

BAB IV

PENGUMPULAN, PENGOLAHAN, DAN ANALISIS DATA

Bagian ini berisi data yang didapatkan dan diperlukan selama penelitian. Data yang dikumpulkan berisikan profil perusahaan, kuesioner dan hasil analisis menggunakan uji normalitas, uji validitas, dan uji reliabilitas, *importance performance analysis*, *cause and effect analysis*, dan usulan perbaikan serta prioritas usulan.

4.1 Profil Perusahaan

Awal Mula Coffee merupakan sebuah kafe yang berada di Jalan Binamarga II No.5A, Bogor, Jawa Barat. Awal Mula Coffee memiliki jam operasional pukul 09.00 – 21.00 untuk Senin – Kamis dan pukul 09.00 – 22.00 pada Jumat dan Sabtu. Awal Mula Coffee dimiliki oleh 1 orang yang memperkerjakan 6 karyawan.

Sejarah nama Awal Mula ini berasal dari perjalanan pemilik sebelum membuka *coffee shop*. Pemilik pernah mengikuti rangkaian pelajaran mengenai kopi sehingga membuatnya ahli di dalam bidang kopi. Setelah selesai mengikuti rangkaian pelajaran tersebut, beliau mempraktekkan pelajaran itu dengan cara bekerja pada *coffee shop* di Jakarta dan Tangerang untuk mencari pengalaman dan melakukan observasi lebih dalam lagi mengenai cara mengelola *coffee shop*.

Pada umur 21 tahun, beliau berhasil membuka *coffee shop* pribadi yang dinamakan Awal Mula Coffee. Nama awal mula ini memiliki arti yaitu awal mula pemilik membuka suatu bisnis yang sudah diimpikan sejak lama yaitu *coffee shop*. Maka dari itu pemilik ingin terus memprioritaskan kepuasan pelanggan.

Awal Mula Coffee tidak hanya menyediakan kopi saja, namun juga minuman *non-coffee* bagi orang-orang yang kurang menyukai kopi. Awal Mula Coffee juga menyediakan makanan ringan. Di Jalan Binamarga, terdapat 3 kompetitor yang bergerak di dalam bidang yang sama yaitu Popolo Coffee, Say Hello Coffee, dan Seribu Pagi.



Gambar 4.1 Awal Mula Coffee

Sumber: Awal Mula Coffee



Gambar 4.2 Peta Awal Mula Coffee

Sumber: *Google Maps*.



Gambar 4.3 Suasana *Indoor*

Sumber: Awal Mula Coffee



Gambar 4.4 Suasana *Outdoor*

Sumber: Awal Mula Coffee

4.2 Hasil Wawancara Awal

Pada subbab ini dijelaskan hasil wawancara dengan pemilik Awal Mula Coffee. Hasil wawancara dibagi menjadi 6 segmen yaitu:

- *Target Segmentation*

Pemilik Awal Mula Coffee memiliki pengetahuan yang luas mengenai kopi dan ahli membuat minuman kopi. Menurut pemilik, segmentasinya lebih tertuju kepada orang-orang yang memang memiliki hobi dan mengerti kopi agar mereka dapat merasakan bahwa minum kopi di Awal Mula Coffee ini memiliki kelebihan tersendiri karena dibuat dengan penuh *passion*. Seiring berjalannya waktu, pemilik merasakan segmentasi tersebut kurang ideal dalam bisnis kopi, Oleh karena itu pemilik mengubah target segmentasi yang tertuju untuk semua orang, mencakup mahasiswa, pekerja dan wisatawan yang sedang datang ke Bogor.

- *Competitor*

Terdapat 3 kompetitor yang bergerak di dalam bidang yang sama bahkan hanya berjarak paling jauh 250 m. Yang pertama adalah Say Hello Coffee, yang menyediakan makanan berat dan penampilan eksterior yang kurang menarik sehingga target segmentasi mereka lebih kepada orang tua. Kompetitor kedua adalah Seribu Pagi. Seribu pagi merupakan kompetitor terbaru yang muncul dengan target segmentasi yang sama persis. Kompetitor yang ketiga adalah Popolo Coffee. Popolo Coffee merupakan *coffee shop* ternama dan sudah berdiri lebih dulu sebelum Awal Mula

Coffee dibuka. Mereka memiliki konsep yang hampir sama yaitu menjual produk-produk yang mirip dan menjual makanan ringan juga dengan rasa yang dapat bersaing.

- Alasan memilih membuka usaha di lokasi tersebut

Pemilik Awal Mula Coffee memilih berjualan di Jalan Binamarga karena terletak dekat dengan pusat kota Bogor dan tidak jauh dari exit tol Bogor sehingga memudahkan turis-turis yang datang ke Bogor untuk menjangkau Awal Mula Coffee tanpa perlu mengalami kemacetan. Selain itu terdapat juga Universitas Pakuan yang hanya berjarak 700 m sehingga memudahkan mahasiswa untuk mengerjakan tugas atau *hang out*.

- Kelebihan Awal Mula Coffee

Awal Mula Coffee menyediakan *specialty coffee*, dimana pelanggan dapat memilih biji kopi yang bervariasi. Keunggulan Awal Mula Coffee yang sangat ditekankan yaitu memiliki kualitas minuman yang sangat bagus yaitu dengan cara membuat minuman kopi yang memiliki rasa yang sangat konstan (tidak berubah-ubah) sehingga konsumen merasa puas saat meminum kopi di Awal Mula Coffee.

- Ekspektasi pemilik

Ekspektasi pemilik di awal yaitu ingin menyalurkan hobi yang telah dimiliki dan menyalurkan apa yang sudah dipelajari sebelumnya ke dalam bisnis *coffee shop*. Pemilik sangat peduli dengan produk-produk yang dihasilkan

yaitu mengedepankan cita rasa terbaik untuk konsumennya dengan harapan konsumen akan berkunjung kembali dan tidak merasa kecewa. Namun kenyataannya konsumen Awal Mula Coffee lebih banyak anak muda dan orang bekerja.

- **Kendala**

Kendala yang dialami yaitu Awal Mula Coffee mendapatkan keluhan yang ditemukan dari Media seperti Zomato dan google review. Selain itu terdapat beberapa keluhan yang disampaikan melalui karyawan.

4.3 Kuesioner Kualitas Pelayanan

Tahap awal yang dilakukan yaitu dengan membuat kuesioner pendahuluan yang terdapat 47 pernyataan. Kuesioner pendahuluan disebarakan kepada orang-orang yang sering mengunjungi *café*. Responden yang mengisi kuesioner pendahuluan ini sebanyak 54 responden. Kuesioner ini diberikan skala likert dari angka 1 sampai dengan 5. Angka 1 yang berarti sangat tidak penting dan angka 5 yang berarti sangat penting. Pada tahap terakhir untuk rata-rata jawaban yang dibawah angka 4, maka kuesioner tersebut akan dihapus karena dianggap tidak penting. Terdapat lima pernyataan kuesioner pendahuluan yang dihapus yaitu menu makanan bervariasi, besaran diskon yang didapatkan konsumen, kebersihan mushola, kapasitas *meeting room* yang memadai, dan desain logo yang menarik. Setelah kuesioner tersebut dihapus, yang tersisa terdapat 42 pernyataan.

Kuesioner disebarakan dengan menggunakan *google form* kepada konsumen Awal Mula Coffee. Penyebaran kuesioner di mulai pada tanggal 30 November 2020

sampai dengan 11 Desember 2020 dengan menggunakan 2 cara yaitu melalui media sosial dan secara langsung. Setelah disebar, didapatkan responden sebanyak 115 orang, namun hanya respons dari 104 responden yang dapat digunakan karena terdapat 11 responden yang tidak konsisten dalam menjawab kuesioner.

Menurut rumus 3.1 dengan menggunakan batas error 10% dan proporsi 0,5 maka diketahui jumlah minimum responden adalah 97 responden. Oleh karena itu jumlah sampel yang didapat sebanyak 104 sudah mencukupi. Kuesioner terdiri dari 42 pernyataan yang terdapat pada tabel 3.1. Kemudian ditambahkan satu pernyataan yang diletakkan terakhir sebagai pernyataan penjarang untuk mengetahui tingkat konsistensi responden pada saat menjawab kuesioner tersebut. Kuesioner secara lengkap dapat dilihat pada lampiran.

Tabel 4.1 Pernyataan pada kuesioner Kualitas Pelayanan

No	Kuesioner
1	Menu Minuman Bervariasi
2	Menu Minuman memiliki porsi yang sesuai
3	Menu makanan memiliki porsi yang sesuai
4	Menu minuman memiliki rasa yang sesuai dengan selera anda
5	Menu makanan memiliki rasa yang sesuai dengan selera anda
6	Menu minuman memiliki higienitas yang baik
7	Menu makanan memiliki higienitas yang baik.
8	Harga minuman terjangkau

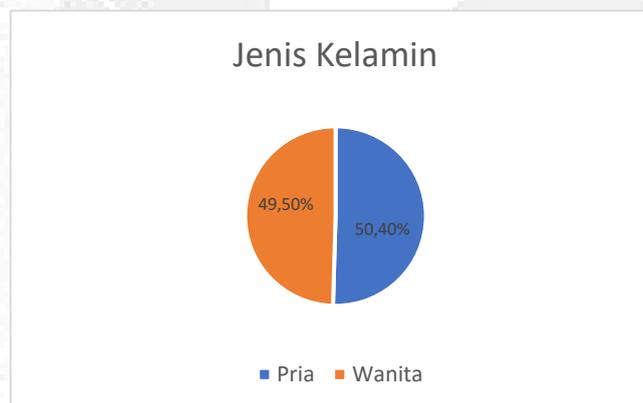
9	Harga makanan terjangkau
10	Kesesuaian harga yang dibayar dengan buku menu
11	Awal Mula Coffee memiliki lokasi strategis
12	Awal Mula Coffee mudah ditemukan dalam peta online
13	Lokasi mudah dijangkau
14	Informasi mudah ditemukan di media sosial
15	Iklan sering ditemukan di media sosial
16	Kebersihan toilet baik
17	Desain exterior yang menarik
18	Desain interior yang menarik
19	Penempatan <i>furniture</i>
20	Jumlah meja memadai
21	Jumlah kursi memadai
22	Koneksi wifi baik
23	Meja nyaman untuk digunakan
24	Kursi nyaman untuk digunakan
25	Memiliki penerangan yang baik
26	Menyediakan banyak stop kontak
27	Kebersihan <i>Outdooor</i> baik
28	Memiliki lahan parkir yang luas
29	Karyawan tanggap dalam melayani kebutuhan konsumen
30	Karyawan dapat menguasai produk

31	Karyawan dapat menjelaskan promosi
32	Karyawan ramah dalam melayani pelanggan
33	Karyawan sopan dalam melayani pelanggan
34	Karyawan berpenampilan rapi
35	Karyawan mendengarkan keluhan dari konsumen
36	Karyawan cepat merespon saat ada keluhan
37	Karyawan memiliki kemampuan sesuai dalam bidangnya
38	Kecepatan pemesanan
39	Kemudahan memesan
40	Metode pembayaran bervariasi
41	Ketepatan pesanan
42	Ketepatan dalam memberikan kembalian

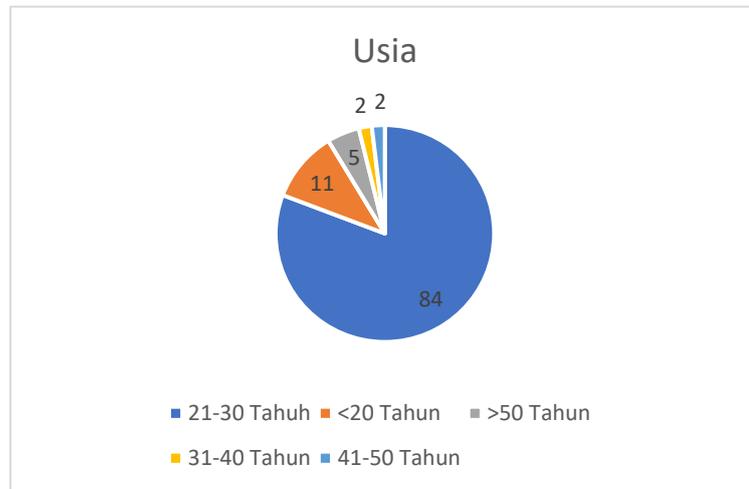
4.3.1 Profil Responden



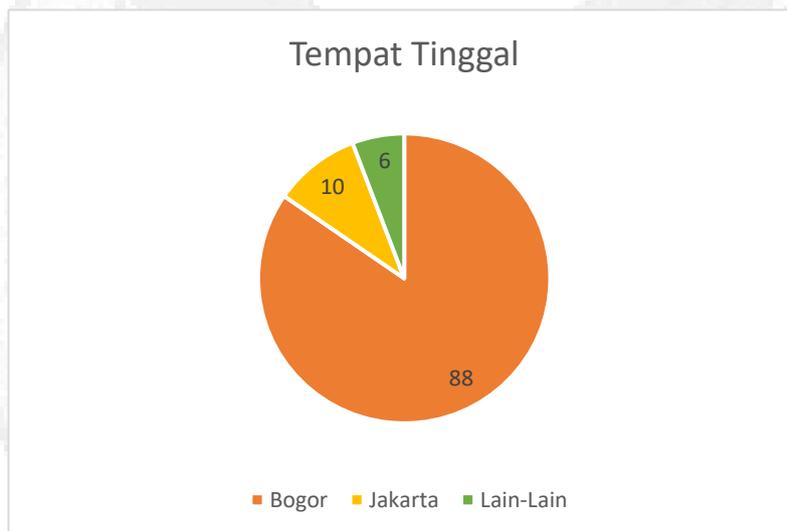
Gambar 4.5 Persentase Pengunjung Awal Mula Coffee



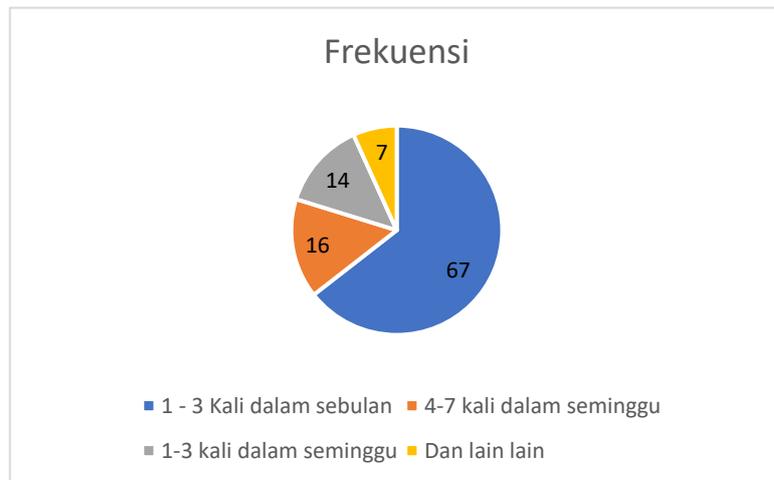
Gambar 4.6 Profil Responden berdasarkan jenis kelamin



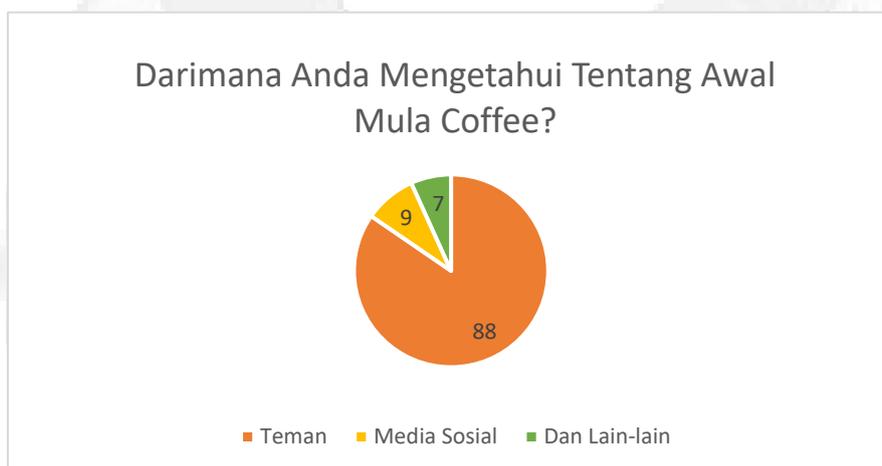
Gambar 4.7 Profil Responden Berdasarkan Usia



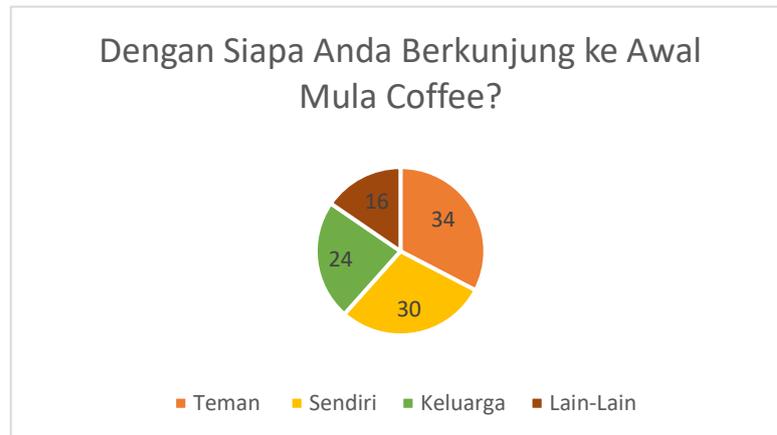
Gambar 4.8 Profil Responden Berdasarkan Tempat Tinggal



Gambar 4.9 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi



Gambar 4.10 Profil Responden mengenai darimana mengetahui Awal Mula Coffee



Gambar 4.11 Profil Responden Dengan Siapa Berkunjung ke Awal Mula Coffee.

Gambar Diatas merupakan *pie chart* dari profil responden yang didapatkan pada penelitian ini. Profil responden berisikan tentang jenis kelamin, usia, frekuensi berkunjung ke Awal Mula Coffee, tempat tinggal, darimana mengetahui tentang Awal Mula Coffee, dan dengan siapa berkunjung ke Awal Mula Coffee. Pada gambar profil responden menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang berkunjung ke Awal Mula Coffee yaitu pada umur 21-30 tahun. Pada bagian wilayah tempat tinggal, sebagian besar responden di wilayah Bogor. Pada bagian frekuensi, sebagian besar responden berkunjung ke Awal Mula Coffee sebanyak 1-3 kali dalam sebulan. Sebagian responden mengetahui Awal Mula Coffee melalui teman-teman mereka dan berkunjung ke Awal Mula Coffee dengan teman-teman.

4.4 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui bentuk distribusi hasil tes, selanjutnya metode pengolahan data baru dapat ditentukan. Jika data tersebut dikatakan normal maka nilai rata-rata dapat diaplikasikan sebagai nilai representatif, maka dari itu dapat diketahui untuk uji validitas dapat menggunakan

Teknik parametrik. Di Dalam penelitian ini digunakan metode Kolmogorov Smirnov karena jumlah sampel lebih dari 50. Mishra et al (2019). Dapat dilihat dari gambar di bawah bahwa hasil uji normalitas untuk tingkat kinerja sebesar 0,177 dan untuk tingkat kepentingan sebesar 0,182. Oleh karena itu, kedua data tersebut dapat dikatakan normal karena di atas 0,05.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Statistic	df	Sig.
TOTAL	.177	10	.000
K		4	
TOTAL P	.182	10	.000
		4	

Gambar 4.12 Hasil Uji Normalitas

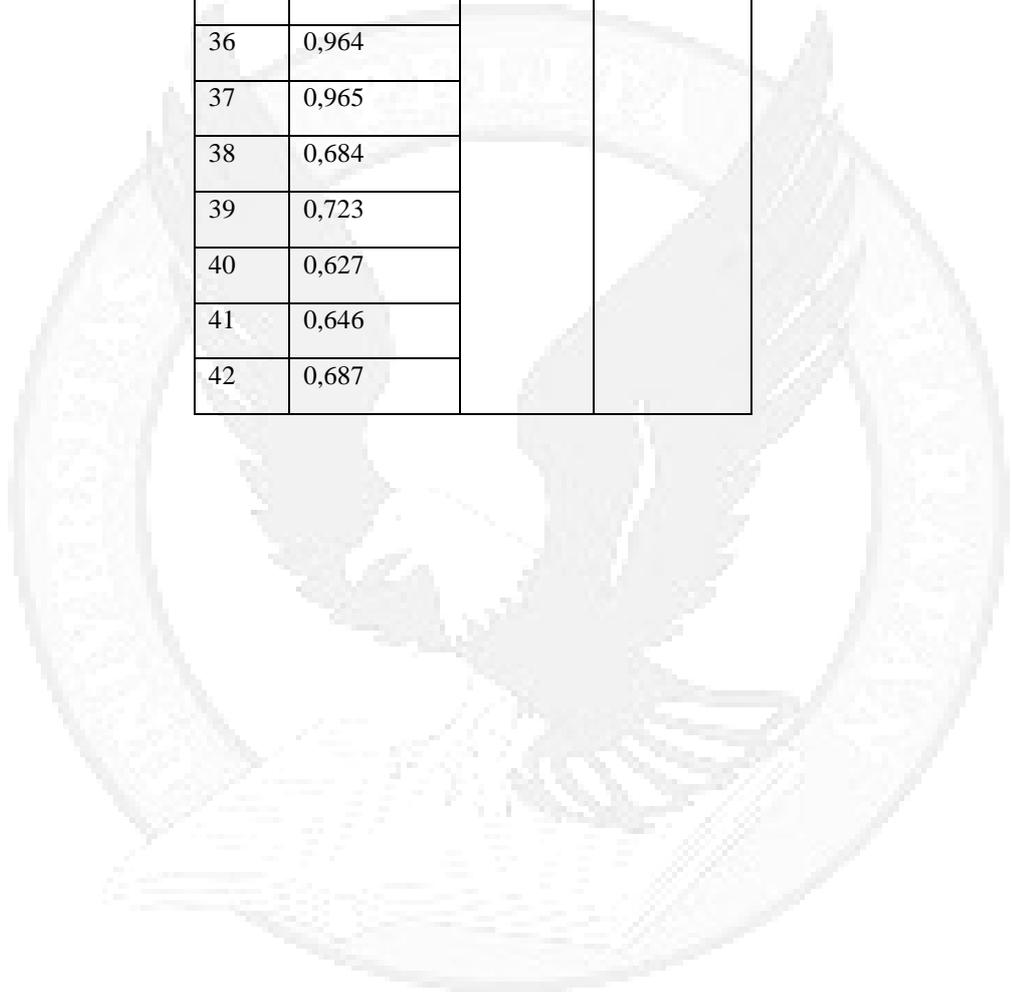
4.5 Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui apakah pernyataan yang di buat pada kuesioner valid atau tidak. Jika pernyataan tersebut dikatakan valid maka hasil data dapat diolah dan dianalisa. Jika pernyataan tersebut tidak valid maka data akan dibuang dan di uji validitas kembali untuk mengecek apakah pernyataan sudah valid atau belum. Untuk mengetahui pernyataan tersebut valid atau tidak dapat dilakukan perbandingan antara nilai kritis *pearson correlation* yaitu koefisien produk momen (r tabel) dan nilai r empiric (r hitung) yang di dapatkan dari SPSS. Pada tabel 4.2 merupakan hasil uji validitas untuk setiap pernyataan untuk tingkat persepsi konsumen. Pada tabel 4.3 merupakan hasil uji validitas untuk setiap pernyataan untuk tingkat kinerja.

Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas untuk tingkat Persepsi

No	R Hitung	R tabel	Kesimpulan
1	0,507	0,192	Valid
2	0,701		
3	0,623		
4	0,670		
5	0,679		
6	0,657		
7	0,669		
8	0,528		
9	0,613		
10	0,664		
11	0,530		
12	0,703		
13	0,549		
14	0,532		
15	0,406		
16	0,580		
17	0,668		
18	0,697		
19	0,627		
20	0,641		
21	0,631		
22	0,530		
23	0,705		
24	0,629		
25	0,665		
26	0,641		
27	0,576		
28	0,395		

29	0,800		
30	0,824		
31	0,743		
32	0,706		
33	0,781		
34	0,632		
35	0,706		
36	0,964		
37	0,965		
38	0,684		
39	0,723		
40	0,627		
41	0,646		
42	0,687		



Tabel 4.3 Hasil uji validitas untuk tingkat kepentingan

No	R hitung	R tabel	kesimpulan
1	0,631	0,192	Valid
2	0,622		
3	0,459		
4	0,573		
5	0,564		
6	0,708		
7	0,686		
8	0,446		
9	0,413		
10	0,596		
11	0,478		
12	0,534		
13	0,512		
14	0,666		
15	0,405		
16	0,682		
17	0,625		
18	0,683		
19	0,639		
20	0,463		

21	0,505		
22	0,554		
23	0,624		
24	0,727		
25	0,737		
26	0,543		
27	0,795		
28	0,567		
29	0,747		
30	0,773		
31	0,693		
32	0,742		
33	0,719		
34	0,631		
35	0,679		
36	0,760		
37	0,705		
38	0,773		
39	0,675		
40	0,697		
41	0,695		
42	0,740		

Hasil uji validitas yang terdapat pada tabel 4.1 dan 4.2 dapat dinyatakan valid dikarenakan r hitung lebih besar dari r tabel yaitu 0,192 untuk semua pernyataan.

4.6 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah kuisisioner yang digunakan sudah benar-benar memberikan konsistensi dan informasi mengenai alat ukur yang digunakan. Menurut Anastasi dan Urbina (1997), reliabilitas dikatakan baik jika indeks reliabilitasnya di atas 0,70. Dibawah ini terdapat tabel 4.3 merupakan hasil uji reliabilitas untuk tingkat kepentingan dan tabel 4.4 untuk hasil reliabilitas untuk tingkat persepsi.

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas untuk tingkat kepentingan

Cronbach's Alpha	N of Items
0,968	42

Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas tingkat kinerja

Cronbach's Alpha	N of Items
0,970	42

Dari tabel 4.3 dan 4.4 hasil uji reliabilitas dapat diketahui bahwa kuesioner ini dapat diandalkan untuk penelitian ini, karena nilai *Alpha Cronbach* hasil perhitungan untuk tingkat kepentingan dan kinerja masing-masing sebesar 0,968 dan 0,970. Nilai koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach* dapat dikatakan baik jika diatas 0,7 (Janti, 2014).

4.7 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk membandingkan tingkat kinerja perusahaan dengan tingkat kepentingan menurut konsumen. Metode ini digunakan untuk mencari atribut mana yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun performa atau kinerja kurang optimal sehingga dapat dilakukan peningkatan kualitas pada atribut tersebut.

Langkah pertama yang dilakukan adalah membuat rekapitulasi data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner. Data yang digunakan untuk *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah data hasil kuesioner yang diisi responden mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari setiap pernyataan yang ada. Data tersebut akan dirubah menjadi angka sesuai dengan skala likert yang digunakan pada kuesioner. Pada tabel 4.8 menunjukkan pengertian angka yang dipilih untuk menggambarkan pembobotan.

Tabel 4.5 Pengertian Angka

Pilihan	Diubah Menjadi
Sangat Penting	5
Sangat Puas	
Penting	4
Puas	
Netral	3
Tidak Puas	2
Tidak Penting	
Sangat tidak penting	1
Sangat tidak Puas	

Langkah berikutnya yaitu dengan menghitung rata-rata setiap pernyataan-pernyataan yang terdapat pada kuesioner. Tabel 4.5 menunjukkan nilai rata-rata pernyataan skor tingkat kepentingan dan kinerja untuk setiap pernyataan yang ada pada kuesioner. Di bawah ini terdapat tabel 4.6 yang menunjukkan nilai rata-rata pada tingkat kinerja dan kepentingan.

Tabel 4.6 Rata-Rata Skor Tingkat Kepentingan dan Kinerja.

Pernyataan	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan
1	4,359	4,417
2	4,359	4,563
3	4,300	4,194
4	4,349	4,446
5	4,300	4,145
6	4,621	4,757
7	4,631	4,728
8	4,359	4,145
9	4,174	4,048
10	4,650	4,563
11	4,427	4,106
12	4,592	4,572
13	4,446	4,466
14	4,446	4,388
15	3,980	3,747
16	4,368	4,592
17	4,660	4,572
18	4,689	4,611

19	4,572	4,485
20	4,388	4,398
21	4,407	4,456
22	4,262	4,184
23	4,417	4,514
24	4,291	4,572
25	4,524	4,485
26	4,417	4,116
27	4,446	4,563
28	4,213	4,378
29	4,582	4,582
30	4,631	4,533
31	4,533	4,330
32	4,640	4,640
33	4,660	4,669
34	4,611	4,495
35	4,582	4,601
36	4,582	4,582
37	4,601	4,592
38	4,728	4,708

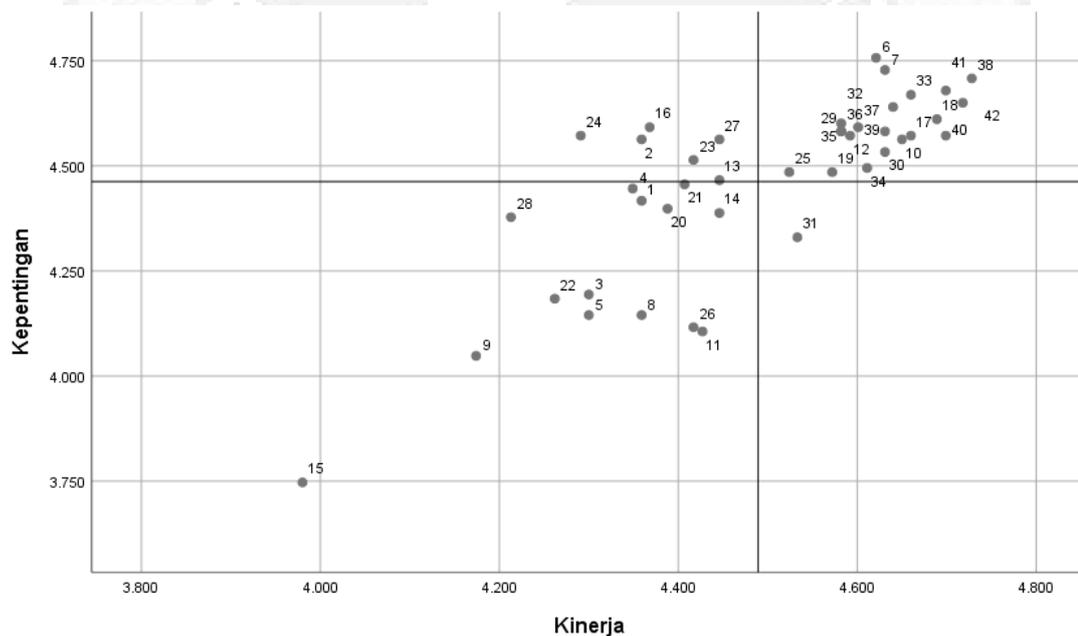
39	4,631	4,582
40	4,699	4,572
41	4,699	4,679
42	4,718	4,650

Rata-rata skor tingkat kepentingan dan kinerja dari setiap pernyataan-pernyataan akan diplot pada diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui letak kuadran dari pernyataan-pernyataan tersebut. Selanjutnya dicari rata-rata skor tingkat kepentingan dan kinerja untuk semua pernyataan untuk menentukan batas kuadran. Nilai tersebut di dapatkan dengan cara menjumlahkan nilai rata-rata pada setiap pernyataan - pernyataan lalu dibagi dengan jumlah pernyataan. Garis batas antar kuadran yang ditunjukkan melalui rata-rata skor total tingkat kepentingan dan kinerja dapat dilihat pada tabel 4.7

Tabel 4.7 Nilai x dan y

	Responden
X (Kinerja)	4,463
Y (Kepentingan)	4,568

Pernyataan-pernyataan atau variabel yang perlu diperhatikan adalah variabel yang masuk di dalam kuadran pertama yang berarti pernyataan ini memiliki tingkat kepentingan tinggi namun kinerja perusahaan belum optimal. Dibawah ini terdapat gambar 4.13 merupakan hasil dari diagram *importance performance matrix* (IPA).



Gambar 4.13 Diagram *Importance Performance Analysis*

Dari gambar 4.13 dapat dilihat bahwa terdapat 42 pernyataan yang tersebar pada empat kuadran. Berdasarkan teori dinyatakan bahwa atribut yang berada di kuadran pertama adalah atribut yang masih perlu ditingkatkan dikarenakan memiliki tingkat kepentingan yang tinggi bagi para konsumen namun kinerjanya masih rendah. Pada gambar 4.3 terdapat tujuh atribut yang terdapat pada kuadran pertama yaitu nomor 2, 13, 16, 21, 23, 24, dan 27. Atribut yang perlu diperbaiki yaitu menu minuman memiliki porsi yang sesuai, lokasi mudah dijangkau, kebersihan toilet yang baik, jumlah kursi memadai, meja nyaman untuk digunakan, kursi nyaman untuk digunakan, dan kebersihan *outdoor* yang baik.

Dari gambar 4.13 terlihat terdapat tiga belas pernyataan yang terdapat pada kuadran dua. Kuadran dua merupakan wilayah dimana faktor-faktor dianggap penting oleh konsumen namun faktor-faktor tersebut sudah sesuai dengan apa yang dirasakan sehingga kepuasannya relatif tinggi (Adianto, Harsono, & Nugraha, 2014). Variabel-variabel di dalam kuadran kedua ini perlu terus dipertahankan agar menjadi keunggulan bagi konsumen.

Dari gambar 4.13 terdapat dua puluh satu pernyataan yang terletak pada kuadran tiga. Variabel yang termasuk pada kuadran 3 ini dianggap kurang penting oleh konsumen dan memiliki skor kinerja yang rendah juga. Variabel-variabel di dalam kuadran ini sebenarnya dapat ditingkatkan namun jika ditingkatkan tidak akan efektif dikarenakan tingkat kepentingan yang cenderung rendah di mata konsumen.

Dari gambar 4.13 terdapat satu pernyataan yang terletak di kuadran empat. Kuadran empat merupakan wilayah yang memiliki faktor – faktor yang dianggap kurang penting oleh konsumen dan akan dirasakan berlebihan. Faktor-faktor yang ada

di dalam kuadran ini dapat dikurangi kinerjanya karena dapat mengurangi biaya & waktu.

4.8 Root Cause Analysis (RCA)

Root Cause Analysis merupakan sebuah metode pemecahan masalah yang digunakan untuk mengidentifikasi akar masalah dari suatu permasalahan yang terjadi. Metode ini tidak hanya menanyakan apa dan bagaimana masalah itu terjadi namun perlu di cari tahu alasan mengapa masalah tersebut bisa terjadi agar dapat dihindarkan untuk beberapa waktu kedepan. Metode *Root Cause Analysis* dapat dilakukan menggunakan 5 langkah yaitu:

- i. Mendefinisikan Masalah
- ii. Pengumpulan Data
- iii. Mengidentifikasi Penyebab Masalah yang Mungkin Terjadi
- iv. Mengidentifikasi Akar Masalah
- v. Ajukan Implementasi Usulan

Metode *Root Cause Analysis* (RCA) yang digunakan untuk mencari akar masalah dari variabel yang bermasalah yaitu menggunakan *Fishbone Diagram*.

Setelah dapatkan pernyataan-pernyataan yang terletak pada kuadran pertama pada matriks *Importance Performance Analysis* (IPA) maka kemudian dibuatkan *cause and effect analysis* dengan menggunakan *fishbone diagram* untuk menentukan dan mengetahui apa akar masalah dari variabel tersebut. Akar masalah yang terdapat pada *cause and effect analysis* didapatkan melalui wawancara dengan pemilik dan pengelola perusahaan, konsumen, dan observasi langsung. Berikut adalah penjabaran analisis sebab akibat untuk setiap variabel yang berada di kuadran pertama.

4.8.1 Jumlah Kursi Tidak Memadai

Cause and effect analysis untuk masalah pertama yang ditemukan yaitu jumlah kursi tidak memadai, dapat dilihat dari gambar 4.15. Berdasarkan pada gambar 4.15 didapatkan dua aspek yang menyebabkan mengapa jumlah kursi tidak memadai yaitu aspek metode, pengukuran, dan lingkungan. Penyebab pertama yaitu dari aspek metode, tidak melakukan pemeriksaan kondisi kursi dan jumlah kursi secara rutin sehingga tidak diketahui berapa jumlah kursi yang sudah tidak bisa dipakai. Pemeriksaan tidak dilakukan karena belum dibuat jadwal pemeriksaan secara rutin. Penyebab kedua yaitu terdapat kursi yang rusak dan ditemukan akar masalah dari permasalahan tersebut dikarenakan kursi *outdoor* tidak dimasukkan ke dalam Gudang pada saat hujan.

Pada aspek pengukuran yaitu ditemukan penyebabnya yaitu kurangnya jumlah kursi. Permasalahan ini disebabkan dikarenakan belum dibuat kursi tambahan atau cadangan. Dari permasalahan ini ditemukan dua penyebab lagi yaitu yang pertama adalah terdapat beberapa kursi yang tidak bisa dipakai dan yang kedua yaitu jumlah konsumen meningkat sehingga jumlah kursi tidak bisa memadai dengan jumlah konsumen yang datang.

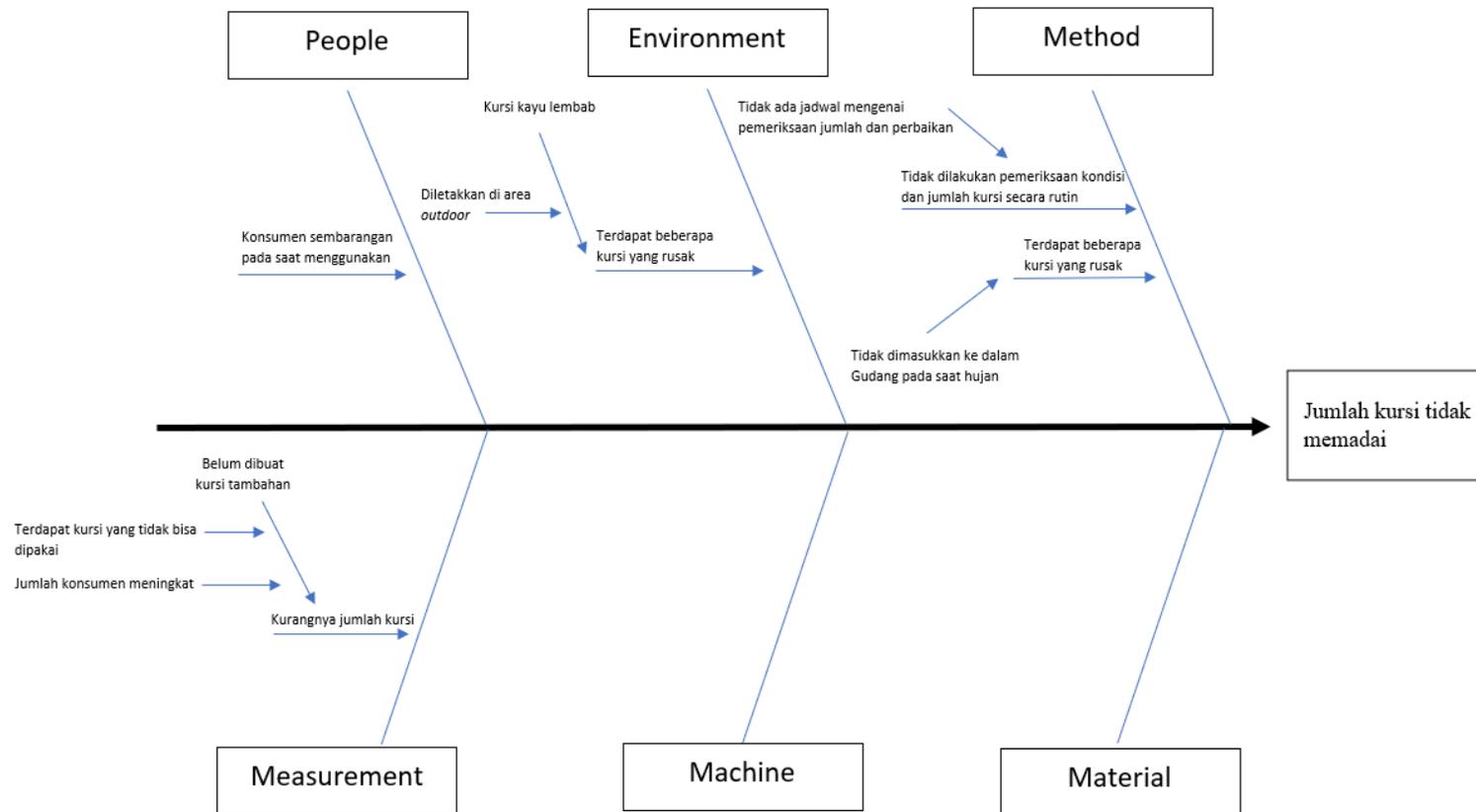
Pada aspek lingkungan yaitu ditemukan masalah yang pertama adalah kurangnya jumlah kursi. Kurangnya jumlah kursi ini disebabkan dikarenakan kursi kayu yang lembab dikarenakan kursi tersebut berada di area *outdoor* sehingga kursi tersebut mudah untuk rusak disebabkan perubahan cuaca.



Gambar 4.14 Kursi Lembab

Sumber: Awal Mula Coffee



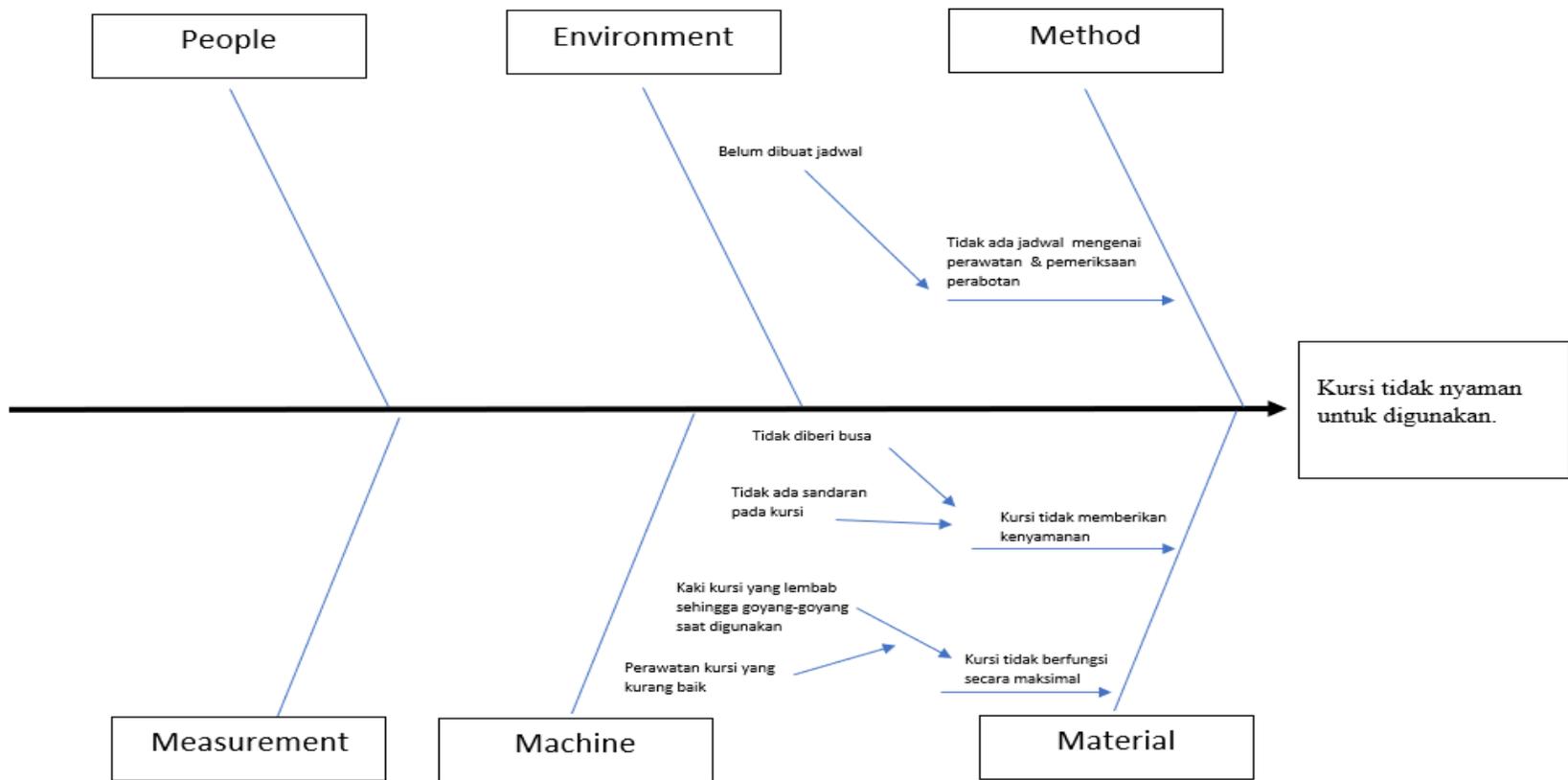


Gambar 4.15 Cause and Effect Analysis Pertama

4.8.2 Kursi Nyaman Digunakan

Cause and Effect Diagram untuk masalah kedua dapat dilihat dari gambar 4.16 yaitu kursi secara keseluruhan tidak nyaman digunakan. Hal ini disebabkan karena dua faktor yaitu faktor metode dan material. Kursi yang tidak nyaman ini merupakan kursi yang terletak pada area *outdoor*. Di dalam aspek material ini disebabkan oleh dua penyebab. Penyebab pertama yaitu kursi tidak memberikan kenyamanan dikarenakan dudukan kursi yang keras yang disebabkan karena kursi pada daerah *outdoor* tidak diberi busa. Penyebab kedua yaitu karena kursi tidak memiliki sandaran. Kedua penyebab ini menyebabkan konsumen merasa sakit dan pegal ketika duduk berlama-lama. Masalah yang kedua yaitu kursi tidak berfungsi secara maksimal. Dari masalah tersebut ditemukan akar masalahnya yaitu kursi-kursi yang lembab cenderung goyang-goyang pada saat digunakan dan perawatan kursi yang kurang baik.

Pada aspek metode ditemukan satu penyebab yaitu kursi tidak nyaman ditemukan bahwa tidak ada jadwal mengenai perawatan & pemeriksaan kursi. Masalah ini ditemukan akar masalahnya yaitu jadwal mengenai perawatan & pemeriksaan kursi belum dibuat.



Gambar 4.16 Cause and Effect Analysis Kedua

4.8.3 Kebersihan *Outdoor* Baik

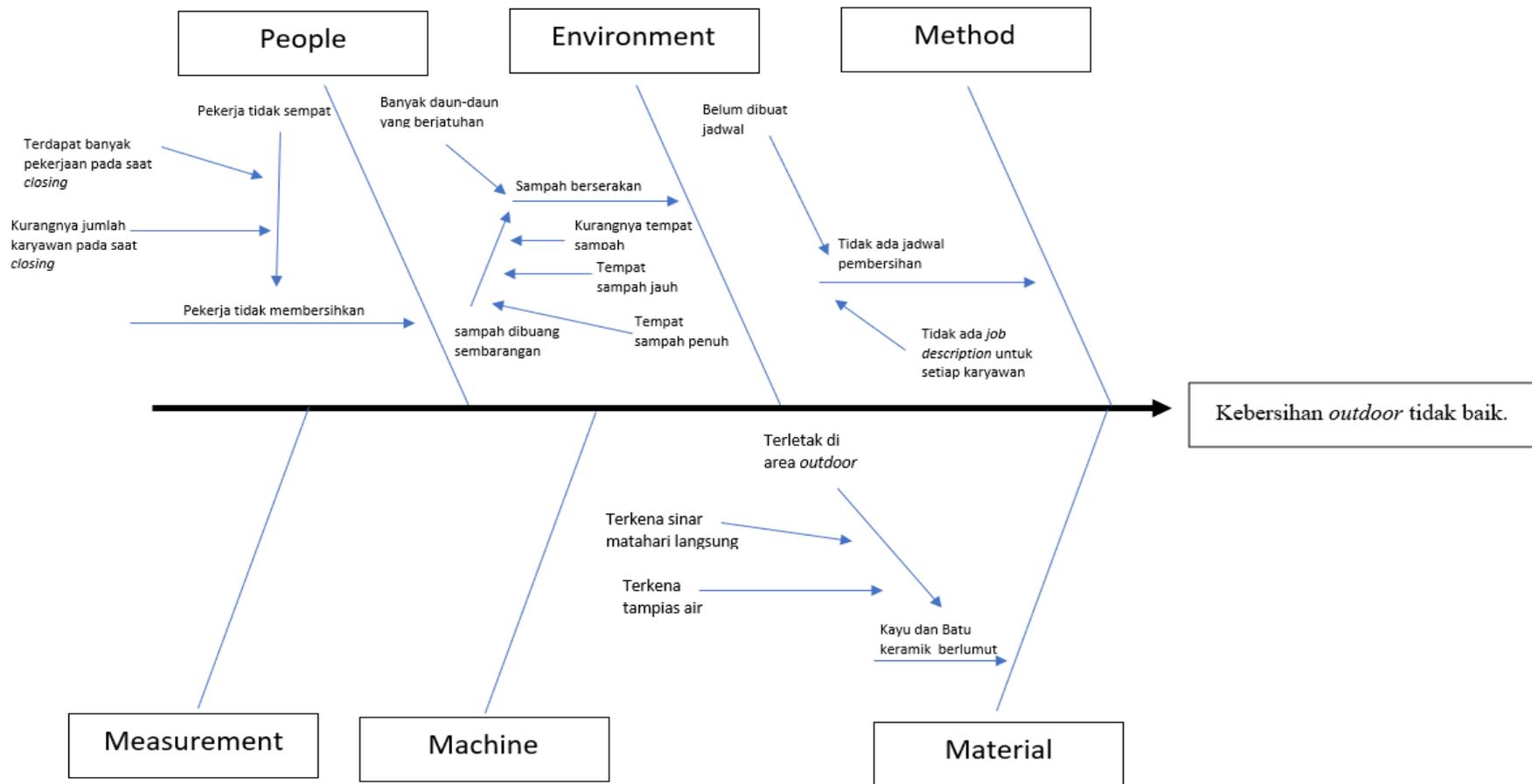
Cause and Effect Analysis untuk masalah ini yaitu lingkungan *outdoor* yang terlihat kotor. Lingkungan *outdoor* yang dimaksud yaitu mencangkup sampah-sampah yang berserakan pada meja dan lantai dan juga kondisi lantai yang terlihat kotor dikarenakan adanya lumut. Masalah ini disebabkan oleh empat aspek yaitu *people*, *environment*, *method*, dan *material*. Aspek *people* dimulai dari pekerja tidak membersihkan *outdoor*. Pekerja tidak sempat membersihkan disebabkan oleh dua akar masalah yaitu penyebab pertama yaitu terdapat banyak pekerjaan pada saat *closing*. Seharusnya pekerja melakukan pembersihan setiap hari dan dilakukan sebelum tutup. Namun daerah *outdoor* jarang dibersihkan karena pekerja masih harus mengerjakan banyak pekerjaan pada saat melakukan pembersihan seperti menyapu dan mengepel bagian *indoor*, mencuci piring & gelas, membersihkan toilet, mengelap meja & kursi, serta membersihkan alat-alat seperti mesin kopi. Penyebab kedua yaitu kurangnya jumlah karyawan pada saat *closing*. Sehingga pembersihan *outdoor* tidak rutin dilakukan.

Pada aspek *environment* penyebab yang ditemukan adalah sampah yang berserakan. Sampah yang dimaksud di dalam masalah ini yaitu daun-daun dan sampah konsumen yang ada di meja dan lantai. Penyebab pertama dari sampah berserakan yaitu daun-daun yang berjatuhan dikarenakan daerah *outdoor* dikelilingi oleh pohon bambu sehingga seringkali daun-daun berjatuhan ke lantai saat tertiup angin. Penyebab kedua yaitu sampah yang dibuang sembarangan oleh konsumen. Sampah yang dibuang sembarangan di meja dan lantai dikarenakan dua penyebab yaitu tempat sampah penuh dan tempat sampah yang lokasinya jauh. Tempat sampah pada daerah *outdoor* hanya tersedia satu buah dan seringkali penuh jika jumlah konsumen meningkat. Tempat sampah tersebut jarang dikosongkan, biasanya hanya dikosongkan saat sebelum tutup

saja. Maka dari itu seringkali tempat sampah penuh hingga konsumen tidak tahu harus membuang sampah kemana. Kurangnya jumlah tempat sampah menjadi akar masalah dari sampah yang berserakan dikarenakan tempat sampah hanya ada satu buah.

Pada aspek material yaitu kayu dan batu keramik berlumut. Kayu dan batu keramik yang berlumut dikarenakan terletak di area *outdoor*. Kondisi ini dinilai kotor oleh konsumen dikarenakan terjadinya perubahan warna pada kayu dan batu keramik menjadi hijau dikarenakan berlumut. Batu dan kayu berlumut disebabkan dikarenakan terkena sinar matahari langsung dan terkena tampias air hujan dari kanopi.

Untuk aspek metode, ditemukan masalah yang pertama yaitu tidak ada jadwal kebersihan. Tidak ada jadwal kebersihan dikarenakan jadwal tersebut belum dibuat oleh pihak perusahaan. Akar masalah yang kedua yaitu tidak dibuatkan *job description* untuk setiap karyawan.



Gambar 4.17 Cause and Effect Analysis Ketiga

4.8.4 Kebersihan Toilet Baik

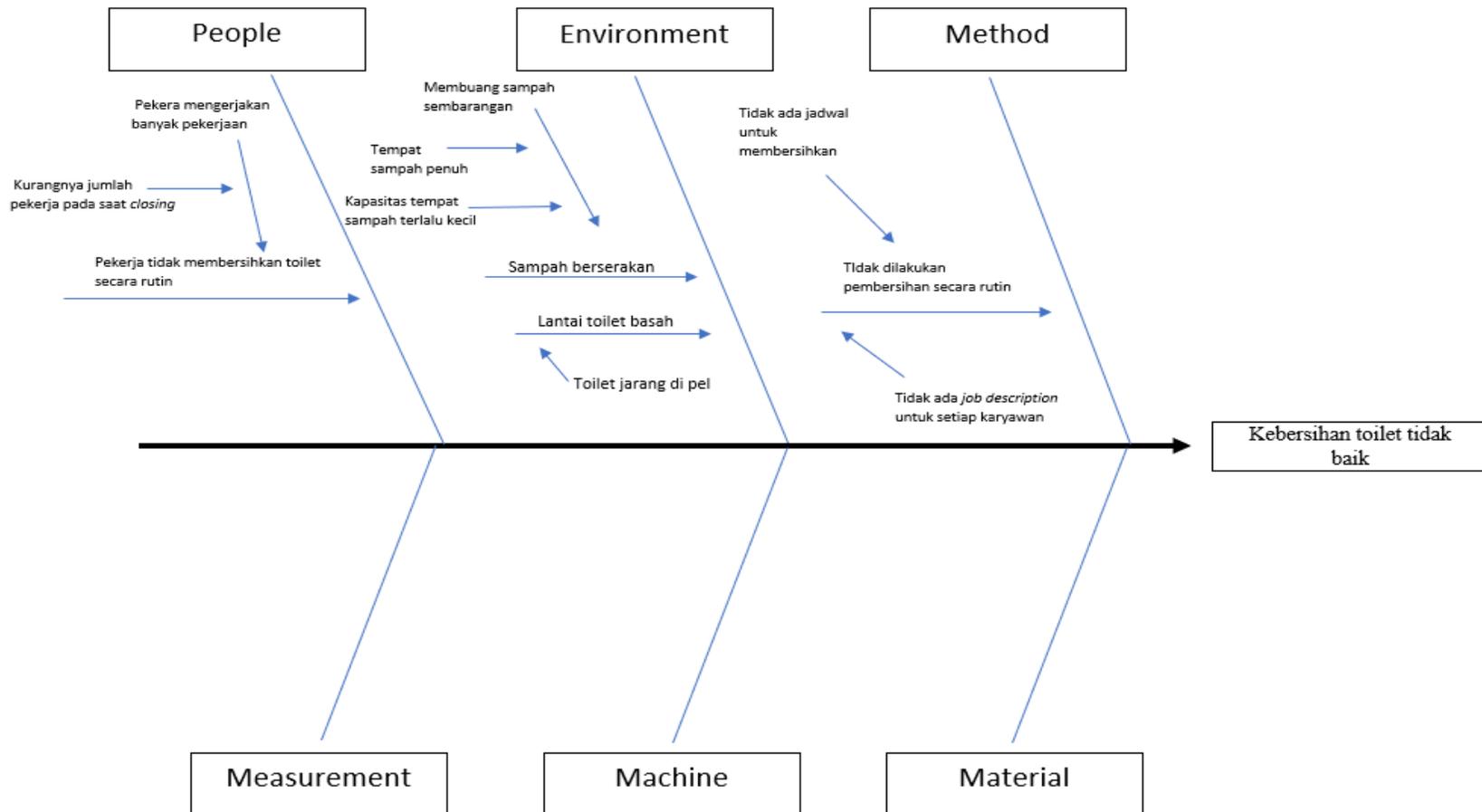
Cause and Effect Analysis untuk masalah ini dapat ditemukan pada gambar 4.18 yaitu lingkungan toilet yang terlihat kotor. Berdasarkan gambar 4.18 didapatkan tiga aspek yang menyebabkan lingkungan toilet terlihat kotor yaitu aspek manusia, lingkungan, dan metode. Pada aspek manusia, hal ini disebabkan karena pekerja tidak membersihkan toilet secara berkala. Aktivitas pembersihan toilet hanya dilakukan sekali dalam sehari yaitu pada saat sebelum penutupan sehingga konsumen merasa kurang nyaman ketika menggunakannya pada saat jam operasional. Pekerja tidak membersihkan toilet secara rutin karena terlalu banyak pekerjaan lainnya untuk dikerjakan seperti membuat minuman, mengantar makanan, mencuci piring & gelas, dan menjadi kasir dan selain itu kurangnya jumlah karyawan pada saat *closing*.

Aspek kedua adalah aspek lingkungan. Di dalam aspek lingkungan, toilet yang terlihat kotor yaitu sampah yang berserakan di daerah toilet. Pada area toilet terdapat dua ruangan toilet yang dapat digunakan oleh pria dan wanita dan di depan toilet tersedia wastafel. Pada bagian wastafel ditemukan sampah tissue yang sudah berserakan di lantai, dan juga terdapat sampah tissue berserakan di ruangan toilet. Sampah tissue yang berserakan ini disebabkan ukuran tempat sampah yang kecil sehingga kapasitas menampung sampah terbatas, khususnya yang terletak dibawah wastafel. Selain itu kondisi lantai toilet yang basah dikarenakan toilet jarang di pel dan dikeringkan pada jam operasional.

Aspek ketiga yaitu aspek metode. Di dalam aspek metode ini penyebab lingkungan toilet terlihat kotor karena tidak dilakukan pembersihan secara rutin. Lingkungan toilet yang terlihat kotor khususnya ditemukan saat pemakaian pada jam operasional seperti banyak sampah tissue dan lantai toilet yang berair. Penyebab pertama masalah ini adalah dikarenakan tidak ada jadwal pembersihan rutin dan

penyebab kedua yaitu belum dibuat *job description* untuk setiap karyawan.





Gambar 4.18 Cause and Effect Analysis Keempat.

4.8.5 Lokasi Mudah Dijangkau

Cause and Effect Analysis untuk masalah ini yaitu lokasi yang susah dijangkau, dapat dilihat dari gambar 4.20. Berdasarkan gambar 4.20 didapatkan satu aspek yaitu aspek lingkungan. Penyebab pertama dari aspek lingkungan yaitu tidak ada angkutan umum yang lewat. Hal ini dikarenakan lokasi café bukan terletak di jalan utama namun terletak di jalan menuju kompleks, dari jalan utama perlu belok untuk mengarah ke dalam kompleks perumahan. Oleh karena itu, konsumen yang menggunakan angkutan umum akan kesulitan untuk menemukan Awal Mula Coffee. Menurut pemilik, konsumen seringkali menanyakan lokasi tepat dari café tersebut dan menanyakan apakah terdapat angkutan umum yang lewat jalan tersebut. Selain itu tidak terdapat peta lokasi atau petunjuk arah secara langsung agar lebih mudah menemukan Awal Mula Coffee. Namun sebaliknya, Awal Mula Coffee telah menyimpan lokasi mereka di peta *online* seperti *google maps* dan *waze* agar memudahkan konsumen untuk datang ke Awal Mula Coffee.

Penyebab kedua yaitu tidak ada papan penunjuk arah yang diletakkan pada jalan utama atau diletakkan pada belokan sebelum masuk ke dalam kompleks dan papan nama jalan tidak terlihat jelas. Dari penyebab kedua ini ditemukan 2 akar masalah. Yang pertama adalah untuk pemasangan papan penunjuk arah membutuhkan biaya yang lumayan besar yaitu biaya untuk membuat papan nama dan biaya untuk izin untuk meletakkan papan di jalan utama. Penambahan biaya yang digunakan untuk membuat izin dan papan penunjuk arah akan memerlukan biaya yang lumayan besar.

Awal Mula Coffee

4.6 ★★★★★ (777) · \$\$

Kedai Kopi · Closed



RINGKASAN

MENU

ULASAN

FOTO

TENTANG



CALL



DIRECTIONS



SAVE



WEBSITE

Bright cafe serving coffee drinks & light bites in airy, contemporary quarters with outdoor seating. >

✓ Dine-in · ✓ Takeaway · ✓ No-contact delivery



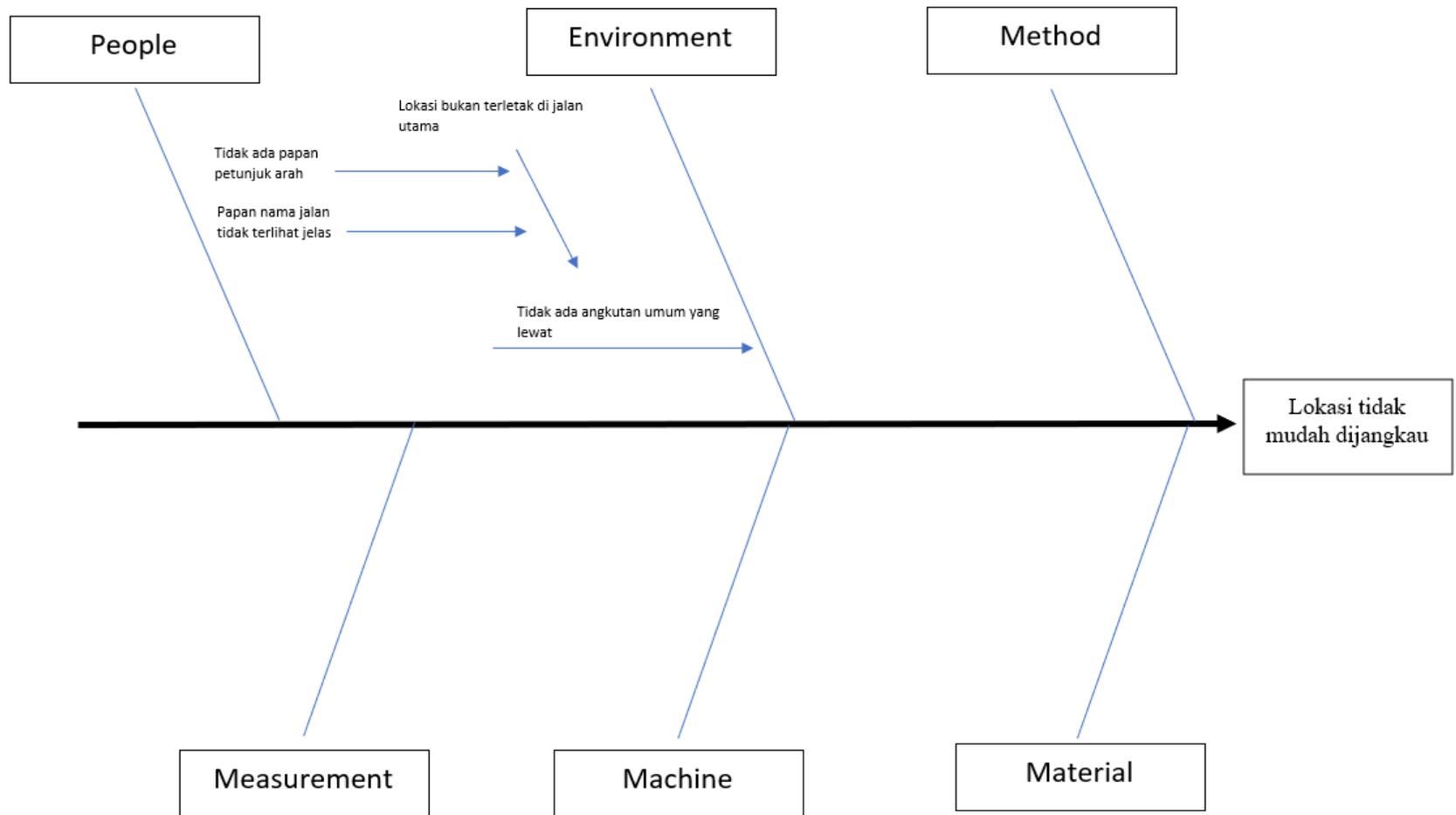
Jl. Binamarga II No.5A,
RT.04/RW.11, Baranangsiang, Kec.
Bogor Tim., Kota Bogor, Jawa Barat
16143



Closed · Opens 9AM Tue ▾

Gambar 4.19 Peta Lokasi Awal Mula Coffee

Sumber: Google



Gambar 4.20 Cause and Effect Analysis Kelima

4.8.6 Meja Nyaman untuk Digunakan

Cause and Effect Analysis untuk masalah ini yaitu meja tidak nyaman untuk digunakan, dapat dilihat dari gambar 4.23. Berdasarkan gambar 4.23 didapatkan satu aspek yang menyebabkan meja tidak nyaman untuk digunakan yaitu aspek material. Pada aspek material ini ditemukan masalah yaitu meja tidak berfungsi secara maksimal. Pada aspek material terdapat dua objek meja yang akan dibahas yaitu meja pada bagian *indoor* dan *outdoor*. Pada bagian *indoor*, meja tidak nyaman digunakan dikarenakan meja memiliki permukaan yang kasar. Meja pada bagian *indoor* terbuat dari keramik kecil sehingga mengurangi kenyamanan ketika konsumen ingin menggambar atau menulis. Pada bagian *outdoor* meja tidak nyaman digunakan dikarenakan ukuran meja yang kecil sehingga aktivitas yang dapat dilakukan terbatas pada bagian *outdoor*. Selain itu juga kaki meja yang pendek sehingga konsumen harus membungkuk jika ingin mengambil minuman di meja.



Gambar 4.21 Contoh meja *indoor*

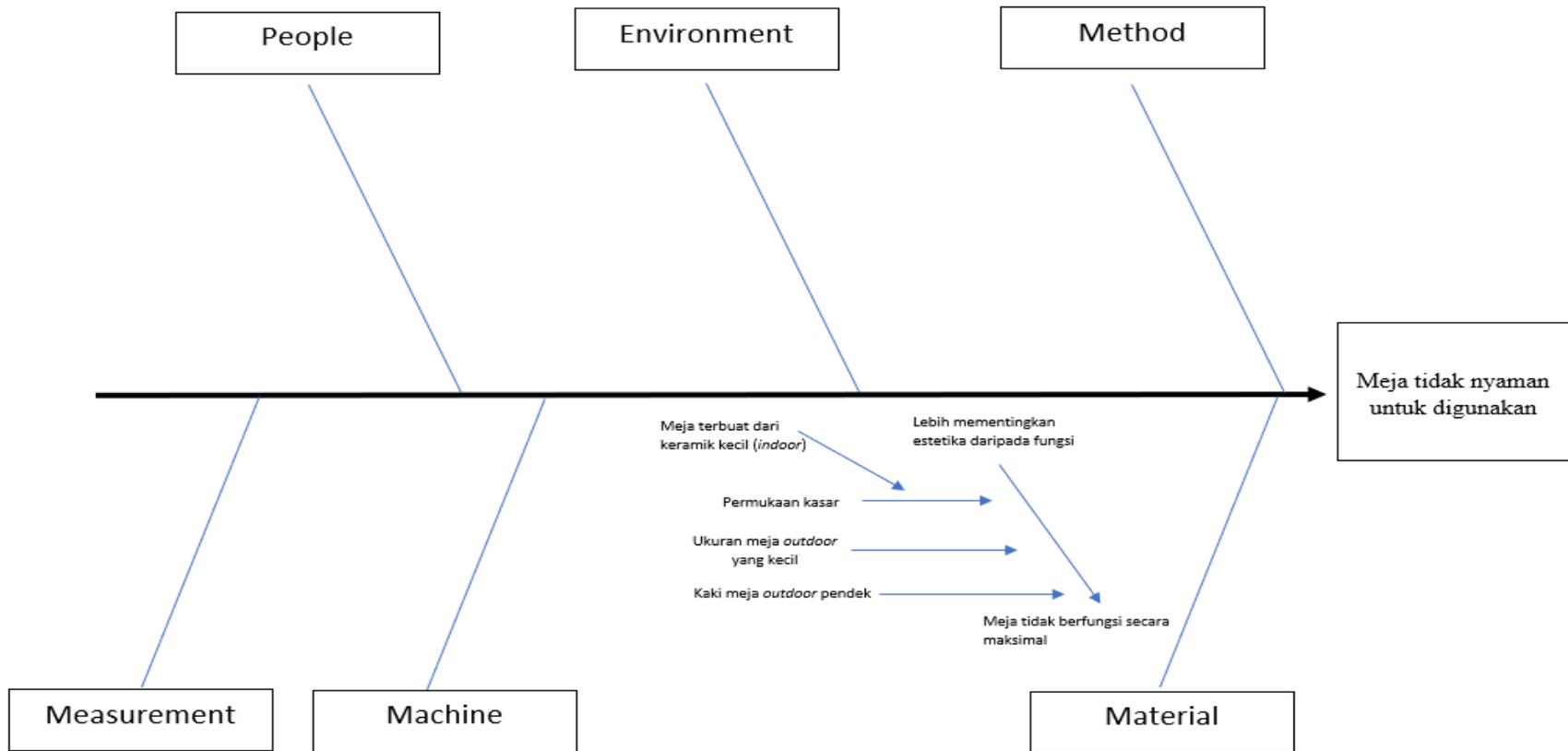
Sumber: Awal Mula Coffee

Contohnya meja bagian *outdoor* kurang cocok jika digunakan untuk melakukan tugas atau bekerja dengan menggunakan *laptop* dikarenakan ketika menggunakan *laptop* dimeja maka meja akan langsung penuh dan susah untuk menaruh piring/gelas di meja. Kedua model meja ini dipilih dikarenakan pemilik lebih mementingkan estetika dibandingkan fungsinya artinya meja-meja yang terdapat disini cenderung sulit digunakan mengerjakan tugas, belajar, dan bekerja.



Gambar 4.22 Contoh meja pada bagian *outdoor*

Sumber: Awal Mula Coffe



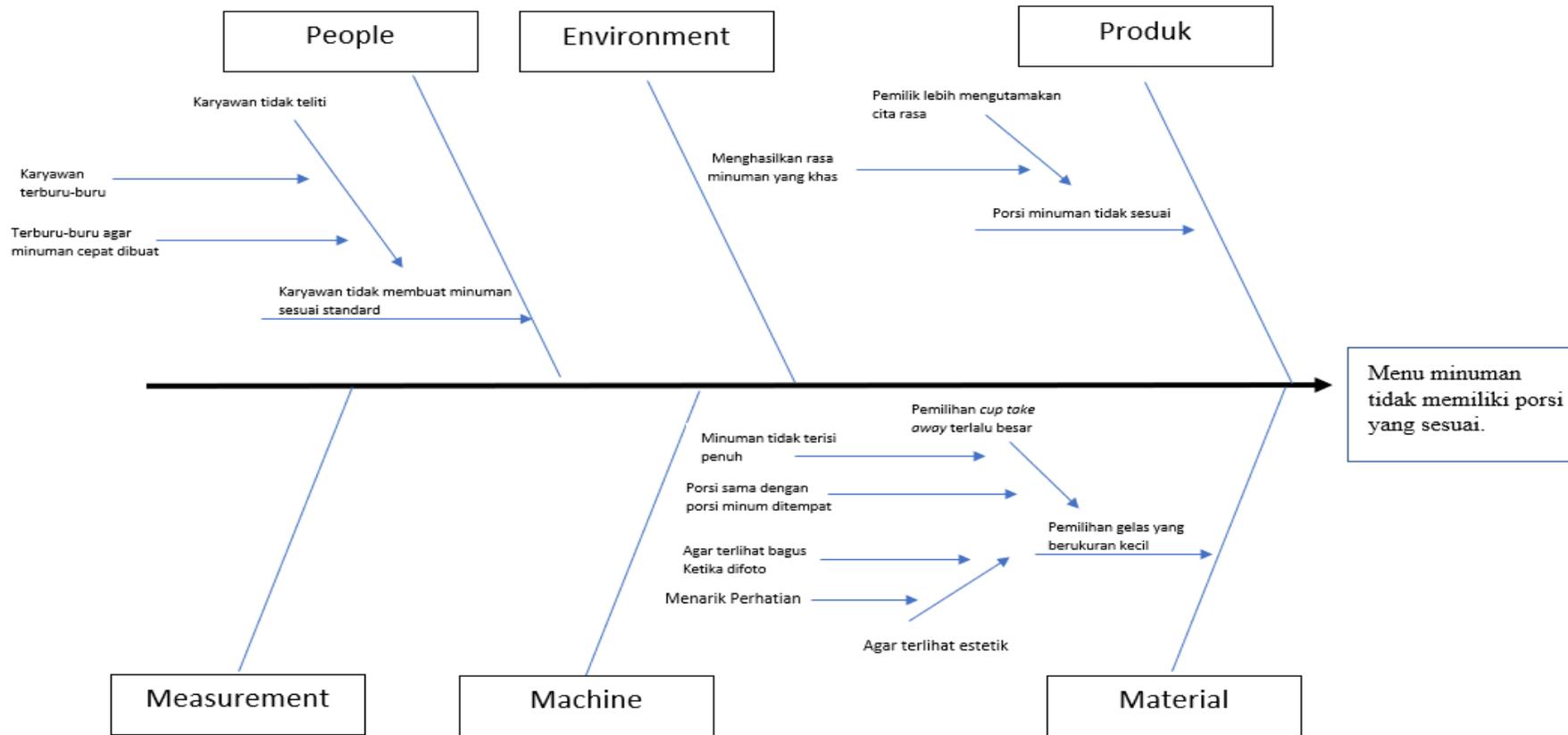
Gambar 4.23 Cause and Effect Keenam

4.8.7 Menu Minuman Memiliki Porsi yang Sesuai

Cause and Effect Analysis untuk masalah ini yaitu menu minuman memiliki porsi yang tidak sesuai, dapat dilihat dari gambar 4.24. Berdasarkan gambar 4.24 didapatkan tiga aspek yang menyebabkan menu minuman memiliki porsi yang tidak sesuai yaitu aspek manusia, produk, dan material. Penyebab pertama dari aspek manusia yaitu karyawan tidak membuat minuman sesuai standard porsi yang sudah ditentukan. Penyebab ini terjadi pada saat situasi ramai dikarenakan kurang telitinya pekerja pada saat membuat minuman sehingga dari pengamatan yang terjadi porsi minuman tidak penuh. Ketika ramai maka pesanan akan semakin banyak sehingga karyawan harus bekerja lebih cepat agar konsumen tidak menunggu lama untuk mendapatkan minuman yang diinginkan. Di dalam *bar* karyawan terbagi menjadi kasir, pengantar makanan dan minuman, pembuat minuman kopi, dan pembuat minuman non kopi. Setiap bagian hanya terdapat satu orang karyawan sehingga karyawan kewalahan pada saat pesanan meningkat maka dari itu karyawan sering membuat minuman tidak sampai penuh.

Pada aspek produk penyebab pertama yaitu porsi minuman dibuat lebih sedikit dibanding kompetitor lainnya. Khusus minuman *Americano* porsinya lebih sedikit dibanding kompetitor lainnya. Alasan porsi minuman dibuat lebih sedikit dikarenakan pemilik lebih mementingkan cita rasa dibanding porsi yang diberikan. Pemilik percaya bahwa dengan porsi yang sedikit ini namun cita rasa yang dihasilkan melegenda karena rasa kopi akan jauh lebih terasa dikarenakan tidak banyak air yang ditambahkan.

Pada aspek material penyebab yang terdapat dari masalah ini yaitu pemilihan gelas yang berukuran kecil. Pada bagian *dine in*, pemilihan gelas yang porsinya lebih kecil dengan alasan pemilik mementingkan estetika pada saat pemilihan gelas. Gelas yang estetik ini digunakan pada saat melakukan *photoshoot* pada produk-produk mereka yang biasanya mereka gunakan untuk pemasaran di media sosial untuk menarik konsumen. Sebaliknya *take away cup* memiliki ukuran terlalu besar sehingga pada saat konsumen melakukan pembelian untuk *take away* maka porsi minuman tidak penuh, namun hanya sekitar setengah *cup* yang terisi dengan minuman. Contohnya gelas untuk minuman *americano* sebesar 270 ml dan *cup* untuk *take away* sebesar 330 ml maka minuman yang terisi tidak akan sampai penuh dikarenakan porsi yang dibuat sama dengan porsi untuk *dine in* yang dimana memiliki porsi yang lebih kecil dibanding *take away*.



Gambar 4.24 Cause and Effect Analysis Ketujuh

4.9 Usulan Perbaikan

Usulan perbaikan dibuat dan disusun berdasarkan wawancara dengan pihak pemilik dan pengelola perusahaan sehingga usulan yang diberikan sesuai dan dapat diimplementasikan oleh pihak pemilik perusahaan.

4.9.1 Jumlah Kursi Memadai

Pada permasalahan yang pertama ditemukan dua aspek yaitu aspek metode dan material. Pada aspek metode, akar masalah dari jumlah kursi tidak memadai yaitu tidak ada jadwal untuk pemeriksaan secara berkala terhadap jumlah kursi. Hal ini disebabkan dikarenakan dengan tidak adanya jadwal tentang pemeriksaan kursi, maka sering kali ditemukan kursi-kursi yang rusak yang diletakkan di gudang namun tidak diperbaiki. Jumlah kursi yang terdapat di gudang seharusnya dapat dikontrol khususnya kursi pada bagian *outdoor* dikarenakan mayoritas konsumen Awal Mula Coffee lebih memilih untuk duduk di daerah *outdoor* dikarenakan terdapat area merokok. Hal ini terjadi mengakibatkan ketika jumlah konsumen yang duduk di daerah *outdoor* meningkat maka kursi yang tersedia tidak memadai dikarenakan kursi banyak yang rusak selain itu ditemukan beberapa konsumen masih memakai kursi yang sudah rusak dikarenakan terpaksa atau biasanya konsumen berdiri sambil menunggu kursi tersedia dari meja lain.

Oleh sebab itu, usulan yang diberikan adalah dengan dibuatnya jadwal untuk memeriksa kursi-kursi yang terdapat pada setiap daerah dan

melakukan perbaikan jika terdapat kursi yang sudah rusak agar semua kursi dapat digunakan dengan layak dan tidak ada konsumen yang harus menunggu bergantian untuk mendapatkan kursi. Pengelola berkata bahwa pembuatan jadwal untuk pemeriksaan kursi secara berkala sangat realistis untuk dilakukan. Usulan lainnya bisa juga sebagai penekanan untuk karyawan agar lebih sering untuk memeriksa jumlah kursi agar tidak kewalahan ketika jumlah konsumen meningkat. Usulan yang ditawarkan adalah jadwal untuk pemeriksaan jumlah kursi dilakukan sebelum akhir pekan dikarenakan pengelola mengatakan biasanya konsumen meningkat ketika akhir pekan sehingga pada saat akhir pekan mendatang maka jumlah kursi sudah bisa memadai.

Aspek berikutnya adalah material yang berhubungan dengan kursi banyak yang rusak. Kursi yang mudah rusak memiliki tiga akar masalah yaitu konsumen yang sembarangan pada saat menggunakan, lembab karena cuaca, dan kualitas kayu yang kurang bagus. Setelah di diskusikan dengan pengelola maka usulan yang diberikan yaitu dibuatnya peringatan dalam bentuk kertas yang diletakkan disetiap meja untuk mengingatkan konsumen agar menggunakannya dengan hati-hati agar kursi bisa tahan lama. Usulan kedua yaitu dengan membeli sarung dengan tujuan dapat menutupi kursi ketika hujan dan terik matahari agar kondisi kursi terbebas dari kelembaban dan kursi dapat diletakkan di dalam gudang ketika café tutup agar tetap aman dari kelembaban.

4.9.2 Kursi Nyaman Digunakan

Untuk permasalahan yang kedua ditemukan penyebab dari dua aspek yaitu *measurement* dan *material*. Pokok permasalahan dari aspek pengukuran yaitu tidak ada penjadwalan untuk pemeriksaan dan perawatan kursi. Tidak ada jadwal menyebabkan beberapa kursi yang sudah rusak namun masih digunakan oleh konsumen sehingga mengurangi kenyamanan pada saat duduk. Usulan yang diberikan untuk aspek ini adalah dengan membuat jadwal untuk melakukan pemeriksaan kondisi kursi dan untuk melakukan perbaikan terhadap kursi-kursi yang rusak. Dengan begitu, maka kursi-kursi yang terdapat digudang dapat digunakan lagi agar tidak perlu mengurangi kenyamanan dari kursi tersebut dan pembuatan kursi dengan pemilihan material yang lebih berkualitas agar lebih tahan lama.

Aspek kedua yaitu material, pokok permasalahan dari aspek ini yaitu dudukan kursi keras, tidak ada sandaran kursi, dan sambungan kursi yang kurang kuat. Dudukan kursi yang keras dan tidak ada sandaran membuat konsumen merasa tidak nyaman pada saat duduk berlama-lama. Padahal café merupakan tempat rekreasi untuk semua orang untuk melakukan segala aktivitas dari mengerjakan tugas, bekerja, kumpul keluarga, dan bersosialisasi. Maka dari itu sudah seharusnya mereka menyediakan kursi yang nyaman untuk konsumennya. Usulan yang diberikan untuk masalah ini yaitu dengan cara memberikan busa pada dudukan kursi agar tidak terasa sakit jika duduk berlama-lama. Usulan yang kedua yaitu dengan menambahkan kursi yang terdapat busa dan sandaran kursi, khususnya pada

bagian *outdoor* dikarenakan menurut pengelola kursi pada bagian *outdoor* tidak nyaman dibanding kursi *indoor*. Setelah di diskusikan dengan pengelola, maka pengelola memilih untuk menambahkan busa untuk kursi *outdoor* yang lama dan menambahkan kursi baru yang terdapat busa dan sandaran.

4.9.3 Kebersihan *Outdoor* Baik

Pada permasalahan yang ketiga yaitu lingkungan *outdoor* yang terlihat kotor ditemukan penyebab dari empat aspek yaitu aspek manusia, lingkungan, metode, dan material. Pada aspek manusia, pokok permasalahan yang terjadi yaitu pekerja tidak membersihkan lingkungan *outdoor* dikarenakan terdapat banyak pekerjaan dan tidak ada karyawan khusus untuk melakukan pembersihan. Masalah ini terjadi karena semua karyawan memiliki deskripsi kerja mencakup semua pekerjaan yaitu menjadi barista, mengantar makanan, menjadi kasir, serta melakukan pembersihan. Pembersihan biasanya dilakukan sebelum café tutup namun bagian *outdoor* jarang sekali dibersihkan dikarenakan pekerja tidak sempat karena terlalu banyak pekerjaan yang harus dilakukan sebelum penutupan café. Usulan yang diberikan pada aspek ini yaitu dengan menambahkan karyawan khusus untuk menjaga kebersihan, baik itu area *outdoor*, *indoor* maupun toilet.

Aspek kedua yaitu lingkungan, dimana ditemukan pokok permasalahan yaitu sampah yang berserakan akibat daun-daun, kurangnya tempat sampah, dan tempat sampah yang letaknya jauh. Tempat sampah

yang disediakan untuk daerah *outdoor* hanya satu buah yang terletak di sebelah pintu masuk. Tempat sampah jarang dibersihkan dan diangkat sehingga seringkali tempat sampah penuh. Maka usulan yang diberikan yaitu dengan penambahan tempat sampah dan diletakkan berdekatan dengan meja sehingga dengan itu membantu memudahkan konsumen untuk membuang sampah. Usulan kedua yaitu dengan cara menaruh poster untuk membuang sampah pada tempatnya agar dapat mengingatkan konsumen.

Aspek ketiga yaitu metode yaitu dimana ditemukan pokok permasalahannya yaitu belum dibuat jadwal pembersihan daerah *outdoor*. Usulan yang diberikan yaitu dengan pembuatan jadwal untuk pembersihan agar lebih sering dibersihkan khususnya dibersihkan pada jam operasional agar daerah *outdoor* dapat terus terlihat bersih.

Aspek keempat yaitu material dimana ditemukan pokok permasalahan yaitu dimana batu keramik dan kayu berlumut dikarenakan cuaca yang berubah-ubah sehingga membuat warna kayu dan keramik berubah dikarenakan tertutup oleh lumut yang berwarna hijau. Masalah ini juga dapat membahayakan konsumen dikarenakan lantai menjadi licin. Usulan yang diberikan yang pertama yaitu sama dengan paragraf pertama dan usulan kedua yaitu dengan diberikan coating batu alam dan cat kayu agar lantai tidak mudah terkontaminasi oleh lumut ketika cuaca berubah-ubah.

4.9.4 Kebersihan Toilet Baik

Pada permasalahan yang keempat yaitu lingkungan toilet terlihat kotor yang disebabkan dari tiga aspek yaitu manusia, lingkungan, dan metode. Pada aspek pertama yaitu manusia ditemukan pokok permasalahan yaitu toilet jarang dibersihkan yang disebabkan karena pekerja tidak sempat membersihkan toilet khususnya pada jam operasional. Usulan yang diberikan sama dengan usulan yang sudah dibahas pada subbab 4.9.3 yaitu dengan penambahan jumlah karyawan.

Pada aspek lingkungan ditemukan pokok permasalahan tempat sampah yang berada dibawah wastafel memiliki kapasitas terlalu kecil sehingga mudah penuh jika terlalu lama tidak dibersihkan. Usulan yang diberikan untuk masalah ini dengan mengganti tempat sampah yang lama dengan tempat sampah yang berukuran lebih besar sehingga dapat menampung lebih banyak sampah. Tempat sampah tidak dapat ditambah dikarenakan luas toilet yang terbatas sehingga tempat sampah hanya bisa diganti saja.

Pada aspek ketiga yaitu metode, ditemukan pokok permasalahan tidak ada jadwal pembersihan toilet sehingga toilet jarang sekali dibersihkan khususnya pada saat jam operasional. Usulan yang diberikan adalah membuat jadwal untuk membersihkan toilet namun jadwal tersebut perlu dibuat lebih sering. Sebagai contoh jadwal dibuat untuk membersihkan toilet setiap satu jam sekali saat café dalam kondisi ramai,

dikarenakan toilet yang mudah kotor dikarenakan digunakan oleh banyak orang dan perlu dipastikan di jadwal tersebut untuk membersihkan tempat sampah, mengepel, dan menggelap daerah toilet agar terlihat bersih dan kering.



4.9.5 Meja Nyaman Digunakan

Pada masalah kelima ditemukan dari dua aspek yang menjadi pokok permasalahan. Aspek pertama adalah aspek material. Pokok permasalahan dari aspek material adalah Kesalahan pada pemilihan material untuk meja pada daerah *indoor* dikarenakan terbuat dari keramik sehingga permukaan meja tidak rata dan pokok permasalahan kedua adalah ukuran meja yang kecil & kurang ergonomis untuk meja pada bagian *outdoor*. Meja yang kurang ergonomis dikarenakan kaki meja yang terlalu pendek sehingga menyebabkan konsumen harus membungkuk ketika ingin mengambil barang yang ada di meja. Meja pada daerah *outdoor* berukuran kecil sehingga menyebabkan konsumen tidak dapat melakukan aktivitas seperti mengerjakan tugas & menggunakan laptop. Oleh karena itu usulan yang diberikan yaitu untuk mengganti meja dengan berukuran yang lebih besar & lebih ergonomis sehingga membuat konsumen nyaman pada saat menggunakannya. Usulan kedua yaitu dengan disediakan kantung atau keranjang yang diletakkan disamping meja untuk konsumen menaruh barang-barang bawaannya sehingga tidak perlu menaruh barang-barang di atas meja.

Pokok permasalahan yang kedua dari meja yang tidak nyaman digunakan yaitu meja digunakan oleh banyak konsumen. Permasalahan ini terjadi ketika situasi sedang ramai, dengan meja berukuran kecil namun digunakan oleh banyak konsumen maka kapasitas meja tersebut tidak

mencukupi. Usulan yang yang diberikan yaitu mengganti meja dengan ukuran yang lebih besar.

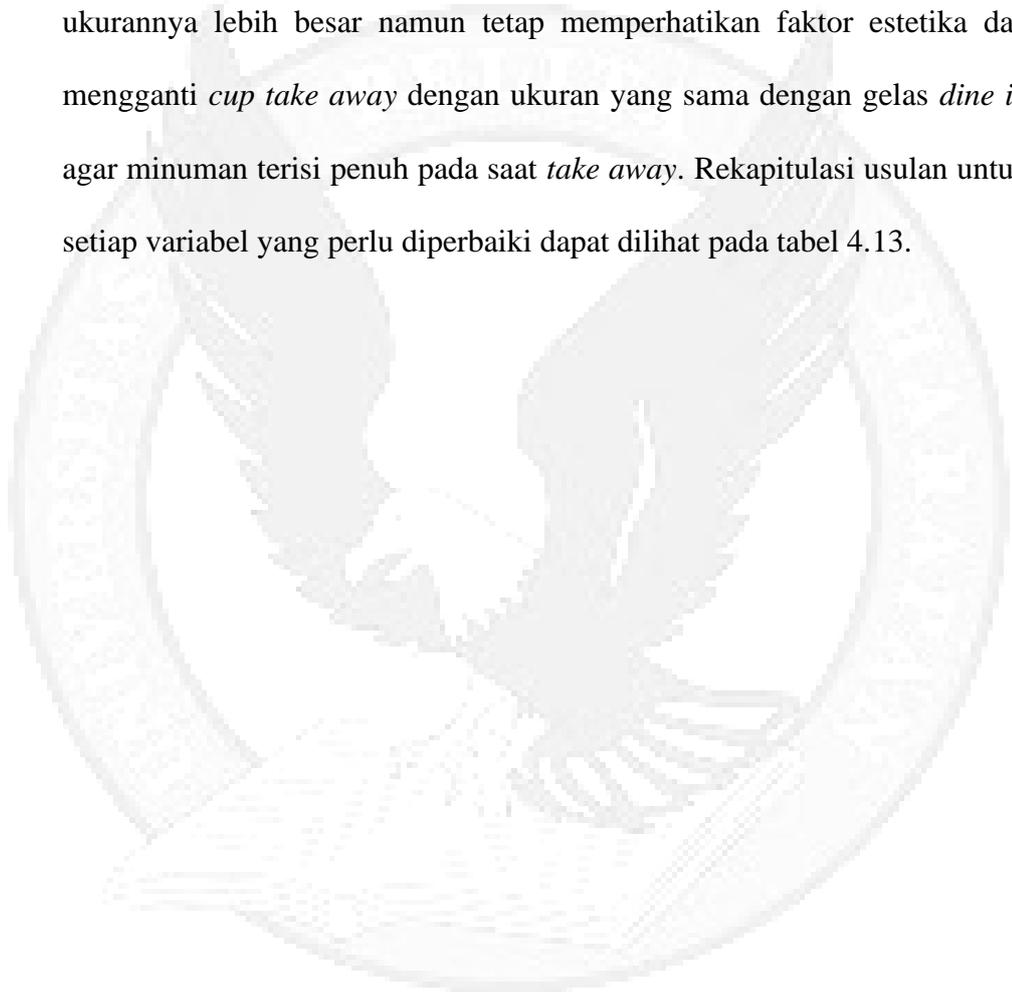
4.9.6 Menu Minuman Memiliki Porsi yang Sesuai

Penyebab masalah keenam yaitu berasal dari tiga aspek. Aspek yang pertama adalah aspek manusia. Pokok permasalahan dari aspek manusia adalah karyawan terburu-buru dalam menyiapkan minuman, sehingga tidak teliti dalam menekan volume minuman yang disiapkan. Hal tersebut terjadi jika situasi sedang ramai sehingga karyawan harus membuat banyak pesanan dalam waktu yang cepat agar konsumen tidak menunggu lama. Usulan yang diberikan untuk pokok permasalahan ini yaitu dengan menambahkan jumlah karyawan di dalam *bar* agar dapat membantu meringankan pekerjaan karyawan lainnya agar karyawan dapat bekerja dengan tenang sehingga akan lebih teliti.

Aspek kedua yaitu aspek produk. Pokok permasalahan dari aspek ini yaitu pemilik lebih mengutamakan cita rasa, sehingga pemilik mengecilkan porsi minuman agar cita rasa yang dihasilkan lebih enak. Usulan yang diberikan untuk pokok permasalahan ini yaitu pemilik dapat menambahkan porsi produk agar sedikit lebih besar namun tidak mengurangi cita rasa yang diberikan. Sebagai contoh yaitu ukuran volume minuman ditambah, maka ditambahkan porsi bahan baku agar cita rasa tetap terjaga.

Aspek ketiga yaitu material. Pada aspek material terdapat dua pokok permasalahan yaitu pada gelas *dine in* dan *outdoor*. Pada bagian gelas *dine*

in, pokok permasalahan yaitu ukuran gelas yang terlalu kecil dikarenakan pemilik lebih mementingkan estetika daripada ukuran gelas. Pada bagian gelas *take away*, pokok permasalahan yaitu minuman tidak terisi penuh dikarenakan cup *take away* yang ukurannya lebih besar dibanding gelas *dine in*. Usulan yang diberikan yaitu dengan cara mengganti gelas yang ukurannya lebih besar namun tetap memperhatikan faktor estetika dan mengganti *cup take away* dengan ukuran yang sama dengan gelas *dine in* agar minuman terisi penuh pada saat *take away*. Rekapitulasi usulan untuk setiap variabel yang perlu diperbaiki dapat dilihat pada tabel 4.13.



