

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada zaman sekarang ini, di semua kota-kota besar di seluruh penjuru bumi pasti memiliki *cafe*, dan kebanyakan anak muda zaman sekarang pun dapat dipastikan lebih banyak mengisi waktu luangnya untuk nongkrong ke *cafe*, entah sekedar untuk ngopi-ngopi dengan teman ataupun *meeting* dengan *client*, kebanyakan orang lebih menyukai melakukan kegiatan ini di *cafe*. Kata *cafe* sendiri berasal dari Bahasa Perancis yaitu *coffee* yang dalam Bahasa Indonesia berarti kopi atau *coffee house* dan dalam Bahasa Indonesia memiliki arti kedai kopi, istilah ini muncul pada abad ke 18 di Inggris. Seiring dengan berkembangnya bisnis makanan di Kota Bandung, maka banyak bermunculan *cafe* dan restoran baru. Dengan banyaknya *cafe* dan restoran baru, maka persaingan di industri makanan semakin ketat. Mereka yang ingin tetap bertahan di usaha tersebut, haruslah bisa memanfaatkan peluang dan potensi yang mereka miliki semaksimal mungkin. Banyak cara yang pengusaha industri makanan lakukan untuk dapat menarik perhatian pelanggan agar dapat berkunjung ke *cafe* dan restoran mereka. Hal ini tentu saja pada akhirnya bertujuan untuk meningkatkan penjualan restoran dan *cafe* tersebut sehingga memberikan keuntungan bagi pengusaha restoran dan *cafe* tersebut.

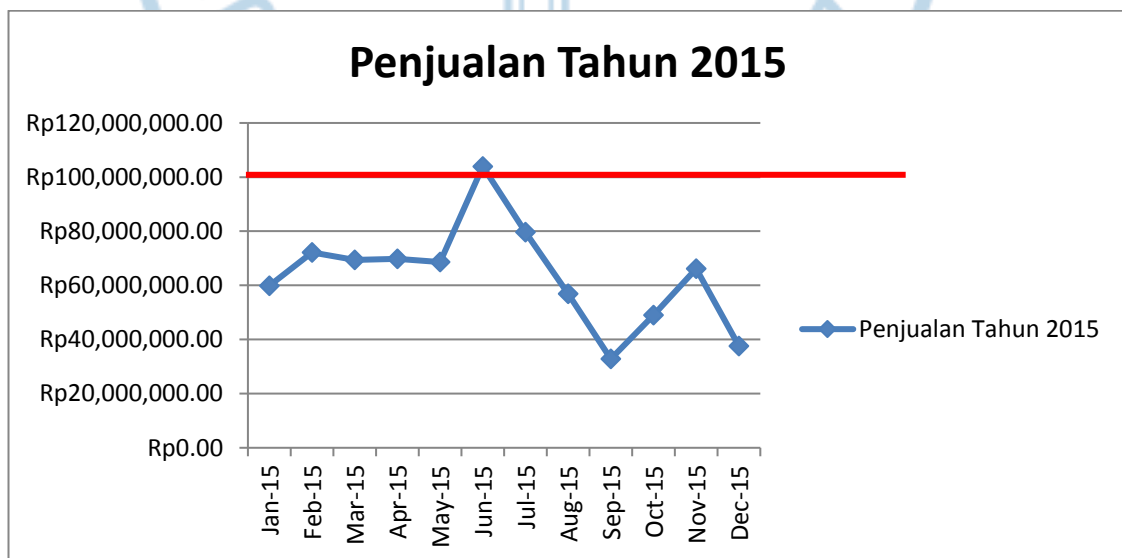
*Cawan Kitchen Cafe* adalah *cafe* yang berdiri pada bulan Agustus tahun 2014. *Cawan Kitchen Cafe* berlokasi di Jalan Ciumbuleuit No 85 Bandung. *Cafe* ini menyajikan berbagai jenis makanan Indonesia-Eropa, seperti: berbagai macam nasi goreng, mie goreng, sandwich, burgers, steak, martabak, dll.

