

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman seperti sekarang ini banyak sekali anak muda yang lebih senang untuk melakukan aktifitas di luar rumah dari pagi hingga malam hari. Akhir-akhir ini sudah sering kita dengar di Kota Palembang banyak sekali kedai *Coffe* yang bermunculan dengan konsep dan tema yang mereka punya, akan tetapi tata cara dan pelayanan yang diberikan pasti akan berbeda. Salah satu yang harus diterapkan untuk karyawan agar kedai *Coffe* tersebut mendapatkan pelanggan tetap dengan cara menerapkan pelayanan prima yang baik agar pelanggan merasa senang dan aman untuk melakukan aktifitas di tempat tersebut.

Pelayanan prima menurut (Zaenal Mukarom dan Wijaya Laksana, 2018) merupakan terjemahan istilah “*service excellent*” yang Secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan. Menurut (Freddy, 2017) pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standard kualitas yang sudah ditentukan. Sedangkan menurut Suwithi dalam (Frimayasa & Administrasi, 2017) pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standard dan prosedur pelayanan. Pada dasarnya pelayanan prima merupakan rasa peduli yang ditunjukkan oleh perusahaan kepada pelanggan produk atau pengguna jasa yang berorientasi pada peningkatan keuntungan (*profit oriented*) sementara untuk organisasi *non-profit*, seperti lembaga pemerintahan, pelayanan prima merupakan sikap melayani yang di tunjukkan dengan adanya perhatian dan tindakan nyata, dengan tujuan untuk memberi kenyamanan dan rasa aman kepada masyarakat luas.

Sebelum muncul virus COVID-19 pelayanan prima telah diterapkan di banyak tempat dengan bermacam-macam pelayanan yang diberikan untuk menarik hati pelanggan dan menciptakan perasaan puas bagi pelanggan/konsumen, banyak pengusaha memutar otak memuat ide agar pelanggan kembali lagi ke tempat mereka, seperti menjaga tempat selalu bersih, karyawan yang selalu menerapkan 3 S, dan menyediakan tempat untuk ibadah juga merupakan salah satu bentuk pelayanan prima terhadap pelanggan. Setelah banyak sekali kedai *coffe* bermunculan saat maraknya virus berbahaya yang bernama corona virus *disease 2019* atau *COVID-19*, saat itulah banyak pengusaha yang berlomba-lomba membangun kedai di Kota Palembang. Sering kali kita tidak sengaja mendapatkan pelayanan yang kurang baik dan tempat tersebut tidak menerapkan pelayanan prima sebagai ciri khas tempat tersebut, padahal pelayanan prima harus selalu ada di perusahaan maupun tempat lain.

Pelayanan yang buruk membuat citra perusahaan/usaha menjadi kalah saing, salah satu contohnya pelanggan akan berpindah untuk mencari pelayanan yang sama tapi menggunakan pelayanan prima yang sempurna. Padahal pelayanan prima akan membuat perusahaan/usaha semakin maju karena bertambahnya minat pelanggan untuk mengajak keluarga dan teman kembali ke tempat tersebut.

Adanya persaingan perusahaan/usaha pada era sekarang mengharuskan Saviour Coffe & Resto Cafe Palembang untuk *upgrade* dan selalu melakukan evaluasi kepada karyawan untuk pelayanan yang diberikan dan tidak lupa untuk memastikan kepuasan pelanggan menjadi nomor satu.

Menurut hasil wawancara dengan Sinta (2023) Saviour Coffe & Resto Cafe Palembang memberlakukan pelayanan prima secara wajib dari awal buka sampai tutup, mereka sebagai atasan turun langsung untuk melihat dan membantu karyawan yang kesulitan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, Saviour Coffe & Resto Cafe Palembang menyediakan fasilitas tempat bernyanyi seperti live musik, tempat cuci tangan, makanan yang akan diantar setelah dipesan oleh pelanggan, mereka juga menyediakan tissue,

tempat yang bersih, karyawan yang responsive dan reaktif, penampilan karyawan yang menarik, ketepatan dalam waktu pengantaran makanan, pelanggan merasa aman karena terdapat cctv dan tidak mudah terjadi kehilangan, terdapat tempat untuk memberikan keluhan dan saran untuk Saviour Coffe & Resto Cafe Palembang agar menjadi bahan perbaikan untuk pemberian pelayanan prima terhadap pelanggan kedepan, serta sudah melaksanakan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dalam pemberian pelayanan prima agar pelanggan merasa puas dan sebaiknya menerapkan konsep 6A (*Attitude, Ability, Attention, Action, Accountability, Apperance*).

Pada era sekarang, banyak sekali hal-hal yang harus dilalui oleh karyawan untuk tetap mempertahankan keefektivitasan kerjanya. Selain tekanan dari lingkungan sosial yang tetap mengharuskan karyawan melakukan pelayanan prima dalam bidang pelayanan meskipun suasana hati sedang tidak baik. Maka dari itu, penulis berkeinginan melakukan penelitian yang berjudul **Efektivitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Savior Coffe & Resto Cafe Palembang.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis membuat rumusan masalah yaitu Bagaimana Efektivitas pelayanan prima Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Saviour Coffe & Resto Cafe Palembang?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Dalam penelitian ini untuk menghindari pembahasan yang lebih luas dan agar penelitian ini dapat dilakukan lebih mendalam maka penulis membatasi permasalahan hanya pada pelayanan prima yang telah dilakukan di Saviour Coffe & Resto Cafe Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan laporan ini adalah untuk mengetahui apakah pelayanan prima yang diberikan oleh Savior Coffe & Resto Cafe Palembang dapat meningkatkan efektivitas terhadap kepuasan pelanggan.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Penulis sangat berharap penelitian di Savior Coffe & Resto Cafe Palembang ini dapat memberikan manfaat, adapun manfaat dari penulisan laporan ini yaitu:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini akan menambah wawasan dan pengetahuan tentang pelayanan prima secara langsung di tempat penulis melakukan penelitian.

2. Bagi Perusahaan

Perusahaan atau tempat usaha dapat meningkatkan lagi stamina pegawai dan melakukan evaluasi terhadap kekurangan yang ada. Selain itu dapat menambah wawasan atau sarana informasi tentang pelayanan prima yang lebih baik.

3. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat menjadi silaturahmi atau memperkenalkan Politeknik Negeri Sriwijaya kepada khalayak.

1.5 METODELOGI PENELITIAN

1.5.1 RUANG LINGKUP PENELITIAN

Penulis melakukan penelitian di Saviour Coffe & Resto Cafe Palembang Jl. Kikim Blok W 10 Demang Lebar Daun Palembang, 30131. Penelitian ini hanya pada bagaimana efektivitas pelayanan prima yang diberikan Saviour Coffe & Resto Cafe Palembang terhadap kepuasan pelanggannya.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Penulis menggunakan 2 sumber dan jenis data dalam melakukan penelitian di Saviour Coffe & Resto Cafe Palembang yaitu data primer dan data sekunder sebagai berikut:

1. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya, data yang di peroleh dari Saviour Coffe & Resto Cafe Palembang. Selanjutnya dari hasil kuisisioner mengenai efektivitas pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan pada Saviour Coffe & Resto cafe Palembang disebarkan pada sampel yang telah ditentukan sebelumnya.

b. Data Sekunder

Menurut Yusi dan Idris (2016:109), "Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi". Penulis memperoleh data sekunder ini melalui media social instagram dan didapatkan secara langsung di Saviour Coffe & Resto Cafe Palembang tentang sejarah perusahaan/usaha, visi dan misi, struktur organisasi, uraian tugas dan fasilitas yang ada.

