

BAB I

PENDAHULUAN

Makanan menjadi salah satu kebutuhan pokok bagi manusia. Oleh karena itu perusahaan makanan memiliki peluang yang menjanjikan. Saat ini semakin banyak bisnis makanan yang mulai dari pedagang kaki lima, warung tenda, warung makan, restoran, catering, dan masih banyak lagi. Catering menjadi bisnis yang menjanjikan untuk industri rumahan karena memiliki potensi dan pertumbuhan yang baik.

Katering merupakan bentuk usaha di sektor kuliner yang fokus pada penyediaan dan pemesanan berbagai jenis hidangan makanan serta minuman, termasuk perlengkapan lain yang diperlukan untuk kebutuhan acara perusahaan maupun pesta. Layanan ini dirancang untuk disiapkan di lokasi dan waktu tertentu sesuai permintaan pelanggan (Samir & Larso, 2011). Banyak yang terjun ke bisnis katering karena dinilai menawarkan waktu pengembalian modal yang relatif cepat, selain mampu memenuhi kebutuhan pokok masyarakat. Hal ini tercermin dari pertumbuhan pesat jumlah pelaku usaha katering yang terus meningkat seiring waktu (Laeliyah, 2017).

Di daerah jogja sudah banyak catering yang ada dan jumlahnya mengalami peningkatan. Hal ini bisa menjadi acuan bahwa catering memang menjadi peluang bisnis yang menguntungkan sehingga diambil oleh banyak orang. Namun banyak permasalahan dari pihak konsumen terhadap pelayanan jasa catering yang ditawarkan. Permasalahan yang dihadapi konsumen dalam layanan katering sering kali meliputi beberapa aspek, seperti kualitas makanan yang tidak konsisten, baik dari segi rasa, kebersihan, maupun tampilan yang tidak sesuai harapan. Selain itu, ketepatan waktu dalam pengiriman juga menjadi tantangan yang signifikan, mengingat keterlambatan dapat merusak jalannya acara dan mengurangi kepercayaan konsumen terhadap layanan yang ditawarkan. Tidak kalah penting, pelayanan pelanggan yang kurang responsif dan kurang ramah dapat memperburuk pengalaman konsumen, memengaruhi tingkat kepuasan, dan merusak reputasi usaha katering di mata pelanggan. Kualitas makanan dan ketepatan waktu pengiriman sangatlah penting bagi pelaku bisnis katering karena layanan yang

mereka tawarkan mencakup pembuatan makanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta memastikan makanan tersebut sampai pada waktu yang telah disepakati. Proses pengantaran makanan dapat berdampak langsung pada kualitas hidangan, yang dapat terjaga atau menurun tergantung pada penanganan selama pengiriman.

Sebagai bisnis jasa, layanan catering sangat bergantung pada kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Calon konsumen dapat langsung menilai apakah sebuah layanan catering layak dipercaya untuk memenuhi kebutuhan mereka berdasarkan cara penyedia catering melayani permintaan dan komunikasi yang diberikan. Oleh karena itu, Agros Catering diharapkan mampu menjawab semua permasalahan yang dihadapi konsumen agar pelanggan merasa puas, nyaman, dan tetap setia menggunakan layanannya.

1.1. Permasalahan Konsumen

Berdasarkan pada hasil survei dengan menggunakan kuesioner google form yang dilakukan pada tanggal 8 – 10 Januari 2025, didapatkan 58 responden yang terdiri dari konsumen dan calon konsumen, dapat diketahui bahwa:

1. Sejumlah 2 responden berumur 20 tahun, 7 responden berumur 21 tahun, 6 responden berumur 22 tahun, 15 responden berumur 23 tahun, 17 responden berumur 24 tahun, 6 responden berumur 25 tahun, 4 responden berumur 26 tahun, dan 1 responden berumur 27 tahun.
2. Sejumlah 22 responden berstatus karyawan/pekerja, 21 responden adalah rahasia dan 15 responden berstatus mahasiswa.
3. Sejumlah 25 responden berdomisili Bantul, 18 responden berdomisili Yogyakarta dan 15 responden berdomisili Sleman

Dari sisi demografi dan geografi 58 responden diatas, diketahui bahwa:

1. Sejumlah 38 responden memilih sangat sesuai, 18 responden memilih sesuai, 2 responden memilih sangat tidak sesuai untuk pernyataan rasa makanan yang konsisten adalah faktor utama dalam memilih layanan catering.

2. Sejumlah 44 responden memilih sangat sesuai, 13 responden memilih sesuai, 1 responden memilih tidak sesuai untuk pernyataan kebersihan makanan yang disajikan sangat memengaruhi keputusan saya.
3. Sejumlah 24 responden memilih sangat sesuai, 31 responden memilih sesuai, 3 responden memilih sangat tidak sesuai untuk pernyataan tampilan makanan yang menarik meningkatkan kepercayaan saya terhadap catering.
4. Sejumlah 23 responden memilih sangat sesuai, 30 responden memilih sesuai, 5 responden memilih sangat tidak sesuai untuk pernyataan rasa makanan yang konsisten adalah saya tidak akan menggunakan kembali layanan catering jika kualitas makanannya tidak konsisten.
5. Sejumlah 35 responden memilih sangat sesuai, 22 responden memilih sesuai, 1 responden memilih tidak sesuai untuk pernyataan ketepatan waktu pengiriman makanan sangat penting untuk kelancaran acara saya.
6. Sejumlah 23 responden memilih sangat sesuai, 33 responden memilih sesuai, 1 responden memilih tidak sesuai, 1 responden memilih sangat tidak sesuai untuk pernyataan saya merasa kecewa jika catering terlambat mengirimkan makanan.
7. Sejumlah 39 responden memilih sangat sesuai, 18 responden memilih sesuai, 1 responden memilih sangat tidak sesuai untuk pernyataan ketepatan waktu pengiriman menunjukkan profesionalisme layanan catering.
8. Sejumlah 30 responden memilih sangat sesuai, 26 responden memilih sesuai, 2 responden memilih sangat tidak sesuai untuk pernyataan saya akan merekomendasikan layanan catering jika pengirimannya selalu tepat waktu.
9. Sejumlah 33 responden memilih sangat sesuai, 23 responden memilih sesuai, 2 responden memilih tidak sesuai untuk pernyataan pelayanan pelanggan yang ramah adalah hal yang saya cari dalam layanan catering.
10. Sejumlah 31 responden memilih sangat sesuai, 26 responden memilih sesuai, 1 responden memilih tidak sesuai untuk pernyataan respon cepat dari layanan pelanggan memengaruhi kepercayaan saya terhadap catering.
11. Sejumlah 25 responden memilih sangat sesuai, 30 responden memilih sesuai, 3 responden memilih tidak sesuai untuk pernyataan saya tidak akan

menggunakan kembali layanan catering jika pelayanan pelanggannya kurang responsif.

12. Sejumlah 31 responden memilih sangat sesuai, 25 responden memilih sesuai, 2 responden memilih sangat tidak sesuai untuk pernyataan komunikasi yang jelas dari pihak catering mempermudah saya dalam mengatur acara.
13. Sejumlah 36 responden memilih sangat sesuai, 21 responden memilih sesuai, 1 responden memilih sangat tidak sesuai untuk pernyataan saya merasa puas jika kualitas makanan, ketepatan waktu, dan pelayanan pelanggan terpenuhi.
14. Sejumlah 30 responden memilih sangat sesuai, 25 responden memilih sesuai, 3 responden memilih tidak sesuai untuk pernyataan saya akan merekomendasikan layanan catering kepada teman atau keluarga jika saya puas dengan pelayanannya.

Berdasarkan keseluruhan responden yang sudah mengisi form, dapat dianalisis bahwa untuk kalangan anak muda banyak yang puas. Hal ini ditunjukkan dengan hanya ada 1 sampai 5 responden yang memilih tidak sesuai dengan pernyataan yang diberikan. Terdapat pernyataan yang paling banyak memilih tidak sesuai ini yaitu 5 responden, pernyataan tersebut terkait kualitas makanan yang tidak konsisten yang artinya kualitas makanan masih bisa memungkinkan untuk kembali lagi. Kemudian pelayanan yang puas belum tentu memberikan rekomendasi kepada keluarga. Dan terakhir pelayanan yang kurang responsif tidak mempengaruhi pelanggan datang kembali. Dari hasil ini dapat disimpulkan bahwa Catering memiliki problem yang harus diselesaikan adalah tingkat marketing yang baik akan memberikan dampak pada semakin meningkatnya jumlah konsumen baru setelah mendapatkan marketing yang pas tersebut baru ditingkatkan pelayanan yang ada.