Dari hasil wawancara dengan Pemilik, *cafe* telah menentukan target penghasilan yaitu Rp 100.000.000,00/bulan. Pada tahun 2015, *Cawan Kitchen Cafe* pernah sekali mencapai target penghasilan tersebut yaitu pada bulan Juni. Namun, pada tahun 2016 ini *cafe* belum pernah mencapai target penghasilan per bulan yang sudah ditetapkan. Dari hasil wawancara, rata-rata penjualan untuk

tahun 2016 ini adalah sekitar 1-1,5 juta per hari dan biasanya meningkat pada saat *weekend* karena banyak yang berkunjung ke *cafe* pada saat *weekend*. Rata-rata penjualan pada saat *weekend* sekitar 3 juta per hari. Oleh karena itu, terjadi penurunan omset dan hal ini menjadi masalah di *Cawan Kitchen Cafe*.

Tabel 1.1  
Pendapatan *Cawan Kitchen Cafe* Pada Tahun 2015

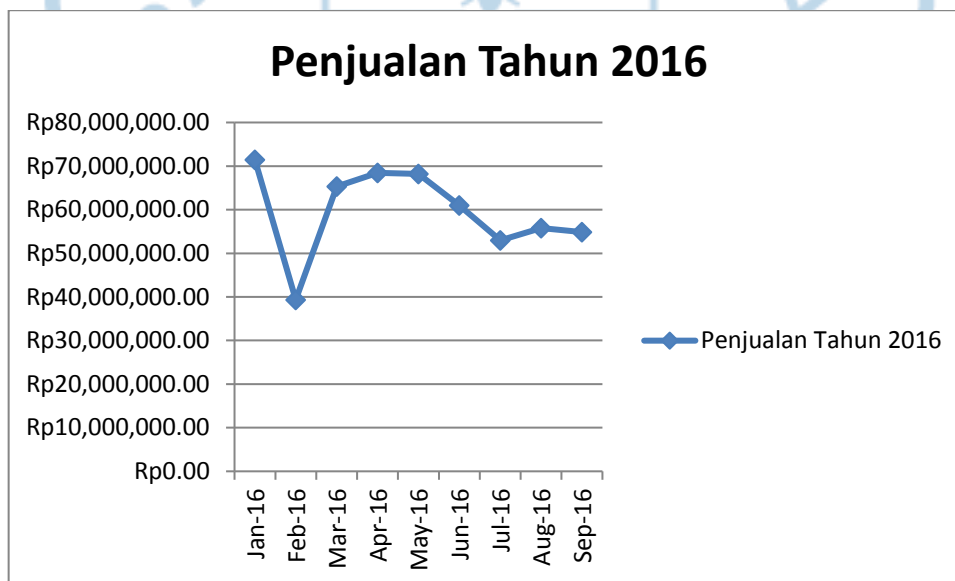
Bulan	Penjualan Tahun 2015
Jan-15	Rp59.863.167,00
Feb-15	Rp72.132.413,00
Mar-15	Rp69.384.718,00
Apr-15	Rp69.798.091,00
Mei-15	Rp68.650.288,00
Jun-15	Rp103.936.866,00
Jul-15	Rp79.643.855,00
Agust-15	Rp56.890.542,00
Sep-15	Rp32.829.583,00
Okt-15	Rp48.964.909,00
Nop-15	Rp66.184.201,00
Des-15	Rp37.567.234,00
<b>Total</b>	<b>Rp765.845.867,00</b>



Gambar 1.1  
Chart Pendapatan *Cawan Kitchen Cafe* Tahun 2015

Tabel 1.2  
Pendapatan *Cawan Kitchen Cafe* Pada Tahun 2016

<b>Bulan</b>	<b>Penjualan Tahun 2016</b>
Jan-16	Rp71.416.500,00
Feb-16	Rp39.345.500,00
Mar-16	Rp65.322.900,00
Apr-16	Rp68.478.800,00
Mei-16	Rp68.182.439,00
Jun-16	Rp60.984.600,00
Jul-16	Rp52.942.850,00
Agust-16	Rp55.758.100,00
Sep-16	Rp54.893.600,00
<b>Total</b>	<b>Rp537.325.289,00</b>



