

Analisis Kualitas Layanan Kafe “Warkop Masa Gitu”

JURNAL



Ditulis oleh :

Nama : Dimas Saputra
Nomor Mahasiswa : 12311301
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2016

ANALISIS KUALITAS LAYANAN WARKOP MASA GITU

Dimas Saputra

Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia

Email : dimassaputra1806@gmail.com

ABSTRAK

Warkop Masa Gitu merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang makanan yang ada di daerah Boulevard Hijau, Bekasi Barat. Didalam persaingan yang semakin ketat diantara para pelaku bisnis dibidang yang sama, Warkop Masa Gitu harus bisa mempertahankan kinerja yang baik dalam memberi kepuasan kepada para konsumen dengan cara melihat kepada tingkat kepentingan konsumen dengan tingkat kinerja karyawan. *Importance Performance Analysis* (IPA) akan menjadi metode dalam penelitian ini. Metode ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepentingan dan kinerja karyawan dan untuk mengetahui indikator apa saja yang harus diperbaiki dan dipertahankan oleh Warkop Masa Gitu. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepentingan pelanggan lebih tinggi daripada kinerja karyawan Warkop Masa Gitu terhadap lima dimensi kualitas pelayanan. indikator – indikator yang terdapat dalam dimensi kehandalan, daya tanggap dan jaminan. Pada indikator kehandalan ada pada yaitu indikator X2.1 yang membahas tentang karyawan cekatan dalam menangani kebutuhan pesanan pelanggan dan pada dimensi jaminan ada pada indikator X3.3 yang membahas tentang konsumen melayani konsumen dengan cepat dan tepat. Kemudian dimensi yang harus dipertahankan kinerjanya pada indikator X1.1 yaitu yaitu ruang makan yang ada pada kafe nyaman dan bersih dan pada dimensi kehandalan ada pada indikator X2.2 yang membahas perhitungan tagihan (*bill*) oleh kasir kafe pada saat membayar terjamin keakuratannya dan indikator indikator X4.3 yakni karyawan selalu bersikap sopan dan sabar kepada konsumen.

Kata kunci : Kinerja, Kepentingan, Layanan, Kafe

Abstract

Warkop Masa Gitu is one of the businesses engaged in the field of food in the area Boulevard Hijau, Bekasi Barat. In the increasingly fierce competition among businesses in the same field, Warkop Masa Gitu should be able to maintain a good performance in giving satisfaction to the consumer by way of looking at the level of the interests of consumer with the level of employee performance. Importance Performance Analysis (IPA) will be the method in this study. This method is used to determine how much the level of interest and the employee's performance and to identify indicators of what should be repaired and maintained by Warkop Masa Gitu. The results of this study indicate that the interests of customers is higher than the performance of employees Warkop Masa Gitu of five dimensions of service quality. indicators - indicators contained in the dimensions of reliability, responsiveness and assurance. On the reliability indicator is on that indicator X2.1 which discusses employee nimble in addressing the needs of customer orders and the dimensions of the indicator X3.3 no assurance that discusses consumer serve customers quickly and tepat. Kemudian dimensions that must be maintained performance on indicators X1 .1 namely that the dining room is in the cafe is comfortable and clean and the dimensions of reliability exist at X2.2 indicators that discusses the calculation of the bill (bill) by the cafe cashier when paying guaranteed for accuracy and X4.3 indicator indicator that employees are always polite and wait to consumers.

Keywords: Performance, Interest, Services, Café

Pendahuluan

Latar Belakang

Industri kreatif merupakan salah satu faktor yang menjadi penggerak perekonomian nasional. Industri kreatif Indonesia semakin berkembang dan diminati pasar global. Berdasarkan data Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, industri Kuliner, Fashion dan Kerajinan memiliki kontribusi besar pada Produk Domestik Bruto (PDB) nasional Indonesia. Kota Bekasi memiliki perkembangan industri kreatif yang sangat pesat. Perkembangan industri kreatif di kota Bekasi mencakup industri kuliner dan tempat hiburan akan tetapi industri kreatif yang sangat berkembang di kota Bekasi adalah kafe.

