

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan bisnis pada saat ini semakin ketat. Timbulnya persaingan yang ketat tersebut menyebabkan setiap pengusaha saling berlomba untuk menghadapi serta mencari cara untuk mengatasi persaingan tersebut. Meningkatnya persaingan dan jumlah pesaing juga membuat setiap perusahaan selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi apa yang konsumen inginkan dengan cara lebih memuaskan konsumen daripada yang dilakukan oleh pesaingnya.

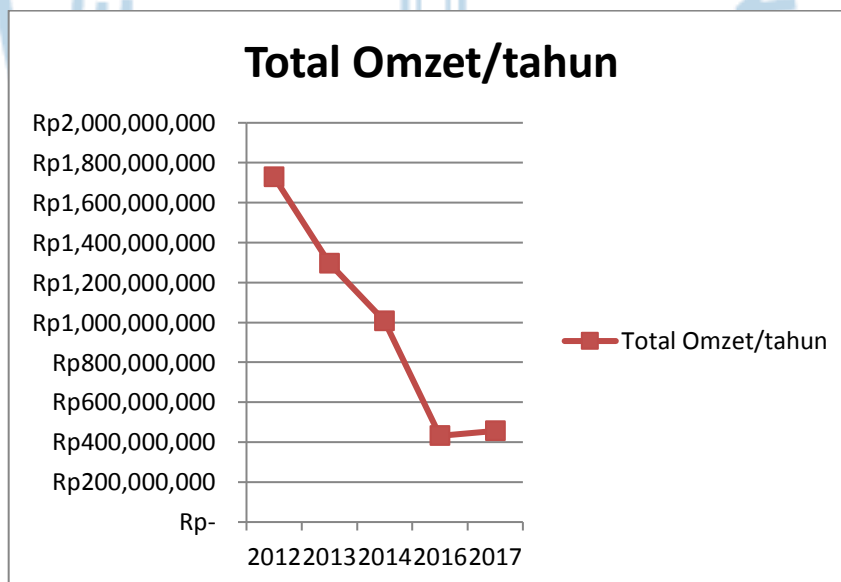
Salah satu perkembangan bisnis yang mulai menjamur saat ini yaitu café dan restoran. Café identik dengan makanan yang ringan dan tersedia minuman sebagai salah satu menu utamanya. Lain halnya dengan restoran yang menyediakan porsi makanan yang lebih banyak dibandingkan dengan café. Sekarang banyak jenis usaha café yang melihat dan membandingkan konsep usaha restoran sehingga menjangkau pasar lebih luas dan biaya operasional lebih efisien.

Satu café yang hadir diantara banyak café yang berada di kota Cilegon adalah Ciwa Café yang menjual produk makanan *Western* seperti *pancake*, roti bakar, *waffle* dll. Namun usaha yang dilakukan Ciwa Café terjadi penurunan omzet Ciwa Café setiap tahun. Peneliti melakukan observasi dan wawancara tentang bauran pemasaran terhadap Ciwa Café yang berlokasi di Cilegon Business Square. Berikut merupakan data penurunan omzet di Ciwa Café:

Tabel 1.1  
Omzet Ciwa Café

No	Tahun	Total Omzet/tahun
1	2012	Rp 1,728,000,000
2	2013	Rp 1,296,000,000
3	2014	Rp 1,008,000,000
4	2015	-
5	2016	Rp 432,000,000
6	2017	Rp 456,000,000

Berdasarkan wawancara terhadap Pemilik Ciwa Café terlihat bahwa omzet pendapatan mengalami penurunan dari tahun 2012 hingga tahun 2016. Omzet yang didapatkan Ciwa Café pada tahun 2012 sebesar Rp. 1.728.000.000, tahun 2013 sebesar Rp. 1.296.000.000, tahun 2014 sebesar Rp. 1.008.000.000, pada tahun 2015 Ciwa Café tutup, dan pada tahun 2016 sebesar Rp. 432.000.000. Pada tahun 2017 mengalami kenaikan omzet sebesar Rp. 456.000.000, akan tetapi untuk tahun 2017 tidak dijadikan data untuk penelitian dikarenakan omzet tersebut belum didapatkan dalam waktu satu tahun (bulan Januari – Oktober 2017). Berikut juga grafik penurunan omzet Ciwa Café:



