

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era modernisasi saat ini menuntut masyarakat untuk mengikuti setiap perubahan sekecil apapun. Tidak terkecuali terhadap perubahan gaya hidup seseorang saat ini, misalnya mengkonsumsi kopi yang semakin meningkat. Kopi merupakan salah satu jenis minuman global yang dicintai oleh sebagian besar masyarakat dan memang sudah menjadi bagian dari kebiasaan yang tidak bisa di hindari oleh kalangan orang untuk menikmati waktu santainya. Kopi sangat mudah ditemukan, mulai dari warung pinggir jalan, *cafe* maupun hotel berbintang menyediakan minuman kopi dengan variasi jenis dan harga yang berbeda.

Coffee shop di Indonesia biasa disebut warung kopi atau kedai kopi *Coffee shop* mulai hadir di tengah-tengah kalangan masyarakat, mulai di pelosok desa, hingga di pusat perkotaan. Menikmati kopi saat ini menjadi hal yang sudah biasa ada di kota-kota besar. Terlebih menikmati kopi di *cafe* yang ada di sekitar permukiman penduduk maupun yang berada jauh dari pemukiman penduduk. Dengan meningkatnya konsumsi kopi yang ada pada masyarakat dewasa ini berdampak terhadap persaingan kedai-kedai atau *cafe* yang memang menjual kopi untuk memenuhi kebutuhan konsumen kopi yang semakin beragam. Pemilik *cafe* akhirnya dituntut untuk selalu melakukan perubahan atau inovasi

dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen agar konsumen merasa puas terhadap *cafe* tersebut.

Penjualan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor salah-satunya adalah sumber daya manusia dalam perusahaan sebagai bagian yang menjalankan keseluruhan kegiatan perusahaan. Oleh karena itu, sumber daya manusia adalah faktor penting dalam perusahaan dalam mengembangkan perusahaan menjadi lebih baik dan sumber daya manusia menjadi kunci kesuksesan perusahaan. Penjualan perusahaan juga salah satu hal yang dipengaruhi oleh baik atau tidaknya kualitas dan karakteristik sumber daya dari suatu perusahaan apalagi salah perusahaan yang melakukan interaksi perusahaan langsung dengan konsumen.

Perusahaan *Food and Beverages* merupakan perusahaan yang menjual makanan dan minuman yang penjualannya sangat tergantung kepada pelayanan. Mulai dari pelayanan kepada konsumen, pelayanan dan kualitas produk haruslah konsisten agar terjadinya *repeat order* oleh konsumen dan munculnya rasa loyal sehingga penjualan perusahaan meningkat dan konsisten. Banyak perusahaan *Food and Beverages* seperti *coffe shop*, pada *coffe shop* pelayanan dan kualitas produk adalah kunci untuk tetap dapat bersaing dan berkembang dalam jaman sekarang yang dimana *coffe shop* sudah begitu banyak dengan konsep yang berbeda-beda dan memiliki keunggulan dan kekurangan masing-masing.

Ada *coffe shop* dengan konsep *full service*, ada *coffe shop self service*, ada *coffe shop* yang menggunakan *live music* untuk meningkatkan penjualan. Banyak *coffe shop* yang akhirnya berhenti beroperasi karena pelayanan yang tidak kompeten dan tidak memiliki karakter yang sesuai dengan standar dari perusahaan. Karena hal-hal diatas penulis ingin memecahkan masalah tentang bagaimana mengembangkan dan mengontrol kualitas pelayanan salah satu di kota Padang demi kelangsungan dan pencapaian target dari *coffe shop* tersebut yang dimana persaingan usaha sejenis sangat Tinggi di kota Padang.

Sasana Kopi merupakan salah satu perusahaan *Food and Beverages* di Kota Padang. Adapun beberapa permasalahan yang ada di Sasana kopi yaitu pelayanan yang ada di Sasana Kopi masih bisa dikatakan belum konsisten karena sering tidak sesuai dengan standar perusahaan dan belum memiliki karakteristik yang diinginkan perusahaan. Terutama di bagian produksi dan pelayanan yaitu barista dan *kitchen staff* di Sasana Kopi. Pihak manajemen Sasana Kopi telah banyak melakukan berbagai cara untuk memecahkan masalah pengendalian pelayanan ini agar perusahaan tidak mengalami kerugian seperti produk yang di hasilkan tidak disukai konsumen dan pelayanan yang mengecewakan konsumen.

Hal-hal ini dapat menyebabkan tidak kembalinya pelanggan ke Sasana kopi sehingga Sasana kopi mengalami penurunan penjualan dan secara lansung menurunnya

pendapatan lalu profit yang di targetkan tidak tercapai. Sasana kopi sudah melakukan pemberhentian kepada pegawai yang di nilai tidak sesuai standar perusahaan.

Sasana kopi mendapatkan *complain* dari pelanggan karena pelayanan dan produk yang kurang baik. Sehingga munculnya penilaian buruk konsumen. Menurut wawancara yang penulis lakukan dengan salah seorang Manajer Sasana Kopi permasalahan ini lah yang berusaha untuk di selesaikan. Sudah dari awal Sasana Kopi berdiri masalah ini belum berhasil di selesaikan manajer Sasana Kopi.

Berdasarkan latar belakang dan penjelasan masalah diatas, penulis tertarik untuk mengambil tugas akhir yang berjudul **“Penerapan Pengendalian Kualitas Kontrol Pelayanan di Sasana Kopi Kota Padang.”**



1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah penelitian ini yaitu

1. Bagaimana Penerapan Pengendalian Kualitas Pelayanan di Sasana Kopi Padang
2. Bagaimana kendala yang dihadapi dalam penerapan pengendalian kualitas.
3. Bagaimana solusi untuk mengatasi kendala dalam penerapan pengendalian

1.3 Tujuan Magang

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penulis untuk mengetahui bagaimana penerapan pengendalian kualitas pelayanan, kendala yang dihadapi dalam penerapan pengendalian kualitas dan solusi untuk mengatasi kendala tersebut di Sasana Kopi Padang untuk penerapan pengendalian kualitas pelayanan di Sasana Kopi Padang.

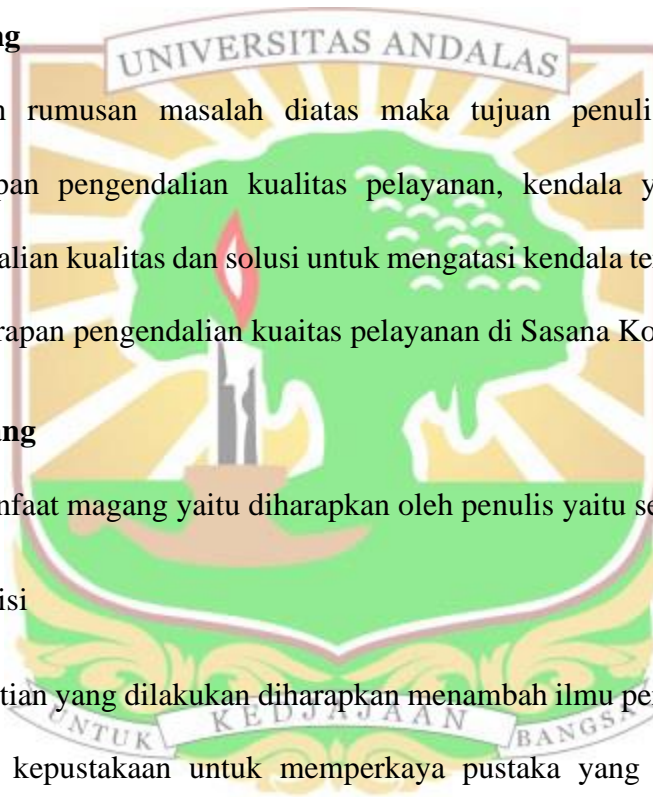
1.4 Manfaat Magang

Adapun manfaat magang yaitu diharapkan oleh penulis yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Akademisi

Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan menambah ilmu pengetahuan yang dapat menjadi tambahan kepustakaan untuk memperkaya pustaka yang ada, sehingga dapat dimanfaatkan oleh peserta didik berikutnya dalam proses pendidikan di bidang pemasaran.

2. Manfaat bagi Praktisi



Secara praktisi diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan evaluasi dalam melakukan upaya penerapan pengendalian kualitas pelayanan untuk meningkatkan profit perusahaan.

1.5 Ruang Lingkup Pembahasan

Laporan tugas akhir ini akan berfokus kepada pembahasan mengenai penengendalian kualitas pelayanan Unit Usaha Perorangan Sasana Kopi Padang. Penulis akan mengembangkan secara efektif pada pembahasan.