Industri kreatif khususnya cafe memiliki potensi yang cerah bagi pelaku usaha di Bekasi. Perkembangan industri cafe yang sangat pesat menjadi potensi bisnis besar yang memberikan peluang usaha kreatif. Industri kuliner di Bekasi kian meningkat signifikan seiring bermunculan berbagai kuliner dan café yang memberikan keunikan tersendiri. Seiring perkembangan dunia bisnis khususnya bisnis cafe yang semakin ketat maka suatu café dituntut untuk benar-benar memahami dinamika selera konsumen yang menjadi target pasarnya dan bagaimana cara memuaskan pelanggan agar kembali membeli dan menarik pelanggan baru untuk membeli. Melihat perkembangan tersebut para owner dituntut memberikan kualitas pelayanan yang baik agar dapat memuaskan para konsumennya. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri bagi konsumen.

Berdasarkan uraian diatas, penulis ingin mengukur tingkat kepuasan pelanggan, mengukur tingkat kualitas pelayanan dan mengetahui strategi selanjutnya untuk menentukan elemen-elemen yang perlu ditingkatkan, dihilangkan dan dipertahankan oleh Warkop Masa Gitu dalam kualitas pelayanannya.

Warkop Masa Gitu adalah perusahaan yang bergerak di bidang kuliner yang berkantor pusat di Jalan Raya Bulevar Bekasi Utara. . Kafe ini tergolong kafe baru, usianya pun baru empat bulan lebih namun sudah dapat menarik minat banyak pelanggan, terbukti dari peningkatan penjualan tiap bulannya secara terus-menerus. Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian kualitas pelayanan jasa dengan judul: “**Analisis Kualitas Layanan Warkop Masa Gitu**”.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana respon konsumen terhadap dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati ?
2. Indikator dimensi kualitas pelayanan apa saja yang harus diperbaiki dan dipertahankan kinerjanya ?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis respon konsumen terhadap dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis indikator pada dimensi kualitas pelayanan apa saja yang harus diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya.

Kajian Pustaka

Sujarwo dan Afsah Novita Sari (2011) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Jasa Layanan Universitas Pesantren Tinggi Darul ‘Ulum Dengan Metode Servperf Dalam Kesiapan Menghadapi Persaingan” .Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas jasa pelayanan dimaksudkan untuk menentukan atribut dan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas atribut jasa pelayanan tersebut.

Metodologi Penelitian

Lokasi Penelitian

Penelitian ini menggunakan responden para konsumen di Warkop Masa Gitu di Jalan Sentra Niaga Boulevard Hijau, Medan Satria, Bekasi Utara.

Populasi dan Sampel

Adapun populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen di Warkop Masa Gitu. Penentuan sampel dilakukan pada beberapa konsumen Perusahaan Warkop Masa Gitu. Jumlah sampel yang dipakai dalam penelitian ini adalah 100 sampel. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *convencience simple random sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut (Sugiyono, 2010).

Definisi Operasional Dimensi Kualitas Pelayanan

1. *Tangible* (Bukti fisik) merupakan bukti langsung yang dapat dilihat.
2. *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang dijanjikan.
3. *Responsiveness* (Daya tanggap) adalah keinginan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (Jaminan) dapat diartikan sebagai jaminan pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam melayani pelanggan dengan sifat dapat dipercaya, bebas keragu-raguan dan resiko.
5. *Empathy* (Empati) merupakan perhatian karyawan kepada pelanggan dengan tulus terhadap kebutuhan pelanggan.

Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang merupakan data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari lapangan (Silalahi, 2006). Data primer pada penelitian ini penulis kumpulkan dan peroleh dari pengisian angket atau kuesioner yang diisi secara langsung oleh responden.

