

**INOVASI PELAYANAN PADA USAHA BERBASIS  
RUMAHAN DI CAFE PUSPA RASA KOPI JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
Untuk Memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Ekonomi Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
Oleh:  
J E M B E R  
RIYADATUL HASANAH  
NIM: E20182160

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
SEPTEMBER 2022**

# **INOVASI PELAYANAN PADA USAHA BERBASIS RUMAHAN DI CAFE PUSPA RASA KOPI JEMBER**

## **SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Ekonomi Syariah

Oleh:

**RIYADATUL HASANAH**

**Nim: E20182160**

Disetujui dosen pembimbing

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

**Dr. M.F Hidayatullah S.H.I, M.S.I, M.Pd.I.**

**NIP.197608122008011015**

**INOVASI PELAYANAN PADA USAHA BERBASIS RUMAHAN DI CAFE  
PUSPA RASA KOPI JEMBER**

**SKRIPSI**

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam Program Studi Ekonomi Syariah

Hari: Rabu  
Tanggal: 7 September 2022

Tim Penguji

Ketua



M. Saiful Anam, M.Ag  
NIP. 197111142003121002

M.  
NIF

Sekretaris



Hikmatul Hasanah, M.E  
NUP. 201708173

An  
1.

Anggota:

1. Dr. Hersa Farida Qoriani, M.E.I
2. Dr. M.F Hidayatullah, S.H.I, M.S.I, M.Pd.I



**KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ**

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Khandani Rifa'i, S.E, M.Si  
196808072000031001

## MOTTO

“Perusahaan pemenang adalah yang melayani pelanggannya dengan hati dan dedikasi yang besar untuk kemudian menguasai pasar dengan cara memenangkan hati pelanggan”- Djajendra<sup>1</sup>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>1</sup> Djajendra, “Cara Memenangkan Hati Pelanggan”, Kompasiana ( 5 November, 2012).

## PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah kehadiran Mu serta pertolongan Ya Allah yang telah memberikan rahmat, taufik serta hidayahnya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Studi di Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dengan baik. Saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak (Achmad Roziqin), Ibu (Seniti), kakak saya (Mariyah Ulfah) dan kakak ipar saya (Arif Rachman Hakim) yang tidak henti-hentinya mendoakan, memotivasi, dan mendukung saya dari awal kuliah hingga hari ini.
2. Kepada seluruh teman kelas saya Ekonomi Syariah angkatan 2018.
3. Kepada seluruh teman-teman saya tercinta yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.
4. Dosen-dosen FEBI yang telah memberikan ilmunya kepada saya, semoga ilmu yang diberikan dapat bermanfaat sebagai bekal kehidupan di dunia maupun di akhirat.
5. Almamater tercinta, UIN KHAS JEMBER yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu.
6. Terimakasih untuk orang-orang yang terlibat dalam penulisan skripsi ini, semoga dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan yang akan datang.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah puji syukur kami (penulis) sampaikan kepada Allah SWT yang Maha Segala-galanya, yang semua akan menjadi mungkin atas-Nya yang telah memberikan taufiq hidayah dan kekuatan sehingga tugas akhir ini bisa terselesaikan. Shalawat serta salam tetap tercurahkan kepada sang revolusi kehidupan sejati Baginda Nabi Agung Muhammad SAW yang telah membawa peradaban jahiliyah menuju peradaban ilmu dengan penuh keberkahan seperti pada saat ini.

Penyusunan karya ilmiah ini tidak lepas dari keterlibatan berbagai pihak, baik langsung maupun tidak langsung, baik itu berupa motivasi, berupa dorongan maupun sebuah inspirasi. Sebagai penghargaan penulis haturkan banyak-banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M selaku rektor UIN KHAS JEMBER
2. Bapak Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.SI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan fasilitas dan pelayanan selama penulis berada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS JEMBER
3. Ibu Dr. Nikmatul Masruroh, M.E.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS JEMBER yang telah menyetujui judul skripsi ini.
4. Bapak Dr. M.F Hidayatullah S.H.I, M.S.I, M.Pd.I. selaku Koordinator Program Studi Ekonomi Syariah dan selaku dosen pembimbing yang selalu

sabar dan meluangkan waktu serta pemikirannya untuk memberikan ilmu dan memberi arahan selama penyusunan skripsi.

5. Segenap penguji yang telah berkenan untuk menguji skripsi ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Bapak Wahyu Ari Wibowo selaku owner, seluruh karyawan, dan konsumen Cafe Puspa Rasa Kopi Jember yang telah mendukung dan membantu selama melakukan penelitian di lapangan.
8. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis berharap kritikan dan saran dari pembaca demi kesempurnaan skripsi di masa mendatang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan terutama penulis sendiri.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Jember, 7 September 2022  
Penulis

**Riyadatul Hasanah**  
**Nim: E20182160**

## ABSTRAK

**Riyadatul Hasanah, Dr. M.F Hidayatullah S.H.I, M.S.I, M.Pd.I. 2022:** Inovasi Pelayanan pada Usaha Berbasis Rumahan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember.

Inovasi layanan merupakan aktivitas baru dalam industri jasa dan dianggap sebagai inovasi layanan atau layanan baru. Aktivitas ini terlihat pada teknologi yang digunakan, interaksi dengan pelanggan, pengembangan layanan baru. Update teknologi oleh perusahaan akan mempercepat pelayanan yang diberikan kepada konsumen, dan perkembangan pelayanan yang dilakukan perusahaan akan merubah pelayanan kepada konsumen sehingga pelayanan yang dirasakan berbeda dengan yang diberikan oleh perusahaan sebelumnya, menggunakan kembali layanan pada kesempatan lain. Fokus penelitian ini adalah: 1) Bagaimana strategi inovasi pelayanan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember? 2) Apa faktor penghambat inovasi pelayanan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember? 3) Apa faktor pendukung inovasi pelayanan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember?. Tujuan penelitian ini adalah: 1) untuk mengetahui tentang strategi inovasi pelayanan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember. 2) untuk mengetahui tentang faktor penghambat inovasi pelayanan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember. 3) untuk mengetahui tentang faktor pendukung inovasi pelayanan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan jenis pendekatan deskriptif. Teknik penelitian menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Keabsahan data menggunakan *triangulasi sumber dan waktu*.

Hasil penelitian ini adalah: 1) Strategi inovasi pelayanan, untuk strategi pelayanan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember mereka membuat sistem yang berbeda dengan cafe-cafe lainnya, yaitu sistem self service. Penerapan inovasi pelayanan dengan sistem self service terdiri dari lima indikator yaitu: keunggulan relatif, kerumitan, kemungkinan dan kemudahan diamati. 2) Faktor penghambat inovasi pelayanan, dari faktor lingkungan yaitu adanya aturan jam kunjung malam yang dibatasi oleh perumahan, Sumber daya manusia yaitu masih banyak pelanggan yang berputar arah karena melihat lokasi cafe ramai, kurangnya sosialisai inovasi pelayanan yaitu kurangnya sosialisasi self service hal ini yang menjadi penghambat besar untuk keberlangsungan inovasi pelayanan. 3) Faktor pendukung inovasi pelayanan, adalah adanya dukungan penuh oleh pemilik cafe terkait inovasi pelayanan terutama pada sistem self service. Pentingnya memilih pegawai karena pegawai sendiri bersangkutan langsung dengan pelayanan, Inovasi yang mudah digunakan yaitu sistem self service, karena sistem ini sangat efisien dan efektif.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Konsumen.



## ABSTRACT

**Riyadatul Hasanah, Dr. M.F Hidayatullah S.H.I, M.S.I, M.Pd.I. 2022:** Service Innovation in Home-based Enterprises at Cafe Puspa Rasa Kopi Jember.

Service innovation is a new activity in the services industry and is regarded as a new service. This activity can be seen in the technologies used, customer interactions, and the development of new services. The company's technological advancements will speed up the services provided to customers, and the company's service development activities will change the service to customer so that consumers experience the service as being distinct from what the previous provider provided, reusing the service on other occasions. The research questions of this study were: 1) How does the service innovation strategy in Cafe Puspa Rasa Kopi Jember? 2) What are the factors inhibiting service innovation in Cafe Puspa Rasa Kopi Jember? 3) What are the factors supporting service in Cafe Puspa Rasa Kopi Jember?. The objectives of this study were: 1) to find out about the strategy of service innovation in Cafe Puspa Rasa Kopi Jember. 2) to find out about the inhibiting factors of service innovation in Cafe Puspa Rasa Kopi Jember. 3) to find out about the factors supporting service innovation in Cafe Puspa Rasa Kopi Jember. To answer the questions, the researcher used qualitative research methods, with a descriptive approach. The techniques of data collection in this study were observation, interview, and documents review. With the data analysis using data reduction, data presentation and conclusion. Validity of data using source and time triangulation.

After analyzing the data, the researcher found some findings, 1) service innovation strategy, in contrast to other cafes, Cafe Puspa Rasa Kopi Jember uses a self service system for its service strategy. The application of service innovation with self service system consists of five indicators, those are relative advantage, complexity, possibility, and observability. 2) inhibiting factors of service innovation, from environmental factors, the existence of guidelines for visiting during the night that are limited by housing, human resources factors, specifically the fact that many customers still leave the cafe when they notice how crowded the area is, the lack of socialization of service innovations, a significant obstacle to the continuity of service innovation is the lack of socialization of innovations in services, specifically the lack of self-service socialization. 3) supporting factors of service innovation, is the existence of the full support of cafe owners in relation to service innovation, particularly in the self service system. The importance of selecting employees is based on the fact that they are directly involved in the customer innovation service, specifically the self-service system because this system is incredibly effective and efficient.

**Keywords:** Service Innovation, Service Quality, Customers.

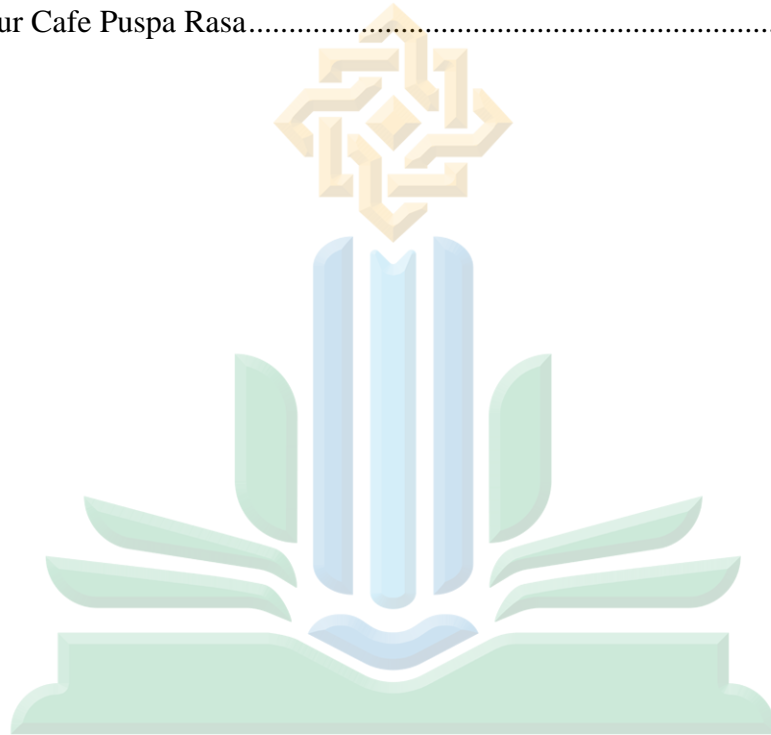
## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. latar Belakang.....	1
B. Fokus penelitian .....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Definisi Istilah.....	11
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>15</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	15
B. Kajian Teori .....	33
1. Inovasi Pelayanan.....	33
2. Indikator Inovasi Pelayanan.....	37
3. Kualitas Pelayanan .....	39
4. Membangun Kualitas Pelayanan.....	41

5. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Inovasi Pelayanan.	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	45
B. Lokasi Penelitian.....	46
C. Subjek Penelitian.....	46
D. Teknik Pengumpulan Data.....	47
E. Analisis Data .....	49
F. Keabsahan Data.....	50
G. Tahap Tahap Penelitian.....	51
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS .....</b>	<b>55</b>
A. Gambaran Objek Penelitian .....	55
B. Penyajian Data dan Analisis.....	59
C. Pembahasan Temuan.....	82
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>98</b>
A. Kesimpulan .....	98
B. Saran.....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>101</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
1. Matriks Penelitian	
2. Pernyataan Keaslian Tulisan	
3. Permohonan Izin Penelitian	
4. Surat Keterangan Selesai Penelitian	
5. Pedoman Penelitian	
6. Jurnal Kegiatan Penelitian	
7. Dokumentasi Penelitian	
8. Biodata Penulis	

## DAFTAR TABEL

No. Uraian	Hal
1.1 Mapping Penelitian Terdahulu.....	27
4.1 Struktur Cafe Puspa Rasa.....	57



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Diera milenial saat ini, dunia bisnis modern telah mengalami banyak perubahan dan kemajuan. Pertumbuhan ekonomi global pada dunia usaha yang ditandai dengan kemajuan teknologi yang pesat menyebabkan persaingan yang sangat ketat di segala bidang perekonomian global Indonesia. Perusahaan harus menyadari kebutuhan ini untuk meningkatkan kualitas dan memenuhi tuntutan pasar yang sedang mengalami perkembangan. Untuk bertahan di era sekarang ini, perusahaan perlu terus berinovasi mengikuti perkembangan zaman dan mengembangkan produk secara efisien.<sup>2</sup>

Persaingan dalam dunia bisnis merupakan suatu dinamika yang tidak dapat dihindarkan. Bagi beberapa bisnis, persaingan memiliki nilai negatif karena mereka khawatir akan kurangnya konsumen yang lebih memilih harga yang lebih rendah dari pada pesaing mereka. Tapi sebenarnya tidak demikian, persaingan yang sehat dapat memberikan hal yang baik bagi pelaku bisnis, pesaing itu sendiri, bahkan pelanggan. Dalam persaingan yang sehat, harus ada wirausahawan yang berhasil, yang berani memulai usaha, mengelola usaha sesuai prosedur tata kelola perusahaan yang baik, dan dapat mengembangkan usaha untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Persaingan yang berkembang ini menuntut perusahaan untuk menciptakan ide-ide, seperti

---

<sup>2</sup> Arif Rahman, "Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di FIF Group Palimanan Berdasarkan Konsep Muamalah", (Skripsi: Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon, 2018), 1.

inovasi layanan kepada konsumen, untuk mencegah mereka beralih ke perusahaan pesaing.<sup>3</sup>

Dengan munculnya berbagai macam bisnis kuliner, semakin banyak pula bisnis di sektor jasa-jasa yang berpeluang untuk berbisnis, seperti halnya bisnis dalam skala besar mall, cafe-cafe, dan juga bisnis kecil seperti kaki lima, ataupun online. Untuk memenuhi kebutuhan jasa kuliner tersebut, perlu adanya penyedia jasa yang memberikan pelayanan yang baik dan inovatif. Inovasi bukan hanya proses penciptaan sesuatu yang baru, tetapi juga merupakan pelayanan actual atau outcome (hasil). Bagi bisnis penghasil kuliner, outcome bukan bukan hasil output akan tetapi modifikasi dari pelayanan yang sudah ada. Sehingga perusahaan kuliner membuat inovasi jasa yang mempermudah masyarakat serta mempersingkat waktu pelayanan. Para pengusaha dituntut untuk menentukan inovasi yang digunakan dan juga dapat menerapkannya dengan baik dan benar.<sup>4</sup>

Mengutip konsep inovasi Oslo, inovasi adalah produk atau layanan baru atau proses atau pengalaman, pendekatan baru untuk praktik bisnis yang mencapai atau menerapkan peningkatan signifikan dalam organisasi, organisasi tempat kerja, atau hubungan eksternal.<sup>5</sup> Dan menurut undang-undang no. 19 Tahun 2002 Inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan perekayasaan yang ditujukan untuk mengembangkan aplikasi nilai praktis

---

<sup>3</sup> Dina Shahlia, "Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan Pada Usaha Waralaba Rocket Chicken Palangkaraya", (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Palangkaraya, 2019), 1.

<sup>4</sup> Dinda Devara. H, "Pengaruh Lokasi, Inovasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Cafe Bozzman Palembang", (Skripsi: Universitas Tridinanti Palembang, 2021), 2-3.

<sup>5</sup> Evangelistio Abdi Nugraha, "Perencanaan Konsep Pelayanan untuk Restoran Pizza Tradisional", (Skripsi: Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, 2017), 3.

dalam konteks ilmu pengetahuan baru, atau metode baru penerapan ilmu pengetahuan dan teknologi yang ada pada produk atau proses produksi.

Melalui inovasi, perusahaan berharap untuk dapat menciptakan pelayanan baru atau yang lain dari sebelumnya atau membuat pelayanan yang merupakan perbaikan dari pelayanan sebelumnya. Dalam menikmati suatu pelayanan, konsumen diharapkan melihat pada nilai dan fungsi dari suatu pelayanan yang dibutuhkan, tetapi konsumen juga harus memperhatikan apakah pelayanan yang diterapkan memiliki nilai tambah atau kelebihan dibandingkan dengan pelayanan lainnya. Dalam hal ini inovasi dipahami sebagai proses penciptaan produk (barang atau jasa) baru, pengenalan metode atau perbaikan yang *incremental*. Sedangkan inovasi dalam pelayanan diartikan sebagai pembaharuan atau kreativitas atau ciptaan baru. Menurut Suwarno, strategi inovasi pelayanan merupakan cara atau upaya menerapkan terobosan-terobosan atau ide-ide yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan untuk menciptakan tujuan dan memenuhi kebutuhan penerima layanan serta memberikan kontribusi bagi pengguna layanan dalam hal kualitas pelayanan.<sup>6</sup>

Menurut Moenir, pelayanan adalah suatu tindakan yang menyangkut segala usaha yang dilakukan seseorang untuk mencapai suatu tujuan agar dapat memperoleh kepuasan dalam memenuhi suatu kebutuhan. Konsep layanan dapat berupa metode layanan, penyajian makanan, deskripsi jenis makanan, seragam kru, dan peran server dalam memberikan bimbingan dan saran kepada pelanggan.

---

<sup>6</sup> Ela Zakiya Muslichati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Sakit Buah Hati di Kabupaten Kudus", (Skripsi: Universitas Negeri Semarang, 2015), 5.

Menurut Lien, inovasi layanan merupakan aktivitas baru dalam industri jasa dan dianggap sebagai inovasi layanan atau layanan baru. Aktivitas ini terlihat pada teknologi yang digunakan, interaksi dengan pelanggan, pengembangan layanan baru. Update teknologi oleh perusahaan akan mempercepat pelayanan yang diberikan kepada konsumen, dan perkembangan pelayanan yang dilakukan perusahaan akan merubah pelayanan kepada konsumen sehingga pelayanan yang dirasakan berbeda dengan yang diberikan oleh perusahaan sebelumnya, menggunakan kembali layanan pada kesempatan lain. Jika pelayanannya baik maka konsumen akan puas, tidak akan ragu untuk kembali, dan dapat menambah jumlah konsumen. Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan pelayanan pada perusahaan. Salah satu caranya adalah dengan mencoba memahami dan mengetahui apa yang pelanggan pikirkan tentang layanan yang diberikan. Oleh sebabnya, penyedia layanan dapat meningkatkan sistem layanan mereka dan merancang serta mengembangkan inovasi layanan yang baik berdasarkan pemahaman karakteristik pelanggan.

Dengan berkembangnya masyarakat Indonesia yang suka minum kopi. keberadaan kedai kopi atau cafe di Indonesia telah mengubah cara orang Indonesia saat meminum kopi. Menurut Marsum, cafe adalah tempat makan dan minum, makanan siap saji yang menawarkan suasana santai atau informal, selain itu cafe juga menyediakan sarana seperti tempat duduk di dalam ruangan maupun di luar ruangan.<sup>7</sup> Minum kopi tidak hanya menjadi kebiasaan orang dewasa, tetapi juga menjadi kebiasaan anak muda, baik pria

---

<sup>7</sup> Imroatun Muawanah, "Fenomena Maraknya Coffee Shop Sebagai Gejala Gaya Hidup Anak Muda di Kota Metro", (Skripsi: IAIN Metro, 2019), 32.



maupun wanita. Dulu, coffee shop atau kedai kopi identik dengan tempat yang kurang nyaman, dan suasana yang monoton serta tidak begitu menarik. Namun kini cafe identik dengan tempat nyaman, suasana nyaman, wifi, AC, bar dan fasilitas lainnya, serta musholah sebagai tempat ibadah, bahkan cafe dengan desain interior unik yang sebelumnya tidak ada mulai bermunculan. Maka tak heran jika orang rela menghabiskan banyak waktu bersama kerabat di cafe.

Cafe Puspa Rasa Kopi dibuka pada tahun 2018, tepatnya tanggal 4 November 2018. Lokasinya di Perumahan Mastrib Blok X6 Jember Jawa Timur. Di Cafe Puspa sering kali mengadakan kolaborasi dengan cafe-cafe lain baik yang ada di wilayah Jember maupun di luar Jember. Kolaborasi yang biasa dilakukan oleh Cafe Puspa yaitu membuat menu-menu baru seperti minuman milky ataupun juga kopi. Namun sayangnya menu baru ini hanya tersedia selama 3-5 hari saja. Di Cafe ini juga menyediakan hampers dengan sistem *Pre Order* saat menjelang lebaran, mulai dari minuman kopi dan juga makanan-makanan ringan.

Di Cafe Puspa Rasa tidak hanya menyajikan kopi saja tetapi juga minuman segar dan milky di menu minumannya, dan menu makannya tidak hanya menyajikan snack tapi juga *heavy food* atau makanan berat. Konsep cafe yang dipilih dapat dikategorikan sebagai konsep cafe rumahan. Di Cafe ini juga membranding sebutan Jaga Bumi yaitu untuk menghindari penggunaan plastik dalam pengemasannya. Cafe Puspa menggunakan area outdoor sebagai tempat hang out atau nongkrong.<sup>8</sup> Siiring dengan

---

<sup>8</sup> Riyadatul hasanah, Observasi, Jember 1 Agustus 2021.

berkembangnya zaman, area Cafe Puspa sedikit dirombak agar terlebih lebih luas dan lebih nyaman. Mulai dari tersedianya area indoor sebagai bar, tempat nongkrong, mushollah, toilet dan juga area meeting serta adanya tempat menggiling kopi atau burr grinder. Di cafe ini, pelanggan tidak hanya bisa menikmati makanan dan minumannya saja, tapi juga suasana cafe yang sangat sejuk dan asri karena di sekitar kafe tumbuh tanaman hidup yang dimana konsep jaga bumi ini diterapkan. Inovasi ini sudah berlangsung sejak cafe ini di buka sampai sekarang.

