# BAB I PENDAHULUAN

* 1. **Latar Belakang**

Di saat ini perkembangan dunia kuliner khususnya Indonesia telah mengalami perkembangan yang cukup signifikan. Begitu pula dengan perkembangan industri kuliner di Kota Bandung memberikan dampak tumbuhnya minat beli masyarakat sebagai sarana kegiatan untuk menikmati aneka makanan dan minuman sebagaimana diketahui kota Bandung terkenal dengan wisata kuliner dengan banyaknya kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara.

Kota Bandung merupakan tempat bagi para wisatawan dengan ciri khas adat, beberapa daerah yang masih asri baik daerah pegunungan maupun perkotaan, memiliki iklim daerah yang sejuk, tempat café dan kuliner yang saat ini menjadi dominasi wisatawan dalam menikmati suasana Kota Bandung, tata letak daerah yang strategis memberi kemudahan bagi wisatawan yang ingin sekadar menikmati tempat-tempat yang tersedia di Kota ini.,

Salah satu yang akan dibahas adalah mengenai kuliner dalam bidang *Coffe Shop*, saat ini para pnggemar kopi meningkat seiring perkembangan gaya hidup baru dari masyarakat, pesatnya peningkatan indutri Kopi di Kota Bandung semakin melebarkan ciri khas Kota ini dan menguntungkan bagi masyarakat yang belum mendapatkan pekerjaan. Solusi bagi kalangan anak muda tentunya berada pada lingkungan *Coffe Shop* untuk menambahkan pengetahuan mereka mengenai lingkup dunia kerja atau memulai bisnis pada bidang Kopi.

Maraknya penikmat kopi di Kota Bandung apalagi pada saat *weekend* tiba dapat membuat penambahan pengunjung yang sangat drastis hal tersebut akan memiliki *impact* pada pelayanan dan produktivitas sumber daya manusia yang dimiliki, pemilik kedai kopi perlu memperhatikan stamina dari tenaga kerja agar tetap terjaga agar menumbuhkan produktivitas yang lebih baik dalam situasi apapun.

Menurut **Atmadjati (2018:1-2)** untuk mencapai suatu pelayanan yang prima pihak perusahaan haruslah memiliki keterampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu mengerti dan memahami Bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan serta memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara professional. Dalam perkembangan dunia jasa dewasa ini dikenal dengan istilah pelayanan prima (*service excellence*).

Pelayanan prima adalah salah satu faktor untuk meningkatkan kuantitas dan kualitas kerja demi memanjakan pengunjung yang hadir dan akan berpengaruh juga terhadap penjualan, salah satu kedai kopi yang menjadi objek yaitu *Myloc Coffe* yang berlokasi di sekitaran Jalan Braga dengan konsep industrial dan memiliki jumlah karyawan sebanyak 13 orang dengan menyajikan menu kopi dan non kopi serta cemilan seperti roti gandum. Pelayanan yang diberikan kepada pengunjung di rasa belum maksimal karena cara melayani konsumen menggunakan bahasa tubuh yang kurang baik ditambah ketepatan waktu dalam penyajian pilihan menu cukup lama disajikan pada meja konsumen sedangkan di sisi lain harga yang di tawarkan cukup tinggi bagi konsumen, sebagai data dalam keluhan konsumen peneliti melakukan pra survey kepada 10 responden masyarakat yang pernah mengunjungi *Myloc Coffe* sebagai berikut :

**Tabel 1.1  
Hasil Pra Survey**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Pertanyaan** | **Ya (%)** | **Tidak (%)** |
| 1 | Pelayanan yang diberikan sudah maksimal | 30% | 70% |
| 2 | Ketepatan waktu penyajian sudah tepat | 45% | 55% |
| 3 | Penyajian bentuk makanan dan minuman sudah diletakan dengan baik | 40% | 60% |
| 4 | Karyawan sering melakukan komunikasi dengan pelanggan | 25% | 75% |
| 5 | Penyajian rasa yang dihasilkan sudah cukup | 35% | 65% |

***Sumber : Hasil Wawancara Pengunjung, 2021.***

Pada tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan kepada pengunjung kurang maksimal hal tersebut berdampak pada prroduktivitas mutu dan kualitas kerja setiap karyawan yang diimplementasi memerlukan pelatihan dan evaluasi agar dapat meningkatkan produktivitas dan meminimalisir pelayanan prima lebih baik lagi.

*Myloc Coffe* melakukan juga uji lapangan melalui media sosial dan kotak saran pada kedai kopinya sehingga manajemen dapat mengetahui apa yang kurang dari penyajian yang ditawarkan oleh *Myloc* dan dapat dilakukan evaluasi agar produktivitas dan pelayanan lebih terjaga sebagai berikut :

**Tabel 1.2  
Data Guest Comment Myloc Coffee Bandung   
Periode Januari 2021-Maret 2021**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Uraian** | **Sangat Baik** | **Baik** | **Cukup** | **Kurang** | **Sangat Kurang** | **Jumlah** |
| 1 | Bagaimana rasa makanan dan minuman? | 4 | 7 | 10 | 3 | 1 | 25 |
| 2 | Bagaimana keramahan *waiter-waitress*? | 4 | 8 | 13 | 0 | 0 | 25 |
| 3 | Bagaimana lama makanan dan minuman datang? | 0 | 2 | 2 | 11 | 10 | 25 |
| **Total** | | **8** | **17** | **25** | **14** | **11** | **75** |

***Sumber: Manajer Myloc Coffee Bandung.***

Mengenai data olahan yang diperoleh dari *Myloc Coffee* Bandung, diduga bahwa pelayanan yang diberikan oleh para karyawan belum tergolong baik. Dapat dijelaskan bahwa masih terdapat banyak pelanggan yang mengeluh mengenai lamanya makanan dan minuman yang datang. Dilihat dari angka terbanyak dalam *guest comment card* yang ada, pelayanan yang diberikan kepada pelanggan masih tergolong kurang. Maka dari itu, sebagai pelaku bisnis harus mempunyai strategi khusus dalam memuaskan produk dan jasanya terutama melalui pelayanan prima.

Beberapa Permasalahan yang dikemukakan oleh peneliti yaitu pada masalah seperti :

1. **Ketepatan Waktu**

Konsumen merasa pelayanan yang diberikan dari segi waktu masih dirasa masih lambat, konsumen mengeluhkan pelayan kurang menyambut para tamu dari awal kedatangan, konsumenpun mengeluhkan saat setelah konsumen duduk pada kursipun pelayan kurang sigap dalam memberikan menu pilihan sehingga konsumen harus menunggu dahulu.

Hal ini disebabkan oleh pelayanan yang diberikan oleh *Myloc Coffee* Sebagai berikut:

1. **Kurangnya Pengetahuan Dan Keahlian Dari Pelayan**

Kurangnya pengetahuan dan keahlian dari pelayan karena kurangnya pendidikan yang dimiliki setiap pegawai tersebut, pegawai dinilai masih kurang adanya etika yang umumnya diberikan oleh seorang pelayan, dan penyebab lainnya adalah kurangnya keahlian yang dimiliki oleh pegawai karena pegawai hanya diajarkan pengetahuan dasar saja untuk menjadi pelayan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan mengenai pelayanan prima sebagai pokok pembahasan dalam penulisan Tugas Akhir ini dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Produktivitas Kerja pada karyawan Myloc Coffee Bandung”**

* 1. **Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang sudah dikemukakan dalam latar belakang, maka diajukan perumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran umum *Myloc Coffee* Bandung?
2. Bagaimana pelayanan prima di *Myloc Coffee* Bandung?
3. Bagaimana produktivitas kerja karyawan di *Myloc Coffee* Bandung?
4. Seberapa besar pengaruh pelayanan prima terhadap produktivitas kerja karyawan di *Myloc Coffee* Bandung?
5. Apa saja hambatan dan usaha yang dilakukan *Myloc Coffee* Bandung dalam hal pelayanan prima terhadap produktivitas kerja karyawan?
   1. **Tujuan penelitan**

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui gambaran umum *Myloc Coffee* Bandung.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan prima karyawan di *Myloc Coffee* Bandung.
3. Untuk mengetahui produktivitas kerja karyawandi *Myloc Coffee* Bandung.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan prima terhadap produktivitas kerja karyawan di *Myloc Coffee* Bandung.
5. Untuk mengetahui hambatan dan usaha yang dilakukan *Myloc Coffee* Bandung dalam hal pengaruh pelayanan prima terhadap produktivitas kerja karyawan.
   1. **Kegunaan Penelitian**
      1. **Kegunaan Teoritis**

Secara teoritis hasil penelitian ini dapat bermanfaat, yaitu:

1. Memberikan sumbangan pemikiran bagi pembaharuan kondisi pelayanan prima karyawan di *Myloc Coffee* Bandung agar terus mengarah lebih baik sesuai dengan kebutuhan konsumen.
2. Memberikan sumbangan ilmiah dalam ilmu manajemen sumber daya manusia serta dapat menjadi saran dan masukan bagi *Myloc Coffee* Bandung guna peningkatan produktivitas kerja karyawan khususnya yang dipengaruhi oleh pelayanan prima.
3. Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pelayanan prima terhadap produktivitas kerja karyawan serta menjadi bahan kajian lebih lanjut.
   * 1. **Kegunaan Praktis**

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagi berikut:

1. **Bagi *Myloc Coffee* Bandung**

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan dan langkah-langkah selanjutnya ketika menghadapi masalah yang berkaitan dengan pengaruh pelayanan prima terhadap produktivitas kerja karyawan.

1. **Bagi Karyawan *Myloc Coffee* Bandung**

Responden hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan karyawan dalam usaha meningkatkan produktivitasnya sehingga karyawan dapat bekerja secara optimal guna mencapai keberhasilan.

1. **Bagi Peneliti**

Untuk mengetahui aplikasi teori yang berkaitan dengan produktivitas kerja serta sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Adiministrasi Bisnis S1 Fakultas Ilmu Sosial dan Politik di Universitas Pasundan Bandung dan untuk menambah wawasan, ilmu pengetahuan, serta pengalaman dalam bidang SDM.

* 1. **Lokasi dan Lamanya Penelitian**
     1. **Lokasi Penelitian**

Lokasi Penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti berada pada Jl. Braga No. 111, Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat.

* + 1. **Lamanya Penelitian**

Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya ijin penelitian dalam kurun waktu kurang lebih 6 bulan, 3 bulan pengumpulan data dan 3 bulan pengelolaan data yang meliputi penyajian dalam bentuk skripsi dan proses bimbingan berlangsung.

**Tabel 1.3  
Tabel Jadwal Penelitian**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **KETERANGAN** | **TAHUN 2020-2021** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Februari** | | | | **Maret** | | | | **April** | | | | **Mei** | | | | **Juni** | | | | **Juli** | | | |
| **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 | Penjajakan |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Studi Kepustakaan |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Pengajuan Judul |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | Penyusunan Usulan Peneletian |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | Seminar Usulan Penelitian |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **TAHAP PENELITIAN** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Pengumpulan Data |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | a. Obeservasi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | b. Wawancara |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | c. Dokumentasi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Pengolahan Data |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Analisa Data |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **TAHAP PENYUSUNAN** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Pembuatan Laporan |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Sidang Skripsi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | Perbaikan |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |