

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Industri *coffee shop* telah menjadi salah satu sektor yang berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir, terutama di kota-kota besar yang memiliki populasi urban dengan mobilitas tinggi[1]. Masyarakat semakin menggemari *coffee* sebagai tempat untuk bersantai, bekerja, atau bahkan hanya untuk menikmati secangkir kopi dengan teman atau rekan bisnis[2]. Dalam konteks ini, kualitas produk dan layanan menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan bisnis *coffee shop*. Namun, di tengah persaingan yang semakin ketat, banyak pelaku usaha yang masih menghadapi tantangan dalam memenuhi ekspektasi pelanggan yang semakin tinggi, terutama terkait dengan waktu pelayanan, kualitas produk, kenyamanan pengalaman pelanggan secara keseluruhan[3].

Titik Nol *Coffee*, sebagai salah satu pemain dalam industri ini, menghadapi tantangan yang sama, terutama dalam mengelola proses operasional yang melibatkan berbagai elemen, mulai dari pengelolaan bahan baku, proses pemesanan, hingga penyajian kopi kepada pelanggan. Di tengah tuntutan untuk memberikan pelayanan yang cepat, efisien, dan berkualitas tinggi, seringkali muncul hambatan yang dapat mengurangi kepuasan pelanggan, seperti waktu tunggu yang lama, kualitas produk yang tidak konsisten, serta komunikasi yang kurang efektif antara karyawan dan pelanggan[3]. Oleh karena itu, penting bagi Titik Nol *Coffee* untuk mencari solusi yang dapat mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut, sekaligus meningkatkan kualitas layanan agar dapat bersaing dengan *coffee shop* lainnya.

Salah satu pendekatan yang dapat diterapkan untuk mencapai tujuan tersebut adalah *Business Process Reengineering* (BPR)[4]. BPR adalah suatu metode yang berfokus pada perombakan dalam proses bisnis yang ada, dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi, mengurangi biaya, serta meningkatkan kualitas layanan[5]. BPR tidak hanya sekadar memperbaiki beberapa aspek dari proses yang sudah ada,

tetapi melakukan perubahan radikal yang mengarah pada peningkatan kinerja secara keseluruhan. Dalam konteks *coffee shop*, BPR dapat diterapkan untuk merancang ulang berbagai proses bisnis, seperti sistem pemesanan, manajemen inventaris, alur kerja di dapur, serta interaksi antara staf dan pelanggan[6]. Dengan demikian, penerapan BPR dapat mengoptimalkan setiap aspek dalam operasional Titik Nol *Coffee*, yang pada akhirnya dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan.

Titik Nol *Coffee*, yang selama ini telah dikenal dengan kualitas kopi dan suasananya yang nyaman, kini berusaha untuk lebih memfokuskan diri pada peningkatan proses bisnis yang lebih efisien. Hal ini diperlukan agar pelanggan dapat merasakan pengalaman yang lebih baik, yang meliputi kecepatan dalam mendapatkan pesanan, kualitas kopi yang selalu konsisten, serta pelayanan yang ramah dan responsif. Transformasi proses bisnis berbasis BPR diharapkan tidak hanya berfokus pada efisiensi waktu dan biaya, tetapi juga pada penciptaan pengalaman pelanggan yang lebih memuaskan[7]. Proses ini akan mencakup identifikasi dan analisis mendalam terhadap berbagai bagian operasional yang dapat diperbaiki, serta merancang solusi-solusi inovatif yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan[8].

Penerapan BPR pada bisnis *Coffee shop* juga sangat relevan dengan fenomena yang terjadi dalam dunia usaha saat ini[9]. Perubahan perilaku pelanggan di era digital bukan sekadar fenomena ekonomi, melainkan pergeseran eksistensial. Sebagaimana dijelaskan dalam pemikiran Reza A.A. Wattimena (2023) mengenai dunia digitalitas, teknologi saat ini telah menjadi infrastruktur yang meresap ke dalam setiap sendi kehidupan manusia, termasuk dalam cara mereka bekerja dan bertransaksi. Dalam bisnis *coffee shop*, digitalisasi telah menciptakan apa yang disebut sebagai 'pengetahuan murah' dan akses informasi yang luas, yang pada akhirnya menuntut pelaku usaha untuk memiliki strategi mental dan operasional yang lebih cepat namun tetap presisi. Oleh karena itu, transformasi melalui BPR di Titik Nol *Coffee* bukan hanya tentang percepatan waktu, tetapi merupakan upaya untuk tetap relevan dan memiliki 'kesadaran strategis' di tengah arus perubahan

