jadi begitu populer di Indonesia. Minum kopi seakan sudah menjadi gaya hidup masyarakat kekinian. Tren ini tidak lepas dari maraknya bisnis kedai kopi yang muncul. Mulai dari yang tradisional hingga gerai kopi susu kekinian yang digilai para milenial

PT EOS Maju Bersama (Kopi Soe) merupakan salah satu produsen olahan kopi dengan berbagai macam varian rasa. PT EOS Maju Bersama (Kopi Soe) yang baru berdiri pada tahun 2018 yang sudah memiliki kurang lebih 200 outlet *franchise*.

Menurut dr. Allert Benedicto Ieuan Noya (<https://www.alodokter.com/ini-manfaat-konsumsi-kopi-hitam-dan-efek-sampingnya-untuk-kesehatan>) , mengonsumsi kopi di pagi hari dapat membantu seseorang meningkatkan *mood*, mengingat lebih tepat, memproses informasi lebih cepat, dan lebih fokus karena kopi mengandung kafein. Kafein yang diserap oleh tubuh seseorang akan menghambat hormon *adenosine*. Dengan terhambatnya adenosin, produksi *dopamin* dan *norepinefrin* jadi bertambah. *Dopamin* mempengaruhi *mood* sehingga lebih ceria, sementara *norepinefrin* dapat meningkatkan denyut jantung.

Mengonsumsi kopi pada jeda istirahat di siang hari dapat menghilangkan kantuk karena kafein dengan cepat meningkatkan fungsi otak. Kafein membuat tubuh kita memproduksi *epinephrin*, adrenalin dalam darah, sehingga memberi stimulus pada sistem saraf. Kafein juga meningkatkan metabolisme dalam tubuh sebanyak 3-11% lebih baik agar dapat kembali beraktivitas maksimal kembali.

Mengonsumsi kopi di malam hari juga dapat membantu meredakan sakit kepala. Menurut riset yang dilakukan oleh peneliti di *Department of Emergency Medicine, Shohadaye Tajrish Hospital* pada 2016, kopi aman dikonsumsi bersama dengan obat pereda nyeri seperti *acetaminopen*, *aspirin*, atau *ibuprofen*. Bahkan, mengonsumsi jenis obat tersebut dengan meminum kopi masih tergolong wajar meningkatkan efektifitas obat hingga 40%.

Maraknya kedai kopi pada masa ini, pelayanan menjadi salah satu pembeda antara kedai-kedai kopi. Kualitas pelayanan menjadi daya tarik tersendiri bagi para pelanggan. Bagi para *owner* kedai kopi ini adalah ajang perlombaan adu pelayanan terbaik hingga terunik. Pelayanan yang baik kepada pelanggan harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya maupun *jobdesk* tertulis dan tidak tertulis.

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan menimbulkan dampak pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Jika suatu perusahaan sudah mendapat nilai positif di mata konsumen, maka konsumen tersebut akan memberikan *feedback* yang baik, bias jadi akan menjadi pelanggan tetap

atau *repeat buyer*. Sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan misalnya berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan, dan keramahmatan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung kepada konsumen

Dalam Tugas Akhir ini akan dibahas tentang “Implementasi Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Di Kopi Soe Ngagelrejo Surabaya”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam laporan Tugas Akhir ini adalah

“Bagaimana Kualitas Pelayanan di Kopi Soe Ngagelrejo Surabaya?”

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan laporan penyusunan Tugas Akhir ini adalah

“Mengetahui Kualitas Pelayanan di Kopi Soe Ngagelrejo Surabaya.”

1.4 Manfaat Penulisan

1.4.1 Manfaat Bagi Penulis

1. Mengetahui dinamika bisnis produk olahan kopi.
2. Memperluas wawasan mengenai produk olahan kopi.
3. Meningkatkan *softskill* dan *hardskill*.
4. Mempraktekkan ilmu mata kuliah pemasaran yang sudah dipelajari selama perkuliahan.

1.4.2 Bagi Almamater

1. Dapat menjadi sarana bagi mahasiswa lain sebagai wawasan pengembangan produk olahan kopi dan industri.

2. Menghasilkan Ahli Madya yang ahli dalam bidangnya.
3. Menjadi literatur yang bermanfaat bagi mahasiswa Universitas Airlangga.

1.4.3 Bagi Perusahaan

1. Perusahaan dapat mengambil tindakan dari kesimpulan Tugas Akhir dengan beberapa pertimbangan.
2. Mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen dan calon konsumen.
3. Sebagai media dalam meningkatkan kerjasama antara perusahaan dengan Universitas Airlangga.
4. Dapat meningkatkan loyalitas konsumen dan meningkatkan penjualan.

1.4.4 Bagi Pembaca

1. Dapat memperluas pengetahuan tentang pemasaran dalam bidang perilaku konsumen dan komunikasi antar personal.
2. Mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan pada industri kedai kopi.
3. Sebagai bahan referensi atau acuan untuk pembaca dalam menindaklanjuti analisis yang baru.

1.5 Rencana Kegiatan Tugas Akhir

1.5.1 Subyek Tugas Akhir

Program Studi : D-III Manajemen Pemasaran

Fakultas : Vokasi

Universitas : Universitas Airlangga Surabaya

Topik : Perilaku Konsumen
Judul :“Implementasi Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan Di Kopi Soe Ngagelrejo Surabaya “.

1.5.2 Obyek Tugas Akhir

PT EOS Maju Bersama (KopiSoe) beralamat di Jl. Bung Tomo No.28, Ngagelrejo, Kec. Wonokromo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60283.

1.5.3 Jadwal Kegiatan Tugas Akhir

Pratik Kerja Lapangan dilaksanakan selama 2 bulan, dimulai dari tanggal 1 Februari 2020 – 31 Maret 2020. Adapun jadwal kegiatan Praktik Kerja Lapangan secara lengkap ditampilkan pada tabel berikut ini.

Tabel 1.1

Jadwal Tugas Akhir

No	Kegiatan	Februari 2020				Maret 2020				April 2020				Mei 2020				Juni 2020				Juli 2020			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan izin laporan PKL																								
2	Pelaksanaan PKL																								
3	Pembekalan dosen pembimbing																								
4	Penyusunan laporan TA																								
5	Pengumpulan laporan TA																								
6	Sidang TA																								

BAB II