1.2. Solusi dan Nilai Lebh yang Ditawarkan

Agros Catering dapat mengatasi masalah yang dihadapi oleh konsumen dengan beberapa solusi dan nilai tambah berikut:

1. Peningkatan Kualitas Makanan:

- Agros Catering mempunyai cita rasa yang cocok untuk masyarakat lokal

- Menerapkan standar kualitas tinggi dalam pemilihan bahan baku serta proses pengolahan makanan.
 - Makanan atau menu yang bercita rasa tinggi
2. Ketepatan Waktu Pengiriman:
- Agros catering selalu tepat waktu ketika mengantar
 - Biaya pengantaran yang kompetitif
 - Layanan pengiriman yang fleksibel seperti pengiriman ke tempat kerja, rumah dll
3. Pelayanan Pelanggan yang Ramah dan Responsif:
- Pemesanan yang fleksibel seperti pemesanan online, perubahan menu
 - Pelayanan yang personal seperti penyesuaian menu berdasarkan preferensi pelanggan
 - Menyediakan layanan konsultasi atau perencanaan acara untuk membantu pelanggan dalam memilih menu yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi kami.
4. Inovasi Teknologi:
- Mempunyai aplikasi mobile seperti pembayara online
 - Memiliki manajemen yang profesional sehingga pelanggan dapat memantau status pesanan
5. Program Loyalty dan Promosi:
- Menawarkan program loyalitas atau diskon kepada pelanggan yang sering menggunakan jasa Agros Catering.
 - Mengadakan promosi reguler melalui media sosial, website, atau kolaborasi dengan platform pemesanan makanan online untuk menjangkau lebih banyak pelanggan potensial.
 - Mengadakan acara pameran atau mencicipi atau uji rasa untuk memperkenalkan menu baru dan membangun hubungan yang lebih erat dengan pelanggan.

Dengan menerapkan solusi-solusi tersebut, Agros Catering dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, memperkuat reputasi bisnis, dan memperluas pangsa pasar di industri catering.

1.3. Noble Purpose Bisnis

Agros Catering dalam menjalankan bisnisnya tidak hanya memandang keuntungan finansial namun kebermanfaatannya untuk masyarakat sekitar. Berikut merupakan tujuan lain didirikannya Agros Catering:

Pemberdayaan Masyarakat Lokal: Agros Catering dapat bekerja sama dengan petani lokal, produsen makanan lokal, atau kelompok usaha kecil untuk mendukung ekonomi lokal dan mempromosikan keberlanjutan. Ini bisa berupa pembelian bahan baku lokal untuk menu kami, memberikan pelatihan atau bimbingan kepada para petani untuk meningkatkan kualitas atau kuantitas hasil pertanian kami, atau membantu memasarkan produk-produk lokal.

1. Program Sosial: Agros Catering dapat melibatkan diri dalam program-program sosial seperti menyediakan makanan “Jumat Berkah” bagi orang yang membutuhkan, mengadakan acara amal, atau memberikan pelatihan keterampilan kuliner kepada komunitas kurang mampu.
2. Keberlanjutan Lingkungan: Agros Catering terlibat dalam mengurangi limbah sampah plastik
3. Kepuasan pelanggan: tujuan utama agros catering untuk menyediakan makanan lezat dan bergizi.

1.4. Visi dan Misi

Berikut merupakan Visi dari Agros Catering:

“Menjadi penyedia layanan catering terkemuka yang dikenal karena komitmen kami terhadap kualitas, inovasi, dan keberlanjutan, serta memberikan kontribusi positif bagi masyarakat dan lingkungan.”

Berikut merupakan Misi dari Agros Catering:

1. Memberikan pengalaman kuliner yang luar biasa dengan menyajikan makanan berkualitas tinggi yang lezat, sehat, dan bervariasi.
2. Mengutamakan kepuasan pelanggan dengan menyediakan layanan yang tepat waktu, ramah, dan responsif.
3. Mendorong pertumbuhan ekonomi lokal dengan mendukung petani dan produsen lokal, serta berinvestasi dalam pembangunan komunitas.

4. Mempraktikkan keberlanjutan dengan mengurangi jejak lingkungan kami melalui penggunaan bahan baku lokal, praktik daur ulang, dan penggunaan energi terbarukan.
5. Berkomitmen untuk menjadi agen perubahan positif dalam masyarakat dengan menyediakan pendidikan gizi, mendukung program-program sosial, dan mempromosikan kesetaraan dan keadilan.
6. Terus berinovasi dalam penawaran menu dan layanan kami untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, serta menjaga keunggulan kompetitif kami di pasar catering.

Dengan visi dan misi ini, Agros Catering bertujuan untuk menjadi lebih dari sekadar penyedia layanan catering, tetapi juga menjadi mitra yang diandalkan, bertanggung jawab, dan berdampak positif bagi masyarakat dan lingkungan sekitar.