Sarana dan prasarana yang disediakan Cafe Puspa Rasa merupakan tempat yang nyaman untuk berbagai kegiatan seperti tempat bertemu teman lama, keluarga atau rekan bisnis. Konsumen cafe sering datang untuk mengerjakan pekerjaan kantor, tugas kuliah, atau bahkan hanya untuk mendapatkan informasi terbaru dengan memanfaatkan fasilitas yang disediakan oleh cafe (seperti jaringan wifi) dan mencicipi hidangan dari makanan dan minuman.<sup>9</sup>

Di Puspa Rasa sendiri, mereka sering mengadakan kelas atau teknik untuk mengevaluasi khasiat biji kopi dari berbagai daerah yang biasa disebut *cupping session*. Tujuannya adalah untuk menikmati cita rasa kopi itu sendiri, begitu juga di Puspa Cafe ini yang menjual biji kopi lokal dari berbagai daerah. Tidak hanya itu, cafe ini juga menjual kopi yang baru diseduh untuk dinikmati langsung oleh pelanggan selain biji kopi. Di Cafe Puspa Rasa Kopi, mereka sering menawarkan sarapan gratis atau breakfast mulai jam 7-9 pagi

---

<sup>9</sup> Peggy Hariawan dan Inggi Silviatni, "Perancang Model Bisnis Cafe Zapateria", *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, 1 (Oktober, 2014), 54.

tanpa minimum pembelian, yang merupakan salah satu strategi Cafe Puspa Rasa untuk menarik konsumen.

Selain produk yang tersedia di Cafe, Puspa Rasa juga membuat ide-ide baru yang dapat memudahkan konsumen untuk menikmati menu-menu yang tersedia di Cafe Puspa yaitu Puspa Go. Puspa Go ini mengakomodir untuk masyarakat yang ingin menikmati makanan atau minuman dari Cafe Puspa dengan sistem Take Away. Namun menu yang tersedia di Cafe Puspa dan di Puspa sedikit berbeda, di Puspa Go sendiri menu yang tersedia hanya minuman-minuman fensi atau minuman dengan rasa-rasa seperti kopi susu, dan kopi susu creamy dan lain-lain.<sup>10</sup>

Sebelum inovasi ini dilakukan tempat Cafe Puspa terkesan tempat kopi yang biasa saja atau monoton, kurangnya tempat duduk untuk para konsumen karena tempatnya yang sangat minimalis dan terkait peralatan yang digunakan masih menggunakan peralatan dari bahan plastik. Namun seiring berjalannya waktu pemilin Cafe Puspa mulai membuat inovasi baru yang berbeda dengan cafe-cafe lainnya. Mulai dari peralatan yang dipakai menggunakan peralatan berbahan kramik, stainless, dan juga bahan terbuat dari kaca seperti gelas kaca. Tidak hanya itu tempat yang awalnya minimalis saat ini sudah diperlebar dibagian dalam ruangan dan luar ruangan dengan menggunakan konsep cafe rumahan serta pernaik-pernik yang dipagai juga sangat aesthetic. Serta adanya sistem self service yang dipakai oleh Cafe Puspa Rasa.

---

<sup>10</sup> I Fahd Salim El Wachidy, *Wawancara*, 1 September 2021.

Dengan demikian inovasi pelayanan yang telah dilakukan oleh Cafe Puspa Rasa sangat berbeda dengan cafe-cafe yang ada di daerah Jember, contohnya saja pada Cafe Titik Balik yang berada di daerah Mangli-Kaliwates, disana mereka juga menggunakan sistem self service, yang membedakannya yaitu mereka tidak memakai remot sebagai alatnya namun sistem yang digunakan yaitu dengan memanggil nama, saat memesan akan ditanya nama pemesan dan jika pesenan sudah selesai pelanggan yang memesan akan dipanggil sesuai nama pesannya dan konsumen tersebut diharuskan mengambil pesannya dimeja kasir. Terkait sistem self service tentang membersihkan bekas gelas atau piring kotong di Cafe Titik Balik tidak menggunakan sistem tersebut, jadi jika konsumen sudah selesai menikmati hidangannya mereka dibebaskan untuk meninggalkan tempat tersebut tanpa harus membersihkan piring dan gelas yang kotor.<sup>11</sup>

Disini peneliti tertarik dengan inovasi pelayanan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember, karena inovasi pelayanan penting untuk keberlangsungan suatu usaha karena, apabila konsumen merasa nyaman dan puas dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan, maka konsumen akan mengulangi pembelian produk atau jasa yang diberikan oleh pelaku usaha atau perusahaan dan menyebarkan pesan positif tersebut kepada konsumen lainnya. Di Cafe Puspa Rasa, pelayanan yang dilakukan adalah sistem self service. Menurut Meuter, self service adalah teknologi yang memungkinkan pelanggan untuk bertransaksi atau melakukan layanan secara mandiri, seperti yang dilakukan

---

<sup>11</sup> Riyadatul hasanah, Observasi, Jember 1 Agustus 2021.

langsung oleh karyawan. Dimana pelanggan yang memesan makanan atau minuman akan diberikan remote atau bel yang akan berbunyi jika pesanan telah selesai, dan jika sudah selesai pelanggan diharuskan membersihkan bekas gelas atau piring ke tempat khusus yang sudah disediakan oleh pihak cafe.<sup>12</sup>

Dari latar belakang diatas muncul pemikiran ketertarikan penulis untuk meneliti sistem pemasaran yang dilakukan oleh Cafe Puspa Rasa Kopi Jember, bagaimana inovasi pelayanan, faktor penghambat inovasi pelayanan dan faktor pendorong inovasi pelayanan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember. Dengan ini peneliti menentukan judul “Inovasi Pelayanan Pada Usaha Berbasis Rumahan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember”

## **B. Fokus Penelitian**

Dari latar belakang diatas untuk mempermudah penelitian, peneliti memfokuskan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi inovasi pelayanan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember?
2. Apa faktor penghambat inovasi pelayanan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember?
3. Apa faktor pendukung inovasi pelayanan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember?

---

<sup>12</sup> Banar, Srikandi, dan Kholid, “Pengaruh Self Service Tecnology Kepercayaan, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah”, *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2 (Agustus, 2015), 2.

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ialah gambaran tentang sesuatu yang hendak dituju dalam melaksanakan penelitian. Tujuan penelitian wajib mengacu kepada masalah- masalah yang sudah dirumuskan sebelumnya.

1. Untuk mengetahui strategi inovasi pelayanan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat inovasi pelayanan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember.
3. Untuk mengetahui faktor pendukung inovasi pelayanan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember.

### D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa kegunaan yang bersifat teoritis dan kegunaan praktis, serta kegunaan bagi penulis, instansi dan masyarakat secara keseluruhan. Kegunaan peneliti harus realistis.<sup>13</sup>

#### 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai bagian dari persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Ekonomi Syariah. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan keilmuan bagi peneliti tentang bagaimana menulis karya ilmiah yang baik dan benar sebagai bekal mengadakan penelitian dan penulisan karya ilmiah, serta memberikan wawasan disiplin ilmu yang

---

<sup>13</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*, (Jember: IAIN Jember Press, 2017), 45.

berhubungan dengan masalah pendidikan peneliti dan juga dapat menerapkan pengetahuan yang diperoleh peneliti tentang inovasi pelayanan.

#### 2. Bagi UIN Jember

Dengan dilaksanakannya penelitian ini, diharapkan lembaga UIN KHAS Jember dapat mempelajari dan menjadikan penelitian ini sebagai bahan referensi pembelajaran terkait kurikulum untuk mahasiswa UIN, khususnya yang berkaitan dengan karya tulis ilmiah, serta diharapkan dapat menjadi bahan bacaan dan bahan referensi tambahan bagi mahasiswa khususnya Program Studi Ekonomi Syariah.

#### 3. Bagi Usaha Cafe

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai bahan informasi dan masukan terhadap usaha cafe tentang inovasi pelayanan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember.

#### 4. Bagi Pembaca

Dapat menambah wawasan dan juga sebagai referensi serta bahan bacaan yang berkaitan dengan inovasi pelayanan.

### **E. Definisi Istilah**

Untuk memudahkan pembaca dalam membaca penelitian ini. Maka pada bagian ini peneliti memberikan daefinisi istilah yang berkaitan dengan judul ataupun rumusan masalah dalam penelitian ini.

## 1. Inovasi Pelayanan

Menurut Pervaiz K. Ahmed and Charles D. Shepherd, inovasi adalah proses mewujudkan suatu ide-ide baru yang berbeda dari sebelumnya, dengan cara produksi atau dengan membuatnya menjadi lebih nyata dimana inovasi termasuk konsep baru dan implementasi, serta penggunaan metode baru yang berbeda serta teknologi untuk meningkatkan kualitas biaya atau lebih rendah, untuk memenuhi target suatu perusahaan.<sup>14</sup>

Menurut Sherly, Inovasi bisa dikatakan selaku usaha baru yang dijalankan oleh pengusaha lewat pelaksanaan hasil pemikiran, ide- ide kreatif serta penelitian yang sudah dicoba. Inovasi dapat diartikan sebagai pengelolaan seluruh kegiatan yang meliputi dalam proses generasi ilham, pengembangan teknologi, proses penciptaan serta pemasaran produk, proses manufaktur ataupun perlengkapan yang baru. Menurut Trott inovasi adalah proses manajemen yang menawarkan perbandingan antara inovasi serta produk, yang menggambarkan hasil akhir dari inovasi.

Bersumber pada uraian diatas, Robbins memfokuskan tiga perihal utama ialah:

- a. Gagasan baru, ialah sesuatu pola pikir dalam mengamati sesuatu fenomena yang terjadi, gagasan baru ini bisa berbentuk temuan dari

---

<sup>14</sup> Rangga, Navia dan Bella, "Pentingnya Pengelolaan Inovasi dalam Era Persaingan", dalam *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia* Vol. 5 No. 2 (Desember, 2019), 219.



sesuatu gagasan pemikiran, sistem, ide hingga memungkinkan gagasan yang mengkristal.

- b. Produk atau jasa, ialah kegiatan, kajian, penelitian serta percobaan yang melahirkan konsep yang lebih konkret dalam wujud produk atau jasa yang siap dibesarkan serta diimplementasikan.
- c. Upaya perbaikan, ialah usaha sistematis guna melaksanakan penyempurnaan serta melaksanakan perbaikan pada sesuatu inovasi itu yang bisa dirasakan manfaatnya.<sup>15</sup>

Menurut Kolter dan Keller Inovasi merupakan produk atau jasa yang dipersepsikan oleh konsumen selaku produk atau jasa baru. Secara sederhana, inovasi bisa dimaksud sebagai terobosan yang berkaitan dengan produk- produk baru.<sup>16</sup> Menurut Hakseven pelayanan merupakan jasa ataupun pelayanan yang didefinisikan sebagai aktivitas ekonomi yang menciptakan waktu, tempat, wujud serta manfaat psikologis.<sup>17</sup>

Menurut Rina Mei Mirnasari inovasi pelayanan adalah prestasi dalam mencapai, meningkatkan serta memperbiki daya guna, efisiensi serta akuntabilitas pelayanan public yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi serta alat baru dalam pelayanan masyarakat.

Menurut Lo and Tseng inovasi pelayanan bisa didefinisikan sebagai

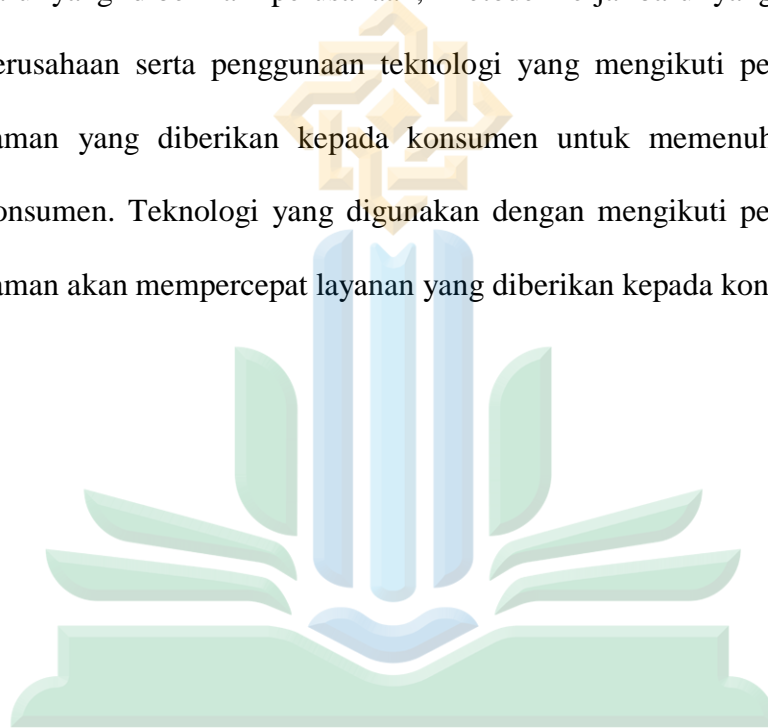
<sup>15</sup> Sukmadi, *Inovasi dan Kewirausahaan*, (Bandung: Humaniora Utama Press, 2016), 34.

<sup>16</sup> Ade, Rini dan Natal, "Kemajuan Pemasaran Produk Dalam Memanfaatkan Media Sosial Di Era Digital", *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 3 (Banten, 2020), 45.

<sup>17</sup> Sirhan, Wahyu, dan Agung, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa", *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 1 (Januari, 2016), 121.

sesuatu proses yang berisi konsp-konsep baru serta penciptaan, pengembangan serta implementasi sikap.<sup>18</sup>

Menurut Changkaew inovasi layanan adalah bentuk dari layanan baru yang diberikan perusahaan, metode kerja baru yang diterapkan perusahaan serta penggunaan teknologi yang mengikuti perkembangan zaman yang diberikan kepada konsumen untuk memenuhi keinginan konsumen. Teknologi yang digunakan dengan mengikuti perkembangan zaman akan mempercepat layanan yang diberikan kepada konsumen.<sup>19</sup>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>18</sup> Junior, Marten Prasetyo, "Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Pezinaan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang)", (Skripsi: Universitas Diponegoro, 2016), 7.

<sup>19</sup> Ela Zakiya Muslichati, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Buah Hati di Kabupaten Kudus", (Skripsi: Universitas Negeri Semarang, 2015), 22.

## **BAB II**

### **KAJIAN KEPUSTAKAAN**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Pada bagian penelitian terdahulu ini, peneliti mencantumkan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang peneliti teliti saat ini. Kemudian, peneliti juga hendak memberikan kesimpulan/ ringkasan dari penelitian terdahulu tersebut. Hal ini dilakukan supaya dapat mengenali sejauh mana penelitian yang hendak dilakukan.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Sukarmin pada tahun 2020. Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Makassar. Yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Administrasi Kependidikan Bagi Penyandang Disabilitas (Adminduk Inklusif) Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba”.

Pada penelitian terdahulu tujuan penelitian untuk mengetahui inovasi pelayanan publik melalui Adminduk Inklusif di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba. Pada penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini yaitu inovasi pelayanan publik melalui Adminduk Inklusif terletak pada sistem yang diterapkan dimana dilakukan dengan cara jemput data di lengkapi dengan alat perekam KTP, cepat tanggap dalam merespon masyarakat disabilitas yang belum memiliki kartu identitas karena Dikcapil melakukan kolaborasi dengan Dinas Sosial, program dari

inovasi Adminduk Inklusif yaitu menurunkan angka penyandang disabilitas yang belum memiliki kartu tanda penduduk.<sup>20</sup>

Dari artikel jurnal memiliki kesamaan yaitu sama-sama meneliti tentang inovasi pelayanan, sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Sedangkan perbedaannya yaitu pada penelitian terdahulu studi kasus di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba, dan berfokus meneliti inovasi pelayanan publik melalui Adminduk Inklusif, sedangkan pada penelitian yang akan diteliti studi kasus di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember dan fokus meneliti strategi inovasi pelayanan, faktor penghambat dan pendukung inovasi pelayanan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Beltahmamero Simamora pada tahun 2017. Program Studi Ilmu Pemerintahan, Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMB” Yogyakarta. Yang Berjudul “Inovasi Pelayanan Pemerintah Desa Melalui E-Government”.

Pada penelitian terdahulu, tujuan penelitian ini yaitu bisa mengenali bagaimana inovasi penerapan pelayanan Pemerintah desa Panggunharjo melalui E- government. Pada penelitian terdahulu memakai metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini yaitu supaya pemerintah bisa melaksanakan pelayanan secara cepat serta dengan terdapatnya sistem informasi ini pemerintah desa bisa terus menerus melaksanakan interaksi baik secara hirarkis antar eksekutif ataupun secara horizontal kepada publik. Sehingga dengan inovasi yang

---

<sup>20</sup> Sukarmin, “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Administrasi Kependidikan Bagi Penyandang Disabilitas (Adminduk Inklusif) Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba”, (Skripsi: Universitas Muhammadiyah Makassar, 2020), 65.

sudah diterapkan penerapan e- Government telah merubah wajah tata kelola Pemerintah Desa..<sup>21</sup>

Dalam artikel jurnal memiliki kesamaan yaitu sama-sama meneliti tentang inovasi pelayanan. Sedangkan perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu meneliti tentang inovasi pelayanan pemerintah desa melalui e-Government, sedangkan dipenelitian ini fokus meneliti strategi inovasi pelayanan, faktor penghambat dan pendukung inovasi pelayanan. Dan penelitian terdahulu meneliti di Desa Panggunharjo Kecamatan Sewon Kabupaten Bantul Daerah istimewa Yogyakarta, sedangkan penelitian ini dilakukan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Devira Tiafani Abadi pada tahun 2018. Jurusan Administrasi Publik, Universitas Brawijaya. Yang berjudul “Implementasi Program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Kovablik) dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur”

Pada penelitian terdahulu, tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisa aspek pendukung serta penghambat pada implementasi program kompetisi inovasi pelayanan publik( Kovablik) Biro Organisasi Sekretaris Wilayah Provinsi Jawa Timur dalam tingkatkan inovasi pelayanan publik di Jawa Timur. Pada penelitian terdahulu memakai metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini yaitu ada aspek pendukung yakni terdapatnya landasan hukum yang jelas mengenai program Kovablik, terdapatnya koordinasi

---

<sup>21</sup> Beltahmamero Simamora, “Inovasi Pelayanan Pemerintah Desa Melalui E-Goverment”, (Skripsi: APMD Yogyakarta, 2017), 1-8.

serta komunikasi disetiap aktor yang mendukung, dan terjalin dengan baik komitmen serta motivasi tiap individu untuk meraih sasaran dari program Kovablik serta terdapat support dan antusias dari organisasi perangkat wilayah Jawa Timur yang turut mendukung program Kovablik, tentunya antusias masyarakat Jawa Timur selaku sasaran akhir dari kepuasan adanya program Kovablik.<sup>22</sup>

Dalam artikel jurnal ini memiliki kesamaan yaitu sama-sama meneliti tentang inovasi pelayanan. Sedangkan perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu meneliti implementasi inovasi pelayanan dalam meningkatkan inovasi pelayanan publik, sedangkan dipenelitian ini fokus meneliti strategi inovasi pelayanan, faktor penghambat dan pendukung inovasi pelayanan. Pada penelitian terdahulu studi kasus di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, sedangkan dipenelitian ini studi kasus di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Prabowo Cahyo Ariyono pada tahun 2018. Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. Yang berjudul “Dampak Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Peningkatan Nilai Pelanggan di Bandara Adisutjipto Yogyakarta”.

Pada penelitian terdahulu, tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh Airport Accesibility, pengaruh Security Check, pengaruh Halte Facilities terhadap Customer satisfaction, pengaruh Customer satisfaction terhadap Customer Value, untuk mengetahui Service

---

<sup>22</sup> Abadi, Devira Tiarani, “Implementasi Program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Kovablik) dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur”, (Skripsi: Universitas Brawijaya, 2018), 170-171.

innovation yang mempunyai akibat moderasi pada ikatan Customer satisfaction serta customer value. Metode penelitian yang dipakai merupakan penelitian kuantitatif. Hasil dari penelitian ini yaitu dimana Airport accesibility tidak terbukti berpengaruh positif pada customer satisfaction, security check terbukti berpengaruh positif pada customer satisfaction, halte Facilities tidak terbukti berpengaruh positif pada customer satisfaction, customer satisfaction tidak terbukti mempengaruhi positif pada customer value, service innovation tidak terbukti mempunyai akibat moderasi pada ikatan customer satisfaction serta customer value.<sup>23</sup>

Dalam artikel jurnal ini memiliki kesamaan yaitu membahas tentang inovasi pelayanan. Sedangkan perbedaannya adalah pada penelitian terdahulu meneliti dampak inovasi layanan terhadap kepuasan pelanggan dan peningkatan nilai pelanggan, dan pada penelitian ini peneliti fokus meneliti strategi inovasi pelayanan, faktor penghambat dan pendukung inovasi pelayanan.. Dan pada penelitian terdahulu studi kasus di Bandara Adisutjipto Yogyakarta, sedangkan pada penelitian ini meneliti di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Mochammad Haidar Fayyadh pada tahun 2021. Program Studi Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Yang berjudul “Inovasi Pelayanan E-KTP di Masa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya)”.

---

<sup>23</sup> Ariyono, Prabowo Cahyo, “Dampak Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Peningkatan Nilai Pelanggan di Bandara Adisutjipto Yogyakarta”, (Skripsi: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2018), 93.

Pada penelitian terdahulu tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mengimplemantasikan perubahan pelayanan publik dimasa pandemi Covid-19, untuk mengetahui inovasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam melakukan pelayanan publik E-KTP di masa pandemi Covid-19. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini adalah pelayanan di Dispduk dan Capil Surabaya semasa pandemi covid-19 sudah cukup baik. Mulai dari pembuatan E-KTP, Kartu Keluarga dan lain-lain. Pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan semasa apandemi covid-19 ini berubah sebelum adanya pandemi covid-19, pelaksanaan setelah adanya pandemi banyak dilaksanakan secara daring jadi untuk pelayanan secara tatap muka sangat dikurangi befungsi untuk meminimalisir tersebarnya virus covid-19.<sup>24</sup>

Dari artikel jurnal memiliki kesamaan yaitu sama-sama meneliti tentang inovasi pelayanan dan sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Sedangkan perbedaannya yaitu pada penelitian terdahulu meneliti inovasi pelayanan E-KTP dimasa pandemi covid-19 dan studi kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan meneliti fokus meneliti strategi inovasi pelayanan, faktor penghambat dan

---

<sup>24</sup> Mochammad Haidar Fayyadh, "Inovasi Pelayanan E-KTP di Masa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya)", (Skripsi: Univesitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2021), 99.



pendukung inovasi pelayanan.dan studi kasus di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember.

6. Penelitian ini dilakukan oleh Usy Tiranika dan Maesaroh pada tahun 2020. Program Studi Departemen Administrasi Publik, Universitas Diponegoro. Yang berjudul “Inovasi Pelayanan Superone (Surat Pengantar Online) di Kecamatan Candisari Kota Semarang”.

Pada penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini yaitu superone menjadi bentuk alternatif dari perbaikan pelayanan dikelurahan dan kecamatan. Kecamatan Candisari berupaya memaksimalkan pelayanan terpadu kecamatan membuat inovasi yakni membangun sistem pelayanan superone. Dalam hal ini terdapat hambatan yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat dalam mendukung proyek perubahan ini, kurang maksimalnya penggunaan smartphone pada masyarakat dalam pengurusan pelayanan administrasi, kurangnya kualitas dan kuantitas SDM teknis pelayanan dalam memberikan pelayanan.<sup>25</sup>

Dalam artikel jurnal memiliki kesamaan yaitu sama-sama meneliti tentang inovasi pelayanan dan sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya pada penelitian terdahulu meneliti inovasi pelayanan Superone (Surat Pengantar Online) dan studi kasus di Kecamatan Candisari Kota Semarang, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan fokus meneliti strategi inovasi pelayanan,

---

<sup>25</sup> Usy Tiranika dan Maesaroh, “Inovasi Pelayanan Superone (Surat Pengantar Online) di Kecamatan Candisari Kota Semarang”, dalam *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* No.2, (Desember, 2020), 166-174.

faktor penghambat dan pendukung inovasi pelayanan. dan studi kasus di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember.

