

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pola hidup masyarakat saat ini akan kebutuhan terhadap suatu produk semakin maju baik tua-muda, besar-kecil, pria maupun wanita seperti halnya makanan menjadi sangat kompleks. Keinginan masyarakat tidak hanya pada substansi makanan saja tetapi disertai dengan adanya unsur pelayanan, nuansa tempat/ruangan dan kenyamanan. Di kota-kota besar misalnya di Bandung, mulai bermunculan *cafe – cafe* dengan konsep yang beragam yang menyediakan fasilitas mulai dari fasilitas yang sederhana sampai dengan fasilitas yang mewah. Salah satu jenis bisnis jasa penyedia makanan yang sesuai dengan karakteristik tersebut adalah restoran dan *cafe*. Restoran atau *cafe* sendiri memiliki pengertian sebagai suatu tempat atau bangunan yang diorganisir untuk menyelenggarakan jasa pelayanan berupa makanan maupun minuman dengan tempat yang nyaman. Keberadaan restoran dan *cafe* sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang memiliki tingkat mobilitas yang tinggi di luar rumah dengan gaya hidup yang cenderung dinamis. Eleven Kitchen adalah salah satu *cafe* di kota Bandung yang didirikan sejak tahun 2013 yang berlokasi di Jalan Taman Pramuka No 173 Bandung. *Cafe* ini menyajikan beragam fasilitas untuk menarik hati para pengunjung seperti tempat yang *design* minimalis dan terdapat banyak spot untuk berfoto membuat pengunjung menjadi lebih santai dan nyaman saat berada di *cafe* tersebut, *cafe* ini memiliki menu - menu andalan baik makanan, minuman dan juga *dessert* seperti *rice bowl*, *mount bowl dessert* dan *smoothies*.

Eleven Kitchen terus melakukan berbagai inovasi menu agar pelanggan tidak beralih ke *cafe-cafe* lain.

Saat ini menurut *marketing* Eleven Kitchen yaitu Bapak Adri perusahaan ini mengalami penurunan penjualan setiap bulannya, hal ini disebabkan adanya faktor-faktor yang mendukung terjadinya penurunan penjualan sejak pertengahan tahun 2016 karena *cafe* tidak mampu bersaing dengan *cafe-cafe*

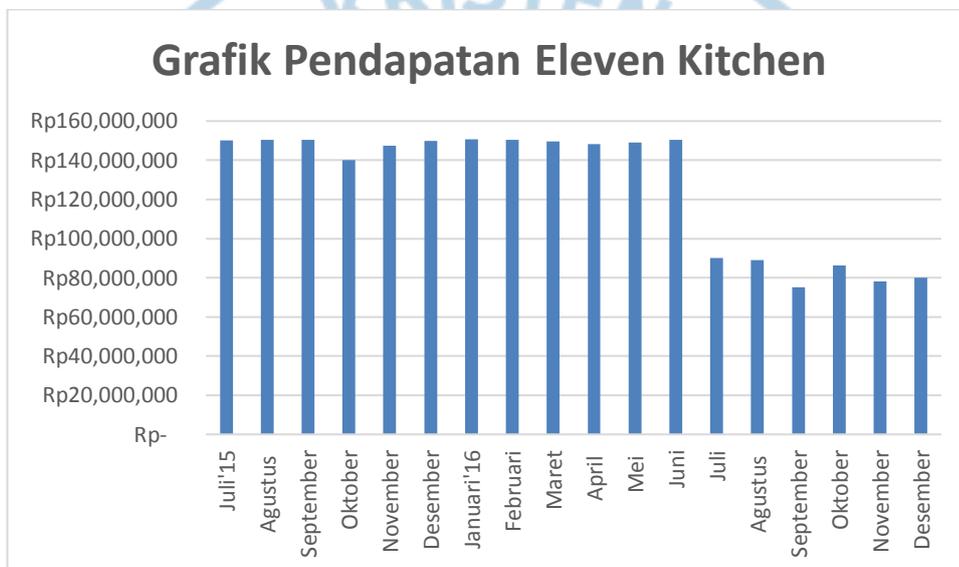
lain yang berada di kota Bandung. Pada akhir tahun 2015 sampai Juni tahun 2016 penjualan di *cafe* Eleven Kitchen bisa mencapai Rp 148.125.000 - Rp 150.720.000 setiap bulannya. Kemudian pada bulan Juli tahun 2016 rata – rata penjualan merosot hingga akhir tahun 2016 menjadi Rp 83.133.833. Maka selisih rata-rata omset yang didapatkan adalah sebesar 44,16%.

