

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pesatnya perkembangan tempat makanan dan minuman saat ini menunjukkan bisnis ini mempunyai peluang yang menjanjikan. Apalagi ditunjang dengan faktor kesibukan dari rutinitas orang-orang baik anak-anak, remaja, dewasa yang semakin meningkat. Banyaknya jenis makanan yang sudah umum sebagai makanan sehari-hari membuat orang-orang tidak puas dan ingin merasakan makanan dengan jenis-jenis yang berbeda baik dari nama makanan dan rasa makanan. Tempat yang biasa menyediakan berbagai macam jenis makanan dengan nama dan rasa yang berbeda adalah cafe.

Banyak cafe yang menyediakan baik tempat atau jenis makanan dan minuman yang inovatif dan berbeda yang menjadi daya tarik tersendiri dari pelanggan khususnya penikmat makanan dan minuman baik ringan ataupun berat. Dengan kesibukan dan rutinitas yang semakin meningkat tersebut, orang-orang menginginkan makanan dan minuman yang cepat saji dan menarik agar dapat mendapatkan banyak waktu untuk menyelesaikan aktivitas tersebut. Salah satu cafe yang memiliki kriteria tersebut adalah Cafe Waroeng Rencang yang berlokasi di Jl. Babakan Ciparay No. 51a Bandung.

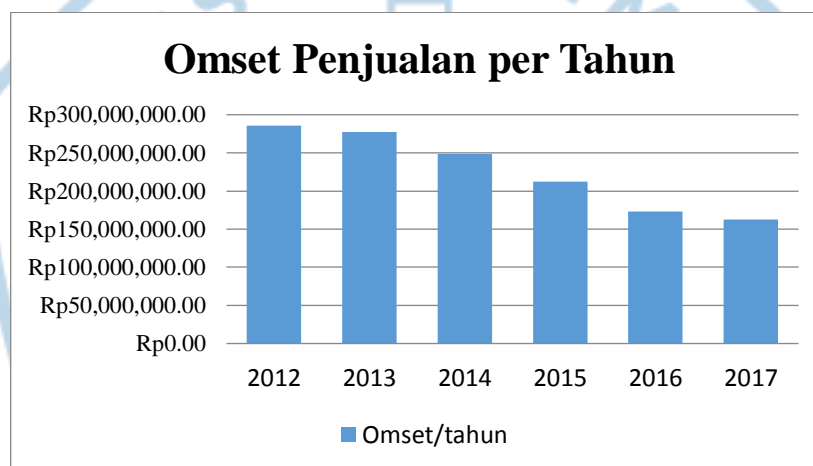
Cafe Waroeng Rencang menyajikan makanan dan minuman cepat saji seperti ayam goreng tepung, nasi goreng, mie, kopi, jus, dan lain-lain. Cafe Waroeng Rencang memiliki tempat yang cukup strategis, karena letak cafe tersebut berada di dekat pusat perbelanjaan di tengah kota Bandung dan tidak terlalu jauh dari sekolah-sekolah dan kantor-kantor yang ada di daerah tersebut, sehingga banyak orang dari berbagai kalangan yang makan di cafe tersebut.

Terdapat beberapa cafe yang dekat dengan daerah disekitar Jl. Babakan Ciparay yaitu Indigo Dine & Coffee dan ONE Cafe n Bar. Dimana cafe tersebut menjadi kompetitor yang paling dekat dengan Cafe Waroeng Rencang.

Menurut Bapak Deny selaku pemilik Cafe Waroeng Rencang, cafe ini selalu mengalami penurunan omset penjualan mulai dari tahun 2012 hingga 2017 dengan *range* penurunan sebesar 43%. Penurunan omset penjualan Cafe Waroeng Rencang dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini:

Tabel 1.1  
Penurunan Omset Penjualan dari Cafe Waroeng Rencang

Tahun	Omset/tahun	Penurunan
2012	Rp285.520.000,00	43%
2013	Rp277.135.000,00	
2014	Rp248.320.000,00	
2015	Rp212.450.000,00	
2016	Rp173.240.000,00	
2017	Rp162.865.000,00	



Gambar 1.1  
Grafik Penurunan Omset Penjualan

Contoh Perhitungan:

$$\frac{(Rp285.520.000 - Rp162.865.000)}{Rp285.520.000} \times 100\% = 43\%$$

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, penulis ingin membantu pihak Cafe Waroeng Rencang untuk meningkatkan pendapatan kotornya serta memberikan usulan terbaik untuk Cafe Waroeng Rencang agar dapat bersaing dengan kompetitor yang ada pada saat ini.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan kondisi Cafe Waroeng Rencang saat ini, maka faktor-faktor yang mungkin menjadi penyebab masalah dari Cafe Waroeng Rencang adalah:

1. Cafe Waroeng Rencang yang belum bisa bersaing dengan cafe lain yang ada di sekitarnya.
2. *Segmentation, Targeting* dan *Positioning* dari Cafe Waroeng Rencang yang belum tepat.
3. Adanya ketidakpuasan konsumen terhadap Cafe Waroeng Rencang.
4. Pihak Cafe Waroeng Rencang belum mengetahui faktor-faktor apa saja yang dipentingkan oleh konsumen.
5. Strategi pemasaran Cafe Waroeng Rencang yang masih kurang tepat.
6. Adanya penurunan daya beli konsumen sehubungan dengan naik turunnya perekonomian.
7. Belum dilakukannya analisis *Strength, Weakness, Opportunity, Threat* (SWOT).
8. Cafe Waroeng Rencang yang belum mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pembelian konsumen.

### 1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Peneliti membuat dan menentukan batasan dan asumsi dalam penelitian ini dengan tujuan agar hasil dari penelitian yang dilakukan dapat lebih terarah dan tepat serta tidak menyimpang ke masalah lainnya yang berada di luar lingkup penelitian. Adapun pembatasan masalah dan asumsi yang ditentukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Penurunan daya beli konsumen sehubungan dengan naik turunnya perekonomian tidak dibahas dalam penelitian ini.
2. Tidak dilakukannya analisa *Strength, Weakness, Opportunity, Threat* (SWOT) kepada pemilik Cafe Waroeng Rencang.
3. Cafe yang dianggap sebagai kompetitor hanya cafe-cafe yang berada di sekitar daerah Babakan Ciparay saja.
4. Tidak dilakukannya analisa mengenai faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi pembelian konsumen.

### 1.4 Perumusan Masalah

Dengan beberapa masalah yang ada, penulis ingin mengetahui rumusan masalah untuk penelitian ini. Perumusan masalah yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Faktor apa saja yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih cafe?
2. Bagaimana posisi Cafe Waroeng Rencang dibandingkan pesaingnya?
3. Bagaimana *Segmentation, Targeting, dan Positioning* yang sebaiknya diterapkan oleh Cafe Waroeng Rencang?
4. Bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari Cafe Waroeng Rencang?
5. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap Cafe Waroeng Rencang.
6. Faktor apa saja yang dapat dilakukan oleh pihak Cafe Waroeng Rencang untuk dapat meningkatkan pendapatannya?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Dengan adanya perumusan masalah yang sudah penulis buat diatas, maka tujuan penelitian dari Cafe Waroeng Rencang ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen terhadap Cafe Waroeng Rencang.
2. Untuk mengetahui posisi waroeng rencang dibandingkan pesaingnya.
3. Untuk mengetahui *Segmentation, Targeting, dan Positioning* yang tepat untuk Cafe Waroeng Rencang.
4. Untuk mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari Cafe Waroeng Rencang.
5. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap Cafe Waroeng Rencang.
6. Untuk memberikan usulan yang tepat dan baik bagi Cafe Waroeng Rencang agar cafe tersebut dapat meningkatkan pendapatan kotornya dan mampu bersaing dengan kompetitor yang lain saat ini.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Dengan begitu, sistematikan penulisan dalam penelitan yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Dalam bab 1 ini penulis menentukan apa saja yang menjadi latar belakang masalah dalam penelitiannya. Setelah menentukan latar belakang masalah, peneliti melakukan identifikasi masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi yang digunakan, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan dalam melakukan penelitian.

#### **BAB 2 STUDI PUSTAKA**

Dalam bab 2 ini penulis menentukan dasar-dasar teori apa saja yang akan dipakai dalam melakukan penelitian berdasarkan referensi yang digunakan dalam melakukan penelitian tersebut.

### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab 3 ini peneliti membuat *flowchart* bagaimana langkah-langkah penelitian dilakukan dari awal hingga akhir penelitian yang dibuat oleh peneliti serta keterangan-keterangan dari *flowchart* yang telah dibuat oleh peneliti.

### **BAB 4 PENGUMPULAN DATA**

Dalam bab 4 ini peneliti mengumpulkan data-data apa saja yang dibutuhkan untuk membantu dalam melakukan penelitian tersebut. Data-data yang dikumpulkan oleh peneliti nantinya akan diolah pada bab selanjutnya.

### **BAB 5 PENGOLAHAN DATA dan ANALISIS**

Dalam bab 5 ini data-data yang telah dikumpulkan oleh peneliti pada bab sebelumnya akan diolah oleh peneliti baik dengan menggunakan *software* maupun manual. Setelah itu peneliti akan menganalisis hasil dari pengolahan data yang sudah dilakukan tersebut.

### **BAB 6 KESIMPULAN dan SARAN**

Dalam bab 6 ini peneliti akan memberikan kesimpulan dari pengolahan data yang telah diolah pada bab sebelumnya dan peneliti akan memberikan saran kepada pihak cafe mengenai apa saja yang seharusnya dilakukan oleh pihak cafe berdasarkan hasil pengolahan data yang dihasilkan dari penelitian.