

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.

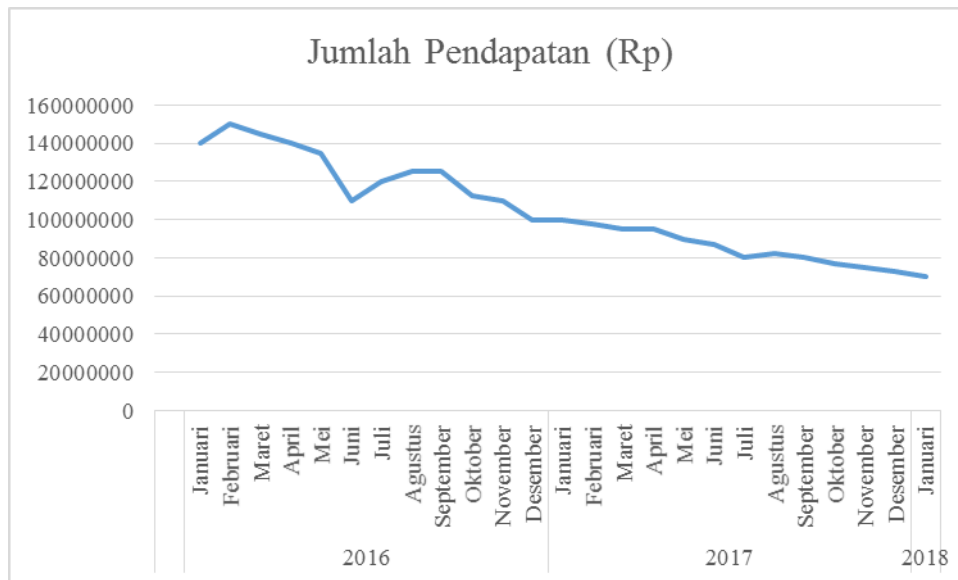
Seiring dengan perkembangan teknologi dan era globalisasi yang semakin pesat berakibat pada perkembangan di dunia usaha yang semakin cepat dan juga ketat dalam konteks persaingan. Hal tersebut menyebabkan organisasi yang bergerak di dunia usaha dituntut untuk kompetitif agar dapat mengembangkan usaha yang dijalani. Keadaan yang kurang lebih sama terjadi pada bisnis kuliner, bisnis kuliner merupakan bisnis yang memiliki persaingan yang ketat untuk di jalani, dikarenakan banyaknya pengusaha yang tertarik untuk menekuni bidang usaha ini. Dimana salah satunya adalah bisnis *coffee shop* atau cafe yang menawarkan minuman kopi sebagai menu utamanya.

Salah satu *coffee shop* yang cukup populer di Kota Bandung adalah *Yellow Truck Coffee*. *Yellow Truck* merupakan *coffee shop* yang dikelola oleh PT. Alfabet Anugrah Abadi, yang menyediakan menu makanan dan minuman yang beragam khususnya kopi sebagai ciri khasnya. Cikal bakal pembukaan *Yellow Truck* di Kota Bandung dengan toko pertama dibuka yaitu di Jalan Pajajaran pada tahun 2010. Tahun 2015 tepatnya pada bulan Februari *Yellow Truck* mulai membuka cabang di beberapa tempat salah satunya adalah *Yellow Truck* di Jalan Surya Sumantri No. 93, Bandung.

Seiring berjalannya waktu ramainya badan usaha kuliner khususnya di bidang *coffee shop* membuat persaingan semakin ketat. Selain itu terjadi penurunan penjualan yang mengakibatkan penurunan pada jumlah pendapatan pada *Yellow Truck Coffee*, dimana hal tersebut disajikan dengan data sebagai berikut :

Tabel 1.1
Penurunan Jumlah Pendapatan per bulan Tahun 2016 - 2018

Tahun	Bulan	Jumlah Pendapatan (Rp)
2016	Januari	140.000.000
	Februari	150.000.000
	Maret	145.000.000
	April	140.000.000
	Mei	135.000.000
	Juni	110.000.000
	Juli	120.000.000
	Agustus	125.000.000
	September	125.000.000
	Oktober	112.500.000
	November	110.000.000
	Desember	100.000.000
2017	Januari	100.000.000
	Februari	97.500.000
	Maret	95.000.000
	April	95.000.000
	Mei	90.000.000
	Juni	87.000.000
	Juli	80.000.000
	Agustus	82.500.000
	September	80.000.000
	Oktober	77.000.000
	November	75.000.000
	Desember	73.000.000
2018	Januari	70.000.000



Gambar 1.1
Penurunan Jumlah Pendapatan per Bulan Tahun 2016 – Januari 2018

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat bahwa terjadinya penurunan pendapatan secara drastis dari bulan Januari 2016 sampai dengan Januari 2018. Persentase penurunan pendapatan tersebut dapat dihitung antara lain sebagai berikut :

$$\text{Penurunan Pendapatan} = \frac{(\text{pendapatan bln Januari 2016} - \text{pendapatan bln Januari 2018})}{\text{pendapatan bln Januari 2016}} * 100\%$$

$$= \frac{(140.000.000 - 70.000.000)}{140.000.000} * 100\% = 50\%$$

Dapat disimpulkan bahwa persentase penurunan pendapatan *Yellow Truck Coffee* dari bulan Januari 2016 – bulan Januari 2018 adalah sebesar 50% dengan selisih pendapatan sebesar Rp 70.000.000. Dengan melihat hal tersebut membuat peneliti ingin membantu *Yellow Truck Coffee* untuk melakukan perbaikan dan menentukan strategi yang tepat. Kemudian perbaikan dan strategi tersebut dapat diterapkan oleh *Yellow Truck Coffee* agar jumlah pendapatan *Yellow Truck Coffee* dapat kembali meningkat.

1.2 Identifikasi Masalah.

Dengan melihat permasalahan pada *Yellow Truck Coffee* berikut merupakan beberapa kemungkinan penyebab terjadinya penurunan jumlah pendapatan pada *Yellow Truck Coffee* :

1. *Yellow Truck Coffee* belum mengetahui faktor-faktor apa saja yang dipentingkan konsumen dalam memilih *coffee shop*.
2. *Yellow Truck Coffee* belum mampu bersaing dengan pesaing-pesaingnya yang membuka *coffee shop*.
3. Adanya ketidakpuasan konsumen terhadap kinerja *Yellow Truck Coffee*.
4. *Yellow Truck Coffee* belum mengetahui kekuatan dan kelemahan perusahaan, serta peluang dan ancaman dari lingkungan eksternal perusahaan.
5. *Yellow Truck Coffee* belum tepat dalam menentukan *Segmentation, Targeting, dan Positioning*.
6. *Yellow Truck Coffee* saat ini belum menerapkan strategi korporat.
7. Strategi pemasaran yang diterapkan oleh *Yellow Truck Coffee* belum tepat.
8. Frekuensi konsumen datang ke *coffee shop* menurun.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Pembatasan masalah diperlukan agar faktor-faktor penelitian yang akan diteliti tidak terlampau luas sehingga dapat menyelesaikan masalah pada *Yellow Truck Coffee* secara fokus. Berikut beberapa pembatasan masalah dan asumsi pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tidak mengamati *Yellow Truck Coffee* yang berada di cabang lain seperti di Jalan Lingga Wastu dan Jalan Patuha.
2. Tidak mengamati Café-café lain di Jalan Surya Sumantri selain *Coffee Shop*.

3. *Coffee Shop* pesaing yang diteliti berada di Jalan Surya Sumantri dan sekitarnya dengan radius kurang dari 5 kilometer dari *Yellow Truck Coffee*.
4. Tidak membahas mengenai perilaku konsumen
5. Tidak membahas secara detail mengenai frekuensi kosumen datang ke *coffee shop*.

1.4 Perumusan Masalah

Permasalahan yang ada dalam usaha ini ingin diselesaikan oleh peneliti, maka akan dirumuskan sebagai berikut :

1. Faktor-faktor apa saja yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih *Coffee Shop*?
2. Bagaimana tingkat kinerja dan tingkat kepentingan *Yellow Truck Coffee* pada saat ini?
3. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen *Yellow Truck Coffee* pada saat ini?
4. Apa saja kelebihan dan kelemahan dari *Yellow Truck Coffee* dibandingkan dengan kompetitornya pada saat ini?
5. Apa yang menjadi *Strength, Weakness, Opportunity, dan Threat* dari *Yellow Truck Coffee*?
6. Bagaimana usulan strategi korporat yang sesuai dengan *Yellow Truck Coffee*?
7. Bagaimana *Segmentation, Targeting, dan Positioning* yang sebaiknya dilakukan oleh *Yellow Truck Coffee*?
8. Bagaimana strategi pemasaran yang sebaiknya dilakukan oleh *Yellow Truck Coffee* agar dapat meningkatkan jumlah pendapatannya?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai yaitu dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah dikemukakan dalam perumusan masalah. Adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih *Coffee Shop*
2. Mengetahui tingkat kinerja dan tingkat kepentingan *Yellow Truck Coffee* pada saat ini
3. Mengetahui tingkat kepuasan konsumen *Yellow Truck Coffee* pada saat ini
4. Mengetahui kelebihan dan kelemahan dari *Yellow Truck Coffee* dibandingkan dengan kompetitornya pada saat ini
5. Mengetahui apa yang menjadi *Strength, Weakness, Opportunity, dan Threat* dari *Yellow Truck Coffee*
6. Memberikan usulan strategi korporat yang sesuai dengan *Yellow Truck Coffee*
7. Menentukan *Segmentation, Targeting, dan Positioning* yang sebaiknya dilakukan oleh *Yellow Truck Coffee*
8. Memberikan usulan strategi pemasaran yang sebaiknya dilakukan oleh *Yellow Truck Coffee* agar dapat meningkatkan jumlah pendapatan.

1.6 Sistematika Penelitian

BAB 1 PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan penelitian teori 7P, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, Matriks SWOT-IE, *Correspondence Analysis*, uji hipotesis ketidakpuasan, matriks IPA (*Importance and Performance Analysis*).

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Berisi tentang *flow chart* (prosedur penelitian) dari penelitian pendahuluan hingga kesimpulan dan saran. Bab ini juga menjelaskan poin-poin dari *flow chart*.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Berisi data umum *Yellow Truck Coffee*, data yang didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner, wawancara dan data-data lainnya yang akan digunakan dalam pengolahan serta analisis data pada penelitian ini.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Berisi tentang hasil pengolahan yang telah dikumpulkan pada bab sebelumnya. Data yang telah diolah akan dianalisis untuk mendapatkan kesimpulan dan saran.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan yang didapat dari penelitian serta saran-saran yang berguna untuk memenangkan persaingan.