Gambar 1.1  
Grafik Omzet Ciwa Café

Berdasarkan grafik diatas (Gambar 1.1) terlihat omzet pada Ciwa Café mengalami penurunan. Total penurunan omzet dari tahun 2012 hingga 2016 sebesar Rp 1.296.000.000 (omzet turun sebesar 75%) dan mengalami

kenaikan dari tahun 2016 ke 2017 sebesar Rp. 24.000.000 (omzet naik 5.6%). Oleh karena itu, peneliti ingin membantu pihak Ciwa Café agar dapat meningkatkan omzet penjualan dan dapat bersaing oleh para pesaingnya.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan wawancara kepada pemilik Ciwa Café mengenai penurunan omzet maka peneliti melakukan identifikasi terhadap penurunan omzet yang dialami Ciwa Café. Hal tersebut kemungkinan terjadi disebabkan oleh:

1. Perusahaan belum mengetahui apa saja yang diinginkan oleh konsumen ketika mengunjungi café.
2. Perusahaan dalam menentukan *segmentation, targeting, positioning* belum tepat.
3. Perusahaan tersebut belum mampu bersaing dengan café sejenis yang berada di area sekitarnya.
4. Tingkat kinerja dari perusahaan dalam memenuhi konsumen belum baik .
5. Konsumen tidak puas terhadap Ciwa Café.
6. Perusahaan belum menerapkan strategi pemasaran yang baik.

## 1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Penelitian dibutuhkan sebuah batasan dan asumsi agar penelitian tersebut dapat terarah pada suatu masalah yang ada, berikut batasan dan asumsi yang dibuat oleh peneliti:

1. Wilayah pesaing berada di sekitar Cilegon Business Square.

## 1.4 Perumusan Masalah

Dari hasil identifikasi masalah dan setelah dibatasi oleh pembatasan masalah dan asumsi, maka diketahui permasalahan yang harus dijawab. Adapun perumusan masalah tersebut adalah:

1. Apa saja yang dipentingkan oleh konsumen saat mengunjungi sebuah café?
2. Bagaimana *segmentation, targeting, positioning* Ciwa Café?

3. Bagaimana keunggulan dan kelemahan Ciwa Café terhadap pesaing yang ada dalam bisnis café?
4. Bagaimana tingkat kinerja dari Ciwa Café?
5. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap Ciwa Café?
6. Bagaimana cara strategi pemasaran yang baik pada Ciwa Café?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan suatu rumusan masalah yang diperoleh dari tahap perumusan masalah. Dari perumusan masalah yang telah dilakukan, maka diperoleh tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui hal-hal yang dipentingkan konsumen saat mengunjungi sebuah café.
2. Mengetahui *segmentation, targeting, positioning* pada Ciwa Café.
3. Mengetahui keunggulan dan kelemahan Ciwa Café terhadap pesaing yang ada dalam bisnis café.
4. Mengetahui tingkat kinerja dari Ciwa Café.
5. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap Ciwa Café .
6. Memberikan usulan strategi pemasaran yang baik dan tepat pada Ciwa Café.

### 1.6 Sistematika Penelitian

Untuk mempermudah dalam melakukan penganalisaan, maka penulisan tugas akhir ini dilakukan dengan sistematika sebagai berikut:

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada Bab ini berisi latar belakang masalah yang menjadi dasar dalam penyusunan laporan Tugas Akhir, Identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah yang ditetapkan, tujuan penulisan yang dilakukan penulis serta sistematika penulisan yang digunakan dalam laporan tugas akhir.

**BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi teori-teori dan konsep yang digunakan untuk memecahkan masalah yang telah dirumuskan.

**BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang metodologi penelitian atau langkah-langkah yang digunakan peneliti selama menyusun penelitian ini. Langkah-langkah yang disusun oleh peneliti dimaksudkan untuk membantu pembaca dalam memahami isi laporan penelitian ini secara keseluruhan.

**BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

Bab ini berisi data-data perusahaan yang diperlukan untuk penelitian yang nantinya akan digunakan untuk pengolahan data dan analisis.

**BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

Bab ini berisi pengolahan data yang telah diperoleh dari hasil pengamatan untuk memecahkan permasalahan yang terjadi, serta analisis hasil pengolahan data tersebut.

**BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan yang didapat dari hasil pengolahan data dan analisis yang telah dibuat, serta saran yang diberikan untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya.