

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Sikap melayani sangat penting di dalam dunia bisnis. Perlu ditekankan bahwa peran setiap konsumen sangatlah penting dalam mendukung kelangsungan bisnis kita. Konsumen yang puas cenderung akan terus berhubungan dengan bisnis kita, dan bahkan merekomendasikan produk atau jasa kita kepada orang lain. Oleh karena itu, penting bagi setiap bisnis untuk memberikan pelayanan yang terbaik atau yang sering disebut dengan *excellent service* atau pelayanan prima.

Pelayanan prima tidak hanya tentang memenuhi kebutuhan konsumen, tetapi juga melampaui ekspektasi mereka. Ini bisa dicapai melalui berbagai cara, seperti memberikan respons yang cepat dan tepat terhadap keluhan atau pertanyaan konsumen, menunjukkan sikap ramah dan sopan, serta memberikan solusi yang memuaskan bagi setiap permasalahan yang mereka hadapi. Selain itu, memahami kebutuhan dan keinginan konsumen secara mendalam juga merupakan bagian dari pelayanan prima.

Selain itu, investasi dalam pelatihan dan pengembangan karyawan untuk meningkatkan kemampuan pelayanan mereka juga sangat penting. Karyawan yang terlatih dengan baik akan lebih siap dan percaya diri dalam menghadapi berbagai situasi yang dihadapi saat berinteraksi dengan konsumen. Dengan demikian, sikap melayani yang baik tidak hanya akan meningkatkan kepuasan konsumen, tetapi juga akan membawa dampak positif bagi pertumbuhan dan keberlanjutan bisnis kita.

Menurut Zaenal dan Laksana (2018) pelayanan prima merupakan arti dari “excellent service” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan. Menurut Wildan dan Sumarsono (2018) prinsip pelayanan prima adalah salah satu cara untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan baik serta harmonis dengan pelanggan berdasarkan konsep triple A yaitu pertama, Attitude, ialah cerminan perilaku atau gerak-gerik seseorang saat menghadapi situasi tertentu atau ketika berhadapan dengan orang lain. Yang kedua, Attention ialah pelayanan dengan mencurahkan konsentrasi untuk lebih fokus kepada pelanggan yang dihadapi. Yang ketiga Action ialah perbuatan nyata yang merupakan bentuk konkret dari segala bentuk pelayanan sebelumnya.

Pelayanan prima menurut Daryanto dan Setyabudi (2014) bertujuan untuk memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Sedangkan menurut Suyyety dan Gita Kunrinawan (2017) tujuan dari pelayanan prima adalah untuk menimbulkan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan, dan untuk menjaga agar pelanggan merasa dipentingkan dan diperhatikan segala kebutuhannya.

Salah satu coffe shop yang menerapkan service excellent yang ada di Kota Padang yaitu Coffe Shop Merjer. Coffe Shop ini berlokasi di Jl. Ujung Gurun No.88A, Padang Pasir, Kec. Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. Coffee Shop Merjer yang pada hakikatnya merupakan salah satu bisnis yang bergerak

dalam bidang kuliner yang tidak pernah kehabisan peminat khususnya kaum milenial.

Coffee Shop Merjer dikenal tidak hanya karena kualitas kopinya yang unggul tetapi juga karena pelayanan primanya yang konsisten. Coffee Shop Merjer menawarkan suasana yang nyaman dan modern, sangat cocok untuk kaum milenial yang mencari tempat untuk bersantai, bekerja, atau sekadar berkumpul bersama teman-teman.

Sebagai salah satu bisnis yang bergerak di bidang kuliner, Coffee Shop Merjer selalu ramai pengunjung. Daya tariknya tidak hanya terletak pada berbagai pilihan kopi yang berkualitas tinggi tetapi juga pada layanan pelanggan yang luar biasa. Setiap pelanggan yang datang disambut dengan hangat oleh barista yang terlatih dan berpengalaman. Mereka tidak hanya ahli dalam meracik kopi tetapi juga ramah dan siap membantu pelanggan dalam memilih minuman yang sesuai dengan selera pelanggan.

Coffee Shop Merjer juga dilengkapi dengan fasilitas Wi-Fi gratis dan area duduk yang nyaman, yang menciptakan suasana ideal bagi kaum milenial yang mencari tempat untuk bekerja atau belajar di luar rumah, memungkinkan mereka untuk tetap produktif sambil menikmati suasana yang menyenangkan dan santai. Dengan terus berinovasi dan menjaga standar pelayanan yang tinggi, Coffee Shop Merjer membuktikan bahwa pelayanan yang excellent adalah kunci utama dalam memenangkan hati pelanggan dan mempertahankan loyalitas mereka.

Setiap Coffe Shop memiliki tanggung jawab untuk menciptakan kenyamanan dan Kepuasan bagi customer. Pelayanan yang ramah dan berkualitas merupakan salah satu prioritas utama bagi Coffee Shop Merjer. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di antara berbagai Coffee Shop di Kota Padang. Coffee Shop Merjer telah mengembangkan berbagai konsep pelayanan customer untuk mempertahankan basis pelanggan setianya. Konsep-konsep tersebut mencakup pendekatan personal dalam melayani setiap pelanggan, mendengarkan masukan mereka, serta memberikan solusi yang cepat dan tepat atas setiap permintaan atau keluhan yang mungkin timbul. Oleh karena itu, owner Coffee Shop Merjer perlu merancang strategi pemasaran yang efektif untuk berhasil bersaing di pasar yang kompetitif ini. Salah satu strategi kunci yang diterapkan adalah pemberian pelayanan prima atau (service excellent).

Banyaknya pelayanan di Coffee Shop yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur yang diberikan sering kali menimbulkan keluhan dari pelanggan, yang terjadi karena kurangnya rasa puas dari customer. Ketidakpatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan dan kurangnya penerapan prosedur pelayanan yang baik menjadi faktor utama dari buruknya pelayanan yang diberikan. Ketika aturan dan prosedur yang telah dirancang untuk memastikan kepuasan pelanggan tidak dijalankan dengan benar, hasilnya adalah pengalaman pelanggan yang kurang memuaskan atau bahkan mengecewakan.. Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“Penerapan Service Excellent Pada Coffe Shop Merjer Padang”**.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan pilihan judul dan penyajian informasi yang telah dijelaskan diatas, maka dapat ditentukan rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana penerapan service excellent pada Coffe Shop Merjer Padang?
2. Apa saja kendala yang timbul dalam menerapkan service excellent pada pelayan Coffe Shop Merjer Padang?
3. Bagaimana solusi yang diberikan Coffe Shop Merjer untuk menerapkan service excellent pada pelayanan Coffe Shop Merjer Padang?

1.3 Tujuan kegiatan magang

Berdasarkan paparan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari kegiatan magang ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui penerapan service excellent pada Coffe Shop Merjer Padang.
2. Untuk mengetahui kendala yang timbul dalam menerapkan service excellent pada pelayan Coffe Shop Merjer Padang.
3. Untuk mengetahui solusi yang diberikan Coffe Shop Merjer untuk menerapkan service excellent pada pelayanan Coffe Shop Merjer Padang.

1.4 Manfaat magang

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, baik bagi perusahaan ataupun akademis, yang diantaranya:

1.4.1 Bagi perusahaan

Dampak dari pengalaman magang dapat berfungsi sebagai panduan dalam menangani suatu masalah, dan dapat menjadi faktor pertimbangan dalam perkembangan Coffee Shop.

1.4.2 Bagi akademis

Dengan merujuk pada pengalaman praktik kerja lapangan ini, pengetahuan kita tentang implementasi service excellent pada Coffee Shop Merjer Padang dapat diperluas, dan hal ini berkontribusi pada perkembangan ilmu pengetahuan secara lebih luas.

1.5 Tempat dan waktu magang

Lokasi yang tepat untuk melaksanakan kuliah kerja praktek lapangan atau magang sesuai dengan latar belakang dan masalah yang dibahas adalah Coffee Shop Merjer Padang. Kuliah praktek/magang akan dilaksanakan selama periode 40 hari

1.6 Metode Magang

1. Observasi

Metode ini dilakukan dengan mengumpulkan data langsung di lokasi magang yaitu pada Coffee Shop Merjer Padang

2. Wawancara

Teknik ini dilakukan untuk mendapatkan informasi dan data secara lisan dan bertatap muka yang dilakukan secara langsung dengan beberapa pegawai tetap yang dijadikan sampel dalam penulisan ini.

1.7 Sistematika penulisan

Agar dapat memperoleh laporan ini maka penulis menyusun sistematika, sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Menjelaskan latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, tempat dan waktu magang, dan sistematika laporan magang.

BAB II : LANDASAN TEORI

Memberikan landasan teori yang menjelaskan teori-teori pendukung yang digunakan dalam penjelasan dan pembahasan tugas akhir (laporan magang).

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Menguraikan tentang gambaran umum dari penerapan service excellent pada Coffe Shop Merjer Padang. Terdiri dari Sejarah singkat perusahaan, visi, misi, perusahaan, kegiatan usaha perusahaan, dan struktur organisasi perusahaan.

BAB IV : PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang data pembahasan studi lapangan di Coffee Shop Merjer Padang mengenai bagaimana penerapan service excellent pada Coffe Shop Merjer Padang.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Berisikan kesimpulan dari hasil pembahasan dan pelaksanaan magang serta saran yang berguna sebagai bahan pertimbangan dan perbaikan untuk masa yang akan datang.