Hasil Analisis dan Pembahasan

Berdasarkan analisis deskriptif menunjukkan bahwa rata-rata tertinggi pada variabel bentuk fisik yang mempunyai nilai rata-rata sebesar 4 (setuju), variable kehandalan dengan nilai rata-rata sebesar 4,27 (sangat setuju), daya tanggap dengan nilai rata-rata sebesar 3,97 (setuju), jaminan dengan nilai rata-rata sebesar 3,95 (setuju), empati dengan nilai rata-rata sebesar 3,86 (setuju).

Uji Validitas

Tabel 4.1.
Uji Validitas Kinerja

Dimensi		Jumlah Korelasi	Signifikan
Bukti Fisik			
X1	X1.1	0,654	0,000
	X1.2	0,832	0,000
	X1.3	0,690	0,000
	X1.4	0,742	0,000
Kehandalan			
X2	X2.1	0,667	0,000
	X2.2	0,868	0,000
	X2.3	0,859	0,000
	X2.4	0,871	0,000

Daya Tanggap			
X3	X3.1	0,835	0,000
	X3.2	0,676	0,000
	X3.3	0,641	0,000
Jaminan			
X4	X4.1	0,711	0,000
	X4.2	0,671	0,000
	X4.3	0,643	0,000
	X4.4	0,739	0,000
Empati			
X5	X5.1	0,763	0,000
	X5.2	0,742	0,000
	X5.3	0,764	0,000
	X5.4	0,708	0,000

Sumber : Data diolah

Tabel 4.2
Uji Validitas Kepentingan

Dimensi	Jumlah Korelasi	Signifikan	
Bukti Fisik			
X1	X1.1	0,905	0,000
	X1.2	0,835	0,000
	X1.3	0,894	0,000
	X1.4	0,819	0,000
Kehandalan			
X2	X2.1	0,867	0,000
	X2.2	0,897	0,000
	X2.3	0,930	0,000
	X2.4	0,913	0,000

Daya Tanggap			
X3	X3.1	0,866	0,000
	X3.2	0,918	0,000
	X3.3	0,866	0,000
Jaminan			
X4	X4.1	0,627	0,000
	X4.2	0,524	0,000
	X4.3	0,761	0,000
	X4.4	0,764	0,000
Empati			
X5	X5.1	0,849	0,000
	X5.2	0,880	0,000
	X5.3	0,844	0,000
	X5.4	0,801	0,000

Sumber : Data diolah

Uji Reliabilitas

Tabel 4.3
Uji Reliabilitas Kinerja dan Kepentingan

Dimensi	Cronbach Alpha (Kinerja)	Cronbach Alpha (Kepentingan)
Bukti Fisik	0,705	0,833
Kehandalan	0,825	0,841
Daya Tanggap	0,541	0,787
Jaminan	0,630	0,763
Empati	0,730	0,827

Sumber : Data diolah

Uji yang dilakukan selanjutnya adalah uji reliabilitas yang berfungsi untuk melihat apakah pertanyaan dalam kuesioner reliabel dan dapat dipertanggungjawabkan. Uji

reliabilitas dilakukan bersama-sama terhadap seluruh pertanyaan yang diberikan kepada responden dan dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha $>0,60$. Tetapi jika nilai Cronbach Alpha $<0,60$ maka pertanyaan yang diajukan tidak reliabel.