7. Penelitian yang dilakukan oleh Defita Rosa Yaniar pada tahun 2018. Jurusan Administrasi Publik, Universitas Brawijaya. Yang berjudul “Proses Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Door To Door System (DDS) dalam Meningkatkan Keamanan Masyarakat Kota Batu”.

Pada penelitian terdahulu ini, tujuan penelitian ialah mengetahui proses inovasi program Door to Door System yang dilakukan guna meningkatkan keamanan warga Kota Batu, menganalisis aspek pendukung serta aspek penghambat terkait proses inovasi program Door to Door System. Metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian yakni proses penerapan inovasi program DDS yang mengaitkan kemitraan serta sinergitas stakeholder pendukung zona publik yakni pemerintah, penduduk serta swasta di Kota Batu yang merespon positif terdapatnya program tersebut dikenal dikala Launching aplikasi di tahun 2017. Door to Door System sudah dinilai cocok buat menanggulangi permasalahan keamanan serta kedisiplinan serta menghindari kenaikan kriminalitas di Kota Batu dengan mekanisme pelaporan yang sangat mudah. Proses penilaian inovasi program DDS guna meningkatkan keamanan masyarakat Kota Batu yang

direncanakan oleh penanggung jawab program inovasi yaitu Kasat Binmas Polres Batu.<sup>26</sup>

Dalam artikel jurnal ini memiliki kesamaan yaitu sama-sama meneliti tentang inovasi pelayanan. Sedangkan perbedaannya yaitu pada penelitian terdahulu meneliti proses inovasi pelayanan dalam meningkatkan keamanan masyarakat, sedangkan pada penelitian ini fokus meneliti strategi inovasi pelayanan, faktor penghambat dan pendukung inovasi pelayanan.. Dan pada penelitian terdahulu studi kasus di Satuan Pembinaan Masyarakat Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor Batu, sedangkan pada penelitian ini studi kasus di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember.

8. Penelitian yang dilaksanakan oleh M. Rizki Pratama pada tahun 2020. Program Studi Administrasi Publik, Universitas Brawijaya. Yang berjudul “Analisis Inovasi Pelayanan Publik Rumah Sehat Lansia di Kota Yogyakarta”.

Pada penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan induktif. Hasil pembahasan ini yaitu dalam konteks inovasi pelayanan kesehatan dapat muncul tahapan berbeda dalam proses inovasi pelayanan publik. Tahapan proses yang dilalui yaitu melalui inisiasi, implementasi dan promosi dan tidak muncul proses difusi inovasi karena belum ada lembaga lain yang mengadopsi inovasi rusela. Selain itu dapat dijelaskan pula dalam proses inovasi yaitu inisiasi

---

<sup>26</sup> Defita Rosa Yaniar, “Proses Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Door o Door System (DDS) dalam Meningkatkan Keamanan Masyarakat Kota Batu”, (Skripsi: Universitas Brawijaya, 2018), 184-186.

rusela muncul dari kolaborasi antara birokrat dan praktos, implemantasi rusela dapat terjadi karena dukungan dari stakeholder, promosi rusela agar tetap sustain didapatkan melalui promosi secara internal dan eksternal.<sup>27</sup>

Dalam artikel jurnal ini memiliki kesamaan yaitu sama-sama meneliti tentang inovasi pelayanan. Sedangkan perbedaannya yaitu pada penelitian terdahulu meneliti inovasi pelayanan kesehatan rumah sakit sehat lansia dan studi kasus di Kota Yogyakarta, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan fokus meneliti strategi inovasi pelayanan, faktor penghambat dan pendukung inovasi pelayanan. dan studi kasus di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember.

9. Penelitian yang dilakukan oleh Nauval Amin Mahmud pada tahun 2021. Program Studi Hukum Tata Negara, Institut Agama Islam Negeri Jember. Yang berjudul “Efektifitas Inovasi Pelayanan Publik We Are Ready Kentongan Online Berbasis Android Polres Jember”.

Pada penelitian terdahulu tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui apakah we are ready kentongan online berbasis android Polres jember efektif dalam mempermudah masyarakat, untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mendorong dan menghambat inovasi pelayanan publik we are ready kentongan online berbasis android Polres jember. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif. Hasil penelitian ini adalah we are ready kentongan online berbasis android merupakan pelayanan yang

---

<sup>27</sup> M. Rizki Pratama, “Analisis Inovasi Pelayanan Publik Rumah Sehat Lansia di Kota Yogyakarta”, *Jurnal Ilmu Administrasi* Vol. 17 No 2, (Desember, 2020), 202.

efektif, dapat dilihat dari kemudahan dan kecepatan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Kemudahan akses pelayanan tersebut didukung adanya inovasi metode pelayanan yang merubah metode komunikasi manual ke metode komunikasi berbasis teknologi sehingga pelayanan menjadi lebih cepat. Adapun faktor pendorongnya yaitu tersedianya regulasi penerapan e-government tersedianya semua keperluan dan aplikasi mudah dioperasikan. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu anggaran dana yang besar, sumber daya manusia yang kurang handal di bidang IT.<sup>28</sup>

Dalam artikel jurnal ini memiliki kesamaan yaitu sama-sama meneliti inovasi pelayanan dan sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya yaitu pada penelitian terdahulu meneliti efektifitas inovasi pelayanan we are ready kantong online berbasis android dan studi kasus di poles jember, sedangkan pada penelitian yang akan diteliti fokus meneliti strategi inovasi pelayanan, faktor penghambat dan pendukung inovasi pelayanan dan studi kasus di Cafe Puspa Rasa Kopi jember.

10. Penelitian yang dilakukan oleh Elok Damayanti pada tahun 2019. Program Studi Ekonomi Syariah, Institut Agama Islam Negeri Jember. Yang berjudul “Strategi Pelayanan Prima Driver Online (Go-Jek) Dalam Meningkatkan Kepercayaan Konsumen di Kabupaten Jember”.

---

<sup>28</sup> Nauval Amin Mahmud, “Efektifitas Inovasi Pelayanan Publik We Are Ready Kantongan Online Berbasis Android Polres Jember”, (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Jember, 2021), 88.

Pada penelitian terdahulu, tujuan penelitian ialah untuk mendeskripsikan strategi serta hambatan strategi pelayanan prima yang dicoba driver online( Gojek) dalam meningkatkan keyakinan konsumen di Kabupaten Jember. Metode penelitian yang dipakai yaitu pendekatan kualitatif. Hasil penelitian yakni pelayanan driver online( Gojek) terhadap konsumen sangatlah diprioritaskan, paling utama dalam perihal perilaku, kejujuran terhadap pelanggan. Sebab tidak hanya untuk keberlangsungan meningkatkan citra positif perusahaan, karir mereka juga bergantung terhadap pelayanan yang mereka berikan kepada konsumen, sebab untuk menerima tiap orderan hingga konsumen hendak memperhitungkan kinerja driver online tersebut dengan memberikan bintang yang sesuai dengan pelayanan driver tersebut. Kendalanya ialah sistem( aplikasi yang kerap eror), orderan fiktif, komunikasi antara drive online dengan perusahaan yang kurang.<sup>29</sup>

Dalam penelitian artikel jurnal ini memiliki kesamaan yaitu sama-sama membahas tentang pelayanan. Sedangkan perbedaannya yaitu pada penelitian terdahulu meneliti strategi pelayanan prima dalam meningkatkan kepercayaan konsumen, sedangkan pada penelitian ini fokus meneliti strategi inovasi pelayanan, faktor penghambat dan pendukung inovasi pelayanan. Pada penelitian terdahulu studi kasus pada driver online di Kabupaten Jember, sedangkan pada penelitian ini meneliti di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember.

---

<sup>29</sup> Elok Damayanti, "Strategi Pelayanan Prima Driver Online (Go-jek) dalam Meningkatkan Kepercayaan Konsumen di Kabupaten Jember", (Skripsi: IAIN Jember, 2019), 11-83.

Berikut merupakan sebuah tabel mengenai metode penelitian dan hasil penelitian serta mengenai persamaan dan perbedaan penelitian ini dan sebelumnya.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama/Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan	Sumber
1.	Sukarmin	Inovasi Pelayanan Publik Melalui Administrasi Kependidikan Bagi Penyandang Disabilitas (Admindak Inklusif) Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. sama-sama meneliti tentang inovasi pelayanan</li> <li>2. sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.</li> </ol>	pada penelitian terdahulu studi kasus di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba, dan berfokus meneliti inovasi pelayanan publik melalui Admindak Inklusif, sedangkan pada penelitian yang akan diteliti studi kasus di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember dan fokus meneliti strategi inovasi pelayanan, faktor penghambat dan pendukung inovasi pelayanan.	Skripsi
2.	Beltahmamero Simamora	Inovasi Pelayanan Pemerintah Desa Melalui E-Government	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sama-sama meneliti tentang inovasi pelayanan</li> <li>Sama-</li> </ol>	Pada penelitian terdahulu meneliti tentang inovasi pelayanan pemerintah desa melalui E-	Skripsi

			sama menggunakan metode kualitatif	Government, sedangkan penelitian yang akan diteliti fokus meneliti strategi inovasi pelayanan, faktor penghambat dan pendukung inovasi pelayanan.	
3.	Devira Tiafani Abadi	Implementasi Program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Kovablik) dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur	1. Sama-sama meneliti tentang inovasi pelayanan Sama-sama menggunakan metode kualitatif	Pada penelitian terdahulu meneliti implementasi inovasi pelayanan dalam meningkatkan pelayanan publik, sedangkan penelitian yang akan diteliti fokus meneliti strategi inovasi pelayanan, faktor penghambat dan pendukung inovasi pelayanan.	Skripsi
4.	Prabowo Cahyo Ariyono	Dampak Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Peningkatan Nilai pelanggan di Bandara Adisutjipto	1. Sama-sama meneliti inovasi pelayanan	Pada penelitian terdahulu meneliti dampak inovasi layanan terhadap kepuasan pelanggan dan peningkatan nilai pelanggan, sedangkan pada	Skripsi



		Yogyakarta		penelitian yang akan diteliti fokus meneliti strategi inovasi pelayanan, faktor penghambat dan pendukung inovasi pelayanan.	
5.	Mochammad Haidar Fayyadh	Inovasi Pelayanan E-KTP di Masa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sama-sama meneliti inovasi pelayanan</li> <li>2. Sama-sama menggunakan metode kualitatif</li> </ol>	pada penelitian terdahulu meneliti inovasi pelayanan E-KTP dimasa pandemi covid-19 dan studi kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan meneliti fokus meneliti strategi inovasi pelayanan, faktor penghambat dan pendukung inovasi pelayanan. dan studi kasus di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember.	Skripsi
6.	Usy Tiranika dan Maesaroh	Inovasi Pelayanan Superone (Surat Pengantar Online) di Kecamatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sama-sama meneliti inovasi pelayanan</li> <li>2. sama-sama</li> </ol>	pada penelitian terdahulu meneliti inovasi pelayanan Superone (Surat	Jurnal Ilmu Administrasi Publik No.2,

		Candisari Kota Semarang	menggunakan metode penelitian kualitatif	Pengantar Online) dan studi kasus di Kecamatan Candisari Kota Semarang, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan meneliti fokus meneliti strategi inovasi pelayanan, faktor penghambat dan pendukung inovasi pelayanan. dan studi kasus di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember.	
7.	Defira Yaniar	Rosa Proses Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Door To Door System (DDS) dalam Meningkatkan Keamanan Masyarakat Kota Batu	1. sama-sama meneliti tentang inovasi pelayanan	pada penelitian terdahulu meneliti proses inovasi pelayanan dalam meningkatkan keamanan masyarakat, sedangkan pada penelitian ini meneliti fokus meneliti strategi inovasi pelayanan, faktor penghambat dan pendukung inovasi pelayanan.. Dan pada penelitian terdahulu studi kasus di Satuan	Skripsi

				Pembinaan Masyarakat Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor Batu, sedangkan pada penelitian ini studi kasus di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember.	
8.	M. Rizki Pratama	Analisis Inovasi Pelayanan Publik Rumah Sehat Lansia di Kota Yogyakarta	1. Sama-sama meneliti tentang pelayanan	pada penelitian terdahulu meneliti inovasi pelayanan kesehatan rumah sakit sehat lansia dan studi kasus di Kota Yogyakarta, sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan meneliti fokus meneliti strategi inovasi pelayanan, faktor penghambat dan pendukung inovasi pelayanan. dan studi kasus di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember.	Jurnal Ilmu Administrasi Vol. 17 No 2
9.	Nauval Amin Mahmud	Efektifitas Inovasi Pelayanan Publik We Are Ready Kentongan	1. sama-sama meneliti inovasi pelayana 2. sama-	pada penelitian terdahulu meneliti efektifitas inovasi pelayanan we	Skripsi

		Online Berbasis Android Polres Jember	sama menggunakan metode penelitian kualitatif.	are ready kantong online berbasis android dan studi kasus di poles jember, sedangkan pada penelitian yang akan diteliti meneliti fokus meneliti strategi inovasi pelayanan, faktor penghambat dan pendukung inovasi pelayanan. dan studi kasus di Cafe Puspa Rasa Kopi jember.	
10.	Elok Damayanti	Strategi Pelayanan Prima Driver Online (Gojek) dalam Meningkatkan Kepercayaan Konsumen di Kabupaten Jember	3. Sama-sama meneliti tentang pelayanan 4. Sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif	Pada penelitian terdahulu meneliti strategi pelayanan prima dalam meningkatkan kepercayaan konsumen, sedangkan pada penelitian yang akan diteliti fokus meneliti strategi inovasi pelayanan, faktor penghambat dan pendukung inovasi pelayanan.	Skripsi

## B. Kajian Teori

### 1. Inovasi Pelayanan

Menurut Sherly, inovasi bisa dikatakan sebagai usaha baru yang dijalankan oleh perusahaan lewat pelaksanaan hasil pemikiran, ide- ide kreatif, serta penelitian yang sudah dilakukan.<sup>30</sup> Menurut Asian Development Bank inovasi merupakan suatu yang baru, bisa di implementasikan serta mempunyai dampak yang menguntungkan. Inovasi bukan suatu peristiwa maupun kegiatan, tapi merupakan konsep, proses, pelaksanaan serta kapabilitas yang menentukan kesuksesan organisasi. Inovasi dapat menopang sektor publik guna menciptakan nilai untuk masyarakat. Menurut Rina Mei Mirnasari mengartikan inovasi di dalam pelayanan publik dapat diartikan sebagai prestasi dalam mencapai, meningkatkan, efektivitas, efisiensi serta akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi serta alat baru dalam pelayanan masyarakat.

Inovasi menurut Said merupakan suatu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi serta pemanfaatan peralatan baru dalam lingkup lembaga. Inovasi mempunyai penafsiran yang tidak hanya sebatas membangun serta memperbarui tetapi juga bisa didefinisikan secara luas, menggunakan ide- ide baru yang dapat menghasilkan produk, proses serta layanan.

---

<sup>30</sup> Sisca ddk, *Manajemen Inovasi*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), 4.

Menurut Hamel, inovasi dimaknai sebagai peralihan dari prinsip-prinsip, proses, serta praktik-praktik manajemen tradisional ataupun pergerakan dari bentuk organisasi yang lama serta berikan pengaruh yang signifikan terhadap metode suatu manajemen yang dijalankan. Bersumber pada uraian tersebut inovasi identik tidak hanya pada pembaharuan dalam aspek teknologi ataupun perlengkapan yang baru, tetapi juga dalam lingkup yang lebih luas seperti produk, proses serta kualitas layanan yang menampilkan terdapatnya suatu perubahan dalam aplikasi penyelenggaraan suatu organisasi.

Dalam undang-undang No 18 tahun 2002 inovasi dapat diartikan sebagai aktivitas penelitian, pengembangan serta perekayasaan yang bertujuan meningkatkan pelaksanaan praktis nilai serta konteks ilmu pengetahuan yang baru ataupun metode baru teknologi yang sudah terdapat ke dalam produk ataupun proses produksi. Inovasi ialah suatu proses dan hasil pengembangan serta pemanfaatan suatu produk ataupun jasa yang sudah ada sebelumnya, sehingga mempunyai nilai yang lebih berarti guna tingkatkan efisiensi serta efektivitas.<sup>31</sup>

Mengenai inovasi pelayanan publik saat ini menggambarkan hal penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia dimana keadaan pertumbuhan ilmu pengetahuan serta teknologi yang semakin maju serta kompetisi global yang semakin ketat serta terbuka. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui kegiatan orang lain secara langsung,

---

<sup>31</sup> Anisa Fatmawati, "Inovasi pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Kartu Identitas Anak Pada Dukcapil Kota Mataram)", (Skripsi: Universitas Muhammadiyah Mataram, 2020), 33-35

merupakan konsep yang tetap aktual dalam berbagai macam aspek kelembagaan. Bukan cuma pada organisasi bisnis, namun sudah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah, dalam hal ini menurut penjabaran dari Sinambela.

Inovasi bisa dilakukan pada barang, jasa, pelayanan ataupun ide-ide yang diterima oleh seorang sebagai sesuatu yang baru. Sehingga, bisa jadi sesuatu ide ataupun gagasan yang sudah ada sebelumnya di masa lampau, namun bisa dianggap inovatif untuk konsumen serta penyedia layanan yang baru mengetahuinya.<sup>32</sup>

Menurut Lu and Tseng, inovasi pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu yang berisi konsep-konsep baru serta penciptaan, pengembangan serta implementasi sikap. Hal ini juga merupakan tata cara perubahan respon terhadap lingkungan eksternal atau kegiatan awal akibat pengaruh lingkungan terhadap transformasi organisasi. Menurut Mulgan dan Albury dalam Muluk berkata bahwa inovasi yang berhasil ialah kreasi serta implementasi dari proses, produk, layanan, serta tata cara pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam efisiensi, efektivitas ataupun kualitas hasil.<sup>33</sup>

Menurut Suwarno inovasi pelayanan publik merupakan prestasi dalam mencapai, meningkatkan serta memperbaiki efektivitas, efisiensi serta akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif

---

<sup>32</sup> Reza Mochammad Yanuar, "Inovasi pelayanan Publik (Studi Kasus Public Safety Center 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan)", *Jurnal Ilmu Pemerintahan* No 1, (Agustus, 2019), 2-3.

<sup>33</sup> Marten Prasetyo Junior, "Inovasi pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang)", (Skripsi: Universitas Diponegoro, 2016), 5-7.

pendekatan, metodologi serta alat baru dalam pelayanan masyarakat. Dalam PP Nomor. 38 tahun 2017 inovasi pelayanan publik ialah inovasi dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang ataupun jasa serta inovasi jenis serta bentuk barang ataupun jasa publik.<sup>34</sup>

Di dalam memenuhi keinginan publik akan inovasi, inovasi di suatu organisasi mengalami suatu proses, menurut Sheperd dalam Sa'ud Udin, proses inovasi di suatu organisasi memiliki tujuan yakni:

a. Melihat peluang

Suatu kesempatan muncul ketika terdapat perkara yang muncul ataupun dipersepsikan sebagai suatu kesenjangan antara yang semestinya serta realitanya. Oleh sebab itu, sikap inovatif diawali dari keahlian dalam memandang kesempatan terjadinya proses inovasi.

b. Adopsi( penerima)

Pada hakekatnya adopsi sebagai proses penerimaan inovasi ataupun perubahan perilaku baik yang berbentuk pengetahuan, perilaku serta keahlian pada diri seorang setelah menerima inovasi.

c. Implementasi

Implementasi merupakan proses penerapan yang berlangsung setelah jumlah tahapan seperti tahapan pengesahan undang- undang,

---

<sup>34</sup> Fauzan Maulana, "inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman (Studi Kasus Pelayanan E-KTP Keliling)", (Skripsi: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2020), 24.



serta output dalam bentuk penerapan keputusan kebijakan, serta seterusnya hingga kebijakan korelatif yang bersangkutan.<sup>35</sup>

## 2. Indikator Inovasi Pelayanan

Inovasi dalam pelaksanaannya mempunyai sifat- sifat yang bisa dijadikan indikator- indikator pengukuran keberhasilan dari suatu inovasi.

Indikator Inovasi menurut Rogers adalah:

### a. Keunggulan relatif

Inovasi yang mempunyai keunggulan serta nilai lebih yang bisa dibandingkan dengan sebelumnya. Nilai kearifan selalu ada serta melekat dalam inovasi yang jadi karakteristik khas serta pembeda dari yang lain.

### b. Kesesuaian

Inovasi yang sebelumnya tidak langsung dibuang begitu saja tidak hanya karena faktor biaya yang sedikit, inovasi yang lama sebagai bagian dari proses transisi ke inovasi yang baru. Serta pula bisa mempermudah proses adaptasi dan pembelajaran terhadap inovasi dengan lebih tepat.

### c. Kerumitan

Inovasi mempunyai kerumitan yang cukup besar bila dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Sebab inovasi menawarkan metode yang baru dan lebih baik hingga tingkatan kerumitan ini biasanya tidak menjadi permasalahan yang sangat penting.

---

<sup>35</sup> Ira Rahmawati dan Endang Larasati, "Proses Inovasi Pelayanan Komunitas Digital Pemerintah Kota Semarang", *Jurnal Artikel*, No 2 (Semarang, 2019), 4-5.

d. Kemungkinan

Inovasi bisa diterima jika pula sudah diuji serta terbukti memiliki keunggulan bila dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Sehingga produk inovasi wajib melalui uji produk yang dimana tiap orang memiliki peluang untuk menguji kualitas inovasi tersebut.

e. Kemudahan diamati

Inovasi dapat diamati dari sisi bagaimana dia bisa bekerja serta menciptakan sesuatu yang lebih baik. Dengan indikator ini inovasi merupakan metode baru untuk menggantikan metode lama dalam memproduksi ataupun mengerjakan suatu.<sup>36</sup>

Mengukuran inovasi pelayanan akan mempengaruhi keberhasilan dari perusahaan dalam melaksanakan inovasi. Menurut Zakiyah pengukuran inovasi pelayanan bisa dilakukan melalui:

1) Mengembangkan model bisnis baru

Pengembangan ini mengaitkan perubahan mendasar dalam metode pendapatan serta keuntungan yang diperoleh. Inovasi dalam model bisnis terjadi melalui integrasi bidang bisnis satu proses, contohnya memperoleh informasi pelanggan yang lebih luas serta menghasilkan nilai lebih kepada pelanggan.

2) Mengembangkan pelayanan baru

Pengembangan pelayanan baru dapat terjadi dalam banyak metode ialah dalam bentuk jasa ataupun konsep baru. Bentuk jasa

<sup>36</sup> Maysara dan Hasim Asari, "Inovasi pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai", *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik* No 3, (September, 2021), 219-220.

baru bisa meningkatkan kinerja pemasaran, apabila pelayanan diterapkan maka akan meningkatkan kinerja pemasaran perusahaan, serta apabila pengembangan pelayanan tidak sukses dalam pelaksanaannya kinerja pemasaran maka akan mengalami penyusutan.

### 3) Menciptakan interaksi dengan pelanggan baru

Interaksi penyedia jasa dengan pelanggan mempunyai ikatan ialah dapat menciptakan keakraban antara konsumen dengan perusahaan sehingga perusahaan akan mudah mengetahui keinginan serta kebutuhan konsumen.<sup>37</sup>

### 3. Kualitas Pelayanan

Menurut Triguno memaparkan bahwa kualitas pelayanan merujuk pada pengertian melayani tiap saat secara cepat serta memuaskan, berlaku sopan, ramah, profesional serta mampu. Dari uraian tersebut bisa dikatakan suatu pelayanan berkualitas apabila menunjukkan beberapa karakteristik ataupun kepribadian, seperti cepat, memuaskan, sopan serta handal. Gabungan dari bermacam karakteristik pelayanan ini secara simultan yang oleh Triguno dikatakan sebagai pelayanan yang berkualitas.

Dalam pemikiran Albert serta Zemke, kualitas pelayanan ialah hasil

---

<sup>37</sup> Nisrina Hasna Saputri, "Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Proses, Inovasi Layanan Terhadap Kinerja UMKM (Studi Kasus Pada Homepreneur di Kabupaten Temanggung)", (Skripsi: Universitas Muhammadiyah Magelang, 2020), 19-20.

interaksi serta berbagai aspek yakni sistem pelayanan, sumber daya manusia pembeli pelayanan, strategi serta pelanggan.<sup>38</sup>

a. Indikator Kualitas Pelayanan

Aspek yang mempengaruhi tingkatan keberhasilan dari kualitas layanan merupakan bagaimana perusahaan sanggup memberikan pelayanan kepada konsumen. menurut Parasuraman sukses mengidentifikasi 5 dimensi yang digunakan buat mengukur kualitas pelayanan antara lain ialah:

- 1) Bukti langsung( fisik) ialah keahlian suatu perusahaan dalam membuktikan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan keahlian fasilitas serta prasarana fisik perusahaan yang bisa diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya ialah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- 2) Keandalan ialah keahlian perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat serta terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk seluruh pelanggan tanpa kesalahan, perilaku yang simpatik, serta dengan akurasi yang besar.
- 3) Ketanggapan ialah suatu kebijakan untuk menolong serta memberikan pelayanan yang cepat serta tepat kepada pelanggan,

---

<sup>38</sup> Nurul Hilda, "Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Purnaha Kota Surabaya II", *Kebijakan dan Manajemen publik* No 1, (Januari, 2014), 5.

dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

- 4) Jaminan serta kepastian ialah pengetahuan, kesopansantunan serta keahlian para pegawai dan pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, serta sopan santun.
- 5) Empati ialah memberikan kepedulian yang tulus dan bersifat individual ataupun pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan mempunyai penafsiran serta pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara khusus, dan mempunyai waktu pengoprasian yang nyaman untuk pelanggan.<sup>39</sup>

#### 4. Membangun kualitas pelayanan

Membangun kepuasan pengguna jasa melalui kualitas pelayanan bisa ditingkatkan dengan suatu alternatif antara lain:

- a. Memperkecil gap- gap yang terjalin antara pihak manajemen dan pelanggan.
- b. Organisasi harus membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan.
- c. Memberikan peluang kepada pengguna jasa untuk menyampaikan keluhan.

<sup>39</sup> Ela Zakiya Muslichati, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi layanan terhadap Kepuasan Kepuasan Konsumen pada Rumah Sakit Buah Hati di Kabupaten Kudus", (Skripsi: Universitas Negeri Semarang, 2015), 19-20.

d. Meningkatkan serta mengaplikasikan *accountable*, *proactive* serta *partnership marketing* yang sesuai dengan situasi pemasaran.<sup>40</sup>

#### 5. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Inovasi Pelayanan

Dalam melakukan sebuah inovasi didalam pelayanan, bukanlah hal yang mudah. Keberhasilan dari proses inovasi pelayanan tersebut akan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung dan faktor penghambat yang dapat berasal dari internal maupun eksternal.

Menurut Mulk adapun faktor pendukung inovasi pelayanan:

##### a. Kepemimpinan yang mendukung inovasi

Menurut Mulk, proses inovasi yang membutuhkan pimpinan yang mampu melakukan perubahan, mampu menyadarkan banyak pihak akan arti penting inovasi dan mampu menggerakkan serta memberi teladan yang mendukung proses inovasi.

##### b. Pegawai yang terdidik dan terlatih

Keberhasilan implementasi yang inovatif tidak terlepas dari kondisi pegawai yang memiliki pengetahuan dan keahlian yang memungkinkannya untuk berinovasi.

##### c. Inovasi yang mudah digunakan (*user friendly*)

*User friendly* adalah keadaan dimana seseorang menggunakan suatu, *software* atau *website* atau sistem secara mudah,

<sup>40</sup> Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, dan Agung Suwandar, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa", *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, No 1 (Malang, 2016), 122.

karena manusia cenderung mencari kemudahan dalam setiap kegiatannya.<sup>41</sup>

Menurut Albury faktor penghambat yakni faktor yang menghambat berjalannya suatu inovasi.<sup>42</sup> Inovasi tidak berjalan secara mulus atau tanpa resistensi. Faktor ini terdiri dari:

#### 1) Faktor Lingkungan

Menurut St. Munadjat Danusaputro lingkungan adalah suatu kondisi atau benda yang menyangkut manusia, perbuatan dan tingkah laku yang berada dalam ruang tempat tinggal manusia, serta dapat mempengaruhi kesejahteraan sampai keberlangsungan makhluk hidup.<sup>43</sup>

#### 2) Sumber Daya Manusia

Menurut Suwarto bahwa sumber daya manusia selalu berperan aktif dalam setiap organisasi, karena merupakan perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan pada organisasi.<sup>44</sup>

#### 3) Kurangnya sosialisasi

Menurut Gunawan sosialisasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu

<sup>41</sup> Eva Alvian Nitta, "Inovasi Pelayanan Publik Sijitu (Sistem Informasi Perizinan Terpadu)", (Skripsi: Universitas Brawijaya, 2018), 34-35.

<sup>42</sup> Gayuh Nur Fadilah dan Maesaroh, "Analisis Inovasi Pelayanan 6 In 1 (Elektronik Lahir Mati Pindah Datang) di Dispenduk Capil Kota Surabaya", *Journal of Public Policy and Management Review*, No 2 (Juli, 2020), 5.

<sup>43</sup> Sihadi Darmo Wihardjo dan Henita Rahmayanti, *Pendidikan Lingkungan Hidup*, (Pekalongan: Nasya Expanding Management, 2021), 16.

<sup>44</sup> Nur Selviana, "Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKB) Kabupaten Takalar", (Skripsi: Universitas Muhammadiyah Makassar, 2018), 5.

atau mengubah sikap, pendapat perilaku baik langsung maupun tidak langsung.<sup>45</sup>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>45</sup> Saneto, "Upaya Peningkatan Angka Partisipasi Peserta Didik ke Jenjang SLTP di SD Negeri Wonogriyo 01 Kecamatan Tekung Kabupaten Lumajang Melalui Program Sosialisasi Terpadu Tahun Pelajaran 2018/2019", *Jurnal Pendidikan Profesional Mandiri*, No 2 (Januari, 2022), 80.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pendekatan kualitatif deskriptif, yakni berbentuk kata, tertulis maupun secara lisan dari orang-orang serta pelaku yang diamati. Pendekatan penelitian ini ada pada buku *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Suharsimi Arikunto berkata bahwa pendekatan ialah metode ataupun teknik dalam melaksanakan penelitian non-eksperimen yang dari segi tujuannya hendak diperoleh tipe atau jenis yang diambil.

Pendekatan penelitian ini bertujuan supaya peneliti dapat mengetahui serta mendeskripsikan mengenai apa yang menjadi hambatan dalam inovasi pelayanan pada usaha berbasis rumahan secara luas serta terperinci di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember.

Dengan menggunakan jenis penelitian lapangan ialah dimana penelitian ini dilakukan langsung dilapangan. Dengan metode kualitatif, metode kualitatif ialah suatu penelitian yang berpola investigasi langsung antara peneliti, objek yang diteliti serta orang-orang yang berada di tempat penelitian. Pada penelitian kualitatif, teori sebagai pedoman supaya penelitian tidak melenceng dari kenyataan di lapangan.<sup>46</sup>

---

<sup>46</sup> Dina Shahlia, “Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan pada Usaha Waralaba Rocket Chicken Palangkaraya”, (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Palangkaraya, 2019), 54.

## B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menunjukkan di mana penelitian tersebut akan dilakukan.<sup>47</sup> Penelitian ini dilakukan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember, sesuai dengan judul penelitian ialah “Inovasi Pelayanan Pada Usaha Berbasis Rumahan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember” yang terletak di Perumahan Mastrib X6 Jember. Alasan peneliti memilih lokasi ini sebab Cafe Puspa Rasa ialah model cafe yang salah satu pemasarannya memakai inovasi pelayanan, dengan memakai sistem self service. Dimana konsumen yang pesan makanan ataupun minuman akan dipinjami bel, kemudian saat pesanan telah siap bel tersebut akan berbunyi dan konsumen dapat langsung mengambil pesannya di bar atau di meja kasir. Hal ini menjadi suatu inovasi pelayanan yang diterapkan oleh Cafe Puspa Rasa untuk meningkatkan jumlah konsumen serta membuat konsumen puas akan pelayanan yang sudah dilakukan.

## C. Subjek Penelitian

Dalam mendukung data penelitian, peneliti mencari serta mengumpulkan data yang diperoleh dari informasi dengan memakai Metode purposive, ialah metode menentukan kriteria terhadap sampel yang akan diteliti terutama orang yang dirasa mengetahui apa yang hendak kita teliti. Metode ini diharapkan bisa memberikan informasi sedalam- dalamnya, seluas-luasnya, serta sedetail mungkin tentang informasi yang hendak digali.<sup>48</sup> Dalam hal ini yaitu, orang yang terlibat dalam aktivitas pemasaran pelayanan.

---

<sup>47</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*, (Jember: IAIN Jember, 2017), 46.

<sup>48</sup> Suyitno, *Metode Penelitian Kualitatif Konsep, Prinsip, dan Operasionalnya* (Tulungagung: Akademia Pustaka, 2018), 95.

Dalam penelitian ini, subjek yang dijadikan sebagai sumber penelitian yakni:

1. Pemilik Cafe Puspa Rasa: Wahyu Ari Wibowo
2. Karyawan Cafe Puspa Rasa: Yanuar Evin
3. Konsumen: I Fahd Salim El Wachidy, Zafira Rossa, Rifki, Bima Warsita, Vita Febrianti, Azizatul Choiroh

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan metode yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data yang bersumber dari penelitian lapangan, adapun metode pengumpulan data yang dilakukan ialah:

1. Observasi

Observasi dalam penelitian kualitatif diwajibkan terjun kelapangan. Peneliti melaksanakan observasi keadaan di cafe Puspa Rasa Kopi Mengenai proses penerapan komunikasi pemasaran yang dilakukan sampai proses pelayanan kepada konsumen. Di dalam pengamatan ini peneliti melaksanakan observasi selama satu setengah bulan, terhitung saat sebelum peneliti menentukan informan sampai pengujian keabsahan data.

Penelitian ini memakai observasi non- partisipan yakni metode pengumpulan data dengan pengamatan dimana peneliti tidak terlibat langsung serta hanya sebagai pengamat independen.<sup>49</sup> Data yang akan diperoleh merupakan data- data tentang pelayanan yang dilakukan oleh

---

<sup>49</sup> Ni Putu Intan dan Marhaeni, "Pengaruh modal Kerja, Jumlah Tujuan Negara, Jumlah Tenaga Kerja dan Kurs Dollar Amerika Terhadap Nilai Ekspor Kerajinan Bali di Pasar Internasional", *E-Jurnal EP Unud*, No 8 (Agustus, 2015), 106.

Cafe Puspa Rasa. Dalam hal ini, peneliti melaksanakan observasi via online dan juga observasi langsung terhadap Cafe Puspa Rasa.

## 2. Wawancara

Metode wawancara merupakan tata cara pengumpulan data yang dilakukan melalui obrolan ataupun tanya jawab dengan maksud tertentu untuk mengumpulkan informasi. Obrolan tersebut dilakukan oleh dua pihak ialah interviewer serta pihak yang memberikan jawaban. Wawancara dimaksudkan guna bisa mendapatkan suatu data berbentuk informasi dari informan, serta peneliti dapat menjabarkan lebih luas mengenai informasi tersebut melalui pengolahan data. Sehingga wawancara dapat memungkinkan peneliti supaya mengetahui inovasi pelayanan yang diterapkan Cafe Puspa Rasa Kopi Jember.

Peneliti mewawancarai beberapa narasumber yang dianggap relevan dengan objek penelitian ialah owner serta karyawan Cafe Puspa Rasa. Narasumber tersebut dianggap relevan sebab terletak dalam wilayah pemasaran ataupun orang yang merancang serta melaksanakan secara langsung strategi inovasi pelayanannya. Data yang hendak diperoleh merupakan data- data tentang inovasi pelayanan.

## 3. Dokumentasi

Tahap dokumentasi dilakukan guna memperkuat data hasil dari wawancara serta observasi. Pengumpulan data melalui dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data berbentuk foto, catatan, dokumen yang terkait dengan penelitian, dan rekaman suara, sebab dokumentasi

menampilkan suatu kenyataan yang sudah berlangsung. Dokumentasi ini dilakukan dengan seizin informan.<sup>50</sup> Data yang diperoleh merupakan dokumentasi yang berbentuk gambar, catatan lapangan serta lain- lain.

#### **E. Analisis Data**

Analisis data ialah upaya dalam menguraikan suatu permasalahan ataupun fokus kajian yang menjadi bagian-bagian sehingga susunan serta tatanan bentuk sesuatu yang dijabarkan terlihat dengan jelas serta mudah dicerna ataupun ditangkap maknanya.<sup>51</sup> Analisis data menggunakan pendapat Milen dan Huberman, yaitu:

##### **1. Reduksi Data**

Reduksi data ialah pemilihan, pengelompokkan serta pemilihan data yang difokuskan pada hal penting sesuai tema serta polanya.

##### **2. Penyajian Data**

Penyajian data dimaksudkan untuk menciptakan pola yang bermakna dan memberikan kemungkinan adanya untuk menarik kesimpulan. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk penjelasan singkat, bagan ataupun sejenisnya. Umumnya penyajian data yang dilakukan dalam penelitian kualitatif merupakan penyajian data dalam bentuk bacaan yang bersifat naratif.

---

<sup>50</sup> Reza Triyuli Yatim, "Strategi Komunikasi Pemasaran Melalui Pemberdayaan Penyandang Disabilitas Cafe Mella House Of Donuts", (Skripsi: Universitas Negeri Alauddin Makassar, 2018), 33-36.

<sup>51</sup> Helaludin dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif* (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019), 99.

### 3. Kesimpulan

Kesimpulan ialah hasil dari analisis data. Kesimpulan juga bisa dikatakan dengan hasil temuan dari suatu penelitian. Penemuan bisa berupa deskriptif yang sebelumnya masih samar- samar, setelah diteliti menjadi jelas. Bisa berupa hubungan kausal ataupun interaktif, hipotesis ataupun teori.<sup>52</sup>

### F. Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan konsep yang menunjukkan kesahihan serta keadaan data dalam suatu penelitian. Tujuan dari teknik keabsahan data ialah untuk meningkatkan keakuratan dari suatu penelitian yang diteliti. Dalam keabsahan data penelitian memakai teknik triangulasi, yakni metode pemeriksaan keabsahan data yang menggunakan sesuatu diluar data untuk kepentingan pengecekan ataupun perbandingan terhadap data itu. Alasannya sebab peneliti beranggapan bahwa triangulasi data lebih cepat dalam pengecekan validitas data dalam penelitian. Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini ialah triangulasi sumber.<sup>53</sup>

Dengan triangulasi peneliti dapat melaksanakan pengecekan kembali temuannya dengan jalur membandingkan dengan berbagai sumber, metode, ataupun teori. Disini peneliti memakai 2 Triangulasi yaitu Triangulasi sumber dan Triangulasi waktu antara kalain:

---

<sup>52</sup> Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV Jejak, 2018), 244-245.

<sup>53</sup> Lexi J Moleong, *Metodologi Penelitian*, ( Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018), 49.

1. Triangulasi sumber dapat dilakukan dengan:
  - a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
  - b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
  - c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
  - d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat dari berbagai kelas.
  - e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan.<sup>54</sup>

## 2. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu digunakan untuk validitas data yang berkaitan dengan perubahan suatu proses dan perilaku manusia, karena perilaku manusia mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Untuk mendapatkan data yang sah melalui observasi peneliti perlu mengadakan pengamatan tidak hanya satu kali pengamatan saja.<sup>55</sup>

## G. Tahap-Tahap Penelitian

### 1. Tahap Pralapangan

Pada tahapan ini ditetapkan apa saja yang wajib dilakukan sebelum peneliti terjun ke lapangan objek studi penelitian. Ada 7 hal yang wajib dilakukan serta dimiliki oleh seorang peneliti.

<sup>54</sup> Alfansyur, Andarusni dan Mariyani, "Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber dan Waktu pada Penelitian Pendidikan Sosial", *Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, No 2 (Desember, 2020), 149.

<sup>55</sup> Bachtiar S Bachri, "Menyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi pada Penelitian Kualitatif", *Jurnal teknologi Pendidikan*, No 1 (April, 2010), 56.

## 2. Menyusun rancangan penelitian

Kualitas keluaran penelitian ditentukan oleh ketepatan rancangan penelitian dan pemahaman dalam penyusunan teori. Metode serta teknik penelitian disusun menjadi rancangan penelitian.

## 3. Memilih lapangan penelitian

Pemilihan lapangan penelitian wajib memikirkan apakah ada kesesuaian antara teori dengan realitas yang berada di lapangan. Penelitian dilakukan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember. pada penelitian ini akan diamati dan diverifikasi secara nyata pada saat penelitian berlangsung.

## 4. Mengurus perizinan

Dalam hal ini peneliti mencantumkan keinginannya untuk mengadakan penelitian. Hal ini dibutuhkan untuk kepentingan kelancaran penelitian yang hendak dilakukan. Penelitian ini meminta izin kepada pihak Cafe, setelah itu diserahkan kepada pihak kampus. Untuk mengetahui apakah penelitian ini diizinkan atau tidak.

## 5. Menilai keadaan lapangan

Menilai keadaan lapangan berarti memahami seluruh faktor lingkungannya. Peneliti bisa mempersiapkan diri, baik fisik ataupun mental, dan juga mempersiapkan peralatan yang dibutuhkan.

## 6. Memilih dan memanfaatkan narasumber

Memilih dan memanfaatkan narasumber berarti menggunakan pengetahuan narasumber. Seperti halnya, permasalahan yang



dituju oleh peneliti serta bersedia bekerja sama. Supaya peneliti dapat menggali informasi lebih dalam tentang suatu permasalahan yang diinginkan. Sehingga memperoleh data- data yang jelas serta tepat. Informan yang dipilih dalam penelitian ini merupakan owner cafe serta salah satu karyawan cafe.

#### 7. Menyiapkan perlengkapan penelitian

Menyiapkan perlengkapan penelitian, tidak hanya perlengkapan fisik saja, namun juga perlengkapan serta peralatan penelitian yang dibutuhkan sebelum melaksanakan penelitian.

#### 8. Persoalan etika penelitian

Setiap peneliti harus memiliki etika, sehingga sikap etika yang menyertai penelitian juga harus disesuaikan dengan keadaan lingkungan tempat penelitian. Peneliti wajib hormat serta mematuhi nilai- nilai yang terdapat di tempat penelitian.

#### 9. Tahap Pekerjaan Lapangan

Setelah pekerjaan pra lapangan. Berikutnya merupakan tahap pekerjaan lapangan. Terdapat sebagian hal yang harus dipersiapkan ialah:

##### a. Memahami latar penelitian dan persiapan diri

Misalnya penelitian yang berlokasi di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember. Sehingga peneliti perlu memahami latar dari penelitian tersebut. Hal ini dilakukan guna memudahkan penelitian sehingga strategi pengumpulan data yang dilakukan menjadi efisien.

b. Memasuki lapangan

Ketika memasuki lapangan, peneliti sebaiknya menjaga hubungan antara peneliti dan subjek yang diteliti. Sehingga subjek peneliti dengan sukarela bersedia menjawab pertanyaan ataupun memberikan data yang dibutuhkan oleh peneliti.

10. Tahap Analisis Data

Tahapan terakhir dari prosedur penelitian yaitu analisis data. Pada tahap analisis data dilakukan upaya untuk memperoleh makna dan arti yang lebih luas serta mendalam dari hasil penelitian yang dilakukan. Pada tahap ini peneliti memulai menyusun laporan dari hasil penelitian yang sudah dianalisis serta ditarik kesimpulan.<sup>56</sup>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>56</sup> Tri Noviani, "Tahap-Tahap Penelitian Kualitatif", (Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta, 2018), 2-12.

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

#### **A. Gambaran Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Cafe Puspa Rasa**

Cafe Puspa Rasa merupakan sebuah usaha yang bergerak pada usaha kuliner khususnya coffee shop. Produk yang ditawarkan di Cafe Puspa meliputi minuman baik kopi maupun non-kopi, dan juga makanan baik cemilan maupun makanan besar seperti nasi. Cafe Puspa merupakan usaha kuliner yang didirikan di daerah Jember. Ide untuk mendirikan Cafe Puspa pertama kali muncul ketika awal tahun 2015 dimana pemilik cafe yang awalnya hanya merintis bisnis kecil-kecilan dipinggiran jalan yaitu angkringan. Pada saat itu lagi marak-maraknya high coffee, yang dikenal dengan sebutan coffee nusantara, lalu pemilik cafe tertarik untuk mencoba mengikuti kompetisi-kompetisi yang diadakan oleh beberapa pembisnis cafe. Sebelum membuka usaha cafe ini, pemilik membuat pengolahan biji mentah ke biji matang selama kurang lebih 2 tahun, yang hanya dijual ke teman atau pun kerabatnya saja.

Setelah itu pemilik mempunyai ide untuk membuka usaha coffee shop ini di Perumahan Mastrib tepatnya. Pada akhir tahun 2018 tepatnya tanggal 4 November 2018 terealisasikanlah membuka coffee shop dengan nama Cafe Puspa Rasa. Alasan pemilik memilih tempat ini karena keterbatasan modal, dan juga menjadi tantangan bagi si pemilik, karena pada saat itu lagi trend yang namanya coffee milk yang bersamaan dengan

masuknya beberapa coffee shop terkenal di Jember. Jadi si pemilik memanfaatkan tempat rumah yang ada dan di hias sedemikian rupa agar menarik para konsumen baik melalui media sosial ataupun media langsung. Cafe yang di konsep selayaknya rumah yang memberi eksperience kepada konsumen tentang kedai kopi yang konsepnya rumah, agar konsumen merasa betah di cafe tersebut.<sup>57</sup>

## 2. Visi Misi Cafe Puspa Rasa

### a. Visi Cafe Puspa Rasa

- 1) Mengenalkan kopi dilingkungan Perumahan Mastrib
- 2) Menambah pemasukan keuangan

### b. Misi Cafe Puspa Rasa

- 1) Dapat bermanfaat untuk banyak orang dengan membukanya lowongan kerja
- 2) Dapat menjadi rumah atau tempat untuk orang-orang penikmat kopi<sup>58</sup>

## 3. Letak Geografis Cafe Puspa Rasa

Terletak di Perumahan Mastrib Blok X6, Krajan Timur, Sumpersari, Kec. Sumpersari, Kabupaten Jember Provinsi Jawa Timur.

- a. Batas sebelah barat: Sungai
- b. Batas sebelah timur: Perumahan Penduduk
- c. Batas sebelah selatan: Perumahan Penduduk
- d. Batas sebelah utara: Perumahan Penduduk

<sup>57</sup> Wahyu Ari Wibowo, *Wawancara*, Jember, 15 Maret 2022.

<sup>58</sup> Wahyu Ari Wibowo, *Wawancara*, Jember, 15 Maret 2022.

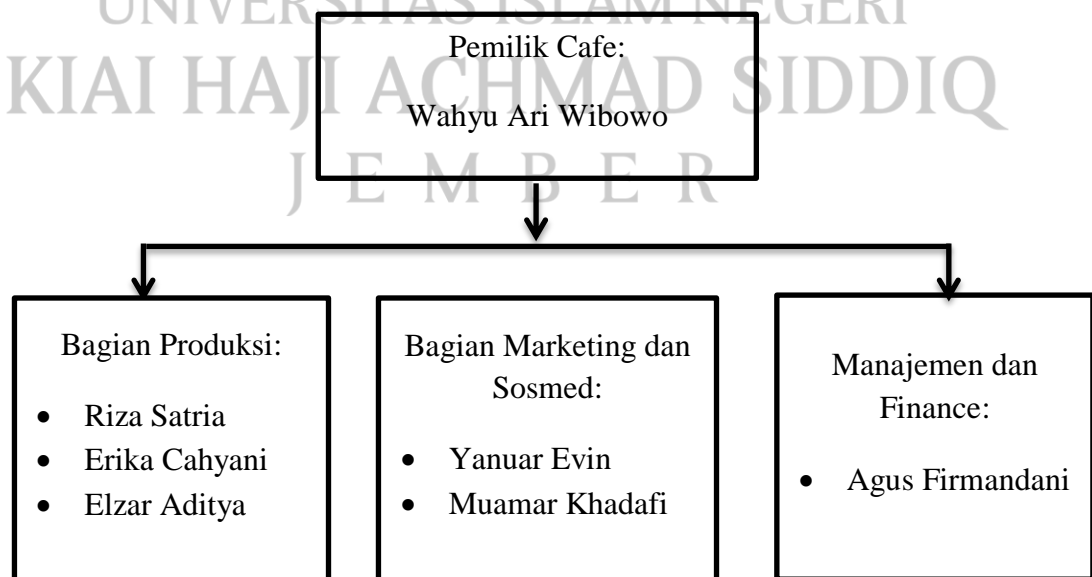
#### 4. Struktur Organisasi

Setiap organisasi merupakan suatu susunan dan hubungan antar tiap bagian setiap posisi yang ada pada suatu usaha dalam menjalin kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Visi misi yang sudah ada akan menjadi target yang harus dicapai, hal itulah yang mendasari struktur organisasi harus ada untuk terciptanya sistem yang efisien dan efektif.

Struktur organisasi setiap perusahaan berdeba-beda sesuai dengan kebutuhan perusahaan serta faktor yang mempengaruhinya. Struktur organisasi yang diterapkan di Cafe Puspa Rasa adalah struktur organisasi garis yaitu organisasi yang pelimpahan wewenang dalam organisasi berlangsung secara vertikal dan seorang pemilik perusahaan hingga manajer di bawahnya.

Struktur organisasi Cafe Puspa Rasa:

Tabel 4.1  
Struktur Cafe Puspa Rasa



Deskripsi jabatan, tugas dan wewenang masing-masing bagian dapat dijabarkan sebagai berikut:

a. Pemilik Usaha

Pemilik usaha memiliki hak penuh terhadap kelangsungan usaha agar mencapai target. Pemilik usaha juga dalam kegiatan Cafe Puspa yang menarik langsung pekerja.

b. Manajer Pelaksana

Menejer pelaksana bertugas untuk mengatur kegiatan usaha dan juga memberikan pikiran atau saran kepada pemilik. Selain itu, manajer mengurus administrasi, event, promosi dan mengawasi jalannya usaha setiap harinya.

c. Produksi

Produksi bertugas mempersiapkan kopi dalam kemas, memenuhi semua aspek pemesanan kopi, bertanggung jawab dalam perawatan dan pembersihan inventaris seperti mesin espresso.

d. Marketing

Marketing mempunyai tugas mengembangkan kebijaksanaan pemasaran produk, mengidentifikasi pasar sasaran, menciptakan permintaan akan produk perusahaan, membantu strategi penetapan harga, dan menganalisis trend pasar.

e. Sosial media

Pada bagian sosial media memiliki tugas bertanggung jawab seputar brand coffee shop yang mereka pegang, menciptakan brand

awareness, mengikuti trend, menampung saran pelanggan yang biasanya langsung ke DM melalui media sosial brand.

f. Finance

Finance bertugas melakukan transaksi keuangan perusahaan, mengontrol aktivitas keuangan, menganalisa kompetitor dan trend market.<sup>59</sup>

## B. Penyajian Data dan Analisis

Penyajian data dan analisis merupakan bagian mengungkapkan perolehan data dari proses penelitian yang telah disesuaikan dengan fokus penelitian dan dianalisa dengan data yang relevan. Berdasarkan hasil penelitian, maka akan diuraikan data-data tentang indikator inovasi pelayanan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember. Data akan disajikan secara berurutan yang telah mengacu pada fokus penelitian, sebagai berikut:

### 1. Strategi inovasi pelayanan oleh Cafe Puspa Rasa Kopi Jember

Strategi inovasi pelayanan adalah upaya menerapkan ide-ide yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan untuk mencapai tujuan dan memenuhi kebutuhan penerima layanan serta memberikan kontribusi bagi pengguna layanan dalam hal kualitas pelayanan. Adapun strategi inovasi pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada nasabah dengan standar yang sudah ditetapkan.<sup>60</sup>

<sup>59</sup> Wahyu Ari Wibowo, *Wawancara*, Jember, 15 Maret 2022.

<sup>60</sup> Nurul Hilda, "Strategi Inovasi Pelayanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II", dalam *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik* Vol. 2 No. 1, (Januari, 2014), 4.

Dalam hal ini perusahaan dituntut untuk menciptakan, mengeksploitasi dan mencapai keunggulan kompetitif dengan cara menciptakan nilai-nilai daya saing perusahaan yang lebih baik dibandingkan para pesaing. Untuk mencapainya perusahaan harus mampu menerapkan strategi dan nilai-nilai yang berbeda dan tidak dapat ditiru oleh para pesaingnya. Salah satu strategi tersebut adalah melalui inovasi. Inovasi merupakan salah satu kunci untuk dapat memenangkan persaingan. Strategi yang cukup tepat dapat dilakukan perusahaan ditengah persaingan yang semakin tinggi dengan mempertahankan konsumen melalui peningkatan kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen terhadap pelayanan.<sup>61</sup>

Strategi inovasi pelayanan yang digunakan oleh Cafe Puspa Rasa Kopi Jember ialah self service, dimana pelanggan melakukan kegiatan transaksi dengan sistem mandiri yaitu memesan makanan atau minuman yang langsung ke kasir, mengambil pesanan sendiri dan membersihkan meja dan sisa makanan atau minuman sendiri. Cafe Puspa memilih sistem self service ini agar beda dari yang lain dan memiliki keunikan tersendiri.

Menurut Wahyu Ari Wibowo selaku pemilik Cafe Puspa mengatakan:

“Awalnya dari keterbatasan modal dan gimana cara kita itu di notice sama orang lain dan ngetrat sedemikian rupa, tempat pun dihias sedemikian rupa dengan baged seadanya, waktu itu memang belum rame dan sekarang sudah banyak coffe shop yang memanfaatkan teras rumah atau bahkan rumah sekalipun yang

---

<sup>61</sup> Mukhlisotul Jannah, “strategi Inovasi Produk dalam Menciptakan Keunggulan Kompetitif”, dalam *Jurnal Ekonomi Islam (JEI)* Vol. 5 No. 1, (Mei, 2014), 2.



dimanfaatkan sudah banyak, tapi waktu itu bisa dibilang mungkin kita menjadi Winnery, akhirnya biar tambah ke notice kita bikin kaya istilahnya strategi inovasi pelayanan, strategi produk juga dan bisa dikatakan gimic lah.”

Dilanjutkan penjelasan dari Wahyu Ari Wibowo selaku pemilik

#### Cafe Puspa:

“Saat ini untuk pelayanan yang kita gambarkan itu mengenai self service, mungkin waktu itu bahkan sampai sekarang pun banyak kedai masih menganggap bahwa customer itu adalah raja, nah kaya kita itu merubah konsep, ya customer itu adalah teman, jadi selayaknya rumah kita membantu memberikan produknya, setelah itu kamu nikmati dan terserah mau ngapain disini. Konsepnya yang kita bawa self service, jadi pelayanan untuk dirimu sendiri, cuman waktu bikin produk saja kita berperan. Kalau self service kebanyakan ditempat-tempat face food dan ditempat-tempat yang fancy, karena pengen jadi perhatian banyak orang jadi kita memutuskan untuk konsep ini kita bawa. Sebenarnya plus minus untuk beberapa orang yang aware tentang self servis tadi banyak orang yang suka dengan konsep ini dan juga ada yang gak suka, kan kita beli disini ya harus dilayani full ya itu plus minus, tapi paling tidak dari situ sudah ke notice ada cafe namanya Puspa Rasa yang konsepnya self service”.<sup>62</sup>

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa awal mula dirintisnya cafe bisa dikatakan memakai dana seadanya, dengan memanfaatkan teras rumah dan dihias dengan sedemikian rupa yang memperlihatkan nuansa coffee shop agar menarik minat konsumen. Strategi pelayanan yang dipakai oleh cafe yaitu mengenai self service, dimana self service ini mengharuskan konsumen melakukan pelayanannya secara mandiri. Sistem self service ini juga merubah pemikiran orang bahwa konsumen adalah raja, namun dikonsep ini konsumen dianggap sebagai teman, selayaknya mereka berada dirumah, pihak cafe hanya

<sup>62</sup> Wahyu Ari Wibowo, *Wawancara*, Jember, 15 Maret 2022.

menyediakan tempat dan memberikan produk untuk konsumen, setelah itu konsumen dibebaskan melakukan kegiatan apa saja di cafe. Meskipun masih banyak konsumen yang tidak terima adanya sistem ini, tapi pihak cafe mengupayakan agar sistem ini bisa berjalan dengan lancar dan dapat diterima baik oleh konsumen. Karena tidak banyak coffee shop yang memakai sistem self service seperti Cafe Puspa.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Wahyu Ari Wibowo selaku Pemilik Cafe Puspa Rasa terkait indikator inovasi pelayanan pada Cafe Puspa Rasa, beliau menyampaikan sebagai berikut:

a. Keunggulan relatif

Saat wawancara mengenai keunggulan relatif Wahyu Ari Wibowo selaku pemilik cafe menjelaskan bahwa:

“Untuk tempatnya lebih luas, karena waktu itu kita cuma memanfaatkan halaman depan saja, terus pada waktu itu karena banyak trand orang atau kedai-kedai yang bikin coffee to go, maksudnya dikit-dikit walaupun minum ditempat dine in memakai cup, akhirnya biar ke notice sama orang dan agar strateginya kita masuk, kita merubah campion namanya jaga bumi jadi semua produknya Puspa Rasa yang dine in memakai gelas, sedotan stainless, pakai piring, jadi tidak memakai barang yang sekali pakai.”

Dilanjutkan penjelasan dari Wahyu Ari Wibowo selaku pemilik

Cafe Puspa:

“Dulu satu bulan pertama membuka Cafe Puspa itu menggunakan barang sekali pakai, saat itu merasa tidak cocok memakai barang-barang sekali pakai, terus yang kedua juga menjadi gimic nya kita buat campion ke orang-orang bahwa kayaknya coffee shop itu tanpa cup dan tanpa kemasan sekali pakai itu kayaknya menarik. Terus dari Puspa ini kita bisa bikin brand banyak, maksudnya sub-sub brandnya kita ada beberapa, contohnya kaya campoan yang fokus ke produksi, kaya

menyuplai bahan bakunya puspa, dan juga cafe-cafe lain, dan juga harsa tea. Jadi dari Puspa itu bisa berkembang ke banyak brand dan banyak sub *Food and Beverage Service*.<sup>63</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa keunggulan relatif pada Cafe Puspa yaitu tempat cafe yang awalnya kecil sekarang sudah lebih luas dengan menambah bagian dalam cafe sebagai bar dan bagian luar sebagai tempat nongkrong. Dengan maraknya coffee shop yang memakai gelas plastik, Cafe Puspa mulai merubah konsep dengan istilah jaga bumi jadi semua produk Puspa yang dine in memakai alat dengan bahan gelas beling, sedotan stainless dan juga piring, jadi tidak memakai bahan sekali pakai seperti plastik. Cafe Puspa juga membuat brand baru seperti produksi coffee sendiri, menyuplay bahan baku puspa dan juga cafe-cafe lain.

Yanuar Evin selaku karyawan juga memberikan penjelasan mengenai keunggulan relatif ialah sebagai berikut:

“Lebih ke self service, jadi customer itu mengambil pesannya sendiri itu inovasi yang terbaru, kalau yang lama dulu kita nganter pesannya ke meja konsumen, jadi itu tidak efisien ke kerjanya kita, misalnya SDM yang sedikit jadi satu, jadi kasihan karyawan bagian bar sama waiters, kalau kita pakek self service anak-anak bar stanby disana. Jadi kalau saat pengantaran pesanan itu customer sendiri yang bergerak.”<sup>64</sup>

I Fahd Salim El Wachidy selaku konsumen juga memberikan penjelasan mengenai keunggulan relatif ialah sebagai berikut:

“Pelayanannya yang menggunakan sistem self service, pelayanan dari kesadaran diri sendiri yaitu seperti mengambil pesannya sendiri ketika pesannya sudah jadi, kemudian

<sup>63</sup> Wahyu Ari Wibowo, *Wawancara*, Jember, 15 Maret 2022.

<sup>64</sup> Yanuar Evin, *Wawancara*, Jember 15 Juni 2022.

mengembalikan gelas atau piring di tempat yang sudah disediakan sebelumnya ketika sudah selesai.”<sup>65</sup>

Lalu dijelaskan oleh Bima Warsita selaku konsumen bahwa:

“Keunggulan puspa rasa kopi yaitu adanya calling sistem dimana alat tersebut akan berbunyi seperti sirine yang akan memanggil konsumen, self service dimana konsumen bisa menaruh tempat piring dan gelas kotor, menu yang menarik yang belum ditemui di cafe yang lain.”<sup>66</sup>

Zafira rossa selaku konsumen juga memberikan penjelasan bahwa:

“Keunggulannya pada self service, jadi self service ini lebih ke kalau kita pesen dan pesanannya sudah selesai nanti konsumennya itu disuruh mengambil pesannya dimeja kasir, dan kalau sudah selesai gelas atau piringnya ditaruh meja tempat gelas atau piring kotor yang sudah disediakan.”<sup>67</sup>

Lalu rifki selaku konsumen juga memberikan penjelasan bahwa:

“Menurut saya pada sistem self service, soalnya jarang ditemui do jember dengan sistem seperti ini dan terutama bekas gelas dan piring kita berisihin sendiri, menurutku itu hal yang berbeda.”<sup>68</sup>

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa keunggulan Cafe Puspa yaitu adanya sistem self service yang dimana konsumen diharuskan melakukan pelayanan secara mandiri, mulai dari mengambil pesanan sampai mengembalikan gelas atau piring kotor ke tempat yang sudah disediakan. Karena untuk pelayanan sebelumnya karyawan sangat kerepotan untuk mengantar pesananya kepada

<sup>65</sup> I Fahd Salim El Wachidy, *Wawancara*, Jember 15 Juni 2022.

<sup>66</sup> Bima Warsita, *Wawancara*, Jember, 15 Juni 2022.

<sup>67</sup> Zarifa Ross, *Wawancara*, Jember 15 Maret 2022.

<sup>68</sup> Rifki, *Wawancara*, Jember 15 Maret 2022.

konsumen karena jumlah karyawan yang terbatas dan juga tidak efisien kerjanya. Jadi karyawan yang bertugas sebagai waiters dan bar hanya satu orang jadi untuk melayani konsumen tidak maksimal. Oleh karena itu Cafe Puspa menerapkan sistem self service agar memudahkan karyawan dan membuat hal baru dicafe.

Vita Febrianti selaku konsumen juga memberikan penjelasan bahwa:

“Self service itu menurut saya kalo untuk pelayanan yang lebih unggul dibandingkan dengan cafe-cafe lain, terus lagi ada yang namanya puspa go itu lebih ke take away, dan juga lebih ke acara-acara seperti event-event”<sup>69</sup>

Azizatul Khoiroh selaku konsumen juga memberikan penjelasan bahwa:

“Kalau untuk pelayanan yang diterapkan itu self service, dan juga puspa go, dimana puspa go ini untuk sistem take away.”<sup>70</sup>

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa keunggulan relatif cafe puspa yaitu selain sistem self service keunggulannya yaitu Puspa Go, dimana Puspa Go penerapannya lebih ke sistem take away, dan juga acara seperti event-event. Jadi untuk Puspa Go mereka memakai gelas plastik sekali pakai, selain bisa dipesan langsung di cafe Puspa Go juga tersedia di aplikasi Go Food dan Grab Food, serta juga tersedia ketika ada event-event besar.

---

<sup>69</sup> Vita Febrianti, *Wawancara*, Jember 3 April 2022.

<sup>70</sup> Azizah Choiroh, *Wawancara*, Jember 3 April 2022.

b. Kerumitan

Saat diwawancarai mengenai kerumitan dari inovasi pelayanan,

Wahyu Ari Wibowo mengatakan:

“Kerumitannya lebih ke menjelaskan maksud, kenapa ada Puspa ada Puspa Go ada harsa, jadi kita membuat brand baru walaupun itu sub brand, tapi kita tidak mungkin langsung menjelaskan bahwa Puspa Go itu seperti ini ke satu persatu orang, jadi kita melempar isu-isu agar orang bertanya-tanya apa sih maksudnya ini, jadi susahnyanya itu ketika menjelaskan maksud dan tujuannya, seperti halnya self service, kenapa harus ada camping jaga bumi seperti itu. Kerumitannya lebih ke menjelaskan, nyampai atau tidak informasi ini ke orang-orang.”<sup>71</sup>

Yanuar Evin selaku karyawan juga memberikan penjelasan

bahawa:

“Untuk kerumitannya lebih ke edukasi, hal baru yang ada di coffe shop, mungkin kalau yang sudah pernah ke McDoland’s atau face food yang sudah punya nama mungkin sudah terbiasa, tapi kalau orang-orang yang masih baru masih bingung apa sih self service itu. Jadi itu edukasi juga, jadi untuk makanan yang sudah selesai alat-alat yang kotor ditaruh ditempat yang memang sudah kita sediakan.”<sup>72</sup>

Lalu I Fahd Salim El Wachidy selaku konsumen juga memberikan penjelasan bahwa:

“Menurut saya tidak ada kerumitan, akan tetapi butuh beradaptasi lagi dengan inovasi sistem pelayanan yang sekarang (self service), karena hal tersebut adalah hal yang tabu dimata pelanggan di kota jember, karena masih tidak banyak cafe-cafe lain di jember yang menggunakan sistem pelayanan self service pada waktu itu.”<sup>73</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa

kerumitannya yaitu memberikan edukasi kepada konsumen terkait

<sup>71</sup> Wahyu Ari Wibowo, *Wawancara*, Jember, 15 Maret 2022.

<sup>72</sup> Yanuar Evin, *Wawancara*, Jember 15 Juni 2022.

<sup>73</sup> I Fahd Salim El Wachidy, *Wawancara*, Jember 15 Juni 2022

sistem cafe yaitu self service, adanya brand baru dan juga hal-hal baru yang ada di cafe. Oleh karena itu pihak cafe mencoba menyebarkan isu-isu positif kepada masyarakat agar masyarakat bertanya-tanya tentang apa perbedaan Puspa Rasa dan Puspa Go, Serta masih kurangnya adaptasi dengan inovasi pelayanan terkait self service, karena memang hal ini baru dimata publik.

Vita Febrianti selaku konsumen juga memberikan penjelasan bahwa:

“Kalau untuk kerumitan menurut saya lebih ke pelayanan kalau malam hari, karena kalau malah kan rame dan pegawainya juga shift-shifan jadi pesanannya itu datangnya lama, dan juga untuk tempat duduknya yang terbatas.”<sup>74</sup>

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa kerumitannya yaitu pelayanan untuk jam malam karena rame dan juga tempat duduk yang disediakan terbatas. Karena memang untuk karyawan kerjanya shift-shifan jadi ketika konsumen yang datang banyak karyawan agak kewalahan saat membuat produknya, hal inilah yang membuat pesanan konsumen agak lama datangnya.

#### c. Kemungkinan

Saat diwawancari mengenai kemungkinan dari inovasi pelayanan, Wahyu Ari Wibowo mengatakan:

“Kalo dari segi pelayanan tentunya self service, kita sangat percaya diri karena sampai sekarang pun banyak coffee shop atau kedai yang mengikuti gaya sistem dari Puspa, yang tidak ribet karena tidak perlu menambah tim waitress dan lain

<sup>74</sup> Vita Febrianti, *Wawancara*, Jember 3 April 2022.



sebagainya, sangat bersyukur karena beberapa orang mengakui dan mengamini bahwa kita terinspirasi dari sini.”

Lalu dilanjutkan penjelasannya oleh Wahyu Ari Wibowo selaku pemilik cafe:

“Pada saat itu juga banyak yang merasa apa sih self service itu, karena banyak juga pelanggan yang berfikir kita disini bayar tapi kok malah suruh mengambil dan membersihkan mejanya sendiri, tapi sampai akhirnya banyak juga orang-orang yang berfikir enak juga kalau seperti ini, dan kita menimbulkan kesadaran mandiri terhadap customer, bahwa customer itu tidak serta merta menjadi raja tetapi juga menjadi teman, tapi juga membantu membersihkan maksudnya menaruh ditempat yang kotor dan mengambil produknya. Itu inovasi yang benar-benar jalan dan juga banyak diadopsi sama temen-temen yang lain. Tapi banyak juga customer yang tidak paham, akan sistem self service, sama halnya ditempat-tempat restoran fast food ada beberapa kalau memang dia aware tentang menghargai si produk maka akan ditaruh ditempatnya.”<sup>75</sup>

Yanuar Evin selaku karyawan juga memberikan penjelasan bahwa:

“Mungkin bisa dibilang fifty-fifty, ada yang bisa nerima dan juga masih ada konsumen yang kalau selesai itu gelas dan piring kotornya masih ada dimeja ditdak ditaruh kemeja alat-alat kotorannya, dan juga masih ada konsumen yang kalau pesenannya sudah selesai tidak diambil sendiri.”<sup>76</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kemungkinan yang terjadi yaitu untuk segi pelayanan yang sangat diutamakan tentunya sistem self service, karena memang sudah banyak coffee shop yang memakai konsep ini dengan mengikuti gaya Cafe Puspa, karena perlu diketahui konsep ini sangat efisien dan tidak perlu menambah tim waitress, dan juga self service sudah banyak diakui

<sup>75</sup> Wahyu Ari Wibowo, *Wawancara*, Jember, 15 Maret 2022.