Gambar 1.2  
*Chart* Pendapatan *Cawan Kitchen Cafe* Tahun 2016

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dari hasil penelitian pendahuluan yaitu berupa wawancara yang dilakukan peneliti terhadap *Owner Cawan Kitchen Cafe* terdapat beberapa faktor yang mungkin penyebab masalah antara lain sebagai berikut:

1. Banyak terdapat *cafe* di Jalan Ciumbuleuit mengakibatkan kurang mampu bersaing.
2. *Segmentation, Targeting, Positioning* dari *Cawan Kitchen Cafe* belum tepat.
3. Adanya ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan *Cawan Kitchen Cafe*.
4. Menurunnya daya beli konsumen.
5. Target penjualan terlalu tinggi sehingga belum dapat tercapai.
6. *Cawan Kitchen Cafe* belum mengetahui faktor apa saja yang dipentingkan konsumen dalam memilih *cafe*.
7. Strategi pemasaran yang belum tepat.
8. Kinerja karyawan *Cawan Kitchen Cafe* yang masih kurang.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Pada penelitian ini, peneliti tidak membahas beberapa masalah antara lain sebagai berikut:

1. Penetapan target penjualan yang sesuai dengan *Cawan Kitchen Cafe* tidak dibahas pada penelitian ini.
2. Penelitian ini tidak meneliti perubahan selera konsumen terhadap jenis makanan yang lainnya.
3. Penelitian ini tidak meneliti menurunnya daya beli konsumen.
4. Penelitian ini tidak meneliti kinerja karyawan yang masih kurang.

#### 1.4 Perumusan Masalah

Beberapa masalah-masalah yang ingin dirumuskan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepentingan konsumen dalam memilih *cafe* berdasarkan variabel-variabel yang terdapat di bauran pemasaran?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap *Cawan Kitchen Cafe*?
3. Bagaimana posisi persaingan *Cawan Kitchen Cafe* dan pesaing utamanya menurut persepsi konsumen berdasarkan variabel-variabel yang terdapat di bauran pemasaran?
4. Bagaimana *segmentation, targeting, positioning* dari *Cawan Kitchen Cafe* untuk saat ini?
5. Apa saja usulan pemasaran untuk *Cawan Kitchen Cafe*?

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini mempunyai tujuan antara lain sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor apa saja yang dipentingkan konsumen untuk memilih *cafe*.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap *Cawan Kitchen Cafe*.
3. Untuk mengetahui kelebihan-kelebihan dan posisi *Cawan Kitchen Cafe* dibandingkan pesaing sejenis.
4. Untuk mengetahui *segmentation, targeting, positioning* dari *Cawan Kitchen Cafe*.
5. Untuk mengetahui usulan strategi pemasaran yang harus dilakukan *Cawan Kitchen Cafe* agar dapat bersaing dan mencapai target penjualan.

## 1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

### **Bab 1 Pendahuluan**

Pada bab 1 pendahuluan ini dilakukan penelitian mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah dan asumsi, tujuan penelitian dan sistematika penelitian.

### **Bab 2 Tinjauan Pustaka**

Pada bab 2 tinjauan pustaka ini berisi teori mengenai metode pengumpulan, pengolahan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian.

### **Bab 3 Metodologi Penelitian**

Pada bab 3 metodologi penelitian ini berisi mengenai langkah-langkah yang dilakukan peneliti dari awal hingga akhir dalam menyusun laporan serta metode apa saja yang digunakan.

### **Bab 4 Pengumpulan Data**

Pada bab 4 berisi pengumpulan data-data yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian.

### **Bab 5 Pengolahan dan Analisa Hasil Pengolahan Data**

Pada bab 5 berisi pengolahan terhadap data-data yang diperoleh dalam penelitian. Pada bab ini juga berisi analisa terhadap hasil pengolahan data yang sudah dilakukan.

### **Bab 6 Kesimpulan dan Saran**

Pada bab 6 berisi kesimpulan dari apa yang telah diteliti di mana akan menjawab perumusan masalah dan saran untuk *Cawan Kitchen Cafe*.