1.6 Waktu dan Tempat Magang

Peneliti melakukan magang pada Unit Usaha Perorangan Sasana Kopi yang terletak di Kota Padang di Jl. Jendral Ahmad Yani No.48 Padang, Sumatera Barat. Peneliti berencana melakukan penelitian dengan menggunakan judul yang sudah di ajukan yaitu "Penerapan Pengendalian Kualitas Kontrol Pelayanan di Sasana Kopi Kota Padang" kegiatan magang ini berjalan selama 40 hari kerja dari tanggal 13 Juni 2022 sampai 13 Juli 2022

1.7 Metode Pengumpulan Data

Untuk mencapai tujuan penelitian penulis melakukan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian di lakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini saya sebagai penulis mewawancarai manajer dari Sasana Kopi Padang yaitu Bapak Rizky Erwindo untuk mendapatkan data bagaimana standar pengendalian pelayanan yang ada di Sasana Kopi Padang dan jugha menggunakan data sekunder untuk mendapatkan informasi tambahan yang dibutuhkan dalam pembahasan.

1.8 Sistematika Penulisan

Supaya mendapatkan gambaran dari proposal yang ditulis ini maka penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup pembahasan, tempat dan waktu magang, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN LITERATUR

Pada bab II menjelaskan tinjauan literature yang membahas tentang teori pendukung yang berkaitan dengan pembahasan berdasarkan berdasarkan judul yang akan dibahas oleh penulis pada penelitian tersebut.

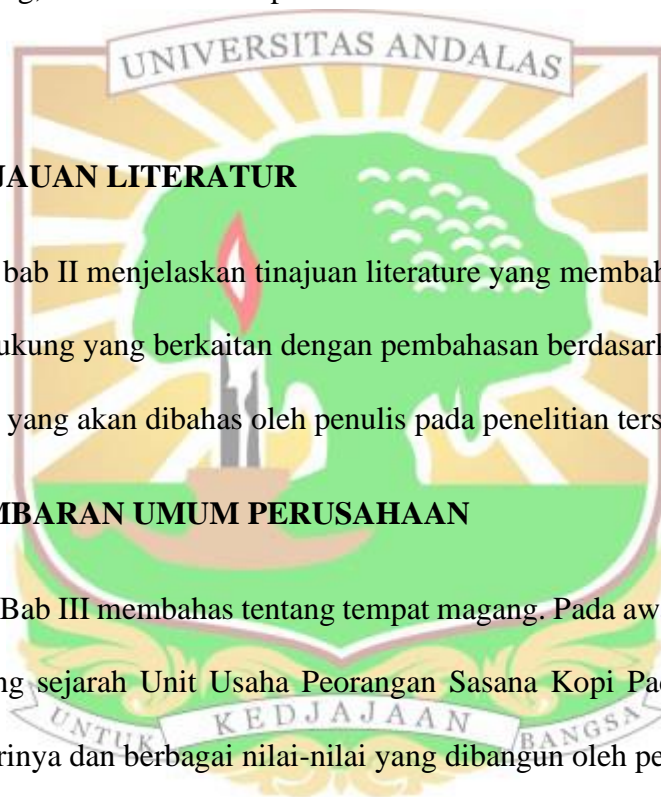
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada Bab III membahas tentang tempat magang. Pada awal bab ini menjelaskan tentang sejarah Unit Usaha Peorangan Sasana Kopi Padang bagaimana awal berdirinya dan berbagai nilai-nilai yang dibangun oleh perusahaan dari awal

BAB IV PEMBAHASAN

Pada Bab IV berisikan pembahasan mengenai aktivitas pengembang kualitas sumber daya manusia di Sasana Kopi Padang. Uraian tersebut harus sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan. Pada bab ini akan menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian.

BAB V PENUTUP



Pada bab ini penulis akan menjelaskan bagaimana penerapan pengendalian kualitas pelayanan, kendala yang dihadapi dalam penerapan pengendalian kualitas dan solusi untuk mengatasi kendala tersebut di Sasana Kopi Padang untuk penerapan pengendalian kualitas pelayanan di Sasana Kopi Padang.

kesimpulan dari pembahasan dan saran yang bermanfaat bagi pihak pada Sasana Kopi Padang.