Tabel 4.13 Tabel Rekapitulasi Akar Masalah dan Usulan

No	Variabel	Akar Masalah	Usulan
1	Jumlah Kursi memadai	Tidak ada penjadwalan untuk pemeriksaan kursi	Dibuatkan jadwal secara berkala untuk pemeriksaan dan perbaikan untuk kursi yang rusak
		Kualitas kayu yang kurang bagus	Menyimpan kursi ke dalam Gudang pada saat hujan.
		Kursi lembab (bagian <i>outdoor</i>)	Mengingatkan konsumen agar menggunakan dengan hati-hati
2	Kursi nyaman digunakan	Konsumen sembarangan pada saat memakai kursi.	
		Tidak ada jadwal mengenai pemeriksaan dan perawatan kursi	Dibuat penjadwalan mengenai pemeriksaan, perawatan, dan perbaikan pada kursi yang sudah tidak layak digunakan
		Kaki kursi mudah patah karena kursi terbuat dari kayu	
		Tidak ada sandaran	Menambahkan kursi yang terdapat sandaran dan dudukan yang diberi busa & Memberi busa untuk kursi yang sebelumnya.
3	Lingkungan Outdoor	Tidak ada busa	
		Pekerja tidak sempat membersihkan	Diberikan <i>job description</i> untuk setiap pekerjaan.

		Tidak ada karyawan khusus untuk melakukan pembersihan	
		Kurangnya jumlah tempat sampah	Penambahan tempat sampah yang berukuran besar
		Belum dibuat jadwal pembersihan	Dibuat jadwal pembersihan secara rutin
		Kayu dan Keramik berlumut	Diberikan obat anti lumut
4	Lingkungan toilet	Karyawan tidak sempat membersihkan pada jam operasional	Diberikan <i>job description</i> untuk setiap karyawan.
		Tidak ada karyawan khusus	
		Kapasitas tempat sampah terlalu kecil	Mengganti tempat sampah dengan yang berukuran lebih besar & Penambahan papan untuk tidak membuang sampah sembarangan.
		Tidak ada jadwal pembersihan	Dibuat jadwal pembersihan pada jam operasional & penekanan untuk karyawan agar sering membersihkan
5	Meja nyaman digunakan	Ukuran meja kecil & kaki kursi pendek (<i>outdoor</i>)	Mengganti meja dengan ukuran yang lebih besar

		Meja dibuat dari keramik kecil (<i>indoor</i>)	dan permukaan halus
6	Menu Minuman memiliki porsi yang sesuai	Porsi minuman sedikit	Mengganti gelas dengan ukuran yang lebih besar dan juga estetik.
		Karyawan terburu-buru pada saat membuat minuman	Diberikan <i>job description</i> & penekanan kepada karyawan.
		Pemilihan gelas terlalu kecil	Mengganti gelas dengan ukuran yang lebih besar dan juga estetik
		Pemilihan <i>cup take away</i> yang terlalu besar	

4.10 Penentuan Prioritas terhadap usulan perbaikan

Di dalam subbab ini dibuatlah urutan usulan perbaikan yang didapatkan dari *cause and effect analysis*. Metode yang digunakan adalah *Decision Matrix* karena metode ini dapat diterapkan untuk usulan perbaikan dan dapat diterapkan untuk penentuan prioritas terhadap usulan perbaikan. Penentuan kriteria yang digunakan didasarkan wawancara dengan pemilik dan pengelola Awal Mula Coffee tentang apa saja yang menjadi pertimbangan jika ingin melakukan usulan perbaikan yang sudah disetujui. Dari hasil wawancara didapatkan tiga kriteria yang dipertimbangkan jika ingin melakukan perbaikan yaitu waktu, biaya, dan tingkat kesulitan. Waktu adalah berapa lama waktu yang dibutuhkan perusahaan untuk menerapkan usulan yang diberikan. Kriteria kedua adalah biaya yaitu seberapa besar perusahaan harus mengeluarkan dana untuk melakukan usulan perbaikan tersebut. Kriteria ketiga adalah tingkat kesulitan yaitu seberapa sulit pelaksanaan usulan yang diberikan.

Pemberian bobot untuk setiap kriteria dan usulan dilakukan oleh pemilik dan pengelola perusahaan agar hasil yang didapatkan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pemilik perusahaan. Pemberian bobot dilakukan dengan cara menanyakan kepada pemilik dan pengelola perusahaan seberapa penting kriteria yang telah ditentukan dengan pemberian skala 1 sampai dengan 5. Angka 1 yang berarti sangat sangat rendah, angka 2 berarti rendah, angka 3 berarti biasa saja, angka 4 tinggi,

dan angka 5 yang berarti sangat tinggi. Angka persentase pada tabel 4.14 di dapatkan dari angkat bobot dibagi dengan total pembobotan yaitu 10 dikarenakan pembobotan dilakukan dengan 2 pihak yaitu pemilik dan pengelola lalu dikalikan dengan 100%. Dari ketiga kriteria tersebut, pemilik restoran menentukan bobot dalam persentase seperti dapat dilihat pada tabel 4.14.

Tabel 4.14 Bobot Penilaian Berdasarkan Persentase

Bobot Penilaian Berdasarkan Persentase		
Persentase		
Waktu	Biaya	Kesulitan
27,27%	45,45%	27,27%

Setelah itu setiap alternatif usulan yang diberikan, diberi nilai oleh pemilik dan pengelola perusahaan untuk masing-masing kriteria agar didapatkan usulan yang menjadi prioritas pemilik dan pengelola perusahaan. Pemberian nilai kriteria dilakukan dengan ketentuan sebagai berikut:

Kriteria waktu: nilai 1 (realisasi usulan membutuhkan waktu sangat singkat) sampai nilai 5 (realisasi membutuhkan waktu yang sangat lama)

Kriteria biaya: nilai 1 (realisasi usulan membutuhkan biaya sangat rendah) sampai nilai 5 (realisasi membutuhkan biaya sangat tinggi)

Kriteria tingkat kesulitan: nilai 1 (sangat mudah direalisasikan) sampai nilai 5 (sangat sulit direalisasikan)

Hasil penilaian setiap kriteria dapat dilihat pada tabel 4.15.

Tabel 4.15 Penilaian terhadap tiga kriteria

No	Usulan	Nilai		
		Waktu	Biaya	Kesulitan
1	Membuatkan <i>job Analysis</i> untuk setiap karyawan	1	0	1
2	Memasukkan kursi ke dalam Gudang pada saat hujan	1	0	0
3	Dibuatkan jadwal tentang pembersihan <i>outdoor</i> & toilet, pemeriksaan kursi, dan perawatan kursi.	1	1	1
4	Mengingatkan konsumen untuk menggunakan kursi dengan hati-hati	1	2	1
5	Menambah Kursi dengan yang terdapat sandaran dan busa pada dudukan	3	4	4
6	Memberi busa pada kursi	1	2	1
7	Penambahan tempat sampah dengan berukuran besar	1	2	1
8	Menambah papan peringatan tidak membuang sampah sembarangan	1	2	1
9	Diberikan obat <i>coating</i> batu keramik dan cat kayu	1	1	2
10	Mengganti meja dengan ukuran yang lebih besar & ergonomis	5	5	4
11	Mengganti gelas dengan ukuran yang lebih besar.	3	4	3

Setelah diberikan bobot pada setiap kriteria dan nilai pada setiap usulan, maka jumlah bobot dikalikan dengan nilai dan ditambahkan untuk ketiga kriteria yang ada. Untuk mendapatkan hasil skor akhir maka bobot pada setiap kriteria yang terdapat di tabel 4.15 akan dikalikan dengan persentase bobot di tabel 4.14. Skor akhir yang didapatkan digunakan untuk memprioritaskan usulan berdasarkan skor terendah sampai dengan skor tertinggi. Perhitungan skor total untuk setiap usulan dapat dilihat pada tabel

Usulan	Nilai			Total Skor
	Waktu	Biaya	Kesulitan	
1	0,27	0	0,27	0,54
2	0,27	0	0	0,27
3	0,27	0,27	0,27	0,81
4	0,27	0,90	0,27	1,44
5	0,81	1,81	1,09	3,71
6	0,27	0,90	0,27	1,44
7	0,27	0,90	0,27	1,44
8	0,27	0,90	0,27	1,44
9	0,27	0,45	0,54	1,26
10	1,36	2,27	1,09	4,72
11	0,81	1,81	0,81	3,43

4.16.

Tabel4.16 Penilaian Skor total

Tabel 4.17 Urutan Prioritas Usulan

Urutan	Usulan
1	Memasukkan kursi ke dalam Gudang pada saat hujan.
2	Pembuatan <i>Job Description</i> untuk setiap karyawan.
3	Dibuatkan jadwal untuk pembersihan secara rutin terhadap <i>outdoor</i> , toilet, pemeriksaan kursi, dan perawatan kursi.
4	Diberikan obat pelapis (<i>coating</i>) dan cat kayu untuk mencegah pertumbuhan lumut
5	Memberi busa yang empuk pada kursi yang lama
	Penambahan tempat sampah dengan berukuran yang lebih besar
	Menambah papan peringatan untuk tidak membuang sampah
	Menempelkan peringatan untuk menggunakan kursi secara hati-hati
6	Mengganti gelas dengan ukuran yang lebih besar.
7	Menambah Kursi dengan terdapat sandaran dan busa yang empuk pada dudukan.
8	Penambahan jumlah karyawan
9	Mengganti meja yang berukuran besar dan lebih ergonomis

Usulan pertama yang memiliki nilai terendah yaitu dengan cara memasukkan kursi di area *outdoor* pada saat hujan. Usulan ini membantu agar kursi di area *outdoor* tidak mudah lembab karena tidak terkena hujan mengingat kursi kayu yang mudah lembab jika mengalami perubahan cuaca. Dengan adanya pencegahan konsisi kelembapan kursi maka kursi tidak mudah rusak.

Usulan kedua yaitu dengan cara membuat *job description* untuk setiap karyawan. *Job Analysis* merupakan suatu cara untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi tentang pekerjaan seperti deskripsi pekerjaan, indicator pekerjaan, dan prosedur operasi melaksanakan pekerjaan. *Job Analysis* ini bertujuan untuk menilai kinerja karyawan, memperbaiki cara bekerja karyawan, dan penempatan karyawan.

Usulan ketiga yang memiliki nilai terendah yaitu dengan membuat penjadwalan tentang pembersihan *outdoor* & toilet, pemeriksaan kursi, dan perawatan kursi. Usulan ini mendapatkan urutan pertama dikarenakan memiliki skor satu untuk waktu, biaya, dan kesulitan yang artinya waktu yang diperlukan sangat rendah, biaya yang harus dikeluarkan juga sangat rendah dan tingkat kesulitannya pun juga rendah.

Usulan keempat yaitu dengan diberikannya obat lumut. Usulan ini menempati urutan kedua dikarenakan mendapatkan nilai satu untuk waktu, satu untuk biaya, dan dua untuk kesulitan. Obat lumut ini dapat digunakan untuk daerah bagian *outdoor* khususnya pada lantai batu keramik dan kayu

yang sering terkena sinar matahari langsung dan hujan. Obat lumut ini berguna untuk melapis kayu dan batu keramik agar tidak mudah bertumbuhnya lumut pada permukaan tersebut.

Usulan kelima memiliki 5 usulan perbaikan dikarenakan kelima usulan tersebut memiliki nilai skor yang sama. Usulan pertama yaitu mengingatkan konsumen untuk menggunakan kursi dengan hati-hati dengan cara memberi papan peringatan di setiap meja atau bisa juga ditempel di dinding bagian *outdoor*. Usulan kedua yaitu membuat busa pada kursi, untuk kursi pada bagian *outdoor* yang tidak terdapat busa dapat diberikan busa agar menambah kenyamanan bagi konsumen yang menggunakan kursi tersebut. Usulan ketiga yaitu Penambahan tempat sampah yang berukuran lebih besar. Penambahan tempat sampah dengan ukuran yang lebih besar dapat dilakukan untuk bagian *outdoor* agar konsumen tidak membuang sampah sembarangan. Pada bagian toilet juga perlu ada perubahan untuk tempat sampah agar tidak mudah penuh. Usulan keempat yaitu dengan menyediakan papan peringatan untuk tidak membuang sampah sembarangan. Papan peringatan ini dapat diletakkan ditembok untuk bagian *outdoor* dan bagian toilet. Kelima usulan ini memiliki nilai satu untuk waktu, dua untuk biaya, dan satu untuk kesulitan.

Usulan pada urutan keenam yaitu mengganti gelas dengan ukuran yang lebih besar. Untuk usulan ini waktu dan kesulitan memiliki nilai yang sama yaitu tiga dan nilai empat untuk biaya. Angka nilai yang didapatkan ini relatif tinggi dikarenakan gelas-gelas yang ada di Awal Mula Coffee

dibuat untuk mendapatkan nilai estetika yang tinggi maka dari itu gelas-gelas tersebut membutuhkan waktu yang lumayan lama untuk dibuat, biaya yang tinggi untuk dikeluarkan, dan tingkat kesulitan yang lumayan tinggi.

Usulan pada urutan ketujuh yaitu menambah kursi yang terdapat sandaran dan busa pada dudukan. Penambahan jumlah kursi ini membutuhkan biaya yang besar, waktu, dan kesulitan yang besar. Penambahan kursi ini dilakukan untuk daerah *outdoor* dikarenakan kursi yang lama tidak memiliki sandaran dan busa pada dudukannya. Kursi ini juga perlu dibuat dan di desain agar hasilnya bagus dan estetik maka dari itu memiliki nilai tiga untuk waktu, empat untuk biaya dan kesulitan.

Usulan pada urutan terakhir yaitu mengganti meja dengan ukuran yang lebih besar & ergonomis. Pada usulan ini dapat dilakukan untuk daerah *outdoor* saja agar dapat mendukung aktivitas konsumen pada saat minum kopi disana seperti mengerjakan tugas dan bekerja. Usulan ini mendapatkan nilai lima untuk waktu, lima untuk biaya, dan empat untuk kesulitan. Usulan ini mendapatkan nilai yang besar dikarenakan biaya yang perlu dikeluarkan untuk penggantian meja sangat besar dan juga untuk waktu pembuatan meja tidak sebentar dan tingkat kesulitan pembuatan meja sesuai dengan apa yang diinginkan juga tidak mudah.