<sup>76</sup> Yanuar Evin, *Wawancara*, Jember 15 Juni 2022.



oleh cafe-cafe lain. Meskipun masih banyak konsumen yang belum faham tentang self service, karena konsumen berfikir bahwa mereka membeli produk tersebut tapi malah harus melakukan pelayanannya sendiri, namun banyak juga konsumen yang berfikir bahwa tidak selamanya konsumen itu raja dan bisa menerima sistem tersebut. Inovasi inilah yang benar-benar berjalan serta diakui oleh masyarakat.

Lalu I Fahd Salim El Wachidy selaku konsumen juga memberikan penjelasan bahwa:

“Menurut saya dapat diterima dengan baik oleh konsumen, karena masih tidak banyak cafe-cafe lain di Jember yang menggunakan inovasi sistem pelayanan self service pada waktu itu, dan hal tersebut menjadikan hal yang baru di kota Jember, sehingga membuat pelanggan ingin merasakan inovasi sistem self service tersebut.”<sup>77</sup>

Sedangkan menurut Bima Warsita selaku konsumen juga memberikan penjelasan bahwa:

“Kalau untuk itu menurut saya dapat diterima dengan baik oleh pelanggan, karena memah sistem self service juga memudahkan karyawan cafe, serta menjadi hal baru yang dilakukan oleh konsumen.”<sup>78</sup>

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa sistem self service yang dipakai oleh Cafe Puspa sudah banyak diakui dan dipakai oleh cafe-cafe atau restoran-restoran yang dimana sistem ini tidak perlu menambah tim waitress karena disini konsumen juga berperan dalam sistem pelayanan. Meskipun tidak banyak yang menggunakan

---

<sup>77</sup> I Fahd Salim El Wachidy, *Wawancara*, Jember 15 Juni 2022.

<sup>78</sup> Bima Warsita, *Wawancara*, Jember, 15 Juni 2022.

sistem ini namun sistem self service dapat diterima dengan baik oleh konsumen.

d. Kemudahan Diamati

Saat diwawancarai mengenai kemudahan diamati dari inovasi pelayanan, Wahyu Ari Wibowo mengatakan:

“Jadi semakin kesini Puspa membuat beberapa menu baru mulai dari makanan dan juga minuman, menu-menu barunya juga tidak kalah menarik dibandingkan dengan coffee shop lainnya, dan harganya pun sangat terjangkau untuk modelan coffee shop rumahan.”

Lalu dilanjutkan penjelasannya oleh Wahyu Ari Wibowo selaku pemilik cafe:

“Tidak hanya itu sistem self service juga diterapkan disini seperti yang sudah saya jelaskan tadi. Alat-alat yang digunakan pun sangat kekinian dan juga aesthetic seperti di coffee shop pada umumnya contohnya saja seperti piring, gelas, dan sedotan stainless.”<sup>79</sup>

Vita Febrianti selaku konsumen juga memberikan penjelasan bahwa:

“Menurut saya sangat mudah diamati untuk sistem self service, karena memang sangat mudah dipahami.”<sup>80</sup>

Lalu Yanuar Evin selaku karyawan juga memberikan penjelasan bahwa:

“Mungkin sebagian orang mudah mengamati apa sih self service itu, karena bisanya konsumen pasti melihat-lihat sekeliling cafe, dan memang sudah ada papan untuk tempat menaruh barang-barang yang kotor.”<sup>81</sup>

<sup>79</sup> Wahyu Ari Wibowo, *Wawancara*, Jember, 15 Maret 2022.

<sup>80</sup> Vita Febrianti, *Wawancara*, Jember 3 April 2022.

<sup>81</sup> Yanuar Evin, *Wawancara*, Jember 15 Juni 2022.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kemudahan diamati yaitu Cafe Puspa mengupayakan membuat beberapa menu-menu baru mulai dari makanan dan minuman, dimana menu-menu ini tidak kalah menariknya dengan coffee shop yang ada diluaran serta mempunyai harga yang pas di kantong mahasiswa. Alat-alat yang dipakai pun tidak kalah bagusnya dengan cafe lainnya contohnya jasa gelas, piring dan sedotan yang dipakai. Tidak hanya itu sistem self service mudah diamati dan juga mudah diterapkan oleh konsumen, serta sudah ada papan yang dipasang untuk tempat menaruh barang yang kotor.

Sedangkan menurut I Fahd Salim El Wachidy memberikan penjelasan bahwa:

“Menurut saya mudah diamati dan mudah diterima, karena hal tersebut adalah hal yang objektif yang mudah diamati, diteliti serta observasi dan hal tersebut adalah hal sosial yang mudah diterima karena dapat menumbuhkan dampak positif bagi pegawai, cafe itu sendiri serta terutama pelanggan.”<sup>82</sup>

Bima Warsita juga memberikan penjelasan mengenai kemudahan diamati aialah sebagai berikut:

“Menurut saya mudah diamati dan diterima karena tempat self service adalah khusus dan self service adalah sebagian dari khas cafe itu sendiri.”<sup>83</sup>

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa self service sangat mudah diamati dan diterima oleh para konsumen, hal ini dapat menumbuhkan dampak positif bagi pegawai, bagi cafe dan bagi

<sup>82</sup> I Fahd Salim El Wachidy, *Wawancara*, Jember 15 Juni 2022.

<sup>83</sup> Bima Warsita, *Wawancara*, Jember, 15 Juni 2022.

konsumen, karena dalam penerapan self service membuat orang yang menerapkannya memiliki jiwa yang bertanggung jawab serta kemandirian.

## 2. Faktor Penghambat inovasi pelayanan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember

Pelaksanaan inovasi pelayanan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember tidak luput dari adanya faktor penghambat dalam proses pelaksanaannya. Faktor penghambat tersebut dapat berasal dari internal maupun eksternal Cafe Puspa Rasa. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi, mendukung yang dilakukan dan diperoleh penulis dalam penelitian ini, saat diwawancara mengenai hambatan dalam menjalankan inovasi pelayanan, Wahyu Ari Wibowo Menjawab:

“Sejauh ini kalau penghambat dalam pelayanan tidak ada, dulu waktu awal-awal ya karena banyak orang yang menganggap konsep self service itu seperti apa sih maksudnya dan lain sebagainya. Tapi sekarang makin banyak orang yang aware tentang itu jadi sejauh ini kalau kendala itu aman”

Lalu dilanjutkan menjelaskan bahwa:

“Kalau masalah peningkatan daya jual beli ke konsumen, itu yang dimasalahkan perkara tempat jadi tidak ada kaitannya dengan pelayanan. Karena tempat kita kecil jadi kelihatan penuh dikit konsumen banyak yang berbalik arah, karena kursi dan mejanya pun terbatas.”<sup>84</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa untuk penghambat pelayanan tidak ada, mungkin hanya awal-awal saat dibukanya cafe masih banyak konsumen yang tidak terima dengan adanya self service namun saat ini banyak konsumen yang bisa menerima sistem

<sup>84</sup> Wahyu Ari Wibowo, *Wawancara*, Jember, 15 Maret 2022.

self service ini. Peningkatan daya jual ke konsumenlah yang sekarang menjadi permasalahan, karena tempat cafe yang kecil dan kursi yang disediakan terbatas, banyak konsumen yang berbalik arah ketika melihat kondisi cafe yang ramai.

Pemilik cafe juga menjelaskan tentang penghambat dalam membuat inovasi baru, ia mengatakan:

“Kalau dari segi pelayanan, sebenarnya kita banyak ide-ide mengenai self service, tapi termasuk juga campio jaga bumi yang termasuk pelayanan juga. Kendala kita itu karena banyak orang yang tau tentang Puspa banyak orang yang mengerti tentang Puspa dan banyak orang yang ingin berkunjung kesini sampai akhirnya orang harus melihat dahulu Puspa ramai atau tidak, baru jika tidak ramai mereka akan berkunjung, jadi orang malas kesini karena takut ramai.”

Dilanjutkan penjelasan dari Wahyu Ari Wibowo selaku pemilik cafe:

“Jadi kendalanya lebih ke tempat lagi, sebenarnya visinya kita karena mempunyai banyak mimpi disini, jadi pengennya kita bawa keluar maksudnya seperti memungkinkan Puspa pindah tapi yang secara konsep, tempat dan lain sebagainya harus sama. Jadi kendalanya ketika kita mau improve inovasi baru entah pelayanan, produk dan lain sebagainya, kendalanya masih karena tempat.”<sup>85</sup>

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa untuk pelayanan banyak ide-ide baru terutama tentang self service, namun yang menjadi kendala yaitu tempat, banyak konsumen yang ingin berkunjung, banyak yang ingin tau Cafe Puspa, namun karena kondisi cafe yang ramai banyak juga konsumen yang berbalik arah. Serta masalah kurangnya dana yang memungkinkan cafe pindah dan memilih tempat yang lebih luas dan

---

<sup>85</sup> Wahyu Ari Wibowo, *Wawancara*, Jember, 15 Maret 2022.

strategis. Hal inilah yang menjadi penghambat besar dalam pelaksanaan inovasi pelayanan.

Adapun faktor-faktor penghambat dalam inovasi pelayanan antara lain:

a. Faktor Lingkungan

Saat diwawancarai faktor penghambat inovasi pelayanan dari faktor lingkungan, Wahyu Ari Wibowo menjawab:

“Sebenarnya untuk faktor lingkungannya sendiri kita lebih ke perumahan itu, jadi kita harus mengikuti aturan perumahan, yang dimana jam kunjung diperumahan kan sampai jam 10 malam, tetapi kita untuk meminimalisir adanya omongan warga sekitar tentang kita jadi jam kunjung ke cafe itu kita sampai jam 8 malam. Karena ya takut mengganggu jam istirahat warga sekitar juga sebenarnya.”

Lalu Yanuar Evin selaku karyawan juga memberi penjelasan bahwa:

“Menurut saya kalau faktor lingkungan lebih ke peraturan perumahan yang jam malamnya itu dibatasi, maka dari itu cafe puspa kan bukanya lebih pagi, jadi kita menyediakan tempat untuk orang-orang yang mungkin suka ngopi-ngopi, atau mengerjakan tugas kuliahnya di pagi hari.”<sup>86</sup>

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat dari lingkungan yaitu adanya aturan perumahan pada jam kunjung malam yang dibatasi, karena jam kunjung dibatasi hanya sampai jam 10 malam. Karena itu untuk meminimalisis omongan warga disini cafe hanya buka dari jam 7 pagi sampai jam 8 malam saja.

<sup>86</sup> Yanuar Evin, *Wawancara*, Jember 15 Juni 2022.

Jadi para konsumen biasa sering datang disiang hari karena bisa berlama-lama di cafe dan menikmati suasana cafe di siang hari.

b. Sumber Daya Manusi

Saat diwawancarai faktor penghambat inovasi pelayanan dari faktor sumber daya manusia, Wahyu Ari Wibowo menjawab:

“Sebenarnya kalau SDM sangat menjadi penghambat kita, karena ya itu tadi pelanggan yang mau kesini terhalang kalo cafe sedang rame otomatis banyak pelanggan yang berputar arah, karena lahan yang kita sediakan memang sangat minim, selain tempatnya yang minim tempat parkirnya pun juga terbatas, dan konsumen yang membawa kendaraan bermobil tempat parkirnya agak jauh dari lokasi puspa. Lalu juga masalah penyampaian terkait self service kepada pelanggan yang memang belum faham sistem yang kita pakai, itu juga mempersulit bagi kita termasuk karyawan-karyawan.”<sup>87</sup>

Lalu Yanuar Evin selaku karyawan juga memberi penjelasan bahwa:

“Untuk SDM lebih ke pelanggan yang masih belum bisa menerima sistem yang kita gunakan ya self service itu. Meskipun tidak banyak tapi ini menjadi penghambat kita juga untuk menyampaikan kepada pelanggan apa itu sistem self service. Tidak memungkinkan juga kalau kita memberikan penjelasan setiap harinya kepada pelanggan.”<sup>88</sup>

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat dari SDM yaitu masih banyak pelanggan yang berputar arah karena melihat lokasi cafe rame karena tempat duduk yang disediakan sangat minim. Selain itu untuk tempat parkir mereka masih memakai area depan rumah warga yang lahannya kecil, serta untuk konsumen yang membawa kendaraan bermobil masih kebingungan

<sup>87</sup> Wahyu Ari Wibowo, *Wawancara*, Jember, 15 Maret 2022.

<sup>88</sup> Yanuar Evin, *Wawancara*, Jember 15 Juni 2022

untuk memarkir kendaraannya. Lalu terkait penyampaian self service kepada pelanggan yang belum mengerti sistem self service. Hal ini menjadi penghambat karena tidak memungkinkan setiap konsumen yang datang karyawan dapat menjelaskan sistem self service yang mereka gunakan.

c. Kurangnya Sosialisai

Saat diwawancarai faktor penghambat inovasi pelayanan dari faktor kurangnya sosialisasi inovasi pelayanan, Wahyu Ari Wibowo menjawab:

“Untuk sosialisasi terkait pelayanan sebenarnya kita sudah memberikan informasi yang sudah kita tempelkan di dinding, tapi masih saja banyak konsumen yang tidak mengerti sistem self service itu, banyak juga konsumen yang mengabaikan sistem ini ya karena bagi mereka konsumen itu raja, jadi konsumen harus diberikan pelayanan selayaknya kosumen konsumen pada umumnya, yang dimana hal tersebut harus terpenuhi. Dan tidak mungkin juga kalau setiap harinya kita memberikan edukasi secara langsung kepada konsumen terkait sistem self service.”

Lalu Yanuar Evin selaku karyawan juga memberi penjelasan bahwa:

“Memang untuk sosialisasi terkait self service itu kita kurang, meskipun kita sudah memasang papan untuk tempat menaruh alat-alat yang kotor tapi masih saja konsumen tidak mengerti dan memang harus diberikan arahan dan edukasi lagi.”<sup>89</sup>

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa untuk informasi mengenai self service sudah tertempel di dinding cafe, namun masih banyak konsumen yang tidak mengerti mengenai self

<sup>89</sup> Yanuar Evin, *Wawancara*, Jember 15 Juni 2022.



service tersebut, banyak konsumen yang mengabaikan sistem tersebut karena mereka menganggap dirinya sebagai raja, jadi konsumen harus diberikan pelayanan selayaknya mereka konsumen pada umumnya dan hal tersebut harus terpenuhi. Tidak memungkinkan untuk para karyawan memberikan edukasi kepada konsumen setiap harinya terkait sistem self service.

### 3. Faktor pendukung inovasi pelayanan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember

Dalam inovasi pelayanan di Cafe Puspa Rasa terdapat faktor pendukung yang dapat mendukung jalannya pelayanan dengan baik. Faktor pendukung adalah faktor yang mendukung inovasi pelayanan agar berjalan sesuai dengan harapan.

#### a. Kepemimpinan

Saat diwawancarai tentang Kepemimpinan yang mendukung inovasi Wahyu Ari Wibowo menjawab:

“Jelas saya sangat mendukung inovasi yang ada di puspa. Mulai dari pelayanan, produknya, bahkan pemasarannya saya sangat mendukung. Karena bagi saya dukungan yang paling penting ya dari sipemilik cafe nya itu. Lalu untuk faktor pendukung ya tentang sistem self service itu, karena self service menjadi bagian yang paling penting untuk masalah pelayanan, dan juga sistem ini yang membedakan Cafe Puspa dengan cafe-cafe lainnya. Kalau untuk informasi kepada konsumen kita juga menginfokan melalui media sosial seperti instagram. Mulai dari pelayanan, produk, tempat dan sebagainya.”

Dilanjutkan penjelasan dari Wahyu Ari Wibowo selaku pemilik cafe:

“Di media sosial instagram sendiri kita juga menginfokan terkait adanya *Free Breakfast* mulai dari jam 7-9 pagi saja

untuk sarapan. Sebenarnya dibagian ini juga termasuk strategi kita agar konsumen lebih tertarik berkunjung ke Cafe Puspa. Karena memang jarang ditemui ada cafe yang memberikan *Free Breakfast* kepada konsumennya.”

Lalu Yanuar Evin selaku karyawan juga menjelaskan bahwa:

“Mas ari itu sangat mendukung sekali inovasi yang ada di cafe puspa, memang kan beliau yang awalnya menciptakan inovasi ini. Beliau juga ulet menjalankan bisnis ini, yang dirintis memang benar-benar dari nol sampai sekarang. Inovasi yang dibuat ini karena bisa meminimalisir kerja karyawannya, dan juga sekarang pun banyak cafe-cafe di jember yang mengikuti sistem self service ini.”<sup>90</sup>

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa pemilik cafe sangat mendukung inovasi yang ada, mulai dari produk, pemasarannya dan juga terkait pelayanan dengan sistem self service. Karena self service menjadi bagian penting dalam berlangsungnya inovasi pelayanan, karena penerapannya yang mudah serta yang membedakan Cafe Puspa dengan cafe lainnya. Inovasi ini sangat meminimalisir kerja keryawan karena konsumen juga ikut berperan dalam keberlangsungan inovasi tersebut. Selain itu pihak cafe juga membagikan informasi kepada konsumen melalui media sosial instagram, mulai dari sistem pelayanan, produk, dan tempat. Di Cafe Puspa juga menyediakan *Free Breakfast* setiap harinya mulai dari jam 7-9 pagi dan mereka juga membagiakan informasi ini melalui media sosial. Hal ini juga menjadi strategi cafe untuk menarik para konsumen, bahwa terdapat cafe yang menyediakan *Free Breakfast* yang jarang ditemui dan diberikan oleh cafe-cafe lain.

---

<sup>90</sup> Yanuar Evin, *Wawancara*, Jember 15 Juni 2022.

b. Pegawai yang terdidik dan terlatih

Saat diwawancarai tentang Pegawai yang terdidik dan terlatih

Wahyu Ari Wibowo menjawab:

“Untuk pegawai sendiri kita memang harus memilih ya, selain sopan santun mereka juga harus cekatan, terlatih juga. Karena bagi kita itu pegawai sangat penting untuk meningkatkan mutu cafe karena bersangkutan langsung dengan pelayanan ke konsumen. Untuk itu kita sering sekali melakukan evaluasi mulai dari produk, juga pelayanan agar maksimal. Agar kita bisa semaksimal mungkin membuat konsumen itu merasa nyaman dan betah ketika berada disini. Karena kalau pelayanannya jelek nanti konsumen malah enggan berkunjung lagi ke kita.”<sup>91</sup>

Lalu Yanuar Evin selaku karyawan juga menjelaskan bahwa:

“Memang kalau untuk pegawai itu nomor satu, harus cekatan, harus terlatih juga. Karena bagi saya kita kan tidak hanya menjual produk saja tetapi juga pelayanan, maka dari itu semaksimal mungkin kita harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen, agar konsumen itu merasa puas akan pelayanan yang kita berikan.”<sup>92</sup>

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa pemilik cafe sangat penting memilih untuk masalah pegawai, karena disini pegawailah yang bersangkutan langsung dengan konsumen, dan pegawai juga berperan dalam peningkatan mutu pelayanan. Pihak cafe juga harus memilih pegawai yang ulet, cekatan dan juga terlatih, terutama dalam masalah pelayanan. Disini pihak cafe juga sering melakukan evaluasi mulai dari produk, dan pelayanan agak maksimal dan berjalan dengan baik. Agar pelayanan yang berlangsung bisa

<sup>91</sup> Wahyu Ari Wibowo, *Wawancara*, Jember, 15 Maret 2022.

<sup>92</sup> Yanuar Evin, *Wawancara*, Jember 15 Juni 2022.

semaksimal mungkin dinikmati oleh konsumen, serta agar konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

c. Inovasi yang mudah digunakan

Saat diwawancarai tentang inovasi yang mudah digunakan

Wahyu Ari Wibowo menjawab:

“Sebenarnya ya self service itu yang sangat mudah diterapkan oleh para konsumen, karena memang sangat efektif dan efisien. Dan juga terkait puspa go yang menjadi inovasi yang mungkin ditempat lain sudah diterapkan namun istilah dan kegiatannya yang membedakan. Di puspa go sendiri kan kita tidak hanya menawarkan minuman saja namun ketika event itu kita juga menawarkan brand-brand lain seperti kaos, totebag, dan lain-lain.”

Lalu Yanuar Evin selaku karyawan juga menjelaskan bahwa:

“Menurut saya ya sistem self service ini inovasi yang sangat mudah diterapkan oleh konsumen, karena sistem ini menurut saya tidak tibat, juga memudahkan pegawai terkait pelayanan.”<sup>93</sup>

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa inovasi dengan sistem self service inilah yang sangat mudah penerapannya, karena sangat efektif dan efisien untuk diterapkan oleh konsumen. Selain self service Puspa juga memiliki istilah yang berbeda dengan cafe-cafe lain yaitu Puspa Go yang berperan dalam sistem take away. Puspa Go tidak hanya menawarkan minuman saja, namun saat ada acara seperti event-event juga menawarkan brand-brand atau produk seperti totebag dan kaos.

---

<sup>93</sup> Yanuar Evin, *Wawancara*, Jember 15 Juni 2022

Lalu Wahyu Ari Wibowo juga menjelaskan mengenai cara menciptakan inovasi pelayanan dan kepuasan konsumen beliau mengatakan:

“Kalau membicarakan tentang kepuasan konsumen, ibaratnya kita mengejar sesuatu yang tidak ada ujungnya, jadi kita biasanya ada standart minimal konsumen yang datang kesini, itu sudah menjadi trigger kita bahwasannya konsumen berarti memang mencari kita (Puspa Rasa). Kepuasan sendiri bagi kita tidak ada target tertentu, cuma disini kita ingin memberi pengalaman, perkara nanti nilai oh kedai ini enak mungkin pelayanan oke, atau mungkin kedai ini enak karena produknya oke, atau mungkin kedai ini enak karena baristanya ramah-ramah.”

Dilanjutkan penjelasan dari Wahyu Ari Wibowo selaku pemilik cafe:

“Jadi kita cuma memaksimalkan apa yang ada disini, misalnya saja produk kita kulik-kulik sedemikian rupa, untuk pelayanan meskipun self service tapi kita juga yang lebih propert dibanding tempat lain, di tempat lain biasanya hanya dipanggil nama, karena itu berisik jadi kita berinovasi untuk bikin yang beda dengan menggunakan alarm, hal ini juga meminimalisir hal-hal yang sifatnya bikin customer terganggu”<sup>94</sup>

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung inovasi pelayanan yaitu terkait adanya sistem self service dan tersedianya *Free Breakfast* setiap harinya. Cara menciptakan inovasi pelayanan yang membuat konsumen merasa puas akan pelayanan yang diberikan adalah dengan cara membuat sistem self service yang berbeda dari tempat lain dengan memakai remot atau alarm agar memudahkan konsumen dalam bertransaksi dan menikmati pelayanan yang diberikan.

<sup>94</sup> Wahyu Ari Wibowo, *Wawancara*, Jember, 15 Maret 2022.

### C. Pembahasan Temuan

Data sudah diperoleh dari hasil penelitian dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi dengan berlandaskan fokus penelitian yang ada. Langkah selanjutnya data tersebut disajikan dan dianalisa melalui pembahasan temuan. Maka dalam hal ini peneliti akan membahas temuan-temuan di lapangan mengenai Inovasi Pelayanan Pada Usaha Berbasis Rumahan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember. Adapun diskusi dan interpretasi sebagaimana berikut:

#### 1. Strategi Inovasi Pelayanan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember

Dari hasil wawancara diatas, strategi inovasi pelayanan yang dipakai yaitu sistem self service, dimana sistem self service ini mengharuskan konsumen melakukan pelayanannya secara mandiri. Sistem inilah yang membedakan Cafe Puspa dengan cafe lainnya.