Dimensi bukti fisik terhadap tingkat kepentingan masuk dalam kategori sangat penting, ini dapat dilihat dari nilai pada dimensi bukti fisik dengan nilai 4,34. Pada nilai kinerja pelayanan didapatkan nilai 4 dan masuk dalam kategori tinggi. Pada dimensi bukti fisik terdapat indikator yang telah baik pelaksanaannya dan yang perlu dipertahankan pada indikator X1.1 yaitu yaitu ruang makan yang ada pada kafe nyaman dan bersih, dengan tingkat kesesuaian 95,33%. Untuk indikator yang tidak penting untuk ditingkatkan yaitu terdapat pada indikator X1.2 yaitu penampilan karyawan kafe menarik dan rapih, dengan tingkat kesesuaian 90,22%. Untuk indikator yang tidak perlu untuk ditingkatkan terdapat pada indikator X1.3 yaitu yang membahas kafe menyediakan menu menarik dan mudah dibaca, dengan tingkat kesesuaian 91% serta indikator X1.4 yang membahas kafe memiliki penerangan yang memadai, dengan tingkat kesesuaian 91,37%.

Dimensi kehandalan terhadap tingkat kepentingan sangat penting, ini dapat dilihat dari nilai pada dimensi kehandalan dengan nilai 4,295 dan masuk dalam kategori sangat penting. Pada nilai kinerja pelayanan didapatkan nilai 4,27 dan masuk kedalam kategori sangat tinggi. Pada dimensi kehandalan terdapat indikator yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan yaitu indikator X2.1 yang membahas tentang karyawan cekatan dalam menangani kebutuhan pesanan pelanggan, dengan tingkat kesesuaian 89,58%. Indikator yang telah baik pelaksanaannya dan yang perlu dipertahankan pada indikator X2.2 yang membahas perhitungan tagihan (*bill*) oleh kasir kafe pada saat membayar terjamin keakuratannya, dengan tingkat kesesuaian 106,07%. Untuk indikator yang tidak penting untuk ditingkatkan yaitu terdapat pada

indikator X 2.3 yang membahas tentang makanan yang dipesan cepat disajikan, dengan tingkat kesesuaian 97,20%. Untuk indikator yang tidak perlu untuk ditingkatkan terdapat pada indikator X2.3 yaitu yang membahas karyawan melayani pesanan konsumen sesuai makanan yang dipesan, dengan tingkat kesesuaian 105,6%

Dimensi daya tanggap terhadap tingkat kepentingan sangat penting, ini dapat dilihat dari nilai pada dimensi daya tanggap dengan nilai 4,34 dan masuk dalam kategori sangat penting. Pada nilai kinerja pelayanan didapatkan nilai 3,97 dan masuk kedalam kategori tinggi. Pada dimensi daya tanggap terdapat indikator yang tidak penting untuk ditingkatkan yaitu pada indikator X3.2 yang membahas tentang konsumen disambut dengan ramah dan sopan oleh karyawan, dengan tingkat kesesuaian 95,32% dan indikator X3.1 yang membahas karyawan mengatasi masalah konsumen dengan cepat, dengan tingkat kesesuaian 93,02%. Pada dimensi daya tanggap terdapat indikator yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan lagi terdapat pada indikator X3.3 yang membahas tentang konsumen melayani konsumen dengan cepat dan tepat, dengan tingkat kesesuaian 86,51%.

Dimensi jaminan terhadap tingkat kepentingan sangat penting, ini dapat dilihat dari nilai pada dimensi jaminan dengan nilai 4,74 dan masuk dalam kategori sangat penting. Pada nilai kinerja pelayanan didapatkan nilai 3,95 dan masuk kedalam kategori tinggi. Pada dimensi jaminan terdapat indikator yang tidak penting untuk ditingkatkan yaitu indikator X4.2 yang membahas tentang konsumen merasa aman dan nyaman pada saat berada di kafe, dengan tingkat kesesuaian 85,11% dan indikator X4.1 yang membahas tentang konsumen mudah berinteraksi dengan karyawan, dengan tingkat kesesuaian 86,77%. Indikator yang tidak penting untuk ditingkatkan yaitu pada indikator X4.4 yang membahas tentang cita rasa menu yang disajikan kafe selalu sama setiap kali berkunjung, dengan tingkat kesesuaian 98,45%. Kemudian indikator

yang sudah baik pelaksanaannya ada pada indikator X4.3 yakni karyawan selalu bersikap sopan dan sabar kepada konsumen, dengan tingkat kesesuaian 110,27%.