Contoh perhitungan :

$$\begin{aligned} \text{Selisih rata – rata} &= \text{Rp } 148.873.250 - \text{Rp } 83.133.833 \\ &= \text{Rp } 65.739.417 \end{aligned}$$

$$\% = \frac{\text{Rp } 65.739.417}{\text{Rp } 148.873.250} \times 100\% = 44.16\%$$

Berikut merupakan jumlah pendapatan di tahun 2015-2016:



Gambar 1.1  
Grafik Pendapatan

Dalam grafik diatas dapat dilihat jika permasalahan ini dibiarkan terus-menerus maka *cafe* Eleven Kitchen akan mengalami penurunan penjualan semakin besar. Untuk mengatasi permasalahan penurunan penjualan tersebut maka dilakukan penelitian ini agar *cafe* Eleven Kitchen dapat meningkatkan penjualan.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dari penelitian pendahuluan yang telah dilakukan oleh penulis, maka diperoleh permasalahan yang terdapat dalam *cafe* Eleven Kitchen antara lain adalah :

1. *Cafe* Eleven Kitchen tidak mampu bersaing dengan *cafe-cafe* lain yang merupakan pesaing.
2. *Cafe* Eleven Kitchen belum mengetahui keinginan konsumen.
3. Belum diketahuinya kinerja dari *Cafe* Eleven Kitchen.
4. Konsumen belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Eleven Kitchen.
5. *Cafe* Eleven Kitchen kurang tepat dalam menetapkan *Segmentation, Targetting, dan Positioning* (STP).
6. Strategi pemasaran yang digunakan saat ini belum tepat.
7. Daya beli konsumen turun.

## 1.3 Pembatasan Masalah

Pada bagian ini, peneliti akan melakukan pembatasan masalah yang bertujuan untuk membatasi ruang lingkup permasalahan yang akan diteliti agar dapat dibahas secara lebih mendalam. Maka adapun batasan masalah yang dilakukan sebagai berikut :

1. Pesaing yang akan diamati yaitu *Cafe-Cafe* yang berada dalam radius 2 - 3km dari *Cafe* Eleven Kitchen.
2. Tidak membahas daya beli konsumen pada saat ini.

## 1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan hasil identifikasi masalah yang telah dilakukan sebelumnya maka perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Apa kelebihan dan kelemahan *cafe* Eleven Kitchen dibanding pesaingnya?
2. Hal-hal apa saja yang dianggap penting bagi konsumen dalam memilih suatu *cafe*?
3. Bagaimana tingkat kinerja *cafe* Eleven Kitchen menurut konsumen?

4. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan *cafe* Eleven Kitchen?
5. Bagaimana *Segmentation, Targeting* dan *Positioning* yang sebaiknya dilakukan oleh *cafe* Eleven Kitchen?
6. Strategi pemasaran apa saja yang sebaiknya dilakukan oleh *cafe* Eleven Kitchen untuk meningkatkan pendapatan penjualannya?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Setelah menentukan perumusan masalah, maka tujuan dari dilakukannya penelitian adalah :

1. Mengetahui kelebihan dan kelemahan *cafe* Eleven Kitchen dibanding pesaingnya.
2. Mengetahui hal-hal apa saja yang dianggap penting bagi konsumen dalam memilih *cafe*.
3. Mengetahui tingkat kinerja *cafe* Eleven Kitchen.
4. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap *cafe* Eleven Kitchen.
5. Mengetahui *Segmentation, Targeting* dan *Positioning* yang sebaiknya dilakukan oleh *cafe* Eleven Kitchen.
6. Mengetahui strategi pemasaran apa yang sebaiknya dilakukan oleh *cafe* Eleven Kitchen untuk meningkatkan pendapatan penjualannya.

### 1.6 Sistematika Penulisan

#### BAB 1 PENDAHULUAN

Membahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi, maksud dan tujuan dari penelitian ini dan sistematika penulisan.

#### BAB 2 LANDASAN TEORI

Membahas mengenai semua teori yang berhubungan dan digunakan pada penelitian ini.

**BAB 3 SISTEMATIKA PENELITIAN**

Membahas mengenai langkah-langkah penelitian yang dilakukan saat mengadakan penelitian dari awal hingga akhir.

**BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

Pada bab ini berisi data umum perusahaan, struktur organisasi dan data-data yang telah dikumpulkan untuk selanjutnya dilakukan pengolahan data dan menganalisisnya.

**BAB 5 PENGOLAHAN DATA**

Membahas mengenai pengolahan data sesuai dengan data-data yang sudah diperoleh serta menganalisis dari hasil pengolahan data tersebut.

**BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini membahas mengenai kesimpulan dari hasil pengolahan data dan analisa-analisa yang telah dilakukan oleh peneliti juga berisi saran-saran kepada pihak perusahaan.