Inovasi pelayanan menurut Lu and Tseng, yaitu sesuatu yang berisi konsep-konsep baru serta penciptaan, pengembangan dan implementasi sikap.<sup>95</sup> Konsep baru dari inovasi pelayanan yang ada di Cafe Puspa yaitu dengan adanya sistem self service, yang pada sistem ini konsumen yang memesan makanan atau minuman, saat memesan mereka akan diberikan alat yaitu remote, saat remote itu bergetar berarti pesanan sudah siap dihidangkan dan konsumen diharuskan mengambil pesannya dimeja kasir, lalu saat konsumen sudah selesai menikmati hidangannya gelas atau

---

<sup>95</sup> Reza Mochammad Yanuar, "Inovasi pelayanan Publik (Studi Kasus Public Sefety Center 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan", *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, No 1 (Agustus, 2019), 2-3.

piring kotor diharapkan diletakkan ke tempat yang sudah disediakan oleh pihak cafe.

Menurut Mulgat dan Albury dalam Muluk bahwa inovasi yang berhasil ialah kreasi serta implementasi dari proses, produk, pelayanan, serta tata cara pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam efisiensi, efektivitas ataupun kualitas hasil.<sup>96</sup>

Terdapat beberapa indikator inovasi pelayanan antara lain:

a. Keunggulan relatif

Keunggulan inovasi baru yang memiliki nilai lebih dibandingkan inovasi sebelumnya. Temuan dilapangan bahwa cafe puspa memiliki lokasi yang lebih luas dibandingkan dengan sebelumnya, serta suasana dan ornamen yang ada di cafe yang mendukung cafe terlihat lebih menarik. Dibandingkan dengan sebelumnya banyak perubahan yang terjadi di cafe, salah satunya yaitu peralatan yang dipakai, jika sebelumnya memakai bahan plastik sekarang mereka merubah ke bahan yang lebih bagus dan tentunya bahan yang terbuat dari beling dan stainless, karena Cafe Puspa memiliki konsep jaga bumi, jadi meminimalisir penggunaan bahan plastik. Tidak hanya itu Puspa juga menyuplai bahan-bahan baku Puspa serta juga menyuplay ke cafe-cafe lain.

Selain itu Cafe Puspa juga sangat unggul terkait inovasi pelayanan dengan sistem self service. Dimana sistem self service ini

---

<sup>96</sup> Marten Prasetyo Junior, "Inovasi pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang)", (Skripsi: Universitas Diponegoro, 2016), 5-7.

mengharsukan konsumen melakukan pelayanannya secara mandiri, mulai dari mengambil pesanan di bar sampai mengembelikan gelas dan piring kotor ke tempat yang sudah disediakan oleh pihak cafe. Selain itu keunggulan Puspa yaitu adanya Puspa Go, dimana Puspa Go lebih fokus ke sistem take away, dan acara seperti event-event. Untuk Puspa Go selain bisa dipesan langsung di tempat cafe juga bisa dipesan melalui aplikasi Go Food dan Grab Food.

Berdasarkan teori keunggulan relatif yang dikorelasikan dengan temuan pada teori Rogers tentang keunggulan relatif bahwa dalam inovasi selalu ada nilai kebaruan yang melekat dan menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain.<sup>97</sup> Terlihat bahwa inovasi pelayanan sistem self service mempunyai nilai kebaruan yang melekan karena sistem self service menjadi ciri yang membedakan dengan inovasi sebelumnya. Pada sistem self service ini mengharuskan konsumen melakukan pelayanan secara mandiri, kemudian adanya Puspa Go yang fokus pada sistem take away dan acara seperti event-event.

b. Kerumitan

Kesulitan inovasi yang cukup besar dibanding dengan inovasi sebelumnya. Temuan dilapangan bahwa kesulitan dalam menjalan inovasi pelayanan ini yaitu memberikan edukasi kepada konsumen tentang penerapan sistem self service, serta hal-hal baru yang ada di

---

<sup>97</sup> Sholahuddin, "Pengaruh Karakteristik Inovasi Terhadap Niat Mengadopsi Solopos Epaper", (Skripsi: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2017), 7.



cafe. Oleh karenanya pihak cafe mencoba untuk menyebarkan isu-isu positif kepada masyarakat tentang perbedaan Puspa Rasa dan Puspa Go, agar masyarakat bertanya-tanya apa yang membedakan kedua brand tersebut. Tidak hanya itu kesulitan lainnya yaitu masih kurangnya adaptasi dengan inovasi pelayanan self service karena memang sistem ini masih menjadi hal baru dimata publik, serta tidak banyak juga konsumen yang mengerti penerapan sistem tersebut.

Kerumitan lainnya yaitu terkait pelayanan pada malam hari ketika kondisi cafe sudah ramai pegawai yang membuat produk sering kali kewalahan karena memang pegawainya yang hanya beberapa orang dan juga sistem kerja yang shift-shifan, hal ini membuat pesanan konsumen menjadi lama datangnya.

Berdasarkan teori kerumitan yang dikorelasikan dengan temuan, dapat dikatakan sejalan dengan teori Rogers pada indikator kerumitan yang menyatakan bahwa inovasi dipersepsikan sulit untuk dipahami dan digunakan.<sup>98</sup> Kerumitan yang ada di Cafe Puspa yaitu memberikan edukasi kepada konsumen terkait sistem self service dan adanya brand brand baru yang dibuat oleh Puspa dengan nama Puspa Go, serta pelayanan untuk jam malam karena konsumen yang berkunjung banyak oleh karena itu karyawan sedikit kewalahan saat melayani pelanggan karena memang untuk karyawan kerjanya shift-shifan.

---

<sup>98</sup> Ibid., 8.

c. Kemungkinan

inovasi yang bisa diterima dan terbukti memiliki keunggulan dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Temuan dilapangan bahwa inovasi self service yang bisa diterima dan terbukti menjadi keunggulan pada Cafe Puspa, karena memang sudah banyak diakui dan dipakai oleh cafe-cafe lain, perlu diketahui sistem self service ini sangat efisien dan efektif karena tidak perlu menambah tim waitress. Pada sistem self service ini konsumen ikut berperan dalam keberlangsungan inovasi pelayanan, meskipun masih ada konsumen yang tidak bisa menerima self service ini karena mereka menganggap konsumen adalah raja yang harus dilayani selayaknya konsumen, namun tidak sedikit konsumen yang bisa menerima dan mengakui sistem self service. Inovasi self service inilah yang diakui oleh dan benar-benar berjalan sampai sekarang.

Berdasarkan teori kemungkinan yang dikorelasikan dengan temuan dapat dikatakan sejalan dengan teori Rogers pada indikator kemungkinan dicoba yang menyebutkan bahwa sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.<sup>99</sup> Setelah melewati fase uji publik dimana setiap orang mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas inovasi pelayanan, maka ditemukan beberapa keunggulan dari inovasi pelayanan dengan sistem self service, berupa

---

<sup>99</sup> Ibid., 9.

remote yang fungsinya sebagai alat bantu dalam berlangsungnya inovasi pelayanan self service. Namun dalam hal ini tidak sedikit konsumen yang bisa menerima dan menerapkan inovasi pelayanan ini, tapi pelayanan ini sudah diakui dan terbukti memiliki manfaat dalam sistem pelayanan serta menjadi keuntungan bagi pihak cafe karena tidak perlu menambah tim waitress.

d. Kemudahan diamati

Inovasi yang dilakukan yang dapat menciptakan sesuatu yang lebih baik. Temuan dilapangan bahwa Cafe Puspa mengupayakan membuat beberapa menu-menu baru mulai dari makanan dan minuman, dimana menu-menu ini tidak kalah menariknya dengan coffee shop yang ada diluaran serta mempunyai harga yang pas di kantong mahasiswa. Alat-alat yang dipakai pun tidak kalah bagusya dengan cafe lainnya contohnya jasa gelas, piring dan sedotan yang dipakai. Tidak hanya itu sistem self service mudah dilakukan dan juga mudah diterapkan oleh konsumen, serta sudah ada papan yang dipasang untuk tempat menaruh barang yang kotor.

Berdasarkan teori kemudahan diamati yang dikorelasikan dengan temuan dapat dikatakan sejalan dengan teori Rogers pada indikator kemudahan diamati yang menjelaskan bahwa inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja.<sup>100</sup> Cafe Puspa mengupayakan membuat menu-menu baru dan brand-brand baru yang

---

<sup>100</sup> Nur Ayyul Husbani, "Penerapan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang", (Skripsi: Universitas Muhammadiyah Makassar, 2015), 75.

tidak kalah menarik dengan coffee shop lain serta adanya sistem self service yang mudah penerapannya.

Dari hasil observasi yang telah peneliti lakukan, inovasi pelayanan di Cafe Puspa yang sangat diunggulkan yaitu sistem self service yang mempunyai konsep jaga bumi. Konsep jaga bumi ini yaitu mentiadakan bahan-bahan yang terbuat dari plastik dan diganti dengan bahan yang terbuat dari keramik dan stainless. Inovasi sistem self service ini dapat diterima dengan baik oleh para konsumen, dengan catatan adanya peningkatan sosialisasi dan edukasi secara rutin dan massal. Selain itu di Puspa Rasa juga mempunyai brand baru yaitu Puspa Go yang mana Puspa Go berperan dalam sistem Take Away serta fokus ke acara-acara seperti event-event.<sup>101</sup>

Berdasarkan teori inovasi pelayanan dikorelasikan dengan temuan dapat dikatakan sejalan dengan teori Lu and Tseng bahwa inovasi pelayanan yang memiliki konsep penciptaan, pengembangan dan implementasi sikap yaitu adanya sistem self service dengan konsep jaga bumi dan adanya Puspa Go yang fokus pada sistem Take Away.<sup>102</sup>

## 2. Faktor penghambat inovasi pelayanan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember

Faktor penghambat adalah hal yang menghambat dan memperlambat proses berjalannya suatu inovasi. Pelaksanaan inovasi

<sup>101</sup> Riyadatul Hasanah, Observasi, Jember 1 Agustus 2021.

<sup>102</sup> Reza Mochammad Yanuar, "Inovasi pelayanan Publik (Studi Kasus Public Safety Center 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan)", *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, No 1 (Agustus, 2019), 2-3.

pelayanan tidak luput dari adanya faktor penghambat dan proses pelaksanaannya.<sup>103</sup>

Dari hasil wawancara di atas hambatan inovasi pelayanan tidak ada, hanya saja pada peningkatan daya jual beli konsumen mengingat tempat yang kecil, kursi dan meja yang terbatas. Jika cafe terlihat ramai dari luar, konsumen yang ingin berkunjung banyak yang berbalik arah dan tidak jadi berkunjung ke cafe.

Adapun faktor penghambat inovasi pelayanan lainnya antara lain yaitu:

a. Faktor lingkungan

Temuan dilapangan bahwa adanya aturan perumahan pada jam kunjung malam yang dibatasi, karena jam kunjung dibatasi hanya sampai jam 10 malam. Karena itu untuk meminimalis omongan warga disini cafe hanya buka dari jam 7 pagi sampai jam 8 malam saja.

Jadi para konsumen biasa sering datang disiang hari karena bisa berlama-lama di cafe dan menikmati suasana cafe di siang hari.

Berdasarkan teori faktor penghambat tentang faktor lingkungan dikorelasikan dengan temuan dapat dikatakan sesuai dengan teori St. Munadjat Danusaputro lingkungan yaitu suatu kondisi atau benda yang menyangkut manusia, perbuatan dan tingkah laku yang berada dalam ruang tempat tinggal manusia, serta dapat mempengaruhi kesejahteraan

---

<sup>103</sup> Gayuh Nur Fadilah dan Maesaroh, "Analisis Inovasi Pelayanan 6 In 1 (Elektronik Lahir Mati Pindah Datang) di Dispenduk Capil Kota Surabaya", *Journal of Public Policy and Management Review*, No 2 (Juli, 2020), 5.

sampai keberlangsungan makhluk hidup.<sup>104</sup> Bahwa penghambat pada faktor lingkungan yaitu batasan jam kunjung malam karena mengikuti aturan perumahan yang hanya dibatasi sampai jam 10 malam.

b. Sumber daya manusia

Temuan dilapangan terkait faktor penghambat dari SDM yaitu masih banyak pelanggan yang berputar arah karena melihat lokasi cafe rame karena tempat duduk yang disediakan sangat minim. Selain itu untuk tempat parkir mereka masih memakai area depan rumah warga yang lahannya kecil, serta untuk konsumen yang membawa kendaraan bermobil masih kebingungan untuk memarkir kendaraannya. Lalu terkait penyampaian self service kepada pelanggan yang belum mengerti sistem self service. Hal ini menjadi penghambat karena tidak memungkinkan setiap konsumen yang datang karyawan dapat menjelaskan sistem self service yang mereka gunakan.

Berdasarkan teori faktor penghambat pada sumber daya manusia dapat dikorelasikan dengan temuan dapat dikatakan sesuai dengan teori Menurut Suwanto bahwa sumber daya manusia selalu berperan aktif dalam setiap organisasi, karena merupakan perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan pada organisasi.<sup>105</sup> Bahwa masih banyak konsumen yang berputar arah saat melihat kondisi cafe ramai karena tempat yang kecil, jadi ketika ramai sedikit cafe terlihat

<sup>104</sup> Sihadi Darmo Wihardjo dan Henita Rahmayanti, *Pendidikan Lingkungan Hidup*, (Pekalongan: Nasya Expanding Management, 2021), 16.

<sup>105</sup> Nur Selviana, "Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKB) Kabupaten Takalar", (Skripsi: Universitas Muhammadiyah Makassar, 2018), 5.

penyempitan dan tempat parkir yang masih memakai bahu jalan dan tidak tertata dengan rapi, serta self service yang masih banyak konsumen yang belum bisa menerima sistem yang digunakan.

c. Kurangnya sosialisasi

Temuan dilapangan terkait informasi mengenai self service sudah tertempel di dinding cafe, namun masih banyak konsumen yang tidak mengerti mengenai self service tersebut, banyak konsumen yang mengabaikan sistem tersebut karena mereka menganggap dirinya sebagai raja, jadi konsumen harus diberikan pelayanan selayaknya mereka konsumen pada umumnya dan hal tersebut harus terpenuhi. Tidak memungkinkan untuk para karyawan memberikan edukasi kepada konsumen setiap harinya terkait sistem self service.

Berdasarkan teori faktor penghambat pada kurangnya sosialisasi yang dikorelasikan dengan temuan dapat dikatakan sesuai dengan teori

Menurut Gunawan sosialisasi merupakan proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau mengubah sikap, pendapat perilaku baik langsung maupun tidak langsung, bahwa memang benar pihak cafe masih kurang dalam memberikan informasi langsung kepada konsumen terkait sistem self service yang dipakai, karena tidak semua konsumen yang datang mengerti sistem yang dipakai oleh pihak cafe.

Dari hasil observasi yang telah peneliti lakukan, faktor penghambat inovasi pelayanan di Cafe Puspa yaitu terkait tempat cafe

yang kecil, kursi dan meja yang terbatas, belum lagi area parkir yang juga sangat terbatas terutama untuk pengendara mobil. Hal inilah yang membuat konsumen banyak yang berbalik arah jika melihat area luar cafe terlihat penuh, belum lagi adanya jam kunjung malam di dalam perumahan yang membuat cafe harus mengikuti aturan jam operasional pada malam hari. Serta kurangnya sosialisasi terkait sistem self service kepada konsumen.<sup>106</sup>

Berdasarkan teori faktor penghambat dapat dikorelasikan dengan temuan dilapangan, bahwa Menurut Albury faktor penghambat yakni faktor yang menghambat berjalannya suatu inovasi,<sup>107</sup> benar adanya faktor penghambat dalam inovasi pelayanan di Cafe Puspa yaitu kurangnya sosialisasi terkait inovasi pelayanan self service, masih banyaknya konsumen yang berbalik arah karena melihat cafe yang sudah terlihat ramai dan penuh dari luar, serta faktor lingkungan terkait jam kunjung malam yang menghasruskan cafe tutup lebih awal dibandingkan coffee shop pada umumnya.<sup>108</sup>

### 3. Faktor pendukung inovasi pelayanan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember

Faktor pendukung adalah faktor yang mendukung inovasi agar berjalan sesuai dengan harapan. Faktor pendukung adalah hal-hal yang memengaruhi sesuatu menjadi berkembang, memajukan, menambah serta

<sup>106</sup> Riyadatul Hasanah, Observasi, Jember 1 Agustus 2021.

<sup>107</sup> Saneto, "Upaya Peningkatan Angka Partisipasi Peserta Didik ke Jenjang SLTP di SD Negeri Wonogriyo 01 Kecamatan Tekung Kabupaten Lumajang Melalui Program Sosialisasi Terpadu Tahun Pelajaran 2018/2019", *Jurnal Pendidikan Profesional Mandiri*, No2 (Januari, 2022), 80.

<sup>108</sup> Gayuh Nur Fadilah dan Maesaroh, "Analisis Inovasi Pelayanan 6 In 1 (Elektronik Lahir Mati Pindah Datang) di Dispenduk Capil Kota Surabaya", *Journal of Public Policy and Management Review*, No 2 (Juli, 2020), 5.



menjadi lebih baik dari sebelumnya.<sup>109</sup> Faktor yang mendukung inovasi pelayanan di Cafe Puspa yaitu adanya konsep sistem yang jelas. Konsep sistem di Cafe Puspa yaitu adanya sistem self service dengan alat remote, serta adanya free breakfast yang disediakan setiap harinya oleh pihak cafe. Hal ini dilakukan untuk menarik konsumen agar berkunjung ke Cafe Puspa dan juga dapat menambah jumlah konsumen yang berdatangan.

Adapun beberapa faktor pendukung lainnya antara lain:

a. Kepemimpinan yang mendukung inovasi

Temuan dilapangan pemilik cafe memang sangat mendukung inovasi yang ada, mulai dari produk, pemasarannya dan juga terkait pelayanan dengan sistem self service mengingat self service menjadi bagian penting dalam berlangsungnya inovasi pelayanan, karena penerapannya yang mudah serta yang membedakan Cafe Puspa dengan cafe lainnya. Inovasi ini sangat meminimalisir kerja karyawan karena konsumen juga ikut berperan dalam keberlangsungan inovasi tersebut.

Selain itu pihak cafe juga membagikan informasi kepada konsumen melalui media sosial instagram, mulai dari sistem pelayanan, produk, dan tempat. Di Cafe Puspa juga menyediakan *Free Breakfast* setiap harinya mulai dari jam 7-9 pagi dan mereka juga membagiakan informasi ini melalui media sosial. Hal ini juga menjadi strategi cafe untuk menarik para konsumen, bahwa terdapat cafe yang menyediakan *Free Breakfast* yang jarang ditemui dan diberikan oleh cafe-cafe lain.

---

<sup>109</sup> Eva Alvian Nitta, "Inovasi Pelayanan Publik Sijitu (Sistem Informasi Perizinan Terpadu)", (Skripsi: Universitas Brawijaya, 2018), 34-35.

Berdasarkan teori faktor pendukung pada kepemimpinan yang dikorelasikan dengan temuan dapat dikatakan sejalan dengan teori bahwa Menurut Mulk, proses inovasi yang membutuhkan pimpinan yang mampu melakukan perubahan, mampu menyadarkan banyak pihak akan arti penting inovasi dan mampu menggerakkan serta memberi teladan yang mendukung proses inovasi.<sup>110</sup> Benar adanya ada dukungan penuh dari pemilik cafe terkait inovasi pelayanan yang dipakai yaitu self service, tidak hanya itu pemilik cafe juga mengupayakan memberikan informasi tentang sistem self service yang digunakan melalui media sosial instagram. Serta memberikan free breakfast setiap harinya kepada konsumn, agar dapat meningkatkan daya kunjung konsumen ke Cafe Puspa.

b. Pegawai yang terdidik dan terlatih

Temuan dilapangan bahwa pemilik cafe sangat memilih untuk masalah pegawai, karena disini pegawailah yang bersangkutan langsung dengan konsumen, dan pegawai juga berperan dalam peningkatan mutu pelayanan. Pihak cafe juga harus memilih pegawai yang ulet, cekatan dan juga terlatih, terutama dalam masalah pelayanan. Disini pihak cafe juga sering melakukan evaluasi mulai dari produk, dan pelayanan agak maksimal dan berjalan dengan baik. Agar pelayanan yang berlangsung bisa semaksimal mungkin dinikmati oleh

---

<sup>110</sup> Eva Alvian Nitta, "Inovasi Pelayanan Publik Sijitu (Sistem Informasi Perizinan Terpadu)", (Skripsi: Universitas Brawijaya, 2018), 34-35.

konsumen, serta agar konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan teori yang dikorelasikan dengan temuan yang dapat dikatakan sejalan dengan teori bahwa keberhasilan implementasi yang inovatif tidak terlepas dari kondisi pegawai yang memiliki pengetahuan dan keahlian yang memungkinkannya untuk berinovasi.<sup>111</sup> Sangat penting bagi pemilik cafe dalam memilih pegawai, karena pegawailah yang langsung bersangkutan dalam proses pelayanan kepada konsumen, jadi semaksimal mungkin pegawai harus memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen agar konsumen yang datang merasa puas akan pelayanan dan produk yang diberikan.

c. Inovasi yang mudah digunakan

Temuan dilapangan bahwa inovasi dengan sistem self service inilah yang sangat mudah penerapannya, karena sangat efektif dan efisien untuk diterapkan oleh konsumen. Selain self service Puspa juga memiliki istilah yang berbeda dengan cafe-cafe lain yaitu Puspa Go yang berperan dalam sistem take away. Puspa Go tidak hanya menawarkan minuman saja, namun saat ada acara seperti event-event juga menawarkan brand-brand atau produk seperti totebag dan kaos.

Berdasarkan teori yang dikorelasikan dengan temuan, dapat dikatakan sesuai dengan teori bahwa inovasi yang mudah digunakann yaitu keadaan dimana seseorang menggunakan suatu, software atau

---

<sup>111</sup> Ibid., 34-35.

website atau sistem secara mudah, karena manusia cenderung mencari kemudahan dalam setiap kegiatannya, dengan ini inovasi sistem self service yang sangat mudah digunakan dan diterapkan, karena memang sangat efektif dan efisien, serta dapat memudahkan pegawai dalam hal pelayanan serta memudahkan penerapannya oleh konsumen.

Dengan adanya faktor pendukung ini, pihak cafe Puspa Rasa berupaya dalam mengevaluasi pelayanan mereka sehingga konsumen tetap setia dan tidak berpindah pada cafe lainnya. Berusaha semaksimal mungkin agar penghambat ini tidak terjadi dengan adanya briefing dan evaluasi setiap harinya dalam menghadapi dan memberi pelayanan yang terbaik untuk konsumen. Salah satu cara terbaik untuk mempertahankan konsumen dan menarik konsumen baru adalah dengan menyajikan pelayanan yang lebih baik dan tidak tertandingi oleh pesaing. Cara menciptakan pelayanan dan kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- 1) Dengarkan dan perhatikan pelanggan
- 2) Tetapkan ukuran dan kinerja sesuai standart
- 3) Berikan perlindungan hak-hak karyawan
- 4) Tetapkan pelayanan yang terbaik
- 5) Latih karyawan untuk memberikan pelayanan yang istimewa
- 6) Gunakan teknologi yang memberikan pelayanan terbaik<sup>112</sup>

---

<sup>112</sup> Dina Shahlia, "Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan pada Usaha Waralaba Rocket Chicken Palangkaraya", (Skripsi: IAIN Palangkaraya, 2019), 92.

Dari hasil observasi yang telah peneliti lakukan, memang benar pemilik cafe sangat mendukung inovasi pelayanan yang digunakan terlihat dari bagaimana beliau saat melayani konsumennya, serta pegawai yang bekerja disana sangat baik dan ramah kepada pelanggannya, inovasi self service yang digunakan pun menurut peneliti juga sangat mudah diterapkan.<sup>113</sup>

Berdasarkan teori yang dikorelasikan dengan temuan lapangan, Faktor pendukung adalah faktor yang mendukung inovasi agar berjalan sesuai dengan harapan. Faktor pendukung adalah hal-hal yang memengaruhi sesuatu menjadi berkembang, memajukan, menambah serta menjadi lebih baik dari sebelumnya.<sup>114</sup> faktor pendukung pada inovasi pelayanan di Cafe Puspa yaitu adanya dukungan dari pemilik cafe terkait inovasi pelayanan yang digunakan, pentingnya memilih pegawai yang terdidik dan terlatih, serta inovasi self service yang mudah digunakan dan diterapkan oleh konsumen.

---

<sup>113</sup> Riyadatul Hasanah, Observasi, Jember 1 Agustus 2021.

<sup>114</sup> Eva Alvian Nitta, "Inovasi Pelayanan Publik Sijitu (Sistem Informasi Perizinan Terpadu)", (Skripsi: Universitas Brawijaya, 2018), 34-35.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Strategi inovasi pelayanan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember. Untuk strategi pelayanan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember mereka membuat sistem yang berbeda dengan cafe-cafe lainnya, yaitu sistem self service. Penerapan inovasi pelayanan dengan sistem self service terdiri dari lima indikator: keunggulan relative yaitu sistem self service dan Puspa Go, kerumitan yaitu memberikan edukasi kepada konsumen, kemungkinan yaitu sistem self service yang sudah diakui dan dipakai oleh cafe-cafe lain, dan kemudahan diamati yaitu sistem self service yang dapat diterima baik oleh konsumen .
2. Faktor penghambat inovasi pelayanan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember dari faktor lingkungan yaitu adanya aturan jam kunjung malam yang dibatasi oleh perumahan, Sumber daya manusia yaitu masih banyak pelanggan yang berputar arah karena melihat lokasi cafe ramai, karena tempat duduk yang disediakan sangat terbatas, lalu terkait penyampaian self service kepada pelanggan yang belum mengerti sistem cafe, kurangnya sosialisai inovasi pelayanan yaitu kurangnya sosialisai self service hal ini yang menjadi penghambat besar untuk keberlangsungan inovasi pelayanan.

3. Faktor pendukung inovasi pelayanan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember adalah Adanya dukungan penuh oleh pemilik cafe terkait inovasi pelayanan terutama pada sistem self service dan tersedianya *Free Breakfast* setiap harinya. Pentingnya memilih pegawai karena pegawai sendiri bersangkutan langsung dengan pelayanan, jadi semaksimal mungkin harus memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen, serta harus melayani konsumen dengan sepenuh hati. Inovasi yang mudah digunakan yaitu sistem self service, karena sistem ini sangat efisien dan efektif, serta penerapannya yang sangat mudah.

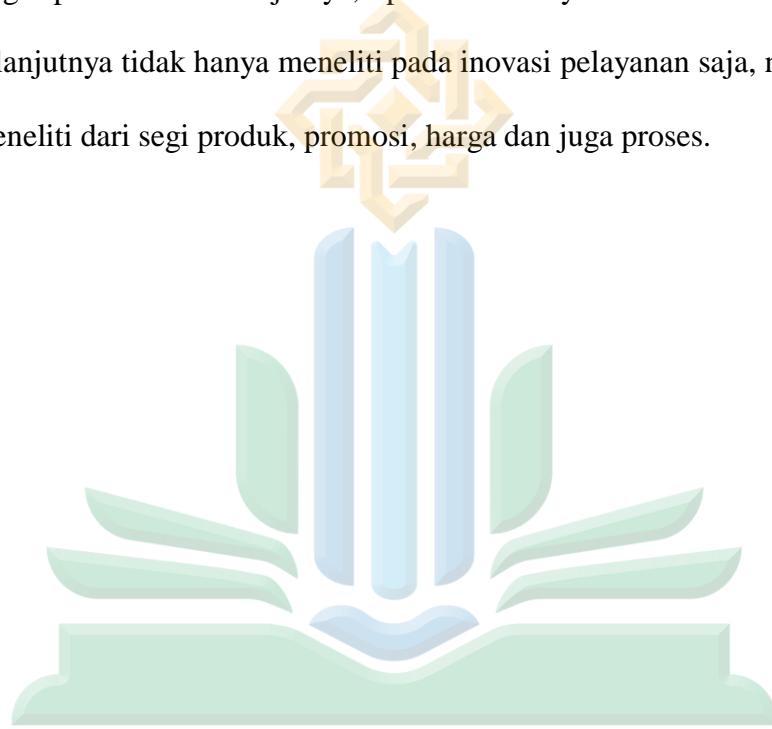
## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang dijelaskan diatas, maka peneliti menyampaikan saran-saran yang bertujuan memberikan manfaat bagi pihak-pihak lain atas penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Untuk pihak Cafe Puspa Rasa diharapkan dapat meningkatkan kualitas semuanya agar tidak ada lagi faktor penghambat yang masih kurang dalam pelayanan, seperti kebersihan, kenyamanan, perhatian dan juga jaminan yang diberikan kepada konsumen. Serta lebih dijelaskan kembali kepada konsumen terkait sistem self service dan cara menerapkannya. Dapat tersedianya area parkir dan cafe yang lebih luas agar konsumen yang ingin berkunjung tidak berbalik arah karena melihat area cafe sudah penuh.
2. Untuk konsumen diharapkan dapat mematuhi aturan dalam berantri agar pelayanan berjalan dengan lancar dan sesuai dengan harapan dari pihak

konsumen, serta lebih memahami menu-menu apa saja yang ditawarkan. Dan konsumen dapat menerapkan sistem self service dengan baik dan benar.

3. Bagi penelitian selanjutnya, penulis menyarankan untuk penelitian selanjutnya tidak hanya meneliti pada inovasi pelayanan saja, namun dapat meneliti dari segi produk, promosi, harga dan juga proses.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



## DAFTAR PUSTAKA

- Ade, Rini dan Natal. 2020. “Kemajuan Pemasaran Produk Dalam Memanfaatkan Media Sosial Di Era Digital”. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 3.
- Alfansyur, Andarusni dan Mariyani. 2020. “Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber dan Waktu pada Penelitian Pendidikan Sosial”. *Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, No 2.
- Anggito, A., Setiawan, J. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Bachri, B. S. 2010. “Menyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi pada Penelitian Kualitatif”. *Jurnal teknologi Pendidikan*, No 1.
- Banar, Srikandi, dan Kholid. 2015. “Pengaruh Self Service Tecnology Kepercayaan, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah”. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2.
- Cahyo, A. P. 2018. “Dampak Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Peningkatan Nilai Pelanggan di Bandara Adisutjipto Yogyakarta”. Skripsi: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.
- Choiroh, A. 2022. *Wawancara*. Jember.
- Damayanti, E. 2019. “Strategi Pelayanan Prima Driver Online (Go-jek) dalam Meningkatkan Kepercayaan Konsumen di Kabupaten Jember”. Skripsi: IAIN Jember.
- Djajendra, “Cara Memenangkan Hati Pelanggan”, Kompasiana (5 November, 2012).
- Evin, Y. 2022. *Wawancara*. Jember.
- Fadilah, G. N. dan Maesaroh. 2020. “Analisis Inovasi Pelayanan 6 In 1 (Elektronik Lahir Mati Pindah Datang) di Dispenduk Capil Kota Surabaya”. *Journal of Public Policy and Management Review*, No 2.
- Fatmawati, A. 2020. “Inovasi pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Kartu Identitas Anakan Pada Dukcapil Kota Mataram”. Skripsi: Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Fayyadh, M. H. 2021. “Inovasi Pelayanan E-KTP di Masa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya)”. Skripsi: Univesitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
- Febrianti, V. 2022. *Wawancara*. Jember.

- Fikri, S. Wiyani, W. Suwandar, A. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa". *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, No 1.
- H, D. D. 2021. "Pengaruh Lokasi, Inovasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Cafe Bozzman Palembang". Skripsi: Universitas Tridinanti Palembang.
- Hariawan, P. Silviatni, I. 2014. "Perancang Model Bisnis Cafe Zapateria". *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, 1.
- Hasanah, R. 2021. *Observasi*. Jember.
- Helaludin dan Wijaya, H. 2019. *Analisis Data Kualitatif*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Hilda, N. 2014. "Strategi Inovasi Pelayanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II". dalam *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik* Vol. 2 No. 1.
- Husbani, N. A. 2015. "Penerapan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang". Skripsi: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Intan, N. P., Marhaeni. 2015. "Pengaruh modal Kerja, Jumlah Tujuan Negara, Jumlah Tenaga Kerja dan Kurs Dollar Amerika Terhadap Nilai Ekspor Kerajinan Bali di Pasar Internasional". *E-Jurnal EP Unud*, No 8.
- Jannah, M. 2014. "strategi Inovasi Produk dalam Menciptakan Keunggulan Kompetitif". dalam *Jurnal Ekonomi Islam (JEI)* Vol. 5 No. 1.
- Junior, M. P. 2016. "Inovasi pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang)". Skripsi: Universitas Diponegoro.
- Mahmud, N. A. 2021. "Efektifitas Inovasi Pelayanan Publik We Are Ready Kentongan Online Berbasis Android Polres Jember". Skripsi: Isntitut Agama Islam Negeri Jember.
- Maulana, F. 2020. "inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman (Studi Kasus Pelayanan E-KTP Keliling)". Skripsi: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.
- Maysara. Asari, H. 2021. "Inovasi pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai". *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik* No 3.
- Moleong, L. J. 2018. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Muawanah, I. 2019. "Fenomena Maraknya Coffee Shop Sebagai Gejala Gaya Hidup Anak Muda di Kota Metro". Skripsi: IAIN Metro.
- Muslichati, E. Z. 2015. "Pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Buah Hati di Kabupaten Kudus". Skripsi: Universitas Negeri Semarang.
- Nitta, E. A. 2018. "Inovasi Pelayanan Publik Sijitu (Sistem Informasi Perizinan Terpadu)". Skripsi: Universitas Brawijaya.
- Noviani, T. 2018. "Tahap-Tahap Penelitian Kualitatif". Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Nugraha, E. A. 2017. "Perencanaan Konsep Pelayanan untuk Restoran Pizza Tradisional". Skripsi: Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
- Prasetyo, J. M. 2016. "Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Pezinaan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang)". Skripsi: Universitas Diponegoro.
- Pratama, M. R. 2020. "Analisis Inovasi Pelayanan Publik Rumah Sehat Lansia di Kota Yogyakarta". *Jurnal Ilmu Administrasi* Vol. 17 No 2.
- Rahman, A. 2018. "Pengaruh Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di FIF Group Palimanan Berdasarkan Konsep Muamalah". Skripsi: Institut Agama Islam Bunga Bangsa Cirebon.
- Rahmawati, I. Larasati, E. 2019. "Proses Inovasi Pelayanan Komunitas Digital Pemerintah Kota Semarang". *Jurnal Artikel*, No 2.
- Rangga, Navia dan Bella. 2019. "Pentingnya Pengelolaan Inovasi dalam Era Persaingan". dalam *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia* Vol. 5 No.2.
- Rifki. 2022. *Wawancara*. Jember.
- Ross, Z. 2022. *Wawancara*. Jember.
- Salim, I. F. 2021. *Wawancara*. Jember.
- Salim, I. F. 2022. *Wawancara*. Jember.
- Saneto. 2022. "Upaya Peningkatan Angka Partisipasi Peserta Didik ke Jenjang SLTP di SD Negeri Wonogriyo 01 Kecamatan Tekung Kabupaten Lumajang Melalui Program Sosialisasi Terpadu Tahun Pelajaran 2018/2019". *Jurnal Pendidikan Profesional Mandiri*, No 2.

- Saputri, N. H. 2020. “Pengaruh Inovasi Produk, Inovasi Proses, Inovasi Layanan Terhadap Kinerja UMKM (Studi Kasus Pada Homepreneur di Kabupaten Temanggung)”. Skripsi: Universitas Muhammadiyah Magelang.
- Selviana, N. 2018. “Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah (BPKB) Kabupaten Takalar”. Skripsi: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Shahlia, D. 2019. “Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan Pada Usaha Waralaba Rocket Chicken Palangkaraya”. Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Palangkaraya.
- Sholahuddin. 2017. “Pengaruh Karakteristik Inovasi Terhadap Niat Mengadopsi Solopos Epaper”. Skripsi: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Simamora, B. 2017. “Inovasi Pelayanan Pemerintah Desa Melalui E-Goverment”. Skripsi: APMD Yogyakarta.
- Sirhan, Wahyu, dan Agung. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa”. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 1.
- Sisca ddk. 2021. *Manajemen Inovasi*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Sukarmin. 2020. “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Administrasi Kependidikan Bagi Penyandang Disabilitas (Admindak Inklusif) Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba”. Skripsi: Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Sukmadi. 2016. *Inovasi dan Kewirausahaan*. Bandung: Humaniora Utama Press.
- Suyitno. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif Konsep, Prinsip, dan Operasionalnya*. Tulungagung: Akademia Pustaka.
- Tiarani, A. D. 2018. “Implementasi Program Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Kovablik) dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan Publik di Jawa Timur”. Skripsi: Universitas Brawijaya.
- Tim Penyusun. 2017. *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Jember: IAIN Jember Press.
- Tiranika, U. dan Maesaroh. 2020. “Inovasi Pelayanan Superone (Surat Pengantar Online) di Kecamatan Candisari Kota Semarang”. dalam *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* No.2.
- Warsita, B. 2022. *Wawancara*. Jember.
- Wibowo, W. A. 2022. *Wawancara*. Jember.

- Wihardjo, S. D., Rahmayanti, H. 2021. *Pendidikan Lingkungan Hidup*. Pekalongan: Nasya Expanding Management.
- Yaniar, D. R. 2018. “Proses Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Door o Door System (DDS) dalam Meningkatkan Keamanan Masyarakat Kota Batu”. Skripsi: Universitas Brawijaya.
- Yanuar, R. M. 2019. “Inovasi pelayanan Publik (Studi Kasus Public Sefety Center 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan”. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, No 1.
- Yatim, R. T. 2018. “Strategi Komunikasi Pemasaran Melalui Pemberdayaan Penyandang Disabilitas Cafe Mella House Of Donuts”. Skripsi: Universitas Negeri Alauddin Makassar.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## MATRIKS PENELITIAN

NO	JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
1	INOVASI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH KONSUMEN PADA USAHA BERBASIS RUMAHAN DI CAFE PUSPA RASA KOPI JEMBER	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inovasi Pelayanan</li> <li>2. Indikator Inovasi Pelayanan</li> <li>3. Kualitas Pelayanan</li> <li>4. Membangun Kualitas Pelayanan</li> <li>5. Kepuasan Konsumen</li> <li>6. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Inovasi Pelayanan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengertian Inovasi Pelayanan</li> <li>b. Indikator Inovasi Pelayanan</li> <li>c. Pengukuran Inovasi Pelayanan</li> <li>d. Indikator Kualitas Pelayanan</li> <li>e. Membangun Kepuasan Pengguna Jasa</li> <li>f. Pengertian Kepuasan Konsumen</li> <li>g. Faktor penghambat dan pendukung</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informan                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemilik Cafe Puspa Rasa</li> <li>b. Barista Cafe Puspa Rasa</li> <li>c. Konsumen Cafe Puspa Rasa</li> </ol> </li> <li>2. Dokumentasi</li> <li>3. Kepustakaan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendekatan Kualitatif (Deskriptif)</li> <li>2. Jenis Penelitian Lapangan</li> <li>3. Metode Pengumpulan Data:                             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Observasi</li> <li>b. Wawancara</li> <li>c. Dokumentasi</li> </ol> </li> <li>4. Keabsahan Data Dengan: Triangulasi Sumber dan Triangulasi Waktu</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana strategi inovasi pelayanan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember</li> <li>2. Apa faktor penghambat inovasi pelayanan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember</li> <li>3. Apa faktor pendukung inovasi pelayanan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember</li> </ol>

## PEDOMAN PENELITIAN

### A. Pedoman Observasi

1. Untuk mengetahui strategi inovasi pelayanan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat inovasi pelayanan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember.
3. Untuk mengetahui faktor pendukung inovasi pelayanan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember.

### B. Pedoman Wawancara

1. Wawancara dengan owner Cafe Puspa Rasa
  - 1) Bagaimana sejarah berdirinya Cafe Puspa Rasa?
  - 2) Apa visi dan misi Cafe Puspa Rasa?
  - 3) Bagaimana strategi inovasi pelayanan di Cafe Puspa Rasa?
  - 4) Apa keunggulan inovasi pelayanan yang lebih dibandingkan sebelumnya, yang menjadi ciri khas?
  - 5) Ada ada inovasi sebelumnya yang di gantikan ke inovasi baru karena faktor biaya?
  - 6) Apa kerumitan yang dialami inovasi baru dibandingkan inovasi lama?
  - 7) Apakah inovasi yang baru dapat diterima oleh konsumen dibandingkan inovasi lama?
  - 8) Bagaimana cara menggantikan inovasi lama ke inovasi baru dalam pelayanan yang juga digunakan di tempat lain?



- 9) Apa faktor penghambat inovasi pelayanan di Cafe Puspa?
- 10) Apa penghambat dalam membuat inovasi baru?
- 11) Bagaimana cara menciptakan pelayanan dan kepuasan konsumen?
- 12) Bagaimana cara supaya pelanggan puas akan pelayanan yang diberikan?
- 13) Apa faktor pendukung inovasi pelayanan di Cafe Puspa?

2. Wawancara dengan konsumen

- 1) Bagaimana menurut anda pelayanan di Cafe Puspa Rasa?
- 2) Bagaimana terkait sistem self service yang diterapkan oleh Cafe Puspa?
- 3) Bagaimana kinerja pegawai saat siang hari dan malam hari?
- 4) Apa keunggulan inovasi pelayanan yang lebih dibandingkan sebelumnya, yang menjadi ciri khas?
- 5) Ada ada inovasi sebelumnya yang di gantikan ke inovasi baru karena faktor biaya?
- 6) Apa kerumitan yang dialami inovasi baru dibandingkan inovasi lama?
- 7) Apakah inovasi yang baru dapat diterima oleh konsumen dibandingkan inovasi lama?



## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Riyadatul Hasanah  
NIM : E20182160  
Prodi/Jurusan : Ekonomi Syariah/Ekonomi Islam  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas : Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Inovasi Pelayanan Pada Usaha Berbasis Rumahan di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember**" adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Jember, 4 September 2022

Saya yang menyatakan









UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

J E M B E R

Riyadatul Hasanah  
NIM. E20182160

## JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

No	Tanggal	Uraian Penelitian	Paraf
1.	15 Maret 2022	Wawancara dengan pak Wahyu Ari Wibowo selaku owner Cafe Puspa Rasa Kopi Jember	
2.	15 Maret 2022	Wawancara dengan Zafira Rossa selaku konsumen Cafe Puspa Rasa	
3.	15 Maret 2022	Wawancara dengan Rifki selaku konsumen Cafe Puspa Rasa	
4.	3 April 2022	Wawancara dengan Bima Warsita selaku konsumen Cafe Puspa Rasa	
5.	3 April 2022	Wawancara dengan Vita Febrianti selaku konsumen Cafe Puspa Rasa	
6.	3 April 2022	Wawancara dengan Azizatul Choiroh selaku konsumen Cafe Puspa Rasa	
7.	15 Juni 2022	Wawancara dengan Yanuar Evin selaku karyawan Cafe Puspa Rasa	
8.	15 Juni 2022	Wawancara dengan I Fahd Salim el Wachidy selaku konsumen Cafe Puspa Rasa	

Yang menyatakan,  
Owner Cafe Puspa Rasa Kopi

  
Wahyu Ari Wibowo

## SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: Wahyu Ari Wibowo

Jabatan: Owner Cafe Puspa Rasa Kopi

yang ini menyatakan bahwa mahasiswa yang beridentitas:

Nama : Riyadatul Hasanah

NIM : E20182160

Semester : VIII

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan/Prodi : Ekonomi Syariah

Instansi : Universitas Islam Negeri K.H Achmad Siddiq Jember

Telah selesai melakukan penelitian di Cafe Puspa Rasa Kopi untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "Inovasi Pelayanan Pada Usaha Berbasis Syariah di Cafe Puspa Rasa Kopi Jember"

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan seperlunya

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

Mengetahui, 4 September 2022

Owner Cafe Puspa-Rasa Kopi

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E

**PUSPA  
RASA**  
-KOP1-  
Wahyu Ari Wibowo

## DOKUMENTASI PENELITIAN



Dokumentasi: wawancara dengan pak Wahyu Ari Wibowo selaku Owner Cafe Puspasa Rasa Kopi



Dokumentasi: wawancara dengan Zafira Rossa dan Rifki selaku konsumen Cafe Puspasa Rasa



Dokumentasi: bersama owner dan karyawan Cafe Puspa Rasa



Dokumentasi: Lokasi Depan Cafe Puspa Rasa





Dokumentasi: wawancara dengan I Fahd Salim El Wachidy  
selaku konsumen Cafe Puspa Rasa



Dokumentasi: wawancara dengan Yanuar Evin selaku  
karyawan Cafe Puspa Rasa



Dokumentasi: Inovasi Pelayanan Self Service



Dokumentasi: Pelayanan Puspa Go

## BIODATA PENULIS



### 1. Data Pribadi

Nama : Riyadatul Hasanah  
NIM : E20182160  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Prodi : Ekonomi Syariah  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat Lahir : Jember  
Tanggal Lahir : 20 Maret 2000  
Alamat : Jalan Sultan Agung No 35 Dusun Krajan Desa Purwoasri  
RT/RW 01/02 Kecamatan Gumukmas Kabupaten Jember  
Agama : Islam  
No. HP : 085733785985  
Alamat Email : [Riyadatul20@gmail.com](mailto:Riyadatul20@gmail.com)

### 2. Riwayat pendidikan

TK Dewi Masyitoh Gumukmas : Tahun 2006  
MI Al-Huda Gumukmas : Tahun 2012  
SMPN 1 Gumukmas : Tahun 2015  
MAN 3 Jember : Tahun 2018  
UIN Khas Jember : Tahun 2022

### 3. Pengalaman Organisasi

- a. Pramuka SMPN 1 Gumukmas
- b. Basket Ball SMPN 1 Gumukmas
- c. Paskibra MAN 3 Jember
- d. Anggota PMII Rayon Febi UIN Khas Jember
- e. Anggota HMPS Ekonomi Syariah UIN Khas Jember
- f. Anggota Ikatan Pemuda Purwoasri Kecamatan Gumukmas Kabupaten Jember