digital yang sering kali memicu kedangkalan layanan jika tidak dikelola dengan sistem yang terintegrasi[10]. Pelanggan yang semakin kritis dan memiliki ekspektasi yang tinggi mendorong perusahaan untuk terus berinovasi dan memberikan layanan yang lebih baik[11]. Dalam hal ini, BPR memberikan peluang untuk melakukan pembaruan pada struktur dan alur kerja yang ada. Transformasi ini bukan hanya berdampak pada peningkatan kualitas layanan dan produk, tetapi juga pada motivasi dan kepuasan kerja karyawan, yang pada gilirannya akan meningkatkan produktivitas dan semangat kerja mereka[12]. Oleh karena itu, BPR dapat dijadikan sebagai alat yang sangat efektif untuk mendukung tujuan jangka panjang perusahaan dalam mempertahankan keberlanjutan dan daya saing di pasar yang kompetitif[13].

Studi ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana penerapan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan melalui transformasi proses bisnis yang efektif dan efisien. Penelitian ini akan mencakup analisis berbagai proses yang ada, termasuk sistem pemesanan, penyajian produk, serta interaksi antara staf dan pelanggan. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat ditemukan solusi-solusi yang dapat mengurangi waktu tunggu pelanggan, meningkatkan konsistensi kualitas produk, dan memperbaiki komunikasi antar bagian dalam organisasi, dengan menggunakan berbagai indikator yang relevan seperti waktu pelayanan, kualitas produk, dan pelayanan staf.

Salah satu cara yang dapat diambil untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah dengan menerapkan *Business Process Reengineering* (BPR). BPR memberikan pendekatan yang komprehensif dalam merancang ulang proses bisnis untuk mencapai hasil yang lebih baik dengan cara yang radikal[14]. Proses ini berfokus pada identifikasi elemen-elemen dalam bisnis yang perlu diubah atau diperbaiki agar lebih efisien dan efektif dalam memenuhi harapan pelanggan[15]. Dalam konteks *coffee shop*, penerapan BPR dapat mencakup perubahan dalam sistem pemesanan, manajemen persediaan, serta cara-cara staf melayani pelanggan.

Titik Nol *Coffee*, sebagai salah satu *coffee* shop yang terletak di tengah keramaian kota, menghadapi tantangan yang serupa dalam mengelola bisnisnya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis proses bisnis yang ada di Titik Nol *Coffee* dan bagaimana penerapan BPR dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini, akan dilakukan kajian mengenai proses bisnis yang ada, serta merancang ulang proses-proses tersebut dengan tujuan untuk menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat dicapai pemahaman yang lebih dalam mengenai bagaimana konsep BPR ini dapat diterapkan secara konkret pada usaha *coffee* shop lokal, serta bagaimana konsep dan proses transformasi ini dapat mendukung peningkatan dari segi kualitas layanan secara berkelanjutan. Titik Nol *Coffee* diharapkan dapat menjadi studi kasus yang representatif dalam menggambarkan tantangan dan peluang penerapan BPR dalam skala UMKM, serta menjadi model bagi *coffee* shop lain yang menghadapi berbagai tantangan persoalan serupa.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penelitian yang ingin dicapai pada penelitian diatas, berikut rumusan masalah dari penelitian ini:

- a. Bagaimana menganalisis proses yang terjadi di Titik Nol *Coffee* dengan penerapan *Business Process Reengineering* (BPR)?
- b. Bagaimana mengukur efisiensi proses pelayanan kerja di Titik Nol *Coffee*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian atas dasar rumusan masalah, yaitu:

- a. Mengidentifikasi proses bisnis yang dapat diperbaiki melalui penerapan BPR di Titik Nol *Coffee*.

- b. Menilai hasil dari penerapan *Business Process Reengineering* (BPR) terhadap kualitas pelayanan dan kerja di Titik Nol *Coffee*.

#### 1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dipakai guna mencegah potensi kesalahan ataupun memperluas topik permasalahan. Batasan masalah pada penelitian ini yaitu:

- a. Fokus pada Penerapan *Business Process Reengineering* (BPR) dalam Konteks Pelayanan Pelanggan.
- b. Keterbatasan pada Titik Nol *Coffee*.
- c. Mengukur efisiensi berdasarkan indikator waktu pelayanan dan proses operasional pada *Coffee shop*.