2. Jenis Data

a. Data Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2020:16) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, diigunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penulis menggunakan perhitungan secara persentase yang digunakan untuk menghitung persentase jawaban responden (Pelanggan Saviour Coffe & Resto Cafe Palembang).

b. Data Kualitatif

Menurut Sugiyono (2016:23), data kualitatif adalah data yang berbentuk kalimat, kata atau gambar.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Penulis melakukan beberapa metode pengumpulan data untuk mendapatkan informasi demi kelancaran dalam penelitian di Saviour Coffe & Resto Cafe Palembang sebagai berikut:

1. Metode Wawancara

Wawancara adalah salah satu cara mencari informasi yang dapat melibatkan beberapa orang. Menurut Sugiyono (2016:194) menyatakan bahwa “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam”. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan pihak manager dan pelanggan untuk mengetahui informasi terkait.

2. Metode Kuisisioner

Penulis menggunakan metode kuisisioner sebagai alat pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2017:219) kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini penulis membuat kuisisioner untuk dibagikan kepada pelanggan di saviour Coffe & Resto Cafe Palembang. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode skala likert sebagai skala perhitungannya.

3. Observasi

Observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati secara langsung kondisi objek penelitian. Khususnya didalam penelitian ini penulis melakukan observasi secara langsung di Saviour Coffe & Resto Cafe Palembang.

1.5.4 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Roscoe dalam buku Sugiyono (2011:90), menyarankan tentang ukuran sampel untuk penelitian sebagai berikut:

- a. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai 500.
- b. Bila sampel dibagi dalam kategori maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.

Maka dalam penelitian ini penulis menggunakan poin a sebanyak 100 populasi untuk dijadikan sampel dalam penelitian

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2018:131) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Dengan menggunakan rumus roscoe poin a pada populasi maka sampel yang diambil sebanyak 100 responden.

1.5.5 Analisa Data

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Metode Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam numeric (Yusi dan Indris, 2016:108). Data kualitatif dalam penelitian ini mengenai gambaran dari kepuasan pelanggan dan efektivitas pelayanan prima di Saviour Coffe & Resto Cafe Palembang.

2. Metode Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2020:16) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada

filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penulis menggunakan analisa kuantitatif sebagai bahan dasar untuk menghitung jumlah responden terhadap kuisioner yang diberikan. Hasil dari kuisioner tersebut akan dihitung menggunakan skala *likert*.

Tabel 1.1
Skala Pengukuran *Likert*

No.	Keterangan	Skor
1.	Sangat Puas (SP)	5
2.	Puas (P)	4
3.	Cukup Puas (CP)	3
4.	Kurang Puas (KP)	2
5.	Tidak Puas (TP)	1

Sumber: Sugiyono, (2016:136)

Skala *likert* ini digunakan untuk dijadikan pilihan jawaban kuisioner untuk responden. Hasil jawaban dari responden ini akan diolah menggunakan rumus persentase. Penulis menggunakan perhitungan secara persentase yang digunakan untuk menghitung persentase jawaban responden (Pelanggan Saviour Coffe & Resto Cafe Palembang). Menurut Ridwan dan Akdon (2013:18), rumus persentase dan kriteria interpretasi skor adalah sebagai berikut:

$$IS = \frac{\text{Total Skor Penelitian}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Keterangan:

Total Skor : Jawaban responden x bobot nilai (1-5)

Skor Ideal : Skala nilai tertinggi (5) x jumlah responden (100)

Hasil dari perhitungan persentase jawaban responden tersebut kemudian akan diinterpretasikan berdasarkan kriteriai interpretasi skor/angka yang telah ditentukan seperti dalam tabel berikut ini:

Tabel 1.2
Interpretasi Skor/Angka

No.	Skor/Angka	Interpretasi
1	0%-20%	Sangat Rendah
2	21-40%	Rendah
3	41-60%	Sedang
4	61%-80%	Tinggi
5	81%-100%	Sangat Tinggi

Sumber: Ridwan dan Akdon, 2013:20