Dimensi empati terhadap tingkat kepentingan sangat penting, ini dapat dilihat dari nilai pada dimensi empati dengan nilai 4,39 dan masuk dalam kategori sangat penting. Pada nilai kinerja pelayanan didapatkan nilai 3,86 dan masuk kedalam kategori tinggi. Terdapat indikator yang perlu untuk ditingkatkan lagi yakni indikator X5.1 yang berisi karyawan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen secara spesifik, dengan tingkat kesesuaian 84,95%, kemudian indikator X5.2 yang membahas pelayanan yang diberikan karyawan hangat dan tidak terburu-buru, dengan tingkat kesesuaian 88,51% dan yang terakhir ada pada indikator X5.3 yang berisi karyawan memperhatikan kebutuhan konsumen secara personal, dengan tingkat kesesuaian 85,48%. Indikator yang tidak perlu untuk ditingkatkan lagi adalah indikator X5.4 yang membahas tentang karyawan kafe memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan konsumen, dengan tingkat kesesuaian 93,07%.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Skala kepentingan terhadap dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati masuk dalam kategori sangat penting.
2. Skala kinerja layanan dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati masuk dalam kategori tinggi.
3. Pada dimensi bukti fisik, kehandalan, dan jaminan terdapat kategori yang telah baik pelaksanaannya dan harus dipertahankan. Pada indikator bukti fisik ada pada indikator X1.1 yaitu yaitu ruang makan yang ada pada kafe nyaman dan bersih dan pada dimensi kehandalan ada pada indikator X2.2 yang membahas perhitungan

tagihan (*bill*) oleh kasir kafe pada saat membayar terjamin keakuratannya dan indikator indikator X4.3 yakni karyawan selalu bersikap sopan dan sabar kepada konsumen.

4. Pada dimensi kehandalan dan daya tanggap terdapat kategori yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Pada indikator kehandalan ada pada yaitu indikator X2.1 yang membahas tentang karyawan cekatan dalam menangani kebutuhan pesanan pelanggan dan pada dimensi jaminan ada pada indikator X3.3 yang membahas tentang konsumen melayani konsumen dengan cepat dan tepat.
5. Dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati masuk dalam kinerja yang tidak penting untuk ditingkatkan karena masuk dalam prioritas rendah. Pada dimensi bukti fisik ada pada indikator X1.2 yaitu penampilan karyawan kafe menarik dan rapih. Kemudian dalam dimensi kehandalan adapada indikator X2.3 yang membahas tentang makanan yang dipesan cepat disajikan. Di dimensi daya tanggap ada pada indikator X3.2 yang membahas tentang konsumen disambut dengan ramah dan sopan oleh karyawan. Pada dimensi jaminan ada pada indikator X4.2 yang membahas tentang konsumen merasa aman dan nyaman pada saat berada di kafe. Di dimensi empati terdapat pada indikator X5.4 yang membahas tentang karyawan kafe memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan konsumen.

Daftar Pustaka

Ferdinand, Augusty. 2006. *Metodologi Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Desertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

- Jogiyanto. 2004. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*. Yogyakarta: BPFE
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Desertasi dan Karya Ilmiah*, Edisi Pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Pangestu Subagyo. 2000. *Manajemen Operasi*. BPFE, Edisi Terbaru
- Sari, Afsah Novita dan Sujarwo. 2011. “*Analisis Kualitas Jasa Layanan Universitas Pesantren Tinggi Darul ‘Ulum Dengan Metode Servperf Dalam Kesiapan Menghadapi Persaingan*”. Skripsi dipublikasikan. Jurnal Mahasiswi Universitas Pesantren Tinggi Darul ‘Ulum Jombang
- Silalahi, Ulber. 2006. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Unpar Press
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta