

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Coffe shop merupakan sebuah tempat yang menyediakan berbagai jenis kopi serta minuman non alkohol dengan menyediakan suasana yang santai, desain interior yang menarik, tempat yang nyaman, dan pelayanan yang ramah. Kata kafe berasal dari bahasa Perancis, *Cafe*, yang artinya ialah kopi. Pada zaman sekarang ini, kafe tak hanya berada di hotel berbintang dan swalayan dengan berbagai nama tetapi keberadaan kafe terdapat dan tersebar banyak di rumah toko dengan jarak 0 meter dari jalan raya. Kafe tak hanya menawarkan sajian minuman atau makanan saja, saat ini *coffee shop* mengalami pergeseran makna yang mana juga menyajikan suasana yang nyaman dengan fasilitas yang lengkap sehingga menjadi tempat yang tepat untuk bersantai dan menghilangkan kepenatan. Selain itu, *coffee shop* seringkali digunakan sebagai tempat pertemuan dengan rekan bisnis.

Seiring dengan zaman yang semakin berkembang dan maju, pertumbuhan *coffee shop* juga selinear dengan hal tersebut. Pertumbuhan jumlah *coffee shop* di Indonesia semakin meningkat yang menjadikan para wirausahawan khususnya di bidang F&B harus bertindak dengan tepat dalam pemasarannya. Pengusaha harus memahami kebutuhan dan keinginan dari konsumen, dan mampu memenuhinya dengan lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan pesaingnya. Salah satu faktor yang penting yaitu kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan mempunyai hubungan yang linear dengan kelangsungan suatu *coffee shop*. Keberhasilan seorang pengusaha dalam memahami keinginan konsumen dapat dilihat dari makin banyak konsumen yang datang kembali setelah kedatangan pertama (*behavioral intentions*). *Behavioral intentions* merupakan kemungkinan yang dinyatakan untuk kembali membeli suatu produk atau layanan yang pernah diterima oleh konsumen (Julyazti dkk., 2023).

Kepuasan pelanggan mengacu pada evaluasi konsumen terhadap suatu layanan yang telah diberikan. Bila kepuasan pelanggan memiliki nilai yang tinggi, maka kecenderungan pelanggan untuk kembali ke *coffee shop* tertentu juga semakin tinggi. Kepuasan pelanggan merupakan prediktor langsung dari niat untuk membeli

kembali untuk pelanggan. Menurut Yoon (2010), kepuasan pelanggan digambarkan sebagai perasaan pelanggan untuk membangun kembali suatu produk berulang kali. Hal yang paling penting dan selinear dengan kepuasan pelanggan ialah pelayanan yang diberikan oleh seluruh elemen yang berada pada *coffee shop* tersebut.

Penelitian ini akan membahas dan menganalisis mengenai kondisi pelayanan yang diberikan oleh pegawai *coffee shop* yang bernama Coffee X melalui simulai dengan menggunakan *software* Promodel. Coffee X, *coffee shop* yang kami teliti beralamat di Jalan Rungkut Madya No. 213D atau lebih singkatnya di depan gerbang 2 Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur. Tujuan dari studi simulasi kondisi layanan pada *coffee shop* ini yaitu untuk meningkatkan pelayanan kepada konsumen sehingga konsumen dan pelanggan bisa mendapatkan pelayanan yang jauh lebih baik. Dengan pelayanan yang jauh lebih baik, maka Coffee X akan bisa lebih bersaing bahkan dapat mengungguli kompetitor yang saat ini posisinya di atas Coffee X.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:
Bagaimana Tingkat pelayanan pengunjung di Cofee X dengan menggunakan model simulasi?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data yang diperoleh berasal dari observasi ke lokasi pengamatan dengan melibatkan *staff* dari Coffee X dan *customers* yang datang pada hari dan jam pengamatan berlangsung.
2. *Software* yang digunakan untuk mengolah data yang telah didapatkan adalah *software* Promodel.
3. Pengolahan data yang digunakan menggunakan model simulasi diskrit.

1.4 Asumsi

Asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data yang digunakan merupakan data yang dapat mewakili keadaan yang sebenarnya.
2. Sampel data yang diambil dapat mewakili populasi yang ada.
3. Model simulasi pada permasalahan yang ada menggunakan *software* Promodel.

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui Tingkat pelayanan yang diberikan oleh pegawai Coffee X dengan menggunakan model simulasi.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang bisa diperoleh dalam perancangan tugas akhir ini secara teoretis dan praktis adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

- a. menguasai dan menganalisis lebih dalam mengenai pemodelan sistem antrian, serta dapat mengetahui sejauh mana mengaplikasikan teori-teori yang didapatkan di bangku perkuliahan terutama mahasiswa teknik industri pada permasalahan yang dihadapi di Indonesia
- b. Sebagai referensi untuk penelitian berikutnya yang berhubungan dengan antrian pelanggan serta menjadi bahan kajian lebih lanjut

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini dapat membantu mengumpulkan informasi yang dapat digunakan untuk memperbaiki keputusan yang diambil oleh pemangku kebijakan.
- b. Penelitian ini dapat membantu menemukan solusi atau cara terbaik untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menghadapi kebijakan pelayanan pelanggan.

- c. Penelitian ini dapat membantu memperluas pengetahuan tentang mengurangi antrian, sehingga dapat membantu kita memahami fenomena tersebut lebih baik dan mengambil keputusan yang tepat.
- d. Penelitian ini dapat membantu mengembangkan ide-ide baru atau teknologi yang dapat mengatasi masalah antrian.

1.7 Sistematika Penulisan

Agar gambaran yang diberikan mengenai penelitian ini dapat dilakukan secara menyeluruh, isi dari penyusunan sistematika penulisan ini antara lain, informasi mengenai materi dan hal yang akan dibahas dalam setiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat penelitian, batasan-batasan, asumsi-asumsi, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menerangkan kajian tentang sistem, simulasi diskrit, antrian dan penjelasan mengenai *software* Promodel.

BAB III METODOLOGI

Bab ini berisi tentang waktu dan tempat penelitian, pengumpulan data, identifikasi variabel dan *flowchart*.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan tentang hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian dan saran yang diberikan oleh peneliti.

DAFTAR

PUSTAKA

LAMPIRAN